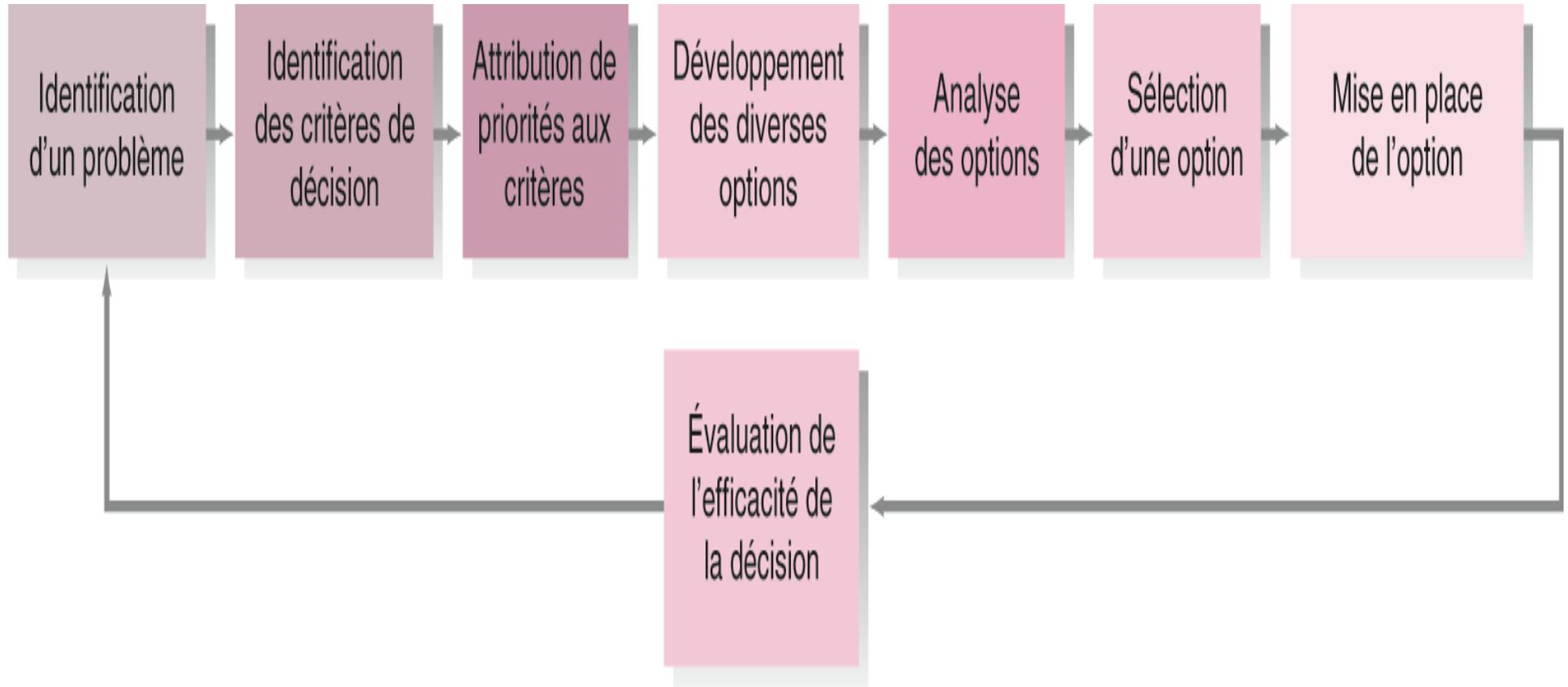


LA PRISE DE DÉCISION

Qu'est ce qu'une décision?

La prise de décision consiste à examiner des options et les comparer pour choisir une action .

Processus décisionnel



Les modèles de prise de décision

❖ **Le modèle rationnel**

La prise de décision est censée être rationnelle.



Choix rationnel: une décision cohérente et générant de la valeur dans la limite des contraintes données .

Les limites du modèle de rationalité

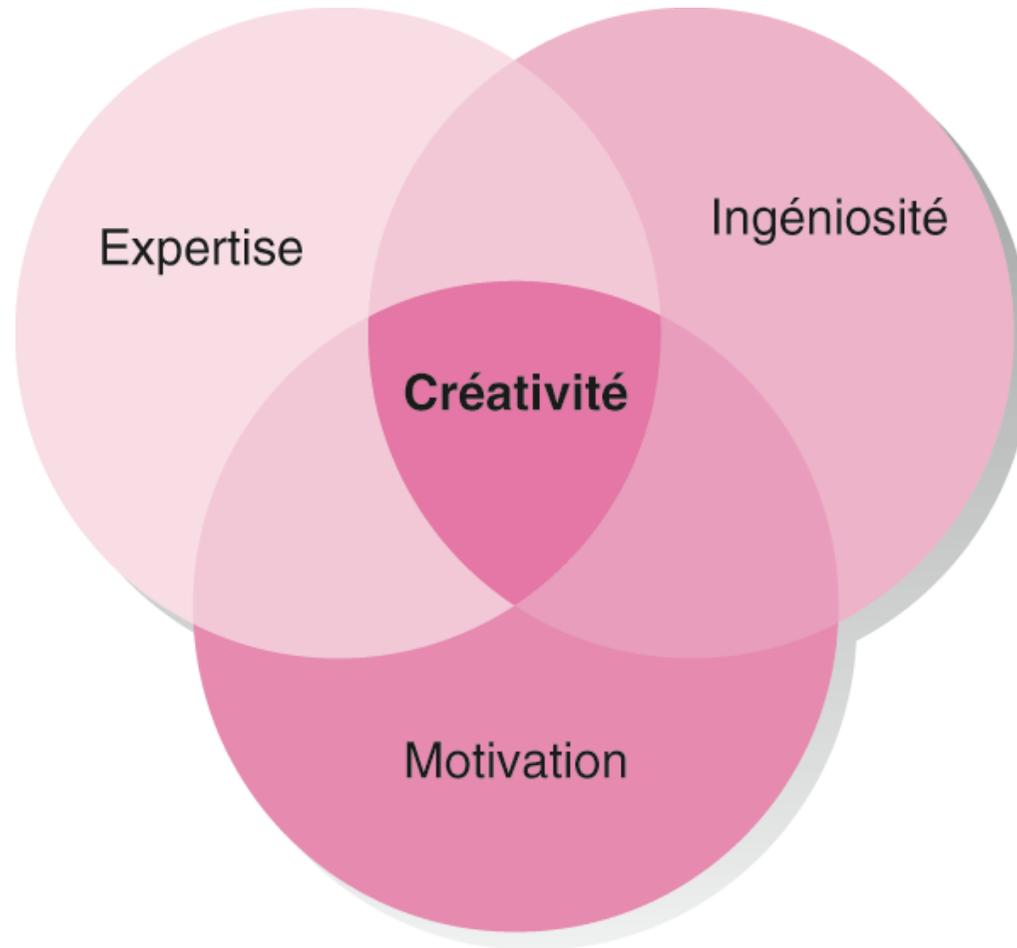
- **Certitude**
 - Contexte impliquant qu'au moment de prendre une décision, un manager connaît déjà le résultat de chaque option possible.
- **Incertitude**
 - Contexte dans lequel le manager n'a pas une connaissance absolue du problème et ne peut donc pas déterminer une probabilité acceptable de résultats.
- **Risque**
 - Éventualité qu'une prise de décision donnée entraîne un résultat spécifique.

le potentiel créatif

Face aux limites du modèle rationnel, qu'utilisent les managers pour prendre des décisions?

La créativité : capacité à développer des idées inédites, originales et utiles face aux problèmes à résoudre ou aux opportunités à saisir.

Les trois éléments de créativité



© Pearson Education France

Les trois éléments de créativité

- **Expertise**

- Capacités, connaissances, compétences ou expertise nécessaires à la créativité.

- **Ingéniosité**

- Tous les aspects de la personnalité associés à la créativité, la capacité à employer des analogies ainsi que le don de voir le connu sous un nouveau jour.

- **Motivation**

- Le souhait de travailler sur une tâche parce qu'elle suscite un intérêt, suppose une implication, apporte une satisfaction ou constitue un défi personnel.

Le monde réel: modèle rationnel limité

Identifié par Herbert Simon comme comportement rationnel mis en œuvre par un acteur en fonction des éléments qu'il perçoit d'une réalité d'un modèle **simplifié** qui intègre les grandes lignes d'un problème.

Ce modèle consiste à l'identification du problème suivi d'une analyse non exhaustive en choisissant les options les plus évidentes et prend fin dès qu'une possibilité réponde aux critères et paraisse en cela suffisante pour régler le problème .

Erreurs décisionnelles les plus courantes

Heuristiques : raccourcis de jugement

- Heuristiques d'accessibilité mentale
- Heuristiques de représentativité
- Escalade d'engagement

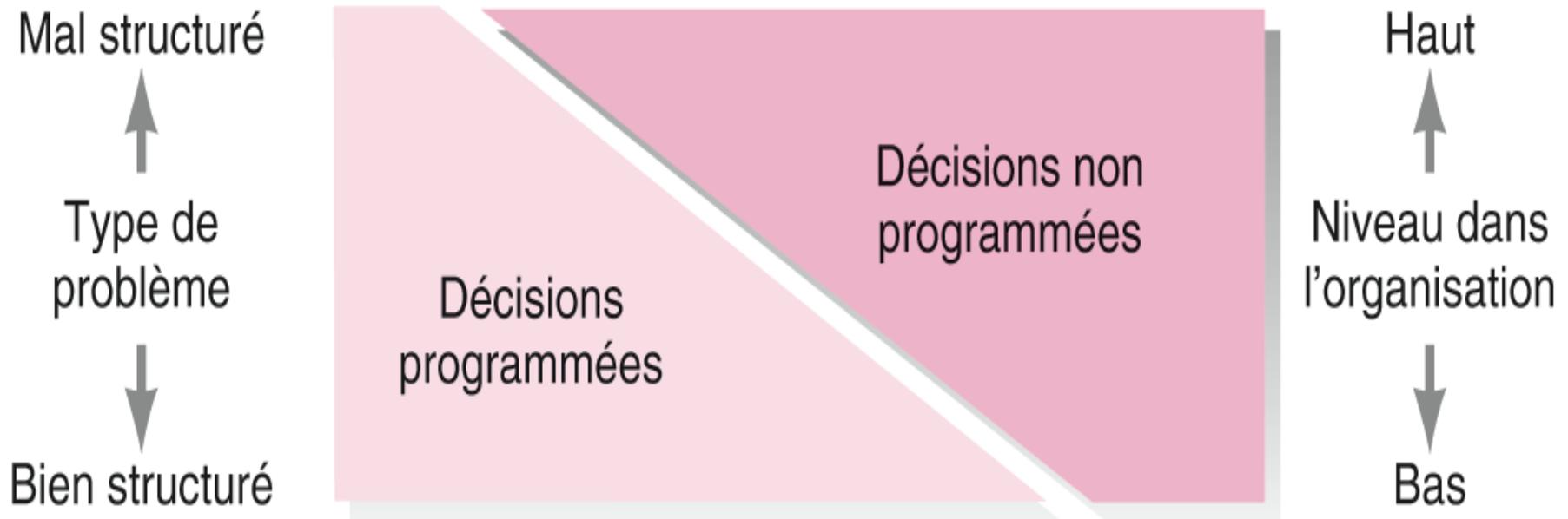
Comment aborder un problème décisionnel?

- **Problèmes structurés**
 - Problèmes connus et simples, familiers et faciles à cerner.
- **Problèmes non structurés**
 - Problèmes nouveaux pour lesquels les informations disponibles sont ambiguës, lacunaires ou incomplètes.
- **Décision programmée**
 - Décision répétitive pouvant être gérée par une approche routinière et uniforme, ayant fait ses preuves dans le passé.
- **Décision non programmée**
 - Décision originale destinée à résoudre un problème unique et non récurrent.

Aides à la prise de décision programmée

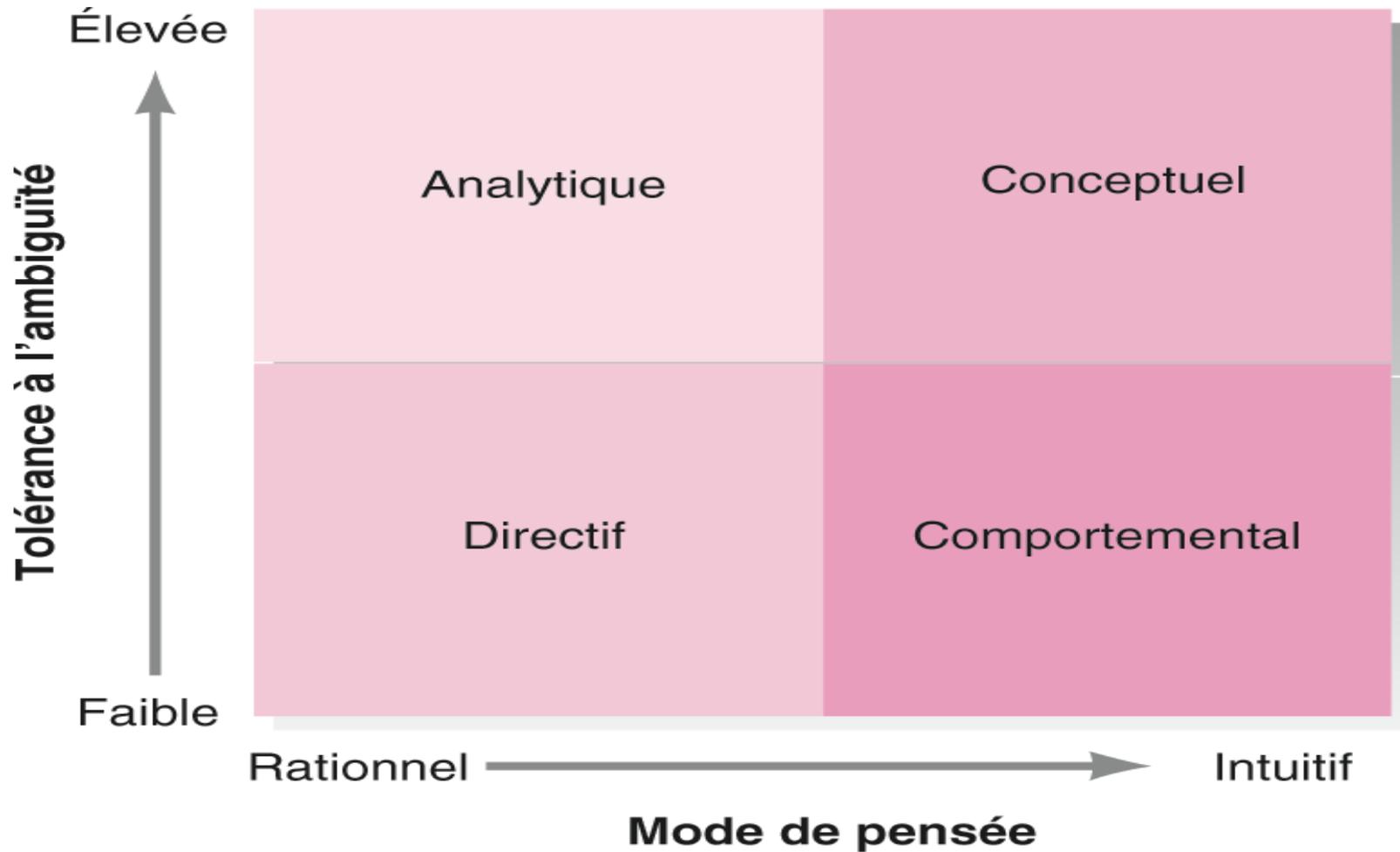
- **Politique**
 - Orientation générale de cadrage de la réflexion et de l'action, qui fixe des paramètres pour les décideurs.
- **Procédure**
 - Série d'étapes séquentielles liées entre elles et qu'un manager peut suivre pour régler un problème bien structuré (mise en œuvre de la politique).
- **Règle**
 - Affirmation explicite indiquant au manager ce qu'il doit ou ne doit pas faire dans une circonstance donnée (limite la procédure).

Comment aborder un problème décisionnel?



© Pearson Education France

Les styles décisionnels



Améliorer les décisions collectives

