

Pourquoi l'intelligence digitale est en train de détrôner le QI

Le 09/04/2019 par Imed Boughzala



L'intelligence digitale est une compétence clé pour prospérer dans le monde de demain.

Qu'est-ce que l'intelligence ? Si la question est aussi vieille que l'humanité, elle se pose davantage à l'heure des progrès de l'intelligence artificielle. Tentons ici une définition : l'intelligence humaine regroupe les processus de pensée permettant de comprendre, d'apprendre et de s'adapter. Elle est caractérisée par plusieurs aptitudes, surtout cognitives, qui permettent à l'être humain de raisonner de manière logique et de s'adapter à des situations nouvelles. Elle comprend la capacité à résoudre des problèmes, à prendre des décisions et à mémoriser des informations. La psychométrie a d'ailleurs tenté de mesurer cette intelligence, donnant ainsi naissance aux mesures de quotient intellectuel (QI).

L'accélération des innovations technologiques a transformé les usages, les comportements des individus, des entreprises, et plus globalement la structure et le fonctionnement des marchés. Cette transformation induite par le digital revêt une importance stratégique pour les organisations, mais aussi plus largement pour les individus eux-mêmes. Ces innovations permettent en effet de générer et d'exploiter des données nouvelles (géolocalisation, recommandations...). Surtout, elles invitent à appréhender des interactions nouvelles, difficilement mesurables selon les méthodes de psychologie scientifique du QI. L'expression a été formulée en 1912 par le psychologue allemand William Stern, c'est-à-dire 95 ans avant l'iPhone, 77 ans avant le Web, ou encore 70 ans avant le Minitel... L'intelligence digitale (ou QD pour « quotient digital », un acronyme créé en 2016 par le DQ Institute) est la capacité à acquérir et appliquer de nouvelles connaissances et compétences liées aux nouvelles technologies. Elle transpose les questions « QQQCCP » : (Quoi ? Qui ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?) aux technologies afin d'en améliorer l'efficacité opérationnelle.

Une intelligence qui se cultive

Contrairement au « QI », généralement considéré comme inné, le « QD » se construit de manière intentionnelle et progressive, en utilisant de manière fréquente les nouvelles technologies. L'intelligence digitale relève de ce fait de notre capacité à interagir efficacement avec ces dernières. Parce qu'elle peut inclure des échanges avec des robots ou des

intelligences artificielles, l'intelligence digitale se différencie en ce sens de l'intelligence émotionnelle, qui s'intéresse spécifiquement aux relations entre humains. Une différence fondamentale entre les concepts de QI et de QD est que l'intelligence digitale se développe d'abord au niveau individuel pour s'étendre par la suite au niveau organisationnel. Tout comme le collaborateur d'aujourd'hui, le manager alterne entre différents outils numériques : réseaux sociaux, applications mobiles, plateformes, logiciels en tant que service (SaaS)... Il doit être capable d'adopter un état d'esprit lui permettant à la fois d'intégrer la rapidité, la mobilité, la transversalité entre les tâches et l'efficacité, tout en travaillant en toute ubiquité (n'importe où, n'importe quand et principalement avec son smartphone). Le tout sans tomber, par déficit d'intelligence digitale, dans des excès : déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle, addiction, intoxication digitale, surinformation, désinformation et technostress pouvant amener jusqu'au burn-out (qui guette plus d'un salarié sur deux en France).

De leur côté, les entreprises doivent à la fois faire face à de nouveaux acteurs qui bouleversent les modèles traditionnels grâce aux technologies, tout en se montrant capables de s'adapter de manière rapide et personnalisée à des clients mieux informés sur les offres du marché et de plus en plus exigeants. Dans cette nouvelle configuration, savoir quelles technologies choisir et comment les mobiliser à bon escient, rationaliser leur usage et leur coût financier, humain et psychologique – ou être capable d'anticiper leur déploiement et les interactions avec les collaborateurs, sont des compétences clés pour les managers. A l'échelle des organisations, il faudra donc faire preuve d'intelligence digitale collective, c'est-à-dire d'une capacité à identifier, développer et mobiliser l'intelligence digitale de ses collaborateurs et de tirer profit des technologies plutôt que d'en subir les effets.

Une compétence clé du 21e siècle

Cette intelligence digitale est donc une compétence clé d'avenir qui s'inscrit dans la mondialisation, la globalisation des marchés, la digitalisation du travail et des organisations et les évolutions liées aux industries du futur (objets connectés, big data, intelligence artificielle, blockchain, quantique...). Une entreprise ou une organisation qui développe sa propre intelligence digitale et ce type d'intelligence chez ses collaborateurs peut, en externe, conquérir plus facilement de nouveaux marchés. En interne, elle peut développer la collaboration transversale au sein de ses équipes et faire s'exprimer les talents et les nouvelles idées. L'intelligence digitale, c'est aussi pouvoir bien interagir avec des outils comme Slack, Wikipedia, LinkedIn, avec un chatbot comme Your.MD ou des robot de compagnie tels que Pepper et NAO.

Un outil pour innover responsable

Concrètement, l'intelligence digitale permet aussi de développer sa compréhension des problématiques liées à l'identité numérique (e-réputation, puissance de l'image...), aux droits numériques (protection des données privées, propriété intellectuelle, liberté d'expression...) afin de bâtir des usages et des modèles d'affaires responsables, en phase avec la société, notamment dans le contexte du RGPD. Et c'est aussi l'intelligence digitale qui, en matière de sécurité informatique (cyber-harcèlement, intrusion informatique, vol d'identité, détournement d'informations, radicalisation...) permet aux individus comme aux

organisations d'envisager des manières d'utiliser les mêmes technologies pour aborder ces sujets de manière constructive plutôt que défensive. En matière de « digital literacy » (création de contenu, computational thinking, critical thinking...), l'intelligence digitale permet enfin d'innover d'une manière responsable en imaginant des solutions techniquement faisables, humainement utiles et économiquement viables.

L'intelligence digitale pourrait être évaluée à la fois à l'échelle individuelle (confiance envers la technologie, capacité à l'assimiler mais aussi à s'en détacher, auto-efficacité dans l'utilisation du digital...) et à l'échelle organisationnelle (capacité à intégrer les innovations et à gérer des ruptures, prise en compte de l'expérience utilisateur, empowerment des collaborateurs, capacité à protéger et à créer de la valeur à partir de ses données...). Enfin d'un point de vue global, développer l'intelligence digitale est un atout pour la société – voire une condition – pour faire face aux changements sociétaux et aux innovations disruptives.