

Le manager face à la stupidité de l'intelligence collective

Frédéric Fréry, Xerfi, 29 janvier 2018

xerficanal.com/strategie-management/emission/Frederic-Frery-Le-manager-face-a-la-stupidite-de-l-intelligence-collective_3745383.html



Vous êtes-vous déjà demandé à quoi pourrait ressembler un monde sans management ? Le management peut se définir comme la conduite de l'action collective.

Eh bien regardez la quantité d'action collective nécessaire pour que vous puissiez par exemple vous préparer un cappuccino dans votre machine à café. Tout d'abord, il faut fabriquer une tasse. Ensuite, il faut planter, cultiver, torréfier et transporter du café sur plusieurs milliers de kilomètres. Parallèlement, il faut élever des vaches, les traire et fabriquer du lait en poudre. Le café et le lait doivent être conditionnés dans une capsule en aluminium, qu'il faut donc fabriquer. Cette capsule doit être insérée dans une machine en métal et en plastique, capable de produire une pression de plusieurs bars, et alimentée en énergie par une centrale électrique. Au total, la quantité d'action collective impliquée dans le plus anodin de nos gestes quotidiens est absolument considérable.

Le collectif, à la fois supérieur et stupide

On peut même dire qu'à la différence de nos ancêtres, nous serions incapables de produire seuls la quasi-totalité des objets qui nous entourent et que notre société contemporaine résulte de l'interaction d'une multitude de systèmes complexes. En fait,

nous sommes absolument dépendants de la conduite de l'action collective, c'est-à-dire du management. Ce n'est d'ailleurs pas pour rien que Steve Jobs soulignait que la plus extraordinaire technologie de tous les temps, c'est bien le management.

Or, il existe un paradoxe du collectif, qui s'exprime de la manière suivante. D'un côté, aucun d'entre nous n'est plus intelligent que nous tous. C'est grâce à cette intelligence collective que vous pouvez boire un cappuccino, utiliser un smartphone ou encore ouvrir un compte en banque. Malheureusement, il existe un aspect beaucoup moins positif du collectif. On estime ainsi que le QI d'une foule est le QI le plus faible dans la foule, divisé par le nombre de personnes dans la foule. Comme l'a montré le célèbre sociologue français du début du 20e siècle Gustave Le Bon, une foule, c'est extrêmement stupide, même lorsqu'il s'agit d'une foule de gens intelligents.

Manager, c'est mobiliser l'intelligence collective

Le défi du management consiste alors à mobiliser l'intelligence collective tout en surmontant la stupidité de la foule. Collectivement, nous pouvons être formidablement intelligents, mais aussi prodigieusement stupides.

Il se trouve qu'avec Internet, nous sommes désormais face à une foule d'une dimension totalement inédite. En effet, plus de 3 milliards d'êtres humains ont accès à Internet. Cette interconnexion peut laisser espérer une intelligence collective comme nous n'en avons jamais connue, un surplus cognitif stupéfiant et la possibilité de résoudre d'innombrables problèmes. Réciproquement, ce formidable collectif peut aussi dégénérer en une foule de 3 milliards d'individus, ce qui implique un niveau de stupidité absolument abyssal.

De notre capacité à mobiliser ce collectif dépendra très vraisemblablement notre prospérité future, et le management aura incontestablement un rôle clé à y jouer.