

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Gratitude..... | 7 |
| Avant-propos | 9 |
| Préambule..... | 11 |
| Préface | 13 |
| Introduction | 17 |
| CHAPITRE 1. De la crise à la norme | 21 |
| 1. La théorie de la tétranormalisation | 22 |
| 2. Une réponse à la tétranormalisation | 24 |
| 3. L'approche qualimétrique | 27 |
| 4. Les coûts-performances cachés | 28 |
| CHAPITRE 2. Ancrage théorique | 33 |
| 1. Le contexte | 33 |
| 2. La problématique de recherche..... | 34 |
| 3. La question de recherche | 34 |
| 4. L'hypothèse centrale | 35 |
| 5. L'importance de l'environnement | 38 |
| CHAPITRE 3. Le Grand Genève | 41 |
| 1. Le contexte | 41 |
| 2. Présentation des 10 cas d'étude | 48 |
| CHAPITRE 4. Les résultats de la recherche | 59 |
| 1. L'émergence de données préalablement inexistantes..... | 59 |
| 2. Quelques zoom/focus | 61 |
| 3. Les autres composants des coûts cachés..... | 70 |
| 5. Synthèse des résultats..... | 85 |

| | |
|---|------------|
| CHAPITRE 5. Méthode pour passer de l'observation à l'action | 87 |
| 1. La démarche HORIVERT | 89 |
| 2. Une amorce de projet socio-économique abouti | 96 |
| 3. Intégration des résultats dans le management stratégique du Grand Genève..... | 97 |
| 4. Proposition d'un tableau de bord de pilotage stratégique..... | 99 |
| 5. Les coûts cachés globaux, la performance globale et la magie de l'approche socio-économique..... | 102 |
| 6. L'intégration des indicateurs dans la stratégie globale – Une vision pour l'agglomération | 103 |
| CHAPITRE 6. Recommandations managériales | 115 |
| 1. Les enseignements et pistes de réflexions..... | 116 |
| 2. Les risques et défis de l'environnement dans le Grand Genève | 116 |
| 3. Les 7 leçons et enseignements génériques | 117 |
| 4. Les apports de la recherche et les perspectives futures | 123 |
| 5. Recommandations managériales..... | 125 |
| Conclusion..... | 131 |
| Bibliographie | 133 |