

Prise de décision dans un environnement incertain et complexe

1 Utilité de la formation pour managers

La prise de décision est au cœur de la pratique managériale. Un manager qui sait prendre la bonne décision au bon moment est bien plus efficace qu'un manager qui « se débrouille » à vue de nez.

Cette formation permet aux managers de comprendre les différents types de décisions, ainsi que les différentes approches à la prise de décision selon la situation.

Elle permet aux managers de comprendre la psychologie de la prise de décision ; comment différents types de personnalité prennent des décisions de façons différentes.

Enfin, elle fournit des outils pour la prise de décision au 21^{ème} siècle, sur la base des dernières découvertes de la science des systèmes complexes et des réseaux sociaux. Ce sont des outils qui permettent de mieux gérer les incertitudes qui caractérisent le monde actuel et futur.

2 Résultats pratiques

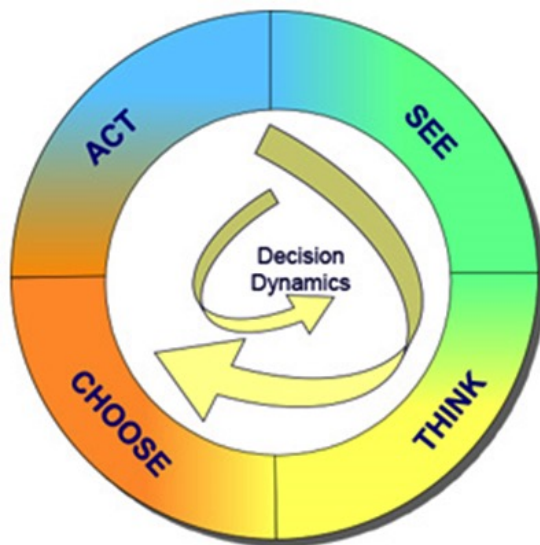
A la fin de cette formations, vos managers :

- Pourraient mieux cerner la différence décisions stratégiques, tactiques et opérationnelles, et le type de décision appropriée dans ces différents contextes.
- Auront découvert les différentes approches possibles en prise de décision, et les contextes où chaque approche est le plus approprié.
- Auront cerné les différents niveaux d'incertitude, et comment faire à chaque niveau d'incertitude.
- Auront fait le tour des différents types de personnalité, comment chaque type de personne aborde la prise de décision, et comment travailler ensemble pour de meilleures décisions d'équipe.
- Auront appris les bases de la systémique, des systèmes complexes et de la théorie des réseaux sociaux, et comment les appliquer à la prise de décision en entreprise.
- Emporteront avec eux un modèle pratique et pragmatique qui permet la mise en œuvre de ce qu'ils auront appris.

3 Contenu de la formation

Pendant tout le cours, nous travaillons sur un cas d'étude pour concrétiser les apprentissages autour du modèle de prise de décision STCA (See-Think-Choose-Act) ci-contre.

Les participants feront un travail de réflexion et d'écriture préalable à la formation.



3.1 Premier jour – Les bases:

- Introductions, objectifs du cours, vérification des attentes des participants.
- C'est quoi une décision ? C'est quoi une *bonne* décision ?
- Discussion sur le travail de préparation des participants. Retour sur leur réflexion sur la prise de décision, comment ils réagissent sous stress.
- Description des différents types de décision : stratégique, tactique, opérationnelle.
- Les différents niveaux d'incertitude. Introduction à différents modèles de prise de décision selon le degré d'incertitude.

3.2 Deuxième jour – la dimension humaine de la prise de décision

- Récapitulatif du premier jour. Exercice de réflexion sur ce qui a été vu.
- Les différents types de personnalité et comment ils prennent des décisions. Identification des participants de leur type de personnalité, et comment cela influe sur leur mode de prise de décision.
- Dynamique de groupe. Comment les équipes composées de différents types de personnalité travaillent ensemble pour arriver à une décision. Les dangers de certaines dynamiques de groupe (par exemple, « Group think », ainsi que les outils pour les gérer.
- La culture – ses trois niveaux et sept dimensions. La prise de décision dans différentes cultures. Retour des participants sur leur travail de préparation sur la culture de prise de décision.
- La psychologie de la prise de décision dans un environnement incertain. Les principaux pièges de la prise de décision.

3.3 Troisième jour – prise de décision rationnelle : limites et alternatives

- Récapitulatif du jour précédent. Exercice de réflexion sur ce qui a été vu.
- Outils et modèles pour des situations « simples ».
- Exemples de situations où la prise de décision « rationnelle » n'est pas adaptée.
- Rationalité limitée – faire « juste assez » pour arriver à une décision.
- Prise de décision adaptative.
- L'approche « naturaliste » - quand et comment utiliser notre intuition.
- Les approches narratives pour prendre et communiquer une décision.

3.4 Quatrième jour – concepts clé des systèmes complexes et des réseaux sociaux

- Récapitulatif du jour précédent. Exercice de réflexion sur ce qui a été vu.
- Les systèmes chaotiques : l'effet papillon, ambiguïté entre cause et effet, les fractales.
- Qu'est-ce qui constitue un environnement complexe ? Les principales caractéristiques : transition de phase, point de basculement, coévolution.
- Les réseaux sociaux : degrés de séparation, les phénomènes viraux.
- 7 principes pour les décisions dans un environnement complexe et incertain.

3.5 Cinquième jour – modèle STCA

- Récapitulatif du jour précédent. Exercice de réflexion sur ce qui a été vu.
- Types de modèle de prise de décision : descriptif, prescriptif, normatif, génératif.
- Introduction au modèle See-Think-Choose-Act. Pourquoi il est génératif, pas prescriptif.
- Description détaillée de ce qui se passe dans chaque étape, et les outils pratiques correspondants.
- Demi-journée d'application du modèle à des cas concrets.