**EM 4.3 : Modèles de décision**

1. Définition de la décision
2. Typologie des décisions : par ordre d’importance/ par degré de structure(programmation)
3. Le modèle de prise de décision IMC d’Herbert Simon
4. Qu’es ce que la rationalité limitée

Intro : décider consiste à choisir une solution.

La prise de décision est une étape déterminante des processus organisationnel. Les entreprises doivent pratiquer la veille afin de collecter, traiter, diffuser et stocker les infos nécessaires à la prise de décision.

I) Typologie des décisions

1. Classification en fonction de l’objet de la classe

* Décisions :

-Stratégiques : elle détermine l’orientation générale de l’entreprise et son centraliser au niveau de la direction.

-Tactiques : elle concerne la gestion des ressources et sont aux mains des directeurs de fonctions

-Opérationnelle : elle porte sur l’exploitation courante et sont répétitif et relève du chef de service. (Ex : vente sur le net (stratégique)-> élaboration d’un site(tactique)->Animation et mise à jour du site(opérationnel))

B) Classification en fonction de degré de striure de la décision

Le nombre et la complexité des paramètres intervenant dans un processus de décisions peuvent être très varié

* Les décisions programmables : Les paramètres sont peu nombreux et aisément identifiables et quantifiable, permettant de recourir à un procédé standard de résolutions ou d’élaborer un modèle de prise de décision (ex : gestion des stock).
* Les décisions non-programmables : lorsque les paramètres sont nombreux et/ou qualitatif, il est impossible de soumettre la décision à un algorithme déterminé (ex : stratégie de diversification)

II) les processus de la prise de décisions

Le processus de décision est un processus complexe donc l’étude peut être facilité par l référence à des modèles théoriques

1. Le modèle IMC (Herbert Simon)

La décision suit un cheminent incontournable en 3 étapes :

* Intelligence : il s’agit de la perception d’un problème de l’analyse de l’environnement (diagnostic externe) qui peut représenter une opportunité comme une menace pour l’entreprise
* Modélisation : il s’agit de l’examen des solutions
* Choix : la solution retenue prend en compte les forces et les faiblesses de l’entreprise (diagnostic interne)

On peut ajouter une 4 -ème étape : le contrôle de la mise œuvre de la décision et l’exercice éventuel d’action correctif.

1. La rationalité limitée

Dans les faits le modèle rationnel présente des failles car plusieurs éléments interagissent :

* La personnalité du décideur, son expérience de la décision, et sa mémoire des décisions antérieures.
* La pression psychologique qui s’exerce sur le décideur
* La structure du système d’information de l’entreprise et les couts de recherches de l’informations

III) Les outils d’aide à la décision

Comment rendre la décision moins aléatoire ?

Des outils quantitatif et informatique permettent d’améliorer la prise de décision.

1. Les outils quantitatifs

En univers certains on utilise le PERT et le diagramme de gant, la programmation de linéaire et e univers incertain les probabilité et l’arbre de décision

* Les outils quantitatifs

\*le PERT : schéma donc le but est d’optimiser un objet en déterminant un chemin critique sur lequel aucune tache ne peut prendre de retard sans retarder l’ensemble du protéger.

\* le diagramme de GANT : Outils visuels permettant d’avancement d’un projet

\*programmation linaire : elle vise à optimiser le résultat en prenant en compte les contraintes

Les probabilités : elles évaluent les chances de réalisation d’un événement

\*l’arbre de décisions : il représente un ensemble de choix sous la forme d’un arbre, faisant apparaitre les différents choix possibles en fonction des choix effectué à chaque étape.

* Les outils informatiques

\*les entrepôts de données : il s’agit d’une méga base de donnes regroupant tous les infos de l’entreprise

\*les groupes de travail : Il intègre l’ensemble des technologies de façon à créer collaboratifs. On parle des « 3C » : communication, collaboration(planning-> doc partage), coordination (doc interactif)

\*la gestion des connaissances : elle consiste à conserver les meilleurs pratiques professionnel(savoir-faire)

* Les systèmes d’aide à la décision(SAD) : Ils permettent l’accès à une grande quantité d’info et propose des modèles de résolution de problème(logiciels)