

## RESUME ET MOTS CLEFS

Résumé : À l'heure actuelle, les études sur le rôle des outils de gestion comme vecteurs des logiques institutionnelles de l'organisation sont de plus en plus nombreuses. Toutefois, certains auteurs mettent en évidence le besoin d'élargir ces recherches en s'intéressant à la fois à un Système de contrôle de gestion (SCG) pris dans sa globalité, et à un environnement institutionnel complexe induit par la multiplication des logiques institutionnelles. Notre recherche porte sur le cas de la gestion en régie du service public de l'eau de la Métropole de Montpellier, qui présente la particularité d'être marqué par une forte complexité institutionnelle. Dans cette nouvelle régie, nous avons mené une recherche-intervention avec l'objectif d'élaborer les outils de pilotage en collaboration avec les équipes. Dans ce cadre, la thèse propose de caractériser les logiques et la complexité institutionnelles propres à ce terrain de recherche, pour apporter un nouvel éclairage sur le rôle du SCG comme réponse à la complexité institutionnelle. Les résultats de la recherche montrent que le processus de création du SCG favorise la combinaison de plusieurs stratégies de gestion des multiples logiques institutionnelles, entre recherche d'équilibre, de compartimentation et d'évitement. Au final, cette combinaison des stratégies vient renforcer l'aspect hybride du SCG et avec lui la capacité de l'organisation à s'adapter à son environnement institutionnel complexe.

Mots clés : complexité institutionnelle ; contrôle de gestion ; recherche-intervention ; service public de gestion de l'eau potable

Summary : At the present time, studies on the role of management tools as vectors of the institutional logics of the organization are more and more numerous. However, some authors highlight the need to broaden these researches by looking at both the Management Control System (MCS) taken as a whole and the complex institutional environment induced by the multiplication of institutional logics. Our research focuses on the case of the public water management of the Montpellier Metropolis, which has the particularity of being marked by a strong institutional complexity. In this new public water management, we carried out intervention research with the aim of developing management tools in collaboration with the teams. In this context, the thesis proposes to characterize the logics and institutional complexity specific to this field of research to shed new light on the role of MCS as a response to institutional complexity. The research results show that the process for creating the MCS promotes a combination of strategies for managing multiple institutional logics : equilibrium seeking, compartmentalization and avoidance. This combination of strategies strengthens the hybrid nature of MCS and the organizational adaptation to its complex institutional environment.

Keywords : institutional complexity ; management control ; intervention research ; public service for the management of drinking water