



**Code horaire : 2/2 < le premier chiffre représente la durée de cette diapositive, le second vous indique où vous en êtes dans la présentation >**

Bienvenue à cette présentation d’Au-delà de l’écran : les organismes sans but lucratif et la technologie : une orientation stratégique rentable. Merci de votre présence.

Cette présentation a été préparée dans le cadre du projet *Modifier les méthodes de financement de la GI-TI dans le secteur bénévole et communautaire*, lequel est financé par le Secrétariat de la GI-TI d'Industrie Canada, par l’entremise de l’Initiative sur le secteur bénévole et communautaire.

Je tiens à vous rappeler que l’objectif de l’Initiative sur le secteur bénévole et communautaire vise à renforcer la capacité du secteur à répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes et de leurs communautés. L’ISBC est une coentreprise du gouvernement du Canada et du secteur bénévole et communautaire.

# Au-delà de l'écran

Les organismes  
sans but lucratif  
et la technologie

Une orientation  
stratégique rentable

## **Code horaire : 1/3**

Au cours des 90 prochaines minutes, je vais vous présenter quelques idées et tenter de susciter votre intérêt dans un projet qui m'enthousiasme au plus haut point et dont le but principal est de renforcer le secteur bénévole et communautaire canadien. Ce projet comporte deux volets : d'une part, mettre à la disposition des bailleurs de fonds des outils et des idées nouvelles pour soutenir la capacité et l'infrastructure des organismes de bienfaisance et des organismes sans but lucratif; d'autre part, fournir aux demandeurs d'aide financière des moyens stratégiques d'intégrer leurs besoins en technologie dans un cadre élargi et axé vers leur mission.

Ce projet, mené  
sous la direction de

 l'Institute for Media, Policy and Civil  
Society,

 en collaboration avec  
**The Commons Group,**

 est financé par le **gouvernement du Canada**  
par l'entremise de l'Initiative sur le secteur  
**bénévole et communautaire.**

**Code horaire : 3/6**

<Bref historique relatif à l'expérience professionnelle et de la crédibilité du présentateur ou de la présentatrice>

Les auteurs de cette présentation et du document qui vous a été distribué sont Catherine Ludgate et Mark Surman. M<sup>me</sup> Ludgate est directrice du centre de communications de l'Institute for Media, Policy and Civil Society. Elle fait partie d'un réseau émergent de spécialistes du renforcement des capacités; elle s'intéresse aux communications stratégiques et aux projets de collaboration ancrés dans un esprit de rapprochement des enjeux, des régions et des intérêts. Mark œuvre en partenariat avec The Commons Group. Il est l'un des principaux défenseurs du potentiel stratégique des technologies de réseau dans le secteur bénévole et communautaire au Canada; il a œuvré tant pour les bailleurs de fonds que pour les organismes de ce secteur.

Je tiens aussi à souligner l'apport des membres de la Table conjointe de la gestion de l'information et de la technologie de l'information de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire et du personnel du Secrétariat de la GI-TI d'Industrie Canada, qui ont élaboré et appuyé ce projet.



## But de cette présentation

**Fournir au personnel du secteur bénévole et communautaire les outils qui leur permettront de convaincre de la nécessité de financer la technologie, tant au sein de leur propre organisme qu'auprès des bailleurs de fonds.**

### **Code horaire : 2/8**

Au cours de cet atelier, nous allons discuter des tendances actuelles en matière de financement de la technologie. Même si plusieurs fondations canadiennes allouent effectivement des fonds pour l'infrastructure technologique, nombreuses sont celles qui ne le font pas encore. Cela dit, presque tous les bailleurs de fonds acceptent d'accorder ce type de financement dans le cadre de projets spécifiques, plutôt qu'à titre de charge d'exploitation.

Après avoir brossé un tableau du contexte actuel, nous passerons brièvement en revue des outils et des méthodes qui vous aideront à examiner vos besoins de façon stratégique. Comment s'y prendre pour obtenir les fonds nécessaires afin d'exploiter efficacement sa capacité technologie de base? Quelles utilisations stratégiques peut-on faire de la technologie dans le but de remplir la mission de l'organisme? Voilà quelques-unes des questions auxquelles nous allons tenter de répondre.



*« Nous désirons mettre sur pied des organismes solides et performants, pour lesquels mission et technologie ne font qu'un. »*

Luna Ramkhalawansingh, Fondation Maytree.

### Code horaire : 2/10

Le rapport entre technologie et financement est un domaine d'étude relativement nouveau; seuls quelques projets de recherche détaillés ont été entrepris sur ce thème au cours des deux dernières années. Nous avons beaucoup appris grâce à ces études et à nos conversations avec les bailleurs de fonds actifs dans ce dossier. Il reste maintenant à étendre ces consultations à l'échelle du Canada. C'est précisément le travail que doit accomplir le projet *Modifier les méthodes de financement de la GI-TI dans le secteur bénévole et communautaire*.

Les consultations qui ont déjà eu lieu ont porté principalement sur **le rôle que jouent, dans un contexte en pleine évolution, les technologies de réseau au regard des activités du secteur bénévole et communautaire** et sur **les défis que devront relever les bailleurs de fonds pour s'ajuster aux changements**. Les bailleurs de fonds ont signifié qu'ils tentent de mettre au point des moyens stratégiques d'évaluer les besoins et les demandes, mais que le secteur bénévole et communautaire devra aussi amorcer de son côté une réflexion stratégique sur le rôle que peut jouer la technologie dans l'avancement de ses objectifs.



## L'emploi de la technologie dans le secteur

- La plupart des organismes bénévoles et communautaires utilisent les ressources technologiques de base dans leurs activités courantes.
- Utilisées à bon escient, ces ressources permettent de poursuivre des activités d'ordre stratégique.
- Toutefois, rares sont les organismes ayant évolué vers un usage stratégique de la technologie, ancré dans leur mission.

### Code horaire : 1/11

Dans les entreprises privées et les organismes bénévoles et communautaires, Internet est rapidement en voie de devenir un outil de communication aussi courant et indispensable que le téléphone.

Toutefois, les recherches démontrent que la majorité des organismes bénévoles ne font qu'un usage limité des nouvelles technologies et qu'ils ne les exploitent pas encore pour réaliser des objectifs axés sur la mission. Bien que les bailleurs de fonds aient la possibilité d'encourager leurs bénéficiaires à réorienter leur approche à cet égard, notamment les petits groupes, les organismes eux-mêmes ont un rôle important à jouer pour les inciter à fournir le soutien nécessaire pour amorcer cette transition.



### Code horaire : 2/13

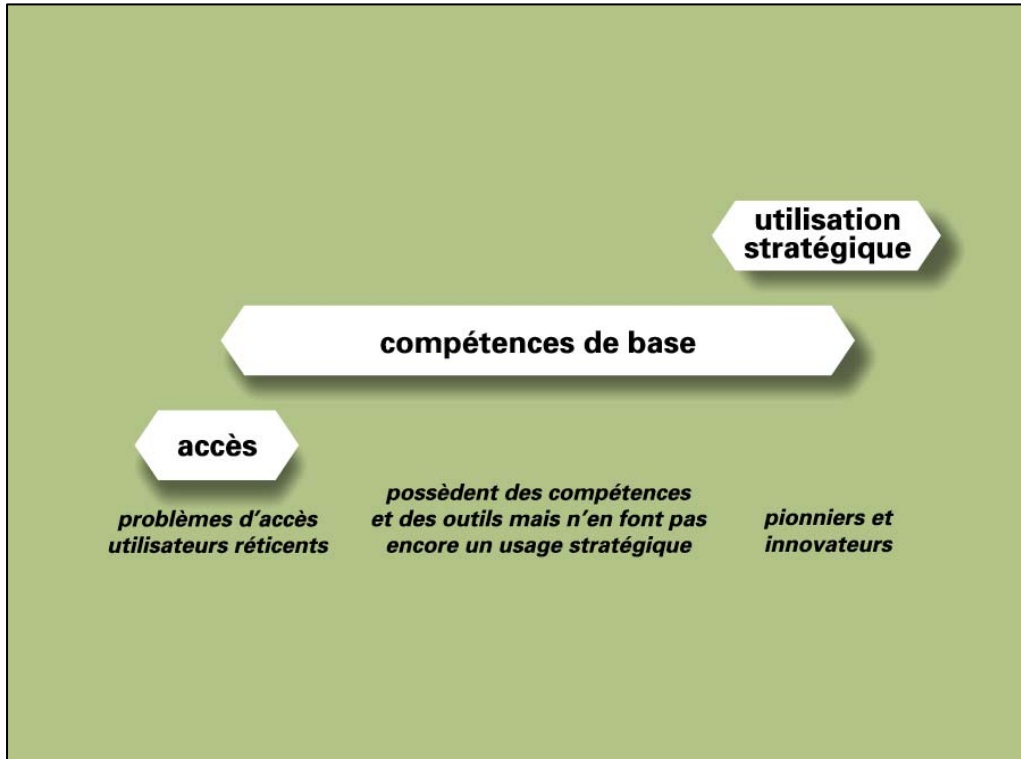
**ACCÈS** : Au Canada, des milliers d'organismes du secteur bénévole et communautaire tardent à accéder aux nouvelles technologies. Certains d'entre eux ne disposent même pas d'un ordinateur, ce qui complique leur tâche quand vient le temps de rédiger des demandes de financement et des documents d'information; d'autres en ont un, mais n'ont pas ou peu accès à Internet.

**MATÉRIEL ET COMPÉTENCES DE BASE** : La vaste majorité des organismes bénévoles et communautaires ont recours aux nouveaux outils technologiques pour gérer leurs activités. Parfois, les systèmes qu'ils utilisent sont vétustes. Un grand nombre d'organismes disposent des outils informatiques de base, mais leur personnel n'a pas reçu la formation nécessaire pour les exploiter pleinement. C'est en ce domaine qu'un investissement, même modeste, pourrait être le plus bénéfique.

**UTILISATION STRATÉGIQUE** : Malgré tout, on trouve au Canada des organismes qui innovent et utilisent la technologie afin d'atteindre des objectifs axés sur la mission : fournir des services à des clients qu'on ne pourrait atteindre autrement... créer des partenariats avec des organismes qui partagent les mêmes idées... envoyer de l'information à de nouveaux destinataires.

*(les notes continuent à la page suivante)*





**Code horaire : 1/14 (continuation de la page précédente).**

Voici quelques statistiques tirées des recherches effectuées par VolNet en janvier 2001; elles illustrent la proportion dans laquelle les organismes bénévoles et communautaires sont branchés en fonction de leurs revenus.

Dans l'ensemble, 76 % des organismes du secteur bénévole et communautaire ont accès à Internet. Seulement 60 % des organismes ayant des revenus de moins de 100 000 \$ sont branchés, tandis que 96 % de ceux qui ont des revenus de 500 000 \$ et plus le sont. Par conséquent, 40 % des organismes de petite taille ont encore des problèmes d'accès aux nouvelles technologies.

En ce qui concerne les compétences de base, si l'on examine notamment le nombre de sites Web, on constate que 40 % des organismes en possèdent un. Bien entendu, cela varie en fonction de la taille des organismes : seulement 27 % de ceux qui ont un budget inférieur à 100 000 \$ ont leur propre site Web, alors que 60 % de ceux dont le budget se situe autour de 500 000 \$ en possèdent un. \*\* Nous soupçonnons que ce pourcentage s'est accru de manière exponentielle au cours des trois dernières années en ce qui concerne les organismes d'envergure, mais qu'il reste inchangé pour les autres.

Les systèmes de dons en ligne sont un exemple d'usage stratégique de la technologie. Selon les analyses de Volnet, seulement 4 % des organismes bénévoles et communautaires canadiens utilisent ce moyen pour solliciter des dons.

**Dans l'ensemble (approx.),** Revenu faible (>100k \$), Revenu moyen (100k – 500k \$), Revenu élevé (500k \$ +)

Accès à Internet	<b>76 %</b> , 60 %, 91 %, 96 %
Éditique de base/site Web	<b>40 %</b> , 27 %, 47 %, 60 %
Dons en ligne (stratégiques)	<b>4 %</b> , 3 %, 4 %, 8 %





## Quelle direction faut-il prendre?

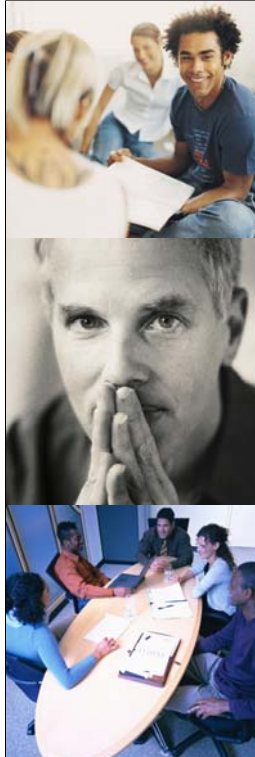
1. **Accepter que l'informatique, l'accès à Internet et le soutien technique sont des outils indispensables.**
2. **Orienter l'utilisation de la technologie vers des usages stratégiques, axés sur la mission.**
3. **Comprendre que le véritable atout de la technologie réside dans sa capacité à mettre des gens en contact les uns avec les autres.**

### **Code horaire : 1/15**

La situation des organismes bénévoles et communautaires varie. Nombre d'entre eux réussissent à financer adéquatement leurs besoins technologiques de base, mais un trop grand nombre n'y parviennent pas. Par ailleurs, peu d'organismes utilisent la technologie stratégiquement, c'est-à-dire dans la perspective d'appuyer leur mission.

Pour que le secteur bénévole et communautaire canadien atteigne tous ses buts, les organismes bénévoles et les bailleurs de fonds devront :

- Accepter que l'informatique, l'accès à Internet et le soutien technique sont des outils indispensables pour le secteur bénévole et communautaire.
- Orienter l'utilisation de la technologie vers des usages stratégiques, axés sur la mission.
- Comprendre que le véritable atout de la technologie réside dans sa capacité à mettre des gens en contact les uns avec les autres.



## 1. Une ressource essentielle

Les arguments en faveur du soutien de la technologie de base sont irréfutables :

- La technologie contribue à améliorer l'efficacité et à faire baisser les coûts de fonctionnement.
- Elle permet de réaffecter des ressources autrefois consacrées à l'administration vers les services hautement personnalisés.
- Elle est essentielle pour faciliter la communication entre bailleurs de fonds et organismes partenaires.

**Code horaire : 5/20**

Les bailleurs de fonds, les donateurs et les organismes du secteur bénévole et communautaire qui désirent travailler en partenariat doivent avoir accès à l'informatique. Pensez à la difficulté de rédiger une demande de subventions sans l'aide d'un ordinateur ... la difficulté de ne pouvoir suivre de près les dossiers des membres et donateurs ... ou à l'impossibilité d'échanger des renseignements entre partenaires pendant une campagne de sensibilisation.

Nous devons tous – bailleurs de fonds, donateurs, partenaires – être en mesure de communiquer avec les organismes bénévoles et communautaires non seulement par téléphone ou télécopieur, mais aussi par courrier électronique. Or 60 % des organisations de petite taille ne disposent pas des ordinateurs, des logiciels, des réseaux et de la formation nécessaires pour répondre à cette attente, alors que l'on considère aujourd'hui qu'il s'agit de ressources essentielles.

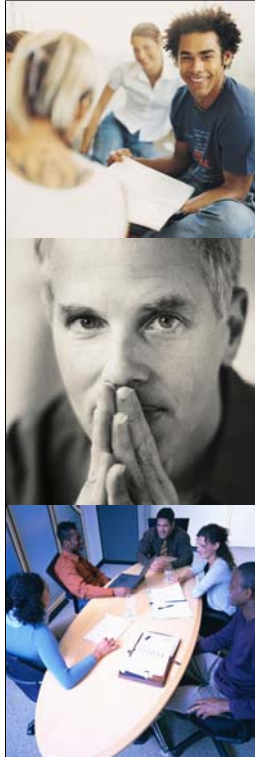
En avril et mai 2004, IMPACS a sondé 37 bailleurs de fonds dans le but d'évaluer les tendances actuelles en matière de pratiques de financement de la technologie. Treize d'entre eux ont répondu qu'ils n'accordaient aucun financement pour l'équipement informatique, ce qui signifie qu'en fait, 2/3 des bailleurs de fonds RÉPONDENT bel et bien aux besoins des organismes du secteur bénévole et communautaire en matière de technologie.

Voici les principales raisons pour lesquelles les bailleurs de fonds qui accèdent aux demandes de financement en technologie croient qu'il s'agit d'un investissement essentiel.

76 % estiment que l'utilisation de la technologie aide les bénéficiaires à améliorer la prestation des services — une utilisation stratégique de la technologie

62 % estiment que l'utilisation de la technologie aide les organismes à remplir leur mission — une autre utilisation stratégique de la technologie

*(Les notes continuent à la page suivante)*



## 1. Une ressource essentielle

- La technologie contribue à améliorer l'efficacité et à faire baisser les coûts de fonctionnement.
- Elle permet de réaffecter des ressources autrefois consacrées à l'administration vers les services hautement personnalisés.
- Elle est essentielle pour faciliter la communication entre bailleurs de fonds et organismes partenaires.

**Code horaire : 5/20.** (continuation de la page précédente)

Pourtant, parmi ces mêmes bailleurs de fonds, seulement 38 % estiment que les moyens technologiques de base, tels les ordinateurs, les réseaux et le courrier électronique, constituent des **ressources essentielles** pour leurs bénéficiaires.

**En résumé, certains bailleurs de fonds qui accordent des subventions pour la technologie croient fortement que l'informatique aide les organismes à remplir leur mission et à livrer des services alors que d'autres ne sont pas encore convaincus qu'il s'agit d'un outil indispensable.**

**Discussion de 2 à 3 minutes sur la question :**

Vu le fait qu'une majorité de bailleurs de fonds sont disposés à financer un usage stratégique de la technologie sans toutefois toujours admettre que celle-ci est « indispensable » pour accomplir les activités courantes... de quelle manière faudrait-il présenter vos besoins pour réussir à obtenir l'infrastructure dont vous avez besoin TOUT EN satisfaisant les exigences des bailleurs de fonds quant aux résultats attendus?



## 2. Technologie stratégique

L'utilisation stratégique de la technologie représente la prochaine étape logique, car elle offre aux organismes du secteur bénévole et communautaire :

- Des outils pour accroître leur efficacité et mieux remplir leur mission
- Des moyens pour servir directement les intérêts des groupes qu'elles ciblent
- Un accès à la prestation des services en ligne et au cybergouvernement

**Code horaire : 5/25**

Selon l'enquête menée par IMPACS auprès des bailleurs de fonds canadiens, les six volets technologiques les plus financés par ces derniers sont les suivants :

29 % financent l'accès à Internet – ACCÈS

64 % appuient l'achat de matériel informatique (ordinateurs et logiciels) – MATÉRIEL ET COMPÉTENCES DE BASE

43 % financent la formation du personnel et le soutien dans le but d'utiliser la technologie de façon efficace - MATÉRIEL ET COMPÉTENCES DE BASE

36 % appuient l'achat de nouveaux systèmes administratifs afin d'améliorer la productivité - MATÉRIEL ET COMPÉTENCES DE BASE

36 % appuient la création de sites Web – MATÉRIEL ET COMPÉTENCES DE BASE et quelquefois UTILISATION STRATÉGIQUE

29 % financent la planification stratégique de la technologie - UTILISATION STRATÉGIQUE

**Discussion d'une durée de 2-3 minutes sur la question :**

Si 62 % des bailleurs de fonds estiment que le financement de la technologie peut aider les organismes à remplir leur mission, comment expliquer qu'ils accordent si peu de fonds pour appuyer son utilisation stratégique? Si vous deviez assumer la responsabilité de cette lacune en matière de financement, quelles mesures pourriez-vous prendre au sein de votre organisme, ou pourrions-nous prendre en tant que secteur, pour tenter d'accroître le financement des projets à caractère technologique?



### 3. Coopération active

L'usage concerté de la technologie mène à :

- **Création de réseaux et de partenariats**
- **Collaboration entre organismes et diminution du double emploi**
- **Diffusion de ressources et des connaissances au sein du secteur**

**Code horaire : 5/30.**

Seulement 14 % des bailleurs de fonds qui accèdent aux demandes de financement en matière de technologie financent la création de communautés virtuelles. Un exemple de la façon dont le secteur a employé la technologie pour créer ce genre de communauté est un projet sur lequel IMPACS a travaillé il y a quelques années. Un groupe de militants pour la paix avaient remarqué qu'ils comptaient très peu de jeunes dans leurs rangs, se composant en majorité de membres ayant été actifs dans les années 60 et 70. Ils étaient aussi conscients que la question – pourtant très actuelle – des missiles et des bombes prêts à être déployés ne préoccupait plus l'opinion publique.

Les membres du groupe ont donc décidé de lancer une campagne destinée aux jeunes. À l'aide d'une publicité diffusée dans la presse écrite, on a invité les jeunes à consulter un site Web, [www.bombsaway.ca](http://www.bombsaway.ca), dans lequel on exposait des faits et incitait les visiteurs à participer en leur demandant d'envoyer une télécopie à leur député. Le projet était très axé sur la technologie et il a donné d'excellents résultats, étant donné que le public cible avait l'habitude de se servir du Web pour se renseigner et agir face aux enjeux.

**Discussion d'une durée de 4 minutes sur la question :**

Si l'on admet que l'un des atouts majeurs de la technologie est de favoriser la collaboration et la communication dans le secteur bénévole et communautaire, que peut-on faire pour encourager les bailleurs de fonds à mieux soutenir la création de communautés virtuelles?



*« On devrait considérer la technologie comme un outil stratégique pour renforcer l'influence et l'efficacité de nos bénéficiaires. Voilà le type de demandes que nous comptons appuyer en matière de technologie. »*

James Stauch, Fondation Walter and Duncan Gordon

### **Code horaire : 5/35**

Nous venons donc de tracer un portrait de la situation relative au financement des outils technologiques de base destinés au secteur bénévole et communautaire. Pour inciter les bailleurs de fonds à redéfinir leur approche et leurs pratiques de financement, les organismes bénévoles ont de nombreux atouts en main. En effet, les bailleurs de fonds sont prêts à entamer des discussions et ils s'attendent à ce que vous, les organismes du secteur, leur présentiez des idées astucieuses qui démontrent que vous reconnaissez le rôle essentiel que peut jouer la technologie dans l'atteinte de vos objectifs.

Au cours de l'heure qui vient, nous allons d'abord examiner en détail les mesures que vous pouvez prendre pour que votre organisme tire profit du matériel informatique de base. Ensuite, nous tenterons de cerner des moyens d'intégrer le volet technologique à vos demandes de financement afin que vous puissiez obtenir le soutien dont vous avez besoin.

Avant d'aller de l'avant, y a-t-il des questions sur les thèmes que nous venons d'aborder?





## Obtenir des fonds pour le financement de la technologie

1. **Envisager la technologie de façon stratégique ...**  
... et élaborer un plan bien conçu.
2. **Bien évaluer les coûts de base ...**  
... et les incorporer dans chaque demande de subvention.
3. **Justifier l'utilité des outils technologiques utilisés.**

### **Code horaire : 2/37**

Grâce à nos conversations avec les bailleurs de fonds et à des recherches menées aux États-Unis, nous avons appris qu'il vous faut suivre les trois étapes suivantes afin d'obtenir du financement en matière de technologie.

1. Envisager la technologie de façon stratégique ... et élaborer un plan bien conçu. L'utilisation de la technologie doit faire partie intégrante de votre planification stratégique et de l'ensemble de vos objectifs.
2. Bien évaluer les coûts associés à l'utilisation du matériel de base ... et les spécifier dans chaque demande de subvention. Vous devez apprendre à déterminer tous les coûts qu'entraîne la gestion de votre infrastructure technologique et à les justifier à chaque nouvelle demande.
3. Démontrer l'utilité des outils technologiques dont vous disposez. Il faut expliquer en quoi ils vous permettent de mieux remplir votre mission. Vous aident-ils à faire connaître votre travail et à vous gagner l'appui d'un plus grand nombre? Vous permettent-ils de libérer des ressources pour les réaffecter à des services hautement personnalisés?

Examinons maintenant chacune de ces stratégies de plus près.





## 1. Planifier les besoins en technologie

La planification stratégique sert à :

- Obtenir des subventions
- Atteindre vos objectifs
- Acquérir du matériel adapté à vos besoins
- Épargner de l'argent
- Prévenir les catastrophes
- Optimiser l'emploi du temps
- Se prémunir contre le roulement de personnel



**Code horaire : 2/38**

La planification consiste à déterminer quelles sont les utilisations les plus pertinentes de la technologie en rapport avec la mission de l'organisme. Pour ce faire, vous devez évaluer vos ressources actuelles, définir vos besoins et envisager des solutions. Un processus de planification bien conçu met à profit les conseils de l'équipe de gestion et les recommandations d'une équipe diversifiée de collègues qualifiés en la matière. Ce processus vous aidera à établir un budget et à faire des achats judicieux. Vous obtiendrez ainsi un document qui exposera les grandes phases de votre plan d'aménagement technologique et pourra s'avérer très utile au moment de présenter une demande de financement.

Voici les avantages que peut vous apporter un plan en matière de technologie ...

*(les notes continuent à la page suivante)*



## 1. Planifier les besoins en technologie

La planification stratégique sert à :

- Obtenir des subventions
- Atteindre vos objectifs
- Acquérir du matériel adapté à vos besoins
- Épargner de l'argent
- Prévenir les catastrophes
- Optimiser l'emploi du temps
- Se prémunir contre le roulement de personnel



**Code horaire : 3/42.** (continuation de la page précédente)

- **Obtenir des subventions.** Les bailleurs de fonds seront beaucoup plus enclins à financer la technologie si vous leur proposez un plan détaillé.
- **Miser sur la technologie pour atteindre vos objectifs.** La démarche de planification vous permettra d'élargir vos horizons et de découvrir de nouvelles façons d'accomplir votre mission.
- **Acquérir du matériel adapté à vos besoins.** L'achat de matériel informatique, de logiciels et d'équipement de réseautage peut devenir une tâche insurmontable. Sans une bonne planification, vous risquez d'acheter du matériel beaucoup trop spécialisé ou qui ne répondra pas à vos besoins. Rien ne peut remplacer un examen attentif des buts que vous désirez atteindre et des solutions.
- **Épargner de l'argent.** Vous n'avez probablement pas besoin du système le plus sophistiqué qui soit. Une planification efficace vous permettra de limiter vos dépenses tout en trouvant réponse à vos besoins.
- **Prévenir les catastrophes.** De mauvaises décisions en matière de technologie pourraient vous causer des ennuis durant plusieurs années. Un système défectueux peut occasionner la perte de données essentielles, vous rendre inefficaces et causer un stress inutile.
- **Optimiser l'emploi du temps.** Combien d'heures de travail perdons-nous à régler des problèmes techniques agaçants? Une bonne planification aidera votre personnel à utiliser la technologie efficacement et vous permettra de mettre en place des systèmes qui en feront un outil profitable plutôt qu'un obstacle.
- **Se prémunir contre le roulement de personnel.** Si votre expert en technologie quitte son emploi, que ferez-vous? La planification peut vous éviter des soucis de ce type, car elle vous fournira de la documentation sur les systèmes en usage et les plans futurs.



## Planifier les besoins en technologie

### 1<sup>re</sup> étape : Apprenez à connaître vos besoins

1. Si, du jour au lendemain, tous vos systèmes informatiques fonctionnaient à la perfection, quels changements se produiraient-ils au sein de votre organisme?
2. Est-ce que l'utilisation de la technologie contribuerait à rationaliser vos activités? À améliorer les communications internes et externes?
3. Quel type de formation en informatique votre personnel a-t-il reçu? S'est-elle avérée utile?
4. Quels obstacles votre organisme doit-il surmonter en matière d'usage de la technologie?

### Code horaire : 10/52

Si vous n'avez jamais fait d'évaluation en matière de technologie, l'exercice pourrait en valoir la peine. Un bon outil d'évaluation vous aidera à analyser l'usage que vous en faites. Après avoir évalué vos forces et vos lacunes, vous serez mieux équipés pour mettre au point un plan stratégique.

La meilleure façon de déterminer vos besoins est de bien définir l'usage que vous comptez faire de la technologie, plutôt que le matériel que vous pensez devoir acheter. Envisagez toutes les éventualités – nouvelles lignes de conduite, démarches à entreprendre pour obtenir de nouvelles sources de financement, nouveaux membres du personnel à intégrer à la structure de votre organisme. Pensez ensuite à tous les moyens à votre disposition, y compris les outils technologiques, pour résoudre ces problèmes.

Voici quelques exemples des éléments que vous devriez considérer au moment de procéder à une évaluation de ce type. Nous allons consacrer deux minutes à chacune des questions suivantes :

1. Si, du jour au lendemain, tous vos systèmes informatiques fonctionnaient à la perfection, quels changements se produiraient-ils au sein de votre organisme?
2. Est-ce que l'utilisation de la technologie contribuerait à rationaliser vos activités? À améliorer les communications internes et externes?
3. Quel type de formation sur les logiciels les membres du personnel ont-ils reçu? S'est-elle avérée utile?
4. Quels obstacles votre organisme doit-il surmonter en matière d'usage de la technologie?



## Planifier les besoins en technologie

### 2<sup>e</sup> étape : Évaluez vos outils

1. Équipement
2. Logiciels
3. Configuration des réseaux
4. Base(s) de données
5. Connectivité
6. Politique et procédures

#### Code horaire : 10/62

Lorsque vous élaborez un plan, vous devez d'abord évaluer votre situation actuelle. Vous devez prendre le temps d'évaluer ce qui fonctionne bien et ce qui demande à être amélioré. Qu'avez-vous actuellement comme système? Quelles sont les compétences de votre personnel? Qui est responsable du soutien technologique? Un inventaire du matériel informatique et des logiciels fait partie de cette évaluation. Une description détaillée du matériel informatique vous donnera une vue d'ensemble de la capacité de vos postes de travail et une description de vos logiciels et de leur répartition entre les ordinateurs. En prenant ces mesures, vous éviterez d'acheter du matériel incompatible ou superflu et serez en mesure d'évaluer si certaines de vos composantes sont désuètes. Voici une liste partielle de points à considérer.

**Équipement.** Votre système informatique permet-il de faire fonctionner les logiciels dont ont besoin les membres de votre personnel pour accomplir leurs tâches? Est-ce que votre système téléphonique fonctionne bien?

**Logiciels.** Possédez-vous les logiciels requis pour que les membres du personnel puissent accomplir leurs tâches? Les copies qu'ils utilisent sont-elles intactes et les permis d'utilisation en règle? Ont-ils accès à la formation et au soutien nécessaires pour les utiliser de façon efficace?

**Configuration de réseaux.** Les ordinateurs sont-ils reliés en réseau pour permettre le partage de fichiers? Chaque poste de travail est-il branché à Internet?

**Base(s) de données.** Les coordonnées de vos relations sont-elles archivées dans un seul et même lieu ou chaque membre du personnel utilise-t-il Outlook ou un autre logiciel du même type pour gérer ses propres données? Avez-vous besoin d'un système intégré de gestion des données?

**Connectivité.** Votre système vous permet-il de communiquer en ligne de façon efficace? La vitesse de transmission des données est-elle adéquate? Disposez-vous d'un nombre suffisant d'adresses de courrier électronique pour les employés qui ont à communiquer avec des destinataires de l'extérieur?

**Politique et procédures.** Votre organisme a-t-il établi des directives concernant les délais que doivent respecter tous les employés pour donner suite aux appels et aux courriels? Une politique concernant l'usage légitime des adresses de courrier électronique? Est-il permis d'utiliser les ordinateurs au travail pour naviguer sur Internet à ses fins personnelles?



## Planifier les besoins en technologie

### 3<sup>e</sup> étape : Trouvez des solutions



1. Examinez les objectifs et le plan stratégique de votre organisme.
2. Interrogez les représentants d'organismes homologues au sujet de leurs expériences fructueuses.
3. Embauchez des experts en technologie afin d'en tirer des idées ingénieuses.

**Code horaire : 5/65**

Cette dernière étape est assez simple.

- Assurez-vous que votre planification stratégique reflète les objectifs de votre organisme.
- Consultez des organismes semblables au vôtre sur le plan de la taille, des services ou des bénéficiaires... Vous en connaissez certainement.
- En dernier lieu, s'il vous est possible de dénicher quelques centaines de dollars pour retenir les services d'une personne experte dans le domaine... l'investissement en vaut certainement la peine.



## 2. Coûts des ressources technologiques de base

Pour s'assurer de disposer d'une capacité technologique de base ...

- Les ordinateurs et Internet ne sont pas des éléments accessoires - ils sont essentiels.
- L'achat d'équipement ne représente qu'une faible partie du coût total de la technologie.
- Pour être efficace, l'infrastructure technologique requiert des investissements continus dans le soutien technique, la formation et l'accès au réseau.
- Selon les calculs effectués pour des organismes du secteur des services d'établissement, ces frais de base se situent autour de 250 \$ par mois par poste de travail.

### Code horaire : 5/70

Les organismes du secteur bénévole et communautaire doivent absolument acquérir les compétences nécessaires afin de bien comprendre comment calculer le coût lié à la propriété avant d'investir dans la technologie. De même, les bailleurs de fonds ne doivent pas limiter leurs subventions au prix d'achat initial du matériel informatique et des logiciels. La formation et le soutien font aussi partie des frais à subventionner.

Par exemple, on calcule qu'il en coûte 250 \$ par mois pour assurer le fonctionnement d'un ordinateur. Lorsque les organismes planifient des projets et que les bailleurs de fonds acceptent de les financer, ces coûts doivent donc être inclus. Dans le cadre d'un projet de deux ans, le financement d'un employé doit aussi tenir compte des charges liées à l'informatique :  $250 \$ \times 24 \text{ mois} = 6000 \$$ . Ces calculs sont basés sur les résultats des recherches approfondies effectuées par RealWorld System pour Citoyenneté et Immigration Canada, dans le but de déterminer les coûts par personne de la technologie pour les services d'établissement.

Il faut aussi tenir compte d'autres facteurs, que les postes de travail soient occupés ou non. Serveur, télécopieur, imprimantes, téléphones et, dans certains cas, téléphones cellulaires : tous les coûts liés à leur fonctionnement doivent être comptabilisés.

**Question au groupe :** Quel montant mettez-vous actuellement en réserve pour entretenir votre infrastructure technologique et assurer la formation de vos employés? Se situe-t-il autour de 3000 \$ par poste de travail par année?





### 3. Retombées positives de la technologie

1. Accès
  - **Great Northern Arts Festival**
  - Le traitement par ordinateur de la gestion et la comptabilité a permis à l'organisme de prendre de l'envergure.
2. Compétences de base
  - **Hollyhock Leadership**
  - L'usage d'une base de données intégrée permet au personnel de consacrer moins de temps à la gestion, au profit de l'élaboration de projets.
3. Utilisation stratégique
  - **Les Grands frères Grandes sœurs**
  - Grâce à un programme en ligne, l'organisme peut atteindre les jeunes des régions éloignées.

**Code horaire : 6/74**

**Accès : Le Great Northern Arts Festival** a pour mission d'assurer la promotion des artistes du Nord et la diffusion de leurs œuvres d'art. À l'image de la plupart des communautés de cette région, cet organisme bénévole est isolé; la technologie est un outil essentiel car elle permet aux artistes d'atteindre des acheteurs et de nouveaux marchés. Le GNAF n'emploie que deux personnes, en plus de quelques étudiants engagés sur une base temporaire; on a donc dû rationaliser les tâches répétitives pour qu'il prenne de l'envergure. On a d'abord mis en réseau les ordinateurs, puis informatisé toute la gestion et la comptabilité. Grâce à une base de données renfermant tous les détails relatifs aux participants au festival et aux œuvres vendues, cette petite équipe est en mesure de coordonner les activités des centaines d'artistes et des dizaines de bénévoles qui prennent part chaque année à cet événement.

**Compétences de base : Le Hollyhock Leadership Institute** offre chaque année des ateliers à des centaines d'organismes en Colombie-Britannique. Jusqu'à récemment, l'Institut ne disposait pas de base de données intégrée; les employés devaient re-saisir les coordonnées des participants dans l'un ou l'autre de quatre logiciels différents selon les besoins : télécopies aux fins de confirmation, production de factures et de reçus, liste de contacts pour chaque atelier. Grâce à la nouvelle base de données, la responsable des communications juge que la gestion des dossiers ne prend désormais que cinq minutes par participant, alors qu'elle en prenait auparavant plus de trente et ce, sans compter le grand nombre d'erreurs qui se glissaient au moment de la saisie répétée des données.

*(les notes continuent à la page suivante)*





### 3. Retombées positives de la technologie

#### 1. Accès

- **Great Northern Arts Festival**
- Le traitement par ordinateur de la gestion et la comptabilité a permis à l'organisme de prendre de l'envergure.

#### 2. Compétences de base

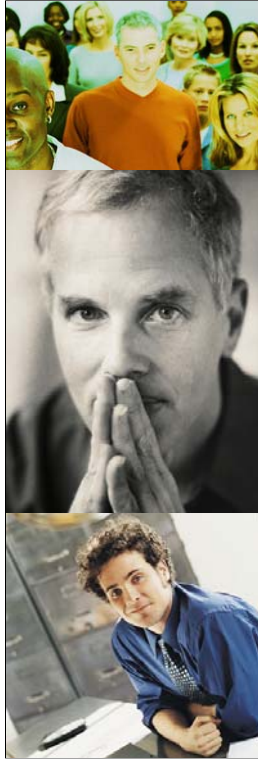
- **Hollyhock Leadership**
- L'usage d'une base de données intégrée permet au personnel de consacrer moins de temps à la gestion, au profit de l'élaboration de projets.

#### 3. Utilisation stratégique

- **Les Grands frères Grandes sœurs**
- Grâce à un programme en ligne, l'organisme peut atteindre les jeunes des régions éloignées.

**Code horaire : 4/80** (continuation de la page précédente)

**Utilisation stratégique : L'Association Les Grands frères Grandes sœurs** s'est fondée sur les rencontres régulières et individualisées entre adultes et jeunes qu'elle favorise pour créer le programme Héros en ligne, une version électronique de son programme de mentorat traditionnel, dont on a vanté les effets bénéfiques sur le taux d'assiduité scolaire, le bulletin de notes, la motivation et la confiance en soi. Grâce au cybermentorat, les jeunes peuvent rejoindre facilement un bénévole par Internet, dans un cadre souple mais soumis à une surveillance et à une évaluation adéquates. Les mentors et les jeunes peuvent ainsi communiquer malgré la distance, ce que ne permettaient pas les rencontres face-à-face; les jeunes ruraux peuvent ainsi bénéficier de cette expérience. En outre, le cybermentorat permet à des adultes auparavant incapables de participer au programme à cause de leur emploi du temps ou d'autres circonstances de devenir mentor.



## En guide de conclusion

*Le secteur bénévole et communautaire doit dépasser le stade de la « quincaillerie » et réfléchir à des moyens stratégiques de mettre à profit Internet. Les bailleurs de fonds semblent prêts à accepter ce fait; le financement de la technologie doit être davantage incorporé dans les demandes de subventions.*

*Nous vous invitons à consulter le site de l'ISBC pour obtenir d'autres renseignements*

*<http://www.vsi-isbc.ca>*

**Code horaire : 10/90**

### **Dernière question :**

Que devriez-vous faire avant toute chose pour vous assurer d'obtenir le financement nécessaire pour les besoins essentiels et stratégiques de votre organisme en matière de technologie?

Quelles actions précises êtes-vous prêts à entreprendre, dans votre propre travail et au sein de votre organisation?