

Gestion des Connaissances et Analyse Multicritère pour un Système Interactif d'Aide à la Décision en Organisation

Jacky Montmain, Michel Plantié, Abdellah Akharraz

Unité de Recherche sur la Complexité
Ecole des Mines d'Alès - Commissariat à l'Energie Atomique
Site EERIE - Parc scientifique Georges Besse, 30035 – Nîmes, France
{jacky.montmain, michel.plantie, abdellah.akharraz}@ema.fr

Résumé. Cet article propose un modèle conceptuel du processus d'apprentissage et de décision dans une organisation. La perspective d'analyse retenue relève d'une interprétation cybernétique du modèle cognitif de l'économiste H.A. Simon, qui montre que l'acquisition et le traitement de l'information apparaissent comme plus importants pour prendre une « bonne » décision dans une organisation que la recherche fine illusoire et trop simplificatrice d'une décision en apparence la meilleure. L'« homme administratif » n'est pas un « homo œconomicus » aux objectifs clairs et explicites, stables dans le temps, mutuellement indépendants. Une bonne partie de la littérature sur les sciences de l'organisation se borne à le constater. Cet article offre une alternative cybernétique au modèle du processus de décision vu par les sciences de l'organisation. Il propose une chaîne complète de traitement de l'information utile à la décision qui s'appuie sur des outils relevant du data-mining pour la phase d'apprentissage et sur des techniques multi critères pour la sélection.

1. Introduction

Face à un environnement incertain, la décision en situation complexe est affaire de bonne organisation collective. Elle devient l'émanation de savoirs multiples dans les domaines techniques, sociaux, culturels, organisationnels. Résultante complexe d'actions et de stratégies individuelles et de construits collectifs, elle se développe au travers de multiples structures de communication reliant les hommes. A ce titre, l'impact des Technologies de l'Information et de la Communication devient un facteur essentiel du développement de nos modes d'organisation, voire même de nos sociétés [Penalva *et al.*, 2002]. La complexité des systèmes, quelle qu'en soit la nature, dans lesquels l'homme est impliqué aujourd'hui conduit à l'émergence de systèmes dynamiques de traitement de l'information (STI) de plus en plus complexes et incontournables. Pour aider l'homme à faire face à la problématique de la décision en situation complexe, il faut instrumenter la relation que l'homme ou plutôt un collectif organisé, entretient avec son système d'information dans l'action [Simon, 1980 ; 1991]. Les fonctionnalités prioritaires à développer doivent donc être relatives aux processus de gestion des connaissances, d'apprentissage et de décision collectifs dans les grands systèmes sociotechniques [Montmain *et al.*, 2002].