

IMPACT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS SUR LA GESTION DU BÉNÉVOLAT

Vic Murray
Université de Victoria

Yvonne Harrison
Université de Victoria



Canadian Centre for Philanthropy™
Le Centre canadien de philanthropie™



VOLUNTEER
BÉNÉVOLES
C A N A D A

IMPACT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS SUR LA GESTION DU BÉNÉVOLAT

Vic Murray
Université de Victoria

Yvonne Harrison
Université de Victoria

© 2002 Centre canadien de philanthropie

Nous avons renoncé aux droits d'auteur relatifs aux documents de l'Année internationale des volontaires au profit des oeuvres de bienfaisance et des organismes bénévoles qui désirent utiliser ces documents à des fins non commerciales. Nous les encourageons à reproduire et à distribuer n'importe quelle publication AIV.

La Division de la mobilisation communautaire de Développement des ressources humaines Canada a accordé un soutien financier à ce projet. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas forcément celles de DRHC, du Centre canadien de philanthropie ou de Bénévoles Canada.

Pour plus de renseignements sur ce projet et d'autres projets de recherche, visitez www.nonprofitscan.ca.

Programme de recherche
Le Centre canadien de philanthropie
425 University Avenue, bureau 600
Toronto (Ontario)
Canada M5G 1T6
N° de téléphone: (416) 597-2293
N° de télécopieur: (416) 597-2294
Courriel: ccpresearch@ccp.ca
www.ccp.ca | www.nonprofitscan.ca

ISBN# 1-55401-013-6



Canadian Centre for Philanthropy™
Le Centre canadien de philanthropie™



VOLUNTEER
BÉNÉVOLES
CANADA



IMPACT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS SUR LA GESTION DU BÉNÉVOLAT

Introduction	2
L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC)	2
Le processus de recherche	3

Constatations	4
Utilisation des TIC par les gestionnaires de ressources bénévoles	4
Les obstacles perçus	8
Le degré de satisfaction	8
Impact perçu des TIC sur les programmes de bénévolat	9
Comment améliorer l'utilisation des TIC?	9

Conclusion	11
-------------------	-----------

Annexe A : Mesures des variables des TIC	13
---	-----------

Références	14
-------------------	-----------



IMPACT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS SUR LA GESTION DU BÉNÉVOLAT

Impact des technologies de l'information et des communications sur la gestion du bénévolat

Introduction

L'arrivée des ordinateurs et des technologies de l'information qui les accompagnent a nettement eu un énorme impact sur la manière dont les organismes de tout genre et de toute taille font leur travail (Kuutti, 1996 ; Stanback, 1987). Ce que l'on appelle la "révolution" des technologies de l'information et des communications a amélioré le rendement, l'efficacité et l'efficience de la plupart des secteurs de l'économie (OCDE, 2000 et 2002 ; Thompson, 1998 ; Warren et Weschler, 1999). En permettant aux organismes de créer et d'analyser une nouvelle masse d'information importante, cette technologie a également modifié la manière dont les grandes décisions se prennent (Rocheleau, 1999). Dans le milieu des affaires et gouvernemental, la croissance de l'Internet et de ses logiciels a produit de nouvelles façons de faire des affaires (OCDE, 2000 et 2002 ; Langford et Harrison, 2001 ; Nahar, Najmul et Tepandi, 2000 ; Rocheleau, 1999 ; Segril, 2001 ; Warren et Weschler, 1999 ; West, 2000).

Peu de recherche a été faite sur l'impact de cette révolution sur le secteur du bénévolat. La recherche existante laisse révéler, toutefois, que ce secteur accuse un retard par rapport au milieu des affaires et aux gouvernements dans les applications

L'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC)

- La plupart des programmes de bénévolat au Canada se trouvent à un niveau de base en ce qui concerne l'utilisation des technologies de l'information et des communications : ils utilisent leur site Web principalement pour afficher des renseignements sur les services qu'ils offrent.
- Les services d'appariement en ligne ne sont toujours pas une source importante de recrutement dans la plupart des programmes.
- Le manque de fonds est le plus grand obstacle à l'accroissement de l'utilisation et de l'efficacité des TIC dans les programmes de bénévolat.
- Les améliorations les plus importantes souhaitées les gestionnaires des ressources bénévoles sont : un plus grand nombre de sites Web interactifs, une formation plus poussée, des logiciels de gestion des bénévoles plus abondants et des points d'accès sur Internet plus nombreux pour les bénévoles.

des TIC, mais il progresse rapidement, notamment au Canada (Parmegiani et Sachdeva, 2000). Un secteur qui a retenu encore moins d'attention, c'est celui de l'impact de la technologie sur le bénévolat et la gestion des programmes qui y sont reliés

Le présent rapport présente les conclusions de la première étude canadienne sur l'utilisation des ordinateurs et des technologies de

l'information dans les programmes de bénévolat, notamment :

- la quantité et le type de TIC utilisés par les gestionnaires de ressources bénévoles;
- les facteurs associés à différents modèles d'utilisation;
- la mesure dans laquelle les gestionnaires de ressources bénévoles sont satisfaits de l'utilisation des TIC; et,
- les facteurs favorisant une meilleure utilisation de la technologie pour recruter et gérer les bénévoles.

Le processus de recherche

Nous avons demandé à des gestionnaires de ressources bénévoles, des bénévoles et des bénévoles éventuels de répondre à des questionnaires portant sur divers sujets reliés aux TIC. Ces questionnaires étaient basés sur des entrevues antérieures, des essais pilotes et une recension de la documentation pertinente. Cet exercice a eu lieu à l'automne et au début de l'hiver en 2001-2002.

Les données utilisées dans ce rapport proviennent de deux groupes de répondants. Le premier, le "groupe régional", était composé de gestionnaires de ressources, membres de Volunteer Victoria, un organisme de soutien et d'aiguillage couvrant le district régional de Victoria, en Colombie-Britannique. Au total, 250 questionnaires ont été envoyés au groupe et 129 retournés, ce qui donne un taux de réponse de 52 %. Le deuxième groupe, le "groupe national", était composé de gestionnaires de ressources provenant de l'ensemble du Canada et dont le nom figure sur la liste d'envoi Internet de Bénévoles Canada, une association nationale consacrée à la promotion et au soutien du bénévolat au nom de tous les centres de bénévolat du pays. Au total, 1 100 questionnaires ont été envoyés par voie électronique. Nous avons reçu 365 réponses, ce qui donne un taux de réponse de 33 %. Au total, nous avons reçu de l'information sur l'utilisation des TIC de 494 gestionnaires.

Il faut noter que ces répondants ne peuvent être considérés comme un échantillon représentatif de l'ensemble des organismes de bénévolat au Canada. Le groupe régional représente une ville de taille moyenne (Victoria) dans une seule région du pays. De plus, les organismes de bénévolat de cette ville ne sont pas tous membres de Volunteer Victoria. Le groupe national, même

s'il représente la plupart des provinces (sauf les territoires) est restreint aux gestionnaires qui utilisent le courriel. Malgré ces limites, l'échantillonnage dans son ensemble représente un bon éventail d'organismes à but non lucratif de tout genre, dont l'emplacement, la taille (définie en fonction de l'importance de l'enveloppe budgétaire), la mission et le nombre de bénévoles sont très variés — voir les tableaux 1 et 2.

Tableau 1

Répartition géographique de l'échantillonnage

	Fréquence	Pourcentage
Colombie-Britannique	55	16
Alberta	45	13
Saskatchewan et Manitoba	34	10
Ontario	167	49
Québec	21	6
Provinces maritimes	20	6
Total	342	100

Tableau 2

Caractéristiques des organismes

	Régional nbre	National nbre	Total nbre	Total %
Enveloppe budgétaire				
Moins de 50 000 \$	18	51	69	14
50 000 \$ à 250 000 \$	34	82	116	24
250 000 \$ à 500 000 \$	15	42	57	12
500 000 \$ à 1 000 000 \$	16	69	85	18
Plus d'un million	37	121	158	32
Total	120	365	485	100
Type d'organisme				
Services sociaux	49	119	168	34
Santé	38	105	143	29
Autre	15	43	58	12
Environnement	3	44	47	10
Arts et culture	8	18	26	5
Éducation	11	7	18	4
Sports / loisirs	3	15	18	4
Aide internationale	0	5	5	1
Total	127	365	492	100
Taille du programme (nbre de bénévoles)				
Moins de 10	9	22	31	6
11 à 25	22	40	62	13
26 à 50	22	43	65	13
51 à 75	10	24	34	7
76 à 100	18	44	62	13
101 à 200	25	69	94	19
Plus de 200	18	123	141	29
Total	124	365	489	100

Comme le montre le tableau 1, la moitié des répondants du groupe national proviennent de l'Ontario (49 %). Des organismes de toute taille y sont représentés. Si les organismes du domaine des services sociaux et de la santé prédominent, ont également répondu aux

questionnaires bon nombre d'autres secteurs. La taille des organismes est également assez variée et les plus grands qui comptent plus de 200 bénévoles sont légèrement mieux représentés.

Constatations

Utilisation des TIC par les gestionnaires *Utilisation d'ensemble*

Pour les besoins de ce rapport, les technologies de l'information et des communications (TIC) sont réparties en trois catégories.

1. Le matériel — l'équipement ou les machines qui facilitent le traitement de l'information et des communications, soit les ordinateurs individuels, les télécopieurs, les téléphones cellulaires et les micro-ordinateurs portatifs.
2. Les logiciels — les programmes utilisés pour faire fonctionner le matériel. Le plus utile pour les programmes de bénévolat, c'est le logiciel spécialisé de gestion qui permet de suivre les bénévoles, les postes offerts, les horaires de travail, etc.

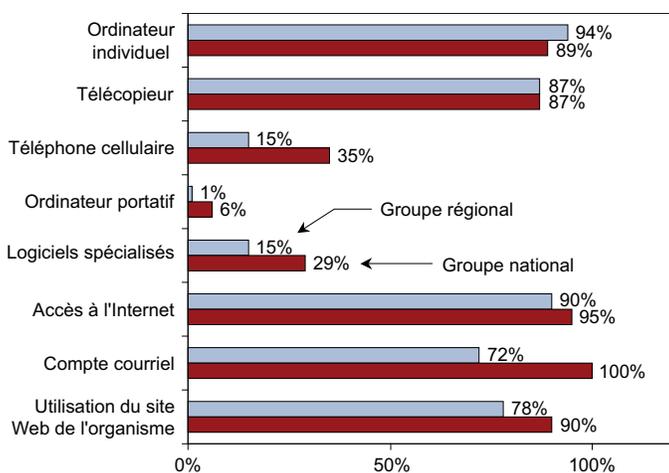
3. L'Internet et ses applications — l'infrastructure de réseau utilisée pour faciliter les communications par courriel, la recherche sur Internet, et le transfert de l'information au moyen de sites Web.

La figure 1 décrit le type de TIC que les répondants utilisaient à l'automne et l'hiver 2001–2002.

Les répondants des deux groupes étaient passablement bien équipés en outils de base. S'ils ne sont pas de gros utilisateurs du téléphone cellulaire et de l'ordinateur portable (du genre Palm Pilot), la grande majorité ont accès à l'ordinateur individuel (89 % du groupe national et 94 % du groupe régional) et au télécopieur (87 % des deux groupes). Relativement peu de répondants utilisent un logiciel de gestion spécialisé pour recruter, affecter et suivre les bénévoles (29 % du groupe national et 15 % du groupe régional). La majorité des gestionnaires ont accès à l'Internet (95 % du groupe national et 90 % du groupe régional), à un compte courriel (100 % et 72 %), et ils se servent du site Web de l'organisme (90 % et 78 %). Le groupe régional est à la traîne par rapport au groupe national dans l'utilisation de logiciels spécialisés et de certains aspects de l'Internet. Cela tient probablement au fait que le groupe national, formé à partir d'une liste de distribution électronique, est biaisé puisqu'il fait déjà partie des membres du secteur les plus avancés sur le plan technologique. Le groupe régional est vraisemblablement plus représentatif de la majorité des organismes du secteur bénévole.

Figure 1

Modèles d'utilisation dans le groupe national et le groupe régional



Utilisation des sites Web

De plus en plus utilisé dans la population canadienne en général, le World Wide Web est un outil dont la valeur s'accroît aux yeux du secteur. Au cours des cinq dernières années, les entreprises ont découvert l'immense potentiel que représente le commerce électronique. Un nombre

sans cesse grandissant d'entreprises utilisent le Web pour informer les clients de leurs produits et pour faire des opérations commerciales avec les clients, les fournisseurs et autres intéressés. Dans le cas des programmes de bénévolat, on pourrait parler de "connectivité électronique."

La connectivité comporte trois niveaux. Le premier niveau, le plus élémentaire, est celui de l'hébergement de l'information — il s'agit uniquement de présenter de l'information sur le programme de bénévolat d'un organisme sur son site Web. Le contenu peut aller de l'information de base et des liens vers d'autres sites à un contenu plus détaillé où on retrouve la liste des postes de bénévoles offerts et des formulaires de demande téléchargeables qui peuvent être retournés par la poste ou livrés en main propre par les candidats.

Le dixième niveau est ce celui de l'interactivité. Il s'agit de divers types de communications bilatérales effectuées en ligne. Cela peut aller de la possibilité pour les utilisateurs de poser leur candidature en ligne pour les postes qui y sont offerts et d'utiliser les avis électroniques "Listserv" (outil de discussion en groupe, par courriel) pour que les gestionnaires et d'autres intervenants puissent transmettre des messages à tous les bénévoles inscrits sur la liste. Les groupes de discussion en ligne servent à la même fin, mais sur des sujets précis. Les sondages en ligne peuvent être utilisés pour interroger les bénévoles sur des questions qui les concernent.

Le troisième niveau est celui de l'horizontalité. Les organismes peuvent collaborer les uns avec les autres en échangeant des renseignements mutuellement utiles au moyen de base de données reliées. Par exemple, un bénévole éventuel peut offrir ses services à divers organismes en soumettant une proposition qui est ensuite automatiquement distribuée à tous les organismes interreliés.

La figure 2 illustre le niveau de connectivité des programmes de bénévolat couverts par l'étude. Le tableau 3 montre combien de programmes appartiennent à chaque niveau.¹

¹ Les organismes sont considérés comme étant au niveau 1 si leur site Web contient une des caractéristiques d'hébergement de l'information, au niveau 2 si, en plus, ils ont une des caractéristiques du niveau 2, et au niveau 3 si, en plus des deux premiers niveaux, ils ont la caractéristique de l'horizontalité.

La plupart des organismes du groupe national et du groupe régional en sont toujours au niveau 1 : ils utilisent leur site Web principalement pour héberger de l'information sur leurs programmes et, dans une moindre mesure, pour afficher des postes de bénévoles à combler. L'implantation du niveau 2 dans les programmes de bénévolat est encore embryonnaire. Le tiers environ seulement de l'échantillonnage utilise les sites Web pour les inscriptions en ligne des bénévoles, les avis électroniques, les groupes de discussion et les sondages auprès des bénévoles. Un pourcentage encore plus faible (4 % dans l'ensemble) se situe au niveau 3 et partage les bases de données avec d'autres agences.

Utilisation du courriel

Notre sondage révèle que les quatre utilisations du courriel les plus importantes chez les répondants sont (figure 3):

- le partage de l'information avec des collègues d'autres organismes (86 % du groupe national et 85 % du groupe régional);

Figure 2

Connectivité dans le groupe national et le groupe régional

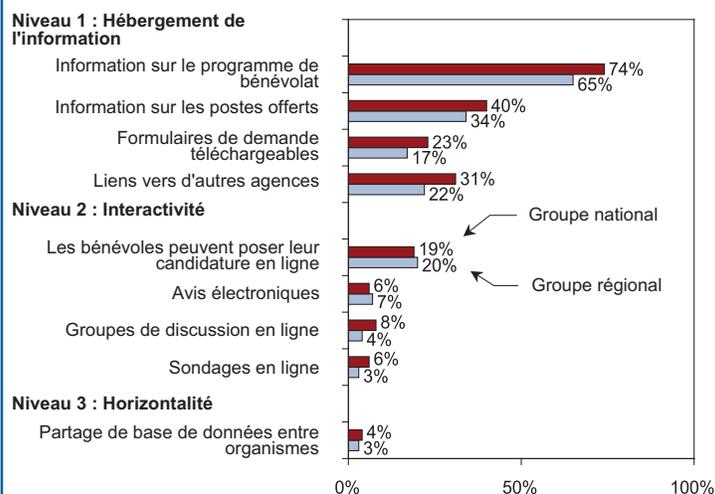


Table 3

Niveaux de connectivité	Fréquence	Pourcentage
Niveau 1 : Hébergement de l'information	233	67
Niveau 2 : Interactivité	107	31
Niveau 3 : Horizontalité	8	2
Total	348	100

- le partage de l'information avec la direction et le personnel de leur propre organisme (82 % du groupe national et 80 % du groupe régional);
- signaler aux bénévoles la tenue d'événements ou de réunions (74 % du groupe national et 71 % du groupe régional); et,
- communiquer aux bénévoles des renseignements sur leur travail ou leur horaire de travail (64 % du groupe national et 67 % du groupe régional).

Les répondants ont tendance à utiliser le courriel davantage pour le partage de l'information à l'interne et à l'externe avec le personnel et les collègues plutôt que pour communiquer avec les bénévoles.

Recrutement des bénévoles en ligne

L'une des innovations apportées au domaine de la gestion du bénévolat par la révolution des TIC, c'est l'émergence des services de recrutement en ligne. La recherche de bénévoles est depuis longtemps un défi pour de nombreux organismes. Ils ont eu recours à des méthodes comme la publicité dans les médias, le bouche à oreille et les bureaux centraux de bénévoles qui compilent les postes de bénévolat disponibles et cherchent à appairer les candidats aux postes qui leur conviennent le mieux.

L'appariement étant idéal dans un contexte informatisé, on a apparaître un certain nombre de programmes de ce genre. Deux des programmes les mieux connus et les plus utilisés sont : (1) VICTA, élaboré en 1996 par Volunteer Victoria et adopté par une cinquantaine d'organismes en Amérique du Nord, et (2) REB (Recrutement électronique des bénévoles), lancé par Bénévoles Canada en 1998. Le premier programme ne porte que sur des postes offerts par les membres locaux du centre de bénévolat qui l'adopte (dans le cas de l'étude, Volunteer Victoria). Le deuxième porte sur des postes offerts dans tout le pays et il est ouvert aux bénévoles de partout. Nous avons tenté de découvrir la mesure dans laquelle on utilisait ces services de recrutement en ligne et à quel point les gestionnaires en étaient satisfaits.

VICTA

Soixante-dix-sept répondants (60 % du groupe régional) disent qu'ils ont utilisé VICTA pendant l'année précédant le sondage et qu'ils ont recruté en moyenne 10 % de leurs bénévoles par ce moyen. Plus précisément, 20 % des répondants n'ont recruté aucun bénévole par cette méthode ; 33 % des répondants disent en avoir recruté entre 1 et 10 ; 36 % des répondants affirment en avoir recruté entre 11 et 50 recruté, et 11 % entre 51 et 100 bénévoles.

REB

Trois cent six répondants (66 % du groupe national) disent être inscrits au REB. De ceux-ci, 88 (29 %) disent avoir affiché un ou plusieurs postes à combler au cours de l'année précédant le sondage. Soixante-dix pour cent de ceux qui ont affiché des postes disent avoir reçu moins de cinq demandes, et 80 % disent avoir effectué moins de cinq placements.

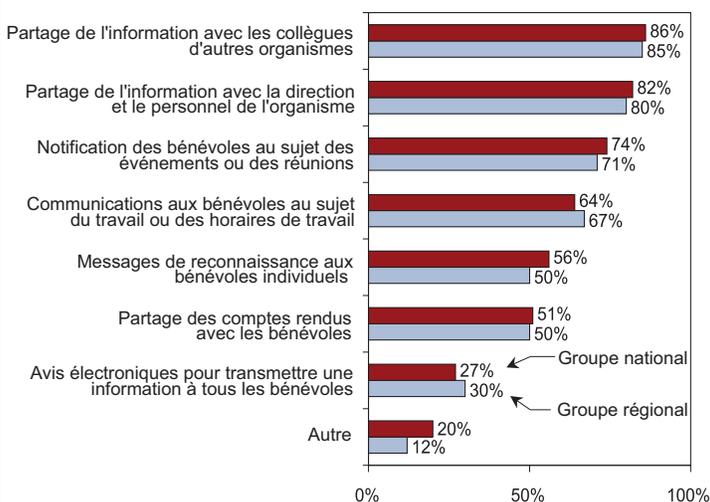
En général, si les services d'appariement en ligne ne sont toujours pas une importante source de recrutement dans la plupart des programmes, les systèmes locaux offerts par les centres de bénévolat semblent être utilisés plus fréquemment et attirer plus de candidats que le système national.

Facteurs associés à l'utilisation des TIC

Il existe une variation considérable quant à l'utilisation des TIC dans les organismes de bénévolat participant à cette étude. Comment expliquer cette variation? Si un questionnaire comme le nôtre, administré une seule fois,

Figure 3

Utilisation du courriel dans le groupe national et le groupe régional



ne nous permet pas de nous prononcer sur les causes probables de la variation, il est possible d'identifier certains facteurs pouvant être associés aux habitudes d'utilisation des TIC. Une recherche plus poussée permettrait de voir si de tels facteurs ont un lien de cause à effet par rapport à l'utilisation des TIC ou s'ils sont attribuables à d'autres influences.

Les facteurs pouvant être associés aux les habitudes d'utilisation peuvent être regroupés en trois catégories.

1. Caractéristiques personnelles des gestionnaires de ressources bénévoles

Par exemple, les gestionnaires de sexe masculin sont-ils plus ou moins susceptibles d'utiliser les TIC que les gestionnaires de sexe féminin ? Existe-t-il des différences liées au niveau de scolarité des gestionnaires ? Le niveau d'expérience atteint dans l'utilisation des ordinateurs ou même le nombre d'années consacrées à l'exercice de la profession ont-ils une influence ?

2. Caractéristiques organisationnelles telles la taille et la mission

Les organismes de plus grande taille ou ceux qui sont reliés à certains secteurs comme les arts ou les services sociaux sont-ils plus ou moins susceptibles de différer dans leurs habitudes d'utilisation ?

3. Caractéristiques des programmes

Cette catégorie a trait à la taille en soi du programme (nombre de bénévoles) et à sa taille relative au sein de l'organisme (mesurée en enveloppe budgétaire par rapport au budget fonction de son total de l'organisme). Il existe également, dans les programmes, des facteurs reliés aux TIC qui peuvent influencer sur les habitudes : p. ex. quelle portion du budget est attribuée, quel soutien technique fournit-on, et dans quelle mesure existe-t-il des politiques précises et des principes directeurs pour utiliser les TIC ?

On trouvera dans l'annexe A les détails sur la façon dont on a défini et mesurés ces facteurs.

Caractéristiques individuelles

La scolarité, la connaissance des ordinateurs et l'acquisition des compétences associées ne semblent pas influencer de manière significative sur l'utilisation des TIC. Toutefois, il existe des différences dans les habitudes d'utilisation des hommes et celles des femmes, et dans celles des gestionnaires, selon qu'ils sont expérimentés

ou non. Les gestionnaires de sexe masculin étaient plus susceptibles d'avoir accès à tous les outils, soit l'ordinateur individuel, le télécopieur, le téléphone cellulaire et l'ordinateur portatif. Par contre, les gestionnaires de sexe féminin et les gestionnaires possédant moins d'expérience étaient plus susceptibles d'utiliser les méthodes de recrutement en ligne. Cela laisse entendre que les femmes et les nouveaux venus dans le domaine de la gestion du bénévolat ont de plus fortes chances d'être tentés par les innovations comme les systèmes de recrutement en ligne.

Caractéristiques organisationnelles

Les facteurs organisationnels sont soit difficiles à établir, soit moins marquants que les facteurs individuels. Nous avons regardé comment les habitudes d'utilisation variaient entre les organismes dans les divers sous-secteurs du monde philanthropique. Malheureusement, il n'y avait pas suffisamment d'organismes représentés dans chaque sous-secteur pour faire l'examen statistique des différences. Il y a toutefois des variations évidentes. Par exemple, les intervenants dans les domaines de l'aide internationale, des sports, et des loisirs, utilisent le plus les outils de TIC (tous les quatre), tandis que ceux oeuvrant dans les domaines des arts, de la culture et de l'environnement en utilisent le moins (un seul). Les organismes du domaine des arts et de la culture étaient aussi le moins susceptible d'utiliser le courriel pour communiquer. Enfin, les groupes religieux et les organismes du secteur de l'éducation utilisaient plus l'Internet pour communiquer que les autres types d'organismes.

Les gestionnaires de ressources des grands organismes (enveloppe budgétaire de plus de 250 000 \$) utilisent le courriel électronique pour transmettre des messages personnalisés (p. ex. notes de remerciement et horaires de travail) plutôt que pour distribuer de l'information (comptes rendus) plus souvent que ceux des petits organismes. Il est possible que les gestionnaires des grands organismes se servent du courriel pour gérer des relations parce que les contraintes de temps les empêchent d'utiliser les moyens de communication plus personnels comme le téléphone ou les rencontres individuelles.

Caractéristiques des programmes

Si la taille des programmes (nombre de bénévoles des services) n'est pas, en elle-même, associée à un modèle

d'utilisation, elle n'en a pas moins un effet lorsqu'elle est tenue combinée à d'autres facteurs. Par exemple, les organismes qui attribuent plus de 10 % de leur budget au programme de bénévolat et qui comptent plus de 75 bénévoles ont un site Web plus interactif que des organismes qui consacrent la même proportion de leur budget au programme mais qui comptent moins de 75 bénévoles. De même, les organismes ayant des politiques et des principes directeurs sur les TIC et qui ont plus de 75 bénévoles ont des sites Web moins interactifs. Cela laisse entendre que ceux qui travaillent dans des milieux possédant des règles et des contrôles formels quant à l'utilisation des TIC sont plus prudents quand il s'agit de s'en servir de façons nouvelles ou différentes.

Le facteur le plus influent sur l'utilisation des TIC est la taille du budget alloué au programme de bénévolat par rapport au budget total de l'organisme. Les programmes qui reçoivent plus de 10 % du budget d'ensemble de l'organisme ont des sites Web plus interactifs et plus d'outils technologiques, et ils utilisent cette technologie pour transmettre plus de messages personnalisés. Cela laisse entendre que la taille de l'enveloppe budgétaire des programmes traduit l'importance que la direction de l'organisme attache à son programme de bénévolat. Un programme considéré comme important se voit attribuer plus d'argent et ainsi a plus de chances de bénéficier de tout ce que la technologie peut offrir.

Les obstacles perçus

On a demandé aux répondants de préciser ce qu'ils percevaient comme obstacles à leur capacité d'utiliser les TIC davantage et à des fins, plus variées — voir la

figure 4. L'obstacle le plus fréquemment signalé par 38% signalé est celui de "pas assez d'argent", indiqué par 38 % des répondants du groupe national et 43 % de ceux du groupe régional est celui du manque d'argent. Le deuxième est : "d'autres priorités passent en premier" (23 % du groupe national et 22 % du groupe régional). Il est intéressant de noter que peu de répondants ont mentionné comme obstacle le manque de connaissances ou de formation. Cela laisse entendre que de nombreux répondants seraient prêts à améliorer leur façon d'utiliser la technologie s'ils avaient plus de temps et d'argent.

Le degré de satisfaction

Nous avons demandé aux répondants quelle était leur degré de satisfaction en général pour rapport à l'utilisation des TIC, et en particulier par rapport au courrier électronique, à l'Internet et aux services de recrutement en ligne. Nous leur avons également demandé d'indiquer quel genre d'impact ils croyaient que les TIC avaient eu sur les programmes pour ce qui est des coûts, de l'efficacité, de la productivité et de la qualité des services offerts.

Satisfaction générale par rapport aux TIC

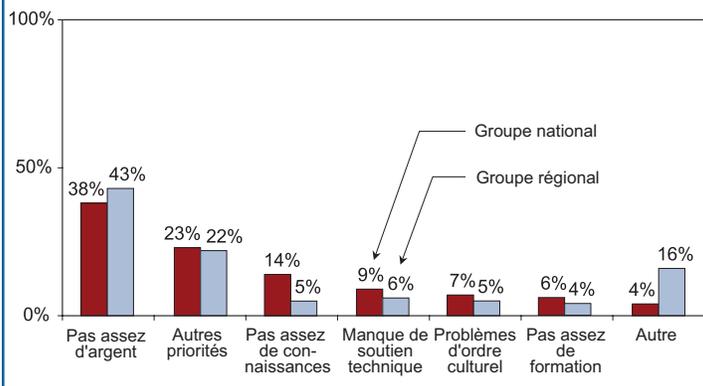
Même si aucun des répondants n'est profondément insatisfait de la quantité de TIC utilisée dans les programmes, 90 % des membres du groupe national et 83 % de ceux du groupe régional affirment : "Je voudrais apporter certaines améliorations". Seuls 10 % des répondants du groupe national et 17 % de ceux du groupe régional ont assuré être entièrement satisfait de la façon dont les outils technologiques sont utilisés. Assurément, le statu quo n'est pas la solution privilégiée pour la plupart des répondants.

Satisfaction par rapport au courriel

Pour ce qui est de l'utilité générale, 95 % des répondants des deux groupes croient que le courriel est utile ou très utile. Lorsqu'on leur demande ce qu'ils aiment de ce mode de communication, ils invoquent sa vitesse, sa commodité et son efficacité. Cependant, seuls 58 % des répondants affirment que le courriel est un outil utile pour la gestion des relations auprès des bénévoles et autres intéressés. Il semble que les répondants considèrent le courriel davantage comme outil informel de partage de l'information que comme moyen de construire ou de consolider des relations en personnalisant les communications (p. ex. en reconnaissant les bénévoles l'engagement ou l'esprit d'équipe).

Figure 4

Obstacles perçus à l'utilisation des TIC dans les deux groupes, en pourcentage



Satisfaction par rapport à l'Internet comme source d'information

Plus de la moitié des répondants (57 % du groupe national et 59 % du groupe régional), ont indiqué que lorsqu'ils faisaient une recherche sur l'Internet, ils trouvaient facilement l'information recherchée plus de 75 % des fois. Un plus fort pourcentage de répondants du groupe national a trouvé l'information désirée 50 % des fois ou plus, en comparaison du groupe régional (86 % du groupe national et 74 % du groupe régional).

Satisfaction par rapport aux services de recrutement des bénévoles en ligne

Il y a des différences considérables dans le degré de satisfaction des répondants par rapport aux services d'appariement entre bénévoles et postes offerts. Dans le groupe régional, de tous les répondants qui disent utiliser VICTA, 57 % affirment qu'il s'agit d'un service bon ou excellent, et 27 % croient que le service est passable, tandis que 16 % estiment qu'il est faible. Un tiers des répondants estime que son utilisation a occasionné une augmentation du nombre de candidats offrant leurs services à l'organisme, tandis que seulement 2 % des répondants croit que le nombre des candidats a diminué par rapport aux résultats obtenus au moyen du système traditionnel. Pour les autres, il n'y a aucun changement.

On a demandé aux répondants du groupe national utilisant le REB de noter leur degré de satisfaction sur une échelle de 1 à 10, 1 correspondant à une satisfaction nulle, et 10, à une pleine satisfaction. Si le degré de satisfaction est de 5 en moyenne, plus du tiers des répondants (35 %) ont attribué une note de 1 ou 2, et seulement 6 % ont attribué une note de 8 ou une note supérieure. Quant à sa capacité de recruter des bénévoles, 86 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient effectué moins de 5 placements grâce à l'utilisation du système REB.

Il y a également des associations intéressantes entre la satisfaction par rapport aux services de recrutement en ligne et les antécédents des répondants. Dans la section précédente, nous avons noté que les répondants moins expérimentés avouaient utiliser les systèmes de recrutement en ligne plus souvent que les gestionnaires

possédant plus d'expérience. De même, nous avons constaté que les répondants moins expérimentés étaient plus satisfaits de leur activité de recrutement en ligne. Ces différences semblent laisser entendre que l'expérience joue un rôle clé dans l'adoption et l'interprétation des activités reliées à une nouvelle technologie.

Les nouveaux venus semblent plus disposés à essayer les innovations et se montrent moins sévères envers celles-ci quand ils les utilisent.

Impact perçu des TIC sur les programmes de bénévolat

Pour nous faire une idée de l'impact des TIC sur les programmes de bénévolat, nous avons demandé aux répondants d'indiquer la mesure dans laquelle l'utilisation de la technologie avait entraîné des réductions de coûts ou des améliorations de l'efficacité, de la productivité et de la qualité des services. Les répondants ont utilisé une échelle comportant quatre niveaux, allant de "pas du tout" à "dans une large mesure."

Dans l'ensemble, l'impact des TIC sur l'efficacité, la productivité et la qualité des services est plus grand que leur impact sur les coûts. Les deux-tiers environ des répondants ont noté un impact positif, variant de modéré à important, pour ce qui est de l'efficacité (84 % du groupe national et 70 % du groupe régional), de la productivité (80 % du groupe national et 67 % du groupe régional), et de la qualité des services (63 % du groupe national et 60 % du groupe régional). Cependant, les répondants des deux groupes ont différé d'opinion quant à la mesure dans laquelle l'utilisation de la technologie avait entraîné des réductions de coûts. Pour la moitié environ des répondants du groupe régional (51 %) et les deux-tiers de ceux du groupe national (65 %), il n'y aurait eu aucune économie ou très peu.

Comment améliorer l'utilisation des TIC?

On a proposé aux répondants une liste de 10 améliorations à apporter à l'utilisation des TIC dans leurs programmes de bénévolat. Les résultats sont donnés dans le tableau 4. Les répondants des deux groupes ont choisi les quatre mêmes améliorations comme étant les plus importantes, mais dans un ordre légèrement différent.

Les quatre aspects les plus importants en matière d'améliorations possibles sont :

- les sites Web interactifs;
- plus de points d'accès à l'Internet pour les bénévoles;
- plus de formation; et,
- plus de logiciels de gestion des bénévoles.

Les deux premiers aspects — sites Web interactifs et multiplication des points d'accès à l'Internet — sont reliés à l'amélioration de l'utilisation des TIC (comme par ex. profiter davantage de la communication interactive offerte par le Web et l'Internet). Les deux autres ont trait à l'adaptation sur mesure des applications pour répondre aux besoins des programmes.

Près du un quart des répondants (22 %) du groupe régional a coché "autres" changements. Leurs commentaires portaient en majeure partie sur deux aspects : (a) mettre à niveau les applications technologiques actuelles — par exemple grâce à des interfaces efficaces plus nombreuses, des ordinateurs plus puissants et des logiciels plus performants, et (b) apporter des améliorations au profit des bénévoles — par ex. leur fournir des ordinateurs et parfaire leurs compétences en matière de TIC en leur donnant de la formation.

Tableau 4

Améliorations possibles des programmes par l'utilisation des TIC

	National		Régional		National rank	Régional rank
	%	nbre	%	nbre		
Sites Web interactifs	56	(207)	50	(51)	1	4
Plus de points d'accès pour les bénévoles	56	204	70	71	2	1
Plus de formation	52	188	63	64	3	2
Plus de logiciels de gestion	50	181	53	54	4	3
Plus d'assistance technique	32	115	36	37		
Ordinateurs plus récents	38	138	38	39		
Technologie à plus bas prix	35	129	22	22		
Plus de comptes courriel pour les bénévoles	39	143	18	18		
Accès à l'Internet	8	29	13	13		
Autre	10	35	22	23		

Conclusion

D'après cette étude les programmes de bénévolat au Canada ne sont pas "à la traîne" en ce qui concerne les aspects matériel et connectivité des technologies de l'information et des communications. Dans l'ensemble, les organismes de bénévolat utilisent les TIC à des degrés variables, tout comme les organismes des autres secteurs de l'économie, et les gestionnaires de ressources bénévoles font un assez bon travail dans l'utilisation de la nouvelle technologie.

Toutefois, il y a lieu d'apporter des améliorations. Les programmes de bénévolat accusent du retard dans l'utilisation de l'Internet. Les sites Web et le courrier électronique offrent de nouveaux outils qui pourraient être utiles pour ces programmes, par exemple recruter des bénévoles au moyen du site Web de l'organisme ou de site de services comme VICTA ou le REB. Les gestionnaires de ressources bénévoles pourraient également faire un meilleur usage des sites Web pour accroître les niveaux de connectivité verticalement avec leurs bénévoles et leurs clients, et horizontalement avec les autres agences. Ils pourraient utiliser le courriel pour améliorer leurs relations avec les bénévoles en personnalisant davantage la communication lorsqu'il s'agit de reconnaître un travail bien fait, communiquer les horaires de travail, donner du feedback sur les activités, etc. La plupart des répondants ont souligné avoir besoin de logiciels spécialisés pour les aider à gérer plus efficacement les ressources disponibles.

Les intervenants font-ils pour autant du mauvais travail s'ils ne se servent pas tout derniers perfectionnements technologiques ? Sûrement pas. De nombreux programmes sont suffisamment petits pour que les communications individuelles face et les appels téléphoniques soient suffisants pour assurer des relations harmonieuses et satisfaisantes. Toutefois, lorsque les programmes prennent de l'ampleur au point où de telles relations directes avec tous et chacun ne sont plus possibles, la technologie peut être très utile.

Le retard dans l'application des TIC au monde du bénévolat n'est pas nécessairement imputable aux

gestionnaires. Nous en sommes toujours aux débuts de la révolution numérique et, comme dans les autres secteurs, les gestionnaires sont assujettis à des contraintes qui sont plus ou moins indépendantes de leur volonté. La plus importante de ces contraintes, c'est le manque de fonds disponibles et le manque de temps pour s'informer des changements et les mettre en oeuvre.

Le problème de financement des programmes est bien connu des gestionnaires, surtout dans les grands organismes pour lesquels le programme de bénévolat n'est pas une grande priorité. On est fortement tenté de croire que les bénévoles sont "gratuits" et que, par conséquent, leur gestion doit se faire à peu de frais. De nombreux directeurs généraux comprennent difficilement que l'investissement dans un domaine comme la technologie peut produire des bénévoles plus efficaces qui, à leur tour, contribuent à l'efficacité de l'organisme dans son ensemble.

Les organismes qui veulent améliorer leur programme de bénévolat en utilisant mieux les TIC doivent tenir compte des points suivants :

- Les gestionnaires doivent, dans la mesure du possible, travailler avec leurs directeurs généraux pour obtenir le soutien des gouvernements qui leur permettra d'acquérir et d'améliorer les outils technologiques, et d'apprendre à les utiliser.
- Les gestionnaires doivent appuyer l'Initiative sur le secteur bénévole et les communications (ISBC) dont l'un des principaux volets est la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information qui vise à améliorer la capacité technologique du secteur – voir le site Web : (http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/im_it/index.cfm)
- Les logiciels de gestion spécialisés actuels doivent être revus et évalués. La plupart des quelques directeurs régionaux de ressources bénévoles qui utilisent de tels logiciels ont indiqué qu'ils n'en utilisaient que deux : "Volunteer Works" et "Selston". Une liste complète de 24 programmes

spécialisés de gestion du bénévolat avec des liens et des descriptions détaillées peut être consultée sur le site Internet de l'organisme Nonprofit Information Technology Organization (<http://www.npinfotech.org/tnopsi/volunteer/volindex.htm>).

- Il faudrait pousser la recherche sur le développement de nouvelles technologies, notamment les applications Internet qui répondraient mieux aux besoins tant des gestionnaires que des bénévoles. Cela devrait s'inscrire dans le cadre d'un plan clair, à étapes multiples, pour développer des TIC qui correspondent aux besoins de nombreux types d'organismes.
 - Les responsables de programmes devraient savoir jusqu'à quel point leurs bénévoles sont branchés. Il y en a peut-être beaucoup plus qu'on le croit qui seraient prêts à se servir de l'ordinateur et d'Internet.
 - Il vaut aussi la peine d'explorer les façons d'aider les bénévoles à devenir des utilisateurs plus efficaces des TIC en leur offrant de la formation et un accès à l'équipement et à des locaux où ils peuvent utiliser les ordinateurs dans l'organisme.
- À la lumière de la constatation selon laquelle les politiques et principes directeurs existants empêcheraient l'émergence de nouvelles applications, il vaudrait peut-être la peine de les réexaminer pour s'assurer qu'ils ne mettent pas involontairement un frein à l'innovation.
 - Le potentiel des systèmes d'appariement entre bénévoles et postes offerts en ligne (comme VICTA et REB) ne semble pas encore avoir été atteint. Il faut sûrement apporter des changements à ces systèmes pour en améliorer la facilité de fonctionnement et en faire connaître l'existence. Les gestionnaires ont également la responsabilité de réexaminer les méthodes de recrutement, de sélection et de placement des bénévoles, pour voir s'il y aurait lieu d'avoir davantage recours à ces systèmes qui sont une ressource précieuse pour recruter des bénévoles.²

² Pour en savoir plus, voir le rapport séparé sur le bénévolat virtuel, *Virtual volunteering : Current status and future prospects*, disponible au site www.nonprofitscan.ca.

Annexe A: Mesures des variables des TIC

Outils des TIC (matériel)

Outils des TIC (matériel)			
Un type Ord. ind. ou fax ou tél. cellulaire ou ord. portatif	Deux types Ord. ind. et fax ou tél. cellulaire ou ord. portatif	Trois types Ord. ind. et fax et tél. cellulaire ou ord. portatif	Quatre types Ord. ind. et fax et tél. cellulaire et ord. portatif

Site Web

Interactivité des sites Web de l'organisme	
Caractéristiques non interactives <ul style="list-style-type: none"> ■ Information sur le programme de bénévolat ■ Information sur les postes offerts aux bénévoles ■ Formulaires de demande pouvant être téléchargés ■ Liens vers d'autres sites pertinents 	Caractéristiques interactives <ul style="list-style-type: none"> ■ Bénévoles pouvant poser leur candidature en ligne ■ Avis électroniques ■ Groupe de discussion en ligne ■ Sondages en ligne

Utilisation du courriel

Utilisation du courriel par les gestionnaires pour communiquer avec les bénévoles	
Communications impersonnelles <ul style="list-style-type: none"> ■ Partage des comptes rendus de réunions avec les bénévoles ■ Avis aux bénévoles au sujet des événements ou des réunions ■ Avis électroniques fournissant une information à tous les membres 	Communications personnalisées <ul style="list-style-type: none"> ■ Messages individuels de reconnaissance à des bénévoles ■ Communications aux bénévoles au sujet du travail ou des horaires de travail

Utilisation du recrutement en ligne

Utilisation du recrutement en ligne par les gestionnaires	
■ Oui	■ Non

Facteurs pouvant influencer sur l'utilisation des TIC

Niveau individuel					
Sexe	Masculin		Féminin		
Scolarité	Universitaire		Non universitaire		
Compétences en informatique	Faibles	Passables	Bonnes	Excellentes	
	De faibles à passables		De bonnes à excellentes		
Expérience en informatique	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	11 à 15 ans	Plus de 15 ans	
	Moins de 10 ans		Plus de 10 ans		
Expérience de travail	Moins de 5 ans	5 à 10 ans	10 à 15 ans	Plus de 15 ans	
Niveau organisationnel					
Type d'organisme	Arts et culture	Environnement	Éducation	Religieux	
	Santé	Aide internationale	Services sociaux	Sports / loisirs	Autre
Enveloppe budgétaire totale	Moins de 50 000 \$	50 000 à 250 000 \$	250 000 à 500 000 \$	500 000 à 1 000 000 \$	
	Plus de 1 000 000 \$	Moins de 250 000 \$	Plus de 250 000 \$		
Politiques et principes directeurs de TIC	Oui			Non	
Niveau de programme					
Pourcentage du budget attribué au programme de bénévolat			Moins de 10 %		Plus de 10 %
Soutien technique			Oui		Non
Pourcentage du budget du bénévolat attribué aux TIC			Moins de 10 %		Plus de 10 %
Taille du programme (nb de bénévoles)	Moins de 10	11 à 25	26 à 50	51 à 75	76 à 100
	101 à 200	Plus de 200	Moins de 75 bénévoles	Plus de 75 bénévoles	

Références

- Kuutti, K. (1996). Debates in IS and CSCW research: Anticipating system design for post-Fordist work. Dans : W. J. Orlikowski, M.R. Walsham, & J.I. DeGross. (Eds.), *Information technology and changes in organizational work* (pp. 177-196). London: Chapman and Hall.
- Langford, J. & Harrison, Y. (2001). Partnering for e-government: Challenges for public administrators. *Canadian Public Administration*, 44, 393-416.
- Nahar, N., Najmul, H., & Tepandi, J. (2000). Global electronic commerce process: Business to business. Dans : R. Hackney, & D. Dunn. (Eds.), *Business information technology management alternative and adaptive futures* (pp. 87-105). New York: St. Martin's Press.
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2000). *Is there a new economy? First report on the OECD growth project*. Paris: Author.
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2002). *Information and communication technology outlook 2002: Highlights*. Paris: Author.
- Parmegiani, M., & Sachdeva, T. (2000). *Information and public policy concerning voluntary sector use of information technologies, the Internet and the World Wide Web: An international report*. Toronto: Le Centre canadien de philanthropie
- Rocheleau, B. (1999). The political dimensions of information systems in public administration. In D. G. Garson. (Ed.), *Information technology and computer applications in public administration*. (pp. 23-40). Hershey: Idea Group Publishing.
- Segil, L. (2001). *FastAlliances power your e-business*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Stanback, T.M., Jr. (1987). *Computerization and the transformation of employment*. Boulder and London: Westview Press.
- State of California. (2000). *Better Gov: Engineering technology-enhanced government*. Little Hoover Commission. Document tiré du World Wide Web le 15 janvier 2000 : <http://www.lhc.ca.gov/lhcdir/report156.html>
- Thompson, F. (1998). Public economics and public administration. Dans : J. Rabin, W. Bartley Hildreth, & Gerald J. Miller. (Eds.), *Handbook of public administration, 2nd edition* (pp. 995-1064). New York: Marcel Dekker.
- Warren, M. & Weschler, L. (1999). Electronic governance on the internet. In D.G. Garson. (Ed.), *Information technology and computer applications in public administration: Issues and trends*. (pp. 118-133). Hershey: Idea Group Publishing.
- West, M. (2000). Assessing e-government: The Internet, democracy, and service delivery by state and federal governments 2000. *Inside Politics*. Document tiré du World Wide Web le 20 novembre 2000 : <http://www.insidepolitics.org/egovtreport00.html>