

Conseil

Conseil en permanence

Non, il ne s'agit pas d'une intervention dans le domaine hospitalier (voir "Formation"), mais bien plutôt d'un type particulier de contrat de conseil.

La cellule de gestion des déchets à l'Etat de Genève nous a contacté l'année passée pour nous proposer un contrat permanent, leur permettant d'avoir recours à nos services à la demande, sur la base de décomptes mensuels. Plusieurs missions nous ont été confiées dans ce cadre.

Enquête téléphonique

Notre première mission a consisté à élaborer un questionnaire pour une enquête téléphonique dans la Ville de Genève sur la question du compostage des déchets organiques. La forme adoptée – une succession de questions simples – permet de définir rapidement la situation et les motivations de la personne contactée, de manière à lui poser ensuite des questions pertinentes.

L'enquête, réalisée par des tiers, ayant fourni des résultats positifs, une campagne de distribution de « poubelles vertes » est prévue (voir ci-après). ▼

Formation

Formation pour les hôpitaux

Le Bureau AD a été mandaté par H+ Formation – organisme en charge de la formation de l'encadrement hospitalier – pour fournir une courte introduction à la gestion des déchets aux futurs chargés de sécurité de ce secteur.

Suite à cette première expérience positive, des discussions sont en cours pour proposer, lors d'une formation pour des cadres hospitaliers, des cours dans le domaine de l'aide à la décision (gestion du travail en groupe, recherche de consensus, négociation, etc.).

Il est intéressant de constater que cette ouverture se produise dans le domaine de la santé. En effet, ce domaine est souvent rapproché de ceux de la sécurité et de l'environnement, l'ensemble étant souvent nommé au moyen de l'acronyme anglais HSE (*health, security, environment*). De proche en proche, on peut espérer à terme toucher un public de plus en plus large ! ▼

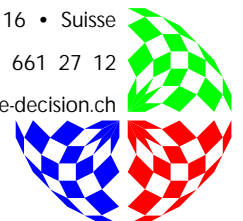
Logiciels

Généralistes vs spécialistes

Les professionnels de l'aide à la décision se divisent, comme les médecins, en deux catégories : les généralistes et les spécialistes. Les premiers savent « presque rien sur presque tout », alors que les seconds savent « presque tout sur presque rien ».

Plus sérieusement, on sait que ces deux catégories sont nécessaires au bon exercice de la médecine. Le généraliste intervient en premier lieu, pour identifier le type de « problème » et, s'il en a la capacité, pour le traiter. Le spécialiste, lui, procède à une analyse plus spécifique, au moyen d'outils adaptés aux pathologies relevant de son domaine, ainsi qu'à des thérapies adaptées.

Il en va de même des spécialistes de l'aide à la décision, qui ont besoin d'outils d'analyse correspondant à leur type d'activité. Il y a donc des logiciels d'aide à la décision pour généralistes et pour spécialistes. Nous n'aborderons ici que les outils d'aide multicritère à la décision. ▼



Conseil

Garanties financières

La seconde mission portait sur les garanties financières pouvant être exigées des responsables d'installations de gestion des déchets dans le canton.

Une enquête dans les cantons ayant déjà introduit de telles garanties a permis de mettre en évidence la très grande diversité des solutions adoptées. Une analyse de ces solutions a permis de proposer, pour chaque type d'installation et de propriétaire, la ou les formes de garantie adéquates. Notre proposition a depuis été mise en œuvre.

Occupation de stagiaires

La dernière mission en date, à l'état de concept, porte sur l'occupation de stagiaires « premier emploi ». Ces stagiaires seraient chargés de la distribution des « poubelles vertes » (voir ci-dessus).

Cette activité les occupant un peu plus qu'un mi-temps, il a été décidé de leur proposer une activité complémentaire. L'idée centrale consiste à leur proposer des projets qualifiants qui devraient les aider dans leur recherche d'emploi à la fin du stage.

En fonction de leur formation, divers projets leur sont proposés portant sur la connaissance et / ou la gestion de ces déchets organiques ou sur l'information en matière de gestion des déchets.

Formation

Inclassable...

... tel est le dernier en date des mandats obtenus par le Bureau AD. En fait, il aurait pu être classé dans chacune des trois rubriques. Jugez plutôt.

La société Digital Copyright Technology (DCT), à Lausanne, est spécialisée dans la protection de la propriété intellectuelle sur Internet. Pour assurer son développement, cette société souhaite adopter une solution de commerce électronique (*e-business*).

Dominique Bollinger a, parmi ses nombreux talents, une connaissance approfondie du logiciel pressenti par DCT, Intershop. Il a donc été mandaté pour former les collaborateurs de DCT sur Intershop, puis pour les aider dans le développement d'un site adapté à leurs besoins.

Il s'agit donc bien d'un mandat de *formation* et de *conseil* sur un *logiciel* !

« Mais où est l'aide à la décision dans tout cela ? », me direz-vous. Eh bien, partout ! Comme l'a expliqué Dominique aux étudiants de la Webacadémie (voir NL 99/2 "Formation"), l'élaboration d'un site Internet nécessite un gros travail de structuration des objectifs et la recherche de solutions négociées à une foule de petits détails.

Nul doute qu'il saura appliquer ses propres conseils !

Logiciels

Les logiciels spécialisés sont souvent dévolus à un domaine d'application particulier : finance, environnement, énergie, etc. Le type de variantes est souvent connu d'avance, de même que la définition des critères. De plus, il n'est pas rare qu'une base de données soit associée au logiciel, contenant l'information de base nécessaire à l'évaluation des variantes sur les critères, voire l'évaluation elle-même. Le téléchargement via Internet permet de mettre à jour régulièrement ces base de données. On retrouve de tels logiciels, par exemple, dans le domaine du rating financier et de l'écobilan.

Avec les logiciels généralistes, rien de tout cela. Le travail de structuration des variantes et des critères se fait « à la main » et la collecte d'informations relève des travaux d'Hercule. On en vient à se demander si ces logiciels généralistes ont un quelconque intérêt !

La réponse est bien sûr positive. La facilité d'utilisation des premiers se paye au prix fort, celui de la liberté d'action. Que faire si les variantes et / ou les critères ne correspondent pas à ce qui vous intéresse ?

Il existe de nombreuses situations dans lesquels un vague bidouillage du poids des critères ne suffit pas pour aider les décideur à décider.