

Articles du 20 mars 2008

Dans cette édition :

1. NETendances 2007 : les usages d'Internet au Québec se diversifient
2. Une étude en France qui fait le point sur le transfert des compétences en entreprise

1. NETendances 2007 : les usages d'Internet au Québec se diversifient - Au fil des années, l'enquête NETendances du CEFRIO le démontre, les internautes québécois sont toujours de plus en plus nombreux. Qui plus est, leurs usages se diversifient pour suivre les grandes tendances de l'évolution du Net dont les applications sont de plus en plus associées au Web 2.0, un Web participatif et collaboratif. Découvrez l'ensemble des résultats de l'enquête vedette du CEFRIO !

Le rapport de l'enquête NETendances 2007, révélant les pratiques des adultes Québécois sur Internet, vient d'être publié. Outre le fait que les Québécois adultes utilisent davantage le réseau, ils font également plus d'activités en ligne. Les Québécois communiquent encore plus grâce au réseau des réseaux et ils s'en servent en plus grand nombre pour le divertissement et les transactions notamment. De plus, pour mieux rendre compte de l'évolution du comportement Internet des Québécois, le CEFRIO, en collaboration avec ses partenaires, a aussi choisi de faire évoluer l'enquête. Au côté des grandes questions récurrentes qui ont fait la renommée de l'enquête, de nouvelles questions tout à fait inédites se sont en effet ajoutées cette année. Par exemple, les données de 2007 montrent que internautes du Québec ont suivi la vague du Web participatif.

Encore une croissance du nombre d'internautes au Québec

Principal résultat de l'année 2007 : le taux d'utilisation d'Internet se situe maintenant à 71 %. Il s'agit d'une importante croissance comparativement à la moyenne observée en 2006 (66 %). Le Québec compte donc désormais 4,4 millions d'internautes réguliers alors qu'on évaluait ce nombre à environ 2,4 millions il y a à peine 7 ans. Les femmes québécoises tendent toujours à rattraper les hommes en matière d'utilisation d'Internet. D'ailleurs, à cet effet, pour les 6 premiers mois de 2007, les femmes ont utilisé autant le réseau que la gent masculine, mais en général, elles en font un usage différent. Enfin, le profil des internautes reste semblable : plus un Québécois est jeune, scolarisé, fortuné, plus il est susceptible d'utiliser Internet et d'en faire de multiples usages. Le même constat s'applique également aux étudiants et aux adultes effectuant un travail professionnel. Enfin, dans la majorité des cas, les adultes qui habitent avec des enfants mineurs utilisent dans une plus grande proportion le réseau.

Parmi les autres faits saillants de l'enquête, notons que l'ordinateur portable prend graduellement plus de place dans les foyers québécois. En effet, 84 % des adultes possèdent un ordinateur à la maison et 32 % ont au moins un ordinateur portable (22 % en 2006). On compte également un plus grand nombre de Québécois avec une connexion Internet à la maison. Ainsi, 72 % des adultes sont branchés au réseau et la majorité de

ceux-ci (83 %) ont accès à la haute vitesse. L'utilisation d'Internet par un accès sans fil a été mesurée pour la première fois cette année : 28 % des adultes du Québec utilisent Internet sans fil soit par ordinateur portable (22 %), par téléphone cellulaire (8,1 %) ou par un Blackberry ou un assistant numérique personnel (3,7 %). Enfin, bien que peu de temps ait passé depuis son déploiement au Québec, 44 % des adultes sont abonnés à la téléphonie IP ou par câble à leur domicile, proportion qui atteignait 16 % un an auparavant.

Des Québécois de plus en plus actifs sur la Toile

Les Québécois utilisent Internet à des fins personnelles pendant plus de 6 heures par semaine. Ils sont de grands communicateurs puisqu'en moyenne, en 2007, près des deux tiers (65 %) des gens ont communiqué par courriel avec des proches et 34 % ont discuté en direct (chat, messagerie instantanée, etc.). Une personne sur dix (11 %) a même passé au clavardage en mode vidéo (avec son et vidéo). Le divertissement en ligne s'avère toujours aussi populaire. En moyenne, 27 % des Québécois adultes écoutent ou téléchargent de la musique en ligne et 20 % en font autant avec des vidéos. Dans le dernier cas, la proportion a doublé depuis décembre 2005 (10 %).

Les Québécois ont aussi passé au Web participatif (ou Web 2.0). Ainsi, 17 % des gens âgés de 18 ans et plus participent à des sites de réseautage tel Facebook, 16 % font usage de la balladodiffusion, 15 % partagent des photos en les déposant sur des sites tels Picasa ou Flickr et 11 % diffusent des vidéos par exemple sur YouTube ou son pendant québécois, TonTuyau. Si un petit nombre de Québécois (8,3 %) tiennent un blogue personnel, l'intérêt pour ces carnets Web est grandissant. Plus du quart (26 %) des Québécois consultent régulièrement des blogues. Il s'agit de 800 000 nouveaux utilisateurs depuis 2005. Enfin, une personne sur cinq (19 %) utilise des sites Wikis.

Internet transactionnel

Internet demeure un outil très prisé pour effectuer des transactions. Les opérations bancaires demeurent la transaction la plus populaire. Mensuellement, deux personnes sur cinq (41 %) paient des factures, impriment des relevés bancaires, effectuent des virements et transfèrent des fonds. Internet est toujours utilisé pour faire du lèche-vitrine : en moyenne, 30 % des gens effectuent cette activité en ligne à chaque mois. Enfin, il y aurait un peu plus d'un million d'adultes (19 %) qui achètent directement sur Internet. À cet égard, les gens sont aussi un peu plus confiants envers la sécurité des achats par carte de crédit sur Internet. Environ la moitié (47 %) des Québécois considèrent ce mode de paiement très ou assez sécuritaire.

En conclusion

Toutes ces statistiques montrent à quel point Internet fait partie intégrante du quotidien des Québécois. Pour de plus amples informations sur l'enquête NETendances 2007, vous pouvez consulter le rapport complet ou suivre mensuellement les résultats sur le site [Infomètre](#) du CEFRIO. Grâce à cette enquête d'envergure, pour une neuvième année consécutive, le CEFRIO continuera de mesurer en 2008 l'ampleur de l'utilisation d'Internet au Québec.

Rédactrice : Sabrina Côté, analyste en statistique, CEFRIO

Source :

CEFRIO (2008). NETendances 2007 : utilisation d'Internet au Québec, 76 pages.

2. Une étude en France qui fait le point sur le transfert des compétences en entreprise - La question de la transmission des savoirs et des compétences préoccupe de nombreuses organisations. Récemment, le réseau Entreprise & Personnel (organisation française qui collabore avec le CEFRIO) a examiné la question de plus près en réalisant l'étude *Transférer les compétences, un savoir-faire* qui présente les différentes pratiques des entreprises en matière de transfert des compétences.

Le travail proposé dans ce rapport d'étude prend appui, en partie, sur les témoignages et expériences recueillis lors du séminaire tenu à Québec (novembre 2006) sur la gestion du savoir, dans le cadre du colloque international *La gestion du savoir : vecteur de compétitivité pour les organisations* organisé par le CEFRIO.

La première partie de l'étude renvoie à des aspects plus théoriques du transfert des compétences. Entre autres, on y aborde les différents enjeux de transfert des savoirs, des compétences et des connaissances : le renouvellement démographique et départ à la retraite, l'adaptation des salariés aux évolutions rapides des métiers de l'entreprise, la remise en cause des modalités d'apprentissage, le contexte de division internationale du travail et la mise en place d'organisation en réseau, et l'accélération du rythme de renouvellement des connaissances. Selon les auteurs, la question du transfert des compétences dépasse largement l'enjeu conjoncturel des départs massifs à la retraite pour rejoindre celle plus critique de la maîtrise des connaissances et des compétences.

La deuxième partie de l'étude présente et analyse les principales expériences françaises et nord-américaines dans ce domaine. Trois volets des démarches de gestion des compétences et des savoirs sont explorés : l'identification des compétences et l'évaluation de leur caractère critique ou stratégique; les modes de transfert des compétences et des savoirs adoptés par les entreprises; enfin les pratiques relevant de la collaboration, vue comme un outil de production et de transmission de compétences. Bien souvent, les deux premiers volets sont indissociables l'un de l'autre.

- L'identification des compétences et l'évaluation de leur caractère critique ou stratégique

Les démarches de type cartographie de compétences ou de connaissances ont comme objectif de repérer ce qui fait la compétence propre d'une entreprise et d'en évaluer l'éventuelle vulnérabilité. C'est le cas par exemple d'Hydro-Québec qui a fait le choix d'une approche de cartographie, étape préalable à l'évaluation du caractère critique de certaines connaissances. D'ailleurs, Hydro-Québec fait partie des organisations qui participent au projet de recherche-action initié par le CEFRIO portant sur *le transfert intergénérationnel des savoirs à l'ère d'Internet* et dont la première phase du projet porte sur la cartographie des connaissances et l'étude de criticité. Dans un contexte de renouvellement démographique et pour faire face aux risques qu'il comporte, des organisations de secteurs différents telles que La Société générale, Thales ATMS et SNCF ont également choisi des démarches de type cartographie de compétences ou de connaissances.

- Les modes de transfert des compétences et des savoirs adoptés par les entreprises

Deux approches, concernant les modalités de capitalisation et de transfert sont identifiées : les approches traditionnelles de capitalisation et de transmission des compétences (ex. tutorat, compagnonnage) et d'autres approches plus émergentes (ex. communautés de pratique, travail en réseau au moyen d'outils collaboratifs en ligne, etc.)

- Les pratiques relevant de la collaboration

L'étude cite quelques exemples de pratiques relevant de la collaboration. Notamment, la chaîne de magasins 7-Eleven a mis en place des pratiques de collaboration dans le but de mieux servir le client. En effet, les employés doivent participer à la prise de décision, produisent des « feuilles de partage d'information » et se réunissent entre collègues pour discuter, par exemple, du potentiel d'un produit, d'une tendance particulière, etc. Cette démarche participative, formelle et institutionnalisée crée un espace d'interaction entre les employés et avec les clients favorisant ainsi l'échange de connaissances. L'exemple de Danone rejoint également l'idée de créer un contexte de socialisation propice à la collaboration. L'entreprise a mis en place la méthode de « *market places* » où des managers, de différents niveaux, échangent en direct leurs bonnes pratiques. Une autre pratique très répandue est celle des communautés de pratiqueⁱ où des groupes de personnes, ayant un centre d'intérêt commun, se rassemblent afin de collaborer mutuellement, de partager leurs expériences et d'apprendre les uns des autres. On retrouve ce genre de pratique notamment chez Desjardins Sécurité financière sous une forme plus institutionnalisée et qui a été créée à des fins de rationalisation de l'activité. Dans le cas de France Telecom R&D, les communautés de pratique de métiers sont organisées en réseau. À l'aide des outils de travail collaboratif, les membres de ces communautés sont amenés à développer des compétences collectives.

Le dernier chapitre de l'étude repère un certain nombre de freins, limites et conditions de réussite que l'entreprise doit tenir compte lors d'un pilotage des pratiques de transfert. Selon les auteurs, la question du transfert de compétences ne peut se limiter aux choix des outils ou au déploiement des dispositifs d'échange et de partage et doit envisager les conditions favorables dans une démarche de transfert des compétences. À cet effet, les auteurs soulignent la nécessité d'établir un diagnostic préalable où l'entreprise identifie les enjeux auxquels elle est confrontée, les finalités poursuivies et la compréhension du contexte dans lequel doit s'opérer le transfert de compétences. Par ailleurs, la démarche de transfert de compétences ne devrait pas être axée sur l'aspect statique de la capitalisation des connaissances mais plutôt sur l'aspect dynamique du processus et du flux de transfert pour diffuser les savoirs et savoir-faire.

Enfin, il est indispensable, pour une organisation, de travailler les conditions de réussite liées aux acteurs. D'une part, il est important de faire participer collectivement les personnes à la mise en place des projets de transfert et d'autre part, d'instaurer un système de reconnaissance, de transparence et de valorisations pour les employés. L'étude recense certains limites et freins au transfert de compétences. Notamment, l'absence de confiance, de motivation et d'appropriation du côté de l'apprenant constitue une série de freins qui nuisent à l'efficacité du processus de transfert.

Le rôle du management en termes de transfert des compétences est un autre aspect à considérer. D'une part, il s'avère essentiel que l'organisation investisse en temps de transfert. Par ailleurs, la tendance à vouloir trop formaliser les procédures de transmission est également une entrave à l'engagement des transmetteurs. Il s'avère plus efficace de formaliser le processus par la clarification des objectifs et l'aide d'outils adéquats. Enfin, la prise en compte de l'autonomie des acteurs (transmetteur et apprenant) dans la mise en œuvre des activités de transmission des compétences apparaît également comme une condition de réussite.

L'étude conclut sur le véritable enjeu pour les gestionnaires, souvent moins pris en compte, du besoin de susciter la collaboration réelle entre les acteurs dans le but de transformer les métiers et les modes de travail dans les entreprises. Également, il est question du rôle que

pourrait assumer la fonction ressources humaines, dans les années à venir, comme acteur clé de ces démarches.

Note

¹ En 2002, Le CEFRIO a initié un vaste projet de recherche-action *Mode de travail et de collaboration à l'ère d'internet* qui visait à étudier la mise en place, le fonctionnement et l'évolution d'un ensemble de communautés de pratique virtuelles, de même qu'analyser les résultats que ces communautés ont obtenus.

Rédactrice : Youni Shabah, chargée de projet, Vice-présidence innovation et transfert, CEFRIO.

Pour en savoir plus :

Le Boulaire, Martine, Marsaudon, Sophie et Vacher, Jeanne 2008. *Transférer les compétences, un savoir-faire*. France, E&P, 54 p. (Étude)

Projet *le transfert intergénérationnel des savoirs à l'ère d'Internet*, CEFRIO.

Langelier, Louis et Etienne Wenger (coll.) et autres 2005. *Travailler, apprendre et collaborer en réseau : guide de mise en place et d'animation de communautés de pratique intentionnelles*, Québec, CEFRIO, 116 p. (Guide)

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : 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>
