



Rapport final

Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien

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

Rédigé par

Gillian Kerr

29 janvier 2002

100, rue Wells

Toronto (Ontario) M5R 1P3

Courriel : info@realworldsystems.net

Téléphone/télexcopieur : (888) 596-5290



Besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien

Table des matières

| | | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | RÉSUMÉ | 1 |
| 2. | INTRODUCTION | 2 |
| 3. | MÉTHODE | 3 |
| 3.1. | DÉFINITION DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES | 3 |
| 3.2. | CLASSEMENT DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES | 4 |
| 3.3. | ANALYSE | 5 |
| 4. | BESOINS DU SECTEUR BÉNÉVOLE — DÉFINITION DE SOLUTIONS | 7 |
| 4.1. | FINANCEMENT..... | 9 |
| 4.2. | EFFICIENCE DES PROCESSUS DE FINANCEMENT | 12 |
| 4.3. | FORMATION..... | 15 |
| 4.4. | RESSOURCES EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION..... | 16 |
| 5. | RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE — CLASSEMENT ET ANALYSE DES SOLUTIONS | 22 |
| 6. | EXEMPLES DE SERVICES TRÈS URGENTS | 27 |
| 6.1. | UNE BASE DE DONNÉES PEU COÛTEUSE ET CONVIVIALE SUR LES BAILLEURS DE FONDS | 27 |
| 6.2. | FINANCEMENT DIRECT OU PRIX RÉDUITS DU MATÉRIEL, DES LOGICIELS ET DE LA CONNECTIVITÉ.... | 28 |
| 6.3. | RÉDUCTION DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES POUR L'ÉTABLISSEMENT DES PROPOSITIONS DE FINANCEMENT ET DES RAPPORTS..... | 29 |
| 6.4. | SITE WEB NATIONAL DONNANT UN ACCÈS À «GUICHET UNIQUE» À DE L'INFORMATION SUR LE SECTEUR BÉNÉVOLE ET À L'INTENTION DE CELUI-CI..... | 30 |
| 7. | RECOMMANDATIONS | 32 |
| 7.1. | BASES DE DONNÉES EN LIGNE SUR LE FINANCEMENT ET RÉDUCTION DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES..... | 32 |
| 7.2. | FINANCEMENT DIRECT OU PRIX RÉDUITS DE LA TECHNOLOGIE..... | 33 |
| 7.3. | SOUPLESSE DU FINANCEMENT À L'ACHAT DE TECHNOLOGIES | 34 |
| 7.4. | SITE WEB NATIONAL DONNANT UN ACCÈS À «GUICHET UNIQUE» À DE L'INFORMATION SUR LE SECTEUR BÉNÉVOLE ET À L'INTENTION CELUI-CI..... | 35 |
| 7.5. | INTÉGRATION D'AUTRES SOLUTIONS..... | 35 |
| | ANNEXE A – SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES | 36 |
| | ANNEXE B – LISTE DES INFORMATEURS CLÉS | 39 |
| | ANNEXE C – DOCUMENTS À L'APPUI | 41 |
| | ANNEXE D – BIBLIOGRAPHIE | 42 |



Besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien

1. RÉSUMÉ

L'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire a créé la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (GI/TI) pour examiner et satisfaire les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien. La Table conjointe prévoit investir 6,1 millions de dollars ces trois prochaines années en programmes de technologie pour le secteur.

On a retenu les services de RealWorld Systems (RWS) pour étudier les besoins et les priorités du secteur relativement à la technologie et suggérer des solutions de financement éventuel. De septembre à décembre 2001, RWS a interrogé plus de 50 informateurs clés du secteur bénévole et communautaire canadien, a consulté les écrits pour obtenir de l'information sur l'utilisation de la technologie, a sondé plus de 2 500 organismes du secteur bénévole au pays et a recherché des pratiques exemplaires dans les entreprises et les organisations sans but lucratif au Canada et ailleurs.

En s'appuyant sur les entrevues et l'analyse documentaire, RWS a dressé une liste de 17 solutions technologiques (Annexe A) qui ont été mises à l'essai au moyen d'un questionnaire structuré. Toutes ces solutions seraient utiles au secteur, et même la solution la moins bien notée était considérée comme «très urgente» ou «moyennement urgente» par la moitié des répondants. La Table conjointe GI/TI pourrait répondre à des besoins réels cernés par le secteur en soutenant l'une ou l'autre de ces solutions.

Toutefois, les répondants à l'enquête ont exprimé des préférences claires. Voici quelles sont les cinq premières solutions retenues :

- ?? **Premier choix** : Une base de données en ligne peu coûteuse et conviviale sur les bailleurs de fonds contenant de l'information détaillée sur les organisations qu'ils financent et la façon de présenter une demande. Le service devrait faciliter les demandes de financement en permettant aux organisations de toutes tailles de rechercher le financement auquel elles sont admissibles.
- ?? Un financement direct ou une réduction des prix des ordinateurs, des logiciels, des connexions à Internet et des mises à niveau de système.
- ?? Un accroissement de la souplesse de la part des bailleurs de fonds pour permettre aux organisations de porter aux dépenses de fonctionnement continues l'achat d'ordinateurs et de logiciels ou la mise à niveau de leurs systèmes.
- ?? Une réduction des formalités administratives et de la paperasserie pour l'établissement des propositions de financement et des rapports. Il serait possible de supprimer la répétition des formalités administratives en offrant en ligne une base de données commune contenant les renseignements que demandent souvent les bailleurs de fonds.



?? Un site Web national qui offrirait un accès à «guichet unique» à de l'information sur le secteur bénévole et à l'intention de celui-ci. Le site présenterait des nouvelles, des pratiques exemplaires, des liens vers d'importantes ressources sur le Web, des outils de défense du secteur, dont des campagnes par courrier électronique et des travaux de recherche sur le secteur.

Ces choix traduisent les besoins organisationnels fondamentaux du secteur dans son ensemble – en financement suffisant et flexible. Ils rendent compte aussi de la nécessité de réduire les dépenses administratives qui ne répondent pas aux missions organisationnelles et de l'importance du partage de l'information sur le secteur.

Parmi les autres solutions très bien cotées figurent les outils de collecte de fonds, la formation en ligne et à distance pour le personnel et les bénévoles, une façon peu coûteuse de créer des sites Web d'organisme et un moyen de trouver des renseignements détaillés permettant de communiquer avec d'autres organisations du secteur bénévole.

Nous recommandons à la Table conjointe GI/TI d'examiner la possibilité de soutenir les cinq principales solutions décrites ci-dessus. La Table conjointe pourrait veiller, au moyen d'un financement ciblé, à ce que les initiatives fédérales clés tiennent compte des besoins du secteur bénévole ou aider les projets régionaux à collaborer à la constitution d'un réseau qui profiterait au pays tout entier plutôt qu'à une ou deux régions.

À tout le moins, la Table conjointe pourrait mettre en œuvre deux des trois principales solutions – la création d'une base de données en ligne sur le financement et la réduction des formalités administratives des processus de financement – pour les programmes fédéraux de financement.

2. INTRODUCTION

La Table conjointe sur la gestion de l'information et la technologie de l'information (GI/TI), de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC), a commandé une étude des besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien afin d'orienter un investissement de 6,1 millions de dollars dans des programmes de technologie au cours des trois prochaines années. Elle a retenu les services de RealWorld Systems (RWS), une société de consultants en technologie de l'information se spécialisant dans l'évaluation et les organisations sans but lucratif.

Cette étude visait à définir un ensemble de solutions très prisées par le secteur, applicables et présentant de grandes possibilités d'incidence sur tout le secteur.

La technologie devrait être un outil et non une fin en soi. L'investissement dans les technologies de l'information et des communications devrait être lié à des buts organisationnels plutôt qu'être évalué isolément. En conséquence, nous avons mis l'accent pour cette étude sur les besoins du secteur dans son ensemble et sur la façon dont la technologie pourrait satisfaire ces besoins.



De septembre à décembre 2001, RWS a interrogé plus de 50 informateurs clés du secteur bénévole, a consulté les écrits pour obtenir de l'information sur l'utilisation de la technologie, a sondé plus de 2 500 organismes du secteur bénévole au pays et a recherché des pratiques exemplaires dans les entreprises et les organisations sans but lucratif au Canada et ailleurs.

Suivant les définitions de l'ISBCC, nous avons défini le secteur bénévole comme l'ensemble des organisations sans but lucratif constituées en personne morale, c'est-à-dire environ 150 000. Environ 77 000 d'entre elles sont des organismes de bienfaisance enregistrés. RWS n'a pas tenu compte des hôpitaux, des écoles et des universités pour cette étude car ces organisations ont d'énormes besoins en technologie qui pourraient ne pas être caractéristiques du reste du secteur bénévole.

L'évolution rapide de la technologie constitue l'une des principales difficultés de l'évaluation des besoins en technologie, de sorte que de nombreuses organisations ne savent pas en quoi la technologie pourrait leur être utile. La plupart des gens ne connaissent pas suffisamment les coûts ou les avantages de la technologie pour classer des solutions de manière avertie. En outre, les «pratiques exemplaires» dans ce domaine sont souvent trompeuses. Un programme de technologie d'apparence exemplaire aujourd'hui peut se transformer en désastre coûteux deux ans plus tard. Les entrevues et les outils d'enquête devaient rechercher des solutions compréhensibles et censées pour le secteur. Ils devaient aussi mettre l'accent sur des solutions assez souples pour s'adapter à une information et à des outils nouveaux pendant les trois années à venir.

D'après les entrevues et l'analyse documentaire, RWS a dressé une liste de 17 solutions technologiques (Annexe A) qui ont été mises à l'essai au moyen d'un questionnaire structuré en anglais et en français envoyé à plus de 2 500 organisations. Nous résumons dans ce document les résultats de l'étude, provenant des réponses de 495 organisations.

3. MÉTHODE

L'étude comportait trois étapes : la définition de solutions, le classement des solutions et l'analyse.

3.1. Définition de solutions technologiques

D'après les entrevues non dirigées avec plus de 50 informateurs clés du secteur bénévole (voir Annexe B), l'analyse documentaire et une discussion libre en ligne, nous avons dressé une liste de besoins, de questions et de solutions clés. Les entrevues, par exemple, ont donné lieu à environ 700 observations distinctes que nous avons analysées et synthétisées pour obtenir 25 solutions technologiques. Nous avons évalué ces solutions en fonction des besoins organisationnels et des études de la technologie tirées des écrits de manière qu'au moins une solution de la liste finale réponde à tous les grands besoins perçus.

La Table conjointe avait hâte de connaître les points de vue des organisations du secteur bénévole, que d'autres consultations avaient négligées. En conséquence, nous avons parlé à des représentants de



nombreuses organisations de petite taille, nouvelles, dispersées régionalement et (ou) rurales de préférence aux «habituels» groupes-cadres nationaux situés à Toronto ou Ottawa. De plus, nous avons interrogé plusieurs leaders d'opinion de groupes nationaux en raison de leurs relations et de leur connaissance du secteur; bon nombre de ceux-ci sont membres de tables conjointes de l'ISBC. RWS a interrogé des représentants d'organismes du secteur bénévole et communautaire canadien ayant une bonne connaissance de la nature et des besoins généraux du secteur et (ou) d'importants utilisateurs de la technologie dont le mode d'utilisation est efficace ou très prometteur dans la satisfaction des besoins organisationnels et communautaires.

Notre objectif était de dresser une liste de solutions technologiques qui engloberait tout ce que le secteur bénévole juge important. RWS a voulu saisir les points de vue du secteur en employant ses propres termes dans toute la mesure du possible. Par conséquent, la liste finale contient des solutions qui, dans certains cas, se chevauchent ou sont des sous-ensembles d'autres solutions. Nous avons mis les 25 solutions à l'essai avec des groupes de réflexion et les avons réduites à 17. Nous présentons la liste finale à l'Annexe A.

3.2. Classement des solutions technologiques

Nous avons intégré la liste des solutions à un questionnaire d'enquête structuré et en avons fait l'essai dans un envoi postal pilote à 200 organisations choisies au hasard dans la banque d'organismes de bienfaisance enregistrés de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Nous avons également affiché le questionnaire sur le Web et en avons fait la promotion sur des gestionnaires Listserv, des listes d'adresses électroniques et dans des articles affichés sur Charity Village, le plus grand portail du Canada pour les organisations sans but lucratif. Nous l'avons distribué aussi à plusieurs consultations de l'ISBC. En nous appuyant sur les résultats du projet pilote, nous avons apporté des changements aux instructions du questionnaire et aux questions portant sur la démographie. Nous n'avons cependant modifié aucune des 17 solutions. Les réponses du groupe pilote ont confirmé que la liste était exhaustive et précise.

Nous avons ensuite envoyé le questionnaire à 2 249 organisations du secteur bénévole choisies aléatoirement dans la base de données de VolNet¹. Cette base de données contient l'ensemble de données de l'ADRC sur les organismes de bienfaisance ainsi que les organisations sans but lucratif constituées en personnes morales de toutes les provinces sauf la Nouvelle-Écosse. Voici les ajustements que nous avons faits pour obtenir le cadre d'échantillonnage final :

- ?? Nous avons retiré les hôpitaux, les universités, les écoles et les églises/lieux de culte avant le prélèvement au hasard. (Les lieux de culte représentent un tiers des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada).

- ?? Nous n'avons pas retiré, avant le prélèvement au hasard, les organisations auxquelles nous avons fait parvenir le questionnaire pilote.

¹ La base de données a été constituée par Volnet pour ses propres recherches et offerte à la Table conjointe GI/TI pour cette étude.



- ?? RWS a choisi au hasard 2 000 organisations de l'ensemble de données restant.
- ?? Nous avons ensuite ajouté à l'échantillon des organisations qui étaient sous-représentées.
- ?? RWS a choisi au hasard 100 lieux du culte afin d'assurer la représentation des groupes confessionnels.
- ?? Nous avons ajouté à l'échantillon 100 organisations de chacun des groupes et régions suivants : les territoires, les Prairies, le Québec, les provinces de l'Atlantique, l'Ontario et la Colombie-Britannique; les organismes de langue française; les organisations desservant les Canadiens autochtones; les organisations enregistrées avant 1980 et les organisations enregistrées après 1995; les organisations aux recettes annuelles de moins de 100 000 \$ et de plus de 2 millions de dollars.
- ?? La taille, l'âge et la langue des organisations ont été déterminés au moyen de la base de données de l'ADRC.
- ?? Les organismes desservant les Canadiens autochtones ont été choisis au moyen d'une recherche par terme dans les noms d'organismes. Pour cette recherche, nous avons employé les termes suivants : autochtone, indigène, indien, inuit, première nation, cri, mohawk, iroquois ojibwa, six nations, métis. Nous avons également procédé à une vérification visuelle pour nous assurer du caractère approprié des sélections, p. ex. pour éviter de choisir des organisations «indiennes» de l'Inde.
- ?? Dans les cas où une cellule comportait moins de 100 organisations, nous avons choisi au hasard des organisations de cette catégorie dans la base de données de l'ADRC pour en porter le nombre à 100.

Dans la partie démographique de l'enquête, nous avons demandé si la communauté desservie par l'organisation était à au moins 25 p. 100 rurale, autochtone, francophone ou constituée de personnes handicapées. Et nous avons demandé de quel genre d'organisation il s'agissait selon la répartition en catégories utilisée par Recrutement électronique de bénévoles : arts et culture, éducation, environnement, groupe confessionnel, santé, aide internationale, services sociaux et sports et loisirs. Ces deux questions étaient les plus difficiles pour les organismes. Trois organismes ont déclaré que si leurs groupes communautaires n'apparaissaient pas sur la liste, c'est que l'étude leur attribuait moins d'importance, et plusieurs ont contesté la pertinence de la répartition en catégories. En tout, nous nous sommes retrouvés avec 26 groupes distincts pour l'analyse (six régions, cinq types de communautés desservies dont «aucun des types ci-dessus», trois tailles, trois âges, huit types et le groupe total).

3.3. Analyse

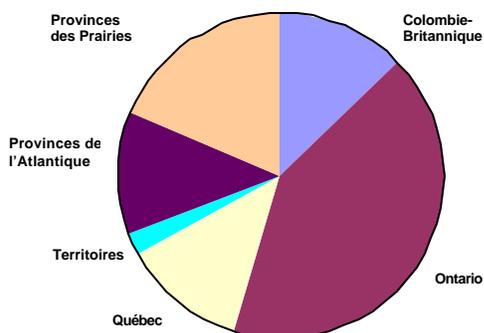
Le questionnaire présentait 17 solutions technologiques, une question à réponse libre pour les observations supplémentaires et plusieurs questions sur la démographie. Chaque solution pouvait être jugée «très urgente», «moyennement urgente», «non urgente» ou donner lieu à la réponse «ne sais



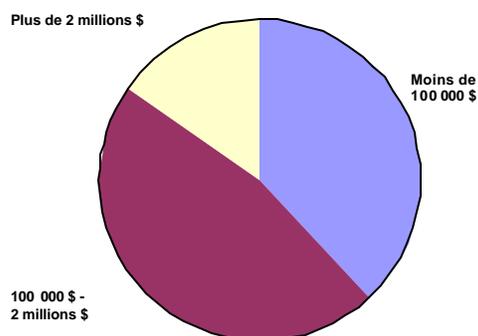
pas». Comme nous l'avons mentionné plus haut, chaque solution était bonne; chacune d'elles pouvait prendre appui sur les entrevues et la recherche, et même la solution la moins bien cotée était jugée moyennement ou très urgente par la moitié des répondants. Pour classer les solutions, nous avons soustrait les notes «non urgente» des notes «très urgente» pour chaque question et nous n'avons pas tenu compte des réponses «moyennement urgente» et «ne sais pas». Par conséquent, certaines solutions ont une note négative (si les notes «non urgente» étaient plus nombreuses que les notes «très urgente») même si la plupart des répondants les ont jugées moyennement ou très urgentes.

RWS a reçu un total de 184 réponses des envois à 2 294 organisations choisies au hasard, ce qui représente un taux de réponse de 8 p. 100. C'est un taux de réponse plutôt faible mais non imprévisible étant donné que le questionnaire final avait six pages et était assez complexe. En tout, si nous tenons compte du questionnaire affiché sur le Web et des réponses obtenues à l'occasion des consultations, nous avons reçu 495 questionnaires remplis. Il fut impossible d'estimer le taux de réponse au questionnaire affiché sur le Web étant donné que des invitations publiques ont été lancées de façon générale par le truchement de nombreux moyens de communication en ligne.

**Tous les répondants
par région**



**Tous les répondants
par recette annuelle**



Les réponses reçues provenaient d'un groupe représentatif d'organisations bénévoles, dans l'ensemble et dans l'échantillon aléatoire. RWS a reçu des réponses d'organisations de toutes tailles et de tout le pays, la plupart d'entre elles touchant des recettes annuelles faibles ou moyennes.

La faiblesse du taux de réponse signifie que dans une grande mesure les répondants à l'enquête se sont choisis eux-mêmes – même ceux à qui nous avons fait parvenir des envois postaux aléatoires. Les répondants étaient intéressés et incités à remplir un questionnaire long et complexe. Par conséquent, il est possible que les résultats de l'enquête ne représentent pas les préférences réelles du secteur. Heureusement, nous avons observé un degré élevé d'uniformité parmi les réponses. Les résultats obtenus des envois postaux/par télécopieur aléatoires n'étaient pas très différents des résultats des sondages sur le Web, et les sous-groupes étaient presque identiques quant aux cinq premiers choix, aux quatre choix du milieu et aux huit derniers choix. Ces résultats laissent supposer que les organisations



d'un large éventail du secteur bénévole et communautaire canadien enclines à faire connaître publiquement leur point de vue sur la technologie sont susceptibles d'être d'accord avec les résultats de cette enquête.

Pour l'ensemble du groupe de répondants, les cinq premières solutions retenues décrites dans le résumé font partie des sept choix des 26 sous-groupes à l'exception des territoires (où le troisième choix a été classé huitième) et des groupes confessionnels et de l'aide internationale, qui avaient des profils sensiblement différents du reste du groupe. Les réponses de l'échantillon aléatoire, soit 184 répondants au total, étaient moins nombreuses dans chaque sous-groupe et présentaient donc plus d'écart mais pas beaucoup. Les mêmes cinq premières solutions se retrouvaient parmi les huit premiers choix des 26 groupes, à l'exception des trois groupes mentionnés plus haut (groupes confessionnels, aide internationale et territoires) et du Québec, qui à l'instar des territoires a classé le troisième choix plus loin (au neuvième rang).

L'uniformité entre et parmi les groupes laisse supposer un degré élevé de consensus quant à l'importance des cinq premiers choix. Les exceptions mineures (les territoires et le Québec) et les exceptions majeures (les groupes confessionnels et les groupes de l'aide internationale) seront décrites en détail dans la cinquième partie, plus loin.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre méthode et les sources d'information auxquelles nous avons puisé, veuillez communiquer avec l'ISBC, qui vous présentera un ensemble de documents supplémentaires (décrits à l'Annexe C).

4. BESOINS DU SECTEUR BÉNÉVOLE – DÉFINITION DE SOLUTIONS

Pour la définition des solutions technologiques pour l'enquête, RWS a interrogé des informateurs clés et consulté les écrits sur le secteur bénévole afin de cerner les questions les plus importantes auxquelles est confronté le secteur et les utilisations les plus importantes de la technologie.

Nous n'avons pas mis l'accent sur la façon dont les organisations sans but lucratif utilisent la technologie mais plutôt sur la façon dont la technologie pourrait aider efficacement les organisations à satisfaire des besoins importants, par exemple pour remplir leur mission, attirer des dons, utiliser les ressources avec efficacité et travailler plus efficacement avec le personnel et les bénévoles. Pour un examen de la façon dont les organisations sans but lucratif utilisent actuellement la technologie, veuillez consulter le texte récent de Mark Surman, du Commons Group (2001).²

Dans la présente partie, nous présentons un sommaire des principaux besoins et questions soulevés dans les écrits et les entrevues et ayant donné lieu à la liste des 17 solutions de l'Annexe A. RWS a consulté des études clés portant sur un ensemble d'organisations bénévoles, dont les suivantes :

² Commons Group, *De l'accès aux applications : Comment le secteur bénévole utilise Internet* (2001), ministère ontarien des Affaires civiles.



- ?? Une étude de Paul Reed et de Valerie Howe, de Statistique Canada, de 40 organisations bénévoles communautaires de huit communautés différentes en Ontario. Le but de l'enquête était de comprendre comment fonctionnent différents types d'organisations bénévoles et d'évaluer l'état du secteur bénévole ontarien en général dans les années 1990.³
- ?? Un rapport du Clare and Harold Clark Institute for the Study of Charitable Activities in Canada (Carold Institute) qui, avec le George Brown College of Applied Arts and Technology, a coparrainé un symposium sur le secteur bénévole en 1999. Les deux organisations ont invité des dirigeants choisis du secteur bénévole de tout le Canada à explorer et à approfondir leur compréhension des principales questions auxquelles est confronté le secteur.⁴
- ?? Une analyse du contexte de la gestion de l'information/technologie de l'information dans le secteur bénévole réalisée par PRA Inc. pour la Table conjointe GI/TI. Le rapport présente les résultats d'entrevues avec 24 informateurs clés, dont la plupart représentaient d'importants groupes-cadres du secteur bénévole.⁵
- ?? Une mise à jour de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation, de Statistique Canada.⁶

Les constatations de presque toutes ces études s'appuient sur des entrevues avec des membres du secteur bénévole ou des enquêtes auprès de ceux-ci ou des exposés de ceux-ci plutôt que sur des mesures indépendantes. Certaines études faisaient appel à des questionnaires structurés alors que d'autres, comme celle de Reed et Howe, s'appuyaient sur de longues entrevues non dirigées. En un sens, elles nous ont donné un contexte, ont comblé des lacunes des entrevues réalisées pour cette étude et nous ont permis de mettre l'accent sur les questions technologiques dans nos entrevues plutôt que sur les besoins généraux du secteur bénévole.

Quatre besoins fondamentaux du secteur bénévole ont surgi de l'examen des écrits et ont trouvé leur confirmation dans les entrevues. Voici ces besoins :

- ?? le financement;
- ?? l'efficacité des processus de financement;
- ?? la formation;
- ?? les ressources en technologie de l'information.

³ Paul Reed et Valerie Howe, «Les organismes bénévoles en Ontario au cours des années 1990,» *Renseignements et observations à l'intention du secteur sans but lucratif*, n° de cat. 75F0033MIE, première édition (Statistique Canada, 2000).

⁴ Carold Institute, *Voluntary Action and Organization in Canada: The Last Decade and Beyond* (1999).

⁵ PRA Inc., *Information Management / Information Technology and the Voluntary Sector – Environmental Scan*, Rédigé pour la Table conjointe GI/TI (2001).

⁶ Statistique Canada, *Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*, n° de cat 71-542-XIE.



Un cinquième thème est ressorti des entrevues – les organisations bénévoles devraient collaborer pour le partage de l'information, des ressources et des connaissances. Ce sont les organisations bénévoles de petite taille, tirant le diable par la queue ou situées dans un lieu rural ou éloigné qui épousaient tout particulièrement cette idée. À certains égards, le réseautage et la collaboration pourraient être abordés dans le contexte de chacun de ces besoins fondamentaux, comme la collaboration aux demandes de financement ou le partage de la formation ou de l'information sur les pratiques exemplaires.

4.1. Financement

Le financement s'est révélé de loin la question la plus importante durant l'examen des écrits et les entrevues. Le niveau global de financement est généralement perçu comme insuffisant, en particulier dans le contexte d'une augmentation de la demande de services aux organisations du secteur bénévole et d'une réduction du financement et (ou) d'un changement de type de financement offert. Les organisations bénévoles doivent se livrer concurrence pour obtenir des fonds. Cette concurrence se répercute non seulement sur la survie des organisations mais également sur le temps et les ressources dont elles disposent pour offrir leurs services.

La nature à court terme de bon nombre de mécanismes de financement et l'évolution du contexte font varier le niveau de recettes d'un grand nombre d'organisations d'une année à l'autre. Cette instabilité nuit à la planification à long terme et peut favoriser des solutions qui, bien qu'acceptables à brève échéance, sont inefficaces à plus long terme.

Certains perçoivent l'accroissement de la flexibilité du financement comme un besoin important, en particulier en ce qui touche la technologie. Les contraintes strictes sur l'utilisation des fonds – interdiction par exemple d'utiliser les fonds pour les activités générales – peuvent empêcher une organisation de gérer ses affaires de la manière la plus efficace et efficiente possible.

4.1.1. Niveau de financement

Dans leur étude d'organisations bénévoles de l'Ontario, Reed et Howe sont arrivés à plusieurs conclusions, dont l'une est la «difficulté chronique que représente l'insuffisance du financement par rapport aux besoins». Certains organismes signalent que le nombre de leurs dossiers a doublé ou triplé en cinq ans mais que le financement n'a pas suivi le rythme. Des organismes de tous genres recherchent de nouvelles sources de fonds.

Selon une importante constatation de l'étude, même si ce sous-financement existe depuis longtemps, les difficultés auxquelles les organisations bénévoles se heurtent aujourd'hui ne découlent pas uniquement des compressions gouvernementales mais d'une conjugaison de facteurs : les changements aux modalités du financement gouvernemental (des subventions aux contrats) et l'évolution rapide de l'environnement social.



Les participants au symposium du Carold Institute ont qualifié le secteur bénévole de «dynamique mais vulnérable». Cette vulnérabilité est alimentée par la concurrence pour obtenir des fonds restreints, laquelle est perçue comme le problème le plus grave auquel sont confrontées les organisations du secteur, problème qui absorbe des ressources auparavant consacrées à la prestation de services ou à la promotion directe.

Une organisation bénévole peut recevoir des fonds de donateurs et du gouvernement ou de bailleurs de fonds institutionnels. Selon *l'Enquête de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*, de Statistique Canada, bien que la somme des dons ait augmenté de 11 p. 100 de 1997 à 2000, le nombre de donateurs a diminué. Le secteur doit donc compter sur un nombre réduit de donateurs, ce qui le rend vulnérable. Ce problème est exacerbé par la constatation selon laquelle un nombre plus élevé de Canadiens remettent en question les collectes de fonds de bienfaisance. Un pourcentage élevé dit «ne pas aimer la façon dont les demandes sont présentées» et pense «que l'argent ne sera pas dépensé efficacement» et invoque ces raisons pour ne pas donner plus d'argent aux œuvres de bienfaisance et aux organisations sans but lucratif.⁷ Reed et Howe soulignent aussi qu'en raison de l'enregistrement de 30 000 organismes de bienfaisance de 1986 à 1999, la concurrence dans la recherche de donateurs s'est accentuée.

Nos informateurs clés ont exprimé des préoccupations semblables en ce qui concerne le niveau de financement. Voici quelques-unes de leurs observations :

- ?? La survie est la principale tendance qui caractérise aujourd'hui les organisations du secteur bénévole (OSB).
- ?? La nécessité de livrer concurrence pour obtenir des fonds est une importante tendance des OSB.
- ?? Le gouvernement devrait venir en aide aux OSB par des programmes de financement de base et leur permettre ainsi de se concentrer sur la prestation de services plutôt que sur la survie.

4.1.2. Stabilité des recettes

Reed et Howe ont constaté que le problème de l'instabilité des recettes était très répandu parmi les organisations visées par leur étude. Ce problème nuit à l'efficacité des organismes, en particulier les petites organisations ayant moins de possibilités d'accroître leurs sources de revenu. Quatre-vingt-dix pour cent des organismes participants ont déclaré que l'instabilité des recettes et les compressions avaient réduit leur capacité de servir les clients.

Nos informateurs clés ont formulé des observations sur la futilité des programmes de financement à court terme :

⁷ Statistique Canada, *Enquête de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*, p. 74.



- ?? Le financement [de programmes technologiques] doit s'étendre sur dix ans.
- ?? Il faut veiller à ce que tout programme de financement dure, à ce qu'il ne soit pas abandonné à la fin du cycle de financement ou dans quelques années.
- ?? Le financement gouvernemental sur deux ans destine les OSB à l'échec. On a besoin d'un financement à long terme, sur au moins dix ans.
- ?? Les bailleurs de fonds donnent de l'argent à court terme pour la technologie puis se retirent. Les OSB ne peuvent pas continuer à payer les coûts d'entretien. La technologie dans le secteur bénévole demande un financement à long terme.

4.1.3. Flexibilité du financement

Certaines organisations bénévoles manquent de ressources financières en raison des restrictions imposées par le bailleur de fonds sur l'utilisation des fonds. Les bailleurs de fonds sont souvent disposés à financer des projets en particulier mais réticents à investir dans les dépenses générales de fonctionnement. C'est le cas en particulier de la technologie de l'information, les organisations manquant souvent de fonds continus pour l'entretien du matériel.

Au cours des entrevues réalisées par PRA Inc., les informateurs ont indiqué que les restrictions prévues par les mécanismes de financement et limitant l'achat de biens matériels représentent un obstacle qui se dresse devant de nombreuses organisations bénévoles.⁸ Les auteurs concluent que les organisations sans but lucratif ont besoin de financement à la fois fiable et flexible. Le financement gouvernemental a tendance à être très ciblé, ce qui restreint souvent les organisations dans leurs activités.

Nos informateurs clés ont réitéré la nécessité d'un financement flexible. Ils ont indiqué que :

- ?? Le financement gouvernemental est trop rigide pour la réalité des OSB. Le financement pourrait être mieux adapté aux communautés et à leurs besoins.
- ?? Il est extrêmement difficile de trouver du financement pour satisfaire les besoins opérationnels et livrer les produits.
- ?? Les ordinateurs sont assez bon marché pour ne pas être considérés comme des dépenses d'investissement. Quoiqu'il en soit, les bailleurs de fonds devront se montrer disposés à financer la technologie de l'information comme un coût de programme.

⁸ PRA, p. 10.



?? Notre organisme n'aurait jamais pu acheter d'ordinateurs – nous ne pouvons acheter des biens matériels dans le cadre de la plupart des programmes de financement. On nous les a fournis.

4.2. Efficience des processus de financement

Les organisations bénévoles ont fait état de la nécessité de se doter d'un processus de financement plus efficient, qui leur permettrait de consacrer plus de temps et d'énergie à la prestation de services.

Lorsqu'elles demandent des fonds et font rapport sur l'utilisation de ceux-ci, les organisations bénévoles sont assujetties aux exigences des bailleurs de fonds, exigences sur lesquelles elles n'exercent aucun contrôle. Plus le secteur bénévole fonctionne selon les principes d'entreprise et plus la concurrence pour les fonds s'intensifie, ces exigences s'ajoutent au fardeau administratif global de ces organisations. Non seulement existe-t-il divers formulaires de demande et non seulement la fréquence des rapports augmente-t-elle, mais les organisations doivent aussi accorder plus d'attention aux questions contractuelles, de responsabilité et autres.

L'accroissement du fardeau administratif demande du temps. Il demande aussi des compétences supplémentaires et absorbe des ressources que les organisations bénévoles consacraient autrement à leur activité fondamentale, c'est-à-dire offrir un service particulier, au moment où la demande de services augmente. Reed et Howe observent que «l'affectation du personnel à ces tâches [le travail supplémentaire demandé par la collecte de fonds, la constitution de partenariats, l'établissement de rapports, l'informatisation], surtout quand les problèmes des clients deviennent plus complexes, suscite de grandes tensions pour tout le personnel de ces organismes».⁹

Un de nos informateurs clés a indiqué que la collecte de fonds constitue le plus grand gaspillage de temps pour la prestation de services. Un autre a avancé qu'on devrait décharger les OSB de nombreuses fonctions administratives en leur donnant accès à des services administratifs plus centralisés et leur permettre ainsi de se concentrer sur les services à leur communauté.

Il y a au moins trois façons d'accroître l'efficience du processus du financement du point de vue des organisations bénévoles et d'augmenter ainsi l'efficacité de la prestation de services :

- ?? la simplification des exigences en matière de rapports;
- ?? l'uniformisation des processus de demande;
- ?? la création d'une source centrale d'information sur les fonds offerts.

⁹ Reed et Howe, p. 3.



4.2.1. Exigences en matière de rapports

L'établissement de rapports sur le rendement est un bon moyen pour les organisations bénévoles de démontrer aux bailleurs de fonds et au public l'efficacité de leur soutien à la poursuite des objectifs de l'organisation. Les bailleurs de fonds et le public exigent de plus en plus de rapports, ce qui demande du temps et des ressources supplémentaires.

Bien qu'il soit difficile de contester l'obligation de rendre des comptes, le nombre de rapports demandé est souvent coûteux pour une organisation aux ressources limitées. Le temps consacré à l'établissement de rapports laisse moins de temps pour la prestation de services.

Reed et Howe signalent que plus des deux tiers des organismes disent consacrer beaucoup plus de temps à rédiger des rapports pour leurs bailleurs de fonds.¹⁰ D'autre part, bon nombre sont d'avis que l'information demandée par les bailleurs de fonds ne permet pas de juger de l'efficacité de leurs organisations.

Le Groupe d'experts sur la saine gestion et la transparence dans le secteur bénévole (Rapport Broadbent) appuie le principe de l'évaluation en fonction des résultats mais fait une mise en garde : «Exiger une mesure du rendement axée sur les résultats d'une manière par trop simpliste ou sans que l'opération soit soutenue par un investissement approprié de ressources peut assurément causer plus de tort que de bien».¹¹ Le rapport souligne aussi que les exigences des rapports sur la régie devraient être différentes pour les organismes de bienfaisance de grande taille et ceux de petite taille.

Plusieurs de nos informateurs clés reconnaissent que la rédaction des demandes, le contrôle et l'établissement de rapports sont extrêmement ardues et longs. D'autres soulignent que la technologie de l'information s'est révélée utile pour ces activités d'établissement de rapports.

Les organisations bénévoles aux ressources limitées doivent pouvoir assurer l'équilibre entre l'obligation de rendre des comptes et la prestation de services.

4.2.2. Demandes de financement uniformisées

Un certain nombre de nos informateurs ont fait état des contrariétés que suppose la présentation de demandes de subventions à différents bailleurs de fonds. Dans certains cas, ces contrariétés s'expliquent par la nécessité de devoir répéter l'information à chaque demande; dans d'autres cas, elles proviennent du fait que chaque bailleur de fonds exige une démarche différente en ce qui touche la présentation de l'information. On a besoin d'une certaine forme d'uniformisation

¹⁰ Reed et Howe, p. 3.

¹¹ Groupe d'experts sur la saine gestion et la transparence dans le secteur bénévole (1999), *Rapport final : Résumé et principales recommandations* (1999), p. 3.



pour simplifier le processus de demande. Une telle mesure permettrait aux organisations d'économiser des ressources et de se concentrer sur leurs objectifs principaux.

Voici quelques observations et suggestions des informateurs :

- ?? On devrait créer un répertoire en ligne de données afin de réduire le double emploi pour les bailleurs de fonds qui recueillent des données sur les organismes.
- ?? Ce serait formidable si les bailleurs de fonds avaient accès aux mêmes documents financiers, règlements et rapports annuels; ainsi nous n'aurions pas à remplir autant de formulaires.
- ?? On devrait disposer d'une base de données contenant un ensemble de renseignements sur votre organisme, du genre de ceux que vous devez soumettre aux bailleurs de fonds, pour que ces derniers puissent la consulter et cesser de toujours demander la même information, par exemple sur la composition du conseil d'administration. Ces démarches sont un important facteur de perte de temps.
- ?? Les bailleurs de fonds deviennent trop exigeants. Il y a trop d'étapes et les demandes de subventions nécessitent trop de temps. Les OSB n'ont pas toujours un personnel suffisant pour s'en occuper.
- ?? Il faut trouver des moyens d'aider les OSB à consacrer moins de temps à la recherche de fonds pour l'année en cours.
- ?? Il faut réduire les coûts de la collecte de données et des analyses pour les organismes en simplifiant l'information que demandent les bailleurs de fonds. La réduction du double emploi au moyen de mécanismes communs serait très utile.
- ?? Il faudrait simplifier le processus d'attribution de subventions. Le processus est trop lourd et il est mal orienté. Il est conçu uniquement pour ceux qui ont des compétences en rédaction de demandes de subventions et en administration de subventions.

4.2.3. Information centralisée sur le financement

L'intensification de la concurrence pour le financement a notamment pour effet d'amener les organisations bénévoles à rechercher d'autres sources de fonds. Reed et Howe signalent que des organismes de tous genres cherchent des moyens de réduire leur dépendance à l'égard d'une source unique ou instable de revenu.

Les informateurs clés ont mentionné qu'en plus de la base de données contenant de l'information sur les organismes et décrite ci-dessus, ils ont besoin d'un moyen facile de rechercher les fonds offerts, par exemple une base de données centralisée sur les programmes de financement.



- ?? Le gouvernement devrait créer un site Internet, comme Strategis, que les OSB pourraient consulter pour se renseigner à l'avance sur tous les fonds disponibles. Elles sont toujours informées à la dernière minute.
- ?? Aider les petites organisations bénévoles qui tirent le diable par la queue consiste à les aider à consacrer moins de temps et d'énergie à la recherche de fonds pour faire ce qu'elles ont à faire.
- ?? Les OSB ont besoin de sources d'information pour se renseigner sur les programmes de financement et les échéances. Cette information ne doit pas s'adresser uniquement aux initiés.

4.3. Formation

La nécessité d'une formation pour l'acquisition de compétences dans un ensemble de fonctions organisationnelles est un thème que les informateurs clés ont souvent soulevé et qui est mentionné dans les écrits. Reed et Howe ont constaté que, comme condition au financement, les organisations doivent démontrer leurs capacités dans des domaines autres que la prestation de services, dont l'établissement de budgets, l'évaluation, l'administration de programmes et la recherche de fonds.

Nos informateurs clés ont fréquemment fait mention de la nécessité d'une formation, en particulier en technologie de l'information. Voici quelques-unes de leurs observations :

- ?? Il faut accroître les fonds pour la formation. Le financement pour l'achat d'ordinateurs n'est pas suffisant. Les gens doivent recevoir une formation sur la création de sites Web, l'élaboration de protocoles, l'entretien d'un réseau, etc.
- ?? Il faut créer un système de subventions prévoyant pour les OSB une formation en technologie qui leur permettrait de résoudre leurs propres problèmes techniques.
- ?? À mesure qu'il deviendra plus facile d'utiliser la technologie, la nécessité d'une formation et d'un soutien technique continuera à «s'élever dans la hiérarchie» vers des utilisations plus stratégiques de la technologie.
- ?? On a suggéré de créer un programme de formation des formateurs, qui permettrait de se doter d'un ensemble de spécialistes par l'entremise de grandes organisations nationales et d'autres organisations régionales efficaces.
- ?? Les ordinateurs sont formidables mais ne sont pas utilisés à leur pleine capacité. La formation est essentielle.
- ?? Il devrait y avoir du financement pour la formation continue en technologie.



- ?? Une des tendances du secteur est le manque de compétences techniques, de soutien à la formation et de fonds pour accéder à la technologie.
- ?? L'acquisition de la compétence nécessaire est l'une des grandes tendances qui se répercuteront sur le mode d'utilisation de la technologie des diverses communautés. En dépit du fait que la technologie devient de plus en plus conviviale, on observe un besoin grandissant de connaissances pour l'entretien de la technologie. Il est important pour les OSB d'obtenir du financement pour la formation de leur personnel ou l'embauche de nouveaux employés possédant les compétences nécessaires.
- ?? Les OSB ont besoin de formation continue. La formation devrait être facilement accessible.
- ?? La formation est la chose la plus importante, la question fondamentale.

4.4. Ressources en technologie de l'information

Alors que le deuxième besoin organisationnel (un processus de financement plus efficient) est lié à des facteurs extérieurs à l'organisation, le quatrième est un besoin d'information interne. À de nombreux égards, les besoins internes en information varient dans le secteur bénévole. Les besoins des organisations de petite taille et (ou) rurales sont différents de ceux des grandes organisations bien établies. Les deux types d'organisations ont cependant besoin d'adopter la technologie de l'information et de se tenir à jour pour assurer leur crédibilité auprès des bailleurs de fonds et du public.

En général, les ressources en technologie de l'information englobent :

- ?? les outils de gestion de l'information et de technologie de l'information;
- ?? les communications et Internet;
- ?? l'accès à des ressources partagées et centrales.

Avant d'examiner plus en détail ces différents éléments des ressources en TI, voici des observations générales sur la technologie de l'information formulées par nos informateurs clés :

- ?? Les OSB doivent accroître leur capacité individuelle en utilisant la technologie.
- ?? Les OSB doivent utiliser la technologie comme un outil pour la réalisation de leur mission et l'amélioration de la prestation de services.
- ?? Une des tendances consiste à trouver un moyen moins coûteux d'élaborer des progiciels personnalisés.



- ?? La technologie est vitale pour les organisations bénévoles... c'est un élément clé de toute infrastructure. Les organisations ne peuvent être efficaces sans technologie.
- ?? L'intégration de la technologie aux activités quotidiennes des OSB représente un énorme problème. Si les OSB voyaient les avantages de la technologie, elles pourraient être plus disposées à l'adopter.
- ?? Le secteur bénévole devrait utiliser la technologie pour faciliter la réorganisation de ses processus et en réduire les coûts, pour faciliter les processus opérationnels, en particulier les communications internes et externes.
- ?? La technologie devrait être utilisée comme outil de communication et comme outil administratif pour améliorer la prestation de services... pourvu que les organisations puissent tenir leur matériel à jour et aient accès à la formation en technologie.

4.4.1. Outils de gestion de l'information et de technologie de l'information

Pour la plupart des organisations bénévoles, l'information est l'une des principales ressources avec lesquelles elles travaillent. Elles ont besoin de gérer l'information sur les donateurs, la collecte de fonds et les bénévoles. Les organisations de défense doivent mettre l'information à la disposition du grand public. Elles doivent gérer les fonds reçus, la comptabilité, l'aménagement des horaires. Elles ont besoin d'outils technologiques comme des bases de données et autres logiciels.

Voici certains outils et questions particuliers mentionnés par nos informateurs clés :

- ?? Il est important pour les OSB d'avoir de bonnes politiques de gestion de l'information.
- ?? Les OSB seraient plus efficaces si elles avaient des logiciels d'aménagement des horaires, de comptabilité, de traitement de texte.
- ?? La technologie devrait être utilisée comme un outil pour la collecte de fonds/promesses de don en ligne.
- ?? Des systèmes en ligne de gestion des bénévoles accroîtraient l'efficacité et l'efficience du secteur.
- ?? La technologie devrait être utilisée pour le soutien aux tâches administratives maison, à l'édition, au courrier électronique et aux sites Web.
- ?? La technologie est un outil formidable pour communiquer avec les personnes handicapées.



- ?? Le matériel et les logiciels sont importants, et surtout les programmes de gestion des contacts (bases de données). Les programmes commerciaux ne conviennent pas aux OSB et sont trop chers.
- ?? Le secteur a besoin de la technologie Power Point mais celle-ci est trop chère à l'achat ou à la location.
- ?? Les OSB ont besoin de la technologie pour l'obligation de rendre des comptes, elles ont besoin d'utiliser des bases de données pour assurer le suivi de la prestation de services.
- ?? Les OSB doivent accroître la réserve de recrutement. Le télétravail pourrait être un moyen intéressant d'attirer des gens de valeur.
- ?? Les OSB auront besoin de bonnes technologies de base de données pour contribuer au suivi de la prestation de services.
- ?? Le secteur bénévole devrait utiliser la technologie pour la gestion des bases de données. Les petites et les grandes organisations n'ont pas de fonds pour acheter des logiciels de recherche.

4.4.2. Communications et Internet

La capacité de communiquer avec les membres, le gouvernement et le public est essentielle pour les organisations bénévoles. Une des révolutions apportées par Internet touche les communications, le courrier électronique et les sites Web informatifs étant désormais accessibles 24 heures par jour peu importe la distance. Dans l'étude de PRA, les organisations ont indiqué que le courrier électronique était la technologie la plus fréquemment utilisée.¹²

La plupart des organisations de l'étude de PRA étaient des organisations-cadres qui sont en constante communication avec leurs membres, le public et les gouvernements. Ces organisations estiment qu'elles ne pouvaient que suivre et exploiter la technologie de l'information.¹³

Nos informateurs clés avaient de nombreuses observations à formuler à propos des besoins liés à la communication et à Internet :

- ?? Le secteur bénévole dans son ensemble doit faire une utilisation électronique du courrier, du Web, du commerce et traiter par des moyens électroniques les dons, la recherche de fonds, la programmation, l'enregistrement, la recherche de bénévoles. La

¹² PRA, p. 8.

¹³ PRA, p. 9.



- technologie serait utilisée pour communiquer avec le public mais aussi au sein du secteur.
- ?? Les OSB devraient utiliser Internet pour rechercher de l'information, communiquer par courrier électronique, travailler avec le personnel des OSB virtuelles, suivre une formation en ligne et diffuser de l'information sur elles-mêmes.
 - ?? Le courrier électronique est le mode essentiel de communication dans le Nord, à longue distance.
 - ?? Le courrier électronique est un moyen de communication très important qui devient essentiel.
 - ?? De nombreux bénévoles utilisent Internet et le Web. Nous devons les utiliser avec eux pour faciliter leur inscription et réduire le roulement du personnel.
 - ?? Les sites Web sont importants pour la communication avec les collègues.
 - ?? Le courrier électronique est mieux que les visites impromptues comme moyen d'approche en marketing.
 - ?? Les gestionnaires Listserv, le courrier électronique, les groupes de discussion sont des outils inestimables pour aider les gens à échanger sur des questions et des intérêts plutôt que de communiquer géographiquement. Les gens isolés, où qu'ils vivent, peuvent aussi communiquer.
 - ?? Il faut utiliser et faire l'expérience de la vidéoconférence.
 - ?? La vidéoconférence pourrait remédier au problème du coût élevé des voyages pour la formation/les réunions.
 - ?? La technologie, et en particulier la vidéoconférence, la formation en ligne et le courrier électronique, est une bonne façon de se départir de la nécessité de voyager.
 - ?? Les régions rurales ont des connexions lentes à Internet. Les sites Web doivent être simples et pouvoir accueillir des connexions lentes et manquant de fiabilité.
 - ?? Il faut accroître l'accès à Internet.
 - ?? Le coût de la connectivité Internet s'inscrit dans une grande tendance.
 - ?? La connectivité est la clé (courrier électronique et Web) pour les OSB dans un avenir rapproché.
 - ?? L'accès à haute vitesse à Internet est une grande tendance. Beaucoup de bureaux en sont pourvus. L'augmentation de la vitesse contribue à accroître leur efficacité.



- ?? Les OSB ont besoin d'un accès à large bande.
- ?? La vitesse d'accès à Internet et l'accès à Internet en soi s'inscrivent dans une tendance technologique fondamentale pour les OSB.
- ?? Les ordinateurs et l'accès à Internet sont des outils essentiels à l'accroissement de l'efficacité et de l'efficience des OSB.
- ?? L'accès à Internet est incontournable pour les organisations bénévoles de petite taille qui tirent le diable par la queue.
- ?? Des fonds pour aider les OSB à concevoir des pages Web seraient bienvenus. C'est trop cher dans le commerce.
- ?? Tous les OSB devraient avoir un site Web.

4.4.3. Ressources partagées et centrales

Bon nombre de nos informateurs clés ont reconnu que l'accès à de l'information et à des ressources partagées était un bon moyen de renforcer le secteur. Un de nos informateurs clés a cependant mentionné que la collaboration entre les organisations du secteur bénévole avait diminué en raison de la concurrence pour les ressources et les fonds.

Selon PRA, la difficulté qu'éprouvent les organisations bénévoles à suivre les changements technologiques est un problème courant. D'après l'une des conclusions de son étude, le partage des coûts et des ressources pourrait aider les organisations bénévoles à adopter les nouvelles technologies à un coût abordable.¹⁴ Reed et Howe mentionnent aussi le partenariat comme un moyen d'en faire plus avec moins.

Voici des observations de nos informateurs sur le réseautage et le partage de ressources :

- ?? On suggère des systèmes de gestion du contenu pour le secteur qui aideraient les organismes à partager des connaissances et des ressources.
- ?? On suggère de procéder à des examens et à des évaluations des logiciels offerts dans le commerce, question de voir ce qui est disponible et ce qui fonctionne.
- ?? On suggère des normes et l'échange de données; des moyens de communication utiles entre les systèmes.

¹⁴ PRA, p. 3.



- ?? La création d'un répertoire uniforme pour l'ensemble du secteur contribuerait beaucoup à accroître la capacité de rechercher les services offerts.
- ?? Les OSB, quelle que soit leur taille, doivent assurer la coordination au moyen de la technologie.
- ?? La technologie exploitée à sa pleine capacité englobe le partage de l'information et les bases de données perfectionnées.
- ?? Il est très important pour les petites OSB de se constituer en réseau pour faire des choses que seules les grandes organisations avaient l'habitude de faire. Elles peuvent y parvenir en utilisant la technologie et en assurant leur présence en ligne.
- ?? Le partage des pratiques exemplaires est la première étape de l'intégration de la technologie au secteur bénévole.
- ?? On devrait recourir à la technologie pour travailler en collaboration avec des organismes semblables et réduire ainsi le double emploi.
- ?? La capacité de travailler en collaboration au sein de leur communauté – avec le gouvernement, d'autres organisations sans but lucratif et les entreprises – accroîtrait les moyens des petites organisations bénévoles qui tirent le diable par la queue.
- ?? Les OSB devraient utiliser la technologie pour relier les organisations ayant les mêmes besoins, préoccupations et problèmes.
- ?? Le réseautage simple, le partage de périphériques, n'existe toujours pas dans les petites et moyennes organisations.
- ?? Les OSB ont vraiment besoin de la technologie (Internet, ordinateurs, etc.) pour le partage de l'information. La technologie réduit les frais généraux d'administration.
- ?? La technologie sera utilisée par les organisations bénévoles pour échanger de l'information et accroître leur efficacité. Il est important de constituer des réseaux dans le secteur.

D'autres informateurs clés ont mis en valeur l'intérêt d'avoir un «guichet unique» d'information pour le secteur bénévole.

- ?? Les OSB seraient plus efficaces si elles avaient accès à de l'information sur les pratiques exemplaires.
- ?? Les OSB ont besoin d'accéder à des ressources en information pour prendre connaissance de ce que font les autres OSB et les gouvernements.



- ?? Les guichets uniques sont un bon exemple. Ces sites servent à promouvoir les organisations mais tiennent également lieu de regroupements de sources d'information pour les autres OSB.
- ?? Les portails seraient un bon moyen pour les OSB de puiser à une source unique. Les moteurs de recherche sur Internet ne sont pas faciles à utiliser.
- ?? Les sites Web gouvernementaux devraient être des lieux d'échange de ressources et d'information sur la technologie pour les organisations bénévoles.
- ?? Pour les organismes ruraux, la question est de trouver et de partager de l'information. Lorsque les petites organisations veulent lancer une initiative, elles ne savent absolument pas si l'initiative a déjà été tentée. Elles devraient pouvoir accéder à un site Web et y rechercher des projets semblables. Autrement, ça prend une éternité.
- ?? Il devrait y avoir une base de données centrale pour toutes les OSB du pays.
- ?? Une base de données en ligne décrivant les OSB leur permettrait de communiquer entre elles pour collaborer.
- ?? Les centres d'information communautaires devraient regrouper leurs bases de données dans toute la province.
- ?? Un bon moyen de réduire les besoins en soutien technique serait d'offrir d'importants outils et applications de façon centralisée.
- ?? Pour accroître les capacités des petites OSB, on pourrait centraliser les ressources techniques ... et leur permettre ainsi de se procurer des mises à jour, un soutien technique et un soutien à l'entretien.
- ?? Les OSB doivent avoir accès à l'information sur ce qui se passe dans le secteur. Une grande partie de l'information pourrait être partagée. Par exemple, ce serait bien d'avoir un site Web, comme un site pour les emplois, mais pour l'inscription des bénévoles.

5. RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE — CLASSEMENT ET ANALYSE DES SOLUTIONS

Nous avons dressé une liste de solutions technologiques (Annexe A) en fonction des besoins organisationnels définis dans la partie précédente et nous l'avons mise à l'essai auprès d'organisations du secteur bénévole. Ces solutions portaient sur l'engagement dans l'élaboration de la politique publique, le partage et la recherche de connaissances, la collecte de fonds et le développement des ressources, la collaboration, le recrutement et la formation des bénévoles et du personnel, le soutien technique et le financement du matériel, des logiciels et de la connectivité.

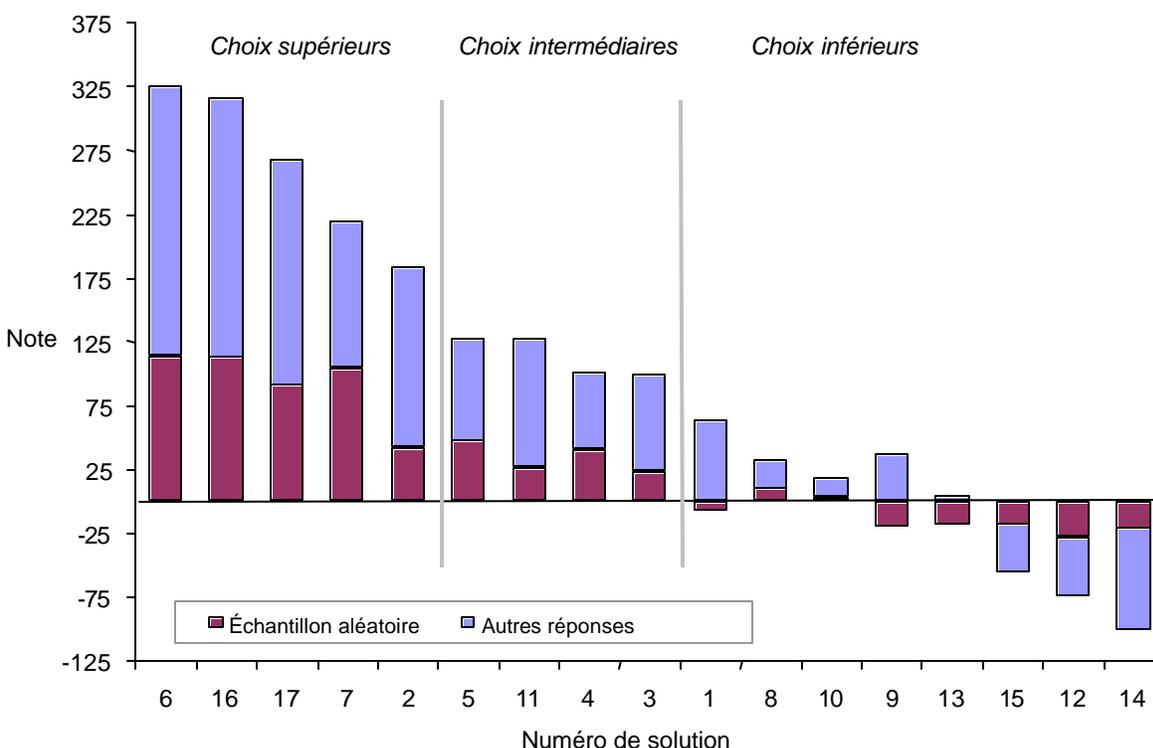


Nous avons intégré les solutions à un questionnaire que nous avons posté à un échantillon aléatoire d'organisations du secteur bénévole et affiché publiquement sur le Web (pour de plus amples renseignements, voir la troisième partie – Méthode).

Selon les 495 répondants aux questionnaires, voici les solutions les plus urgentes :

- 1. Premier choix :** Une base de données en ligne peu coûteuse et conviviale sur les bailleurs de fonds contenant de l'information détaillée sur les organisations qu'ils financent et la façon de présenter une demande. Le service devrait faciliter les demandes de financement en permettant aux organisations de toutes tailles de rechercher le financement auquel elles sont admissibles. [Solution 6]
- 2.** Un financement direct ou une réduction des prix des ordinateurs, des logiciels, des connexions à Internet et des mises à niveau de système. [Solution 16]
- 3.** L'accroissement de la souplesse de la part des bailleurs de fonds pour permettre aux organisations de porter aux dépenses de fonctionnement continues l'achat d'ordinateurs et de logiciels ou la mise à niveau de leurs systèmes. [Solution 17]
- 4.** Une réduction des formalités administratives et de la paperasserie pour l'établissement des propositions de financement et des rapports. Il serait possible de supprimer la répétition des formalités administratives en offrant en ligne une base de données commune contenant les renseignements que demandent souvent les bailleurs de fonds. [Solution 7]
- 5.** Un site Web national qui offrirait un accès à «guichet unique» à de l'information sur le secteur bénévole et à l'intention de celui-ci. Le site présenterait des nouvelles, des pratiques exemplaires, des liens vers d'importantes ressources sur le Web, des outils de défense du secteur, dont des campagnes par courrier électronique et des travaux de recherche sur le secteur. [Solution 2]

Ces choix traduisent les besoins organisationnels fondamentaux du secteur dans son ensemble – en financement suffisant et flexible. Ils rendent compte aussi de la nécessité de réduire les dépenses administratives qui ne répondent pas aux missions organisationnelles et de l'importance du partage de l'information sur le secteur.



Solutions selon leur rang; tous les répondants

Les notes représentent le nombre de «classements très urgents» moins le nombre de «classements non urgents» pour chaque solution. Par exemple, la solution 6 fut jugée très urgente par 360 répondants et peu urgente par seulement 34 répondants pour une note de 326. La solution la moins bien classée, la solution 14, fut jugée très urgente par 112 répondants mais non urgente par 187 répondants pour une note de -102.

Le deuxième groupe de solutions se présente comme suit (par ordre de priorité) :

6. Des mécanismes de collecte de fonds, et notamment de traitement de fonds, de commerce électronique, des campagnes par courrier électronique, et un logiciel de gestion des donateurs. [Solution 5]
7. Une formation en ligne et à distance pour le personnel et les bénévoles. Cette formation pourrait comprendre une formation technique sur l'utilisation des ordinateurs, le perfectionnement professionnel ou une formation en gestion pour le personnel et les bénévoles. [Solution 11]
8. Un service stable, fiable et peu coûteux pour permettre aux organisations du secteur bénévole de créer des sites Web avec leurs propres noms de domaine. Les sites Web devraient être faciles à mettre à jour et permettre au personnel ou aux bénévoles de publier de l'information communautaire sur le Web, dont de l'information sur les services, du matériel éducatif, des



documents de défense d'intérêts et d'autres documents de communication publique. Ils permettraient aussi aux organisations de publier des documents privés pour le personnel et les bénévoles comme des politiques et des documents internes. [Solution 4]

9. Une façon de trouver de l'information sur d'autres organisations du secteur bénévole sur le Web, dont une base de données en ligne et à jour sur les organismes du secteur bénévole et peut-être aussi des coordonnées de spécialistes de divers domaines. Une partie de cette information pourrait être publique et une autre partie à l'intention exclusive des organismes. [Solution 3]

Les autres solutions ont été classées parmi les solutions peu urgentes :

10. Des façons plus faciles de participer aux consultations, qui donneraient à tous les organismes un accès aux processus d'élaboration des politiques publiques et d'engagement. On pourrait ainsi prévoir des listes de numéros de télécopieur et d'adresses électroniques pour les organismes qui sont disposés à être consultés sur des questions particulières. [Solution 1]
11. Un moyen de recueillir et de gérer l'information sur les clients et les services sous une forme sûre mais qui pourrait être résumée pour les bailleurs de fonds. Cette solution réduirait les dépenses administratives liées à la satisfaction des exigences en matière d'obligation de rendre des comptes. [Solution 8]
12. Le courrier électronique pour toutes les organisations du secteur bénévole. On devrait avoir un moyen de créer des adresses électroniques sûres et fiables pour toutes les organisations et permettre à celles-ci de cueillir leur courrier en utilisant un ordinateur ou un autre dispositif simple. [Solution 10]
13. La vidéoconférence, la téléconférence et les réunions virtuelles sur le Web, à faible coût, pour favoriser la collaboration et réduire les coûts liés aux voyages. Cette solution pourrait prévoir le partage d'espace sur le Web, le partage de calendriers d'événements et des groupes de discussion et prendre en charge le télétravail pour le personnel et les bénévoles. Elle pourrait aussi favoriser l'accès à des membres de la communauté et à des organismes éloignés. [Solution 9]
14. Une ligne sans frais pour le soutien technique et d'autres services d'aide centralisés externes. Cette solution pourrait prévoir des contrats avec des organisations centrales pour aider les organismes dans leur région ou contribuer à la création d'une «brigade nationale de jeunes en TI» qui offrirait des services de soutien technique. [Solution 13]
15. Des examens du matériel et des logiciels offerts dans le commerce ainsi que des pratiques exemplaires pour permettre le partage entre les organisations du secteur bénévole et la prise de meilleures décisions sur la façon d'utiliser et d'acheter la technologie. [Solution 15]
16. Le recrutement des bénévoles, du personnel et des membres de conseil d'administration et le jumelage par l'entremise de bases de données en ligne. [Solution 12]



17. Des dispositifs technologiques plus simples qui remplaceraient les ordinateurs pour exécuter des tâches fondamentales et réduire les besoins en matière de formation et de soutien technique. La technologie doit être plus facile à utiliser pour ne pas prendre autant de temps aux organisations. [Solution 14]

Il serait possible d'intégrer certains éléments moins urgents aux éléments très urgents; par exemple, les mécanismes de réunion sur le Web pourraient relever des «prix réduits».

Certains groupes démographiques établissent un ordre de priorité différent.

Les **groupes confessionnels** étaient représentés par le nombre le moins élevé de réponses de tous les sous-groupes (8 répondants), de sorte qu'il faut interpréter leurs résultats avec prudence. Leurs solutions les mieux classées étaient le courrier électronique pour toutes les organisations et la formation en ligne/à distance pour le personnel et les bénévoles. Il n'est pas étonnant qu'ils aient manifesté peu d'intérêt à l'égard d'une base de données en ligne sur les occasions de financement ou d'une réduction des formalités administratives pour la présentation des propositions. Compte tenu de la très petite taille de cet échantillon, il semble possible que leurs besoins soient passablement différents de ceux du reste du secteur bénévole. Leurs points de vue étaient semblables à ceux de l'ensemble du groupe en ce qui concerne le financement direct ou les prix réduits pour la technologie et la souplesse du financement, qu'ils ont classés parmi les solutions privilégiées.

Les groupes de **l'aide internationale** (13 répondants) ont également préféré la formation en ligne/à distance à la réduction des formalités administratives, bien qu'ils aient fortement appuyé la souplesse du financement et l'accès à une base de données en ligne sur les possibilités de financement.

Les **répondants du Québec** (61 répondants) et des **territoires** (11 répondants) ont manifesté des intérêts semblables à ceux de la plupart des autres groupes à l'égard d'une base de données en ligne sur le financement, le financement direct ou les prix réduits de la technologie, la réduction des formalités administratives, qu'ils ont classés parmi les solutions privilégiées. Ils étaient moins intéressés par l'accroissement de la flexibilité du financement. Les territoires ont plutôt demandé une formation en ligne/à distance tandis que le Québec a privilégié le courrier électronique pour toutes les organisations et un service de création de sites Web.

Ces différences entre les sous-groupes étaient mineures et la plupart pourraient s'expliquer par le nombre peu élevé de répondants (n=13 ou moins). Le Québec, avec 61 réponses, fut l'exception. Toutefois, les cinq solutions privilégiées par les répondants du Québec étaient presque identiques à celles des groupes complets. Si le financement direct ou les prix réduits pour la technologie comprenaient le courrier électronique et les services de création de sites Web, les priorités des répondants du Québec seraient également satisfaites. Il est intéressant de noter que les organismes comptant au moins 25 p. 100 de francophones dans leurs communautés ont présenté les mêmes résultats que ceux du groupe dans son ensemble.



6. EXEMPLES DE SERVICES TRÈS URGENTS

Il y a de nombreux exemples de programmes liés aux solutions les mieux classées par les organisations du secteur bénévole. Nous hésitons à les qualifier de «pratiques exemplaires» en raison du manque de travaux de recherche démontrant que ces pratiques donnent réellement lieu à une amélioration de l'efficacité ou de l'efficience des organisations. En fait, un grand nombre d'investissements coûteux dans la technologie présentés comme des «pratiques exemplaires» une année peuvent tourner en désastres les années suivantes, comme le démontre l'effondrement récent de dot.com.

Il y a cependant de nombreux exemples captivants et prometteurs qui peuvent guider la Table GI/TI dans l'élaboration de précieux services. Ils sont énumérés dans le même ordre de priorité que les solutions qu'ils représentent, bien que certains soient conjugués et que nous n'ayons pas donné d'exemple de «plus grande flexibilité de la part des bailleurs de fonds».

Pour obtenir d'autres exemples et des pratiques exemplaires possibles, consultez l'excellent examen des programmes technologiques utilisés par les organismes du secteur bénévole et communautaire canadien réalisé par le Commons Group pour le ministère ontarien des Affaires civiques.¹⁵

6.1. Une base de données peu coûteuse et conviviale sur les bailleurs de fonds

Cet élément regroupe le premier et le troisième choix. La durabilité, et plus particulièrement le financement, est un besoin organisationnel clé et une lacune dans l'utilisation de la TI que les organisations sans but lucratif ont fréquemment mentionnés. Des bases de données en ligne permettent aux organisations sans but lucratif d'effectuer des recherches très ciblées ou très vastes de multiples bailleurs de fonds simultanément et d'économiser des ressources et du temps en personnel. De bonnes bases de données contiennent aussi suffisamment de renseignements sur les bailleurs de fonds pour permettre aux organisations de déterminer quelles sont les organisations les plus susceptibles de leur venir en aide. Les bailleurs de fonds et les organisations peuvent ainsi économiser temps et ressources. Il existe déjà un certain nombre de ces bases de données qui permettent aux organisations sans but lucratif de rechercher des bailleurs de fonds selon le type de bailleur de fonds et selon le genre d'initiatives qui sont financées. Il faut s'abonner pour accéder à ces bases de données et les coûts d'abonnement peuvent être prohibitifs pour certaines organisations aux ressources limitées. Les bases de données actuelles varient également dans le degré de perfectionnement et de convivialité de leurs moteurs de recherche et la base de données la plus perfectionnée vise le milieu scientifique et non le secteur bénévole.

Par exemple :

¹⁵ Commons Group, *De l'accès aux applications : Comment le secteur bénévole utilise Internet*; www.volunteersonline.ca/news/environmentalscan.htm, novembre 2001.



- ?? Le Centre canadien de philanthropie (www.ccp.ca) offre sur abonnement un accès à une base de données en ligne sur les donateurs de subventions non gouvernementaux au Canada. Les abonnés peuvent consulter la base de données pour trouver un bailleur de fonds particulier par nom de bailleur de fonds ou par l'un des champs suivants : type d'activité à financer, emplacement géographique, montant demandé et type de financement demandé – ou par tous ces champs simultanément.
- ?? Metasoft's Big Online (www.bigdatabase.com/bigonline.nsf/publish/welcome), de Vancouver, est une base de données en ligne, sur abonnement, contenant des noms de donateurs de subventions au Canada et aux États-Unis. Le répertoire présente plus de 67 000 sources de financement de fondations privées, de sociétés et de programmes gouvernementaux. La base de données est régulièrement mise à jour et contient des profils des organisations de financement, des coordonnées de personnes-ressources, des états financiers, présente des préférences en matière de financement et décrit les subventions accordées récemment. Metasoft met régulièrement à jour les entrées par l'entremise d'une équipe de quatre chercheurs et offre des services de consultation en rédaction de propositions.
- ?? À titre de site philanthropique multifonctionnel au service des organisations subventionnées et des donateurs de subventions, le Foundation Center (www.foundationcenter.org) offre sur le Web une base de données détaillée et consultable sur les fondations donatrices de subventions aux États-Unis. Les utilisateurs peuvent faire une recherche de fondations ou de subventions accordées. Un moteur de recherche très perfectionné permet d'effectuer des recherches par champs multiples, et notamment par type de financement, par emplacement géographique et par sujet. La base de données comprend aussi un dictionnaire analogique pour aider les utilisateurs à faire des recherches plus efficaces. Le service est accessible sur abonnement et propose quatre niveaux d'accès en fonction du besoin. Le centre offre aussi une aide à la formation des utilisateurs dans le cadre de séminaires partout aux États-Unis.
- ?? Au nombre de ses fonctions en ligne, la Community of Science (www.cos.com) propose un accès sur abonnement à une base de données en ligne sur les donateurs de subventions du monde entier dans le domaine de la R-D. La base de données comprend un moteur de recherche perfectionné qui permet aux organisations subventionnées d'effectuer des recherches simples par lieu géographique ou par mot clé mais également des recherches avancées par champs multiples, et notamment par type de bailleurs de fonds, par montant de subvention, par échéance et par besoin de financement. Elle offre aussi une fonction de mise à jour par courrier électronique pour informer les utilisateurs des ajouts, une fonction d'affichage des principaux résultats de la recherche des utilisateurs et une fonction de personnalisation permettant d'adapter le site en «établi» personnel.

6.2. Financement direct ou prix réduits du matériel, des logiciels et de la connectivité

Voici des exemples de financement direct ou de prix réduits :



- ?? Annoncé dans le budget fédéral de 1998, le Programme d'aide au réseau du secteur bénévole (VolNet; www.volnet.org) offre aux organisations bénévoles le branchement à Internet, ce qui comprend du matériel informatique, de nouvelles technologies de l'information, un soutien réseau et une formation sur l'utilisation d'Internet. VolNet offre aux organisations admissibles du secteur bénévole : un compte Internet de base pendant un an; un financement pouvant atteindre 50 p. 100 du coût du matériel nécessaire pour se brancher à Internet et une formation de base sur la connexion à Internet et son utilisation. Le programme prend fin le 31 mars 2002.
- ?? Le Programme des ordinateurs pour les écoles (OPE; www.schoolnet.ca/cfs-ope/) est un programme national du gouvernement fédéral qui fonctionne en collaboration avec les provinces et les territoires, le secteur privé et le secteur bénévole. Le programme permet de recueillir, de réparer et de remettre à neuf les ordinateurs excédentaires provenant des gouvernements et du secteur privé et de les distribuer gratuitement à des écoles et à des bibliothèques du Canada. Depuis 1993, OPE a remis plus de 250 000 ordinateurs à des écoles et à des bibliothèques dans tous les territoires et provinces. OPE remet aujourd'hui plus de 60 000 ordinateurs par an. Le programme exploite aussi des centres de réparation et de remise à neuf dans tout le Canada où les ordinateurs sont nettoyés, remis à neuf et emballés pour la livraison. Les ateliers comptent sur du personnel bénévole, dont des professionnels des télécommunications actifs et retraités et des étudiants.
- ?? Plusieurs entreprises de technologie offrent aux organisations sans but lucratif des programmes de don en nature pour réduire les coûts de leurs produits ou offrent une quantité limitée de produits gratuitement. Par exemple, Microsoft Canada offre les versions les plus récentes de nombreux logiciels à des organisations sans but lucratif qui en font la demande par l'entremise de sites Web de tiers (www.compumentor.org, www.inkindcanada.ca et autres distributeurs). Pour être admissibles, les organisations doivent être des sociétés de bienfaisance enregistrées.

6.3. Réduction des formalités administratives pour l'établissement des propositions de financement et des rapports

Une base de données sûre comme celles que nous avons décrites ci-dessus pourrait permettre aux organisations sans but lucratif et aux bailleurs de fonds d'économiser temps et ressources dans l'établissement de leurs rapports et la satisfaction de leurs exigences administratives. Au moyen d'un accès en ligne et sûr à une information couramment demandée, les organisations sans but lucratif peuvent gagner du temps dans la production de rapports multiples à de multiples bailleurs de fonds et ces derniers peuvent accéder facilement à une information présentée de manière uniforme et utile. Bon nombre des organisations qui occupent l'avant-scène dans le domaine des bases de données en ligne sur le financement conçoivent des méthodes visant à accroître l'efficacité. Par exemple :

- ?? Le Foundation Center (www.foundationcenter.org) (États-Unis) donne accès à un ensemble de formulaires de demande courants et de rapports en ligne utilisés aujourd'hui par plusieurs associations de bailleurs de fonds aux États-Unis comme le Donors' Forum of Chicago et le National Network of Grantmakers. Cet accès permet aux organisations sans but lucratif de rechercher du financement auprès de multiples bailleurs de fonds au moyen d'un seul type de formulaire de demande. Certains formulaires peuvent être téléchargés en Word et remplis



électroniquement alors que d'autres doivent être imprimés au moyen du logiciel Adobe Acrobat. Ces formulaires courants peuvent aider les organisations sans but lucratif à économiser passablement de temps et de travail en leur permettant de reproduire une grande partie ou même la totalité de l'information apparaissant sur un formulaire de demande présenté à un autre bailleur de fonds.

- ?? La Community of Science (www.cos.com) (États-Unis et Grande-Bretagne) donne aux bailleurs de fonds dans le domaine de la recherche scientifique un accès sur abonnement à des outils en ligne. Par le truchement de la fonction COS Expertise, les bailleurs de fonds peuvent consulter une base de données pour vérifier l'information sur des organisations de recherche présentant des demandes de financement, dont des notices biographiques des personnes demandant du financement, et pour trouver des pairs examinateurs pour constituer des comités d'attribution de fonds. Les entreprises axées sur la recherche, les organismes gouvernementaux et les fondations privées peuvent utiliser la fonction COS Expertise pour repérer des collaborateurs éventuels, accorder des licences de nouvelles technologies, stimuler les travaux de R-D et assurer une diligence raisonnable. Toutes ces fonctions peuvent grandement réduire le fardeau administratif des auteurs des demandes, des chercheurs financés et des bailleurs de fonds tout en créant de nouvelles possibilités de stimuler le financement des projets et la collaboration.

6.4. Site Web national donnant un accès à «guichet unique» à de l'information sur le secteur bénévole et à l'intention de celui-ci

Des organisations du secteur bénévole ont souligné que bien souvent elles ne savaient pas où chercher l'information sur Internet et que le nombre de sites différents complique le choix du site à utiliser. Un site Internet à guichet unique donnerait principalement aux organisations sans but lucratif de même qu'aux bailleurs de fonds et à d'autres intéressés du secteur bénévole et communautaire canadien un point d'entrée unique (un portail) à Internet pour accéder à des sources et à des types multiples d'information et de services. Le site peut être conçu pour l'ensemble du secteur ou des sites multiples peuvent être adaptés aux besoins de sous-secteurs (comme les fournisseurs de services sociaux ou les organisations vouées aux arts). Il y a déjà plusieurs exemples de portail en ligne pour le secteur bénévole :

- ?? GuideStar (www.guidestar.org) (États-Unis) est une base de données en ligne consultable sur les organisations sans but lucratif enregistrées aux États-Unis. Guidestar offre aux bailleurs de fonds un point d'accès unique à de l'information sur les activités et les finances des organisations sans but lucratif et permet aux donateurs de rechercher et de comparer des sociétés de bienfaisance, de surveiller leur rendement et de se livrer à leurs activités de financement avec une confiance accrue.
- ?? Network for Good (www.networkforgood.com) (États-Unis) est un nouveau portail en ligne visant à aider les sociétés de bienfaisance à renforcer leurs liens avec les gens qui veulent faire des dons, faire du bénévolat ou se prononcer sur des questions. Les utilisateurs pourront s'informer sur près de 850 000 sociétés de bienfaisance de la base de données Guidestar, leur faire des dons et s'enquérir de dizaines de milliers d'occasions de bénévolat.



- ?? Le Scottish Council of Volunteer Organizations (www.scvo.org.uk) met au point WorkWithUs.org (www.workwithus.org), un nouveau portail en ligne unique pour le secteur bénévole écossais. Une fois lancé, le portail visera à offrir un «port d'escale unique sur Internet pour accéder à tous les services, toute l'information et toutes les occasions du secteur bénévole, à un dépôt énorme et entièrement interactif de sites Web, à la plus grande bibliothèque électronique contenant exclusivement de l'information sur le secteur bénévole et à un centre commercial». Pour répondre aux besoins en TI des organisations sans but lucratif d'Écosse, WorkWithUs.org regroupera aussi la technologie logicielle la plus récente et offrira un bureau de communication interactif sur Internet utilisé par des milliers de sociétés de bienfaisance et de groupes d'action bénévoles et conçu pour eux.
- ?? Le gouvernement de la République d'Irlande offre, par l'entremise de Comhairle, l'organisme national de service social, un accès en ligne à une banque de ressources pour les secteurs bénévole et communautaire d'Irlande (www.comhairle.ie). Le système offre un certain nombre de possibilités : recherche de texte intégral, index, recherche par mot clé et listes alphabétiques de contenu. La base de données contient au moins six catégories différentes d'information : financement des organismes bénévoles de la République d'Irlande et d'Irlande du Nord; information pratique sur la gestion des bénévoles; répertoire de plus de 500 organisations sans but lucratif du secteur, dont une description de leurs activités et des coordonnées de personnes-ressources; guide de création d'un service d'information dans une organisation sans but lucratif; information sur la création d'un organisme sans but lucratif; guide d'orientation vers d'autres ressources et services de soutien pour le secteur.
- ?? Settlement.org (www.settlement.org) est une source d'information et d'outils à guichet unique pour les fournisseurs de services d'établissement de l'Ontario financés par le gouvernement. Les fournisseurs de services peuvent accéder à de l'information sur des sujets comme l'emploi et l'éducation, les services sociaux, les garanties juridiques et les droits de la personne dont ils ont besoin quotidiennement pour fournir des services à leurs clients. Les fournisseurs de services peuvent aussi télécharger et imprimer instantanément des formulaires qu'il leur faudrait des semaines à obtenir par la poste. Le site contient une section pour le personnel qui donne accès à des rapports récents, à des publications communautaires et à d'autres outils pertinents sur le Web. Il s'agit d'un autre type de «guichet unique» axé sur l'information pertinente pour les services à la clientèle plutôt que sur des listes d'organisations.



7. RECOMMANDATIONS

Nous recommandons à la Table conjointe GI/TI d'examiner la possibilité de soutenir les cinq principales solutions mentionnées par le secteur bénévole. Compte tenu du montant relativement faible du financement disponible – 6,1 millions de dollars sur trois ans – la Table conjointe pourrait travailler avec des partenaires pour accroître la portée de ses programmes et utiliser son financement pour favoriser les interventions durables.

Les cinq principales solutions sont déjà mises au point ou mises en œuvre dans le cadre de projets partout au Canada. La Table conjointe GI/TI pourrait veiller, au moyen d'un financement ciblé, à ce que les initiatives fédérales clés tiennent compte des besoins du secteur bénévole ou aider les projets régionaux à collaborer à la constitution d'un réseau qui profiterait au pays tout entier plutôt qu'à une ou deux régions.

À tout le moins, la Table conjointe pourrait mettre en œuvre deux des trois principales solutions – la création d'une base de données en ligne sur le financement et la réduction des formalités administratives des processus de financement – pour les programmes fédéraux de financement.

Il est possible qu'un site Web puisse offrir plusieurs solutions ou qu'il y ait d'autres façons d'intégrer plusieurs solutions. Nous présentons ci-dessous des suggestions à analyser.

7.1. Base de données en ligne sur le financement et réduction des formalités administratives

La création d'une base de données complète, facile à consulter, sur les possibilités de financement pour le secteur bénévole représente une tâche imposante. Deux services canadiens existent déjà, comme nous les avons décrits dans les exemples de la section 6 ci-dessus, mais ils coûtent cher et mettent l'accent sur le financement provenant des fondations plutôt que de sources gouvernementales.

Nous recommandons à la Table conjointe GI/TI d'évaluer la possibilité de travailler avec un ou plusieurs ministères du gouvernement fédéral à la conception d'une base de données consultable sur les programmes de financement qui répondrait aux besoins du secteur bénévole. Cette base de données devrait être conçue de manière à englober l'ensemble du gouvernement fédéral et d'autres importants bailleurs de fonds et devrait soutenir des processus visant à simplifier les exigences relatives à la présentation de rapports et à la rédaction de propositions.

Un système de financement en ligne bien élaboré pourrait comprendre les éléments suivants :

1. Un répertoire en ligne, à jour et exact des programmes de financement du gouvernement fédéral qu'il serait possible de consulter facilement.
2. Un répertoire en ligne, à jour et exact des organisations du secteur bénévole, comportant un ensemble d'éléments communs de données pertinents par rapport aux critères de financement du gouvernement du Canada. (Ce répertoire pourrait comprendre toutes les sociétés de



bienfaisance enregistrées et d'autres organisations du secteur bénévole souhaitant demander du financement fédéral. Il serait facultatif pour les autres organisations du secteur bénévole.)

3. Un processus de demande commun tirant parti des données contenues dans la base de données en ligne sur le secteur bénévole afin de réduire la répétition des formalités administratives pour de l'information souvent demandée (adresses, états financiers, etc.).
4. Des mécanismes de suivi pour permettre aux chercheurs du gouvernement fédéral et du secteur bénévole d'analyser les tendances en matière de financement et d'y réagir.
5. Des connexions à d'autres programmes de financement des gouvernements provinciaux et des administrations municipales. On pourrait ainsi offrir le processus commun de demande à d'autres bailleurs de fonds ou concevoir un moteur de recherche et de jumelage intégré à d'autres répertoires ou tout simplement offrir des liens à d'autres sites Web. On pourrait inviter les bailleurs de fonds provinciaux et municipaux à profiter du système selon un plan de partage des coûts, semblable au service d'approvisionnement Merx.
6. Des liens vers des ressources utiles fournies par le gouvernement fédéral ou des partenaires du secteur bénévole, comportant des outils de rédaction de proposition et de la formation pour les organisations du secteur bénévole, et vers des règlements pertinents, les lignes directrices du conseil du Trésor, des cadres d'évaluation et ainsi de suite. D'autres ressources en information peuvent s'ajouter à ce service avec le temps, notamment :
 - a. La recherche et le jumelage personnalisés pour les possibilités de financement, dont des avis par courrier électronique de nouveaux programmes de financement correspondant aux critères d'admissibilité ou aux intérêts.
 - b. Des outils de consultation s'appuyant sur le répertoire en ligne des organismes. Les organismes pourraient indiquer s'ils sont disposés à participer à des consultations et sur quel sujet. On pourrait envoyer des avis par courrier électronique aux organismes correspondant aux profils d'intérêt.
 - c. Des sites Web fondés sur des gabarits pourraient être intégrés au répertoire en ligne des organisations pour permettre aux organismes qui le souhaitent d'ajouter de l'information à leur profil de financement. (Les organismes qui ont déjà des sites Web pourraient faire l'objet d'un lien dans le profil du répertoire.)

7.2. Financement direct ou prix réduits de la technologie

Un programme de subventions et contributions pour les achats de technologies à l'intention du secteur bénévole ne serait pas un moyen efficace d'utiliser le financement de la GI/TI. Si l'on tient compte des coûts d'administration d'un tel programme, dont les coûts d'élaboration des propositions de financement par les organismes, le montant disponible pour le secteur serait probablement inférieur au coût d'exécution du programme de financement. Nous recommandons à la Table conjointe GI/TI d'envisager un service qui permettrait de repérer et d'examiner les services et les produits



technologiques prioritaires pour le secteur et de négocier des rabais ou des dons en nature avec les fournisseurs.

Il faudrait prévoir un bon outil d'évaluation pour s'assurer que le programme surveille le rendement des services du point de vue du secteur et apporte des changements au portefeuille en conséquence. Le service pourrait être affiché sur le Web et comprendre des liens vers des réductions offertes par les sociétés aux organismes de bienfaisance, des réductions négociées par l'entremise de programmes gouvernementaux, des outils de recherche et des examens d'outils de base comme les services de courrier électronique, la téléconférence, les applications Internet et ainsi de suite.

7.3. Souplesse du financement à l'achat de technologies

Cette solution – accroissement de la flexibilité des bailleurs de fonds pour l'achat d'ordinateurs et de logiciels – nécessite un travail de promotion et peut-être de sensibilisation au sein du gouvernement fédéral et auprès d'autres bailleurs de fonds. Au gouvernement fédéral, les règles relatives à l'achat de biens de production (par exemple) relèvent de la politique et des pratiques de passation de marchés établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour les divers ministères qui accordent des subventions. À l'extérieur du gouvernement fédéral, elles relèvent de la politique et des pratiques des divers bailleurs de fonds.

Le Groupe de travail de l'ISBC sur le financement examine actuellement des questions qui influent sur la stabilité et la durabilité des organisations du secteur bénévole. Certaines questions sont examinées en collaboration avec la Table conjointe sur les moyens d'action tandis que d'autres – comme l'état actuel du financement fédéral – sont examinées par le Groupe de travail interministériel. Le Groupe de travail confirmait dans son récent rapport d'étape que «le financement ne tient pas toujours compte des coûts réels de la mise en œuvre d'un projet ou de la prestation de services, comme les coûts d'infrastructure directement reliés.»¹⁶ Cette solution pour l'investissement en TI pourrait demander une coordination et une collaboration entre la Table conjointe GI/TI, le Groupe de travail sur le financement et le Groupe de travail interministériel.

Nous recommandons à la Table conjointe GI/TI d'examiner la possibilité de soutenir des démarches de sensibilisation auprès de ministères appropriés du gouvernement fédéral et d'autres bailleurs de fonds en ce qui concerne la souplesse du financement, ce qui pourrait se faire en collaboration avec d'autres tables conjointes.

¹⁶ Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (2001), «Impediments identified in current federal funding practices», rapport d'étape du Groupe de travail sur le financement.



7.4. Site Web national donnant un accès à «guichet unique» à de l'information sur le secteur bénévole et à l'intention celui-ci

Nous recommandons à la Table conjointe GI/TI d'examiner la possibilité d'investir dans la création d'un site Web national pour le secteur bénévole. Le site Web présenterait des nouvelles, des pratiques exemplaires, offrirait des liens vers d'importantes ressources sur le Web, des outils de défense d'intérêts comme des campagnes par courrier électronique et des travaux de recherche sur le secteur. Il deviendrait l'un des portails du secteur bénévole au Canada. (D'autres portails existent déjà, comme l'ont indiqué plusieurs informateurs clés, par exemple Charity Village.)

Les portails se caractérisent par leurs nombreuses fonctions. Ils peuvent croître et se regrouper et continuer de gagner en complexité. Les fonctions offertes par un site Web national pourraient comprendre des liens vers la base de données en ligne sur les occasions de financement décrites à la section 7.1 ci-dessus, des coordonnées de personnes-ressources d'organismes du secteur bénévole, des services de commerce électronique et ainsi de suite.

Ce genre de site Web soulève de grands défis en ce qui concerne la création et la gestion du contenu et la gestion technique. Il faudrait y ajouter des modules à mesure que le financement le permettra ou à mesure que le secteur manifesterait un vif intérêt à l'égard de son utilisation et démontrera sa capacité de l'utiliser. À moins que les coûts de l'élaboration et de la mise à jour continues du contenu soient abordés de façon convaincante dans le plan d'activités, la Table conjointe GI/TI devrait faire preuve de prudence en ce qui touche le financement de ce service ou se limiter à aider les services actuels à passer à un niveau supérieur.

7.5. Intégration d'autres solutions

Plusieurs autres solutions énumérées dans le questionnaire d'enquête ont été moins bien accueillies que les cinq principales solutions mais suscitent néanmoins un solide appui chez les organisations du secteur bénévole. Ces solutions devraient être envisagées comme des éléments possibles des programmes financés. Par exemple, le processus de participation aux consultations gouvernementales est une fonction possible du site Web national. Cette solution a été notée plutôt faiblement par les participants à l'enquête mais elle demeure une question essentielle pour le secteur dans son ensemble et elle pourrait être intégrée comme module.

Comme nous l'avons mentionné tout au long de ce document, toutes les solutions technologiques énumérées à l'Annexe A sont bien notées par de nombreuses organisations. Elles constituent toutes de bonnes solutions. Les organismes et les bailleurs de fonds peuvent recourir à ces solutions pour évaluer leurs propres intérêts et orienter les investissements vers les domaines qui répondent à leurs propres priorités.



ANNEXE A – SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Nous présentons ces solutions dans le même ordre que celui du questionnaire d'enquête. Leur classement par l'ensemble du groupe apparaît entre parenthèses. Par exemple, la première solution a été classée au dixième rang sur 17. Pour de plus amples renseignements sur le classement et les notes, vous pouvez commander les tableurs détaillés mentionnés à l'Annexe C – Documents à l'appui.

Une voix pour le secteur bénévole : l'engagement dans l'élaboration de la politique publique

1. Des façons plus faciles de participer aux consultations, qui donneraient à tous les organismes un accès aux processus d'élaboration des politiques publiques et d'engagement. On pourrait ainsi prévoir des listes de numéros de télécopieur et d'adresses électroniques pour les organismes qui sont disposés à être consultés sur des questions particulières. [10]

Gestion de l'information : partage et recherche de connaissances

2. Un site Web national qui offrirait un accès à «guichet unique» à de l'information sur le secteur bénévole et à l'intention de celui-ci. Le site présenterait des nouvelles, des pratiques exemplaires, des liens vers d'importantes ressources sur le Web, des outils de défense du secteur, dont des campagnes par courrier électronique et des travaux de recherche sur le secteur. [5]
3. Une façon de trouver de l'information sur d'autres organisations du secteur bénévole sur le Web, dont une base de données en ligne et à jour sur les organismes du secteur bénévole et peut-être aussi des coordonnées de spécialistes de divers domaines. Une partie de cette information pourrait être publique et une autre partie à l'intention exclusive des organismes. [9]
4. Un service stable, fiable et peu coûteux pour permettre aux organisations du secteur bénévole de créer des sites Web avec leurs propres noms de domaine. Les sites Web devraient être faciles à mettre à jour et permettre au personnel ou aux bénévoles de publier de l'information communautaire sur le Web, dont de l'information sur les services, du matériel éducatif, des documents de défense d'intérêts et d'autres documents de communication publique. Ils permettraient aussi aux organisations de publier des documents privés pour le personnel et les bénévoles comme des politiques et des documents internes. [8]

Collecte de fonds et développement des ressources : mobilisation communautaire et présentation de réponses aux bailleurs de fonds

5. Des mécanismes de collecte de fonds, et notamment de traitement de fonds, de commerce électronique, des campagnes par courrier électronique et un logiciel de gestion des donateurs. [6]
6. Une base de données en ligne peu coûteuse et conviviale sur les bailleurs de fonds contenant de l'information détaillée sur les organisations qu'ils financent et la façon de présenter une



demande. Le service devrait faciliter les demandes de financement en permettant aux organisations de toutes tailles de rechercher le financement auquel elles sont admissibles. [1]

7. Une réduction des formalités administratives et de la paperasserie pour l'établissement des propositions de financement et des rapports. Il serait possible de supprimer la répétition des formalités administratives en offrant en ligne une base de données commune contenant les renseignements que demandent souvent les bailleurs de fonds. [4]
8. Un moyen de recueillir et de gérer l'information sur les clients et les services sous une forme sûre mais qui pourrait être résumée pour les bailleurs de fonds. Cette solution réduirait les dépenses administratives liées à la satisfaction des exigences en matière d'obligation de rendre des comptes. [11]

Collaboration : création de liens avec les collègues et les membres de la communauté

9. La vidéoconférence, la téléconférence et les réunions virtuelles sur le Web, à faible coût, pour favoriser la collaboration et réduire les coûts liés aux voyages. Cette solution pourrait prévoir le partage d'espace sur le Web, le partage de calendriers d'événements et des groupes de discussion et prendre en charge le télétravail pour le personnel et les bénévoles. Elle pourrait aussi favoriser l'accès à des membres de la communauté et à des organismes éloignés. [13]
10. Le courrier électronique pour toutes les organisations du secteur bénévole. On devrait avoir un moyen de créer des adresses électroniques sûres et fiables pour toutes les organisations et leur permettre de cueillir leur courrier en utilisant un ordinateur ou un autre dispositif simple. [12]

Bénévoles et personnel : recrutement, formation et perfectionnement

11. Une formation en ligne et à distance pour le personnel et les bénévoles. Cette formation pourrait comprendre une formation technique sur l'utilisation des ordinateurs, le perfectionnement professionnel ou une formation en gestion pour le personnel et les bénévoles. [7]
12. Le recrutement des bénévoles, du personnel et des membres du conseil d'administration et le jumelage par l'entremise de bases de données en ligne. [16]

Soutien technique : réduction de la charge de travail pour les organisations

13. Une ligne sans frais pour le soutien technique et d'autres services d'aide centralisés externes. Cette solution pourrait prévoir des contrats avec des organisations centrales pour aider les organismes dans leur région ou contribuer à la création d'une «brigade nationale de jeunes en TI» qui offrirait des services de soutien technique. [14]
14. Des dispositifs technologiques plus simples qui remplaceraient les ordinateurs pour exécuter des tâches fondamentales et réduire les besoins en matière de formation et de soutien



technique. La technologie doit être plus facile à utiliser pour ne pas prendre autant de temps aux organisations. [17]

15. Des examens du matériel et des logiciels offerts dans le commerce ainsi que des pratiques exemplaires pour permettre le partage entre les organisations du secteur bénévole et la prise de meilleures décisions sur la façon d'utiliser et d'acheter la technologie. [15]

Matériel, logiciels et connectivité : paiement de l'infrastructure

16. Un financement direct ou une réduction des prix des ordinateurs, des logiciels, des connexions à Internet et des mises à niveau de système. [2]
17. L'accroissement de la souplesse de la part des bailleurs de fonds pour permettre aux organisations de porter aux dépenses de fonctionnement continues l'achat d'ordinateurs et de logiciels ou la mise à niveau de leurs systèmes. [3]

**ANNEXE B – LISTE DES INFORMATEURS CLÉS**

| <u>NOM</u> | <u>ORGANISATION</u> | <u>VILLE ET PROVINCE</u> |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Donna Achimov* ¹⁷ | Programmes d'accès public, Communication Canada | Ottawa (Ont.) |
| Laurie Beachell | Conseil des Canadiens avec déficiences | Winnipeg (Man.) |
| D ^r Gary Birch* | Comité consultatif des appareils et accessoires fonctionnels | Burnaby (C.-B.) |
| Paddy Bowen | Bénévoles Canada | Ottawa (Ont.) |
| Marilyn Box* | Secrétariat de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire | Ottawa (Ont.) |
| Michelle Brown | Random North Development Association | Clarenceville (T.-N.) |
| Mary Ann Chambers | United Way of Canada – Centraide Canada | Westhill (Ont.) |
| Bob Cumming* | Secrétariat rural, Agriculture et Agro-alimentaire Canada | Ottawa (Ont.) |
| Michael Cushing | Ontario Social Development Council | Toronto (Ont.) |
| Paul Dell'Aniello* | Chaire Seagram de gestion des organisations sans but lucratif, Université du Québec à Montréal | Montréal (Qc) |
| Janice Dunbar | Rural Women and Economic Development | Stratford (Ont.) |
| Margaret Fietz* | Services à la famille Canada | Ottawa (Ont.) |
| Richard Firth | Metropolitan Community Church | Toronto (Ont.) |
| Réjean Gravel* | Direction des systèmes et de l'informatique, Services ministériels, Environnement Canada | Hull (Qc) |
| Bonnie Greene | Église unie du Canada | Toronto (Ont.) |
| Ron Hagglund * | Direction des organismes de bienfaisance, Agence des douanes et du revenu du Canada | Ottawa (Ont.) |
| Al Hatton | Coalition of National Organizations | Ottawa (Ont.) |
| Wayne Hellquist | Saskatchewan Science Centre; représentant communautaire de VolNet | Regina (Sask.) |
| Brenda Herchmer | Niagara Centre for Community Leadership | Welland (Ont.) |
| Martin Itzkow | Intersectoral Secretariat on Voluntary Sector Sustainability | Winnipeg (Man.) |
| Donald Johnston | The Columbia Basin Trust; représentant communautaire de VolNet | Castlegar (C.-B.) |
| Sol Kasimer | YMCA Canada | Toronto (Ont.) |
| Ian Kershaw* | Focus IT Solutions | Calgary (Alb.) |
| Philip King* | United Way of Greater Toronto | Toronto (Ont.) |
| Nayanika Kumar | Millwoods Welcome Centre for Immigrants | Edmonton (Alb.) |
| Lisanne Lacroix* | Industrie Canada | Ottawa (Ont.) |
| Scott Lambertson | Horizons of Friendship | Cobourg (Ont.) |
| Marcel Lauzière | Conseil canadien de développement social | Ottawa (Ont.) |
| Maggie Leithead | Charity Village | Vancouver (C.-B.) |
| Forbes, Leslie | Central Okanagan Interagency Network | Kelowna (C.-B.) |
| Walter, Lewis | Halton Hills Public Library | Halton (Ont.) |
| Rosalind Lockyer | North-Western Ontario's Women's Loan Fund | Thunder Bay (Ont.) |
| Susan Margles* | Réseau canadien de la santé, Santé Canada | Ottawa (Ont.) |
| Kathy Marshall* | Réseau d'action des femmes handicapées du Canada | Brandon (Man.) |

¹⁷ L'astérisque (*) indique que la personne interrogée est également membre de la Table conjointe GI/TI.



| <u>NOM</u> | <u>ORGANISATION</u> | <u>VILLE ET PROVINCE</u> |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Duncan Matheson | Université Laurentienne | Sudbury (Ont.) |
| Don McCreesh* | Celestica Inc. | Toronto (Ont.) |
| Karen McGrath* | Health & Community Services – Région de St. Johns, Terre-Neuve et Labrador | St. Johns (T.-N.) |
| Peter Mortimer | United Way Halifax, Community Resources; représentant communautaire de VolNet | Halifax (N.-É.) |
| Rosalie Ndejuru | Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF); représentant communautaire de VolNet | Montréal (Qc) |
| Martha Parker | Volunteer Calgary | Calgary (Alb.) |
| Monica Patten | Fondations communautaires du Canada | Ottawa (Ont.) |
| Francine Pelletier | Communautaire; représentant communautaire de VolNet | Montréal (Qc) |
| Carol Rock | Rural Women and Economic Development | Stratford (Ont.) |
| Larry Rooney | Phoenix Community Works Foundation; représentant communautaire de VolNet | Toronto (Ont.) |
| Penelope Rowe | Community Services Council, Terre-Neuve et Labrador | St. Johns (T.-N.) |
| Peter Royce | Vancouver Community Net; représentant communautaire de VolNet | Vancouver (C.-B.) |
| Grant Schellenberg | Réseau canadien de recherche en politiques publiques | Ottawa (Ont.) |
| Reza Shahbazi | Windsor New Canadian Centre | Windsor (Ont.) |
| Martin Sime | Scottish Council for Voluntary Organizations (SCVO) | R.-U. |
| Graham Stewart | John Howard Society of Canada | Kingston (Ont.) |
| Maria Stewart* | Groupe de travail sur le secteur bénévole, Bureau du Conseil privé, gouvernement du Canada | Ottawa (Ont.) |
| Mark Surman | Commons Group | Toronto (Ont.) |
| Jo Sutton* | Comité consultatif national de VolNet, Exécution des programmes | Almonte (Ont.) |
| Shauna Sylvester | Institute for Media, Policy and Civil Society | Vancouver (C.-B.) |
| Elaine Teofilovici | YMCA Canada | Toronto (Ont.) |
| Andrea Uzans | Institute for Media, Policy and Civil Society | Vancouver (C.-B.) |
| Rosa Walker | Office national de développement économique des autochtones | Winnipeg (Man.) |
| Kathy Woodbake | Thunder Bay Multicultural Association | Thunder Bay (Ont.) |



ANNEXE C – DOCUMENTS À L'APPUI

Il est possible de se procurer les documents suivants auprès de la Table conjointe GI/TI, de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire. À moins d'indication contraire, ils sont disponibles en version PDF ou Microsoft Word.

- ?? Description détaillée de la méthode, recension des écrits et exemples de sites Web.
- ?? Variantes de l'enquête, en français et en anglais, dont la lettre d'accompagnement.
- ?? Toutes les observations recueillies à l'occasion des entrevues et dans les réponses au questionnaire d'enquête, extirpées des renseignements identifiant l'auteur.
- ?? Tableurs avec les résultats (en version Excel seulement).



ANNEXE D – BIBLIOGRAPHIE

- Agnew, Marion. «At Nonprofits, Management of Technology Matters Most». *InformationWeek*, 16 octobre 2000 : 178.
- Carold Institute and George Brown College of Applied Arts and Technology. *Voluntary Action and Organization in Canada: The Last Decade and Beyond*. (1999). Rapport du Clare Clark Memorial Symposium, 11 décembre 2001 <<http://www.ccp.ca/informatio n/documents/cp174.htm>>.
- Commons Group. *De l'accès aux applications : Comment le secteur bénévole utilise Internet* (2001). Ministère ontarien des Affaires civiles, 3 décembre 2001 <<http://www.volunteersonline.ca/news/environmentalscan.htm>>.
- Dreesen, Erwin. «L'ignorance sans ses vertus», *Isuma : Canadian Journal of Policy Research* 2(2) (Été 2001) : 11-19.
- Ekos Research Associates Inc. *Survey of Voluntary Organizations, Final Report*. Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (2001), 11 décembre 2001 <<http://www.vsi-ISBCC.ca/fr/reports.cfm>>.
- Flick, Uwe. «Part 2 - Research Design: Sampling Strategies». In *An Introduction to Qualitative Research*. (1998) Londres : Sage Publications.
- Kershaw, Ian.. «Databases – The 'Iceberg' Effect». Document d'information, I.T. and the Voluntary Sector (2001). Focus I.T. Solutions.
- Hall, Michael and Keith G. Banting. «The Nonprofit Sector in Canada: An Introduction». Documents de travail, School of Policy Studies, Queen's University (2001). 14 décembre 2001 <<http://policy.queensu.ca/sps/ThirdSector/Papers/index.html>>.
- Nielsen/Net Ratings. «Global Internet usage: International». (2001). 14 décembre 2001 <http://www.nielsen-netratings.com/hot_of_the_net_i.htm#canada>.
- Groupe d'experts sur la saine gestion et la transparence dans le secteur bénévole (1999), *Rapport final : Résumé et principales recommandations* (1999). <<http://www.ccp.ca/information/documents/cp144.htm>>
- Pargemegiani, Marcus et Tarun Sachdeva. *Information and Public Policy Concerning Voluntary Sector Use of Information Technologies, the Internet and the World Wide Web: An International Report*. Centre canadien de philanthropie (2000). 11 décembre 2001 <<http://www.volnet.org/reports/english/>>.
- PRA Inc., *La gestion de l'information, la technologie de l'information et le secteur bénévole – Analyse du contexte*. Rédigé pour la Table conjointe GI/TI, Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (2001). 13 décembre 2001 <http://www.vsi-ISBCC.ca/fr/joint_tables/im_it/pdf/environmental_scan.pdf>.
- Bureau du conseil privé. *Le secteur bénévole, troisième pilier essentiel de notre société*. (1999). 14 décembre 2001 <<http://www.pco->



bcp.gc.ca/default.asp?Language=F&Page=pcossecretariats&Sub=VSTF&doc=background3_f.htm>.

Reddick, Andrew, Christian Boucher et Manon Groseilliers. *The Dual Digital Divide: The Information Highway in Canada* (2000). Centre pour la promotion de l'intérêt public, 11 décembre 2001 <<http://www.piac.ca/telecomm1.htm>>.

Paul Reed et Valerie Howe, «Les organismes bénévoles en Ontario au cours des années 1990» (2000). Statistique Canada : 75F0033MIE00001. 14 décembre 2001 <<http://www.statcan.ca/francais/IPS/Data/75F0033MIE00001.htm>>.

Statistique Canada. *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : Points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*. (2000). 11 décembre 2001 <<http://www.statcan.ca/francais/IPS/Data/71-542-XIE.htm>>.

Statistique Canada. «Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages». *Le Quotidien*, 26 juillet 2001. 11 décembre 2001. <<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/010726/d010726a.htm>>.

Surman, Mark (2001) – voir Commons Group.

Initiative sur le secteur bénévole et communautaire. «Foire aux questions». (2001). 14 décembre 2001 <<http://www.vsi-ISBCC.ca/fr/faqs.cfm>>.

Voluntary Sector Initiative. «Impediments identified in current federal funding practices». Rapport d'étape du Groupe de travail sur le financement (2001).

Wallace, Nicole. «Online Giving Soars as Donors Turn to the Internet Following Attacks». *The Chronicle of Philanthropy: Special Report*, 4 octobre 2001. 13 décembre 2001 <<http://www.philanthropy.com/free/articles/v13/i24/24002201.htm>>.