

Manuel de l'intervieweur
Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances
Enquête-pilote, 2001

Louise Earl
Division des sciences, de l'innovation
et de l'information électronique
Troisième ébauche
10 octobre 2001

1

Table des matières

Introduction	4
Contexte et objectifs.....	4
Base de sondage	4
Contenu de l'enquête.....	6
À noter.....	7
Minimiser les refus.....	8
Chapitre 1	9
Feuille de questions et réponses	9
Chapitre 2	13
Processus de collecte.....	13
Calendrier de collecte des données	13
Interviews préliminaires	14
Comment procéder à l'interview préliminaire	14
Toutes les données sur la liste des contacts préliminaires sont correctes	19
Envoi par la poste.....	19
Envoi/retour par la poste	19
Organigramme.....	19
Saisie des données	19
Mener des interviews en cas de non-réponse	22
Interviews téléphoniques de suivi	23
Prendre des rendez-vous.....	24
Attribuer des codes d'état de réponse	24
Chapitre 3	28
Remplir le questionnaire	28
Contexte de l'entrée des données	28
Commentaires.....	28
Commentaires à l'intention des spécialistes.....	28
Notes de l'intervieweur	29
Étiquettes	29
Mise à jour des étiquettes	29
Questionnaires retournés	30
Questionnaires retournés par la poste.....	30
Entrevues téléphoniques.....	30
Questionnaires retournés par le bureau de poste	30
Chapitre 4	31
Vérifier le questionnaire.....	31
Pratiques de gestion des connaissances.....	31
Autres pratiques de gestion des connaissances	32
Raisons de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances.....	32
Résultats de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances.....	34
Responsabilité globale des pratiques de gestion des connaissances	35

Mesurer l'efficacité des pratiques de gestion des connaissances	36
Sources des pratiques de gestion des connaissances	37
Dépenses au titre des pratiques de gestion des connaissances	38
Résistance à l'égard des pratiques de gestion des connaissances	39
Incitatifs pour la mise en œuvre de pratiques de gestion des connaissances	40
Structure du personnel.....	40
Fardeau de réponse.....	41
Résultats sommaires.....	42
Section réservée aux commentaires	42
Chapitre 5	44
Cellules de données obligatoires	44
Chapitre 6	45
Procédures administratives.....	45

Introduction

Contexte et objectifs

Statistique Canada mène cette enquête-pilote sur les Pratiques de gestion des connaissances dans le cadre d'une initiative internationale dirigée par l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques. Le Canada est le premier pays à mettre sur pied ce projet pilote. Toutefois, le Danemark, l'Allemagne, l'Australie et les États-Unis d'Amérique entreprendront également des enquêtes-pilotes fondées sur le contenu du questionnaire sur les pratiques de gestion des connaissances.

L'objet principal de la présente enquête est de permettre de déterminer quelles pratiques les entreprises canadiennes utilisent pour appuyer le partage, le transfert, l'acquisition et le maintien des connaissances, et si elles trouvent ces pratiques efficaces.

L'entreprise constitue l'unité d'enquête et le répondant sera averti au moyen d'un contact préliminaire. Ce répondant doit être un cadre supérieur comme le président-directeur général, le président, le vice-président ou l'agent principal des connaissances. Le questionnaire d'enquête ne contient pas de questions financières et la personne la plus indiquée pour y répondre est un cadre supérieur chargé de l'orientation stratégique, de la vision et des stratégies de l'organisation.

Pour répondre au questionnaire, il faut connaître les opérations de l'organisation depuis au moins deux ans. La classification industrielle de l'entreprise sera vérifiée au moment du contact préliminaire.

L'enquête-pilote sera menée de septembre à décembre 2001. Le questionnaire sera envoyé par la poste à environ 400 entreprises.

Base de sondage

1. Distributeur de gros (SCIAN=417)
2. Services (SCIAN=5416)

La base de sondage pour ces trois types d'industries provient de l'Enquête unifiée des entreprises (EUE) 1999. Le plan de sondage utilisé en est un à deux phases. La première phase étant l'échantillon provenant de l'EUE (stratifié simple) et la deuxième phase étant un échantillon des unités répondantes (stratifié simple). Le choix de se limiter aux unités répondantes de la première phase a été motivé par l'utilisation ultérieure des données de production obtenues de l'EUE.

La population cible est donc toutes les entreprises qui appartiennent ces types d'industries avec l'application de la règle de Royce-Maranda (pour alléger le fardeau de réponse des petites entreprises).

Distributeur de gros :

Selon l'EUE, cette population compte 11 161 entreprises. L'échantillon de l'EUE est de 2 035 entreprises parmi lesquelles 1 034 étaient disponibles pour notre échantillon (valeurs de production disponibles). De ce nombre, 710 entreprises avaient plus de 10 employés. Selon une allocation qui tenait compte de la taille des entreprises, 81 entreprises ont été sélectionnées.

Services :

Selon l'EUE, cette population compte 34 953 entreprises. L'échantillon de l'EUE est de 2 010 entreprises parmi lesquelles 601 étaient disponibles pour notre échantillon (valeurs de production disponibles). De ce nombre, 156 entreprises avaient plus de 10 employés. Selon une allocation qui tenait compte de la taille des entreprises, 52 entreprises ont été sélectionnées.

3. Foresterie (SCIAN=133)

4. Manufacture (SCIAN=325)

5. Transport (SCIAN=336)

La base de sondage pour ces types d'industries provient de l'Enquête annuelle sur les manufactures (ASM) 1999. Le plan de sondage utilisé en est un à deux phases. La première phase étant l'échantillon (recensement) provenant de l'ASM (stratifié simple) et la deuxième phase étant un échantillon des unités répondantes (stratifié simple). Le choix de se limiter aux unités répondantes de la première phase a été motivé par l'utilisation ultérieure des données de production obtenues de l'ASM. La population cible est donc toutes les entreprises qui appartiennent ces types d'industries avec l'application de la règle de Royce-Maranda (revenu $\geq 50 000$ pour alléger le fardeau de réponse des petites entreprises).

Foresterie :

Selon l'ASM, cette population compte 1 196 entreprises (valeurs de production disponibles). De ce nombre, 772 entreprises avaient plus de 10 employés. Selon une allocation qui tenait compte de la taille des entreprises, 73 entreprises ont été sélectionnées.

Manufacture :

Selon l'ASM, cette population compte 719 entreprises (valeurs de production disponibles). De ce nombre, 579 entreprises avaient plus de 10 employés. Selon une allocation qui tenait compte de la taille des entreprises, 91 entreprises ont été sélectionnées.

Transport :

Selon l'ASM, cette population compte 822 entreprises (valeurs de production disponibles). De ce nombre, 642 entreprises avaient plus de 10 employés. Selon une allocation qui tenait compte de la taille des entreprises, 95 entreprises ont été sélectionnées.

Les données recueillies dans le cadre de cette enquête-pilote seront couplées à celles d'autres enquêtes de Statistique Canada afin qu'on puisse avoir accès à des statistiques sur la production comme les revenus, les dépenses, l'emploi et la valeur ajoutée aux fins d'analyse détaillée.

Contenu de l'enquête

L'enquête porte sur une série de pratiques de gestion des connaissances que les entreprises utilisent ou prévoient utiliser. Ces pratiques sont regroupées sous les rubriques suivantes : politiques et stratégies, leadership, incitations, saisie et acquisition des connaissances, formation et mentorat, et communications. Les répondants qui indiquent que l'une des pratiques énumérées dans la première question est « Utilisée » (« Utilisée avant 1990 » ou « Utilisée depuis 1990 ») doivent passer à la section suivante. Les répondants qui n'utilisent aucune des pratiques doivent passer à la question 10, « Incitatifs pour la mise en œuvre ».

Les questions 2 à 9 portent sur les raisons et les résultats de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances ainsi que sur la responsabilité et l'efficacité de ces pratiques. Cette section comprend aussi des questions sur les sources qui ont incité les entreprises à mettre en place les pratiques de gestion des connaissances, les dépenses liées à la gestion des connaissances et la résistance à la mise en œuvre de ces pratiques.

Les questions 10 à 14 s'adressent à tous les répondants. La question 10 porte sur les incitatifs pour la mise en œuvre de pratiques de gestion des connaissances. La question 11 porte sur la structure du personnel et il est essentiel d'y répondre. Les questions 12 à 14 sont des questions administratives qui visent à cerner le fardeau de réponse, à apporter des améliorations au questionnaire et à déterminer si les résultats revêtent un intérêt pour les répondants.

À noter

De façon générale, veuillez procéder comme suit :

- a) Lisez les questions exactement telles qu'elles sont formulées. Si un répondant ne comprend pas une question, répétez-la exactement telle qu'elle est formulée. Si le répondant ne la comprend toujours pas, vous pouvez paraphraser la question ou donner un exemple à la condition de ne pas changer le sens de la question.
- b) Soyez toujours conscient des « messages à l'intervieweur ». Suivez toujours les instructions contenues dans ces messages au moment de lire la question et d'attribuer un code.
- c) En l'absence d'un message à l'effet contraire, il faut lire les catégories de réponses au répondant.
- d) Ne lisez pas le texte entre parenthèses au répondant à moins qu'il n'ait besoin d'éclaircissements.

Minimiser les refus

Parfois, il y a non-réponse pour des raisons qui échappent à votre volonté (par exemple, le répondant est absent pendant une période prolongée en congé annuel ou de maladie). Dans tout autre cas, vous devriez faire tout en votre pouvoir pour obtenir une interview. Pour éviter un refus, gardez présentes à l'esprit les consignes suivantes.

- Souvent, un répondant refuse de participer à l'enquête parce qu'il n'a pas suffisamment d'information sur l'enquête ou sur Statistique Canada ou parce que l'appel a lieu à un moment inopportun. Si vous êtes bien préparé, vous devriez pouvoir obtenir sa coopération. Soyez sensible aux besoins du répondant; excusez-vous d'avoir choisi un mauvais moment et tâchez de fixer une date et une heure pour rappeler (demandez au répondant de proposer le moment qui lui convient).
- Parfois le refus du répondant n'est pas explicite. En pareil cas, choisissez une question (le moment, le but ou l'importance de l'enquête) et commencez à en discuter. Généralement, cela oblige le délinquant à choisir une question plus précise que vous pouvez alors aborder directement.
- Rappelez-vous que vous devez parler au répondant lui-même pour lui expliquer l'enquête. Ne croyez pas sur parole une autre personne qui vous affirme que le répondant choisi ne veut pas participer à l'enquête.
- Écoutez attentivement. Cherchez surtout à savoir pourquoi le répondant ne veut pas participer. Tâchez de trouver des points communs afin de pouvoir vous entendre avec le répondant.
- Négociez avec le répondant. Proposez-lui d'essayer quelques questions; il pourrait alors se rendre compte que le questionnaire n'a rien de menaçant. Expliquez au répondant qu'il peut refuser de répondre à une question donnée.
- Veillez à connaître le matériel d'enquête à fond. Soyez prêt à répondre honnêtement et directement à toute question qui vous est posée. Si vous connaissez bien votre matériel, vous pourrez mettre le répondant à l'aise, et vous aurez une attitude plus professionnelle ainsi que la confiance nécessaire pour « vendre » l'enquête.

Si rien ne marche et vous essayez un refus ferme exprimé de vive voix, retirez-vous poliment. Surtout, ne permettez pas à une interview difficile d'influer sur l'appel suivant. Rappelez-vous que vous interviewez chaque fois une personne différente. Il importe pour vous de maintenir une attitude positive lorsque vous faites l'appel suivant.

Chapitre 1

Feuille de questions et réponses

Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances

1. Comment ai-je été choisi pour participer à cette enquête? (Où avez-vous trouvé mon numéro de téléphone? Pourquoi mon entreprise ou organisation a-t-elle été choisie?)

Votre entreprise a été choisie par échantillonnage au hasard. Nous communiquons avec vous pour obtenir votre participation à l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances. Il s'agit d'une enquête-pilote : votre entreprise ou organisation a été choisie pour représenter des entreprises ou des organisations dans votre branche d'activité et dans votre région. La plupart des entreprises ou des organisations faisant partie de l'échantillon sont choisies au hasard de façon à représenter d'autres entreprises ou organisations ayant des caractéristiques semblables, par exemple le nombre d'employés. Certaines entreprises ou organisations doivent faire partie de l'échantillon car elles jouent un rôle important au sein de leur branche d'activité ou de leur région. Dans l'un et l'autre cas, vos réponses sont d'importance capitale pour le calcul de statistiques exactes.

Vous recevrez bientôt ce questionnaire par la poste. Nous vous demandons de prendre environ 20 minutes pour le remplir. Il ne comprend pas de questions financières. Vous avez été choisi comme la personne la plus appropriée pour remplir le questionnaire au nom de « ... nom de l'entreprise ou de l'organisation », puisqu'il faut une personne ayant un aperçu de haut niveau et une bonne compréhension des pratiques de gestion en place dans votre entreprise ou organisation.

2. Combien de temps faut-il pour répondre à l'enquête? (De combien de temps avez-vous besoin?)

Le temps de réponse varie d'une entreprise à l'autre; cependant, l'enquête prend en moyenne moins de 20 minutes.

Collecte téléphonique

Nous pouvons commencer l'interview et, si vous n'avez pas le temps de la terminer, vous pouvez me le laisser savoir et nous fixerons un autre moment pour vous rappeler.

3. Qui utilise ces données?

Les renseignements que vous fournissez seront utilisés par Statistique Canada pour déterminer dans quelle mesure le questionnaire est utile. Les résultats sommaires de l'enquête-pilote sur les Pratiques de gestion des connaissances seront communiqués aux répondants sur demande. En outre, Statistique Canada examinera les résultats sommaires au regard de ceux des trois autres pays qui mènent cette enquête à titre de projet pilote, soit le Danemark, l'Allemagne, l'Australie et les États-Unis. Vos commentaires serviront à apporter des améliorations à ce questionnaire avant que les pays membres de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques n'entrepprennent une enquête internationale.

4. Comment puis-je m'assurer que vous êtes bien qui vous prétendez être?

Vous pouvez appeler Statistique Canada, sans frais, au 1-866-726-8879 pour confirmer qu'il s'agit d'une enquête en bonne et due forme et que je suis un employé de Statistique Canada.

5. Comment puis-je savoir que les renseignements fournis demeureront confidentiels?

Aux termes de la *Loi sur la statistique*, il est prévu que tous les renseignements que vous nous fournissez demeurent strictement confidentiels. Tous les employés de Statistique Canada ont prêté serment et peuvent faire l'objet de poursuites et de sanctions graves s'ils ne protègent pas la confidentialité des données. Statistique Canada déploie d'immenses efforts pour protéger la confidentialité des données qu'il recueille. Une fois remplis, les questionnaires sont considérés comme confidentiels, et aucune personne non autorisée ne pourra jamais les consulter.

6. Mon entreprise est-elle obligée de participer à l'enquête?

Oui, cette enquête est obligatoire parce que les citoyens ont le droit démocratique d'avoir accès à des données exactes et fiables sur leur économie et leur société. C'est pourquoi aux termes de la *Loi sur la statistique*, une loi du Parlement, les entreprises et les particuliers sont tenus de fournir les renseignements nécessaires à la production de statistiques officielles. La *Loi sur la statistique* exige également que Statistique Canada fournisse une assurance à toute épreuve en matière de confidentialité envers tous les répondants à ces enquêtes.

En outre, il faut imposer l'obligation de répondre parce que la plupart des résultats des enquêtes sur les entreprises sont utilisés directement ou indirectement aux fins de programmes autorisés par la loi.

7. Qu'arrive-t-il si je refuse ou Quelle pénalité y a-t-il en cas de refus (ou autre question de ce genre)?

Aux termes de la *Loi sur la statistique*, toutes les personnes qui reçoivent ce questionnaire sont tenues de le remplir; le refus de le remplir constitue une infraction. Même si nous avons le droit de recueillir les renseignements demandés, toutefois, nous sollicitons votre collaboration. Statistique Canada applique la *Loi* de façon uniforme, mais en usant de discrétion et de sensibilité. Je ne suis pas en mesure de discuter des conséquences sur le plan juridique d'un refus de répondre à l'enquête. Je puis vous faire parvenir une copie de la *Loi sur la statistique*, ou vous pouvez la consulter sur le site Web de Statistique Canada à l'adresse www.statcan.ca, en cliquant sur « À propos de Statistique Canada ». Si vous voulez discuter des répercussions sur le plan juridique, je peux vous adresser à une personne compétente.

8. À quoi servent ces renseignements?

Les renseignements recueillis dans le cadre de l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances seront utilisés par les secteurs tant public que privé. Les gouvernements utiliseront les renseignements aux fins de la prise de décisions et le secteur des entreprises pourra les utiliser aux fins d'analyses du marché et d'études de comparabilité. Les associations industrielles et les milieux universitaires utiliseront les renseignements pour examiner le rendement et d'autres caractéristiques de différentes branches d'activité. Enfin, les résultats serviront à établir une enquête permanente qui fournira des données repères aux fins de comparaisons internationales avec d'autres pays membres de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques.

9. Ne pourriez-vous pas obtenir ces renseignements d'autres sources?

Non. Ces renseignements ne sont recueillis nulle part ailleurs à Statistique Canada. Pour réduire le fardeau de réponse, nous n'avons inclus aucune question exigeant la communication de renseignements d'ordre financier. Tout autre renseignement requis sera obtenu au moyen des réponses aux autres questionnaires que votre entreprise a déjà fait parvenir à Statistique Canada.

10. Quel est le but de la présente enquête?

L'objet principal de cette nouvelle enquête est de déterminer quelles pratiques les entreprises canadiennes utilisent pour appuyer le partage, le transfert, l'acquisition et le maintien des connaissances et si elles trouvent ces pratiques efficaces.

11. Qu'est-ce que le couplage des données?

Pour réduire le fardeau de réponse, les enquêtes telles que l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances sont liées, lorsque la chose est possible, à d'autres enquêtes de Statistique Canada qui recueillent des données complémentaires. L'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances ne recueille aucun renseignement sur la production et l'exploitation. Comme ces renseignements sont très importants lorsqu'il s'agit de déterminer les différents types d'entreprises qui utilisent diverses pratiques de gestion des connaissances, ils seront puisés dans d'autres sources de Statistique Canada.

12. À qui puis-je téléphoner pour obtenir plus de renseignements sur l'enquête?

Je prendrai en note votre nom et votre numéro de téléphone et j'acheminerai vos questions à la chargée de projet, Louise Earl, ou bien vous pouvez appeler Statistique Canada, sans frais, au 1-866-726-8879.

13. Quand les résultats sommaires seront-ils disponibles?

Les résultats sommaires seront disponibles à compter de mars 2002.

14. Numéros de collecte

En anglais : STC/SAT-465-75220
En français : SQC/SAT-463-75220

15. Qu'est-ce que la gestion des connaissances?

Gestion des connaissances s'entend de toute activité systématique se rapportant à la saisie et au partage des connaissances.

16. Qu'est-ce que la mémoire organisationnelle?

La mémoire organisationnelle comprend la rédaction de documents portant par exemple sur les leçons apprises, de manuels de formation, de bonnes pratiques de travail et d'articles destinés à la publication.

17. Qu'est-ce qu'une équipe virtuelle?

Une équipe virtuelle se compose de membres qui ne travaillent pas au même endroit, par exemple qui habitent dans des villes différentes. La technologie des communications, par exemple Internet, les intranets et le courrier électronique, facilite leur travail de collaboration.

Chapitre 2

Processus de collecte

On procède à cette enquête au moyen de questionnaires avec envoi/retour par la poste. Les procédures d'enquête prévoient une prise de contact préliminaire avec l'entreprise pour confirmer le nom de la personne-ressource, les renseignements sur l'étiquette d'envoi et la branche d'activité.

Étape	Mesure
1	Prise de contact avec les entreprises ou les organisations pour vérifier les renseignements sur l'étiquette et la branche d'activité.
2	Les questionnaires d'enquête sont postés par la DOI.
3	Une fois remplis, les questionnaires sont retournés par la poste à la DSIIIE.
4	Les questionnaires dûment remplis sont transférés par la DSIIIE à la DOI aux fins de saisie.
5	Au fur et à mesure de leur réception, les questionnaires remplis sont vérifiés par la DOI et transférés aux fins de saisie des données. Les renseignements incohérents ou incomplets sont rejettés à la vérification de la qualité par le vérificateur.
6	Les intervieweurs de la DOI font un suivi téléphonique auprès des répondants pour régler les cas de rejet à la vérification.
7	Les intervieweurs font un suivi par télécopieur auprès des répondants qui n'ont pas retourné le questionnaire dûment rempli dans les 20 jours suivant son envoi par la poste. Les non-répondants sont priés de renvoyer le questionnaire dûment rempli (un deuxième exemplaire peut leur être envoyé par télécopieur ou par la poste) ou bien de remplir le questionnaire par téléphone.
8	Une fois les questionnaires remplis, saisis et codés, la base de données est transmise à la DSIIIE. Tous les questionnaires doivent être transmis à la DSIIIE.

Calendrier de collecte des données

Date	Activité
6 septembre 2001	Réception de l'échantillon par la DOI.
12 septembre 2001	Début des contacts préliminaires.
24 septembre 2001	Envoi des questionnaires par la poste.
14 octobre 2001	Début du suivi par télécopieur.
24 octobre 2001	Début du suivi par téléphone.
Automne 2001	Entrée et vérification des questionnaires au fur et à mesure de leur réception. Transfert des questionnaires en lots aux fins de la saisie des données. Transfert des fichiers à la DSIIIE au fur et à mesure

	que les données sont saisies. Retour des originaux à la DSIIIE.
17 décembre 2001	Transfert du dernier fichier.
7 janvier 2002	Analyse critique.

Interviews préliminaires

Liste des contacts préliminaires

La liste des entreprises faisant partie de l'échantillon devrait comprendre tous les renseignements dont vous avez besoin pour communiquer avec l'entreprise.

La personne-ressource dont le nom figure sur la liste n'est probablement pas celle qui devrait répondre à la présente enquête. Idéalement, cette personne devrait être le président-directeur général ou la personne désignée par lui.

Comment procéder à l'interview préliminaire

Lorsque vous prenez contact avec le répondant dont le nom figure sur la liste des contacts préliminaires, vous devriez vous présenter, donner le nom de l'enquête et expliquer au répondant que vous lappelez pour obtenir le nom et l'adresse du président-directeur général (p.-d. g.). Vous devez aussi confirmer l'activité principale du répondant.

Voici un exemple :

Bonjour, je m'appelle _____. Je téléphone de Statistique Canada au sujet d'une enquête que nous menons sur les pratiques de gestion des connaissances. Aux fins de cette enquête, nous prévoyons envoyer à votre entreprise un questionnaire sur l'utilisation actuelle et prévue des pratiques de gestion des connaissances par les entreprises canadiennes. Pourriez-vous me donner le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du président-directeur général ou de la personne désignée par lui?

Si le répondant vous donne des renseignements qui diffèrent de ceux sur la liste, veuillez consigner tous les renseignements.

Avant de procéder à l'interview préliminaire, veuillez lire les descriptions des branches d'activité ci-dessous et demandez au répondant quelle description s'applique le plus exactement à son entreprise.

Par exemple :

Je vais vous lire une brève description du type d'activité que votre entreprise peut mener. Veuillez me dire s'il s'agit d'une description suffisamment exacte de votre activité commerciale principale.

SCIAN	Description
113	<p>Foresterie et exploitation forestière</p> <p>Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale est la production et la récolte du bois caractérisé par un long cycle de croissance (dix ans ou plus). La culture d'essences à long cycle de croissance se distingue, sur le plan des procédés de production, des cultures à court cycle de croissance. Ces dernières nécessitent une intervention horticole plus importante avant la récolte et s'appuient sur des procédés qui s'apparentent davantage à ceux que l'on retrouve dans le sous-secteur Cultures agricoles. Par conséquent, la culture d'arbres de Noël et d'autres espèces caractérisées par un cycle de production d'une durée inférieure à dix est rangée dans le sous-secteur Cultures agricoles.</p> <p>Les établissements des diverses classes de ce sous-secteur se spécialisent dans différentes étapes du cycle de production. La reforestation nécessite la production de semis dans des pépinières spécialisées. La production du bois nécessite des forêts naturelles ou des terres convenables disponibles pendant une longue période. La durée de la maturation du bois dépend des essences forestières, des conditions climatiques régionales et de l'utilisation à laquelle est destiné le bois. La récolte du bois, sauf lorsqu'elle est effectuée à très petite échelle, nécessite un matériel spécialisé propre à cette branche d'activité. La récolte de produits forestiers, comme la gomme, l'écorce, les aiguilles de sapin et la mousse espagnole, est également comprise dans ce sous-secteur.</p>
325	<p>Fabrication de produits chimiques</p> <p>Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale est la fabrication de produits et préparations chimiques à partir de matières premières organiques et inorganiques.</p> <p>Exclusion(s) : Établissements dont l'activité principale est :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le traitement in-situ du pétrole brut et du gaz naturel (211, Extraction de pétrole et de gaz); • l'enrichissement des minéraux métalliques (212, Extraction minière (sauf l'extraction de pétrole et de gaz); • le traitement du pétrole brut et du charbon (324,

	<ul style="list-style-type: none"> • Fabrication de produits du pétrole et du charbon); la fonte et l'affinage des minerais, y compris des concentrés (331, Première transformation des métaux)
336	<p>Fabrication de matériel de transport</p> <p>Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale est la fabrication de matériel servant à transporter gens et marchandises. Les groupes sont établis en fonction des divers moyens de transport : route, rail, air et eau. Trois groupes sont établis en fonction de l'équipement utilisé dans le transport routier : les véhicules complets, les carrosseries ainsi que les remorques et les pièces.</p> <p>Les établissements dont l'activité principale est la reconstruction de matériels et de pièces sont inclus dans la même classe que les établissements qui fabriquent de nouveaux produits.</p> <p>Exclusion(s) : Établissements dont l'activité principale est :</p> <ul style="list-style-type: none"> • * la fabrication de matériel servant à déplacer des matériaux et des marchandises dans des emplacements industriels, des chantiers de construction, des chantiers d'exploitation forestière et hors du réseau routier (333, Fabrication de machines).
417	<p>Grossistes-distributeurs de machines, de matériel et de fournitures</p> <p>Ce sous-secteur comprend les établissements dont l'activité principale consiste à vendre en gros des machines et du matériel pour l'agriculture, le jardinage et l'entretien des pelouses; des machines, du matériel et des fournitures industriels et pour la construction, la foresterie et l'extraction minière; des ordinateurs, du matériel et des fournitures de communication; d'autres machines, équipements et fournitures.</p>
5416	<p>Services de conseils en gestion et de conseils scientifiques et techniques</p> <p>Ce groupe comprend les établissements dont l'activité principale consiste à fournir à d'autres des conseils et de l'assistance relativement à des questions de gestion et à des questions environnementales, scientifiques et techniques.</p> <p>Exclusion(s) : Établissements dont l'activité principale est :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à fournir à d'autres des conseils et de l'assistance relativement à des questions d'architecture et de génie (5413, Architecture, génie et services connexes); • à fournir à d'autres des conseils et de l'assistance relativement à des questions de design intérieur, industriel et graphique (5414, Services spécialisés de design);

	<ul style="list-style-type: none">• à fournir à d'autres des conseils et de l'assistance relativement à des questions de technologie de l'information (5415, Conception de systèmes informatiques et services connexes.)
--	--

Le tableau ci-dessous montre les renseignements sur l'entreprise répondante qu'il peut être nécessaire de mettre à jour. Ne rentrez des données que dans les champs pour lesquels le répondant fournit de nouveaux renseignements.

Champ	Instruction
Numéro Q	Entrez le numéro de questionnaire à 10 chiffres qui figure au coin supérieur gauche de l'étiquette.
Nom commercial	Entrez le nom commercial corrigé. Il s'agit du nom sous lequel l'entreprise est connue de ses clients. Il ne comprend pas de suffixes tels que Ltée. ou Inc.
Nom de l'entreprise	Entrez le nom corrigé de l'entreprise. Ce nom pourrait être celui de la personne qui remplit le questionnaire au nom de l'entreprise.
Raison sociale	Entrez la raison sociale corrigée de l'entreprise, c'est-à-dire son nom officiel. Si l'entreprise n'est pas constituée en société, la raison sociale peut être le nom du ou des propriétaires de l'entreprise.
Couverture	Si le répondant ne peut remplir le questionnaire au nom de l'entreprise, entrez les renseignements corrigés. Note : si le code de langue pour la personne-ressource a changé, l'énoncé de couverture doit être traduit dans la langue du choix du répondant.
SCIAN	Obtenez une description de l'activité commerciale principale de l'entreprise si le répondant indique que la description donnée ne correspond pas à l'activité de l'entreprise ou de l'organisation.
Commentaires	Entrez tout commentaire aux fins de la tenue à jour de la base de sondage ou tout autre commentaire que vous jugez important.
Renseignements sur la personne-ressource	
Nom de la personne-ressource	Entrez le nom de la personne qui remplira le questionnaire (le répondant).
Numéros de téléphone/de télécopieur	Entrez le numéro de téléphone et le poste, le cas échéant, ainsi que le numéro de télécopieur du répondant.
Code de langue	Indiquez la langue du choix du répondant.
Poste	Entrez le titre du poste du répondant.
Adresse postale	Entrez l'adresse postale complète du répondant (rue, ville, province et code postal). Veuillez noter que cette adresse peut être différente de celle de l'entreprise.
Pays	Entrez le nom du pays s'il s'agit d'un pays autre que le Canada.

Toutes les données sur la liste des contacts préliminaires sont correctes

Si tous les renseignements sur la liste des contacts préliminaires sont corrects, NE RENTREZ AUCUN renseignement aux fins de la tenue à jour de la base de sondage.

Envoi par la poste

Il faut envoyer à chaque répondant :

- une lettre d'introduction,
- un questionnaire portant l'étiquette voulue,
- une enveloppe de retour par la poste dûment affranchie.

Envoi/retour par la poste

Introduction

Les répondants sont priés de remplir le questionnaire de l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances dans les 10 jours suivant sa réception.

Lorsque les questionnaires dûment remplis auront été reçus, la DOI les vérifiera et les mettra en lots pour qu'ils puissent être transférés aux fins de la saisie des données. On procédera à un suivi téléphonique selon le besoin pour régler les problèmes de données ou pour recueillir des données dans les cas de non-réponse.

Organigramme

Ne sera pas établi aux fins de l'enquête-pilote. Lorsqu'il sera établi, il indiquera les questions obligatoires.

Saisie des données

Les intervieweurs vérifieront les questionnaires sur réception. Ils entreront l'état de chaque questionnaire au moyen des codes de traitement et selon les directives fournies dans le tableau ci-dessous (codes de traitement). Une fois les questionnaires vérifiés et les données saisies, les questionnaires seront retournés à la DSIIIE.

Codes de traitement :

Étape	État	Numéro d'état	Notes, explications
Envoi par la poste	Envoi par la poste	01	MailoutDate, MailCount(INTEGER[2]) sera modifié dans les cas suivants : - initialisé par le système, - CDC/nouvel envoi par la poste, - CDC/nouvel envoi par télécopieur. DocumentMailed(Questionnaire, Annex, Supplement), initialisé par le système, indiquera quels documents sont envoyés par la poste aux répondants.
Traitement	Saisie par le SDED	03	Déclaration électronique des données
Réception	LDT	04	
Traitement	Recherche	05	
Traitement	Renvoi au superviseur	08	
Traitement	Nouvel envoi par la poste	09	Ce cas sera traité par CDC/nouvel envoi par la poste pour : - entrer l'étape Envoi par la poste, - entrer l'état Envoi par la poste, - faire correspondre MailoutDate à la date du traitement, - faire augmenter le Mailcount, - imprimer l'étiquette.
Traitement	Données complètes et épurées	10	
Traitement	Composante laissée en blanc d'un rapport combiné	11	
Envoi par la poste	Rappel envoyé par télécopieur	17	FaxSentDate sera modifié.
Traitement	Nouvel envoi par télécopieur	19	Ce cas sera traité par CDC/nouvel envoi par télécopieur pour : - entrer l'étape Envoi par la poste, - entrer l'état Envoi par la poste, - faire correspondre MailoutDate à la date du traitement, - faire augmenter le Mailcount, - imprimer l'étiquette.
Traitement	Rejets à la vérification obligatoire	20	Le champ SpecialHandling (GRC, DIP, etc.) indiquera la responsabilité en matière de traitement spécial. Si le champ SpecialHandling est VIDE, la responsabilité appartient à la DOI. Le champ SpecialHandling s'affichera à l'écran de navigation et à l'écran d'évaluation.

Traitement	Rejets catégoriques à la vérification	21	Le champ SpecialHandling (GRC, DIP, etc.) indiquera la responsabilité en matière de traitement spécial. Si le champ SpecialHandling est VIDE, la responsabilité appartient à la DOI. Le champ SpecialHandling s'affichera à l'écran de navigation et à l'écran d'évaluation.
Traitement	Possibilité : Temporairement inactif	30	
Traitement	Possibilité : Refus	40	
Traitement	Non-réponse : Date limite de l'enquête	51	
Traitement	Possibilité : Retiré des affaires	60	
Traitement	Possibilité : Introuvable	61	
Traitement	Possibilité : Changement de propriétaire	62	
Traitement	Possibilité : Fusion	63	
Traitement	Possibilité : Double	70	
Traitement	Possibilité : Hors du champ	71	
Traitement	Non-réponse : Cas spécial	72	
Envoi par la poste	Supprimer	80	Liste des raisons : demande spéciale, spécialistes du domaine/collecte prolongée de données, relations avec les répondants, GRC, DIP, 1 an + 1 jour
Réception	SDED : tous les documents reçus	81	DocumentReceived(Questionnaire, Annex, Supplement) sera vérifié par l'utilisateur.
Réception	SDED : tous les documents non reçus	82	DocumentReceived(Questionnaire, Annex, Supplement) sera vérifié par l'utilisateur.
Réception	Tous les documents reçus	83	DocumentReceived(Questionnaire, Annex, Supplement) sera vérifié par l'utilisateur.
Réception	Tous les documents non reçus	84	DocumentReceived(Questionnaire, Annex, Supplement) sera vérifié par l'utilisateur.
Réception	État financier seulement	85	
Réception	GRC : reçu	86	
Réception	Spécialistes/collecte prolongée de données : reçu	87	
Réception	DIP : reçu	88	
Réception	Mise en suspens	89	Liste des raisons : 1. correspondance, 2. Questionnaire laissé en blanc, 3. Mauvaise année financière, 4. transfert entre secteurs, 5. changement de type de Q.

Traitement	Rendez-vous	90	Liste des raisons : non-réponse – 1) unité BSSU, 2) ITAO, 3) rejets, 4) recherche, 5) rétroaction d'enquête, 6) rendez-vous d'aide – unité d'attache, 7) non-réponse, unité d'attache, 8) document manquant – unité d'attache, 9) non-réponse – cas spécial (affecté à un vérificateur particulier) – unité d'attache.
------------	-------------	----	--

Mener des interviews en cas de non-réponse

Objectif

On procédera à un suivi par téléphone auprès des répondants dont les questionnaires n'ont pas été retournés dans les 20 jours suivant leur envoi par la poste et dans le cas des questionnaires retournés qui ont été rejetés à la vérification.

Marche à suivre

Si le répondant indique...	Il faut
- qu'il n'a pas reçu le questionnaire	<p>Offrir de recueillir les renseignements dans le cadre d'une interview téléphonique</p> <p>Si le répondant ne peut répondre à toutes les questions de l'interview à l'instant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vérifier et mettre à jour les renseignements qui figurent sur l'étiquette - envoyer le questionnaire de nouveau (par la poste ou par télécopieur) - consigner la date du deuxième envoi dans les notes - fixer un rendez-vous pour le suivi
- que le questionnaire sera mis à la poste à une date ultérieure	<p>Offrir de recueillir les renseignements dans le cadre d'une interview téléphonique</p> <p>Si le répondant ne peut répondre à toutes les questions de l'interview à l'instant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lui demander quand on peut s'attendre à recevoir le questionnaire - consigner la date de retour prévue dans les notes - fixer un rendez-vous pour le suivi

<p>- qu'il a mis le questionnaire à la poste</p>	<p>Offrir de recueillir les renseignements dans le cadre d'une interview téléphonique</p> <p>Si le répondant ne peut répondre à toutes les questions de l'interview à l'instant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lui demander quand il a mis le questionnaire à la poste - consigner la date de retour prévue dans les notes - fixer un rendez-vous pour le suivi
<p>- qu'il(elle) n'a pas le temps de remplir le questionnaire</p>	<p>Offrir d'aider le répondant à remplir le questionnaire et lui indiquer que vous êtes disposé à le remplir dans le cadre d'une interview téléphonique</p> <p>Si le répondant ne peut répondre à toutes les questions de l'interview à l'instant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - entrer les commentaires pertinents à l'intention du superviseur - transmettre l'unité au superviseur pour suivi

Interviews téléphoniques de suivi

L'intervieweur mènera les interviews téléphoniques de suivi au jour et à l'heure convenus. Si l'intervieweur ne peut rappeler au moment convenu, il(elle) devrait en aviser son superviseur.

Au cours de l'interview téléphonique, tout rejet à la vérification ou élément manquant s'affichera à l'écran au moment de la vérification. Il faut alors confirmer ou modifier les renseignements fournis par le répondant. Si le répondant ne peut confirmer ou modifier les renseignements ou s'il n'y a pas accès à l'instant, il faut fixer un rendez-vous pour rappeler afin d'obtenir les renseignements. Il faut faire un suivi électronique pour résoudre tout problème lié au questionnaire.

Dans le cadre de la saisie des renseignements dans le questionnaire rempli par le répondant, tout rejet à la vérification ou élément manquant s'affichera à l'écran au moment de la vérification. Il faut alors étiqueter le questionnaire aux fins de suivi téléphonique.

Note : Au moment de fixer un rendez-vous pour recueillir ou confirmer des données, le système vous invite à entrer des notes de l'intervieweur. Il est utile d'entrer alors une note que vous ou un autre intervieweur pourrez consulter pour vous familiariser avec le cas avant de communiquer de nouveau avec le répondant.

Prendre des rendez-vous

Objectif

Si la personne-ressource n'est pas disponible pour répondre à l'interview (retour par la poste : non-réponse) ou aux fins du suivi de vérification (rejet à la vérification), il faut fixer un rendez-vous pour obtenir les renseignements requis.

Rendez-vous

Tous les rendez-vous pris au téléphone avec des répondants requièrent des rappels au jour et à l'heure convenus. Le système tient un suivi de tous les rendez-vous et les attribue aux intervieweurs au moment voulu.

Note

Continuez à faire un suivi de toutes les unités jusqu'à ce que vous ayez obtenu une réponse par courrier, téléphone ou télécopieur.

Le système enregistre automatiquement toutes les tentatives de communiquer avec le répondant. Par conséquent, avant de procéder à un suivi par téléphone, veuillez consulter le registre des appels (ou le dossier) et les commentaires de l'intervieweur.

Attribuer des codes d'état de réponse

Objectif

Chaque unité de l'échantillon (pour laquelle il existe un questionnaire) exige qu'un code d'état de réponse final soit attribué avant la transmission à la DSIIIE. Le code d'état de réponse est attribué par le système, l'intervieweur ou le superviseur.

Attribution des codes d'état de réponse

Codes attribués par...		
le système	l'intervieweur	le superviseur
Données complètes	Données partielles Rapport incomplet Refus (code provisoire) Temporairement inactif Impossible de joindre (code provisoire) Retiré des affaires (code provisoire) Introuvable (code provisoire) Rapport combiné	Refus Impossible de joindre Retiré des affaires Introuvable Hors du champ

	Hors du champ (code provisoire) Changement de propriétaire Double	
--	---	--

Codes d'état - Définitions

Code	Définition
Données complètes (10)	Code attribué par le système/le superviseur lorsque des renseignements sont fournis dans tous les champs obligatoires. Les champs obligatoires sont indiqués au chapitre 5.
Données partielles (20)	Code attribué par l'intervieweur lorsque les renseignements fournis pour les champs obligatoires sont incomplets mais qu'au moins un champ obligatoire a été rempli.
Rapport incomplet (21)	Code attribué par l'intervieweur lorsque des renseignements ont été fournis dans certains champs mais qu'aucun champ obligatoire n'a été rempli.
Refus (40)	Code attribué par le superviseur lorsque le répondant refuse expressément de fournir suffisamment de renseignements pour satisfaire aux exigences minimales de l'enquête.
Temporairement inactif (30)	Code attribué par l'intervieweur lorsque l'entreprise n'a pas été en exploitation durant la période de déclaration mais prévoit reprendre ses activités à l'avenir. Note : Il faut entrer des commentaires expliquant la raison de l'inactivité et indiquer la date de reprise des activités donnée par le répondant.
Entreprise saisonnière (31)	Code attribué par l'intervieweur lorsqu'une entreprise n'est pas en exploitation pendant une période donnée chaque année.
Impossible de joindre (51)	Code attribué par le superviseur lorsque l'intervieweur ne parvient à joindre aucune personne qui puisse fournir les renseignements requis aux fins de l'enquête avant l'expiration du délai. C'est ce qui se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> - le répondant ou la personne désignée par lui n'était pas disponible durant la période de collecte des données de l'enquête; - on croit que l'entreprise existe mais l'intervieweur n'a pas réussi à communiquer avec le répondant approprié; - les renseignements requis aux fins de l'enquête ne seront pas disponibles à l'intérieur de la période de collecte ou de la période d'enquête;
Retiré des affaires (60)	Code attribué par le superviseur dans le cas d'une société inactive. Cette situation se produit lorsque le ou les propriétaires ont liquidé tous les actifs de l'entreprise.

Code	Définition
	<p>Notes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise qui a déménagé à un autre emplacement dans la province n'est pas réputée s'être retirée des affaires. On procède alors à une interview et il faut entrer la nouvelle adresse aux fins de la tenue à jour de la base de sondage. - Si l'entreprise ferme un de ses emplacements et déménage toutes ses activités à un autre emplacement existant au Canada, il faut inscrire tous les renseignements pour l'unité existante (même code SCIAN). - Si l'entreprise ferme un de ses emplacements et déménage toutes ses activités à un autre emplacement existant au Canada qui n'est PAS classé sous le même code SCIAN, il faut recueillir les renseignements pour les codes SCIAN qui sont valides aux fins de l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances, sinon il faut attribuer à l'unité le code Hors du champ. - Si l'entreprise s'est retirée des affaires durant 2001 (ou pendant la période de collecte), il faut tâcher de recueillir les renseignements pour l'année jusqu'au moment où l'unité s'est retirée des affaires. - Si les recherches menées permettent de trouver l'adresse de l'entreprise, il faut attribuer le code Retiré des affaires. <p>La mise en tutelle est une procédure juridique dans le cadre de laquelle le tribunal nomme un fiduciaire pour gérer les affaires d'une personne ou d'une entreprise incapable de payer ses dettes quand elles arrivent à l'échéance. L'entreprise en tutelle peut être ou ne pas être en exploitation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si elle est en exploitation, recueillez les renseignements requis aux fins de l'enquête. - Si elle n'est PAS en exploitation, attribuez à l'unité le code Retiré des affaires. <p>Dans tous les cas, veillez à ce que la situation soit exposée clairement et des précisions soient apportées à la section réservée aux commentaires.</p>
Introuvable (61)	Code attribué par le superviseur lorsque l'on croit que l'entreprise existe mais qu'il est impossible de trouver son adresse à l'intérieur de la période d'enquête.
Rapport combiné (11)	Code attribué par le superviseur lorsque les renseignements n'ont pas été fournis dans ce questionnaire parce qu'ils ont été fournis dans un autre questionnaire dans le cadre d'un rapport combiné. (À utiliser avec précaution.)
Hors du champ (71)	Code attribué par le superviseur lorsque le code de l'activité principale de l'entreprise n'a jamais fait partie des codes valides du SCIAN, ou si l'unité est une société inactive, fictive ou de façade.

Code	Définition
	<p>Définitions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une société inactive est une société qui est dormante mais qui se conforme aux exigences juridiques relatives à son existence. - Une société fictive ou de façade est une société qui n'a pas d'actif ni de passif. Elle est habituellement constituée pour protéger le nom et la bonne réputation d'une entreprise ou pour servir à une considération future éventuelle.
Changement de propriétaire (62)	<p>Code attribué par l'intervieweur lorsque l'entreprise a vendu toutes ses activités qui font partie du champ de l'enquête à une autre entreprise et qu'il est impossible d'obtenir des renseignements pour l'entreprise inscrite sur l'étiquette. Le changement de propriétaire comprend le regroupement, la fusion, le dédoublement et la scission.</p> <p>Note :</p> <p>Si l'entreprise n'a vendu qu'une partie de ses activités, il faut recueillir les données de l'enquête pour les activités qui font partie du champ de l'enquête et qui n'ont pas été vendues. Dans tous les cas, entrez tous les renseignements pertinents (date, nom et adresse du ou des nouveaux propriétaires, etc.) à la section réservée aux commentaires.</p>
Double (70)	<p>Code attribué par l'intervieweur lorsque l'unité comprend les renseignements suivants qui sont exactement les mêmes que ceux fournis dans un autre questionnaire dans le cadre de la même enquête :</p> <ul style="list-style-type: none"> - raison sociale - nom commercial ou nom de la division - adresse (même ville ou province) - degré de couverture du questionnaire - code SCIAN

NOTE : Il faut entrer des commentaires expliquant la situation pour toute unité dont le code de réponse est autre que « Données complètes » ou « Données partielles ».

Chapitre 3

Remplir le questionnaire

Introduction

Ce chapitre expose la marche à suivre pour remplir le questionnaire de l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances.

Contexte de l'entrée des données

Introduction

Les répondants rempliront les questionnaires et le retourneront à la DSIIIE qui, à son tour, les transmettra à la DOI aux fins d'entrée et de saisie des données. Une fois les données saisies, la DOI transmettra à la DSIIIE une base de données ou un fichier complet.

Exigences relatives aux données minimales –examinées plus tard.

« x », « n » et « r »

Questionnaires retournés par la poste : Si un champ du questionnaire est laissé en blanc, entrez « x » (sans réponse).

Interviews téléphoniques : Si le répondant refuse de fournir des données en réponse à une question précise, entrez « r » (refus) dans le champ.

Si le répondant indique que des données ne sont pas disponibles pour un champ donné, et si « ne sait pas » n'est pas une réponse légitime, entrez « n » (ne sait pas).

Note : Si un « n », « r » ou « x » est entré dans une cellule obligatoire, il faudra faire un suivi téléphonique pour résoudre le problème de l'unité (la décision d'assurer un suivi téléphonique dans un cas « r » sera laissée à la discrétion du superviseur).

Commentaires

Il faut entrer deux types de commentaires, soit les commentaires à l'intention des spécialistes et les notes de l'intervieweur.

Commentaires à l'intention des spécialistes

Il faut entrer des commentaires pour informer les spécialistes de tout ce qui sort de l'ordinaire dans la collecte des données d'enquête. Les commentaires des répondants, les

divergences des données, les valeurs estimatives, les dates de décès, les raisons des rejets à la vérification et le temps pris pour remplir le questionnaire sont autant d'exemples de commentaires à l'intention des spécialistes.

Notes de l'intervieweur

Les notes de l'intervieweur sont utiles aux autres intervieweurs qui procèdent à la collecte des données d'enquête. Tout autre intervieweur qui doit faire un appel de suivi auprès d'une unité doit lire attentivement les notes de l'intervieweur avant de procéder au suivi. Toute réponse inhabituelle du délinquant (grossier, agressif, etc.) ou tout autre renseignement qui sera utile au prochain intervieweur lorsqu'il parlera au répondant doit être consigné dans les notes de l'intervieweur. Celles-ci aideront le prochain intervieweur à se familiariser avec le cas de manière à éviter d'éventuels problèmes de collecte de données.

Étiquettes

Introduction

Les étiquettes seront imprimées par la DOI. Elles seront apposées directement sur les questionnaires qui seront insérés dans des enveloppes et envoyés par la poste aux répondants.

Passez en revue les instructions relatives au contact préliminaire avant d'apposer l'étiquette.

Exemple d'une étiquette – à apposer à la main.

Mise à jour des étiquettes

Instruction donnée dans le questionnaire

Corrigez au besoin les renseignements préimprimés au moyen des cases correspondantes ci-dessous.

Objectif

Ces renseignements sont requis pour mettre à jour et maintenir les bases de données.

Questionnaires retournés

Questionnaires retournés par la poste

Toute modification apportée par le répondant sera entrée dans le système autonome 802.

Entrevues téléphoniques

Vérifiez tous les renseignements qui figurent sur l'étiquette auprès du répondant durant l'entrevue téléphonique et apportez toute correction nécessaire.

Questionnaires retournés par le bureau de poste

Les questionnaires retournés par le bureau de poste doivent immédiatement faire l'objet de recherches. Si l'adresse de l'entreprise est retrouvée, faites un deuxième envoi par la poste et offrez de recueillir les données au moyen d'une interview téléphonique.

Si malgré les recherches l'adresse de l'entreprise demeure introuvable, il faut attribuer à l'unité le code d'état final « Introuvable ».

Chapitre 4

Vérifier le questionnaire

Ce chapitre contient des renseignements sur les questions et sur la marche à suivre pour vérifier les questionnaires aux fins de la saisie des données.

Pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, on demande au répondant si son entreprise utilise ou prévoit utiliser de façon régulière une série de pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

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 énumérée.

Procédure

Le répondant devrait indiquer « Utilisée avant 1999 », « Utilisée depuis 1999 », « Utilisation prévue au cours des 24 prochains mois », « Ne sait pas/Sans objet ».

Résultats de la mise à l'essai du questionnaire

La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les répondants ont parfois eu de la difficulté à répondre aux questions sur les pratiques de gestion des connaissances utilisées peu souvent ou par des divisions, des unités commerciales ou des groupes de travailleurs choisis. Il faut inviter le répondant à se demander si la pratique de gestion des connaissances est « utilisée de façon régulière ».

Procédures de vérification

Si le répondant a coché plus d'une catégorie de réponse dans une cellule non obligatoire ou dans moins de deux cellules obligatoires, veuillez procéder comme suit : Prenez la première valeur indiquée.

Exemple : Dans la cellule 1001 (obligatoire), le répondant a coché « Utilisée avant 1999 » et « Utilisation prévue au cours des 24 prochains mois », ce qu'il n'a fait dans le cas d'aucune autre cellule obligatoire. La solution après vérification est « Utilisée avant 1999 ».

Si le répondant a coché plus d'une catégorie de réponse dans plus de deux cellules obligatoires, faites un suivi téléphonique pour régler les problèmes.

Si le répondant n'a pas coché de valeur dans une cellule non obligatoire, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

Si le répondant n'a pas coché de valeur dans au moins deux cellules obligatoires, transmettez le questionnaire pour suivi téléphonique; sinon, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

Cellules obligatoires – 1001 à 1008; 1014; 1017 et 1018; et 1021 à 1023.

Autres pratiques de gestion des connaissances

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer s'il utilise des pratiques de gestion des connaissances qui ne sont pas énumérées dans le questionnaire.

Instruction donnée dans le questionnaire

Y a-t-il des pratiques de gestion des connaissances que votre entreprise ou votre organisation utilise et que nous avons omis dans cette enquête?

Procédure

Le répondant est prié d'indiquer « Non » ou « Oui, veuillez préciser ». Il peut se reporter à la première question pour vérifier les pratiques de gestion des connaissances déjà énumérées.

Procédures de vérification

Cette question n'est pas obligatoire. Il n'est pas nécessaire d'y répondre. Si ce champ est laissé en blanc, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

Cellule obligatoire : Aucune

Raisons de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer le niveau d'importance d'une série de raisons de l'utilisation par son entreprise des pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

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.

Procédure

Le répondant devrait indiquer « Essentielle », « Importante », « Pas très importante », ou « Pas du tout importante ».

Questionnaire

La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les répondants n'ont pas eu de difficulté à faire un choix entre les différentes catégories de réponses. Le répondant qui indique que la raison est « Sans objet » devrait être invité à réfléchir à l'importance de la raison donnée pour son entreprise. De même, si le répondant répond « Ne sait pas », il faut l'inviter à réfléchir à l'importance de la raison pour son entreprise.

Note : Le répondant représente l'entreprise lorsqu'il répond à la question.

Veuillez entrer toute autre raison donnée par le répondant dans les commentaires à l'intention des spécialistes.

Procédures de vérification

Si le répondant a répondu « Ne sait pas » ou « Sans objet » dans une cellule non obligatoire et dans au plus deux cellules obligatoires, attribuez le code 09 « Ne sait pas/Sans objet ».

Si le répondant a coché deux réponses ou plus dans une même cellule, procédez comme suit.

Si les réponses cochées sont « Essentielle » et « Importante », attribuez le code « Essentielle ». Si les réponses cochées sont « Pas très importante » ou « Pas du tout importante », attribuez le code « Pas du tout importante ».

Il faut faire un suivi téléphonique si plus de **deux cellules obligatoires** contiennent des réponses multiples et qu'il est impossible d'apporter une solution après vérification selon la procédure ci-dessus.

Si le répondant n'a pas entré de réponse dans deux cellules obligatoires ou plus, transférez aux fins de suivi téléphonique.

Dans le cas des cellules non obligatoires, si le répondant n'a pas entré de réponse, attribuez le code 7 « Non déclaré », à moins qu'on ne procède à un suivi téléphonique, auquel cas le règlement du problème est laissé à la discrétion de l'intervieweur.

Cellules obligatoires : 2001 à 2005 et 2009 à 2012.

Résultats de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer le niveau d'efficacité de l'utilisation des pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

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.

Procédure

Le répondant devrait indiquer « Très efficace », « Efficace », « Pas très efficace » ou « Pas efficace du tout ».

Mise à l'essai du questionnaire

La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les répondants n'ont pas eu de difficulté à faire un choix entre les différentes catégories de réponses. Le répondant qui indique que le résultat est « Sans objet » devrait être invité à réfléchir à l'efficacité du résultat obtenu dans son entreprise. De même, si le répondant répond « Ne sait pas », il faut l'inviter à réfléchir à l'efficacité du résultat obtenu dans son entreprise.

Note : Le répondant représente l'entreprise lorsqu'il répond à la question.

Veuillez entrer tout autre résultat indiqué par le répondant dans les commentaires à l'intention des spécialistes.

Procédures de vérification

Si le répondant a entré « Ne sait pas » ou « Sans objet » dans une cellule non obligatoire et dans au plus deux cellules obligatoires, attribuez le code 09 « Ne sait pas/Sans objet ».

Si le répondant a coché deux réponses ou plus dans une même cellule, procédez comme suit :

Si la réponse est « Très efficace » ou « Efficace », attribuez le code « Très efficace ». Si la réponse est « Pas très efficace » ou « Pas efficace du tout », attribuez le code « Pas efficace du tout ».

Il faut faire un suivi téléphonique si plus de **deux cellules obligatoires** contiennent des réponses multiples et qu'il est impossible d'apporter une solution après vérification selon la procédure ci-dessus.

Si le répondant n'a pas coché de réponse dans une cellule obligatoire et n'a pas entré de réponse dans au moins deux cellules obligatoires, il faut faire un suivi téléphonique. Sinon, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

Si le répondant n'a pas coché de réponse dans une cellule non obligatoire, attribuez le code 7 « Non déclaré », à moins qu'on ne procède à un suivi téléphonique, auquel cas le règlement du problème est laissé à la discrétion de l'intervieweur.

Cellules obligatoires : 2101 à 2108.

Responsabilité globale des pratiques de gestion des connaissances

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer le domaine fonctionnel auquel est confiée la responsabilité globale des pratiques de gestion des connaissances dans l'entreprise.

Instruction donnée dans le questionnaire

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

Procédure

Le répondant devrait cocher UNE des réponses suivantes : « Ressources humaines », « Technologie de l'information », « Section de gestion des connaissances », « Bibliothèque/Centre de documentation », « Comité exécutif », « Autre, veuillez préciser » ou « Ne sait pas ».

« Ressources humaines » comprend l'administration, la gestion du personnel et les opérations financières.

« Technologie de l'information » comprend le soutien informatique.

« Section de gestion des connaissances » pourrait aussi s'entendre de l'agent des connaissances principal.

« Bibliothèque/Centre de documentation » pourrait faire partie des communications et des activités de marketing.

« Comité exécutif » comprend le président-directeur général, le président, le vice-président et les directeurs.

« Autre, veuillez préciser » - La précision devrait être un domaine fonctionnel; toutefois, on acceptera un titre.

« Ne sait pas/Sans objet » - À cocher lorsque le répondant ne sait pas ou qu'il n'y a pas de domaine fonctionnel ayant la responsabilité globale.

Procédures de vérification

Si incomplet, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

Cellule obligatoire : Aucune

Mesurer l'efficacité des pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer s'il mesure l'efficacité de ses pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

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

Procédure

Le répondant doit indiquer « Non » ou « Oui ». Le répondant qui a coché « Oui » est prié de fournir des exemples de la façon dont il mesure l'efficacité de ses pratiques de gestion des connaissances.

Mise à l'essai du questionnaire

Cette question vise à permettre d'établir une liste des indicateurs utilisés pour quantifier la valeur des pratiques de gestion des connaissances pour les entreprises ou les organisations. Souvent, ces indicateurs sont appelés « indicateurs de rendement ». Toutefois, la mise à l'essai du questionnaire a révélé que l'expression « indicateurs de rendement » porte sur de nombreux aspects du travail d'une organisation (il s'agit souvent de mesures de la productivité et de l'efficacité, par exemple les unités produites

par heure). Les nouvelles pratiques exemplaires, le nombre de nouvelles applications des connaissances ou la réutilisation de connaissances existantes sont autant d'exemples d'indicateurs du rendement de la gestion des connaissances.

Procédures de vérification

Une réponse est obligatoire dans le cas de la cellule 2301, mais il faut faire un suivi téléphonique seulement s'il manque des données dans au moins deux cellules obligatoires. Sinon, attribuez à la cellule 2301 le code 7 « Non déclaré ». La cellule 2302 n'est pas obligatoire, mais si la réponse entrée dans la cellule 2301 est « Oui », une précision dans la cellule 2302 serait utile. Sinon, attribuez à la cellule 2302 le code 7 « Non déclaré ».

Cellule obligatoire : 2301.

Sources des pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer où il a obtenu l'information qui l'a incité à utiliser des pratiques de gestion des compétences.

Instruction donnée dans le questionnaire

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.

Procédure

Le répondant devrait cocher toutes les réponses pertinentes, dans le cas tant des « Sources internes » que des « Sources externes ».

Note : Dans le cas de toutes les sources, il s'agit d'organismes ou de personnes.

Mise à l'essai du questionnaire

La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les répondants considèrent aussi les publications et les sites Web, par exemple, comme sources d'information sur les pratiques de gestion des connaissances. C'est la raison d'être de la catégorie de réponse « Autre, veuillez préciser ».

Procédures de vérification

Le répondant doit entrer au moins une réponse. S'il s'agit de la seule cellule obligatoire où il manque des données d'un questionnaire retourné, attribuez le code 7 « Non déclaré », sinon faites un suivi téléphonique pour régler le problème.

Toutes les précisions apportées sont valides, qu'il s'agisse de « Sources externes » ou non.

Cellule obligatoire : 2401.

Dépenses au titre des pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer si son entreprise ou organisation a un budget ou des dépenses consacrés aux pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

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

Procédure

Le répondant est prié d'indiquer « Oui » ou « Non ». Le répondant qui a coché « Oui » est prié de répondre ensuite à la question suivante : « Au cours des 24 prochains mois, vous attendez-vous à ce que la part du budget consacrée aux pratiques de gestion des connaissances... » (catégories de réponse) « Augmente », « Diminue », « Reste la même » ou « Ne sait pas ». La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les répondants n'ont pas eu de difficulté à répondre à cette question.

Le répondant qui a coché « Non » est prié de répondre ensuite à la question suivante : « Au cours des 24 prochains mois, vous attendez-vous à ce que les pratiques de gestion des connaissances reçoivent un budget déterminé... ». Les catégories de réponses sont « Oui », « Non » ou « Ne sait pas ».

Procédures de vérification

Faites un suivi téléphonique pour la cellule 2501 s'il manque des données dans au moins deux cellules obligatoires. Sinon, attribuez à la cellule 2501 le code 7 « Non déclaré ». Les cellules 2502 et 2503 ne sont pas obligatoires; toutefois, les renseignements demandés seraient utiles.

Cellule obligatoire : 2501.

Résistance à l'égard des pratiques de gestion des connaissances

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer si son entreprise ou son organisation a fait face à une résistance importante en ce qui a trait à la mise en œuvre des pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

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? »

Procédure

Le répondant est prié d'indiquer « Non » ou « Oui ». Le répondant qui a coché « Oui » est prié de répondre ensuite à la question suivante : « Quels sont les groupes qui ont résisté à la mise en œuvre des pratiques de gestion des connaissances utilisées actuellement? »

Mise à l'essai du questionnaire

La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les catégories de réponses étaient complètes et faciles à comprendre pour les répondants. Note : Les réponses sont regroupées comme suit : secteur fonctionnel et cadres et travailleurs.

Procédures de vérification

La cellule 2601 est obligatoire. Le suivi téléphonique se fait seulement s'il manque des données dans au moins deux cellules obligatoires. S'il manque des données dans moins de deux cellules obligatoires, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

La cellule 2602 devrait être remplie si la réponse cochée dans la cellule 2601 est « Oui ». Il ne s'agit pas d'une cellule obligatoire. Le suivi téléphonique ne devrait se faire que si le répondant n'a pas rempli les cellules obligatoires. Sinon, attribuez le code 999 « Ne sait pas/Sans objet ».

Cellule obligatoire : 2601.

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

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer ce qui le motiverait à mettre en œuvre des pratiques de gestion des connaissances ou d'en accroître le nombre.

Instruction donnée dans le questionnaire

Veuillez indiquer ce qui motiverait votre entreprise ou votre organisation à mettre en œuvre des pratiques de gestion des connaissances ou à intensifier ces pratiques?

Procédure

Le répondant devrait cocher toutes les réponses pertinentes. Il peut aussi apporter des précisions.

Procédures de vérification

Il s'agit d'une question obligatoire. Il faut faire un suivi téléphonique s'il manque des données dans plus de deux cellules obligatoires. Sinon, attribuez le code 97 « Non déclaré ».

Cellule obligatoire : 2701.

Structure du personnel

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer la fourchette qui correspond au nombre de travailleurs dans son entreprise ou son organisation.

Instruction donnée dans le questionnaire

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 de même que les associés, les administrateurs et les personnes recrutées à contrat.

Emploi au Canada — Nombre d'équivalents temps plein au Canada (inclure les associés, les administrateurs et les personnes recrutées à contrat). « Équivalents temps plein » s'entend du nombre d'années-personnes.

Emploi à l'extérieur du Canada — Nombre d'équivalents temps plein à l'extérieur du Canada (inclure les associés, les administrateurs et les personnes recrutées à contrat; exclure les personnes travaillant au Canada).

Procédure

Le répondant devrait entrer une réponse pour « Emploi au Canada » et une réponse pour « Emploi à l'extérieur du Canada ». Les entreprises ou les organisations qui n'ont pas d'employés habitant à l'extérieur du Canada devraient cocher « 0 ».

Note : Aux fins de la présente enquête, l'expression « travailleurs » inclut vos travailleurs réguliers (employés), de même que les gestionnaires, dirigeants, associés, administrateurs et les personnes recrutées à contrat.

La mise à l'essai du questionnaire a révélé que les répondants n'ont pas eu beaucoup de difficulté à répondre à cette question.

Procédures de vérification

Ces questions sont obligatoires. Il faut faire un suivi téléphonique s'il manque des données dans plus de deux cellules obligatoires. Sinon, attribuez le code 97 « Non déclaré ».

Cellules obligatoires : 3001 et 3002.

Fardeau de réponse

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer combien de minutes il a pris pour remplir le questionnaire.

Instruction donnée dans le questionnaire

Veuillez indiquer combien de temps vous avez pris pour remplir le présent questionnaire.

Procédure

Le répondant est prié d'inscrire le nombre de minutes. On estime qu'il faut moins de 20 minutes pour remplir tout le questionnaire.

Procédures de vérification

Cette question n'est pas obligatoire. Si des données manquent, attribuez le code 997 « Non déclaré ». Note : Le temps pris pour remplir le questionnaire devrait être indiqué en minutes.

Résultats sommaires

Introduction

Dans cette question, le répondant est prié d'indiquer s'il aimeraient recevoir des résultats sommaires de l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances.

Instruction donnée dans le questionnaire

Si vous aimiez recevoir des résultats sommaires de cette enquête, veuillez cocher.

Procédure

Le répondant peut cocher « Oui ». Si aucune réponse n'est entrée, le répondant ne recevra pas les résultats sommaires.

Procédures de vérification

S'il manque des données, attribuez le code 7 « Non déclaré ».

Section réservée aux commentaires

Introduction

Cette section permet au répondant de proposer des améliorations à l'Enquête.

Instruction donnée dans le questionnaire

Vos réponses sont très appréciées. Merci de votre participation. Vos commentaires sont importants pour nous. Veuillez nous laisser savoir comment nous pourrions améliorer cette enquête.

Procédure

Il faut saisir les commentaires du répondant. Les codes valides pour la cellule 6002 sont :

1000. Commentaires sur les pratiques de gestion des connaissances (PGC)

- 2000. Commentaires sur les raisons de l'utilisation des PGC
- 2100. Commentaires sur les résultats de l'utilisation des PGC
- 2200. Commentaires sur la responsabilité des PGC
- 2300. Commentaires sur la mesure de l'efficacité des PGC
- 2400. Commentaires sur les sources des PGC
- 2500. Commentaires sur les budgets consacrés aux PGC
- 2600. Commentaires sur la résistance à l'égard des PGC
- 2700. Commentaires sur l'intensification des PGC
- 3000. Commentaires sur les catégories d'emploi
- 4000. Commentaires sur les résultats/le temps
- 6000. Commentaires sur l'Enquête sur les PGC — Généralités
- 9996. Saut de question valide
- 9997. Non déclaré
- 9998. Refus
- 9999. Ne sait pas / Sans objet

Chapitre 5

Cellules de données obligatoires

Introduction

Les cellules de données obligatoires doivent nécessairement contenir des données pour que l'unité soit codée comme « complète ». Si une ou plusieurs cellules obligatoires sont laissées en blanc, l'unité sera codée comme « partielle ». Si aucune des cellules de données obligatoires n'est remplie, l'unité sera codée comme « incomplète ».

Si un « n » (ne sait pas — dans les cas où il ne s'agit PAS d'une catégorie de réponse), un « x » (pas de réponse) ou un « r » (refus) est inscrit dans l'un de ces champs, il faut confirmer ces inscriptions auprès du répondant.

Note : Un astérisque apparaîtra à côté des cellules obligatoires à l'écran durant la saisie des données.... ??? Linda.

Cellules de données obligatoires — Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances

Question	Notes
1	1.1 A-D; 1.2 A-D; 1.4 D; 1.5 C-D; 1.6 A-C
3	A-E et I-L
4	A-H
7	« Cochez toutes les réponses pertinentes » — il faut répondre à la question
8	Oui ou Non (les questions de suivi ne sont pas obligatoire)
9	Oui ou Non (la question de suivi n'est pas obligatoire)
10	« Cochez toutes les réponses pertinentes » — il faut répondre à la question
11	Cochez une réponse pour « Emploi au Canada » et une réponse pour « Emploi à l'extérieur du Canada »

Chapitre 6

Procédures administratives

Information sur le projet

Dépenses

Les dépenses au titre de l'Enquête sur les pratiques de gestion des connaissances doivent être imputées au code de projet 4315.

Transmission des données

Le nombre d'unités achevées devrait être transmis hebdomadairement (à la fin de la saisie quotidienne) à la DSIIIE.

Les fichiers en cours de traitement seront transférés durant le processus de saisie des données. Cependant, la base de données complète et finale devrait être transmise au plus tard le 17 décembre 2001 pour examen par le personnel de la méthodologie.

Personne-ressource à la DSIIIE

Louise Earl
Chef d'unité
Recherche et analyse
Division de la science, de l'innovation et de l'information électronique
7^e étage, section A
Immeuble R.-H.-Coats
Ottawa, K1A 0T6

Téléphone : 613 951-2880
Télécopieur : 613 951-9920
Adresse électronique : louise.earl@statcan.ca

Personne-ressource à la DOI

Linda Gorman et Claude Beaudoin
Division des opérations et de l'intégration
2^e étage
Immeuble Jean Talon
Ottawa, K1A 0T6