

## Pratiques de gestion des connaissances, 2001

#### Confidentiel une fois rempli

Renseignements sur le contact

Renseignements recueillis en vertu de la Loi sur la statistique. Lois révisées du Canada, 1985, Chapitre S19.

En vertu de cette loi, il est obligatoire de remplir le présent questionnaire.

If you prefer this questionnaire in English, please check

	Corrige							•			•	_			l'éti	que	ette		
	Raiso	_			ı	1	ı	1	1	ı	1	ı	1	ı	1	1	1	1	
0001																			
	Nom (	de		•				1						1					

Nom du contact 0003 Titre

0004 Ville 0005

Province Code postal 0006 0007 N° de téléphone 0009 N° de télécopieur 0008

Courriel 0011 Adresse Internet 0010

#### Objet de l'enquête

Statistique Canada effectue une enquête pour déterminer quelle mesure des pratiques de gestion connaissances sont ou seront utilisées par les entreprises canadiennes. La grande mobilité et le vieillissement de la main-d'œuvre ont fait augmenter la nécessité de meilleurs ensembles de pratiques de maintien, d'acquisition, de partage et de transfert des connaissances.

Les données recueillies dans le cadre de cette enquête permettront de mieux comprendre les pratiques de gestion connaissances, afin d'appuyer l'amélioration l'apprentissage et du rendement dans les organisations.

Même s'il est obligatoire de remplir le présent questionnaire en vertu de la Loi sur la statistique, votre collaboration est essentielle pour que les résultats de l'enquête soient valides et fiables

Statistique Canada créera une base de données dans laquelle seront combinées les réponses à l'enquête et les enregistrements existants à Statistique Canada. Ces données seront diffusées sous forme agrégée, afin de protéger la confidentialité des dossiers individuels des entreprises.

#### Confidentialité

La loi interdit à Statistique Canada de publier des statistiques recueillies dans le cadre de la présente enquête qui permettrait d'identifier une entreprise, une institution ou une personne. Les dispositions de la Loi sur la statistique qui traitent de la confidentialité ne sont modifiées d'aucune façon par la Loi sur l'accès à l'information.

#### **Questions?**

Si vous avez besoin d'aide pour remplir le présent questionnaire ou si vous avez des questions au sujet de l'enquête, veuillez communiquer avec :

Division de la science, de l'innovation et de l'information électronique Statistique Canada, Parc Tunney, Ottawa (Ontario) K1A 0T6

N° de téléphone: 1 613 951-0719 ou 1-866-726-8879 N° de télécopieur : 1 613 951-7601 ou 1-866-822-9703 Adresse électronique : SIEID@statcan.ca



### **Définition**

## Gestion des connaissances :

La gestion des connaissances a trait à toute activité systématique de l'organisation liée à la saisie et au partage des connaissances.

Veuillez remplir et renvoyer le présent questionnaire dans les 10 jours suivant sa réception, au moyen de l'enveloppe fournie à cette fin.

4900-506.2: 2001-08-13 SQC/SAT-465-75220



#### Pratiques de gestion des connaissances

La présente section vise à mesurer l'utilisation de pratiques formelles, informelles, et quotidiennes de gestion des connaissances.

1. À partir des tableaux ci-dessous, veuillez indiquer l'utilisation que fait votre entreprise ou votre organisation de chaque type de pratique de gestion des connaissances énuméré.

Utilisez les catégories de réponse suivantes :

- Utilisée avant 1999 > L'entreprise ou l'organisation a commencé à utiliser cette pratique de façon régulière avant 1999.
- Utilisée depuis 1999 ➤ L'entreprise ou l'organisation utilise cette pratique de façon régulière depuis 1999.
- Utilisation prévue au cours des 24 prochains mois
   L'entreprise ou l'organisation a l'intention d'utiliser cette pratique de façon régulière au cours des 24 prochains mois.
- Ne sait pas / Sans objet

Aux fins de l'enquête, le terme **travailleurs** comprend les travailleurs réguliers (employés), ainsi que les gestionnaires, dirigeants, associés, administrateurs et personnes recrutées à contrat.

Cochez <u>UNE</u> réponse pour chaque élément.

		atiques de gestion des connaissances au in de votre entreprise ou organisation	Utilisée avant 1999	Utilisée depuis 1999	Utilisation prévue au cours des 24 prochains mois	Ne sait pas / Sans objet
1.1		olitiques et stratégies				
	Vo	tre entreprise ou organisation :				
1001	A.	a une politique ou une stratégie écrite de gestion des connaissances	10	2	3	Ое
1002	B.	dispose d'un système de valeurs ou d'une culture visant à promouvoir le partage des connaissances	1	2	3	<u>Ф</u>
1003	C.	a des politiques ou des programmes visant à aider à garder les travailleurs dans l'entreprise ou l'organisation	1	2	3	90
1004	D.	utilise des partenariats ou des alliances stratégiques pour acquérir des connaissances	1	2	3	9
1.2	Da	adership ans votre entreprise ou organisation, s pratiques de gestion des nnaissances sont :				
1005	A.	du ressort des gestionnaires et des dirigeants	10	2	3	90
1006	B.	du ressort des travailleurs autres que les gestionnaires	1	2	3	9
1007	C.	du ressort de l'agent des connaissances ou de la section de gestion des connaissances	10	2	3	90
1008	D.	des critères explicites pour l'évaluation du rendement des travailleurs	10		3	
1.3	Vo	citations  otre entreprise ou organisation compense de façon particulière le rtage des connaissances grâce à :				
1009	Α.	des incitatifs monétaires	1	2	3	<b>O</b> e
	В.	des incitatifs non monétaires	1	2	3	9

Page 2 5-4900-506.2

		atiques de gestion des connaissances au in de votre entreprise ou organisation	Utilisée avant 1999	Utilisée depuis 1999	Utilisation prévue au cours des 24 prochains mois	Ne sait pas / Sans objet
1.4	Vo	isie et acquisition des nnaissances tre entreprise ou organisation ccupe régulièrement :				
1011	A.	de saisir et d'utiliser les connaissances d'autres sources de l'industrie, comme des associations industrielles, des concurrents, des clients et des fournisseurs	1	2	3	90
1012	B.	de saisir et d'utiliser les connaissances des établissements de recherche publics, y compris les universités et les laboratoires gouvernementaux	1	2	3	90
1013	C.	d'affecter des ressources à la recherche et à l'acquisition de connaissances externes et à la communication de ces connaissances au sein de votre entreprise ou organisation	1	2	з ()	9 <u></u>
1014	D.	d'encourager les travailleurs à participer à des équipes de projet comprenant des experts de l'extérieur	1	2	3	90
1.5	Fo	rmation et mentorat				
	Vo	tre entreprise ou organisation :				
1015	A.	offre de la formation formelle relative aux pratiques de gestion des connaissances	1	2	3	90
1016	B.	offre de la formation informelle liée à la gestion des connaissances	1	2	3	90
1017	C.	utilise des pratiques formelles de mentorat, y compris des stages d'apprentissage	10	2	3	90
1018	D.	encourage le partage par les travailleurs d'expérience de leurs connaissances avec les nouveaux travailleurs ou les travailleurs moins expérimentés	1	2	3	90
1019	E.	encourage les travailleurs à poursuivre leurs études, grâce au remboursement des frais de scolarité pour des cours liés au travail et terminés avec succès	1	2	3	90
1020	F.	offre une formation à l'extérieur aux travailleurs pour qu'ils puissent conserver leurs aptitudes	1	2	3	90
1.6	Au	sein de votre entreprise ou ganisation, les travailleurs partagent connaissances ou l'information :				
1021	A.	en mettant à jour régulièrement des bases de données comprenant des pratiques de travail éprouvées, des leçons apprises et des listes d'experts	s 1	2	3	9
1022	B.	en préparant de la documentation écrite, y compris des leçons apprises, des guides de formation, des pratiques de travail éprouvées, des articles devant être publiés, etc. (mémoire de l'organisation)	1	2	з ()	9
1023	C.	en favorisant la collaboration des équipes de projets qui sont dans des lieux distincts (« équipes virtuelles »)	1	2	3	9
<b>2.</b> 1		Y a-t-il des pratiques de gestion des conna utilise et que nous avons omis dans cette enq		e votre entre	eprise ou votre	organisation
		utilise et que nous avons omis dans cette enq 2 Non	<sub>l</sub> uete f			
		1 Oui, veuillez préciser 1102				



Si vous avez coché **au moins** une réponse dans la colonne **Utilisée avant 1999 ou Utilisée depuis 1999**, pour l'une ou l'autre des questions 1.1 - 1.6, veuillez **poursuivre**. Autrement, **passez à la question 10**.

5-4900-506.2 Page 3



Si vous avez coché au moins une réponse dans la colonne **Utilisée avant 1999 ou Utilisée depuis 1999**, pour l'une ou l'autre des questions 1.1 - 1.6, veuillez **poursuivre**. Autrement, **passez à la question 10**.

# Raisons de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances

La présente section vise à mesurer les raisons de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances.

3. Veuillez indiquer le niveau d'importance que vous attribuez à chacune des raisons qui justifient l'adoption des pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement dans votre entreprise ou votre organisation.

$\bigcirc$	Cochez UNE	réponse poui	chaque	élément.
------------	------------	--------------	--------	----------

•	) C	ochez <u>UNE</u> réponse pour chaque élément.				
	des	isons de l'adoption de pratiques de gestion s connaissances dans votre entreprise ou ganisation	Essentielle	Importante	Pas très importante	Pas du tout importante
2001	A.	Améliorer l'avantage concurrentiel de votre entreprise ou organisation	1	2	3	4 🔾
2002	B.	Faciliter l'intégration des connaissances au sein de votre entreprise ou organisation	10	2	3	4
2003	C.	Améliorer la saisie et l'utilisation des connaissances provenant de sources de l'extérieur de votre entreprise ou organisation	10	2	3	4 🔾
2004	D.	Améliorer le partage ou le transfert des connaissances avec des partenaires d'alliances stratégiques, d'entreprises conjointes ou de consortiums	1	2	з 🔾	40
2005	E.	Augmenter l'efficience en utilisant les connaissances pour améliorer les procédés de production	10	2	3	4
2006	F.	Protéger l'entreprise ou l'organisation contre la perte de connaissances en raison du départ de travailleurs	10	2	3	4
2007	G.	Former les travailleurs afin d'atteindre les objectifs stratégiques de votre entreprise ou organisation	1	2	з 🔾	4
2008	Н.	Augmenter l'acceptation des innovations par les travailleurs	1	2	3	4 🔾
2009	l.	Aider à garder les travailleurs dans l'entreprise ou l'organisation	10	2	3	40
2010	J.	Déterminer et / ou protéger les connaissances stratégiques présentes dans votre entreprise ou organisation	10	2	3	40
2011	K.	Faciliter la collaboration pour les projets ou les équipes qui sont dans des lieux distincts (cà-d. des emplacements de travail différents)	1	2	3	4 🔾
2012	L.	Encourager le partage ou le transfert des connaissances avec les clients	1	2	3	4

Page 4 5-4900-506.2

# Résultats de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances La présente section vise à mesurer les résultats de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances. 4. Dans le tableau ci-dessous, veuillez indiquer le niveau d'efficacité que vous attribuez à chaque résultat pour les pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement dans votre entreprise ou votre

organisation.

(	<u>/</u>	Cochez <u>UNE</u> réponse pour chaque élément.				
		icacité des résultats de l'utilisation des atiques de gestion des connaissances	Très efficace	Efficace	Pas très efficace	Pas efficace du tout
	CO	utilisation des pratiques de gestion des nnaissances nous a permis d'obtenir les sultats suivants :				
2101	A.	accroître horizontalement le partage de nos connaissances (entre les services, les secteurs fonctionnels et les unités fonctionnelles)	1	2	3	4
2102	B.	accroître verticalement le partage de nos connaissances (vers le haut de la hiérarchie organisationnelle)	1	2	3	4
2103	C.	améliorer l'efficience et/ou la productivité des travailleurs	10	2	3	4
2104	D.	améliorer les aptitudes et les connaissances des travailleurs	10	2	3	4
2105	E.	ajouter de nouveaux marchés (davantage d'emplacements géographiques)	10	2	3	4
2106	F.	améliorer nos relations avec les clients	1	2	3	4
2107	G.	ajouter de nouveaux services ou produits	1	2	3	4 🔾
2108	H.	adapter davantage nos services ou produits aux besoins des clients	10	2	3	4
2109	l.	augmenter la souplesse en matière de production et d'innovation	10	2	3	4
2110	J.	éliminer le double emploi en matière de recherche et de développement	10	2	3	4
2111	K.	améliorer la mémoire de notre entreprise ou organisation	10	2	3	4
2112	L.	augmenter notre capacité de saisir les connaissances des établissements de recherche publics, y compris les universités et les laboratoires gouvernementaux	1	2	3	40
2113	M.	augmenter notre capacité de saisir les connaissances d'autres entreprises, d'associations industrielles, de documents techniques, etc.	1	2	3	4
2114	N.	améliorer la participation des travailleurs sur les lieux de travail	1	2	3	4
Res	oon	sabilité globale des pratiques de gesti	on des co	nnaissance	S	
5. 2		Lequel des groupes suivants a la responsab dans votre entreprise ou votre organisation?	ilité des pra	tiques de ges	stion des con	naissances
		Cochez <u>UNE</u> seule réponse.				
		1 Ressources humaines	6 Autre,	veuillez préciser		
		2 Technologie de l'information	2202 _			
		3 Section de gestion des connaissances	_			
		Bibliothèque / Centre de documentation	_			
		5 Comité exécutif (responsabilité directe)	<sub>9</sub> O Ne sait	pas		
Effic	aci	té des pratiques de gestion des conna	issances			
6. 2		Mesurez-vous l'efficacité des pratiques de que votre organisation?	gestion des	connaissance	es de votre e	entreprise ou
		2 Non				
		1 Oui, veuillez préciser				
		2302				

5-4900-506.2 Page 5

	nez <u>TOUTES</u> les réponses pertii	nentes.			
Source	s internes				
01 A.	Gestionnaires	02 O I	Travailleurs autres que les gestionnaires	03 C.	Syndicat(s) actif(s) dans le ou les milieu(x) de travail
Source	s externes				
04 O D.	Entreprise ou organisation avec laquelle vous avez une alliance stratégique, une entreprise conjointe ou un consortium	05 O I	E. Concurrents	06  F.	Fournisseurs
07 G.	Associations ou fédérations professionnelles, corporatives ou industrielles	08 0	Universités, collèges techniques, laboratoires publics ou écoles de commerce	09 O I.	Experts-conseils
10 J.	Organismes de réglementation s'occupant d'environnement, de santé et sécurité, de finances et d'autres exigences réglementaires	11 0	<ol> <li>Clients</li> </ol>		
12 O L.	Autre, veuillez préciser 2402				
Les prat organisa	itre des pratiques de ge iques de gestion des connai ation ont-elles des budgets d  Au cours des 24 prochain	ssances ou des dé s mois, vou	utilisées actuellement d penses déterminées? us attendez-vous à ce que la		
Les prat organisa	iques de gestion des connaintion ont-elles des budgets d  Au cours des 24 prochainconsacrée aux pratiques d	ssances ou des dé s mois, vou	utilisées actuellement d penses déterminées? us attendez-vous à ce que la		
_es prat organisa	iques de gestion des connai ation ont-elles des budgets d Au cours des 24 prochain consacrée aux pratiques d 2502 1 Augmente	ssances ou des dé s mois, vou	utilisées actuellement d penses déterminées? us attendez-vous à ce que la		
Les prat organisa	iques de gestion des connai ation ont-elles des budgets d Au cours des 24 prochain- consacrée aux pratiques d 2502 1 Augmente	ssances ou des dé s mois, vou de gestion	utilisées actuellement d penses déterminées? us attendez-vous à ce que la		
es prat rganisa	iques de gestion des connaintion ont-elles des budgets d  Au cours des 24 prochainconsacrée aux pratiques d  2502 1 Augmente  Diminue  Reste la même	ssances ou des dé s mois, vou de gestion	utilisées actuellement d penses déterminées? us attendez-vous à ce que la		
Les prat organisa	iques de gestion des connai ation ont-elles des budgets d Au cours des 24 prochain- consacrée aux pratiques d 2502 1 Augmente	ssances ou des dé s mois, vou de gestion	utilisées actuellement d penses déterminées? us attendez-vous à ce que la		
Les prat organisa	iques de gestion des connaintion ont-elles des budgets d  Au cours des 24 prochainconsacrée aux pratiques d  2502 1 Augmente  Diminue  Reste la même	ssances ou des dé s mois, vou de gestion e	utilisées actuellement de penses déterminées?  us attendez-vous à ce que la des connaissances :	part du budget	
Les prat organisa	iques de gestion des connaintion ont-elles des budgets d  Au cours des 24 prochain consacrée aux pratiques d  2502 1 Augmente  2 Diminue  3 Reste la même  9 Ne sait pas  Au cours des 24 prochain	ssances ou des dé s mois, vou de gestion e	utilisées actuellement de penses déterminées?  us attendez-vous à ce que la des connaissances :	part du budget	
Les prat organisa	iques de gestion des connaistion ont-elles des budgets des budgets des budgets des des budgets des des 24 prochains consacrée aux pratiques des 2502 1 Augmente  2 Diminue  3 Reste la même 9 Ne sait pas  Au cours des 24 prochains gestion des connaissance	ssances ou des dé s mois, vou de gestion e	utilisées actuellement de penses déterminées?  us attendez-vous à ce que la des connaissances :	part du budget	

Page 6 5-4900-506.2

	Est-ce que votre entreprise ou vo	tre organisatior	n a fait face à beau	icoup de résistance en ce qui :
	rait à la mise en œuvre des pratic			
•				
	Quels sont les groupes connaissances utilisée	qui ont résisté à l s actuellement?	a mise en œuvre des	pratiques de gestion des
2	2602 🕜 Cochez <u>TOUTES</u> les réponse	es pertinentes.		
	Cadres et travailleurs			
	<sub>01</sub> Gestionnaires	02 Travailled les gestion		O3 Syndicat(s) actif(s) dans le or les milieu(x) de travail
	Fonctions, services ou unit	tés fonctionnell	es	
	04 Technologie de l'information, groupe de l'informatique	05 Marketing	g, ventes	Distribution, achats, communications (bibliothèque d'entreprise)
	07 Recherche et développement	08 Génie		O9 Administration, comptabilité, ressources humaines
	10 Production			
tatifs	pour la mise en œuvre de l	pratiques de	gestion des co	nnaissances
2701 <b>\</b>	/euillez indiquer ce qui motiverai	t votre entrepri	se ou votre organ	isation à mettre en œuvre
	les pratiques de gestion des con			
(	Cochez <u>TOUTES</u> les réponses pe	ertinentes.		
	01 Problèmes de surcharge d'i	nformation au sein	de votre entreprise o	u organisation
	02 O Difficulté à saisir les connais	ssances non docu	mentées des travaille	urs (savoir-faire)
	03 Utilisation des outils ou des	pratiques de gesti	on des connaissance	s par les concurrents
	04 Perte d'employés clés et de			
	05 Perte de la part de marché			
	06 Difficulté à intégrer les conn	vaissances de l'ext	áriour	
		aissailces de l'ext	eneui	
	<sub>07</sub> Autre, veuillez préciser			
	2702			
ctur	e du personnel			
	chaque catégorie énumérée ci- ombre actuel de travailleurs dans			
	Incluez vos travailleurs régulier associés, administrateurs et les	s (employées), o	de même que les g	
	oloi au CANADA		Emploi à l'extéri	eur CANADA
Em				
Non Par	abre d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.		Nombre d'équiva	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au
Non Par d'an	nbre d'équivalents temps plein au Ca « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.		Nombre d'équiva du Canada (exclu Canada)	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au
Non Par d'an	nbre d'équivalents temps plein au Car « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez <u>UNE</u> seule réponse.		Nombre d'équiva du Canada (exclu Canada)	lents temps plein à l'extérieur
Non Par d'an	nbre d'équivalents temps plein au Car « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez <u>UNE</u> seule réponse.		Nombre d'équiva du Canada (exclu Canada)  3002 Cochez	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au une les personnes travaillant au une les personnes.
Non Par d'an	where d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez <u>UNE</u> seule réponse.  01 0 02 1-19		Nombre d'équiva du Canada (exclucanada)  3002 Cochez 1  01 0  02 1	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au UNE seule réponse.
Non Par d'an	where d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez UNE seule réponse.  01 0  02 1-19  03 20-49		Nombre d'équiva du Canada (exclucanada)  3002 Cochez 1  01 0  02 1  03 2	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au  UNE seule réponse.  -19
Non Par d'an	where d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez <u>UNE</u> seule réponse.  01 0 02 1-19		Nombre d'équiva du Canada (exclucanada)  3002 Cochez 1  01 0  02 1	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au  UNE seule réponse.  -19
Non Par d'an	where d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez UNE seule réponse.  01 0  02 1-19  03 20-49		Nombre d'équiva du Canada (exclucanada)  3002 Cochez 1  01 0  02 1  03 2	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au  UNE seule réponse.  -19 0-49 0-99
Non Par d'an	where d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez UNE seule réponse.  01		Nombre d'équiva du Canada (exclucanada)  3002 Cochez 1  01 0  02 1  03 2  04 5	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au  UNE seule réponse.  -19 0-49 0-99 00-249
<b>Non</b> Par d'an	where d'équivalents temps plein au Cal « équivalents temps plein », on entend nées-personnes.  Cochez UNE seule réponse.  01		Nombre d'équiva du Canada (exclucanada)  3002 Cochez 1  01 0  02 1  03 2  04 5  05 1	lents temps plein à l'extérieur ure les personnes travaillant au  UNE seule réponse.  -19 0-49 0-99 00-249 50-499

5-4900-506.2 Page 7

<b>12.</b> 4001	Veuillez indiquer combien de temps vous avez pris pour remplir le présent questionnaire.
	minutes
<b>13.</b> 4002	Si vous aimeriez recevoir des résultats sommaires de cette enquête, veuillez cocher.
	1 Oui
	<sub>2</sub> Non
	Commontaires
4.4	Commentaires
14.	Vos commentaires sont importants pour nous. Veuillez nous laisser savoir comment nous pourrions améliorer cette enquête.
6001	
000.	
6002	

Vos réponses sont très appréciées. Merci de votre participation.

Veuillez renvoyer le présent questionnaire dans les 10 jours suivant sa réception, au moyen de l'enveloppe fournie à cette fin.

Page 8 5-4900-506.2