

Traduction de l'article publié dans *Canadian Government Executive*, le 7 mars 2011 :
<http://cge.itincanada.ca/index.php?cid=312&id=13982&np=1>

Le nouveau modèle d'innovation mise sur l'importance de l'aspect humain

Par Chad Gaffield, président, Conseil de recherches en sciences humaines(CRSH)

Comment accroître la productivité, la capacité de résilience et la qualité de vie dans un 21^e siècle en rapide évolution? À l'heure actuelle, on assiste à l'apparition d'un consensus international au sujet d'un modèle d'innovation axé sur l'être humain favorisant un changement efficace au sein des entreprises, des institutions gouvernementales et des communautés.

Contrairement à l'approche linéaire « du labo au marché » adoptée au 20^e siècle, le nouveau modèle place l'être humain — sa façon de penser et d'agir — au cœur d'un contexte d'innovation élargi et dynamique qui fait ressortir les interactions complexes de la créativité, de la technologie et de la société.

Au Canada, le Conseil des sciences, de la technologie et de l'innovation a remplacé des critères tels que les brevets par des unités de mesure comme les « indicateurs de talent » pour évaluer l'innovation dont il est fait mention dans son premier rapport intitulé *L'état des lieux en 2008*. Selon le rapport de 2009 du Conseil des académies canadiennes portant sur le rendement des entreprises, l'innovation doit être considérée « comme étant un processus économique plutôt qu'une activité relevant principalement des sciences et du génie ». Plus récemment, le document de consultation sur l'examen du soutien fédéral destiné à la recherche et au développement a permis de déterminer quatre facteurs favorisant l'innovation : « Idées et connaissances », « Personnes talentueuses, instruites et ayant de l'entrepreneuriat », « Réseaux, collaborations et liens », « Capital et financement ».

Ce type de rapports, qui mettent en lumière des résultats de recherche portant sur les façons complexes dont le succès d'un nouveau produit ou service dépend du contexte dans lequel il s'inscrit, fait ressortir toute l'importance de la dimension humaine.

Cet éclairage donne lieu à une utilisation de plus en plus fréquente d'expressions telles que le « marché axé sur la clientèle », les « services impliquant l'engagement des utilisateurs », les « milieux de travail donnant une autonomie accrue aux employés », les « écoles axées sur les étudiants », les « soins de santé axés sur les patients » et les « politiques favorisant la participation des citoyens ». Cela fait en sorte que les entreprises novatrices portent stratégiquement leur attention sur le fait de comprendre les clients, en particulier grâce à une exploration de données qui permet d'analyser la grande complexité des valeurs, des préférences et des habitudes. Dans un même ordre d'idées, les universités novatrices utilisent des travaux de recherche portant sur le taux de maintien des acquis pour passer des seuls cours magistraux à des possibilités d'apprentissage actif axées sur la participation, notamment dans le cadre de programmes communautaires offerts en milieu de travail.

Les hôpitaux novateurs délaissent quant à eux l'approche de simple fournisseur de soins afin de s'adapter à une approche plus globale qui tient compte des besoins et des désirs de chaque patient, qu'ils soient de nature psychologique, sociale, culturelle ou biomédicale. Et les dirigeants novateurs du secteur public abandonnent la manière directive d'établir des politiques et des programmes en cherchant plutôt à inciter les citoyens à s'engager.

Le fait de mieux comprendre l'innovation en tant que processus humain complexe entraîne de nouvelles formes de collaboration au sein des divers secteurs et entre eux. La culture d'innovation à laquelle on aspire comprend désormais différents types de partenariats, l'adoption de nouveaux modes d'engagement des secteurs universitaire et communautaire ainsi que la création de réseaux et de modes de réseautage direct ou virtuel.

Ces tendances sont de plus en plus présentes alors que l'avènement du secteur public – qui représente maintenant bien plus de deux tiers du produit intérieur brut des pays développés – montre l'importance de comprendre les idées et le comportement des gens afin de faire preuve d'innovation.

Le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH), un organisme subventionnaire fédéral qui appuie la recherche et la formation en recherche au niveau postsecondaire dans ces domaines, a élaboré un système ouvert et convivial lui permettant d'administrer ses programmes ainsi que d'accroître l'excellence de la recherche et l'innovation.

La nouvelle architecture des programmes du CRSH combine des façons traditionnelles et nouvelles de cultiver le talent dont ont besoin les secteurs public, privé et sans but lucratif alors que le Canada doit composer avec une société et une économie de plus en plus numériques et mondialisées. Elle permet ainsi d'appuyer des travaux de recherche qui produisent des connaissances au sujet des Canadiens ainsi que de l'ensemble des sociétés d'hier et d'aujourd'hui, c'est-à-dire qui l'on est, ce que l'on pense ainsi que la manière dont on agit et dont on pourrait agir à l'avenir. Et cette approche favorise l'établissement de diverses formes de liens entre les universités et le grand public pour leur profit mutuel.

Dans le cadre de cette innovation, le CRSH a également élaboré une définition inclusive et un plus efficace processus d'établissement de rapports quant aux avantages et à l'impact considérables que comporte une meilleure compréhension des gens pour tous les secteurs de la société.

Il reste beaucoup à faire pour mettre en œuvre le nouveau modèle d'innovation axé sur l'être humain dans des organismes comme le CRSH ainsi qu'au sein des entreprises, des gouvernements et d'autres organisations. Ce nouveau modèle fait appel aux éléments suivants : redynamiser la relation entre le savoir et la société; réinventer et renouveler l'alliance de longue date entre les universités et le public; exploiter tous les moyens d'en apprendre davantage sur le passé et le présent afin de composer avec les plus sérieux défis mondiaux. Une telle innovation promet une société productive, prospère, résiliente, sécuritaire, éthique et équitable pour le 21^e siècle.