

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 UNE réponse pour chaque élément.

Pratiques de gestion des connaissances au sein 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 Politiques et stratégies					
Votre entreprise ou organisation :					
1001	A. a une politique ou une stratégie écrite de gestion des connaissances	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1002	B. dispose d'un système de valeurs ou d'une culture visant à promouvoir le partage des connaissances	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1003	C. a des politiques ou des programmes visant à aider à garder les travailleurs dans l'entreprise ou l'organisation	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1004	D. utilise des partenariats ou des alliances stratégiques pour acquérir des connaissances	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1.2 Leadership					
Dans votre entreprise ou organisation, les pratiques de gestion des connaissances sont :					
1005	A. du ressort des gestionnaires et des dirigeants	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1006	B. du ressort des travailleurs autres que les gestionnaires	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1007	C. du ressort de l'agent des connaissances ou de la section de gestion des connaissances	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1008	D. des critères explicites pour l'évaluation du rendement des travailleurs	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1.3 Incitations					
Votre entreprise ou organisation récompense de façon particulière le partage des connaissances grâce à :					
1009	A. des incitatifs monétaires	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1010	B. des incitatifs non monétaires	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>

Pratiques de gestion des connaissances au sein 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 Saisie et acquisition des connaissances Votre entreprise ou organisation s'occupe 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 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1012	B. de saisir et d'utiliser les connaissances des établissements de recherche publics, y compris les universités et les laboratoires gouvernementaux	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
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 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1014	D. d'encourager les travailleurs à participer à des équipes de projet comprenant des experts de l'extérieur	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1.5 Formation et mentorat Votre entreprise ou organisation :					
1015	A. offre de la formation formelle relative aux pratiques de gestion des connaissances	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1016	B. offre de la formation informelle liée à la gestion des connaissances	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1017	C. utilise des pratiques formelles de mentorat, y compris des stages d'apprentissage	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1018	D. encourage le partage par les travailleurs d'expérience de leurs connaissances avec les nouveaux travailleurs ou les travailleurs moins expérimentés	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
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 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1020	F. offre une formation à l'extérieur aux travailleurs pour qu'ils puissent conserver leurs aptitudes	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1.6 Communications Au sein de votre entreprise ou organisation, les travailleurs partagent les 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	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
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 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
1023	C. en favorisant la collaboration des équipes de projets qui sont dans des lieux distincts (« équipes virtuelles »)	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	9 <input type="radio"/>
2. 1101 Y a-t-il des pratiques de gestion des connaissances que votre entreprise ou votre organisation utilise et que nous avons omises dans cette enquête?					
2 <input type="radio"/> Non					
1 <input type="radio"/> 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, **passer à la question 10**.



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, **passer 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.

Cochez **UNE** réponse pour chaque élément.

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

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.

Cochez **UNE** réponse pour chaque élément.

Efficacité des résultats de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances		Très efficace	Efficace	Pas très efficace	Pas efficace du tout
L'utilisation des pratiques de gestion des connaissances nous a permis d'obtenir les résultats suivants :					
2101	A. accroître horizontalement le partage de nos connaissances (entre les services, les secteurs fonctionnels et les unités fonctionnelles)	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2102	B. accroître verticalement le partage de nos connaissances (vers le haut de la hiérarchie organisationnelle)	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2103	C. améliorer l'efficacité et/ou la productivité des travailleurs	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2104	D. améliorer les aptitudes et les connaissances des travailleurs	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2105	E. ajouter de nouveaux marchés (davantage d'emplacements géographiques)	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2106	F. améliorer nos relations avec les clients	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2107	G. ajouter de nouveaux services ou produits	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2108	H. adapter davantage nos services ou produits aux besoins des clients	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2109	I. augmenter la souplesse en matière de production et d'innovation	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2110	J. éliminer le double emploi en matière de recherche et de développement	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2111	K. améliorer la mémoire de notre entreprise ou organisation	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2112	L. augmenter notre capacité de saisir les connaissances des établissements de recherche publics, y compris les universités et les laboratoires gouvernementaux	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2113	M. augmenter notre capacité de saisir les connaissances d'autres entreprises, d'associations industrielles, de documents techniques, etc.	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>
2114	N. améliorer la participation des travailleurs sur les lieux de travail	1 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>

Responsabilité globale des pratiques de gestion des connaissances

5. 2201 Lequel des groupes suivants a la responsabilité des pratiques de gestion des connaissances dans votre entreprise ou votre organisation?

Cochez **UNE** seule réponse.

1 Ressources humaines

6 Autre, veuillez préciser

2 Technologie de l'information

2202 _____

3 Section de gestion des connaissances

4 Bibliothèque / Centre de documentation

5 Comité exécutif
(responsabilité directe)

9 Ne sait pas

Efficacité des pratiques de gestion des connaissances

6. 2301 Mesurez-vous l'efficacité des pratiques de gestion des connaissances de votre entreprise ou votre organisation?

2 Non

1 Oui, veuillez préciser

2302 _____

Sources des pratiques de gestion des connaissances

7. ²⁴⁰¹ Veuillez indiquer la ou les source(s) qui ont incité votre entreprise ou votre organisation à mettre en place les pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement.

Cochez **TOUTES** les réponses pertinentes.

Sources internes

01 A. Gestionnaires

02 B. Travailleurs autres que les gestionnaires

03 C. Syndicat(s) actif(s) dans le ou les milieu(x) de travail

Sources externes

04 D. Entreprise ou organisation avec laquelle vous avez une alliance stratégique, une entreprise conjointe ou un consortium

05 E. Concurrents

06 F. Fournisseurs

07 G. Associations ou fédérations professionnelles, corporatives ou industrielles

08 H. Universités, collèges techniques, laboratoires publics ou écoles de commerce

09 I. Experts-conseils

10 J. Organismes de réglementation s'occupant d'environnement, de santé et sécurité, de finances et d'autres exigences réglementaires

11 K. Clients

12 L. Autre, veuillez préciser ²⁴⁰² _____

Dépenses au titre des pratiques de gestion des connaissances

8. ²⁵⁰¹ Les pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement dans votre entreprise ou votre organisation ont-elles des budgets ou des dépenses déterminées?

1 Oui → Au cours des 24 prochains mois, vous attendez-vous à ce que la part du budget consacrée aux pratiques de gestion des connaissances :

2502 1 Augmente

2 Diminue

3 Reste la même

9 Ne sait pas

2 Non → Au cours des 24 prochains mois, vous attendez-vous à ce que les pratiques de gestion des connaissances reçoivent un budget déterminé :

2503 1 Oui

2 Non

9 Ne sait pas

Résistance à l'égard des pratiques de gestion des connaissances

9. 2601 **Est-ce que votre entreprise ou votre organisation a fait face à beaucoup de résistance en ce qui a trait à la mise en œuvre des pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement?**

2 Non

1 Oui → Quels sont les groupes qui ont résisté à la mise en œuvre des pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement?

2602 **Cochez TOUTES les réponses pertinentes.**

Cadres et travailleurs

01 Gestionnaires

02 Travailleurs autres que les gestionnaires

03 Syndicat(s) actif(s) dans le ou les milieu(x) de travail

Fonctions, services ou unités fonctionnelles

04 Technologie de l'information, groupe de l'informatique

05 Marketing, ventes

06 Distribution, achats, communications (bibliothèque d'entreprise)

07 Recherche et développement

08 Génie

09 Administration, comptabilité, ressources humaines

10 Production

Incitatifs pour la mise en œuvre de pratiques de gestion des connaissances

10. 2701 **Veillez indiquer ce qui motiverait votre entreprise ou votre organisation à mettre en œuvre des pratiques de gestion des connaissances ou à intensifier ces pratiques?**

Cochez TOUTES les réponses pertinentes.

01 Problèmes de surcharge d'information au sein de votre entreprise ou organisation

02 Difficulté à saisir les connaissances non documentées des travailleurs (savoir-faire)

03 Utilisation des outils ou des pratiques de gestion des connaissances par les concurrents

04 Perte d'employés clés et de leurs connaissances

05 Perte de la part de marché

06 Difficulté à intégrer les connaissances de l'extérieur

07 Autre, veuillez préciser

2702 _____

Structure du personnel

11. **Pour chaque catégorie énumérée ci-dessous, veuillez indiquer la fourchette qui correspond le mieux au nombre actuel de travailleurs dans votre entreprise ou votre organisation.**

Incluez vos travailleurs réguliers (employés), de même que les gestionnaires, dirigeants, associés, administrateurs et les personnes recrutées à contrat.

Emploi au CANADA

Nombre d'équivalents temps plein au Canada.

Par « équivalents temps plein », on entend le nombre d'années-personnes.

3001 **Cochez UNE seule réponse.**

01 0

02 1-19

03 20-49

04 50-99

05 100-249

06 250-499

07 500-1 999

08 2 000+

Emploi à l'extérieur CANADA

Nombre d'équivalents temps plein à l'extérieur du Canada (exclure les personnes travaillant au Canada)

3002 **Cochez UNE seule réponse.**

01 0

02 1-19

03 20-49

04 50-99

05 100-249

06 250-499

07 500-1 999

08 2 000+

