

## Articles du 26 mars 2004

Dans cette édition :

1. Le « papy-boom » ou la dérive du savoir organisationnel
2. Plusieurs parents américains ignorent toujours les risques associés au téléchargement de musique en ligne
3. Apprentissage en ligne : le Canada au deuxième rang mondial

### **1- Le « papy-boom » ou la dérive du savoir organisationnel**

Selon des chiffres avancés dans un récent article du *Harvard Business Review*, d'ici les quinze prochaines années, 20 % des travailleurs nord-américains (en excluant les travailleurs immigrants de première génération) seront quinquagénaires, une croissance de 20 % par rapport à l'an 2000. Cette situation démographique plus que particulière et qui prévaut d'ailleurs aussi au Québec entraîne deux problèmes majeurs pour les entreprises : le manque de relève compétente, puisque non expérimentée, et la perte de savoir organisationnel détenu par les enfants de l'après-guerre. Mais comme on le dit si bien : à chaque problème, sa solution.

#### **La relève**

La formation des nouveaux venus sur le marché du travail est essentielle. Parmi les outils qui sont les plus susceptibles d'offrir les meilleurs résultats afin de former les nouveaux travailleurs et d'assurer le transfert intergénérationnel des savoirs (1), on retrouve le mentorat en réseau à l'aide de communautés de pratique et la formation par les TI (*e-learning*).

Le premier outil, le mentorat en réseau à l'aide de communautés de pratique sur Internet, permet de faire partager l'expertise des travailleurs les plus expérimentés aux plus jeunes, d'intégrer les nouveaux travailleurs à un réseau de contacts et de transformer le savoir tacite en savoir explicite. En instaurant une telle structure les organisations feront une pierre deux coups : premièrement, les jeunes travailleurs vont bénéficier de la présence rassurante d'un réseau ainsi que de l'expertise de leurs collègues et deuxièmement, les connaissances se formaliseront.

Le deuxième outil, la formation par les TI, permet aux organisations d'acquérir de nouvelles connaissances (formation externe), mais aussi de diffuser les connaissances qu'elles ont développées (formation interne). Toute organisation a intérêt à développer ses aptitudes à se transformer en organisation apprenante puisque la connaissance est essentielle à la création de la valeur. En utilisant les TI pour former les jeunes travailleurs (vidéoconférence, cours en ligne sur l'intranet, etc.), les connaissances de l'entreprise seront formalisées, puis seront prêtes à être diffusées et utilisées.

## La perte de savoir

Malgré tous les moyens qui seront mis en œuvre pour former la nouvelle main-d'œuvre et lui transmettre les savoirs acquis par les générations précédentes de travailleurs, il reste que le nombre de jeunes qui entreront sur le marché du travail d'ici la prochaine décennie ne sera pas suffisant pour combler le départ des baby-boomers. L'article du *Harvard Business Review* dont il a été question plus haut, suggère de tenter de réduire le taux de départ à la retraite des baby-boomers en leur offrant des conditions de travail plus flexibles qui s'adapteront mieux à leurs besoins. Le télétravail est un bon exemple d'outil qui offre aux travailleurs plus âgés la flexibilité qu'ils requièrent et aux entreprises, divers avantages, dont la réduction de certains coûts. De plus, considérant que 50 % des pensionnés âgés de moins de 60 ans sont retournés grossir les rangs de la population active, il est dans le bon intérêt des organisations de tenter de retenir leurs effectifs plus expérimentés quelques années supplémentaires. Ainsi, elles pourront éviter de voir leurs employés retraités offrir sur un plateau d'argent le savoir organisationnel à leur nouvel employeur, probablement l'organisation concurrente.

Note :

1-Le CEFRIO vient d'entreprendre un important projet de recherche-action intitulé « Le transfert intergénérationnel des savoirs : la contribution des TI ». Pour en savoir plus ou pour vous joindre au groupe d'investisseurs, veuillez communiquer avec Marcel Gilbert, directeur développement de projet au CEFRIO (marcel.gilbert@cefrio.qc.ca).

Rédaction : Caroline Jacob, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Source : Ken Dychtwald, Tamara Erickson et Bob Morison, « It's Time to Retire Retirement », *Harvard Business Review*, mars 2004, pp. 48-57.

Manufacturiers et exportateurs du Québec, *La formation par les TIC ou le e-learning. Le pourquoi et le comment. Guide d'aide à la décision en contexte manufacturier*, 2003, 70 p.

*Télétravail. Concilier performance et qualité de vie*, Sous la direction de Liette d'Amours, 2001, 149 p.

## **2- Plusieurs parents américains ignorent toujours les risques associés au téléchargement de musique en ligne**

Malgré le récent battage médiatique entourant le téléchargement et le partage de fichiers musicaux sur le Net ainsi que les sanctions légales pouvant résulter de ces activités, bon nombre de parents américains ne sont toujours pas au courant de leur illégalité.

Lors d'une récente enquête menée aux États-Unis par Nielsen NRG pour le compte de la Motion Picture Association of America (MPAA) (1), près de 40 % des parents interrogés ont en effet indiqué qu'ils ne savaient pas qu'eux-mêmes ou leurs enfants violaient les lois en vigueur en s'adonnant à de telles activités en ligne. Qui plus est, le tiers des parents ayant déjà téléchargé de la musique sur le Net ont avoué avoir réussi à le faire grâce aux judicieux conseils de leurs rejetons, experts en la matière s'il en est.

Le téléchargement et le partage de fichiers musicaux sont en effet particulièrement populaires auprès des adolescents. Au Québec par exemple, NetAdos 2003 a démontré l'an dernier que ces usages du Net venaient au 3<sup>e</sup> rang des activités privilégiées par les jeunes Québécois de 12 à 17 ans, 70 % d'entre eux ayant déclaré avoir écouté ou téléchargé de la

musique en ligne au cours du mois précédant le sondage, contre 17 % pour les adultes du Québec.

Devant cette ferveur, les parents doivent s'informer et surtout ouvrir l'œil et le bon afin de s'assurer que leurs enfants se conduisent de façon légale et éthique et ce, tant dans l'univers virtuel que dans la vie de tous les jours. Par ailleurs, bien au-delà des conséquences légales qu'il peut engendrer, plusieurs autres risques, ceux-là nettement plus tangibles, peuvent être associés au téléchargement de musique en ligne :

- Les logiciels de partage de fichiers obtenus gratuitement sur Internet exposent l'ordinateur qui les accueille à un grand nombre de virus ainsi qu'à l'installation en sous-main de logiciels espions (« spyware »);
- Quelques-uns des logiciels de partage de fichiers les plus populaires sont en outre accompagnés de logiciels supplémentaires appelés « voleurs de trafic » (« scamwares », « thiefwares ») qui, une fois installés sur un ordinateur, créent automatiquement leurs propres hyperliens sur des pages Web visitées par un internaute pour le détourner d'un site donné et l'amener vers un site promotionnel ou parfois pornographique.
- Plusieurs de ces logiciels peuvent laisser des jeunes avoir accidentellement accès à des images ou à des vidéos pornographiques ou les conduire vers des bavardoirs où ils seront en contact avec des étrangers.

Plusieurs précautions, on le voit, doivent entourer le téléchargement et le partage de fichiers musicaux en ligne. Le Réseau éducation-médias, dont les actions sont précisément destinées à développer l'esprit critique des jeunes face aux médias, propose d'ailleurs plusieurs conseils de sécurité devant encadrer ces activités virtuelles.

Veillez enfin prendre note que le CEFRIO a récemment tenu, en collaboration avec le ministère de la Culture et des Communications, le ministère de l'Éducation et Desjardins Solutions en ligne, la seconde édition de l'enquête NetAdos. Menée à la fois auprès de jeunes Québécois de 12 à 17 ans et de leurs parents, cette étude s'est encore cette année intéressée, entre autres problématiques, aux différentes activités menées en ligne par les jeunes Québécois. Les résultats de NetAdos 2004 seront dévoilés par le CEFRIO lors d'un événement qui se tiendra au cours du mois de mai prochain.

Note :

1- À noter que ce sondage a été conduit entre le 25 février et le 5 mars 2004 auprès de 396 parents de jeunes de 12-17 ans ayant accès à Internet à domicile.

Rédactrice : Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources :

« File Swapping : Dangers You Man Not Know About », Parents Television Council, 22 août 2003

<http://www.parentstv.org/PTC/publications/rgcolumns/2003/0822.asp>

« New Survey Indicates Parents Unaware of or Indifferent to Risks of Illegal File Swapping, HardwareGeeks.com », 17 mars 2004

<http://www.hardwaregeeks.com/comments.php?shownews=1881>

« Parents Learn Piracy From Kids, Australian IT », 18 mars 2004

<http://australianit.news.com.au/articles/0,7204,9000070%5e15318%5e%5enbv%5e15306,00.html>

« Le partage de fichiers », Réseau Éducation-Médias

[http://www.media-awareness.ca/francais/parents/internet/toute\\_securite\\_parents/partage\\_fichiers\\_par.cfm](http://www.media-awareness.ca/francais/parents/internet/toute_securite_parents/partage_fichiers_par.cfm)

« Two Out of Three American Teens Oppose Fines For Music File Sharers, Harris Interactive », 9 octobre 2003

<http://www.harrisinteractive.com/news/allnewsbydate.asp?NewsID=683>

### **3- Apprentissage en ligne : le Canada au deuxième rang mondial**

Le marché mondial de l'apprentissage en ligne est en pleine effervescence : il devrait passer de 6,6 milliards US\$ en 2002 à 23,7 milliards de US\$ en 2006 selon les projections de la firme de recherche IDC. C'est à partir de ce constat et afin de dresser un portrait de ce phénomène à l'échelle mondiale que l'Economist Intelligence Unit et IBM ont réalisé un classement de 60 pays selon leur état d'avancement dans le domaine de l'apprentissage en ligne. Résultat intéressant : Le Canada remporte la deuxième position de ce palmarès.

Selon le classement réalisé, le Canada obtient la seconde position, devançant ainsi les États-Unis qui récoltent la troisième place. Les pays scandinaves s'avèrent des terrains particulièrement fertiles pour la mise en place de formations sur Internet : la Suède remporte la première place, alors que la Finlande, le Danemark et la Norvège se classent dans les dix premiers rangs. Pour leur part, la Corée du Sud (5<sup>e</sup> rang) et Singapour (6<sup>e</sup> rang) se positionnent comme les leaders de l'Asie pacifique.

Pour réaliser ce classement, l'Economist Intelligence Unit (EIU) a élaboré un indice d'avancement en apprentissage en ligne. Cet indice se base sur 150 critères qualitatifs et quantitatifs, divisés en quatre catégories, soit l'éducation, l'industrie, le gouvernement et la société. Pour chacune de ces catégories, quatre éléments ont été analysés. Ceux-ci s'avèrent les conditions rendant un pays apte à offrir de la formation en ligne à sa population :

- 1. connectivité** : bande passante suffisante, taux de pénétration élevé de l'ordinateur et du téléphone cellulaire ainsi que d'autres technologies;
- 2. capacité** : taux d'alphabétisme élevé, système d'éducation fort, tradition de formation continue et de formation en entreprises, etc.;
- 3. contenu** : contenu sur Internet produit par le pays, dans la langue locale autant que possible, tel que des journaux, des données gouvernementales, des livres ou autres;
- 4. culture** : croyances, comportements et institutions favorables à l'apprentissage et à l'utilisation des TI.

L'information sur chacun des pays a été tirée de données quantitatives fournies par l'UNESCO, la Banque mondiale et d'autres organisations publiques et privées. Les données qualitatives proviennent, pour leur part, d'une étude réalisée par l'EIU et Pyramid Research.

Qu'ont en commun les pays ayant obtenu les meilleurs scores selon cet indice? Il s'agit bien évidemment de pays parmi les plus fortunés ayant un taux de pénétration des TI élevé, un

système d'éducation solide, un libre marché encourageant la compétition et dont les gouvernements, les citoyens et les entreprises ont intégré les TI dans leur culture.

Malgré le fait que des pays bien nantis comme le Japon et l'Allemagne n'aient obtenu que les 17<sup>e</sup> et 23<sup>e</sup> rangs, l'étude met en évidence des disparités subsistant entre les pays les plus favorisés et les pays les plus pauvres du globe. En effet, les pays d'Afrique, d'Amérique latine et d'Europe de l'Est se situent encore loin derrière dans ce palmarès.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, CEFRIO

Source :

Economist Intelligence Unit et IBM, 2004, *The 2003 e-learning readiness rankings. A white paper from the Economist Intelligence Unit*, 17 pages.

<http://eb.eiu.com/upload/elearn.pdf>

[http://www-1.ibm.com/services/strategy/e\\_strategy/econ\\_unit.html](http://www-1.ibm.com/services/strategy/e_strategy/econ_unit.html)

---

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : [http://www.cefrio.qc.ca/pub\\_bul.cfm](http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm)

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>