

# Process Com et Méta Communication dans la mise en Intelligence Collective d'une Entreprise.

par **Annick Wasmer, certifiée Formateur en PCM, responsable de Agile -École de Coaching des Caraïbes et de Mulhouse.**

Une introduction à une réflexion sur l'Intelligence Collective pourrait être le roman « Les Fourmis » de Bernard Werber. L'auteur, entomologiste, y décrit la remarquable organisation sociétale des fourmis :  
« Le temps que vous lisez ces lignes, sept cents millions de fourmis seront nées sur la planète.  
Sept cents millions d'individus dans une communauté, estimée à un milliard de milliards, qui a ses villes, sa hiérarchie, ses colonies, son langage, sa production industrielle, ses esclaves, ses mercenaires... »  
Lors d'une interview, Bernard Werber exprime à quel point les fourmis sont d'une performance naturelle très élevée en groupe, alors que seules, elles se trouvent très démunies.  
Il ajoute ... Pour les être humains, c'est fréquemment l'inverse : souvent très compétent à titre individuel, l'homme, en groupe, semble maladroit dans la mise en œuvre de la compétence collective.

Le métier de coach et de formateur nous conduit à contribuer à la mise en Intelligence Collective des Entreprises, que nous l'abordions au travers du coaching d'un individu, d'une équipe ou de toute une entreprise. Une composante essentielle de cette mise en Intelligence Collective est la méta communication.  
La méta communication désigne un processus servant à communiquer sur la façon dont nous communiquons et plus largement dont nous interagissons.

## **Méta communiquer permet de :**

- changer de niveau relationnel
- mettre en évidence les éléments inconscients et irréductibles de nos cadres de référence.
- passer des positions rigides de désaccord à celle plus souple de malentendus (schéma de Raphaël Benayoun)
- élargir l'Enveloppe Culturelle Minimal nécessaire à tout groupe d'individus.
- séparer le processus du contenu
- expliciter l'implicite.

## **Installer la pratique de la méta communication :**

Cela nécessite des outils permettant de décrypter les processus et la Process Com est suffisamment simple pour être abordable et utilisable dès le premier jour, sans être simpliste ou réductrice.

En outre, la Process Com est bien plus qu'un outil et sans réduire les hommes dans l'entreprise à des objets de production, elle aide au contraire à les soutenir comme sujets en croissance.

La Process Com contribue à donner du sens, en termes de signification et de stratégie :

- parler du processus et comprendre le pourquoi du passé donne un sens (signification) à ce qui est arrivé,
- pour donner un sens (direction) aux stratégies du présent et du futur.

Vincent Lenhardt, auteur des Responsables Porteurs de Sens, aime à citer Taïbi Kahler qui fut un temps son superviseur : « Taïbi disait quand le processus est bon tout est bon »

**Le management avec la mise en Intelligence Collective** devient développement d'un savoir-faire collectif garantissant l'initiative pertinente face aux reconfigurations importantes de l'environnement économique actuel. Le management dans l'entreprise permet alors

- de stimuler **ses** acteurs pour qu'ils trouvent un sens ensemble et inventent les actions les plus adaptées à leur pérennité **et** à leur environnement dans un sens large.
- de favoriser la dynamique de la confiance par une prise de conscience, partagée en équipe, des conflits potentiels, des enjeux contradictoires et des comportements **négatifs** possibles **et les transformer dans une dynamique de coopération.**