

Abdelmalki, L. et al (1999), « Technologie, institutions et territoires : Le territoire comme création collective et ressource institutionnelle » (pp177-194) in Pecqueur Bernard et al - *Dynamiques territoriales et mutations économiques*, Paris / Montréal (Canada), l'Harmattan – (1996) éd. 1999.

AFNOR (2005), *Les outils de l'enquête de satisfaction client*, AFNOR.

Arrow, K. J. (2000), *Théorie de l'Information et des organisations*, Paris, Dunod.

Bakis, H. (1996), *Enjeux sociaux, techniques et spatiaux des communications: éléments pour une recherche appliquée*, NETCOM, vol. n°2, p. 387-396.

Bakis, H. (1996), *Cultures, électronique et territoires*, NETCOM, vol. X, n°2, p. 640-664.

Bartlet, O. (1999), (Coord.). « Internet en Afrique », in *Africultures*, N°23.

Bessire, D. (1999), Définir la performance, *Comptabilité Contrôle Audit*, 2, n°5, 127-150.

Bouquin, H. (2001), *Le contrôle de gestion*, PUF.

Bourguignon, A. (1997), « Sous les pavés la plage... ou les multiples fonctions du vocabulaire comptable : l'exemple de la performance », *Comptabilité Contrôle Audit*, 3, n°1, p. 89-101.

Buisson, M.-L. (2006), « Diffusion et appropriation des outils de gestion : l'apport de la théorie néo-institutionnelle », in P. D. L. U. D. Saint-Etienne (Ed.), *L'appropriation des outils de gestion* (pp. 157-173), Saint-Etienne, Preactis.

Carlier, B. et Ruprich-Robert, C. (2005), *Guide du contrôle de gestion dans les collectivités locales*, L. Indispensables, Berger-Levrault, Berger-Levrault.

Carre, P. (1991), *Du tam-tam au satellite*, 128 pages, Presses Pocket.

Carre, P. (1999), *Le Téléphone : un monde à portée de voix*, Paris, Gallimard.

Cheneau-Loquay, A. (2000) (dir.), *Enjeux des technologies de la communication en Afrique : du téléphone à internet*, Paris, Harmattan.

Desbois, D. (1995), « Enjeux économiques de la déréglementation sur les infrastructures de télécommunications », in *Terminal*, n° 68

Levy, P. (1997), *Cyberculture, Rapport au Conseil de l'Europe*, Paris, Ed. Odile Jacob.

Levy, P., (2002), *Cyberdémocratie*, Paris, Ed. Odile Jacob.

Loi 2000-03, du 05 Août 2000

Mattelart A. et M. (2002), *Histoire des théories de la communication*. Paris, La Découverte -Repères-.

Peugeot, V. (2001). (dir), (2001), *Réseaux humains, réseaux électroniques: de nouveaux espaces pour l'action collective*, Paris, FPH.

Sid Ahmed, A., (2001), *Petites et moyennes entreprises, innovation, externalités et développement : quelles stratégies pour la valorisation des savoir-faire en Méditerranée ?* Leçons tirées des expériences récentes, in A. Sassu (ed), *Savoir-faire et*

productions locales dans les pays de la méditerranée, Université de Cagliari/ISPRON/Publisud.

Sid Ahmed A. (2004). *Technologies de l'information et développement économique local: enjeux et stratégie pour les régions et pays en développement du bassin méditerranéen*, in A. Sassu et A. Sid Ahmed (ed) *Technologies de l'information et développement économique local*, ISPRON/Publisud,

Chevallier, J. (2005), *Le service public*, PUF, Que sais-je? PUF.

Cluzel-Métayer, L. (2006), *Le service public et l'exigence de qualité*, Nouvelle Bibliothèque de thèses, Dalloz.

Evrard, Y. (1993), « La satisfaction des consommateurs : état des recherches », *Revue Française du Marketing*, 144-145, n°4-5, 53-65.

Fabre, P. (2005), « L'évaluation de la performance des associations dans les villes françaises, entre proximité et contingence (French) », *Comptabilité Contrôle Audit*, 11, n°1, p. 55-77.

Fabre, P. ; Dubost, N. et Solle, G. (1998), *Synthèse Economie et comptabilité DESCF*, Dunod.

France Qualité Publique (2004), *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Guide Pratique. La documentation française.

France Qualité Publique (2006), *Evaluer la qualité et la performance publiques*, L. D. Française, Guide Pratique. La documentation Française.

Gerbaix, S. (2006), *Le contrôle de gestion*, PUF, que sais-je ? PUF.

Giraud, F. (2002), Responsabilité et contrôlabilité : une approche empirique, *Finance Contrôle Stratégie*, 5, n°1, p. 77-99.

Grimand, A. C. (2006), *L'appropriation des outils de gestion Vers de nouvelles perspectives théoriques ?*, P. D. L. U. D. Saint-Etienne, Collection Gestion.

Hermel, L. (1995), *La recherche marketing*, ECONOMICA.

Hofstede, G. (1981), "Management control of public and not-for-profit activities", *Accounting, Organizations and Society*, 6, n°3, p. 193-211.

Jeannot, G. (1998), *L'usager des services publics*, PUF, que sais-je.

Kotler, P. ; Keller, K. L. ; Dubois, B. et Manceau, D. (2006), *Marketing Management*, P. Éducation, 12ème édition.

Kunz, A. H., Pfaff, D. (2002), "Agency theory, performance evaluation, and the hypothetical construct of intrinsic motivation", *Accounting, Organizations and Society*, 27, n°, 275-295.

Laville, J. (2005), *Sociologie des services, entre marché et solidarité*, ERÈS, Vol. chap 2.

Lorino, P. (2007), Stylistic creativity in the utilization of management tools, *Séminaire CERMAT*. Tours. 41 Sur la dimension relationnelle, on peut citer par exemple les travaux de Christelle Richard sur la relation d'audit entre Auditeur et Directeur financier - 23 -

Lorit, J.-F. ; Barichard, S. ; Brunetiere, X. ; Pavé, F. et Thierree, J. (2001), *Les méthodes d'évaluation de la satisfaction des usagers*.

Meunier, B. (1993), « Management du non marchand : évaluer pour mieux décider » *Politiques et Management Public*, 11, n°3.

Oliver, R. L. (1980), a cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions, *Journal of marketing research*, 17, n°, 460-469.

Sabadie, W. (2003), « Conceptualisation et mesure de la qualité perçue d'un service public », *Recherche et Applications en Marketing*, 18, n°1, p. 1-18.

Savall, H., Zardet, V. (2004), *Recherche en Sciences de gestion : approche qualimétrique*, Economica, Recherche en gestion. economica.

Vogler, E. (2004), *Management stratégique des services*, Dunod.

Warin, P. (1999), « la performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politiques et Management Public*, 17, n°2.