



RealWorld Systems

*www.realworldsystems.net*

Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien

---

Table conjointe GI-TI de l'Initiative du secteur bénévole et communautaire

**Document à l'appui numéro 1**

Méthodologie détaillée,  
recherche bibliographique et exemples de sites Web



100 Wells Street  
Toronto, Ontario M5R 1P3  
*email: info@realworldsystems.net*  
*tel/fax: (888) 596-5290*



## Besoins technologiques du secteur bénévole et communautaire canadien – Sommaire des constatations

<b>1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Hypothèses.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Étapes du projet.....</b>	<b>4</b>
1.2.1 Options.....	5
1.2.2 Classement des options.....	5
1.2.3 Analyse.....	6
<b>1.3 Méthodes de collecte de données.....</b>	<b>7</b>
1.3.1 Entrevues.....	7
1.3.2 Recherche bibliographique.....	8
1.3.3 Forum en ligne.....	10
1.3.4 Enquête structurée des organismes du secteur bénévole.....	10
<b>1.4 Méthodes d'échantillonnage.....</b>	<b>11</b>
<b>2. CONCLUSIONS TIRÉES DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Quels sont les besoins organisationnels de base du secteur bénévole canadien? .....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Sommaire.....	16
Tableau 1 : Sommaire des besoins essentiels des organismes du secteur bénévole, d'après l'analyse bibliographique.....	17
<b>2.2 Quelles sont les principales lacunes inhérentes à l'usage des TI au sein des organismes sans but lucratif du Canada? .....</b>	<b>18</b>
2.2.1 Sommaire.....	23
Tableau 2 : Sommaire des lacunes inhérentes à l'usage des TI au sein des organismes du secteur bénévole, d'après l'analyse bibliographique.....	23
<b>2.3 Conclusions tirées de la section de l'analyse bibliographique portant sur les pratiques exemplaires.....</b>	<b>24</b>
2.3.1 Options à priorité élevée.....	25
2.3.2 Options à priorité moyenne.....	30
2.3.3 Options à faible priorité.....	35
2.3.4 Options à risque élevé.....	36



## 1. MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

L'approche et les démarches adoptées dans le cadre du projet ont été originellement décrites dans le document intitulé Draft Methodology soumis par RealWorld Systems (RWS)<sup>1</sup> à la Table conjointe GI- TI de l'Initiative du secteur bénévole et communautaire (ISBC) et subséquemment modifiées à la suite des discussions avec la Table conjointe GI-TI tenues en septembre 2001.

Les méthodes de sondage utilisées dans le cadre de ce projet correspondent aux techniques d'évaluation des besoins technologiques des utilisateurs finals. Elles ne se limitaient pas aux techniques d'enquête qui présument que les répondants connaissent le domaine. En fait, nombre de répondants n'avaient pas suffisamment d'information sur les coûts ou les avantages de la technologie pour pouvoir classer les options présentées de façon valable. Les méthodes utilisées comprenaient des techniques d'analyse qualitative et quantitative empruntées au domaine des études de marché, des évaluations des exigences et une analyse des politiques gouvernementales. L'objectif était de comprendre les besoins technologiques du secteur bénévole.

### 1.1 Hypothèses

La méthodologie est fondée sur les hypothèses suivantes :

1. L'étude vise à définir une initiative de financement ou de développement technologique qui bénéficiera à l'ensemble du secteur bénévole du Canada. Les options ne doivent pas être trop regroupées, mais représenter un éventail de solutions et de démarches sur lesquelles la Table pourra se pencher. Le coût de l'initiative est estimé à 10 millions de dollars sur cinq ans.
2. Le secteur bénévole est défini comme étant un sous-groupe d'un ensemble d'institutions sans but lucratif qui sont : organisées, non gouvernementales, autogérées et bénévoles et ne distribuent pas de bénéfices. Cela exclut les organismes quasi-gouvernementaux (notamment les hôpitaux et les écoles), occasionnels, temporaires ou spéciaux; les coopératives ou les groupes socio-économiques; les syndicats fermés, les associations professionnelles ou industrielles; les sociétés d'État ou les organismes dirigés par le gouvernement ou le secteur des affaires. Aux fins de cet examen, nous avons adopté la définition du secteur bénévole utilisée par l'ISBC :

*Le secteur bénévole et communautaire comprend des organisations autogérées qui existent pour servir l'intérêt public, produisent un capital social mais ne distribuent pas de bénéfices privés aux membres, dépendent de façon importante de bénévoles, visent une participation à titre volontaire et sont indépendantes ou institutionnellement distinctes des structures officielles du gouvernement et du secteur à but lucratif<sup>2</sup>.*

<sup>1</sup> Remarque : Good Enough Information Systems a changé sa raison sociale à RealWorld Systems.

<sup>2</sup> Initiative du secteur bénévole et communautaire, <http://www.vsi-isbc.ca/fr/faqs.cfm>



Correspondent à cette définition une multitude d'organismes allant des petits groupes communautaires aux grands organismes-cadres nationaux. Certains de ces organismes font partie d'un sous-groupe relativement petit d'organismes de bienfaisance enregistrés (dont le nombre est estimé à quelque 77 000 par l'Agence des douanes et du revenu du Canada<sup>3</sup>). D'autres appartiennent au groupe plus vaste d'organismes sans but lucratif constitués en personne morale (on estime que le Canada en compte plus de 175 000<sup>4</sup>). Et les autres sont des groupes informels ou sans personnalité morale – selon une estimation, leur nombre atteindrait 870 000<sup>5</sup> (pour une discussion, voir McKnight, en ligne à l'adresse <http://www.northwestern.edu/IPR/publications/grandblvd.html>).

Dans le présent document, on utilise les termes « bénévole » et « sans but lucratif » pour désigner les organismes sans but lucratif constitués en personne morale au Canada correspondant à la définition du secteur bénévole susmentionnée.

L'ISBC a récemment émis une demande de proposition pour une importante étude du secteur bénévole canadien qui sera menée au cours des deux prochaines années<sup>6</sup>. Cette enquête dégagera des renseignements complémentaires essentiels<sup>7</sup> à l'élaboration des interventions futures du secteur. Pour une discussion plus en profondeur, se reporter à l'annexe A (Définition du secteur bénévole).

3. Le projet doit inclure des discussions avec des organismes petits, nouveaux, régionalement dispersés et/ou ruraux (de préférence aux groupes-cadres nationaux habituels), ainsi que des enquêtes auprès de ces organismes.

## 1.2 Étapes du projet

Ce projet comportait trois grandes étapes : les options, le classement des options et l'analyse.

---

<sup>3</sup> Bureau du Conseil privé, Groupe de travail sur le secteur bénévole, [http://www.pco-bcp.gc.ca/default.asp?Language=E&Page=pcossecretariats&Sub=VSTF&doc=backgrounder3\\_e.htm](http://www.pco-bcp.gc.ca/default.asp?Language=E&Page=pcossecretariats&Sub=VSTF&doc=backgrounder3_e.htm)

<sup>4</sup> Paul Reed et Valerie Howe (2000), « Voluntary Organizations in Ontario in the 1990s », Kahanoff Foundation.

<sup>5</sup> Michael Hall et Keith Banting, « The Nonprofit Sector in Canada: An Introduction », Working papers, School of Policy Studies, Queen's University, <http://policy.queensu.ca/sps/ThirdSector/Papers/index.html>

<sup>6</sup> La demande de proposition décrite à [http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint\\_tables/capacity/rfp.cfm](http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/capacity/rfp.cfm) énumère tous les objectifs de l'étude : une liste exhaustive des organismes bénévoles; une description générale de leurs activités; une typologie des organismes; et les perceptions de leurs forces et de leurs faiblesses.

<sup>7</sup> Erwin Dreesen (2001), « What we should know about the voluntary sector but don't », *ISUMA*, vol. 2(2), p.11-19.



### 1.2.1 Options

À partir des entrevues avec plus de 50 répondants clés du secteur bénévole (voir l'annexe B du rapport final du projet), d'une analyse bibliographique et d'une discussion ouverte en ligne, nous avons dressé une liste des principaux besoins, questions et options. Par exemple, les entrevues ont suscité environ 700 commentaires différents qui ont été analysés et synthétisés pour dégager 25 options technologiques. Nous avons évalué ces options en fonction des besoins organisationnels et des comptes rendus technologiques figurant dans les textes publiés pour que tous les principaux besoins identifiés soient liés au moins à une option figurant sur la liste finale.

La Table conjointe tenait à connaître le point de vue des organismes du secteur bénévole traditionnellement omis du processus de consultation. En conséquence, nous nous sommes adressés à de nombreux organismes petits, nouveaux, régionalement dispersés et/ou ruraux plutôt qu'aux groupes-cadres nationaux situés à Toronto ou à Ottawa. Nous avons également interrogé plusieurs guides d'opinion de groupes nationaux ayant de nombreuses connections et une bonne connaissance du secteur; nombre d'entre eux sont membres des tables conjointes de l'ISBC. RWS a interrogé des organismes du secteur bénévole canadien ayant une bonne connaissance de la nature globale et des besoins du secteur et/ou des organismes qui font un usage efficace ou très prometteur de la technologie pour répondre à des besoins organisationnels ou communautaires.

Notre objectif était de dresser une liste exhaustive d'options technologiques considérées comme valables par le secteur bénévole. RWS voulait saisir le point de vue du secteur en se servant, dans la mesure du possible, de ses propres mots. Par conséquent, certaines options énumérées dans la liste finale se chevauchent ou constituent des sous-ensembles d'autres options. Les 25 options ont été mises à l'essai dans le cadre de groupes de consultation et le nombre de celles-ci a été ramenées à 17. La liste finale figure à l'annexe A du rapport final du projet.

### 1.2.2 Classement des options

Nous avons intégré la liste d'options à une enquête structurée et l'avons mise à l'essai dans un envoi pilote à 200 organismes choisis au hasard dans la base de données d'organismes de bienfaisance enregistrés de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). L'enquête a également été affichée sur le Web et promue dans des questionnaires Listserv, des listes d'envois par courriel et des articles affichés dans Charity Village, principal portail des organismes sans but lucratif du Canada. Elle a été distribuée lors de plusieurs consultations de l'ISBC. À la suite des essais pilotes, nous avons modifié les instructions de l'enquête et les questions d'ordre démographique. Cependant, aucune des 17 options n'a été modifiée. Les réponses fournies par le groupe pilote ont confirmé l'exhaustivité et l'exactitude de la liste.



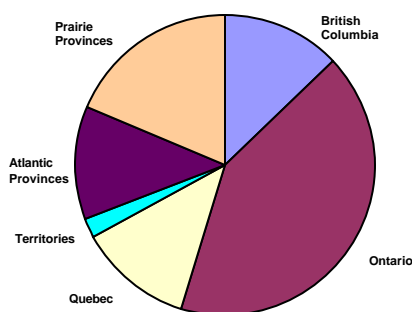
L'enquête a ensuite été envoyée à 2 249 organismes bénévoles choisis au hasard dans la base de données de VolNet<sup>8</sup>. Cette base de données comprend l'ensemble des données sur les organismes de bienfaisance de l'ADRC et sur les organismes sans but lucratif constitués en personne morale de toutes les provinces sauf la Nouvelle-Écosse. Voir la section 1.4 pour obtenir le détail des méthodes d'échantillonnage utilisées.

### 1.2.3 Analyse

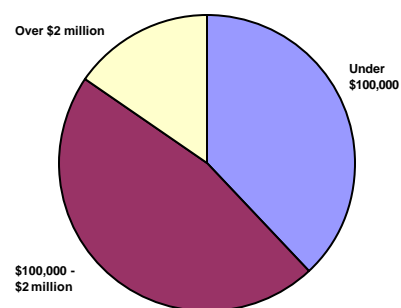
L'enquête comprenait 17 options technologiques, une question ouverte pour les commentaires additionnels et plusieurs questions d'ordre démographique. Chaque option pouvait mériter la cote « priorité élevée », « priorité moyenne », « faible priorité » ou « ne sait pas ». Tel que mentionné précédemment, toutes les options étaient valables; chacune d'elles pouvait être appuyée par des entrevues et des recherches, et même l'option la moins bien notée a reçu la cote « priorité moyenne » ou « priorité élevée » de la moitié des répondants. Pour classer les options, nous avons soustrait les notes « faible priorité » des notes « priorité élevée » pour chaque question et avons ignoré les réponses marquées « faible priorité » et « ne sait pas ». En conséquence, certaines options ont obtenu une note négative (si le nombre de cotes « faible priorité » surpassait le nombre de cotes « priorité élevée ») même si la majorité des répondants leur avaient accordé une priorité moyenne ou élevée.

RWS a reçu 184 réponses par suite de l'envoi aux 2 294 organismes choisis au hasard, ce qui porte le taux de réponse à 8 p. 100. C'est un taux de réponse relativement faible mais qui n'était pas imprévu étant donné la complexité et la longueur du questionnaire final (six pages). En tout, si nous comptons les enquêtes menées sur le Web et les réponses obtenues lors des consultations,

**All Respondents by Region**



**All Respondents by Annual Income**



nous avons reçu 495 questionnaires dûment remplis. Nous n'avons pu estimer le taux de réponse

<sup>8</sup> VolNet a élaboré la base de données pour ses propres recherches et l'a offerte à la Table conjointe GI-TI pour cette étude.



de l'enquête menée sur le Web, car les invitations au public ont été diffusées à grande échelle par le truchement de nombreux outils de communication en ligne.

Les réponses que nous avons reçues représentaient l'éventail du nombre total d'organismes bénévoles et de l'échantillon. RWS a reçu les réponses d'organismes de toutes tailles dans l'ensemble du pays, dont la plupart disposent d'un revenu annuel faible ou moyen.

Le faible taux de réponse signifie que les répondants étaient, dans une grande mesure, autosélectionnés – même ceux qui ont été l'objet d'un envoi aléatoire. Les répondants étaient suffisamment intéressés et motivés pour remplir un sondage long et compliqué. Par conséquent, il est possible que les résultats de l'enquête ne représentent pas les véritables préférences du secteur. Heureusement, les réponses étaient très cohérentes. Ainsi, les résultats des enquêtes envoyées au hasard par courrier/télécopieur n'étaient pas significativement différents de ceux des enquêtes articulées sur le Web et les sous-groupes étaient presque identiques sur le plan des cinq premiers choix, des quatre choix du milieu et des huit derniers choix. Ces résultats portent à croire que les organismes représentant les multiples secteurs du bénévolat canadien qui sont portés à s'exprimer publiquement au sujet de la technologie avaliseraient probablement les résultats de cette enquête.

Pour l'ensemble des répondants, les cinq premières options décrites dans le Sommaire figuraient parmi les sept premiers choix des 26 sous-groupes, à l'exception des Territoires (où le troisième choix était classé huitième) et des organismes religieux et d'aide internationale, dont le profil était très différent de celui des autres répondants. Pour l'échantillon aléatoire, dont les répondants étaient au nombre de 184, le nombre de réponses était plus faible dans chaque sous-groupe et, par conséquent, manifestait un peu plus de déviation. Les mêmes cinq premières options figuraient parmi les huit premiers choix des 26 sous-groupes à l'exception des trois groupes susmentionnés (organismes religieux et d'aide internationale, et Territoires) et du Québec qui, à l'instar des Territoires, a accordé une cote inférieure au troisième choix (9<sup>e</sup> rang).

## 1.3 Méthodes de collecte de données

### 1.3.1 Entrevues

Originellement, nous avons prévu mener des entrevues téléphoniques auprès de 50 répondants provenant des groupes suivants :

- ?? guides d'opinion d'organismes du secteur bénévole canadien;
- ?? principaux utilisateurs de la technologie dans les organismes du secteur bénévole et les petites et moyennes entreprises privées au Canada et à l'étranger;
- ?? chefs de file de la technologie et spécialistes en prospective au Canada.

En réponse aux commentaires reçus par la Table conjointe GI-TI, nous avons révisé la liste des répondants et avons mené des entrevues téléphoniques auprès de plus de 50 répondants choisis parmi les membres des tables conjointes de l'ISBC et d'autres. En partie parce que bon nombre



des membres des tables conjointes de l'ISBC travaillent au gouvernement ou pour des associations et des groupes-cadres nationaux, la majorité d'entre eux habitent Toronto ou Ottawa, ce qui a mené à une surreprésentation de ces deux villes.

Pour compenser cette surreprésentation, nous avons retiré des interlocuteurs originaux de Toronto et d'Ottawa (voir annexe C du document Draft Methodology) de la liste finale des répondants, à moins qu'ils ne soient également membres des tables conjointes de l'ISBC, et les avons remplacés par des résidents d'autres régions du Canada, notamment des régions rurales. Nous estimons que la liste finale des répondants reflète davantage les orientations des membres de la Table conjointe GI-TI.

Les nouvelles orientations ont également mené à une modification du protocole d'entrevue. Au lieu d'interviewer un grand nombre de chefs de file du secteur de la technologie, nous avons eu recours à une analyse bibliographique pour dégager les tendances futures en matière de technologie. Après avoir mis nos protocoles d'entrevue à l'essai auprès des membres de la Table conjointe GI-TI, nous avons également décidé d'utiliser un seul protocole que nous avons légèrement modifié (voir l'annexe B). Nous avons utilisé les analyses bibliographiques d'anciennes études du secteur bénévole pour identifier les principales questions organisationnelles ne s'appliquant pas à la technologie plutôt que de cerner cette question au cours des entrevues.

### 1.3.2 Recherche bibliographique

L'analyse visait à examiner les politiques, pratiques et innovations récentes et courantes en matière de GI-TI du secteur bénévole au Canada et dans certains pays. Nous avons regroupé les résultats de l'analyse bibliographique et les renseignements fournis par les principaux répondants pour générer des hypothèses devant être mises à l'essai auprès d'un échantillon représentatif de représentants du secteur bénévole.

Les données de l'analyse ont été recueillies sur le Web à l'aide des moteurs de recherche Google.com et NorthernLight.com, des sites des fondations, des principaux sites des gouvernements et du secteur bénévole du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni, d'Australie, de Nouvelle-Zélande, du Japon et de Singapour. Nous avons également utilisé des bases de données, notamment, Expanded Academic ASAP, Canadian Business et Current Affairs and Public Affairs International. Nous avons choisi des pays étrangers dont le contexte politique est relativement comparable à celui du Canada, caractérisés par un investissement dans la technologie du secteur bénévole. On a privilégié les sources datant de cinq ans ou moins. Pour éviter de reproduire le travail ou le savoir actuel, on a accordé la préférence aux analyses existantes des besoins organisationnels et des lacunes en matière de GI-TI du secteur bénévole.

D'après les études qui ont fait l'objet de cette analyse bibliographique, il est évident que les connaissances sur ces organismes ou leur usage de la technologie restent très superficielles. Les descriptions des besoins du secteur sont limitées car elles se fondent sur des analyses de





sous-groupes (notamment des régions géographiques), des anecdotes et des études de cas. Nombre d'études sur la pénétration de la technologie dans le secteur proviennent des États-Unis. Les plus récentes études des TI dans le secteur bénévole ont tendance à se focaliser sur Internet, laissant de côté d'autres technologies d'information telles que téléconférences, téléphones cellulaires, assistants numériques ou applications particulières d'Internet, tels que cyberbavardage, formation en direct ou transmission de données protégées (notamment protocole FTP).

Enfin, les sources sur les pratiques exemplaires se rapportant spécifiquement au secteur des organismes sans but lucratif sont rares et il n'existe aucune source exhaustive de renseignements sur le Canada. Par exemple, l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation<sup>9</sup> a recueilli des renseignements sur diverses formes de financement et leur taux de réussite, mais n'a pas recueilli d'information sur la réussite ou l'échec des stratégies de don en ligne. D'autres sources d'information commencent à faire leur apparition (voir, par exemple, la liste de ressources disponibles à [http://fdncenter.org/research/npr\\_links/npr06.html#tech1](http://fdncenter.org/research/npr_links/npr06.html#tech1)) mais peu d'entre elles renferment des données sur les organismes sans but lucratif canadiens.

Quatre questions ont orienté notre analyse bibliographique :

***Quels sont les principaux besoins organisationnels du secteur bénévole canadien?***

La technologie devrait contribuer à couvrir les principaux besoins des organismes, à savoir respecter leur mission, attirer des fonds, faire un usage efficace des ressources et travailler plus efficacement avec le personnel et les bénévoles. Nous avons examiné les études récentes sur les besoins organisationnels du secteur bénévole pour assurer que l'analyse des besoins se fonde sur les impératifs du secteur plutôt que sur les nouvelles technologies.

***Quelles sont les lacunes en matière de GI-TI du secteur bénévole?***

Nous avons examiné des analyses et des études de marché sur la pénétration des principales technologies dans le secteur bénévole et dans des segments démographiques pertinents, notamment les gens à faible revenu et les communautés rurales.

***Quelles pratiques exemplaires en matière de GI-TI ont été documentées dans le secteur bénévole?***

Les pratiques exemplaires découlent de l'excellence opérationnelle, de structures de gestion des systèmes bien établies et d'essais innovateurs. Leurs possibilités d'application peuvent être limitées ou vastes.

***Quel modèle d'investissement public visant à accroître la capacité du secteur bénévole en matière de GI-TI contribuera le plus à rehausser la qualité de vie au Canada?***

---

<sup>9</sup> Statistique Canada (2000), « Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation », <http://www.statcan.ca/francais/IPS/Data/71-542-XIE.htm>



Nous avons examiné des modèles en vigueur au Canada et dans certains pays en mettant l'accent sur les hypothèses de développement organisationnel sous-jacentes.

Ces questions ont mené à des recherches sur les lacunes actuelles, les nouvelles pratiques exemplaires influentes et attrayantes et les modèles de financement public à l'échelle internationale. Cette approche nous a incités à aller au-delà des préoccupations liées à l'accès de base et à examiner la mise en œuvre efficace et le partage coopératif. La relation entre la capacité actuelle et les politiques et initiatives de financement gouvernementales est l'essentiel de ces thèmes.

### 1.3.3 Forum en ligne

RWS a établi un site Web de forum en ligne limité dans le temps pour permettre aux membres du public intéressés à l'Initiative du secteur bénévole et communautaire de présenter ouvertement leurs commentaires. Le site donnait accès à une version en ligne de l'enquête, des rapports et des commentaires. Fondé sur WebCrossing, un forum Web stable et fiable, il pourra être transféré à l'ISBC à l'issue de l'étude qui pourra s'en servir pour continuer à interagir avec les organismes du secteur bénévole. Les commentaires des participants du forum figurent sur la liste finale des réponses ouvertes incluse dans la documentation complémentaire. Voici les caractéristiques de ce forum en ligne :

- ?? Environnement de travail sécuritaire, partagé
- ?? Soutien et formation en ligne pour encourager la participation
- ?? Intégration avec les activités de projet et les communications de l'ISBC
- ?? Surveillance et établissement de rapports aux fins de fiabilité

### 1.3.4 Enquête structurée des organismes du secteur bénévole

Un bref sondage structuré a été envoyé à 2 249 organismes bénévoles choisis au hasard, y compris au groupe pilote. Il a été écrit et administré après la collecte et l'analyse des autres données, à l'exception des commentaires du forum en ligne qui est resté actif jusqu'à la fin de l'étude.

Les entrevues et les autres sources ont dégagé une variété d'enjeux et d'options concernant l'investissement en GI-TI dans le secteur. Une analyse des options a examiné chaque stratégie d'investissement possible selon l'impact potentiel, la faisabilité, le coût et la conformité au rôle de l'ISBC.

Le sondage structuré énumérait diverses options et chacune d'elles pouvait constituer un choix utile et crédible étant donné l'information recueillie jusqu'à ce point. L'enquête a évalué dans



quelle mesure le secteur avalise les options et recommandations élaborées au cours de la première étape, et identifie les risques associés aux perceptions et aux préférences du public. Cette approche est conforme à la démarche axée sur la gestion du risque et la consultation recommandée par le Conseil de Trésor lors de l'élaboration de nouvelles initiatives.

#### 1.4 Méthodes d'échantillonnage

Les données dégagées lors de l'enquête fournissent un profil représentatif du secteur bénévole canadien. Selon une estimation, jusqu'à 870 000 groupes pourraient appartenir au secteur bénévole, y compris les organismes de bienfaisance enregistrés et non enregistrés et les organismes communautaires non constitués en personne morale au Canada<sup>10</sup>. Aux fins de la présente étude, il est impossible de créer un cadre d'échantillonnage fondé sur cette vaste définition. Au lieu de cela, l'échantillon est fondé sur la définition ad hoc du secteur bénévole énoncée à la section 1.1.

Pour dégager un profil valable de réponses, il fallait compter au moins dix répondants dans chaque strate et, préférablement, davantage. Comme on prévoyait un taux de réponse uniforme de 20 p. 100, et environ 20 à 23 strates, le sondage a commencé par un échantillon total de 2 000 organismes, auxquels s'ajoutaient 10 p. 100 d'organismes faisant office de groupe pilote, pour un total de 2 200 organismes.

Tel que mentionné précédemment, nous avons tout d'abord utilisé la base de données de VolNet qui comprend l'ensemble des données sur les organismes de bienfaisance de l'ADRC et sur les organismes sans but lucratif constitués en personne morale de toutes les provinces sauf la Nouvelle-Écosse. À cet ensemble de données, nous avons ajouté des catégories additionnelles d'organismes sans but lucratif en examinant le type d'organisme susceptible d'être systématiquement éliminé du groupe d'organismes enregistrés. Cette technique porte le nom d'« échantillonnage graduel »<sup>11</sup>. Nous avons pris les décisions finales au sujet de l'inclusion dans le matériel empirique à l'étape de la collecte des données, notamment, des entrevues avec les principaux répondants et de l'analyse bibliographique.

Pour les organismes de bienfaisance enregistrés, nous avons utilisé les strates suivantes :

- ?? Région géographique (six régions - Maritimes, Québec, Ontario, Prairies, Colombie-Britannique, Territoires) – Localisée à l'aide du code postal
- ?? Grand centre urbain/ville/région rurale - Localisé à l'aide du code postal<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Michael Hall et Keith Banting. « The Non-Profit Sector in Canada: An Introduction ». <http://policy.queensu.ca/sps/ThirdSector/Papers/index.html>.

<sup>11</sup> Voir Uwe Flick, *An Introduction to Qualitative Research*. « Part 2 - Research Design: Sampling Strategies. » London: Sage Publications, 1998.

<sup>12</sup> Le premier caractère du code postal canadien indique la province ou la zone de population majeure à laquelle est assignée la RTA. Le deuxième caractère indique si le code postal est situé dans une région urbaine ou rurale. Tous



- ?? Langue (français, anglais, autre)
- ?? Âge de l'organisme – Date d'entrée en vigueur de l'enregistrement : 1980 ou avant, 1996 ou après et entre 1996 et 1980. (Cette strate pourrait être mise au point en fonction de l'analyse bibliographique initiale.)
- ?? Taille de l'organisme – petit, moyen ou grand en fonction des recettes totales (à mettre au point en fonction de l'analyse bibliographique initiale).

De plus, nous avons assuré que les organismes desservant les communautés autochtones étaient inclus.

Nous avons effectué les ajustements suivants pour établir la base de sondage finale.

- ?? Tel que recommandé par les présidents de la Table conjointe GI-TI, nous avons éliminé le secteur « MUSH » (municipalités, universités, écoles et hôpitaux) de notre échantillon global. Les hôpitaux, les universités, les écoles et les églises/endroits consacrés au culte ont été retirés avant la randomisation. (Les endroits consacrés au culte représentent un tiers des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada.)
- ?? Les organismes récipiendaires des enquêtes pilotes n'ont pas été retirés avant la randomisation.
- ?? RWS a choisi au hasard 2 000 organismes dans l'ensemble de données restant.
- ?? Les organismes sous-représentés ont été ajoutés à l'échantillon.
- ?? RWS a choisi au hasard 100 endroits consacrés au culte pour inclure les groupes confessionnels.
- ?? Cent organismes des groupes et régions suivants ont été ajoutés à l'échantillon : Territoires, Prairies, Québec, provinces de l'Atlantique, Ontario et Colombie-Britannique; organismes francophones; organismes desservant les autochtones; organismes enregistrés avant 1980 et après 1995; organismes ayant des recettes annuelles totales inférieures à 100 000 dollars et supérieures à 2 millions de dollars.
- ?? La taille, l'âge et la langue des organismes ont été identifiés grâce à la base de données de l'ADRC.
- ?? Les organismes desservant les autochtones ont été identifiés grâce à une recherche documentaire portant sur les noms des organismes. La recherche était basée sur les termes suivants : autochtone, aborigène, indien, Inuit, Première nation, Cri, Mohawk, Iroquois, Ojibwa, Six-Nations, Métis, Métis. Nous avons également fait une vérification visuelle pour assurer la pertinence des choix (p. ex. l'absence de lien avec les organismes des Indes orientales ou des Indes occidentales).



?? Dans le cas des strates comprenant moins de 100 organismes, nous avons tiré au hasard des organismes de la strate spécifique pour ramener le total à 100. Par exemple, si nous avons obtenu 60 organismes dans les Territoires, nous aurions tiré 40 organismes supplémentaires de la liste complète des organismes territoriaux restants.

Dans la section démographique de l'enquête, nous avons demandé si la communauté desservie par l'organisme comprenait au moins 25 p. 100 d'habitants de régions rurales, d'autochtones, de francophones ou de personnes handicapées. Nous avons également demandé aux répondants d'indiquer le type d'organisme d'après les catégories utilisées par Recrutement électronique de bénévoles : art et culture; éducation; environnement; religion; santé; aide internationale, services sociaux; sport et loisirs. Ces questions ont posé le plus de problèmes aux organismes. Trois d'entre eux ont déclaré que leurs groupes communautaires ne figuraient pas sur la liste et semblaient avoir moins d'importance dans le cadre de l'enquête, et plusieurs se sont opposés à l'inexactitude du système de catégories. En tout, nous avons défini 26 groupes séparés aux fins d'analyse (six régions, cinq types de communautés desservies y compris « autre », trois tailles, trois âges, huit types et le groupe complet).

## **2. CONCLUSIONS TIRÉES DES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE**

### **2.1 Quels sont les besoins organisationnels de base du secteur bénévole et communautaire canadien?**

Il existe plusieurs études du secteur bénévole canadien<sup>13</sup>. Cette section souligne les principaux enjeux soulevés dans les études antérieures et tente d'établir un système pour les répartir en grandes catégories. Elle fournit un point de départ au reste de l'analyse. Toute politique efficace devrait être inspirée par les besoins organisationnels du secteur bénévole, plutôt que par les nouvelles technologies ou les innovations. Pour cette raison, les autres sections de cette analyse bibliographique ont été organisées en fonction des besoins organisationnels de base cernés.

Reed et Howe<sup>14</sup> ont étudié les besoins d'un échantillon de 40 organismes sans but lucratif situés dans huit collectivités ontariennes. L'échantillon comprenait aussi bien des organismes très petits sans personnel rémunéré que des groupes très importants ayant des centaines d'employés et de bénévoles et des budgets de plusieurs millions de dollars. Les auteurs ont mené des entrevues en profondeur avec les directeurs généraux de chaque organisme faisant partie de l'échantillon et

---

<sup>13</sup> Notamment Paul Reed et Valerie Howe (2000), « Voluntary Organizations in Ontario in the 1900s », Statistique Canada (2000), « Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation », PRA Inc. (2001), « Information Management / Information Technology and the Voluntary Sector – Environmental Scan » Carold Institute (1999), « Voluntary Action and Organization in Canada: The last decade and beyond ».

<sup>14</sup> Reed et Howe (2000).



leur ont demandé de remplir un questionnaire écrit. Leur enquête a révélé que pratiquement tous les organismes rapportent des besoins essentiels liés aux ressources, à la charge de travail et à la nécessité de faire face au changement.

?? **Besoins en matière de ressources :**

Près de tous les organismes ont mentionné une augmentation significative des frais généraux de fonctionnement, une réduction des subventions ou une insécurité sur le plan du financement. Ils ont également fait état des difficultés liées au recrutement, à la rétention et à la gestion efficace des bénévoles et du personnel. Ces organismes ressentaient également la nécessité de diversifier leur base de financement, d'établir des partenariats et de partager des ressources pour répondre aux demandes des fournisseurs de fonds ou satisfaire leurs propres besoins.

?? **Besoins associés à la charge de travail :**

Nombre d'organismes sondés ont mentionné que le niveau et la nature des exigences associées à la charge de travail avaient considérablement augmenté. En effet, ils sont appelés à offrir des services à un plus grand nombre de clients, de tenir des dossiers clients plus détaillés et à présenter des rapports plus approfondis sur leurs activités organisationnelles. Pour recevoir des fonds, les organismes doivent désormais démontrer des habiletés extérieures à la prestation des services, notamment, des compétences en établissement de budget, en évaluation, en administration des programmes et en mise en valeur des fonds. La majorité des organismes se rendent compte qu'ils doivent exécuter plusieurs tâches presque simultanément pour répondre à la demande, ce qui les oblige à gérer leur temps, à perfectionner leurs compétences et à acquérir d'autres capacités.

?? **Nécessité de faire face au changement :**

Les organismes bénévoles s'aperçoivent que leur environnement et leur propre organisation ont considérablement évolué. Par exemple, le cadre de financement est de plus en plus concurrentiel et, tel que mentionné précédemment, ses critères sont sévères. Outre les enjeux posés par la charge de travail et les ressources, les organismes sans but lucratif ont également mentionné un malaise causé par les nouveaux types de rapports qu'ils sont appelés à présenter : à titre d'exemple, les mesures de rentabilité exigées par les fournisseurs de fonds démontrant la valeur reçue en contrepartie du financement. Les organismes sans but lucratif ont également modifié leur propre structure et élargi leurs secteurs de préoccupations en réponse à l'évolution de l'environnement. Ainsi, la plupart d'entre eux ont mentionné qu'ils accordaient plus d'attention aux contrats, à la responsabilité et aux autres questions juridiques en réponse à l'environnement évolutif. Plusieurs organismes ont précisé qu'ils avaient centralisé et perfectionné leurs structures et leur environnement opérationnel et adopté une démarche plus pratique et efficace. Ils doutaient cependant de leur capacité à retenir les idéaux et l'autonomie qu'ils avaient à l'origine en tant qu'organismes communautaires distincts des secteurs privé et public.



En 2000, Statistique Canada a mis à jour son Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation<sup>15</sup>. L'enquête a dégagé des renseignements sur les activités des Canadiens associés aux organismes du secteur bénévole et révèle les principaux besoins de ce dernier. L'enquête a révélé ce qui suit :

- ?? Les organismes sans but lucratif sont confrontés à des enjeux croissants sur le plan du recrutement et de la rétention des bénévoles. Le nombre de Canadiens qui travaillent bénévolement a baissé entre 1997 et 2000 mais, étant donné que les personnes qui continuent de faire du bénévolat consacrent davantage de temps, le nombre d'heures totales de bénévolat est relativement le même qu'en 1997. En conséquence, les organismes utilisent moins de bénévoles et comptent davantage sur eux.
- ?? Les organismes sans but lucratif doivent surmonter des enjeux de taille pour rejoindre les donateurs canadiens. Les donateurs ont tendance à contribuer à plusieurs organismes et ces derniers sont en concurrence pour la même réserve d'argent. Les Canadiens qui ne contribuent pas aux organismes sans but lucratif mentionnent en troisième et en quatrième lieu qu'ils n'apprécient pas les méthodes de collecte de fonds de ces organismes et qu'ils ne sont pas convaincus que leur argent serait utilisé efficacement. Ces commentaires signifient que les organismes sans but lucratif doivent trouver des démarches de financement plus créatives, optimiser les dons et faire preuve de responsabilité à l'égard des donateurs.

PRA Inc.<sup>16</sup> a terminé une étude exhaustive de l'usage des TI au sein du secteur bénévole canadien en mars 2001. L'étude résume les entrevues menées auprès de 24 principaux répondants, dont 21 étaient cadres supérieurs ou directeurs exécutifs d'organismes du secteur bénévole. Faisaient partie de l'échantillon des organismes partout au Canada desservant divers groupes. Tous les organismes interviewés avaient des employés rémunérés, mais leurs budgets de fonctionnement et leur taille variaient considérablement. PRA Inc. a également effectué une recherche bibliographique mais les sources américaines et britanniques prédominaient.

Leur analyse a révélé plusieurs lacunes (dont on discutera dans la prochaine section) et besoins organisationnels essentiels en matière de TI :

- ?? Les organismes bénévoles ont besoin d'outils pour gérer efficacement les listes aux fins de représentation et de collectes de fonds.
- ?? Ces organismes ressentent le besoin de démontrer qu'ils se sont modernisés en adoptant la technologie. Ils craignent de tirer de l'arrière autrement.

---

<sup>15</sup> Statistique Canada (2000).

<sup>16</sup> PRA Inc. (2001), « Information Management / Information Technology and the Voluntary Sector – Environmental Scan », préparé pour la Table conjointe GI-TI, Initiative du secteur bénévole et communautaire.



- ?? Les organismes sans but lucratif ont besoin d'un financement fiable, mais souple. Or, la majorité des subventions gouvernementales sont plus ciblées et peuvent restreindre leurs activités.

En 1999, le Carold Institute a produit un rapport résumant d'importantes constatations présentées au Clare Clark Memorial Symposium. Le rapport, intitulé « Voluntary Action and Organization in Canada: The last decade and beyond<sup>17</sup> », affirme ce qui suit :

- ?? La collaboration entre les membres du secteur bénévole est entravée par la diversité des organismes, l'absence de réseautage et la concurrence accrue pour les fonds. En même temps, il est évident que ces organismes doivent collaborer entre eux et avec les membres des autres secteurs pour accomplir leur mission.
- ?? Il faut communiquer plus efficacement avec le public et les décideurs pour les sensibiliser à l'importance du secteur et favoriser une image publique plus positive qui facilitera la mise en valeur des fonds, le recrutement et la représentation.
- ?? Les organismes sans but lucratif sont de plus en plus souvent appelés à assumer plusieurs rôles en même temps et ils doivent équilibrer leurs activités de base telles la prestation des services et d'autres activités, notamment la recherche et la représentation.
- ?? Les organismes sans but lucratif doivent élargir leur base de financement en attirant des fournisseurs de fonds plus diversifiés et en se lançant dans des entreprises commerciales. Ces activités imposent des nouveaux besoins en matière de développement commercial, notamment, des études de marché et des capitaux de démarrage.

Les organismes sans but lucratif sont confrontés à une série d'enjeux sur le plan des ressources humaines. Outre le recrutement, la formation, l'usage et la rétention des bénévoles, ils doivent également attirer et retenir des effectifs et des administrateurs efficaces. Les organismes offrent souvent des salaires inférieurs et sont rarement capables d'assumer les frais de politiques intéressantes en matière de ressources humaines.

### 2.1.1 Sommaire

Ces sources dégagent les domaines de besoins organisationnels de base. Le tableau suivant les résume et les répartit en cinq catégories :

- ?? Gestion de l'information (GI), notamment de l'information administrative et de certains types de renseignements obtenus à l'extérieur
- ?? Réseautage et collaboration

---

<sup>17</sup> Carold Institute (1999), « Voluntary Action and Organization in Canada: The Last Decade and Beyond », rapport présenté dans le cadre du Clare Clark Memorial Symposium, <http://www.ccp.ca>.





- ?? Gestion des fonds et responsabilisation, notamment gestion, surveillance et compte rendu des fonds présentement détenus et présentation de budgets bien planifiés pour les activités proposées
- ?? Durabilité des revenus, notamment nécessité d'attirer des ressources financières
- ?? Ressources humaines, y compris recrutement et formation.

Tableau 1 : Sommaire des besoins essentiels des organismes du secteur bénévole, d'après l'analyse bibliographique

**Gestion de l'information** – *Ces besoins sont associés aux méthodes de collecte, de classement, d'enregistrement, d'extraction et d'usage des renseignements utilisés par les organismes sans but lucratif pour atteindre les objectifs organisationnels ou répondre aux attentes des donateurs.*

Besoins :

- ?? Conserver des dossiers clients plus détaillés et présenter des rapports plus détaillés sur leurs propres activités.
- ?? Composer avec des structures plus centralisées et perfectionnées.
- ?? Administrer efficacement les listes aux fins de représentation et de collectes de fonds.

**Réseautage et collaboration** -- *Ces besoins sont associés à la façon dont les organismes du secteur bénévole collaborent avec les autres organismes pour atteindre les objectifs organisationnels ou répondre aux attentes des donateurs.*

Besoins :

- ?? Diversifier leurs activités et leurs tâches pour satisfaire aux exigences.
- ?? Établir des partenariats et partager leurs ressources pour répondre aux exigences des donateurs ou devenir plus efficaces.

**Gestion des fonds et responsabilisation** – *Ces besoins sont associés aux pratiques de gestion financière saine ou aux attentes des donateurs et des membres en matière de rapport.*

Besoins :

- ?? Démontrer des habiletés extérieures à la prestation des services, notamment, des compétences en établissement de budget, en évaluation, en administration des programmes et en mise en valeur des fonds.
- ?? Répondre aux exigences accrues en matière de rapport.
- ?? Accorder plus d'attention aux contrats, à la responsabilité et aux autres questions juridiques.
- ?? Optimiser les dons et faire preuve de responsabilité à l'égard des donateurs.



**Durabilité des revenus** – *Ces besoins sont associés aux ressources financières nécessaires au maintien des activités de l'organisme.*

Besoins :

- ?? Obtenir un financement fiable, mais souple.
- ?? Diversifier leur base de financement et se lancer dans des entreprises commerciales.
- ?? Utiliser des méthodes de collecte de fonds plus créatives.
- ?? Démontrer qu'ils se sont modernisés en adoptant la technologie.

**Ressources humaines** – *Ces besoins sont associés aux ressources humaines nécessaires au maintien des activités de l'organisme.*

Besoins :

- ?? Recruter, retenir et gérer efficacement les bénévoles.
- ?? Attirer et retenir des effectifs et des administrateurs efficaces.
- ?? Offrir une formation au personnel et aux bénévoles.

## 2.2 Quelles sont les principales lacunes inhérentes à l'usage des TI au sein des organismes sans but lucratif du Canada?

Outre les besoins organisationnels de base, toute stratégie d'investissement doit tenir compte des lacunes inhérentes à l'usage de la technologie de l'information au sein des organismes sans but lucratif. Plusieurs études présentent un aperçu intéressant des obstacles et des lacunes. Voici un résumé de leurs principales constatations.

Les Canadiens utilisent de plus en plus le Web et Internet et il a été démontré que l'écart numérique lié à Internet est en train de se fermer. En effet, 51 p. 100 des ménages canadiens sondés en 2000 ont déclaré qu'au moins un de leurs membres utilisait régulièrement Internet<sup>18</sup>. Les ménages à faible revenu, bien que désavantagés, se joignent aux utilisateurs d'Internet. En fait, de 1999 à 2000, l'usage d'Internet a bondi de 41 p. 100 dans les ménages à faible revenu comparativement à 18 p. 100 dans les ménages à revenu plus élevé. Et, ce qui a lieu d'étonner, les groupes les plus désavantagés par le passé deviennent rapidement les plus grands utilisateurs d'Internet. Par exemple, les femmes constituent la majorité des utilisateurs en ligne – il en est de même aux États-Unis. Parmi les pays en développement, l'accès Internet croît plus rapidement que l'accès téléphonique<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> Statistique Canada (2001), « Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages », *Le Quotidien*, le 26 juillet 2001, <http://www.statcan.ca/Daily/Francais/010726/d010726a.htm>

<sup>19</sup> Nielsen / Net Ratings (2001), Global Internet Index, [http://www.nielsen-netratings.com/hot\\_off\\_the\\_net\\_i.jsp](http://www.nielsen-netratings.com/hot_off_the_net_i.jsp).



Reddick et autres<sup>20</sup> ont mené une étude des Canadiens qui sont à l'écart sur le plan de l'accès à Internet. Leurs recherches comportaient un examen des études antérieures et une analyse à variables multiples des données d'un sondage mené en 1997-1998 par Ekos Research Associates. Les données du sondage proviennent des résultats d'entrevues téléphoniques menées auprès de 3 522 Canadiens âgés de 18 ans et plus. Leur étude visait à mieux comprendre les comportements, pratiques et besoins des Canadiens non branchés à Internet et les circonstances dans lesquelles ils seraient plus portés à aller en ligne.

D'après leur étude et les données de 1998, Reddick et autres ont conclu que le coût et l'alphabétisme sont les facteurs déterminants de la connectivité actuelle ou future. L'analphabétisme est un obstacle qui ne se limite pas à la lecture, à l'écriture et à la compréhension des textes techniques; il vise également la capacité sociale ou la capacité des gens de comprendre et d'utiliser l'information intelligemment et d'en tirer avantage dans leur vie quotidienne. L'accès à Internet ne peut, par lui-même, surmonter les écarts sociaux et économiques entre les collectivités. Mais l'absence de mesures visant à inclure les non-utilisateurs ne peut qu'exacerber la position désavantageuse des membres de ces collectivités à long terme. Les auteurs ont conclu qu'Internet ne remplace pas d'autres modes d'accès à l'information (notamment le télécopieur, la communication interpersonnelle, le courrier et le téléphone) mais devient rapidement un impératif parmi un éventail d'options.

Selon les normes internationales, le Canada semble être à l'avant-garde du financement de la capacité en TI du secteur bénévole, tant sur le plan de la connectivité que de la politique<sup>21</sup>. Se basant sur l'étude menée en 1997 par le programme fédéral VolNet, les auteurs ont découvert qu'une grande majorité des membres du secteur bénévole (87 p. 100) ont des ordinateurs, mais ne peuvent souvent équiper qu'un employé sur deux. Moins de la moitié des membres (37 p. 100) ont accès à Internet, plus de la moitié de ceux-ci (57 p. 100) ayant déclaré qu'ils ne peuvent se le payer. Parmi les organismes ayant accès à Internet, 31 p. 100 l'utilisent uniquement pour le courriel, 45 p. 100 ont un site Web, 16 p. 100 utilisent un protocole de transfert de fichier (FTP) et 51 p. 100 utilisent des services graphiques, notamment le courriel, le WWW et Telnet. Bien que 68 p. 100 des organismes aient déclaré que leur personnel connaissait Internet, la grande majorité d'entre eux ont affirmé que leur personnel avait besoin d'une formation (72 p. 100), notamment d'une formation de base (71 p. 100).

---

<sup>20</sup> Andrew Reddick, Christian Boucher, Manon Groseilliers (2000), « The Dual Digital Divide: The Information Highway in Canada », <http://www.piac.ca/telecomm1.htm>.

<sup>21</sup> Marcus Pargemegiani et Tarun Sachdeva (2000), « Information and Public Policy Concerning Voluntary Sector Use of Information Technologies, the Internet and the World Wide Web: An International Report », Le Centre canadien de philanthropie, <http://www.ccp.ca>.



En 2001, VolNet a mené une autre enquête auprès des organismes bénévoles<sup>22</sup>. Cette enquête a révélé que la majorité des organismes considèrent qu'Internet a un impact sensible sur leur secteur (66 p. 100) et qu'il constitue une innovation positive en général (62 p. 100). L'étude a également révélé que la connectivité est encore très liée aux revenus de l'organisme : seulement 60 p. 100 des organismes dont le revenu annuel est inférieur à 100 000 dollars ont une ligne téléphonique commerciale et l'accès à Internet, comparativement à 96 p. 100 de ceux ayant un revenu annuel de 500 000 dollars ou plus. Nombre d'organismes continuent d'utiliser des appareils anciens ou désuets : 51 p. 100 des ordinateurs des organismes sans accès à Internet et 31 p. 100 des ordinateurs utilisés par des organismes dont le revenu annuel est inférieur à 100 000 dollars sont moins rapides qu'un Pentium 133 MHZ – une technologie datant déjà de plusieurs années qui ne peut accommoder les logiciels actuels. Cependant, la majorité des organismes ayant un ordinateur compatible (76 p. 100) utilisent des systèmes d'exploitation raisonnablement courants tels que Windows 95/98. Une majorité d'organismes, quel que soit leur revenu annuel, n'ont élaboré aucun plan officiel pour rester à la hauteur de la technologie à l'avenir.

Examinant plus en profondeur les questions d'accès, la même étude a également découvert que l'accès à haute vitesse, de plus en plus nécessaire pour partager certains types de renseignements sur Internet, est utilisé par 43 p. 100 seulement des organismes ayant un revenu annuel de 500 000 dollars ou plus et par 15 p. 100 des organismes ayant un revenu annuel de 100 000 dollars ou plus. Un nombre significatif de ces organismes s'inquiètent de leur capacité de maintenir leur connexion au cours des deux prochaines années. Le coût semble jouer un rôle primordial, étant donné le lien entre les revenus et la connectivité, ce que confirment eux-mêmes les organismes. Précisément, ceux qui n'ont pas accès à Internet mentionnent les obstacles financiers, notamment les frais d'installation (58 p. 100) et de mise à niveau des logiciels et du matériel informatique (56 p. 100).

Les organismes qui ont accès à Internet l'utilisent rarement pour prélever des fonds. En effet, seulement trois pour cent des organismes ayant un revenu annuel inférieur à 100 000 dollars et huit pour cent de ceux qui ont un revenu annuel de 500 000 dollars et plus reçoivent des dons en ligne par l'entremise d'Internet. La plupart des organismes (76 p. 100 de ceux qui ont accès à Internet) le considèrent comme étant un important outil pour partager des renseignements et effectuer des recherches (71 p. 100 de ceux qui ont accès à Internet). Jetant un regard sur l'avenir, la majorité des organismes estiment que leur usage d'Internet sera plus axé sur le commerce électronique au cours des cinq prochaines années.

Lorsqu'on examine les questions d'accès et d'usage, il faut démarquer les questions technologiques et les questions organisationnelles ou administratives. Par exemple, tout en répondant à plusieurs besoins en matière de gestion des connaissances, les bases de données

---

<sup>22</sup> Ekos Research Associates Inc. (2001), « Survey of Voluntary Organizations, Final Report », Initiative du secteur bénévole et communautaire, <http://www.vsi-isbc.ca/eng/reports.cfm>.



peuvent causer plusieurs problèmes technologiques<sup>23</sup>. Ainsi, l'installation est plutôt complexe et exige des mesures de sécurité et des autorisations. Il peut s'avérer nécessaire de mettre à niveau le matériel informatique ou d'installer un réseau local d'entreprises pour assurer que la base de données fonctionne bien et est accessible à plusieurs utilisateurs. De plus, une base de données doit parfois être personnalisée pour répondre aux besoins de l'organisme, sans mentionner les questions de formation, d'entretien et de contrôle de la qualité. Dans cette instance, une solution technologique entraîne des obstacles sur le plan de l'accès. Mais la même application peut soulever des obstacles importants qui ne découlent pas de la technologie mais sont plutôt de nature organisationnelle. Ainsi, les organismes qui sont à la recherche de la base de données idéale auraient souvent intérêt à améliorer leurs pratiques de collecte de données ou à investir dans les ressources humaines en affectant une personne à l'enregistrement et à la gestion des données<sup>24</sup>.

L'ISBC a tenu dix vastes consultations dans chaque province canadienne, auxquelles ont participé entre 40 et 120 représentants du secteur ainsi que des représentants élus et des fonctionnaires de tous les paliers de gouvernement. Le Secrétariat a rapporté que ces consultations ont révélé les lacunes suivantes en matière de TI au sein du secteur bénévole :

- ?? Le manque d'information au sein du secteur engendre un manque de partage des réussites ou d'acheminements aux ressources mises à la disposition du secteur.
- ?? Les petits centres n'ont pas facilement accès à la technologie.
- ?? Le secteur bénévole laisse échapper des occasions par suite d'un manque de technologie.

L'étude de PRA Inc. mentionnée précédemment révèle également des lacunes substantielles en matière de TI dans le secteur bénévole canadien. Cette étude, fondée sur des entrevues et une analyse bibliographique, dégage plusieurs lacunes souvent interdépendantes au sein des organismes bénévoles. Les lacunes touchent aussi bien les questions d'accès les plus fondamentales que des questions organisationnelles complexes.

PRA Inc. a découvert que :

- ?? Plus de la moitié des organismes sondés rapportent qu'ils ont besoin de matériel de base, notamment d'un ordinateur ou d'outils plus anciens tels qu'un télécopieur ou une boîte vocale. Plusieurs organismes sans but lucratif, particulièrement dans les collectivités

---

<sup>23</sup> Focus I.T. Solutions (2000), « Databases – The 'Iceberg' Effect », document d'information sur les TI et le secteur bénévole, Initiative du secteur bénévole et communautaire.

<sup>24</sup> Marion Agnew (2000), « At Nonprofits, Management Of Technology Matters Most », *InformationWeek*, le 16 octobre 2000, p.178.



rurales et éloignées, n'ont pas un accès Internet fiable et pourtant ce dernier leur permettrait de surmonter les obstacles dus à la distance dans leur travail quotidien.

- ?? Les organismes sans but lucratif ont de la difficulté à consacrer suffisamment de temps aux projets technologiques. Ils sous-estiment souvent le temps réel exigé et n'ont pas d'employé affecté uniquement aux TI.
- ?? Les organismes sans but lucratif ont de la difficulté à affecter des ressources aux TI. Le problème peut provenir d'une mauvaise planification et d'une sous-estimation des coûts réels, des restrictions en matière de financement ou des instructions d'un conseil ou d'une direction qui sous-évalue l'apport de la technologie à l'organisme et à sa capacité d'accomplir sa mission. En général, tous les organismes sans but lucratif ont des ressources limitées et des exigences accrues et les besoins en matière de TI ne font pas exception à cette tendance.
- ?? Les organismes sans but lucratif se démènent pour faire des bons choix en matière de TI et se sentent dépassés par la quantité de renseignements, la complexité des technologies, le rythme des progrès de la technologie et les problèmes liés à l'obtention de conseils extérieurs fiables. En même temps, ils ont rarement la possibilité de partager leurs réussites ou leurs mauvais investissements en TI ou de suivre des cours de formation pour se tenir à jour des changements.
- ?? Le secteur n'est pas un monolithe et les lacunes ne sont pas toujours les mêmes. Par exemple, les organismes qui comptent davantage sur l'investissement gouvernemental sont plus limités sur le plan des achats de TI.

Reed et Howe<sup>25</sup> ont également découvert certaines lacunes en matière de TI dans leur étude des organismes sans but lucratif de l'Ontario. Ils ont découvert ce qui suit :

- ?? Les organismes ressentent de plus en plus le besoin d'informatiser, de numériser et de mettre en œuvre des nouveaux logiciels pour suivre les activités, notamment le soutien à la gestion de cas. Mais les logiciels évoluent trop rapidement pour qu'ils puissent suivre des programmes de formation qui exigent beaucoup de temps.
- ?? Les logiciels personnalisés pour répondre aux besoins d'un organisme sont souvent moins utiles pour les autres organismes, ce qui entrave le partage des ressources et l'usage de la technologie à l'échelle du secteur.

Ils ont également confirmé que les organismes ruraux accordent une plus grande priorité à Internet car il leur permet de surmonter l'obstacle de la distance mais, qu'en même temps, ils ont plus de difficulté à avoir accès aux installations et aux ressources que leurs homologues urbains.

---

<sup>25</sup> Reed et Howe (2000).



### 2.2.1 Sommaire

Les données dégagent plusieurs tendances. Le tableau qui suit les résume et les répartit selon les catégories suivantes : financement; soutien technique, formation et ressources humaines; infrastructure; avantages perçus et culture organisationnelle.

Tableau 2 : Sommaire des lacunes inhérentes à l'usage des TI au sein des organismes du secteur bénévole, d'après l'analyse bibliographique

<p><b>Financement</b> – <i>Ces lacunes sont associées aux ressources financières nécessaires à l'achat et au maintien de la technologie.</i></p> <p>?? Les organismes ne peuvent acheter ni maintenir les technologies de l'information (TI) parce que leur financement est insuffisant ou incertain.</p> <p>?? Les organismes ont de la difficulté à affecter des sommes aux TI ou tendent à sous-estimer les coûts véritables de l'accession à la propriété.</p> <p>?? Les donateurs restreignent la capacité des organismes d'investir dans les TI.</p>
<p><b>Soutien technique, formation et ressources humaines</b> – <i>Ces lacunes sont associées aux connaissances en technologie.</i></p> <p>?? Les cours de formation sont peu nombreux et les organismes n'ont pas les employés qualifiés dont ils ont besoin.</p> <p>?? Les organismes sans but lucratif ont de la difficulté à consacrer le temps nécessaire aux projets technologiques et ils tendent à sous-estimer le temps réel et l'effort exigés.</p> <p>?? Les organismes trouvent difficile de se tenir à jour des changements et d'obtenir des renseignements utiles en matière de TI, notamment sur les pratiques exemplaires.</p>
<p><b>Infrastructure</b> – <i>Ces lacunes concernent l'accès à l'équipement technique de base, aux logiciels et aux services.</i></p> <p>?? Certains organismes ont besoin d'un ordinateur neuf ou mis à niveau et/ou de logiciels.</p> <p>?? Certains organismes ont besoin de technologies plus anciennes (télécopieur, boîte vocale, système de téléconférence, etc.).</p> <p>?? De nombreux organismes n'ont pas d'accès Internet fiable et la plupart n'ont pas d'accès Internet à haute vitesse.</p>



**Avantages perçus et culture organisationnelle** – *Ces lacunes sont associées à la façon dont les organismes perçoivent la technologie et son apport à leurs activités.*

- ?? Certains organismes ne perçoivent pas les avantages des investissements technologiques, particulièrement étant donné les frais associés.
- ?? La direction ou le conseil d'administration de certains organismes estiment que les bienfaits des investissements technologiques surviennent aux dépens de la prestation des services.
- ?? Les donateurs estiment parfois que les bienfaits des investissements technologiques surviennent aux dépens de la prestation des services.
- ?? Les organismes ne peuvent se permettre de ne pas investir dans la technologie, car ils risqueraient de tirer de l'arrière.
- ?? La capacité des organismes d'investir dans la technologie et de l'utiliser efficacement varie en fonction des revenus et du nombre d'employés.

### 2.3 Conclusions tirées de la section de l'analyse bibliographique portant sur les pratiques exemplaires

En nous basant sur les réponses obtenues lors de l'enquête pilote, nous avons effectué un examen des pratiques exemplaires que nous avons réparties en quatre catégories : les options à priorité élevée (5) ayant reçu un appui général de la majorité des répondants; les options à priorité moyenne (4) ayant mérité un appui général mais quelque peu mitigé des répondants; les options à faible priorité (3) ayant suscité une réponse neutre des répondants; les options à risque élevé (5) ayant mérité peu d'appui, sinon aucun, parmi les répondants. Nous présenterons une brève description des choix pour chaque groupe et, pour les options à priorité élevée et moyenne, donnerons des exemples des usages actuels.

Les notes et classements de ces options sont décrits en détail dans les tableaux fournis à titre de documents complémentaires par l'Initiative du secteur bénévole et communautaire. Ces choix sont énumérés selon les cotes reçues, la cote la plus élevée figurant en premier.





### 2.3.1 Options à priorité élevée

1. « Une méthode peu coûteuse et facile pour utiliser les bases de données en ligne des donateurs renfermant des renseignements sur les organismes financés et la présentation des demandes de financement. Le service devrait faciliter le processus de demande en permettant aux organismes de chercher le financement auquel ils sont admissibles. »

La durabilité des revenus, et plus précisément du financement, est un besoin organisationnel fondamental, et les lacunes en TI sur ce plan ont été souvent mentionnées par les organismes sans but lucratif. Les bases de données en ligne permettent à ces organismes d'effectuer des recherches très ciblées ou très vastes et d'identifier plusieurs donateurs en même temps, ce qui leur permet d'économiser beaucoup de temps et de ressources. Les bonnes bases de données fournissent également suffisamment de renseignements sur les donateurs pour permettre aux organismes de déterminer quelles organisations sont plus susceptibles d'accéder à leur requête. Les donateurs et les organismes économisent ainsi beaucoup de temps et de ressources. Il y a déjà quelques bases de données qui permettent aux organismes sans but lucratif de chercher des donateurs selon le type de donateur et d'initiatives financées. Par exemple :

- ?? Le Centre canadien de philanthropie ([www.ccp.ca](http://www.ccp.ca)) offre un service d'abonnement à une base de données en ligne aux organismes subventionnaires du Canada. Le répertoire se vend également en version imprimée, et le Centre effectue (moyennant des frais) des recherches ciblées pour les fondations qui n'ont ni le temps ni la technologie pour interroger elles-mêmes les sources imprimées ou en ligne. Les abonnés peuvent interroger la base de données selon le nom des donateurs ou les champs suivants : le genre d'activité qu'ils désirent faire subventionner; l'emplacement géographique; le montant demandé; le type de financement recherché – ou selon tous les champs à la fois.
- ?? Big Online de Metasoft, établi à Vancouver ([www.bigdatabase.com/bigonline.nsf/publish/welcome](http://www.bigdatabase.com/bigonline.nsf/publish/welcome)) est une base de données des organismes subventionnaires du Canada et des États-Unis accessible sur abonnement. Le répertoire comprend plus de 67 000 sources de financement, notamment fondations privées, entreprises et programmes gouvernementaux. La base de données, qui est mise à jour régulièrement, énumère divers renseignements sur les donateurs : profil, nom d'une personne-ressource, états financiers, préférences en matière de financement et subventions récemment accordées. Metasoft emploie quatre chercheurs qui effectuent la mise à jour des entrées et offrent des services de consultation pour la rédaction des propositions.
- ?? Site polyvalent dans le secteur de la philanthropie – organismes sans but lucratif et donateurs – le Foundation Center ([www.foundationcenter.org](http://www.foundationcenter.org)) offre une base de données très détaillée, interrogeable et articulée sur le Web des fondations subventionnaires américaines. Les utilisateurs peuvent fonder leurs recherches sur les fondations ou les subventions accordées.



Un outil de recherche très perfectionné permet d'utiliser plusieurs champs d'interrogation, notamment type de financement, emplacement géographique et domaine. La base de données comporte également un thésaurus qui aide les utilisateurs à préciser leurs recherches. Le service est offert sur abonnement et offre quatre niveaux d'accès en fonction des besoins. Le Centre offre également des séminaires de formation aux utilisateurs partout aux États-Unis.

- ?? Parmi ses autres caractéristiques en ligne, Community of Science ([www.cos.com](http://www.cos.com)) offre un service d'abonnement à une base de données en ligne des organismes subventionnaires du secteur de la recherche-développement du monde entier. La base de données comporte un moteur de recherche très perfectionné qui permet aux organismes d'effectuer des recherches simples par emplacement géographique ou par mot clé, mais également des recherches très précises par champs multiples, notamment, type de donateur, montant du financement, date limite de présentation des demandes et exigences relatives au financement. Elle offre également un service de mise à jour par courriel qui avise les utilisateurs des nouveaux ajouts. Le site permet aux utilisateurs de diffuser leurs principaux résultats de recherche et de transformer leur site en « table de travail » personnalisée.

Toutes ces bases de données sont disponibles sur abonnement, et les coûts peuvent être prohibitifs pour les organismes ayant des ressources plus limitées. Le perfectionnement et la convivialité des moteurs de recherche des bases de données existantes varient et la base de données la plus perfectionnée est destinée au milieu scientifique plutôt qu'au secteur bénévole.

2. « Financement direct ou prix réduits pour les ordinateurs, les logiciels, les connexions Internet et les mises à niveau des systèmes. »

Les organismes sans but lucratif ont déclaré que le financement et les frais de la technologie entravent l'usage des TI. Cette option rehausserait l'accès à la technologie en réduisant les frais de cette dernière ou en couvrant les coûts non assumables par le biais de projets ou de programmes de financement. Voici quelques exemples de financement direct et de frais réduits :

- ?? Annoncé dans le budget fédéral de 1998, le Programme d'aide au réseau du secteur du bénévolat (VolNet; en ligne à : [www.volnet.org](http://www.volnet.org)) offre aux organismes bénévoles le branchement à Internet, notamment du matériel informatique, de nouvelles technologies de l'information, un soutien réseau et un apprentissage Internet. Aux organismes du secteur bénévole admissibles, VolNet offre : un compte Internet de base pour un an; le financement de jusqu'à la moitié des frais d'équipement encourus pour se brancher à Internet; un apprentissage Internet de base pour accéder à Internet en ligne et commencer à l'utiliser. Le programme doit prendre fin le 31 mars 2002.
- ?? Le Programme des ordinateurs pour les écoles (OPE; en ligne à : [www.schoolnet.ca/cfs-ope/](http://www.schoolnet.ca/cfs-ope/)) est un programme national, dirigé par le gouvernement fédéral, qui fonctionne en collaboration avec les provinces et les territoires, le secteur privé et celui du bénévolat. Il permet de recueillir, de réparer et de remettre à neuf des ordinateurs excédentaires provenant



des administrations publiques et du secteur privé, avant qu'ils ne soient distribués gratuitement aux écoles et aux bibliothèques d'un bout à l'autre du Canada. Le Programme OPE qui, depuis 1993, a fourni plus de 250 000 ordinateurs aux écoles et aux bibliothèques de l'ensemble des provinces et territoires, en fournit maintenant plus de 60 000 autres par année. Les responsables du Programme OPE supervisent également des centres de réparation et de remise à neuf aux quatre coins du Canada, où l'on nettoie les ordinateurs, on les remet à neuf et on les prépare à être livrés. Ce sont des bénévoles qui travaillent dans ces ateliers, entre autres des professionnels des télécommunications, en exercice ou à la retraite, et des étudiants.

- ?? Plusieurs fournisseurs de services de TI ont un programme de dons en nature qui leur permet de réduire les coûts de leurs produits pour les organismes sans but lucratif ou d'offrir un nombre limité de produits gratuitement. Par exemple, le géant du logiciel Microsoft ([www.microsoft.com/giving/np\\_tsolu.htm](http://www.microsoft.com/giving/np_tsolu.htm)) offre les plus récentes versions de ses logiciels aux organismes sans but lucratif qui présentent une demande par le biais de deux sites Web de tiers ([www.compumentor.org](http://www.compumentor.org) et [www.giftsinkind.org](http://www.giftsinkind.org)) qui imposent des frais administratifs (beaucoup moins élevés cependant que le prix de détail des produits). Sont admissibles au programme les organismes de bienfaisance enregistrés.

Voilà deux exemples de financement direct ou de coûts réduits qui permettent aux organismes sans but lucratif d'assumer les dépenses de TI. Malheureusement, ces deux options sont limitées dans le temps ou sont offertes seulement à certains membres du secteur bénévole.

3. « Une plus grande souplesse de la part des donateurs pour permettre aux organismes d'acheter des ordinateurs et des logiciels ou de mettre à jour leurs systèmes dans le cadre de leur budget d'exploitation permanent. »

Les organismes sans but lucratif ont mentionné que leur usage des TI est entravé par un manque de souplesse qui les empêche d'utiliser leurs subventions pour l'achat de technologies. Ils rapportent que les subventions de programmes et de projets des donateurs sont plus restrictives en général et que ces derniers répondent moins favorablement aux demandes visant à inclure les investissements en TI dans les projets généraux de financement.

Au gouvernement fédéral, cette question relève de la politique et de la pratique d'adjudication des contrats par des services de financement individuels établie par le Secrétariat du Conseil du Trésor. À l'extérieur du gouvernement fédéral, cette question relève de la politique et de la pratique individuelle des donateurs.

Le Groupe de travail sur le financement de l'ISBC examine présentement les questions qui affectent la stabilité et la durabilité des revenus des organismes du secteur bénévole. Certaines questions sont étudiées par la Table conjointe sur les moyens d'action, tandis que d'autres – notamment la situation actuelle du financement fédéral – sont examinées par le groupe de travail interministériel. Le récent rapport d'étape du groupe de travail a confirmé que le financement ne



tient pas toujours compte des coûts réels de la mise en œuvre d'un projet ou de la prestation des services, notamment des coûts directement liés à l'infrastructure<sup>26</sup>. Cette option d'investissement dans les TI pourrait donner lieu à une collaboration entre la Table conjointe GI-TI, le Groupe de travail sur le financement et le groupe de travail interministériel.

4. « Diminution des tâches administratives et de la paperasserie associées à la présentation des propositions et à l'établissement des rapports de financement. Une base de données en ligne renfermant les renseignements fréquemment demandés par les organismes subventionnaires pourrait éliminer le recouplement des documents. »

Les organismes sans but lucratif ont mentionné que la diminution de la paperasserie et des tâches administratives leur permettrait de mieux satisfaire aux exigences des donateurs concernant la présentation de rapports et l'administration. Or, une base de données sécuritaire permettrait aux deux groupes d'économiser du temps et des ressources en s'acquittant de ces tâches. En rendant les renseignements souvent demandés accessibles en ligne, selon un format sécuritaire, on réduirait le temps consacré par les organismes sans but lucratif à la préparation de rapports pour plusieurs donateurs, tandis que ces derniers auraient facilement accès aux renseignements présentés dans un format uniforme et utile. Certains sites Web et fournisseurs de services de TI créent déjà des outils qui facilitent ce genre de rapport électronique. Par exemple :

- ?? Microwedge ([www.microedge.com/products/mygifts/](http://www.microedge.com/products/mygifts/)) a créé un système intégré de logiciels de gestion des subventions pour les organismes subventionnaires. Le logiciel GIFTS de Microwedge crée une base de données que les donateurs peuvent utiliser pour suivre l'évolution d'un projet financé à partie de la demande initiale jusqu'à la présentation du rapport, en passant par les approbations et l'échéancier des paiements. Le logiciel comporte plusieurs modèles de lettres, de rapports et de budgets qui permettent aux organismes subventionnaires d'extraire l'information de la base de données dans un format prêt à l'emploi. Un module appelé Integrated Grant Application Module s'ajoute au logiciel pour permettre au demandeur de présenter sa demande de financement par le truchement d'un site Internet sécuritaire. Dans le cas des utilisateurs américains, le logiciel vérifie automatiquement le statut d'organisme de bienfaisance et l'existence de demandes en double et peut générer automatiquement des réponses personnalisées.
- ?? Le Foundation Center ([www.foundationcenter.org](http://www.foundationcenter.org)) fournit l'accès à un ensemble de demandes de subventions en ligne communément utilisées par plusieurs associations d'organismes subventionnaires aux États-Unis, notamment le Donors' Forum of Chicago et le National Network of Grantmakers. Ces demandes permettent aux organismes sans but lucratif de présenter une demande de financement à plusieurs organismes subventionnaires par le truchement d'un seul type de formule. Certaines formules de demande peuvent être

---

<sup>26</sup> Initiative du secteur bénévole et communautaire (2001), « Impediments identified in current federal funding practices », rapport d'étape du Groupe de travail sur le financement, Secrétariat du Conseil du Trésor, gouvernement du Canada.



téléchargées en Word et remplies électroniquement, tandis que d'autres doivent être imprimées à partir d'Adobe Acrobat. Ces formules communes peuvent épargner beaucoup de temps et de travail aux organismes sans but lucratif en leur permettant de recopier la majorité et même la plupart des renseignements inscrits sur la formule de demande présentée à un autre organisme subventionnaire.

- ?? Community of Science ([www.cos.com](http://www.cos.com)) propose aux organismes subventionnaires du secteur de la recherche scientifique des outils d'accès en ligne sur abonnement. Grâce à son expertise, les donateurs peuvent interroger une base de données pour consulter le profil des organismes de recherche qui demandent un financement, notamment, les biographies des personnes qui présentent la demande, et identifier des confrères pour les comités d'affectation des fonds. Les sociétés axées sur la recherche, les organismes gouvernementaux et les fondations privées peuvent avoir recours à l'expertise de COS pour identifier des collaborateurs éventuels, octroyer des permis d'exploitation des nouvelles technologies, tirer parti des efforts de recherche-développement et faire preuve de la diligence voulue. Toutes ces possibilités réduisent le fardeau administratif des demandeurs, des chercheurs financés et des organismes subventionnaires, tout en créant des opportunités pour le financement de projets et les collaborations.
5. « Un site Web national qui fournirait un point d'accès unique aux renseignements à l'intention et à propos du secteur bénévole. Le site Web inclurait des nouvelles, des pratiques exemplaires, des liens vers d'importantes ressources Web, des outils de représentation y compris des campagnes par courriel et des recherches au sujet du secteur. »

Les organismes sans but lucratif ont mentionné qu'ils ne savent pas toujours où chercher l'information sur Internet et que le nombre élevé de sites complique leur choix. Un site Internet unique fournirait aux organismes sans but lucratif, ainsi qu'aux organismes subventionnaires et aux autres personnes intéressées au secteur bénévole canadien, un seul point d'accès (un portail) sur Internet aux nombreux types et sources de renseignements et de services. On pourrait créer un seul site à l'échelle du secteur ou plusieurs sites en fonction des besoins des sous-secteurs (tels les fournisseurs de services sociaux ou les organismes du domaine des arts). Il y a déjà plusieurs portails en ligne à l'intention du secteur bénévole :

- ?? GuideStar ([www.guidestar.org](http://www.guidestar.org)) est une base de données interrogeable en ligne des organismes sans but lucratif enregistrés aux États-Unis. Produite par Philanthropic Research Inc., Guidestar fournit aux organismes subventionnaires un point d'accès unique à l'information sur les activités et la gestion financière des organismes sans but lucratif. Elle permet aux donateurs d'examiner et de comparer les organismes de bienfaisance et de surveiller leur rendement, ce qui rehausse leur confiance à l'égard de leurs activités de financement.
- ?? Network for Good ([www.networkforgood.com](http://www.networkforgood.com)) est un portail en ligne lancé récemment qui vise à aider les organismes de bienfaisance à renforcer leurs liens avec les gens qui veulent



faire des dons, travailler bénévolement ou prendre la parole. Les utilisateurs peuvent se renseigner sur près de 850 000 organismes de bienfaisance inclus dans la base de données de Guidestar, leur faire des dons ou consulter des milliers de possibilités de bénévolat.

- ?? Le Scottish Council of Volunteer Organizations ([www.scvo.org.uk](http://www.scvo.org.uk)) met au point WorkWithUs.org ([www.workwithus.org](http://www.workwithus.org)), une nouvelle passerelle unique en ligne pour le secteur bénévole écossais. Le portail compte offrir une porte d'accès unique sur Internet à l'ensemble des renseignements, des services et des possibilités du secteur bénévole; un entrepôt de sites Web immense et entièrement interactif; la plus vaste bibliothèque électronique renfermant uniquement des renseignements sur le secteur bénévole; un centre commercial situé dans le site. Pour répondre aux besoins des organismes sans but lucratif d'Écosse, WorkWithUs.org agira également en qualité de groupeur des logiciels les plus récents et offrira un bureau de communication interactif sur Internet conçu à l'intention des milliers d'organismes de bienfaisance et de groupes d'action bénévole.
- ?? Settlement.org ([www.settlement.org](http://www.settlement.org)) est une source d'accès unique à l'information et aux outils utilisés par les fournisseurs sans but lucratif de services d'établissement en Ontario. Les fournisseurs de services peuvent obtenir des renseignements sur des sujets allant de l'emploi et de l'enseignement aux services sociaux, en passant par les droits légaux et les droits de la personne, dont ils se servent tous les jours pour servir leurs clients. Ils peuvent également télécharger et imprimer instantanément des formules qui prendraient normalement des semaines à se rendre par courrier. Le site comporte aussi une section pour le personnel qui donne accès aux rapports récents, aux publications communautaires et à d'autres formulaires Web pertinents.
- ?? Le gouvernement de la République d'Irlande, par le truchement de Comhairle, l'organisme national de services sociaux, fournit l'accès en ligne à une base de données des ressources destinées aux secteurs bénévoles et communautaires d'Irlande ([www.comhairle.ie](http://www.comhairle.ie)). L'accès visualisable au système est conçu en fonction de plusieurs voies d'accès différentes, à savoir recherche plein texte par terme, index, mot clé et listes alphabétiques de contenu. La base de données renferme au moins six types de renseignements, notamment : des données sur le financement destiné aux organismes bénévoles de la République d'Irlande et l'Irlande du Nord; des renseignements pratiques sur la gestion des bénévoles; un répertoire de plus de 500 organismes sans but lucratif y compris une description de leurs activités et le nom de personnes-ressources; un guide sur l'établissement d'un service de renseignements dans un organisme sans but lucratif; des renseignements sur l'établissement d'un organisme sans but lucratif; un guide aux autres soutiens et ressources mis à la disposition du secteur.

### 2.3.2 Options à priorité moyenne

Ces options ont reçu un appui général mais plus mitigé que les options à priorité élevée.



6. « Une formation en ligne et à distance pour le personnel et les bénévoles, par exemple une formation technique portant sur l'utilisation des ordinateurs, des cours de perfectionnement professionnel ou des cours de gestion. »

Les organismes sans but lucratif ont fait valoir que la non-disponibilité et le coût élevé des programmes de formation pour les employés entravent sérieusement leur usage de la technologie. Ils ont également précisé que, plus généralement, les besoins de formation de leurs employés et bénévoles restent insatisfaits. Or, la formation en ligne et à distance offre un mode d'accès relativement pratique et peu coûteux aux programmes de formation, que ce soit dans le domaine des TI ou dans d'autres domaines. Il existe déjà plusieurs fournisseurs de programmes de formation en ligne. Bien que la majorité des programmes soient destinés aux organismes à but lucratif, ils pourraient sans doute répondre aux besoins en matière de perfectionnement professionnel, d'acquisition de compétences en TI et de formation administrative des organismes sans but lucratif. Pour avoir accès à cette formation, la majorité des utilisateurs devront disposer d'un ordinateur et d'un accès Internet.

- ?? Digital Think ([www.digitalthink.com](http://www.digitalthink.com)) est un important fournisseur de programmes de formation en technologie. Tous ses services de formation sont offerts sur Internet. En outre, les cours de formation peuvent être offerts à plusieurs utilisateurs en même temps au sein d'un organisme grâce à la mise en œuvre d'un cours en ligne sur intranet. Digital Think compte parmi ses clients le secteur privé, le secteur public et les organismes du secteur bénévole.
- ?? Smart Planet ([www.zdnet.com/smartplanet/](http://www.zdnet.com/smartplanet/)) assure une formation en direct et une homologation dans plusieurs secteurs technologiques (notamment conception de pages Web, et programmation Java). Deux options de formation sont offertes : des cours d'enseignement individuel permettant aux utilisateurs d'étudier à leur propre rythme et des cours interactifs dirigés par des instructeurs.
- ?? Brainbench ([www.brainbench.com/xml/bb/homepage.xml](http://www.brainbench.com/xml/bb/homepage.xml)) est un fournisseur de tests en ligne portant sur la technologie de l'information, les finances, les compétences de base et autres. Les tests peuvent servir à attester les habilités acquises, à vérifier les compétences des candidats ou à faciliter l'affectation des tâches exigeant des ensembles de compétences spécifiques. Ces services peuvent aider les organismes à prendre des décisions plus judicieuses en matière de dotation ou de gestion des bénévoles et à mieux répondre à leurs besoins organisationnels.
- ?? International Computer Driving License ([www.icdlcanada.com/](http://www.icdlcanada.com/)) établit des normes de connaissances en informatique. L'homologation vérifie les compétences des gens, établit leurs compétences en informatique et les rend mobiles au sein d'un secteur. ICDL permet aux utilisateurs autodidactes d'obtenir des titres de compétence et le service est offert à toutes les personnes, indépendamment de l'âge, du niveau de scolarité, de l'expérience ou des antécédents.



?? SmarterOrg.com ([www.smarterorg.com](http://www.smarterorg.com)) est un concepteur et un fournisseur en ligne de programmes de formation à l'intention des organismes sans but lucratif. Il offre plus de 200 cours sur la gestion des organismes sans but lucratif (y compris la gestion financière), la formation en technologie et les compétences en affaires. La formation peut être personnalisée en fonction des besoins individuels des organismes.

7. « Une façon de trouver des renseignements sur d'autres organismes du secteur bénévole sur le Web, notamment une base de données en ligne mise à jour sur les organismes du secteur et, peut-être, le nom de personnes-ressources chevronnées dans divers domaines. Certains renseignements pourraient être publics et d'autres réservés à l'usage des organismes. »

Les organismes sans but lucratif ont mentionné la collaboration comme étant un besoin organisationnel important et s'inquiétaient de ne pouvoir facilement obtenir des renseignements sur les autres organismes du secteur. Ces renseignements pourraient servir à identifier des collaborateurs éventuels ou fournir une source d'acheminements pour les organismes de prestation des services. Cette option pourrait cependant chevaucher la création d'un portail en ligne pour le secteur bénévole (discutée ci-devant). On peut trouver des exemples de ce genre de répertoire en ligne :

?? Tel que mentionné dans la section précédente, le gouvernement de la République d'Irlande, par le truchement de Comhairle, l'organisme national de services sociaux, fournit l'accès en ligne à une base de données des ressources destinées aux secteurs bénévoles et communautaires d'Irlande ([www.comhairle.ie](http://www.comhairle.ie)). La base de données comporte un répertoire de plus de 500 organismes sans but lucratif y compris une description de leurs activités et le nom de personnes-ressources.

?? CharityVillage ([www.charityvillage.ca](http://www.charityvillage.ca)) offre un répertoire gratuit des organismes de bienfaisance enregistrés et des organismes sans but lucratif au Canada. Tout organisme de bienfaisance enregistré ou sans but lucratif peut soumettre une courte description de ses activités et un lien vers son site Web. Le répertoire est interrogeable par mot clé ou par sous-secteur (notamment « toxicomanie et santé mentale » ou « éducation »).

?? Le Programme d'assistance technique au développement économique communautaire (PATDEC, en ligne à : [www.carleton.ca/cstier/cedtap](http://www.carleton.ca/cstier/cedtap)), est une initiative quinquennale qui appuie la collaboration et l'accès à un réseau de professionnels du développement communautaire. Le programme est destiné aux organismes actifs en développement communautaire à l'échelle du Canada. Ces derniers peuvent consulter le répertoire en ligne des fournisseurs d'aide technique enregistrés et présenter une demande d'aide financière relative à l'obtention des services d'assistance technique.





8. « Des outils de collecte de fonds, notamment, traitement des fonds, commerce électronique, campagnes de publicité directe par courriel et logiciels de gestion des donateurs. »

Tel que mentionné précédemment, la collecte de fonds constitue un important besoin pour les organismes sans but lucratif du Canada et elle peut exiger la réaffectation du temps et des ressources consacrées à d'autres activités. Les organismes sans but lucratif commencent à utiliser Internet comme outil de collecte de fonds, notamment, les applications en ligne telles que les pages de dons ou les sites d'accueil, les ventes aux enchères, ainsi que la publicité et les services d'approche. Il n'existe aucune preuve de l'efficacité des stratégies en ligne, mais il pourrait être utile de mentionner que les contributions en ligne effectuées dans les jours qui ont suivi les attaques terroristes aux États-Unis ont surpassé toutes les campagnes de collecte de fonds antérieures sur Internet. En effet, sur les 676 millions de dollars (US) recueillis en date du début d'octobre, plus de 70 millions de dollars (US) ont été acheminés par voie électronique et 30 p. 100 des sommes recueillies par l'American Red Cross provenaient de sources en ligne<sup>27</sup>.

- ?? Charity.ca ([www.Charity.ca](http://www.Charity.ca)) est un site Web qui vise à accroître les dons aux organismes de bienfaisance canadiens et à inspirer des pratiques commerciales socialement responsables. Il permet aux organismes de bienfaisance de s'inscrire pour recevoir des dons et aux donateurs intéressés de faire des dons par le truchement d'un site Internet sécuritaire. Bien qu'il ne publie pas de statistiques sur le nombre de dons reçus ni leur valeur en dollars, le site mentionne que la demande a augmenté depuis que les utilisateurs se sont habitués à la technologie.
- ?? Canadahelps.org ([www.canadahelps.org](http://www.canadahelps.org)) est un site Web similaire qui facilite les dons en ligne. Il n'accepte que les dons aux organismes de bienfaisance enregistrés et encourage les donateurs en générant un reçu aux fins de l'impôt quelques minutes après la conclusion de la transaction.
- ?? e-Tapestry.com ([www.etapestry.com](http://www.etapestry.com)) est un fournisseur américain qui offre une application exhaustive permettant de suivre les dossiers des donateurs, des donateurs potentiels ou des anciens donateurs et de gérer les dons, les promesses de don et les paiements effectués sur Internet. Il agit en qualité de fournisseur de services d'application en ligne aux utilisateurs qui peuvent accéder à la gamme entière des services à partir de n'importe quelle connexion Internet. Le service est offert gratuitement aux organismes sans but lucratif qui maintiennent 500 dossiers de donateurs ou moins et occasionne ensuite des frais de 30 dollars par mois pour la gestion de jusqu'à 1 000 dossiers de donateurs. Un site et un service parallèles ont été créés pour les organismes sans but lucratif du Royaume-Uni.

---

<sup>27</sup> Nicole Wallace (2001), « Online Giving Soars as Donors Turn to the Internet Following Attacks », *The Chronicle of Philanthropy*, rapport spécial, 4 octobre 2001, disponible en ligne à l'adresse <http://www.philanthropy.com/free/articles/v13/i24/24002201.htm>



- ?? [salesforce.com \(www.salesforce.com\)](http://www.salesforce.com) est un important fournisseur d'outils de gestion en ligne des relations avec la clientèle qui aide les sociétés à but lucratif à attirer et à fidéliser leurs clients. Il appuie les fonctions marketing, vente et soutien à la clientèle au sein du secteur à but lucratif, et pourrait sans doute répondre à plusieurs besoins, notamment en matière de marketing et de soutien aux organismes subventionnaires ou aux membres, du secteur des organismes sans but lucratif. Les utilisateurs inscrits peuvent accéder au site pour consulter les personnes-ressources, les comptes, les prévisions et partager ces renseignements avec leurs collègues. En outre, [salesforce.com](http://www.salesforce.com) permet aux utilisateurs d'analyser et de segmenter les clients et les clients potentiels, de vérifier l'efficacité du marketing et de générer des rapports valables à partir des données enregistrées en ligne.
9. « Un service stable, fiable et peu coûteux permettant aux organismes du secteur bénévole de créer leur propre identité numérique. Le site Web devrait être facile à mettre à jour et permettre au personnel ou aux bénévoles de publier des renseignements communautaires sur le Web, notamment l'information sur leurs services, le matériel pédagogique, les documents de représentation et autre matériel de communications publiques. Il servirait également à la publication de documents privés à l'intention du personnel et des bénévoles, notamment des politiques et des documents internes. »

Un nombre croissant d'organismes sans but lucratif canadiens produisent et maintiennent leur propre site Web, mais d'autres n'ont aucune présence sur le Web. De nombreux organismes mentionnent, en outre, que la mise à jour de l'information affichée dans leur site leur pose un problème car ils ont de la difficulté à ajouter des renseignements ou à mettre à jour les renseignements qui s'y trouvent déjà. Or, il existe plusieurs outils de conception de pages Web en ligne permettant aux utilisateurs, aux particuliers même, de créer une page Web ou un site Web personnalisé. Les outils fondés sur des modèles sont souvent plus faciles à utiliser parce qu'ils requièrent peu ou pas de programmation et peuvent être mis à jour facilement. Tout outil de conception de site Web doit créer des sites suffisamment stables et robustes pour répondre aux besoins des organismes sans but lucratif. Voici quelques exemples d'outils de conception de sites Web en ligne gratuits ou peu coûteux :

- ?? Yahoo GeoCities (<http://geocities.yahoo.com>) offre aux utilisateurs l'accès gratuit à des modèles à compléter permettant de créer rapidement des sites Web de base allant jusqu'à 15 mégaoctets. L'outil PageBuilder permet aux utilisateurs de manipuler l'allure de leur site sans programmation. Des services de surveillance des statistiques sur les visiteurs et autres services sont offerts moyennant des frais mensuels. On peut également se procurer de l'espace Web complémentaire (en blocs de 5 mégaoctets). Aux utilisateurs chevronnés, on propose une version webmestre offrant une identité numérique, une protection par mot de passe et dix adresses de courriel. À moins que des services améliorés n'aient été achetés, Geocities affiche des publicités éclairés dans tous les sites.
- ?? Tripod-Lycos (<http://www.tripod.lycos.com>) est un autre outil de conception de site en ligne gratuit. QuickPage offre aux utilisateurs moins chevronnés des modèles fondés sur la forme



pour chaque section d'un site Web. Les modèles présentent également des caractéristiques telles que babillards et bavardoirs. Les utilisateurs désirant créer des sites plus vastes peuvent également télécharger la version Tripod de Trelix, un programme de conception de site Web convivial n'exigeant aucune connaissance de la programmation en langage HTML. Encore une fois, si ces outils en ligne gratuits sont utilisés, le site final affichera des publicités éclairs.

- ?? Homestead.com ([www.homestead.com](http://www.homestead.com)) est un autre outil de conception de site en ligne. Aux utilisateurs personnels, Homestead offre 16 mégaoctets d'espace Web et SiteBuilder, un outil de conception de site Web puissant et convivial. SiteBuilder permet aux utilisateurs de placer les caractéristiques exactement où ils veulent sur le site et d'ajouter du texte, des images, des bavardoirs, des sondages, des babillards, des livres d'invités, des effets de fondu et des séquences vidéo. Il permet également d'installer des configurations pour les fournisseurs en ligne. Les utilisateurs qui préfèrent utiliser un modèle peuvent choisir entre 400 modèles. Aucune publicité n'apparaît sur la page, mais une barre de déroulement pouvant être facilement retirée ou remplacée est installée. On peut établir un compte personnel à compter de cinq dollars américains par mois et un compte d'entreprise à compter de 30 dollars américains par mois (les comptes d'entreprises donnent accès à des outils plus perfectionnés et à un plus grand espace d'emménagement).

### 2.3.3 Options à faible priorité

Ces options ont suscité une réponse neutre de la part des répondants.

10. « Un mode de cueillette et de gestion des renseignements sur les clients et les services sécuritaire mais qui se prête à la préparation de résumés pour les organismes subventionnaires. Cette initiative réduirait les dépenses administratives associées aux responsabilités des organismes. »

Les organismes sans but lucratif ont mentionné les pressions croissantes associées à la présentation de rapports sur le rendement aux donateurs. Des logiciels de gestion de l'information suffisamment souples pour produire des rapports en divers formats pourraient aider les organismes sans but lucratif à répondre aux exigences en matière de rapport plus facilement et économiquement. En même temps, un bon logiciel de gestion de l'information fournirait aux organismes des renseignements utiles aux fins de la planification des activités, de la dotation et de la prise de décisions administratives.

11. « Un processus de consultation plus simple permettant à tous les organismes d'avoir accès et de participer aux procédures d'établissement des politiques gouvernementales. Cela pourrait comprendre des listes de numéros de télécopieur et d'adresses de courriel à l'intention des organismes qui accepteraient d'être consultés sur des sujets précis. »



Les organismes sans but lucratif ont rapporté que la participation aux procédures d'établissement des politiques gouvernementales et aux consultations est un besoin important pour l'atteinte de leur mandat. Une base de données des personnes-ressources permettrait aux décideurs de communiquer plus facilement avec les organismes sans but lucratif à propos des questions qui les concernent. Le soutien nécessaire à la mise en œuvre de cette initiative devrait provenir de l'administration tout entière.

12. « Des systèmes peu coûteux de téléconférence, de vidéoconférence et des outils de rencontre articulés sur le Web pour encourager la collaboration et réduire les frais de déplacement. Ces systèmes, qui pourraient également comprendre de l'espace de travail partagé sur le Web, des calendriers d'événements partagés et des groupes de discussion, favoriseraient le télétravail parmi le personnel et les bénévoles et rehausseraient l'accessibilité des organismes et des collectivités membres éloignés. »

Les organismes sans but lucratif ont déclaré qu'ils travaillent plus souvent en collaboration avec d'autres organismes pour atteindre leurs objectifs et satisfaire aux exigences en matière de partenariats des organismes subventionnaires. Plusieurs outils de GI-TI pourraient les aider à réussir leurs partenariats en rehaussant la communication et le rendement et en réduisant les coûts, notamment des rencontres face-à-face.

#### 2.3.4 Options à risque élevé

Ces options ont mérité peu d'appui, sinon aucun, parmi les répondants.

13. « Le courriel pour tous les organismes du secteur bénévole. On devrait pouvoir installer des adresses de courriel sécuritaires, fiables pour tous les organismes et leur offrir un moyen de ramasser leur courriel à l'aide d'un ordinateur ou d'appareils plus simples. »

Le courriel est une des technologies les plus couramment utilisées par les organismes sans but lucratif et, pourtant, bon nombre d'entre eux déclarent qu'ils n'ont pas accès au courriel ou qu'ils n'ont pas accès à des services de courriel fiables, sécuritaires. Des services de courriel gratuits ou peu coûteux constitueraient une option de communication beaucoup plus économique que les appels interurbains, le partage électronique de documents ou l'adhésion à des serveurs de liste ou à des forums sur des sujets d'intérêt.

14. « Une ligne de soutien technique gratuite et autre aide centralisée hors site. Il pourrait s'agir, par exemple, de contrats avec des organismes centraux qui aideraient les organismes de leur région ou contribueraient à la création d'une « brigade jeunesse TI » offrant un soutien technique. »



Nombre d'organismes sans but lucratif, particulièrement les petits organismes, ont affirmé que la non-disponibilité ou le prix trop élevé du soutien technique aux utilisateurs entravait sérieusement leur usage de la technologie.

15. « Des rapports de consommateurs sur le matériel informatique, les logiciels et les pratiques exemplaires pour permettre aux organismes du secteur bénévole de partager l'information et de prendre de meilleures décisions au sujet de l'usage et de l'achat des technologies. »

De nombreux organismes sans but lucratif ont mentionné qu'ils n'ont pas suffisamment de renseignements sur les diverses technologies pour choisir les solutions qui répondent le mieux à leurs besoins et faire des investissements judicieux à cet égard. Ils rapportent également qu'ils se sentent dépassés par l'éventail de technologies mises à leur disposition et par l'évolution rapide de la technologie. En publiant les rapports des consommateurs et les pratiques exemplaires, on encouragerait les organismes sans but lucratif à apprendre d'après l'expérience des autres. Les rapports actuels ne présentent pas toujours l'information de manière à rendre service aux organismes sans but lucratif ou à tenir compte de leurs besoins organisationnels particuliers.

16. « Le recrutement de bénévoles, d'effectifs ou d'administrateurs fondé, notamment, sur l'appariement par le biais de bases de données en ligne. »

Les organismes sans but lucratif ont mentionné que le recrutement des bénévoles, des effectifs et des administrateurs était un besoin organisationnel majeur. Or, nombre d'entre eux ont de la difficulté à trouver le personnel, les administrateurs ou les bénévoles qui possèdent les compétences qu'ils recherchent. Une base de données en ligne pourrait mettre les personnes en quête d'emploi, les bénévoles et les administrateurs éventuels en contact avec les organismes sans but lucratif en appariant les profils des postes disponibles et les profils individuels.

17. « Des appareils techniques plus simples qui remplaceraient les ordinateurs dans l'exécution des tâches de base et réduiraient les besoins en matière de formation et de soutien technique. Ils devraient être plus faciles à utiliser pour ne pas prendre autant de temps des organismes. »

Les études antérieures ont découvert que nombre d'organismes sans but lucratif n'utilisent pas la technologie de la façon la plus efficiente ni efficace possible. D'autre part, les organismes sans but lucratif affirment qu'ils trouvent la technologie complexe et difficile à utiliser. Une option consisterait à leur accorder des fonds pour leur permettre de remplacer les applications et les appareils techniques complexes par des appareils plus simples répondant mieux à leurs besoins. Par exemple, un directeur exécutif qui consacre peu ou pas de temps au traitement de texte ou à l'élaboration de tableurs (activités qui exigent un ordinateur de bureau avec plus de mémoire, un clavier et un écran) aurait avantage à utiliser un organisateur personnel portatif avec gestion des contacts, courriel et fonctions d'ordonnancement. Ce genre d'appareil coûte également moins cher qu'un ordinateur de bureau.