

Table des matières

Préface	3
---------------	---

CHAPITRE 1

Décider dans les organisations 9

Introduction.....	10
-------------------	----

1.1 Les contraintes de la prise de décision	10
--	----

1.2 Les niveaux de complexité décisionnelle.....	17
---	----

1.3 La culture de l'indécision	23
---	----

1.4 La prise de décision.....	28
--------------------------------------	----

1.5 Les décisions non programmées	35
--	----

CHAPITRE 2

Les limites cognitives du décideur 41

Introduction.....	42
-------------------	----

2.1 La rationalité parfaite	42
--	----

2.2 La rationalité limitée	49
---	----

2.3 La théorie des perspectives.....	54
---	----

2.4 Le processus décisionnel.....	61
--	----

2.5 Les types cognitifs de décideurs	66
---	----

CHAPITRE 3

Le cadrage décisionnel 75

Introduction.....	76
-------------------	----

3.1 La construction des cadres mentaux	76
---	----

3.2 Des cadres mentaux pour appréhender la complexité.....	82
---	----

3.3 Cadrer les causes d'un problème non structuré.....	89
---	----

3.4 Prendre conscience des cadres mentaux	99
--	----

3.5 Changer les cadres mentaux des autres	105
--	-----

CHAPITRE 4	
La collecte des informations	113
Introduction.....	114
4.1 Les informations issues des perceptions	114
4.2 Les informations issues de la mémoire.....	120
4.3 Les informations issues de sources externes.....	126
4.4 Les heuristiques mentales.....	132
4.5 Les biais idiosyncrasiques	139
CHAPITRE 5	
La génération d'options	145
Introduction.....	146
5.1 La créativité dans les contextes décisionnels.....	146
5.2 La pensée latérale, la pensée verticale et le processus créatif..	152
5.3 Les obstacles à la créativité.....	159
5.4 Les formes de créativité et les biais cognitifs	164
5.5 Les techniques de créativité dans le processus décisionnel....	171
CHAPITRE 6	
L'évaluation du risque	179
Introduction.....	180
6.1 L'incertitude psychologique.....	180
6.2 La perception du risque.....	186
6.3 La propension au risque	193
6.4 Les décisions risquées.....	199
6.5 Les biais en situation d'incertitude	205
CHAPITRE 7	
Choisir	213
Introduction.....	214
7.1 Les règles pour choisir, le choix heuristique et le choix intuitif.....	214

7.2	La méthode du choix multicritère.....	220
7.3	La paralysie décisionnelle et le biais du statu quo	228
7.4	Les comptes mentaux, le biais des coûts irrécupérables, le biais de dotation et l'escalade de l'engagement	235
7.5	Faire des choix seul ou en groupe?.....	241

CHAPITRE 8

L'apprentissage de l'expérience décisionnelle.....

	Introduction.....	250
8.1	Les niveaux d'apprentissage et les types cognitifs de décideurs.....	250
8.2	Les inférences décisionnelles.....	256
8.3	Les barrières à l'apprentissage décisionnel.....	263
8.4	Améliorer les décisions futures	269
8.5	Mettre en place une culture de décision apprenante	276

CHAPITRE 9

Décider collectivement.....

	Introduction.....	284
9.1	Les manifestations de l'influence sociale dans les groupes de décision	284
9.2	Le conformisme groupal.....	290
9.3	La pensée de groupe	296
9.4	Les tactiques d'influence dans les groupes de décision	302
9.5	La coopération en contexte de décision	308

CHAPITRE 10

Les émotions dans la prise de décision

	Introduction.....	316
10.1	Émotions et prise de décision.....	316
10.2	Les émotions dans le cadrage et la collecte des informations	322

10.3	Les émotions dans la génération d'options et l'évaluation du risque.....	328
10.4	Les émotions envers les autres.....	334
10.5	Les émotions dans la mise en œuvre des options et la régulation émotionnelle.....	339

CHAPITRE 11

L'intuition et la prise de décision..... 345

Introduction..... 346

11.1	Le rôle de l'intuition.....	346
11.2	Le Système 1 et le Système 2.....	352
11.3	L'intuition et la personnalité.....	358
11.4	L'organisation pro-intuitive.....	364
11.5	L'intuition dans le processus décisionnel.....	371

CHAPITRE 12

L'éthique dans la prise de décision..... 377

Introduction..... 378

12.1	L'importance de l'éthique décisionnelle.....	378
12.2	Les dilemmes moraux du décideur.....	384
12.3	Les dilemmes moraux dans le processus décisionnel.....	390
12.4	Les dilemmes moraux des types cognitifs de décideurs.....	396
12.5	La gestion des dilemmes moraux décisionnels.....	402

Bibliographie	409
----------------------------	-----