

La place de l'aide à la décision dans le système d'information

Michel Volle

Délégué général du
« Club des Maîtres d'Ouvrage des Systèmes d'Information »

michel.volle@polytechnique.org

Résumé : Cet article décrit comment un système d'aide à la décision fonctionne : alimentation, traitements, publication, outils de consultation. Il débute par une étude de cas qui montre les difficultés intellectuelles et « politiques » que comporte sa conception.

Summary : This paper presents how a Decision Aid System works: input, data processing, output and publication, available consultation tools, publishing environment. It begins with a case study underlining the intellectual and “political” aspects of its engineering.

Mots clés : Aide à la décision, Tableau de bord, Système d'information

* *

Les systèmes d'aide à la décision (SIAD) peuvent être classées en trois catégories qui se distinguent par l'échelle de temps comme par l'envergure de la décision :

- le *SIAD opérationnel* évite la surcharge mentale de l'opérateur en lui proposant des solutions permettant de faire face rapidement à des situations complexes (exemple : le SIAD du « quart opération » d'un transporteur aérien qui propose, en cas d'incident, des solutions pour le reroutage ou le remplacement des avions et des équipages). Cet automate, qui relève des systèmes experts, n'équipe que ceux des opérateurs qui peuvent avoir à résoudre des problèmes très difficiles sous la contrainte de l'urgence.
- le *SIAD de gestion* présente aux responsables opérationnels les indicateurs et alarmes quotidiens utiles au pilotage du travail des opérateurs (respect des normes de qualité, charge de travail des ressources). Un SIAD de gestion équipe, ou devrait équiper, chacun des processus de production.
- le *SIAD stratégique* présente aux dirigeants des séries chronologiques mensuelles éclairant l'efficacité et le positionnement de l'entreprise (résultat, part de marché, tendances). Il fournit au comité de direction une évaluation partagée et précoce des indicateurs essentiels.

Nous ne parlons ici que du SIAD stratégique, que nous appellerons SIAD tout court.

* *

Le SIAD occupe, dans le système d'information, une place très particulière. Il est pour le SI un point d'aboutissement. Le SI soutient et alimente le SIAD, mais celui-ci ne soutient rien d'autre que l'interface qui permet aux utilisateurs de le consulter. Il a pour fonction de faire rayonner le SI. Sa place, dans l'architecture du SI, est ainsi semblable à celle du coq à la pointe d'un clocher : porté par les fondations et les piliers de l'architecture, il est visible et c'est là tout son rôle. Cela déconcerte parfois l'intégrateur de système qui recherche la synergie entre des éléments qui, comme les deux moitiés d'une voûte, s'appuient mutuellement.