

Comprendre le pouvoir de l'intelligence collective



Dans l'environnement économique en évolution rapide d'aujourd'hui, les organisations doivent être constamment prêtes à s'adapter et à pivoter. Pour prendre des décisions stratégiques, les dirigeants doivent avoir accès à de grandes quantités d'informations et d'expertises. À mesure que les emplois et les lieux de travail deviennent de plus en plus complexes et nécessitent des connaissances plus spécialisées, le défi consiste à intégrer ces connaissances dans une organisation pour créer des résultats positifs ; le talent et l'expertise d'une seule personne ne suffisent pas. Fait intéressant, il existe des preuves irréfutables que les groupes de personnes sont collectivement plus intelligents que les experts individuels en ce qui concerne la résolution de problèmes, la prise de décision, l'innovation et la prévision des conséquences. L'intelligence collective se trouve dans les familles, les entreprises, les gouvernements et les armées. Elle est définie par la capacité à exploiter le pouvoir d'un groupe pour atteindre des objectifs qui ne pourraient être atteints seul. Les dirigeants les plus performants reconnaissent qu'une utilisation efficace de l'intelligence collective peut améliorer la créativité, augmenter la productivité et même réduire les coûts.

Ce concept d'intelligence collective existe depuis longtemps. Certains diront que c'est une pratique qui remonte aussi loin que les habitants des cavernes peignant des images pour transmettre des informations sur la chasse aux animaux pour se nourrir. Essentiellement, il englobe l'intelligence partagée qui émerge de la



collaboration, des efforts collectifs et de la concurrence amicale de nombreuses personnes, aboutissant à une prise de décision par consensus. Elle peut également être considérée comme le corpus de connaissances qui se développe à partir d'un groupe au fur et à mesure qu'il se connecte pour partager des idées afin d'atteindre un objectif commun. Par exemple, l'un des plus grands exploits de l'intelligence collective a été la création de l'Oxford English Dictionary. En décidant qu'il devrait inclure tous les mots connus de la langue anglaise, les éditeurs ont décidé qu'il était nécessaire de faire appel à plus de 2000 volontaires pour aider à identifier, définir et illustrer la signification des différents mots en les utilisant dans des

phrases. Le projet a commencé en 1857, avant que les ordinateurs, les traitements de texte ou Internet n'existent. Les bénévoles ont soumis des citations via des bouts de papier, compilés par des trieurs, des éditeurs, des sous-éditeurs et des correcteurs. Le produit final comprend 414.825 mots et les bénévoles ont fourni près de 2 millions de citations illustratives. Le produit final a pris des décennies à compléter et d'innombrables heures de collaboration et de partage des connaissances ; il reste une ressource inestimable à ce jour.



La Technologie et l'intelligence collective

L'essor de la technologie et d'Internet a créé un nouveau paradigme d'intelligence collective, permettant aux gens d'interagir et de collaborer de manière nouvelle et à une échelle beaucoup plus grande. La technologie a amélioré notre capacité à communiquer avec plus de personnes, sur de plus grandes distances et à des vitesses plus élevées que jamais auparavant. La combinaison de l'intelligence humaine collective et de l'intelligence collective des

machines peut révolutionner la façon dont les problèmes du monde sont résolus.

Google

Le moteur de recherche Google utilise l'intelligence collective pour créer ses classements de pages. En analysant l'activité de recherche de millions de personnes, le système peut déterminer quelles pages Web sont les plus populaires et probablement les plus utiles pour les mots-clés recherchés. Il place ensuite les résultats les plus pertinents au sommet pour une meilleure expérience utilisateur pour tous. De même, les avis en ligne sont devenus une partie de plus en plus importante de la prise de décision des consommateurs. Plus le nombre d'avis collectés est élevé et meilleure est la notation du produit ou du service, plus nous avons de chances de faire confiance au groupe et de prendre des décisions d'achat en conséquence.

Les clickworkers de la NASA

La NASA a également exploité le potentiel de l'intelligence collective pour accomplir plus avec moins de ressources. En novembre 2000, ils ont créé un site Web appelé Clickworkers, où n'importe qui pouvait suivre un court tutoriel sur la classification des cratères sur Mars, puis se mettre au travail en cliquant sur des photos de Mars. Ensuite, la NASA a agrégé les informations soumises pour créer une carte du cratère martien. Il n'y a pas eu de compensation financière, mais plus de cent mille personnes ont participé, générant plus de 2,4 millions de clics. Selon [un rapport sur le projet](#), le produit collectif de ces amateurs était excellent et "pratiquement impossible à distinguer des contributions d'un géologue ayant des années d'expérience dans l'identification des cratères de Mars".

Wikipedia

Un autre exemple impressionnant d'intelligence collective est Wikipédia, une encyclopédie en ligne gratuite et multilingue à collaboration ouverte créée et maintenue par des contributeurs bénévoles. Elle est devenue une ressource largement utilisée de contenu intellectuel de haute qualité, et des études ont montré que Wikipédia a un niveau de précision comparable à l'Encyclopédie Britannica.



L'intelligence artificielle

Dans le cadre de la série de mémoires du groupe de recherche du MIT sur le travail du futur, le professeur Thomas Malone, fondateur et directeur du MIT Center for Collective Intelligence, a collaboré à une série de mémoires de recherche offrant un aperçu complet de l'avenir du travail et intelligence artificielle. Malone explique que « les programmes d'intelligence artificielle d'aujourd'hui n'ont qu'une intelligence spécialisée ; ils ne sont capables que de certaines tâches spécialisées. Mais les humains ont une sorte d'intelligence générale qui leur permet de faire un éventail beaucoup plus large de

choses ». Par conséquent, il pense que les ordinateurs ne remplaceront pas les gens, mais travailleront en groupe avec à la fois des humains et des ordinateurs dans ce qu'il considère comme des "supramental" - des choses meilleures que ce que les gens ou les ordinateurs pourraient faire seuls.

L'intelligence collective dans les organisations

Geoff Mulgan, PDG de Nesta et auteur de *Big Mind : How Collective Intelligence Can Change Our World*, estime que la combinaison de l'intelligence artificielle et de l'intelligence collective profitera grandement aux organisations. Il explique qu'il ne faut pas l'aborder dans ce qu'il appelle la «silicon-valley-collective-intelligence-approach», où des groupes sont réunis pour une collaboration rapide ou un "hackathon". Au lieu de cela, il encourage l'utilisation de l'intelligence collective pour créer une compréhension plus profonde de problèmes complexes avant de tenter de les résoudre. Développer une intelligence collective partagée nécessite une observation de groupe, la génération de modèles et de prédictions, ainsi que de la créativité et du jugement.

Il existe actuellement plusieurs façons dont les organisations utilisent l'intelligence collective, dont la plupart ont été améliorées par la technologie moderne. Le Dr Michael Silverman de Silverman Research et fondateur de Crowdoscope a déterminé quatre principales façons dont les organisations bénéficient de l'intelligence collective :

- **Le feedback et l'innovation** – La plupart des entreprises ont aujourd'hui des moyens de recueillir les feedbacks des clients internes et externes. Les entreprises

peuvent recueillir des informations et des commentaires tels que des évaluations en ligne et des enquêtes de satisfaction des employés en plus grand nombre et plus rapidement que jamais auparavant. En plus de cela, les logiciels aident à regrouper et à analyser ces données afin que les entreprises puissent apprendre et améliorer leur fonctionnement.

- **Le partage des connaissances et la distribution de la charge de travail** – La possibilité de partager des informations sur de longues distances, dans plusieurs langues et à travers diverses sources a considérablement changé le fonctionnement des entreprises. Les projets qui étaient autrefois limités à de petites équipes de bureau en présentiel peuvent désormais être répartis entre plusieurs départements et sites, ce qui permet à la charge de travail d'être répartie plus uniformément ou plus équitablement en fonction des compétences et de la disponibilité.
- **Augmenter la précision des prévisions** – Un accès accru aux outils, aux données et aux contributions des autres rend la prévision des résultats plus précise. Une diversité de points de vue est plus susceptible de surmonter les préjugés dans la prise de décision, et les outils Internet ont beaucoup facilité la collecte d'opinions et la réception de données en temps réel pour faire des prédictions plus précises sur les lancements de produits et le potentiel de revenus.
- **La coordination et la collaboration** – L'émergence d'outils intranet et de logiciels de collaboration comme Slack ou Microsoft Teams a permis aux grandes équipes de travailler ensemble et de communiquer plus efficacement pour de meilleurs résultats.

Comment les dirigeants peuvent-ils améliorer l'intelligence collective dans leurs équipes ?

Toute organisation peut exploiter la puissance de l'intelligence collective et tirer le meilleur parti des talents de son équipe. Le MIT Center for Collective Intelligence a identifié les caractéristiques clés des équipes collaboratives hautement performantes.

- **La perceptivité sociale.** L'intelligence collective repose fortement sur l'intelligence émotionnelle des membres individuels du groupe. Plus les membres de l'équipe peuvent être empathiques les uns avec les autres, plus les résultats sont positifs. Des compétences de communication efficaces, y compris la capacité de percevoir des signaux non verbaux, jouent un rôle important dans la création d'une dynamique d'équipe efficace. La conscience de soi est également une



compétence clé, car l'individu doit comprendre comment son comportement et ses contributions affectent le groupe dans son ensemble.

- **La diversité.** Les équipes de sexe, de race et de milieu diversifiés affichent plus d'intelligence collective que des groupes plus homogènes. La recherche a montré que les groupes avec un plus grand nombre de femmes montreront des niveaux plus élevés d'intelligence collective qu'un groupe avec plus de membres masculins. Certains experts pensent que c'est parce que les femmes sont souvent meilleures dans la perception sociale et lisent avec précision les émotions des autres. Cependant, la diversité cognitive est également une considération importante. Quelques exemples de différents styles cognitifs incluent les verbalisateurs, les visualiseurs spatiaux et les visualiseurs d'objets. Les verbalisateurs ont tendance à apprendre et à partager grâce à un langage descriptif. Les visualiseurs spatiaux sont plus analytiques - comme les ingénieurs et ceux qui maîtrisent les mathématiques. Les visualiseurs d'objets ont tendance à être artistiques et peuvent peindre ou dessiner. En combinant les forces de différents styles de pensée et de travail, les équipes peuvent être plus créatives dans la résolution de problèmes. Ils peuvent également mieux prévoir les problèmes ou les défis qui peuvent découler de différentes stratégies. Des groupes issus de milieux ou de styles cognitifs similaires peuvent souffrir de "pensée de groupe" et être moins capables de penser à une variété de solutions ou de prédire les lacunes potentielles de ces solutions.
- **Le partage équitable des tours de rôle.** Il doit y avoir un tour de rôle juste et impartial pour qu'un groupe fonctionne bien et atteigne un haut niveau d'intelligence



collective. Lorsqu'il propose des idées, des suggestions ou des critiques, chaque membre doit être en mesure de partager également. Si une personne prend une direction forte et devient la voix la plus forte de la pièce, cela peut empêcher les autres de contribuer, réduisant ainsi l'exposition à diverses idées et informations. Pour qu'une véritable collaboration se produise, chacun doit se sentir comme un membre à part entière du groupe et se sentir libre d'exprimer ses opinions. Pour surmonter les différences de style de personnalité, cela nécessite parfois un tour de passe littéral où chaque membre partage pendant une durée égale.

Être conscient de ces éléments clés de l'intelligence collective peut éclairer les stratégies de tout leader pour bâtir des équipes fortes et efficaces. Les dirigeants peuvent bénéficier du développement continu de leurs employés dans des programmes tels que la formation interactive en management de Crestcom, où les participants travaillent dans divers groupes de pairs professionnels pour créer une compréhension plus profonde des compétences telles que l'intelligence émotionnelle, la communication et le développement d'équipes productives. Les organisations qui se concentrent sur la pratique de l'inclusion dans l'embauche, la rémunération et les opportunités d'avancement des employés à tous les niveaux préparent le terrain pour tirer parti du pouvoir de l'intelligence collective. La combinaison des compétences sociales et de la diversité peut être la clé pour accomplir plus en équipe que n'importe quel leader ne pourrait accomplir seul.



Références

- Innovation Matrix. (2018, April 16). Why collective intelligence matters and how you can build it. Retrieved April 12, 2021, from <https://www.innovationmatrix.com/advanced-learning/collective-intelligence-matters>
- Kanefsky, B. (2001, July 3). Clickworkers results: Crater Marking Activity. Retrieved April 12, 2021, from <http://nasaclickworkers.com/classic/documents/crater-marking.pdf>
- Malone, T., R. L., & Rus, D. (2021, January 21). 3 questions: Thomas Malone and DANIELA Rus on how AI will change work. Retrieved April 12, 2021, from <https://news.mit.edu/2021/3-questions-thomas-malone-daniela-rus-how-work-will-change-ai-0121>
- Rayson, S. (2016, September). 5 ways smart teams build collective intelligence. Retrieved April 12, 2021, from <https://blog.anderspink.com/2016/09/5-ways-smart-teams-build-collective-intelligence/>
- Runsten, P. (2017, February 22). Team intelligence: The foundations of intelligent organizations. Retrieved April 12, 2021, from <https://cimodel.net/article/team-intelligence-the-foundations-of-intelligent-organizations/>
- Silverman, M. (Director). (2017, January 17). What is collective intelligence? [Video file]. Retrieved April 12, 2021, from <https://www.youtube.com/watch?v=0Pb-brVzjw>
- Woolley, A., & Malone, T. W. (2014, August 01). Defend your research: What makes a team smarter? More women. Retrieved April 12, 2021, from <https://hbr.org/2011/06/defend-your-research-what-makes-a-team-smarter-more-women>