



Fiche technique n° 9 : Systèmes d'aide à la décision

Aperçu

Les systèmes d'aide à la décision (SAD) constituent une catégorie particulière de systèmes informatisés d'information qui soutiennent les activités et la prise de décisions au sein de l'organisation. Un SAD bien conçu est un système logiciel interactif qui vise à aider les décideurs à obtenir des renseignements utiles à partir de données brutes, de documents, de leurs connaissances personnelles et de modèles opérationnels en vue de cerner et de régler les problèmes et de prendre des décisions. Les SAD, par définition, devraient faciliter et renforcer le processus de sélection.

Chaque participant à une réunion utilisant un SAD a accès à un ordinateur, que la réunion soit tenue en personne ou sur Internet. Les ordinateurs permettent aux participants de mener des activités complexes de prise de décisions en soumettant des idées et des préoccupations, en les commentant et en les évaluant individuellement. Les résultats sont compilés en fonction d'une série de critères préétablis et aident les participants à se faire rapidement une idée de l'importance des questions et d'en venir à une décision en peu de temps.

Au sein de la fonction publique, les SAD sont principalement utilisés pour effectuer des consultations à l'interne ou auprès des intervenants. Ils ont été bien accueillis et ont démontré qu'ils stimulaient la soumission d'idées novatrices et permettaient de réduire les délais de traitement.

Points importants

- Grâce aux SAD, les journées de réflexion, les ateliers et les séances de planification d'une journée ou plus constituent d'excellentes occasions :
 - de stimuler la créativité;
 - d'examiner des questions;
 - de régler des problèmes;
 - de prendre des mesures décisionnelles.
- Les SAD sont très utiles pour aider les utilisateurs à définir les buts et les objectifs visés.
- Les SAD permettent de gagner du temps dans le cadre du processus de prise de décisions. Ainsi, les utilisateurs peuvent consacrer le temps et l'attention nécessaires à l'évaluation et, grâce à l'aide que les SAD leur apportent en ce qui a trait à l'organisation et au classement de l'information, respecter les délais prescrits.
- L'information est soumise et enregistrée simultanément.
- Des rapports détaillés peuvent être produits presque instantanément à des fins d'analyse et de distribution. Ces rapports contiennent des données obtenues à partir de tout ce qui a été entré et des évaluations effectuées par les participants.
- L'identité de l'auteur des données fournies peut être indiquée ou non. Les collaborateurs peuvent être désignés en fonction de leur nom, de leur organisation ou de leur groupe d'intérêt.
- La technologie des SAD peut être utilisée dans le cadre de réunions en personne ou à distance (sur le Web). Les réunions peuvent être tenues en temps

Animateur de réunion : un rôle essentiel

Pour les consultations utilisant un SAD, comme pour les autres types de consultations, l'animation est un facteur de réussite important. Les animateurs fournissent de l'aide d'experts dans divers domaines comme la planification, la résolution de problèmes, l'élaboration d'idées (remue-méninges) et la préparation de documents. Ils aident à préparer les réunions dirigées par le SAD en planifiant les activités et en travaillant avec l'équipe à la définition des objectifs visés. Les animateurs s'assurent de profiter au maximum du temps et du savoir-faire des participants en maintenant la collaboration sur la bonne voie.

La technologie ne suffit jamais; les personnes qui se trouvent à l'arrière-plan, comme les animateurs, sont essentielles à l'obtention de renseignements de la meilleure qualité possible. L'animation aide à s'assurer que les participants se sentent concernés, ce qui entraîne des réponses mûrement réfléchies.

À l'heure actuelle, peu de fonctionnaires ont la formation nécessaire pour offrir la technologie des SAD et les services d'animation connexes, toutefois, la plupart des fournisseurs de logiciels offrent de l'aide dans ce domaine.

réel (en direct) ou en différé (les utilisateurs apportent leur contribution au moment qui leur convient et les résultats sont compilés à la fin de la période précisée).

- Les SAD aident à optimiser la participation des intervenants, ce qui contribue à rallier les gens.

Quelques défis

Planification

Comme pour toute forme de consultation, une bonne planification est essentielle au succès des réunions utilisant un SAD. Il faut s'assurer que les objectifs sont clairement énoncés et compris par toutes les personnes concernées et que les participants ont le pouvoir et l'expertise nécessaires pour apporter la contribution attendue. Il faut évaluer le temps qu'on peut demander aux participants de consacrer à la séance et se demander s'il serait plus pratique pour le groupe concerné d'organiser une rencontre en personne ou en direct.

Bilinguisme

Bon nombre d'outils de réunion ont une interface multilingue permettant aux utilisateurs de modifier la langue d'affichage pour choisir celle qui leur convient. Il est possible de tenir des réunions bilingues à condition de poser les questions et de donner les instructions dans les deux langues et d'avoir recours à un animateur bilingue.

Accessibilité

Les personnes ayant une déficience visuelle pourraient ne pas être en mesure d'utiliser les SAD. Toutefois, comme l'entrée de données est effectuée en direct, les personnes ayant une déficience auditive peuvent l'utiliser. Un interprète serait nécessaire dans le cadre de réunions où tous les participants sont dans la même salle et dans le cadre de vidéoconférences.

Connaissance de l'informatique

Si votre public comprend des intervenants qui n'ont pas l'habitude d'utiliser des SAD, prévoyez plus de temps pour les instructions et laissez aux participants plus de temps pour terminer les activités.

Application

Les SAD, par définition, devraient faciliter et renforcer le processus de décision. Ils peuvent être utilisés dans le cadre de l'élaboration de politiques et à des fins d'établissement d'un programme et d'analyse. Ils peuvent aider à :

- ❑ **classer les questions** et les contributions obtenues **par ordre de priorité**;
- ❑ **structurer un plan d'action** fondé sur le classement des priorités;
- ❑ **déterminer quels intervenants doivent participer** aux prochaines étapes du processus de consultation.

Exemples d'utilisation

Le ministère de la Défense nationale (MDN) a élaboré un SAD à des fins d'utilisation à l'interne. Le Service d'aide à la décision est offert depuis 1996 et est utilisé pour maximiser l'utilité des réunions de prise de décisions. En 2003-2004, le SAD a permis d'animer 40 activités au sein du MDN, dont un examen du cadre de mesure du rendement par la haute direction, la formulation de recommandations à l'intention de la Commission d'enquête sur la Croatie et l'évaluation de la conception des sites Web.

Au MDN, le SAD a également été utilisé pour classer par ordre de priorité, en fonction d'un système de classement spécialement conçu, un grand nombre d'exigences en matière de matériel pour l'armée. Les participants ont donc pu consacrer leur temps et leurs efforts au classement et, grâce à l'efficacité avec laquelle l'ordinateur pouvait organiser leurs résultats, ils n'ont pas eu à se préoccuper de la partie du processus relative aux résultats. Une tâche qui aurait pris beaucoup de temps si on avait eu recours aux processus traditionnels a été réalisée en un après-midi.

Outils complémentaires

Systèmes de gestion des intervenants (SGI)

Les SGI permettent de gérer l'information relative aux personnes-ressources, y compris les coordonnées, la correspondance et les renseignements. Ils aident à déterminer quels intervenants devraient être invités à participer à chaque réunion.

Webinaires

Séminaires interactifs en direct et en temps réel permettant généralement la transmission de la voie et le clavardage. Ils ressemblent aux réunions en personne puisque la plupart des fournisseurs offrent un tableau blanc, la possibilité de présenter des diaporamas et une fonction de révision de documents en groupe. Les webinaires sont utiles pour la partie relative à la diffusion de l'information d'une réunion tenue par l'intermédiaire d'un SAD.

Cette fiche technique présente des idées tirées de la conférence d'Innovatec intitulée *Élaboration de politiques dans un milieu réseauté : systèmes d'aide à la décision et à l'orientation de programmes*, qui a été tenue en septembre 2004. Vous pouvez obtenir le rapport complet auprès du :

Centre d'expertise sur les technologies de consultation en direct

www.consultationendirect.gc.ca

