

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Administration publique et gestion

Bibliographie sélective

UN ALLIÉ DE CHOIX

POUR VOS SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE

Marcel Lévesque
Bibliothèque Cécile-Rouleau
Service de l'accueil et de la référence

9 juillet 2014

TABLE DES MATIERES

Agilité et prise de décision	1
Collaboration et coopération.....	2
Conduite du changement	2
Mobilisation du personnel.....	4
Orientation clientèle.....	5
Orientation performance – Efficacité organisationnelle.....	6
Sens du service public et éthique	7

Agilité et prise de décision

Bellut, S. et Association française de normalisation (dir). (2010). Aider à décider. La Plaine Saint-Denis [France], AFNOR Éditions.

Benoit, C. et C. Fourmond (dir). (2011). Prendre la bonne décision avec la méthode des 4 éléments. Le Mans, France, Gereso Édition.

Berthoz, A. et D. Naud (dir). (2009). Décider, collaborer et apprendre. Collection Institut Demos. Paris, Éditions Demos.

Crépin, D., F. Pernin, et al. (dir). (2014). Résolution de problèmes : méthodes, outils, retours d'expérience. Paris, Eyrolles.

Halpern, C., P. Lascoumes, et al. (dir). (2014). L'instrumentation de l'action publique : controverses, résistances, effets. [Paris], Sciences Po. Les Presses.

Huder, R. C. (dir). (2012). Disaster operations and decision making. Hoboken, N.J., Wiley.

Kotsou, I. (dir). (2012). Intelligence émotionnelle et management : comprendre et utiliser la force des émotions. Bruxelles, De Boeck.

Krogerus, M. et R. Tschäppeler (dir). (2012). Le livre des décisions. Paris, Leduc.S Éditions.

Kübler, D. et J. d. Maillard (dir). (2009). Analyser des politiques publiques. Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

Mueller, D. C. (dir). (2010). Choix publics : analyse économique des décisions publiques. Bruxelles, De Boeck.

Noyé, D. (dir). (2009). Résoudre un problème : démarche et outils. Paris, INSEP Consulting Éditions.

Rochet, C. (dir). (2010). Politiques publiques : de la stratégie aux résultats. Bruxelles, De Boeck.

Rowe, A. J. et R. Luecke (dir). (2011). L'essentiel pour bien décider. Issy-les-Moulineaux [France], [Paris], ESF éditeur ; Échos Éditions.

Saurel, C. (dir). (2009). Management de crise. Focus RH ;. Levallois-Perret [France], Groupe Vocatis.

Tremblay, P. P. (dir). (2012). L'administration contemporaine de l'État : une perspective canadienne et québécoise. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Yamashita, K. et S. Spataro (dir). (2009). Débloquer : la solution quand on tourne en rond. Montréal, Éditions Transcontinental.

Zittoun, P. (dir). (2013). La fabrique politique des politiques publiques : une approche pragmatique de l'action publique. [Paris], SciencesPo. Les Presses.

Collaboration et coopération

Bouayad, A. et P.-Y. Legris (dir). (2007). Les alliances stratégiques : maîtriser les facteurs clés de succès. Progrès du management. Paris, Dunod.

Dixon, N. M. et Center for the advancement of leader development & organizational learning (West Point N.Y.) (dir). (2005). Company command : unleashing the power of the army profession. West Point, N.Y., Center for the advancement of leader development & organisational learning.

Gouil, H. (dir). (2010). Réapprendre à coopérer : abécédaire. Gap, France, Éditions Yves Michel.

Hughes, J., N. Jewson, et al. (dir). (2007). Communities of practice : critical perspectives. London, Routledge.

Le Boterf, G. (dir). (2013). Travailler en réseau et en partenariat : comment en faire une compétence collective. Paris, Eyrolles.

Prax, J.-Y. (dir). (2012). Le manuel du knowledge management : mettre en réseau les hommes et les savoirs pour créer de la valeur. Paris, Dunod : Polia Éditions.

Proulx, S., L. Poissant, et al. (dir). (2006). Communautés virtuelles : penser et agir en réseau. Laboratoire de communautique appliquée. [Québec], Presses de l'Université Laval.

Conduite du changement

Autissier, D. et J.-M. Moutot (dir). (2007). Méthode de conduite du changement : diagnostic, accompagnement, pilotage. Stratégies et management. Paris, Dunod.

Autissier, D. et J.-M. Moutot (dir). (2013). La boîte à outils de la conduite du changement. Paris, Dunod.

Autissier, D., I. Vandangeon-Derumez, et al. (dir). (2010). Conduite du changement : concepts clés : 50 ans de pratiques issues des travaux de 25 grands auteurs. Paris, Dunod.

Bareil, C., C. Aubé, et al. (dir). (2012). Changement et développement organisationnel : faire évoluer la pratique. Montréal, Revue Gestion.

Collerette, P., M. Lauzier, et al. (dir). (2013). Le pilotage du changement. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Cooper, C. L., J. C. Quick, et al. (dir). (2012). Downsizing : is less still more? Cambridge, Cambridge University Press.

Côté, L. (dir). (2011). La gouvernance : frontières, dispositifs et agents. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Gagnon, Y.-C. (dir). (2012). Réussir le changement : mobiliser et soutenir le personnel. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Grouard, B. et F. Meston (dir). (2005). L'entreprise en mouvement : conduire et réussir le changement. Stratégies et management. Paris, Dunod.

Kotter, J. P. et H. Rathgeber (dir). (2008). Alerte sur la banquise! : réussir le changement dans n'importe quelles conditions. Paris, Pearson/Village mondial.

Lugan, J.-P. (dir). (2010). Le changement sans stress : dépasser les résistances et la pression. Paris, Eyrolles : Éditions d'Organisation.

Mahé de Boislandelle, H. et I. Bories-Azeau (dir). (2009). Les nouveaux défis du manager public : conduire le changement, maîtriser la gestion, dynamiser le territoire. Paris, L'Harmattan.

Maletto, M. (dir). (2011). La gestion du changement : comment faire adhérer le personnel. [Montréal], Éditions Maletto.

Marini, P. (dir). (2004). Services publics : réussir le changement. Paris, Éditions Prélude et Fugue.

Marsan, C. (dir). (2008). Réussir le changement : comment sortir des blocages individuels et collectifs? Manager RH,. Bruxelles, De Boeck.

Meier, O. (dir). (2012). Management du changement : changement culturel et organisationnel. Paris, Dunod.

Pichault, F. (dir). (2009). Gestion du changement : perspectives théoriques et pratiques :

études de cas. Bruxelles, De Boeck.

Samson, A. (dir). (2013). Ne les motivez pas : allumez-les! : l'art de préparer les troupes au changement. Longueuil, Québec, Béliveau.

Samson, A. (dir). (2013). Ne les motivez pas : allumez-les! : l'art de préparer les troupes au changement. Longueuil, Québec, Béliveau.

Tonnélé, A. et Bernard Julhiet conseils (dir). (2011). 65 outils pour accompagner le changement individuel et collectif. Paris, Eyrolles : Éditions d'Organisation.

Tremblay, P. P., L. Ross, et al. (dir). (1994). Gérer et réussir le changement dans les organisations. Sainte-Foy, Québec, Presses de l'Université du Québec : Institut d'administration publique du Canada.

Trosa, S. (dir). (2012). La crise du management public : comment conduire le changement? Bruxelles, De Boeck.

Warnez, B. et J. Dillon (dir). (2009). Réussir le défi du changement en 7 étapes : quand les ours écoutent les lapins. Paris, A2C Médias.

Mobilisation du personnel

Aguilar, M. (dir). (2009). L'art de motiver. Paris, Dunod.

Bouilloud, J.-P. (dir). (2012). Entre l'enclume et le marteau : les cadres pris au piège. Paris, Éditions du Seuil.

Cayatte, R. (dir). (2009). Managez en restant vous-même. Issy-les-Moulineaux [France], ESF éditeur.

Delaville, S. (dir). (2011). Savoir motiver son équipe. Levallois-Perret [France], Groupe Studyrama-Vocatis.

Desponds, J. (dir). (2011). Le coaching quotidien : mieux diriger son équipe tous les jours. Paris, Maxima Laurent du Mesnil.

Ducrot, N. (dir). (2012). Motivation on/off : le déclic : les nouvelles pistes pour rester motivé, motivant et heureux. Paris, InterÉditions.

Emery, Y. et D. Giauque (dir). (2012). Motivations et valeurs des agents publics à l'épreuve des réformes. [Québec], Presses de l'Université Laval.

Finney, M. I. (dir). (2009). Tirer le meilleur de mon équipe. Collection Toute la vérité.

Montréal, Éditions Transcontinental.

Gagnon, Y.-C. (dir). (2012). Réussir le changement : mobiliser et soutenir le personnel. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Jullien, F. (dir). (2011). Les 6 couleurs du manager : managez selon votre personnalité-- et celle des autres! Bruxelles, De Boeck.

Labruffe, A. et Association française de normalisation (dir). (2009). Le manager positif : 12 façons de manager en se ménageant! La Plaine Saint-Denis [France], AFNOR Éditions.

McGrath, J. et B. Bates (dir). (2014). Le petit livre des grandes théories du management : et comment les mettre en pratique. Issy-les-Moulineaux [France], ESF éditeur.

Robbins, S. P. (dir). (2009). Bien diriger son équipe. Paris, Pearson/Village Mondial.

Savard, A. et Groupe CFC Management et ressources humaines (dir). (2010). Au-delà de la mobilisation : susciter l'engagement. Montréal, Groupe conseil CFC Management et ressources humaines.

Vermès, A. (dir). (2013). Motiver comme Nicolas Fouquet : comment développer ses hauts potentiels. Paris, Eyrolles.

Orientation clientèle

Averous, B. et D. Averous (dir). (2004). Mesurer et manager la qualité de service : la méthode CYQ. Paris, INSEP Consulting Éditions.

Bloch, P. (dir). (2011). Service compris 2.0 : 360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'Internet. Paris, Ventana.

Chambaretaud, D. (dir). (2003). Construire une stratégie de service : les nouveaux leviers stratégiques pour créer ou transformer la formule de service. Stratégies et management. Paris, Dunod.

Delecourt, G. (dir). (2008). Innover dans le service-- : --quelque soit votre secteur d'activité! Paris, Maxima Laurent du Mesnil.

Diridollou, B. et C. Vincent (dir). (2001). Le client au coeur de l'organisation : la qualité en action. Paris, Éditions d'Organisation.

Faivre, J.-P. et Association française de normalisation (dir). (2007). Concevoir et réaliser une enquête de satisfaction des clients. La Plaine Saint-Denis [France], AFNOR.

Filiatrault, P. (dir). (2009). Si notre service à la clientèle fait picpic, appuyez sur le 1. Montréal, Éditions Transcontinental.

Gallo, C. (dir). (2012). L'expérience Apple : les secrets d'un service client d'exception. [Montreuil, France], Pearson.

Hermel, L. et Association française de normalisation (dir). (2004). L'accueil client. 100 questions pour comprendre et agir. Paris, AFNOR.

Horovitz, J. (dir). (2000). Sept secrets pour un service client performant. Paris, Village Mondial : Les Échos Éd.

Lévy, E. et L. Amar (dir). (2001). Vous avez dit Public ? : situations de gestion dans le secteur public : de la coproduction à la régulation. Paris ; Montréal, L'Harmattan.

Monin, J.-M. et Association française de normalisation (dir). (2001). La certification qualité dans les services : outil de performance et d'orientation client. Paris, AFNOR.

Nana, H. (dir). (2009). Améliorer la qualité des services avec la gestion des problèmes ITIL. Paris, Eyrolles : Éditions d'Organisation.

Québec (Province). Protecteur du citoyen (dir). (2001). Un bureau des plaintes légitime et crédible : le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales. Québec, Protecteur du citoyen, Assemblée nationale.

Ray, D. et Institut qualité et management (dir). (2001). Mesurer et développer la satisfaction clients. Collection IQM. Paris, Éd. d'Organisation.

Robinson, F., M. Paré, et al. (dir). (2007). Gestion de l'approche client. Montréal, Gaëtan Morin/Chenelière éducation.

Shand, D. et Organisation de coopération et de développement économiques. Service de la gestion publique (dir). (1996). L'administration à l'écoute du public : initiatives relatives à la qualité du service. Paris, Organisation de coopération et de développement économiques.

Orientation performance – Efficacité organisationnelle

Bacache-Beauvallet, M. (dir). (2009). Les stratégies absurdes : comment faire pire en croyant faire mieux. Paris, Éditions du Seuil.

Ballé, M. et G. Beauvallet (dir). (2013). Le management Lean. [Montreuil, France],

Pearson.

Castagné, T. et Association française de normalisation (dir). (2012). Le lean management dans les services : méthode d'excellence opérationnelle. La Plaine Saint-Denis [France], AFNOR Éditions.

Fessard, J.-L. et D. Barrais (dir). (2009). Optimisez votre organisation. Issy-les-Moulineaux [France], ESF éditeur.

Lanoue, R. et T. Hafsi (dir). (2010). Société d'État? Pourquoi pas? : concilier politique et performance : les secrets de la réussite d'Hydro-Québec. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Mongin, P. (dir). (2013). Mieux s'organiser : la stratégie du Post-it et du Kanban personnel. Paris, InterEditions.

Ollivier, D. (dir). (2009). L'efficacité managériale en 8 étapes : actionner au quotidien les leviers du pilotage et de l'animation de son équipe : responsabiliser en sachant concilier émulation et coopération : optimiser le fonctionnement de l'organisation. Paris, Vuibert.

Pezziardi, P. (dir). (2010). Lean management : mieux, plus vite, avec les mêmes personnes. Paris, Eyrolles : Éditions d'Organisation.

Pommeret, B. (dir). (2013). La boîte à outils de l'organisation. Paris, Dunod.

St-Onge, S. et HEC Montréal (dir). (2011). Gestion de la performance au travail : défis et tendances. Montréal, Revue Gestion.

St-Onge, S. et D. Morin (dir). (2012). Gestion de la performance. Montréal, Chenelière Éducation.

Zaffron, S. et D. Logan (dir). (2013). Les trois lois de la performance : pour réécrire l'avenir de votre organisation et de votre vie. Brossard, Québec, Un monde différent.

Sens du service public et éthique

Bernier, R. (dir). (2014). Les défis québécois : conjonctures et transitions. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Boisvert, Y. (dir). (2011). L'institutionnalisation de l'éthique gouvernementale : quelle place pour l'éthique? Québec, Presses de l'Université du Québec.

Boisvert, Y., M. April, et al. (dir). (2011). Éthique et gouvernance publique : principes, enjeux et défis. Montréal, Liber.

Bourgault, J., M. Demers, et al. (dir). (1997). Administration publique et management public : expériences canadiennes. Sainte-Foy, Québec, Publications du Québec.

Commissaire au lobbyisme du Québec (dir). (2013). Guide de formation à l'intention des titulaires de charges publiques parlementaires et gouvernementaux. Québec, Commissaire au lobbyisme du Québec.

Dion, M. et G. Breton (dir). (1997). L'éthique gouvernementale. Cahiers de recherche éthique ;. Saint-Laurent, Québec, Fides.

Kernaghan, K. et Canada. Bureau des valeurs et de l'éthique de la fonction publique (dir). (2007). Une vocation spéciale : valeurs, éthique et professionnalisme de la fonction publique. Collection Fonction publique, études et découvertes. Ottawa, Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

Mazouz, B. (dir). (2008). Le métier de gestionnaire public à l'aube de la gestion par résultats : nouveaux rôles, nouvelles fonctions, nouveaux profils. Québec, Presses de l'Université du Québec.

Moreault, F. et Université de Sherbrooke. Chaire d'éthique appliquée (dir). (2005). Gouvernance et modernité : vers une éthique de la gouvernance? Collection Essais et conférences ;. Sherbrooke, Québec, Chaire d'éthique appliquée GGC éditions.

Paquet, G. (dir). (2005). Gouvernance : une invitation à la subversion. Montréal, Liber.

Saint-Martin, D. et F. Thompson (dir). (2006). Public ethics and governance : standards and practices in comparative perspective. Research in public policy analysis and management ;. Amsterdam, Elsevier JAI.

Sol, E. et M. Westerveld (dir). (2005). Contractualism in employment services : a new form of welfare state governance. Studies in employment and social policy ;. The Hague, [Pays Bas], Kluwer Law International.

Vigouroux, C. (dir). (1995). Déontologie des fonctions publiques. [Paris], Dalloz.