

Avec consultation ou pas, le déficit de méthode affaiblit la capacité de résolution de problème



Pour se parer contre la critique sur un problème donné, de nombreux responsables déclarent que la solution n'a été retenue qu'après avoir consulté les personnes les plus qualifiées. Se cacher derrière la consultation est déjà en soi un signe de manque de culture d'accepter d'être pris pour responsable qui en soit est incompatible avec les règles de contrôle et d'efficacité.

Quand un responsable utilise l'argument de la consultation pour se dédouaner, il s'induit en erreur car si le problème n'a pas été bien solutionné c'est que l'ensemble de la méthode est inefficace y compris la consultation car la consultation elle-même peut être défectueuse.

Quant à l'argument d'avoir consulté les personnes ou toutes les personnes qualifiées, à supposer qu'il soit d'un usage acceptable, il introduit un biais dans le mode de prise de décision, car tout simplement consulter toutes les personnes qualifiées est un leurre :

1) Un responsable qui n'assume pas d'être pris pour responsable est tout simplement non conseillable. S'abriter derrière la consultation est une façon de dire qu'on ne peut pas faire mieux et d'oublier que l'efficacité consiste à trouver des solutions performantes qui produisent des résultats et quand les résultats ne sont pas là, les responsables doivent assumer et tirer les leçons sur l'efficacité de leurs méthodes de résolution des problèmes.

2) On ne peut consulter que les personnes qu'on connaît, or de nombreuses autres compétences ne sont pas connues ou ne veulent pas participer au débat selon les modalités d'organisation de ce débat.

3) La vraie consultation ne peut pas se faire dans l'urgence. La consultation consiste, en plus de se concerter avec les sachants, au niveau de l'Etat, par exemple, à mettre en ligne les documents soumis à la consultation au débat public avec publication de toutes les participations écrites au débat et les raisons qui ont amené à ne pas les retenir pour la solution retenue.

4) Les personnes consultées de façon directe sont toujours à l'image de ceux qui les consultent. Il est rare que les responsables développent une capacité d'écoute qui leur permet de profiter des idées des personnes autres que faisant partie du cercle des personnes bien pensantes.

Enfin, la consultation ne dispense pas d'approfondir les réflexions et de les fonder sur des recherches préalables sur les sujets et problèmes à résoudre et à procéder à l'analyse des problèmes de façon dialectique (thèse et anti-thèse) selon les règles de l'art et les bonnes pratiques.

Consulter ne dédouane pas un responsable, la responsabilité du décideur reste entière et il ne peut qu'accepter, tout compte fait, d'être pris pour responsable pour mériter ses fonctions de responsabilité.

Abderraouf YAICH