**Chapitre 12 - Le processus décisionnel et la créativité**

**Exercices supplémentaires - corrigé**

**Vrai ou faux**

1. Le processus décisionnel rationnel comporte cinq étapes allant de la définition du problème ou de l’occasion qui se présente jusqu’à l’évaluation des résultats et au suivi qui s’impose.

**Réponse : Vrai**.

1. À l’étape de la détermination et de l’analyse des solutions possibles, certaines équipes peuvent subir les conséquences d’une erreur d’exclusion.

**Réponse : Faux**.

1. La prise en compte d’un problème moral pourrait conduire à changer une décision, mais entraînerait rarement une modification de sa mise en pratique.

**Réponse : Faux**.

1. Les questions relatives à l’utilitarisme visent à déterminer si la décision respecte les droits et les devoirs de chacun.

**Réponse : Faux**.

1. Les décisions programmées visent à répondre à des problèmes par des solutions ayant fait leurs preuves dans le passé, dans les mêmes circonstances.

**Réponse : Vrai**.

1. Les décisions non programmées visent à répondre à des problèmes ordinaires, survenant régulièrement, par des mesures normalisées.

**Réponse : Faux**.

1. La décision que doit prendre un responsable du marketing pour réagir à l’arrivée sur le marché d’un nouveau produit, conçu par un concurrent étranger, est un exemple de décision non programmée.

**Réponse : Vrai**.

1. Un acte de terrorisme ou un geste violent dans le milieu de travail dicte la prise de décisions de crise.

**Réponse : Vrai**.

1. Malheureusement, les organisations élaborent de moins en moins de programmes de gestion de crise.

**Réponse : Faux**.

1. Dans certains contextes décisionnels, les décideurs disposent de suffisamment d’informations pour prévoir les résultats de chacune des solutions qu’ils envisagent, avant la mise en œuvre.

**Réponse : Vrai**.

1. La certitude est la règle dans l’univers décisionnel des gestionnaires.

**Réponse : Faux**.

1. On parle de contexte décisionnel de risque lorsque les décideurs n’ont pas de certitude absolue quant aux résultats des diverses actions qu’ils envisagent, mais qu’ils connaissent les probabilités qui y sont associées.

**Réponse : Vrai**.

1. On parle de contexte décisionnel d’incertitude lorsque les décideurs disposent de si peu d’informations qu’il leur est impossible d’évaluer les probabilités associées aux résultats des diverses actions qu’ils envisagent.

**Réponse : Vrai**.

1. En situation d’incertitude, il est rare qu’on mise sur l’intuition, la perspicacité et le flair.

**Réponse : Faux**.

1. Les éléments qui menacent la renommée d’un produit ou d’une entreprise constituent des risques relatifs à la réputation.

**Réponse : Vrai**.

1. Dans le modèle décisionnel comportemental, le gestionnaire fait face à un problème clairement défini, connaît toutes les actions possibles et leurs conséquences, et est donc en mesure de choisir la meilleure solution possible, la solution optimale.

**Réponse : Faux**.

1. Selon le modèle décisionnel comportemental, le décideur évolue dans un univers de certitude absolue.

**Réponse : Faux**.

1. Le modèle décisionnel classique peut très bien être utilisé par la plupart des organisations internationales d’aujourd’hui, évoluant dans un monde chaotique et fonctionnant avec les technologies de pointe.

**Réponse : Faux**.

1. Les spécialistes du comportement doutent de la possibilité, pour les êtres humains, d’utiliser le modèle décisionnel classique dans la plupart des situations, à cause de leurs limites cognitives qui restreignent leur capacité à traiter l’information.

**Réponse : Vrai**.

1. Selon le modèle décisionnel comportemental, le décideur agit le plus souvent dans un contexte d’incertitude et ne dispose que d’une quantité limitée d’informations.

**Réponse : Vrai**.

1. Pour la prise de décision dans un contexte de risque ou d’incertitude, l’intuition est un élément clé.

**Réponse : Vrai**.

1. Le jugement, soit le recours à l’intellect, revêt une grande importance dans tous les aspects du processus décisionnel.

**Réponse : Vrai**.

1. On appelle « heuristique de l’accessibilité mentale » le procédé qui consiste à juger un événement à la lumière des situations passées revenant le plus facilement à la mémoire.

**Réponse : Vrai**.

1. Dans le processus décisionnel, la première question à se poser consiste à se demander s’il convient ou non de prendre réellement une décision.

**Réponse : Vrai**.

1. Une erreur courante que commettent de nombreux gestionnaires et chefs d’équipe novices consiste à présumer qu’ils doivent prendre toutes les décisions eux-mêmes.

**Réponse : Vrai**.

1. La méthode consistant en un échange de membres entre équipes afin de bénéficier des idées de personnes ayant des centres d’intérêt, des origines et des expériences variées, lors de la recherche de solutions à des problèmes, porte le nom de « jeu associatif ».

**Réponse : Faux**.

1. En situation d’incertitude, il faut rarement miser sur l’intuition, la perspicacité ou le flair.

**Réponse : Faux**.

1. La gestion des risques aide à cerner les divers risques associés à chaque option ou possibilité d’action, et à les intégrer dans le processus de prise de décision.

**Réponse : Vrai**.

1. Avec le modèle décisionnel classique, le problème n’est pas clairement défini, la connaissance des actions possibles et de leurs conséquences respectives est limitée et le gestionnaire adopte une solution satisfaisante au problème.

**Réponse : Faux**.

1. Comme elles abordent la prise de décision spontanément et avec souplesse, les personnes intuitives apportent à une équipe une façon créative et novatrice de résoudre les problèmes.

**Réponse : Vrai**.

1. L’approche décisionnelle optimale est l’adoption d’une solution acceptable ou satisfaisante pour résoudre un problème.

**Réponse : Faux**.

1. La surenchère irrationnelle est l’investissement d’efforts supplémentaires dans un plan d’action dont tout indique qu’il ne fonctionne pas.

**Réponse : Vrai**.

# Questions à choix multiple

1. Lequel des énoncés suivants n’est pas l’une des cinq étapes fondamentales du processus de prise de décision?

# Reconnaissance et définition du problème ou de l’occasion qui se présente.

1. Détermination et analyse des solutions possibles, avec évaluation des conséquences prévisibles.
2. Choix d’un plan d’action.
3. **Communication, aux intervenants concernés, de la décision prise et de ses conséquences.**
4. Mise en œuvre du plan d’action choisi.
5. À quelle étape du processus décisionnel rationnel les conséquences de l’erreur d’exclusion se manifestent-elles?
6. Lors de l’évaluation des résultats et du suivi.
7. Lors de la détermination et de l’analyse des solutions possibles.
8. **Lors de la mise en œuvre du plan d’action choisi.**
9. Lors du choix d’un plan d’action.
10. Lors de la reconnaissance ou de la définition du problème ou de l’occasion qui se présente.
11. Laquelle des questions suivantes ne fait pas partie des questions relatives aux critères éthiques définis par Cavanagh pour l’analyse de la dimension éthique du processus décisionnel?
12. Est-ce que la décision satisfait tous les intéressés ou intervenants?
13. Est-ce que la décision respecte les droits et les devoirs de chacun?
14. Est-ce que la décision est en accord avec les lois de la justice?
15. **Est-ce que la décision est sensée?**
16. Est-ce que la décision est en accord avec mon obligation de me montrer empathique?
17. Quels problèmes ou questions obligent les gestionnaires à prendre en compte, dans leurs décisions, l’idée que se ferait d’elle le public et à vérifier qu’elles sont pleinement transparentes?
18. Les décisions prises selon le processus décisionnel rationnel.
19. **Les questions relatives à l’opinion publique.**
20. Les décisions prises selon l’approche décisionnelle satisfaisante.
21. Les dilemmes moraux.
22. Les questions relatives aux critères éthiques.
23. Laquelle des questions suivantes est une question relative à l’opinion publique donnée en exemple dans le manuel?
24. Que ferait mon ami s’il se trouvait dans la même situation que moi?
25. **Comment me sentirais-je si ma famille connaissait ma décision?**
26. Si je prends cette décision, pourrai-je dormir en paix?
27. Est-ce que la plupart des gens de mon entourage prendraient la même décision que moi?
28. Aucune de ces questions.
29. Quel type de décisions constituent le réapprovisionnement automatique des stocks à partir d’un certain seuil et l’avertissement écrit à un employé ayant enfreint une procédure organisationnelle?

# Des décisions uniformes.

1. Des décisions normalisées.
2. **Des décisions programmées.**
3. Des décisions fixes.
4. Des décisions non programmées.
5. Quel type de décisions requièrent les actes de terrorisme ou les pannes des systèmes informatiques?
6. Des décisions rationnelles.
7. Des décisions éthiques.
8. Des décisions non programmées.
9. Des décisions programmées.
10. **Des décisions de crise.**
11. Quel type de contexte décisionnel est idéal pour prendre des décisions de gestion et résoudre des problèmes organisationnels?
12. **Le contexte décisionnel de certitude.**
13. Le contexte décisionnel de risque.
14. Le contexte décisionnel d’incertitude.
15. Le contexte décisionnel de turbulence.
16. Le contexte décisionnel de chaos.
17. Dans un contexte décisionnel de risque, que peuvent évaluer les gestionnaires grâce à des méthodes statistiques objectives ou grâce à leur expérience?
18. Les potentialités de la situation.
19. Les attentes des personnes concernées.
20. Les éventuels clients concernés.

# Les probabilités associées aux diverses actions envisagées.

1. La faisabilité des diverses actions envisagées.
2. Quel contexte décisionnel est le plus délicat pour les décideurs?

# Le contexte décisionnel de risque.

1. Le contexte décisionnel de certitude.
2. Le contexte décisionnel d’expectative.
3. **Le contexte décisionnel d’incertitude.**
4. Le contexte décisionnel réglementaire.
5. Selon quel modèle les décideurs agissent-ils dans un contexte de totale certitude?

# Le modèle décisionnel comportemental.

1. Le modèle décisionnel véritable.
2. **Le modèle décisionnel cognitif.**
3. Le modèle décisionnel classique.
4. Le modèle décisionnel esthétique.
5. Pourquoi les spécialistes du comportement hésitent-ils à appliquer le modèle décisionnel classique dans de nombreux contextes?

# Parce que l’être humain a des limites sociologiques qui restreignent ses capacités de traitement de l’information.

# Parce que l’être humain a des limites cognitives qui restreignent ses capacités de traitement de l’information.

# Parce que l’être humain a des limites subjectives qui restreignent ses capacités de traitement de l’information.

# Parce que l’être humain a des limites affectives qui restreignent ses capacités de traitement de l’information.

# Parce que l’être humain a des limites psychologiques qui restreignent ses capacités de traitement de l’information.

1. Quel type de pensée correspond au processus décisionnel rationnel, selon lequel une décision est prise de façon réfléchie, étape par étape?
2. La pensée scientifique.
3. La pensée stratégique.
4. **La pensée analytique.**
5. La pensée irrationnelle.
6. La pensée satisfaisante.
7. Lequel des énoncés ci-dessous concernant l’intuition est incorrect.

# L’intuition est un élément clé de la prise de décision dans un contexte de certitude.

1. L’intuition est la faculté de connaître ou de déceler rapidement et sans hésiter les possibilités d’une situation donnée.
2. L’intuition permet de prendre des décisions de manière plus souple.
3. L’intuition introduit dans le processus décisionnel des éléments qui tiennent de la spontanéité du décideur.
4. L’intuition présente un grand potentiel de créativité et d’innovation.
5. Comment appelle-t-on une stratégie ou un procédé simplificateur utilisé dans la prise de décision?

# Une analyse a posteriori.

1. Une discipline.
2. Un règlement.
3. Un code.
4. **Une heuristique.**
5. Quel type d’heuristique ou d’erreur de jugement illustre le comportement d’un spécialiste en R&D qui décide de ne pas lancer de nouveau produit parce qu’il se souvient de l’échec du dernier lancement?

# L’heuristique de la représentativité.

1. L’heuristique de la disponibilité.
2. Le piège du jugement *a posteriori*.
3. L’heuristique de l’utilité.
4. **L’heuristique de l’accessibilité mentale.**
5. Quel type d’heuristique illustre le comportement d’un cadre qui fait des recommandations sur les augmentations de salaire de ses principaux subordonnés en ajoutant simplement un pourcentage fixe à leur salaire du moment?
6. L’heuristique de la représentativité.
7. **L’heuristique des données de référence.**
8. L’heuristique de l’équivalence.
9. L’heuristique des changements cumulatifs.
10. L’heuristique de la disponibilité.
11. Comment appelle-t-on les décisions prises par une seule personne?
12. **Des décisions par voie d’autorité.**
13. Des décisions par consultation.
14. Des décisions en solitaire.
15. Des décisions valides.
16. Des décisions *a posteriori*.
17. Tous les éléments suivants sont des paramètres clés du modèle décisionnel défini par Vroom, Yetton et Jago, SAUF un. Lequel?
18. L’impératif de qualité de la décision.
19. L’impératif d’adhésion des subordonnés.
20. **La participation du leader.**
21. La probabilité d’adhésion des subordonnés.
22. L’accord des subordonnées concernant les objectifs.
23. Quelle méthode de décision adopte le décideur qui organise une réunion pour obtenir l’accord de tous les membres de son équipe à propos de la pause de midi?
24. La décision par pensée de groupe.
25. La décision par voie d’autorité.
26. La décision par consultation.
27. **La décision collective (ou consensuelle).**
28. La décision selon la règle de minorité.
29. Quel type de méthode de décision, d’après le modèle de Vroom, Yetton et Jago, adopte le gestionnaire qui recueille toutes les informations nécessaires auprès de ses subordonnés ou d’autres membres du groupe avant de décider d’une solution?
30. La première variante de la décision par voie d’autorité.
31. **La deuxième variante de la décision par voie d’autorité.**
32. La première variante de la décision par consultation.
33. La deuxième variante de la décision par consultation.
34. La troisième variante de la décision par voie d’autorité.
35. Dans quel type de méthode de décision, dans le modèle de Vroom, Yetton et Jago, le gestionnaire organise-t-il une consultation collective pour présenter le problème à ses subordonnés et à d’autres membres du groupe et recueillir des idées et des suggestions, avant de prendre sa décision en tenant compte ou non de ces idées?
36. La première variante de la décision par voie d’autorité.
37. La deuxième variante de la décision par voie d’autorité.
38. La première variante de la décision par consultation.
39. **La deuxième variante de la décision par consultation.**
40. La troisième variante de la décision par voie d’autorité.
41. Tous les énoncés ci-dessous relatifs à la surenchère irrationnelle sont corrects, SAUF un. Lequel?
42. La tendance à la surenchère irrationnelle, consistant à redoubler d’efforts, l’emporte souvent sur la volonté d’abandonner un plan d’action, même quand tout indique qu’il est un échec.
43. Le décideur préfère considérer tout commentaire défavorable comme une réaction passagère.
44. La surenchère irrationnelle pourrait s’expliquer par l’orgueil, le décideur refusant d’admettre que sa décision était une erreur.
45. **Après s’être rendu compte que le plan d’action choisi est voué à l’échec, le décideur finit par se ressaisir et par en choisir un autre.**
46. Le décideur qualifie les résultats négatifs d’« expérience d’apprentissage » et affirme que des efforts supplémentaires permettront de surmonter les difficultés.
47. Toutes les approches ci-dessous favorisent la créativité collective, SAUF une. Laquelle?
48. **L’établissement d’attentes élevées en matière de créativité.**
49. Le recours au jeu associatif.
50. L’échange de membres entre équipes de travail.
51. Le recours aux analogies.
52. Le recours aux métaphores pour décrire un problème.
53. Dans un contexte décisionnel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, les décideurs n’ont pas de certitude absolue quant aux résultats des diverses actions qu’ils envisagent, mais ils connaissent les probabilités qui y sont associées.

# de compromis

1. de danger
2. **de risque**
3. de certitude
4. d’incertitude
5. Les spécialistes du comportement reconnaissent que l’esprit humain est un formidable outil, capable des plus grandes réalisations, mais ils savent aussi que les êtres humains ont des limites \_\_\_\_\_\_\_\_\_, ce qui veut dire que leurs connaissances, à un moment donné, sont limitées.

# sociologiques

# cognitives

# subjectives

# émotionnelles

# psychologiques

1. Le modèle décisionnel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ repose sur la prémisse que le décideur agit en fonction de la perception qu’il a d’une situation donnée, perception qui, par définition, est souvent imparfaite.
2. **comportemental**
3. rationnel
4. de gestion organisationnelle
5. scientifique
6. d’investissement possible
7. Lequel des éléments suivants est important dans la prise de décision en présence de risque et d’incertitude?

# Le discernement.

1. La rationalité incontrôlée.
2. La reconnaissance.
3. **L’intuition.**
4. L’assimilation.
5. Lequel des éléments suivants risque d’entraîner des erreurs de jugement récurrentes qui nuisent à la qualité des décisions ou à leur justesse sur le plan éthique?
6. La discipline.

# La réglementation.

# Les heuristiques.

# Les règles.

1. Les codes.
2. Lequel des éléments suivants est un piège qui pousse certains décideurs à maintenir leur plan d’action même si les données relatives à la situation ne le justifient pas?

# L’intuition.

1. La décision non programmée.
2. La suffisance.
3. La rationalité limitée.
4. **La surenchère irrationnelle.**

**Phrases à compléter**

1. Le processus en cinq étapes qui mène au choix d’un plan d’action visant à résoudre un problème porte le nom de \_\_\_\_\_\_\_\_.

# Réponse : processus décisionnel rationnel

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est l’étude philosophique de la moralité.

**Réponse : L’éthique**

1. On doit prendre une \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ lorsqu’un problème imprévu risque d’avoir des conséquences dangereuses, voire désastreuses, s’il n’est pas résolu rapidement et adéquatement.

**Réponse : décision de crise**

1. La \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d’un phénomène est une estimation des chances qu’il se produise.

# Réponse : probabilité

1. Un décideur adopte \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ lorsqu’il choisit la première possibilité qui lui semble apporter une solution acceptable ou satisfaisante à un problème donné.

# Réponse : l’approche décisionnelle satisfaisante

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est la faculté de connaître ou de déceler rapidement et sans hésiter les possibilités qu’offre une situation donnée.

# Réponse : L’intuition

1. Un grand nombre de gestionnaires utilisent, dans leurs prises de décisions, des stratégies ou des procédés simplificateurs pour affronter l’incertitude et l’insuffisance d’informations inhérentes à certains problèmes. Ces stratégies ou procédés simplificateurs s’appellent des \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

# Réponse : heuristiques

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est un procédé simplificateur qui consiste à évaluer la probabilité d’un événement sur la base des similitudes qu’il présente avec d’autres situations à propos desquelles on entretient des idées préconçues.

# Réponse : L’heuristique de la représentativité

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est la tendance qui pousse un individu à rechercher les informations qui confirment ce qu’il croit être vrai et à ignorer ou à négliger celles qui pourraient infirmer ses convictions.

**Réponse : Le piège de la confirmation**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ont conçu une grille d’analyse pour aider les gestionnaires à choisir la méthode décisionnelle qui est la plus appropriée dans telle ou telle situation et qui permet d’aboutir à la fois au meilleur choix et à une implantation réussie.

**Réponse : Victor Vroom, Phillip Yetton et Arthur Jago**

1. Selon le modèle de prise de décision de Vroom, Yetton et Jago, les décisions \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ sont des décisions prises par l’ensemble des membres d’un groupe.

**Réponse : collectives (ou consensuelles)**

1. L’échange de membres entre équipes visant à bénéficier des idées de personnes ayant des centres d’intérêt, des origines et des expériences variés, au moment de la recherche de solutions à des problèmes, porte le nom de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : pollinisation croisée des idées**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est le dilemme qui oblige à faire un choix entre plusieurs solutions pénibles ou comportant des inconvénients sur le plan éthique.

**Réponse : Le dilemme moral**

1. Une décision qui vise à résoudre un problème par une solution normalisée ayant fait ses preuves porte le nom de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : décision programmée**

1. Une décision qui vise à résoudre un problème par une solution originale, conçue sur mesure, porte le nom de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : décision non programmée**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à la capacité de trouver des réponses originales et ingénieuses pour résoudre les problèmes ou saisir les occasions qui se présentent.

**Réponse : La créativité**

1. L’investissement d’efforts supplémentaires dans un plan d’action dont tout indique qu’il ne fonctionne pas porte le nom de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : surenchère irrationnelle**

1. Dans un contexte décisionnel\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, les décideurs disposent de suffisamment d’information pour prévoir les résultats de chacune des actions qu’ils envisagent. Cela correspond à la capacité de trouver des solutions originales et ingénieuses aux problèmes ou de saisir les occasions qui se présentent.

**Réponse : de certitude**

1. Dans un contexte décisionnel\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, les décideurs n’ont pas de certitude absolue quant aux résultats des diverses actions qu’ils envisagent, mais ils connaissent les probabilités qui y sont associées.

**Réponse : de risque**

1. Dans un contexte décisionnel\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, les décideurs disposent de si peu d’information qu’il leur est impossible d’évaluer les probabilités associées aux résultats des diverses actions qu’ils envisagent.

**Réponse : d’incertitude**

1. Selon le modèle décisionnel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, le décideur fait face à des problèmes précisément définis, connaît les diverses options ou possibilités d’action avec leurs conséquences, et est donc en mesure de choisir la solution optimale.

**Réponse : classique**

1. Selon le modèle décisionnel \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, le décideur fait face à des problèmes mal définis, ne dispose que d’une information limitée et adopte une solution satisfaisante, c’est-à-dire la première qui lui semble acceptable ou opportune dans les circonstances.

**Réponse : comportemental**

**Questions à développement**

1. Qu’est-ce que la prise de décision? Quelles sont les cinq étapes du processus décisionnel rationnel?

**Réponse suggérée** : La prise de décision, ou le processus décisionnel, est un processus qui consiste à choisir, parmi plusieurs lignes de conduite possibles, un plan d’action visant à régler un problème ou à saisir une occasion. Le processus décisionnel rationnel comporte les cinq étapes suivantes : (1) la reconnaissance et la définition du problème ou de l’occasion qui se présente; (2) la détermination et l’analyse des solutions possibles, s’accompagnant de l’évaluation des coûts, des avantages et des conséquences associées; (3) le choix d’un plan d’action; (4) la mise en œuvre du plan d’action choisi; (5) l’évaluation des résultats et le suivi.

1. Qu’est-ce que la surenchère irrationnelle? Expliquer pour quelles raisons les décideurs risquent d’y recourir.

**Réponse suggérée** : Lorsque le douloureux processus décisionnel semble enfin avoir abouti, les dirigeants s’engagent publiquement à appliquer le plan d’action choisi et lancent sa mise en œuvre. Dès lors, en cas de difficultés ou d’échecs, ils sont réticents à admettre qu’ils se sont trompés et à faire marche arrière. Au lieu de revenir sur une décision dont les résultats sont manifestement mauvais, ils ont tendance à s’acharner. C’est ce qu’on appelle la surenchère irrationnelle : l’investissement d’efforts supplémentaires dans un plan d’action dont tout indique qu’il est un échec. L’engagement public des décideurs à l’égard du plan d’action choisi, l’orgueil et l’expérience des décideurs ayant déjà transformé en succès des plans d’action voués à l’échec peuvent expliquer le recours à la surenchère irrationnelle. Citons également la difficulté des décideurs d’admettre qu’ils se sont trompés alors qu’ils ont consacré beaucoup de temps et d’énergie au processus de choix du plan d’action. Enfin, la question de la réputation entre également en jeu.

1. Définir la créativité et énumérer les catalyseurs de la créativité individuelle et collective.

**Réponse suggérée** : La créativité est la capacité d’élaborer des réponses originales et ingénieuses pour résoudre les problèmes ou saisir les occasions qui se présentent. Les catalyseurs de la créativité individuelle sont la maîtrise de la tâche, la motivation à exécuter la tâche et les aptitudes à la créativité. Les catalyseurs de la créativité collective sont les techniques d’aide à la décision, la créativité des membres du groupe et le soutien externe.