

Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien

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

Document à l'appui numéro 3

Commentaires tirés des rencontres et du questionnaire
(Certaines données repères ont été supprimées)

100, rue Wells
Toronto (Ontario) M5R 1P3
Courriel : info@realworldsystems.net
Téléphone et télécopieur : (888) 596-5290

**SECTION : AUTRES SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES**

N°	Réponses au questionnaire
1	En fait de technologies, les organismes de conservation devraient, pour mener à bien leur mandat, disposer d'outils comme des trousseaux électroniques de vérification de la qualité de l'eau, des unités GPS, des boussoles perfectionnées, etc.
2	N° 13 — Pourquoi exclusivement les jeunes? Soixante-quinze pour cent des bénévoles sont des gens de 40 ans et plus. Pas d'écran sur les questionnaires... Ils se télécopient plus facilement!
3	N° 23 Nous servons la collectivité de la ville de London dans son ensemble sans viser une population en particulier.
4	1) En utilisant des logiciels gratuits ou moins coûteux, et en faisant la promotion de ceux-ci. Par exemple, favoriser la plate-forme Linux au lieu de Microsoft, du système d'exploitation OS et des applications connexes. 2) Partenariats entre le secteur privé des TI et l'ISBC
5	Une base de données sur le secteur bénévole et les enjeux qui y sont reliés serait utile, particulièrement pour les petites organisations et les organismes œuvrant en région éloignée, qui ont une infrastructure limitée sur le plan des TI.
6	Nous sommes aux prises avec le problème suivant : puisque la portée de nos actions est restreinte, nous n'avons pas besoin d'une structure administrative complexe. Nous avons toutefois besoin de gestionnaires, et notre dilemme est lié au maintien en poste des bénévoles qualifiés qui nous soutiennent. Pourrait-on régler le problème en faisant appel à des professionnels, qui agiraient à partir d'un endroit plus central, ou en mettant en place un service régional qui assurerait les fonctions de direction?
7	Une base de données nationale répertorient les agresseurs d'enfants, facilement accessible aux organismes jeunesse, ou encore un mécanisme de vérification de casier judiciaire, uniforme et fiable à l'échelle du Canada, offert gratuitement aux organismes jeunesse.
8	La mise en place d'une base de données nationale, accessible par Internet, répertorient les organismes bénévoles et offrant des liens vers les sites Web de ceux-ci, permettrait aux petites organisations d'obtenir une plus grande reconnaissance et un meilleur accès au financement.
9	Il est important que les organismes aient accès à des solutions technologiques et obtiennent le soutien adéquat en cette matière, mais, à mon avis, on devrait accorder la priorité au soutien à la communication directe. Bien sûr, nous désirons être en mesure de communiquer avec nos bénévoles et nos membres d'égal à égal — sur le plan technologique —, mais ce qui est d'autant plus crucial, c'est de continuer à pouvoir travailler <i>en personne</i> avec nos bénévoles et nos membres le plus souvent possible.
10	Au même titre que les organisations nationales qui offrent une formation et des services de consultation, et qui mettent de l'avant des projets-pilotes concertés et des recherches appliquées, nous avons besoin de l'aide du gouvernement pour constituer un système de téléenseignement en direct à partir du contenu des cours. Nous ne disposons pas des ressources nécessaires pour le faire : le Canada est un pays trop complexe sur le plan géographique. Il nous faut trouver un autre moyen de diffuser des renseignements et de transmettre des compétences.
11	Un soutien pour accéder à un logiciel de gestion des bénévoles — à l'heure actuelle, le meilleur est un programme américain plutôt coûteux. Envisager des négociations pour



	obtenir une version canadienne.
12	Il faut être vigilant pour ne pas entrer en concurrence directe avec le secteur privé dans le domaine du matériel informatique, des logiciels et des services de soutien en matière de technologies de l'information. Le secteur privé fait un meilleur travail, souvent à moindre prix. Se concentrer sur le soutien au financement et sur les activités de coordination et de communication.
13	La formation des gestionnaires ainsi que les outils d'évaluation devraient être offerts gratuitement. Il faudrait des mécanismes permettant aux coordonnateurs ainsi qu'aux travailleurs salariés d'avoir accès facilement aux échelles salariales.
14	Les ordinateurs et les logiciels font partie du budget d'administration des organismes de bienfaisance enregistrés — et ce budget est fixe. Il faudrait trouver des moyens de permettre aux organismes de bienfaisance de se servir des nouvelles technologies sans être pénalisés par Revenu Canada.
15	Certains de ces services vont fonctionner pour quelques organisations et pas pour les autres... Chaque service devrait viser une taille et un type précis d'organismes.
16	Envisager de soutenir de petites associations culturelles — critère : qu'il ne s'agisse pas d'organismes de charité enregistrés.
17	C'est bien beau, le courriel, les sites Web, la téléconférence, mais c'est complètement inutile si vous devez travailler avec du matériel informatique vieux de dix ans. Notre temps et nos efforts vont dans le recrutement, la formation et la prestation directe de services — nous n'avons ni le temps ni l'argent pour seulement PENSER à ce que pourrait nous apporter une technologie que nous ne pouvons pas nous permettre. Nous sommes une popote roulante : nos fonds vont d'abord à nos clients, ensuite aux bénévoles et au personnel, et enfin à la technologie.
18	Obtenir du financement pour Internet et l'obtention de logiciels et de matériel informatique. Nous recevons beaucoup de dons d'ordinateurs. Toutefois, ils sont habituellement désuets, et donc trop limités pour un usage quotidien.
19	Exercice 2001 — total de l'actif — 25 400 \$. Total des revenus — dons : 725 \$, intérêts 1 493 \$ — les intérêts ont servi à l'acquisition de trois bourses de 500 \$. Il me semble que les petits organismes de bienfaisance privés comme le nôtre pourraient se passer de rendre des comptes au gouvernement à tout bout de champ — je pense notamment au formulaire d'impôt des œuvres de bienfaisance.
20	Nous devons discuter de toutes ces questions. Nous n'avons besoin d'acheter que 1 000 ordinateurs, assortis des logiciels nécessaires, le tout pour un prix dérisoire, et donner ce matériel à toutes ces organisations.
21	En quoi cette initiative est-elle pertinente pour une petite organisation d'aide humanitaire internationale qui n'est pas enregistrée?
22	J'ai indiqué que je n'accordais pas la priorité à la mise en place d'un cyber guichet unique, puisqu'un tel site existe déjà au Canada : il s'agit de <i>Charity Village</i> (charityvillage.com), qui est une ressource incroyablement complète et très populaire. Je crois qu'il serait dommage de créer la copie d'une ressource formidable qui existe déjà. J'ai répondu aux questions selon les besoins de MON organisation, qui a la chance d'être dirigée par un personnel qui juge que nos systèmes et nos aptitudes informatiques constituent une priorité. Nous avons également à notre service un administrateur de réseau extraordinaire qui travaille à distance. Si j'avais pensé aux besoins que je perçois à l'échelle du SECTEUR, j'aurais répondu autre chose à beaucoup de questions. Il me semble qu'à ce jour, l'informatique et les connaissances techniques doivent constituer une priorité indéclassable pour beaucoup



	d'organismes bénévoles.
23	J'hésite à donner en exemple nos voisins américains, mais ils ont accompli un travail exceptionnel dans le domaine. L'idée des <i>Circuit Riders</i> (des techniciens itinérants) est particulièrement ingénieuse : il s'agit de techniciens expérimentés qui comprennent le secteur bénévole et les besoins en technologie de ce dernier. Ils peuvent donc aider les organisations à mettre en œuvre une stratégie électronique rentable. Le mécanisme de financement ressemble à celui de @ction bénévole.enligne. J'ai fait appel à eux pour du financement, puisqu'il s'agit d'une fondation nationale qui fait du bon travail en Ontario. Toutefois, le financement qui m'a été consenti ne sera pas suffisant pour faire de notre base de données interactive un outil pancanadien, et je ne connais pas d'organisation fédérale similaire à laquelle je pourrais m'adresser pour du financement.
24	J'espère bien que vous atteindrez votre but en exploitant les groupes minoritaires pour rester en avant du peloton et continuer de jouer le rôle du « gros poisson » pendant que le menu fretin vous fournit les outils dont vous avez besoin...
25	Idéalement, mettre en place un moyen de communiquer et d'échanger des idées entre centres de bénévoles, et améliorer le site de REB.
26	Outre les éléments répertoriés ci-dessus, il faut se doter d'un guichet unique rassemblant toutes les données du gouvernement; de plus, les données doivent circuler librement; voici quelques-unes des données qui devront obligatoirement faire partie du guichet unique : le recensement, les formulaires de déclaration de revenu, etc., de même que les cartes GIS (SD, SR, réseau routier, circonscriptions électorales, etc). On doit également avoir accès à des fonds pour se procurer les logiciels de cartographie GIS haut de gamme et les ressources qui renforceront les moyens d'action du secteur. Enfin, mettre à la disposition des organisations un modèle ou un autre d'imprimante laser couleur, afin qu'elles soient en mesure de publier davantage de matériel intéressant.
27	De façon générale, il s'agit d'un bon questionnaire. Dans certains cas, j'ai indiqué un ordre de priorité défavorisant certains éléments, parce que mon organisation est déjà active dans ce domaine auprès de nos membres, et j'ai répondu en fonction de notre situation. Pour une organisation nationale mutuelle comme la nôtre, les questions ci-dessus ne sont pas spécialement pertinentes. Il m'a fallu répondre à la question numéro 21 — sans quoi je ne pouvais soumettre mon questionnaire — alors que cela ne reflète pas du tout qui nous sommes! Donc, les sections du questionnaire ne sont pas toutes utiles, ni adéquatement structurées...
28	Des renseignements sur MAC ainsi que sur IBM — nous utilisons un MAC. Avoir accès à des consultations individuelles pour poser des questions précises sur notre système. Trouver un moyen de se procurer les composantes des entreprises qui mettent leur système à niveau — la majorité du matériel pourrait être donnée à des organismes de bienfaisance.
29	Il pourrait être extrêmement utile, pour les petits organismes bénévoles, de recevoir un soutien pour l'acquisition et l'utilisation de matériel informatique et de logiciels. Nous sommes privés de moyens en cette matière, ce qui entrave notre rendement organisationnel.
30	Les organisations doivent pouvoir se brancher plus facilement (numéro 1/9), mais la communication interpersonnelle s'impose dans le domaine du service à la clientèle. On ne devrait pas surcharger les organismes avec de nouvelles technologies, au détriment de la communication humaine. Par ailleurs, on pourrait avoir besoin de didacticiels, puisque de nombreux organismes sans but lucratif ne comptent aucun opérateur sur ordinateur (p. ex., pour le courriel).
31	L'élément numéro 13 se rapproche de l'idée maîtresse, sauf qu'on ne mentionne pas l'idée



	<p>des TI pour le secteur privé, dont on parle dans des études antérieures concernant les technologies de l'information. La dernière fois qu'on a essayé de concrétiser le concept, ce fut un échec (<i>IT Youth</i> pour le bogue de l'an 2000). On devrait mettre en place un service de dépannage dans les régions éloignées, avec un technicien expert sur place et un soutien téléphonique pour aider les organismes bénévoles à surmonter les problèmes auxquels ils doivent faire face chaque jour. Le personnel de ce bureau devra comprendre les besoins du secteur et fonctionner comme les <i>Circuit Riders</i> (techniciens itinérants) en proposant des solutions efficaces et adaptées au secteur bénévole et à ses budgets. Ce service d'aide améliorerait l'efficacité et la productivité des organismes du secteur bénévole de façon concrète à de nombreux égards — par des protocoles de sauvegarde, une planification technique, un plan de mesures d'urgence, des mécanismes de récupération des données, des mesures de sécurité antivirus, un soutien technique pour les problèmes de matériel informatique. La plupart des organismes bénévoles ne protègent pas leurs données et ne prévoient pas de budget pour la formation ou le soutien technique : par conséquent, des problèmes majeurs les attendent. On peut diviser les utilisateurs d'ordinateurs en deux groupes : ceux qui ont déjà perdu des données, et ceux qui vont en perdre. Les organismes bénévoles ont donc besoin d'une assurance technique rentable : cela va de soi.</p>
32	<p>Un simple accès Internet peut engendrer des coûts considérables pour un petit organisme de bienfaisance comme le nôtre. On essaie de profiter de toutes les occasions pour économiser l'argent de notre budget de fonctionnement et le temps de notre personnel et de nos bénévoles.</p>
33	<p>On s'y perd un peu, on reçoit beaucoup de renseignements en même temps. Avec plus d'accessoires, la présentation aurait été plus claire.</p>
34	<p>Une mesure législative comme la loi sur la protection des bénévoles, qui existe aux États-Unis, pour protéger les bénévoles et les gestionnaires canadiens des poursuites judiciaires.</p>
35	<p>Concentrons-nous sur le partage des renseignements dont nous disposons déjà, et imaginons des moyens plus faciles et plus rapides d'échanger ces renseignements. De nombreuses organisations n'ont ni le temps ni l'énergie pour profiter des technologies existantes. Nous avons besoin d'une formation et d'un soutien axés sur la collectivité afin de fournir aux organismes les moyens d'« être critiques face à la technologie ». Un autre numéro sans frais ne ferait qu'ajouter à la confusion.</p>
36	<p>Il faudrait avoir accès à des logiciels universels et à des mises à niveau à prix réduit — on devrait encourager les organismes à se procurer des logiciels qui leur permettent d'échanger et de communiquer avec les autres — nous recevons des messages et des programmes que nous ne pouvons pas ouvrir — l'expéditeur utilise des programmes spécialisés — c'est très frustrant.</p>
37	<p>De nombreux organismes bénévoles ne voient pas l'intérêt de se mettre à utiliser l'autoroute de l'information. Il nous faut avoir accès à de bons projets-pilotes dans le cadre d'activités éducatives. Il faut également trouver un moyen de rassembler des « histoires de réussite ». Malgré tous les programmes mis en œuvre par Industrie Canada au cours des trois dernières années, un nombre restreint de groupes dans le domaine se servent de la technologie à des fins autres que les activités immédiates de l'organisme. Dans un contexte où le gouvernement provincial parle de réduire le nombre d'organismes de 600 à 100, nous devons concentrer nos énergies sur la collectivité afin que nos ressources ne disparaissent pas avec les changements à venir dans le milieu. Le défi est de mettre l'accent sur le renforcement des capacités communautaires plutôt qu'individuelles — et c'est ce à quoi nous assistons probablement. Par exemple, la création d'un réseau virtuel qui permettrait à tous les organismes de se rejoindre par leurs sites Web respectifs. Nous avons cherché le mot clé</p>



	« Vernon » à l'aide d'un moteur de recherche, et nous avons obtenu le mont Vernon à Washington ou au Texas : il serait utile d'élaborer un moteur de recherche canadien.
38	Les petits organismes bénévoles comme le nôtre ont besoin de plus de soutien financier; le ministère du Patrimoine canadien nous appuie en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , et nous lui en sommes reconnaissants. Toutefois, le soutien consenti nous permet d'embaucher seulement deux employés à temps partiel, qui relèvent d'un conseil d'administration bénévole. Il est très difficile de mener à bien notre mandat à l'échelle provinciale avec des ressources aussi restreintes.
39	La plupart des organismes sans but lucratif ne disposent pas du matériel nécessaire pour profiter de la technologie. Et dans ce cas, bien sûr, la formation du personnel exigerait une large part des dépenses initiales.
40	Il faut un réseau — pour qu'on puisse communiquer, s'aider et s'instruire les uns les autres. Le réseau doit exister sous deux formes : virtuellement et sur papier. Je veux pouvoir y trouver des réponses à des questions comme « quel organisme fait ceci ou cela? », ou, par exemple, demander des renseignements « pour organiser une présentation visant un certain type d'organismes afin de recruter davantage de bénévoles ». Notre organisation désire intégrer plus de minorités visibles — qui sont-elles? Personne-ressource.
41	Nous avons un « entrepôt Internet », c'est-à-dire une pièce remplie d'ordinateurs et de logiciels récents, mais il nous manque les fonds pour embaucher quelqu'un qui coordonnerait la programmation. C'est un exemple parmi tant d'autres d'une organisation qui dispose du financement voulu pour se procurer le matériel, mais qui ne peut se payer l'expertise requise pour gérer ce matériel, par conséquent inutile. De nombreux organismes caritatifs et bénévoles sont aux prises avec ce problème de l'absence de financement qui servirait à attirer des gens qualifiés possédant des connaissances en technologies de l'information.
42	L'informatique est présent dans chaque aspect de notre travail depuis le début de nos activités, il y a 12 ans – gestion de banques de données, comptabilité, traitement de texte, production de prospectus, de brochures et d'enseignes. Nous gérons également un site du PAC, où l'on offre gratuitement à la population un accès Internet ainsi qu'une formation de base en informatique. Dans le cadre de nos programmes, nous utilisons également des ordinateurs et des logiciels éducatifs précis. Nous administrons un programme de recyclage d'ordinateurs : nous donnons des ordinateurs à des familles qui n'ont pas les moyens de s'en procurer. Dans le monde d'aujourd'hui, il est essentiel de connaître l'informatique. Les enfants qui vivent dans des foyers sans ordinateurs sont nettement désavantagés par rapport à ceux qui ont un ordinateur à la maison. J'ajouterai également que nous n'achetons pas d'ordinateurs dernier cri hyper puissants. Tous nos programmes fonctionnent grâce à du matériel usagé qui nous a été donné.
43	Des guides Perlys où on trouverait des cartes avec l'emplacement des organismes bénévoles.
44	Au cours des cinq prochaines années, la technologie sera de plus en plus présente dans les secteurs de la programmation, de la collecte de fonds pour la croissance à long terme, et de la gestion des relations entre les clients et les membres des organismes bénévoles.
45	Les programmes devraient être réalistes et les renseignements complets, au moment où les candidatures sont déposées (date de début et de fin, admissibilité, financement disponible). <i>Cap Youth Intern</i> , en 2001, n'est PAS un bon exemple.
46	Au sujet de la question n° 11 concernant les bénévoles et le personnel – afin d'être à la hauteur de la concurrence, le personnel embauché par les organismes bénévoles devrait déjà posséder les connaissances requises en informatique, en gestion et en développement



	pour occuper un poste dans le secteur de la gestion, de l'administration ou du développement. Il est antiproductif d'avoir à enseigner les notions de base. Il faut embaucher une main-d'œuvre qualifiée dès le départ. Au sujet de la question n° 14 : les organismes bénévoles doivent entrer dans l'ère de l'informatique afin de demeurer concurrentiels et efficaces. Dispenser une formation sur des machines à écrire est dépassé. De plus, cela envoie un message négatif aux subventionnaires et aux partenaires de la collectivité : l'organisme donne l'impression de ne pas être professionnel.
47	Il faut reconnaître que bien des organisations fonctionnent dans des environnements très différents... Peu importe comment les fonds sont dépensés, il faut s'assurer de donner aux organismes une marge de manœuvre suffisante pour qu'ils puissent établir eux-mêmes leurs besoins, leurs objectifs et leurs exigences. Cela compliquerait peut-être le rôle administratif du subventionnaire; en revanche, les besoins spécifiques d'une collectivité seraient mieux gérés si l'on permettait à la collectivité en question de fixer elle-même ses besoins, ses défis, ses objectifs, ses solutions, et les qualifications requises pour occuper un poste.
48	Le secteur bénévole ferait un grand pas en avant si on éliminait les barrières qui empêchent les organismes d'échanger et de communiquer. Certains groupes d'organismes ayant des mandats communs (p. ex., l'aide à l'itinérance) affirment qu'il faut accorder la plus haute priorité à la coordination des moyens d'action en fait de réseautage — les sans-abri auront ainsi accès à des services de meilleure qualité.
49	Un logiciel pour calculer les heures des bénévoles, incluant la possibilité d'inscrire les heures selon notre processus individuel de fonctionnement.
50	Un logiciel ou un portail Internet permettant de suivre les bénévoles et de mesurer les résultats dans toutes les régions. Un logiciel qui permette aux organisations d'être branchées les unes aux autres et d'avoir accès à un service central de base de données — comme <i>Samaritan Software</i> . Il est très important de faire faire une analyse impartiale des technologies et logiciels destinés au secteur bénévole. Pour l'utilisation de la technologie, la formation est la clé, en autant qu'on s'en serve à bon escient. Je représente les organisations du secteur bénévole de notre collectivité — ce qui englobe la prestation de service à tous les sous-secteurs et à toutes les populations.
51	Résumé : aide au recrutement des membres du conseil et à la mise en valeur des qualités de gestionnaire efficace — soutien financier de base pour les organisations de la collectivité — aide pour la croissance des entreprises, la planification stratégique, le marketing et les ressources humaines, etc. [guichet unique]* il existe des services offerts gratuitement aux organisations œuvrant outre-mer (pour lesquels l'ACDI paye) — nous devons mettre en place un programme similaire chez nous.
52	Soutien pour l'embauche contractuelle de techniciens
53	Le questionnaire devrait tenir compte du fait que les seuls bénévoles œuvrant au sein des organismes de logement sans but lucratif sont les gens formant le conseil : ils n'offrent aucun service à la population, mais cherchent plutôt à ce que d'autres personnes agissent comme bénévoles. On devrait également juger que les organismes de logement subventionnés font partie d'une catégorie distincte des services sociaux.
54	On devrait recevoir les questionnaires plus tôt afin d'avoir le temps de discuter des questions.
55	La priorité absolue est le financement continu. Les autres priorités doivent demeurer au second plan.
56	La technologie est très importante, mais d'après ce qu'on en dit ici, elle semble plus utile aux gros organismes. Les petits organismes et les nouveaux venus ont besoin d'outils de travail simples et faciles à apprivoiser, et ils doivent avoir accès aux ressources appropriées.



57	La technologie, l'informatique, les logiciels, l'accès Internet, etc., sont des éléments cruciaux qui aideront les organismes à effectuer des collectes de fonds efficaces et à améliorer leur infrastructure organisationnelle. En outre, pour être en mesure de se servir efficacement de ces outils, les organismes doivent également avoir accès aux ressources appropriées ainsi qu'à une formation et à un soutien continu.
58	Le coût élevé des logiciels constitue un obstacle majeur à l'expansion des programmes du secteur bénévole; l'essentiel du budget peut s'envoler en logiciels, ce qui déplaît en général aux subventionnaires et promoteurs gouvernementaux.
59	La force d'Internet réside dans la possibilité de mettre des ressources en commun sur de grands territoires géographiques. Le point de mire du présent programme devrait être de faciliter les interrelations par Internet et de fournir à toutes les organisations les ressources pour accéder à ce réseau. Je compte de plus en plus sur Internet pour effectuer mes recherches quotidiennes et accéder à diverses ressources, et je suis surpris et déçu quand une organisation est absente d'Internet. Les petites organisations ont particulièrement besoin d'aide en cette matière afin de concrétiser leurs projets.
60	La technologie est importante. Le contact direct avec les gens est tout aussi important.
61	À l'échelle du secteur bénévole canadien, il existe déjà de nombreuses initiatives visant plusieurs des éléments mentionnés ci-dessus. L'ISBC travaillera-t-elle en collaboration avec ces initiatives pour participer à l'essor des programmes existants (par du financement) ou encore élaborera-t-elle des programmes distincts correspondant à des priorités plus urgentes?
62	Nous vivons dans un monde où il y a trop d'information alors que la plupart des organismes bénévoles disposent de très peu de temps. Les renseignements dont ils ont besoin doivent être facilement accessibles et présentés de façon à pouvoir être parcourus rapidement. Autant que possible, l'information doit cibler la bonne personne — par exemple, un membre intéressé au financement ou au fonctionnement du conseil d'administration.
63	Toutes ces idées me semblent très bonnes!
64	Il s'agit d'enjeux importants. Nous avons déjà investi des montants considérables pour le matériel, le courriel, les sites Web, etc. a) Il serait bon d'avoir des lignes directrices relativement à la normalisation. b) Des renseignements concernant les logiciels (de comptabilité, par exemple) spécialement conçus pour le secteur bénévole. c) Nous manquons de téléphones, et nous avons besoin de communiquer plus efficacement par courriel avec les régions isolées de la planète.
65	Ces renseignements auraient dû être présentés aux organismes avant la conférence-atelier. Les participants ont été obligés de remplir le questionnaire à la va-vite.
66	La technologie est trop souvent la dernière priorité du secteur bénévole. Pendant que le reste du monde se concentre sur le virtuel, de nombreux organismes fonctionnent encore à 100 % avec des méthodes archaïques. On ne devrait pas avoir à choisir entre avoir un ordinateur et une adresse électronique, et remplir le mandat de son organisation : les deux devraient aller de pair.
67	L'ISBC devrait porter attention aux collectivités minoritaires afin de les aider à se mettre en valeur et à produire du matériel utile à leur épanouissement au sein de notre société. Merci.
68	Bien qu'il soit important pour les organismes bénévoles d'être en mesure de communiquer avec leurs pairs à l'échelle régionale ou mondiale, le besoin le plus pressant se situe souvent à l'échelle communautaire. C'est là que le plus petit manque — sur le plan du matériel, des ressources, de la collectivité ou de la formation — aura l'incidence la plus directe sur les moyens d'action du secteur. Par conséquent, nous devons nous assurer que les



	améliorations que nous apportons à la technologie sont adaptées et accessibles aux plus petits organismes de services régionaux. Si tel est le cas, le reste des organismes sera probablement bien servi lui aussi. En ce qui a trait au besoin de s'organiser pour avoir une présence sur le Web, nous recommandons d'envisager de reproduire, en l'adaptant aux régions, le système présentement utilisé par 125 Centraide d'un océan à l'autre. Il fonctionne par « gabarits », et permet à chaque organisme de mettre à jour et d'enrichir son site Web selon ses aptitudes internes. La disposition visuelle du système est simple, ce qui aide les internautes à se familiariser rapidement avec lui.
69	Nous sommes un organisme de moyenne taille. Actuellement, notre plus grand défi est de rassembler et de classer les données qui serviront à produire un rapport utile pour la direction, le conseil d'administration et les subventionnaires. Il est crucial pour les organismes bénévoles d'avoir accès à un financement qui leur permettra d'enrichir leurs connaissances des solutions technologiques. La plupart des organisations de petite et de moyenne taille ne peuvent se payer un soutien technique.
70	Nous sommes un organisme de bienfaisance enregistré, bien que nous disposions d'un système informatique subventionné par le gouvernement.
71	Nous sommes un petit organisme au service exclusif du comté de Prince Edward. Nous commençons à explorer l'intranet et le courriel : nous ne sommes donc pas très qualifiés en la matière, et nous ne savons pas comment ces outils pourront répondre à nos besoins futurs. En ce qui concerne les bénévoles, de façon générale, nous les recrutons et les formons nous-mêmes afin qu'ils répondent à nos besoins.
72	Nous sommes un petit organisme. Nous n'avons ni ordinateur ni télécopieur. Nous ne prévoyons pas acquérir l'un ou l'autre de ces outils dans l'avenir.
73	Nous sommes un très petit organisme — cela se reflète dans le grand nombre de priorités indiquées ci-dessus. Notre intérêt central est la collecte de fonds.
74	Nous sommes un organisme communautaire œuvrant dans une petite ville. La technologie finira bien par jouer un rôle, mais elle ne serait pas pertinente à l'heure actuelle.
75	Le manque de financement nous empêche de nous procurer le soutien technique dont nous avons si désespérément besoin. Nous sommes incapables de suivre le rythme de la croissance technologique. Le matériel et les logiciels dont nous disposons sont vieux et souvent usagés, puisqu'il s'agit de dons.
76	La population que nous servons (les personnes atteintes de lésions cérébrales en Nouvelle-Écosse) est très nombreuse et le financement public est essentiel. Des études effectuées en 1999-2000 montrent que 2 200 adultes et 350 enfants néo-écossais sont victimes de lésions cérébrales chaque année. Ces chiffres sont cumulatifs, puisque les lésions cérébrales constituent un handicap permanent. À l'échelle nationale, l' <i>Ontario Brain Injury Association</i> a estimé, en 1996, d'après les données du recensement de Statistique Canada, que 45 589 Canadiens sont victimes de lésions cérébrales chaque année — c'est-à-dire plus que le nombre de Canadiens tués au cours de TOUTE la Deuxième Guerre mondiale. Malheureusement, dans notre province comme dans bien d'autres, on juge que les lésions cérébrales ne sont pas distinctes des autres handicaps mentaux. En fait, la lésion cérébrale est une déficience cognitive — il s'agit d'une blessure infligée au cerveau, qui se manifeste sous forme de déficit intellectuel. En raison de la classification erronée, les victimes de lésions cérébrales sont traités comme des malades ou des déficients mentaux, alors qu'une lésion cérébrale n'est ni une maladie ni une déficience mentale. En outre, la médication et les traitements prévus pour ces troubles ne fonctionnent pas pour les lésions cérébrales. Par conséquent, le financement consenti à la cause est limité, comme c'est le cas dans beaucoup



	d'autres provinces. Et on ignore cette « épidémie invisible ».
77	Nous avons besoin d'un réseau interne — ordinateur, courriel, accès Internet — pour tout le personnel. Il est terriblement inefficace d'avoir trois ordinateurs pour 25 personnes. Il faut le reconnaître, les ONG doivent devenir aptes à travailler avec les technologies de l'information, et être productifs avec celles-ci.
78	Il faut faire pression sur les autorités fiscales pour que les bailleurs de fonds des organismes de bienfaisance aient droit aux mêmes déductions d'impôt que les gens qui consentent des contributions aux partis politiques.
79	Nous aimerions bénéficier d'un soutien financier pour créer une association des « grands-parents de London originaires d'Amérique latine ». À cause de la barrière linguistique. Il y a trop de renseignements accessibles.
80	Si les moyens d'action et les ressources pour mettre à jour les logiciels et le matériel informatique sont cruciaux pour les organismes sans but lucratif, ils constituent également une nécessité de premier ordre pour les bénévoles. [Nom de l'organisation] a choisi de conserver des systèmes désuets afin de pouvoir continuer à communiquer avec les directeurs et les bénévoles qui travaillent avec ce type de systèmes et de logiciels (parfois archaïques). Cela a eu une incidence directe sur l'utilisation potentielle de la page réservée aux membres sur notre site Web.
81	Pourquoi n'avons-nous pas reçu ce questionnaire à temps pour étudier les questions et renvoyer le document par fax, comme cela était prévu à l'origine?
82	Oui, tout est bon, mais le plus important est de savoir où, comment et à qui demander cette aide.
83	Votre classement des organismes est peu pertinent. Que faites-vous des groupes d'aide sociale, des groupes de renforcement communautaire,...
84	Nous aidons les jeunes à trouver un emploi ou à démarrer une entreprise. La technologie a une place importante pour nous. Toutefois, nous ne recevons pas suffisamment de fonds publics pour nous procurer les outils technologiques dont nous avons besoin. Il s'agit d'une dépense de base. Il est difficile d'obtenir des fonds pour les activités opérationnelles ou les dépenses de base. Tous les gouvernements devraient accepter de financer les dépenses de base et les frais d'administration liés à la technologie. Le personnel et les clients comptent sur la technologie. De plus, la population renforcera nos compétences sur le plan des technologies dans la mesure où celles-ci sont à portée de la main.
85	L'équité entre les sexes n'est pas une réalité au Canada. Les femmes font face à davantage d'obstacles relativement à l'utilisation des technologies – personnes handicapées, Autochtones, immigrantes, lesbiennes, francophones, etc. On doit planifier la mise en œuvre d'initiatives précises et diversifiées pour et par les femmes, sans quoi elles seront encore plus défavorisées qu'elles ne le sont déjà. Le Canada devrait donner l'exemple aux autres nations et ainsi renouveler son image. On devrait mettre sur pied des groupes spécialisés pour se pencher sur les enjeux répertoriés ci-dessus. On devrait également fournir aux organismes des outils pour utiliser Internet.
86	Au sujet de la question numéro 2 : « Un site Web national qui constituerait un "guichet unique" d'information sur le secteur bénévole », vous avez oublié de dire que ce guichet unique doit être conçu PAR le secteur bénévole. Par ailleurs, des principes d'éthique sociale devraient être mis de l'avant relativement à la diffusion d'informations (en vertu de la Déclaration universelle des droits de l'homme et des conventions internationales ratifiées par le Canada) afin d'éviter la promotion du racisme, du sexisme et de l'homophobie.
87	Question numéro 13. L'idée d'une « aide centralisée à distance » est bonne, mais on a



	besoin de soutien technique sur place.
88	Réduire la paperasse administrative pour les demandes de financement. Éliminer les intermédiaires. Éviter la concurrence pour l'obtention des profits. Améliorer les réseaux.
89	Le système d'exploitation Linux est gratuit et plus efficace que Windows. On devrait dispenser les outils et l'information aux organismes sans but lucratif.
90	Il serait possible d'utiliser un bavardoir gratuit pour les réunions de groupe ou les vidéoconférences en ligne afin de communiquer en direct. Par exemple, allez à l'adresse http://wm-mw.com/html/webmusic.html , cliquez sur « PalTalk » dans le coin inférieur droit de la page, et suivez les directives.
91	Il n'y a pas suffisamment de financement, et une plus grande souplesse serait appréciée. Il est important pour les organismes bénévoles de disposer de suffisamment de financement pour mettre à jour leurs outils technologiques. Le présent questionnaire ne reflète pas les besoins des organismes bénévoles, mais plutôt ceux du réseau. Par conséquent, il est difficile pour nous d'aborder la plus grande part des 17 enjeux relevés ci-dessus alors que nous ne disposons même pas du matériel adéquat pour seulement commencer à cerner ces problèmes.
92	Numéro 1 — Des moyens plus sûrs de concertation en direct. Numéro 2 — Un outil de traduction de l'anglais au français et du français à l'anglais. Numéro 3 — Un outil spécialisé d'indexation du secteur bénévole.
93	Soutenir les activités des organisations qui aident déjà les organismes bénévoles à se procurer de nouveaux appareils.
94	L'ISBC devrait aider les organismes bénévoles à se procurer les outils qui les aideraient à mieux répondre aux besoins de leur clientèle.
95	Amener des gens clés à donner des cours sur certains logiciels d'application.
96	Aider les organismes bénévoles qui n'ont jamais obtenu de financement à se procurer des outils de travail, de traitement et de diffusion. Les organismes bénévoles devraient recevoir les logiciels d'application appropriés pour produire leurs propres déclaration de revenu et rapport financier — c'est une priorité.
97	Du financement pour acheter ou mettre à jour leurs ordinateurs et logiciels d'application. Une véritable mise à niveau des technologies de l'information.
98	Enseignement virtuel par Internet. Aide accessible en direct. Branchement à Internet. Accessibilité à des banques de données dans le cadre des formations. Accès aux bibliothèques par Internet.
99	Il est essentiel de former et de financer des groupes de TI qui aideront les organismes bénévoles dont le mandat n'est pas lié aux nouvelles technologies à mieux se servir de celles-ci. Ces organismes perdent trop de temps à essayer de comprendre et de mettre à jour leurs outils, et à tenter de régler les problèmes informatiques. Les groupes de TI pourraient s'occuper de l'informatique, et également dispenser une formation aux bénévoles et employés. Ainsi, les organismes pourraient se concentrer davantage sur leur mandat. Les organismes de VolNet pourraient agir à titre de groupes de TI.
100	Il est difficile de répondre aux questions numéro 11, 12 et 13 puisque la formation, le recrutement et le soutien technique sont des enjeux d'ordre local.
	Les technologies de l'information ne représentent plus ni un fardeau ni un obstacle dans la gestion d'un organisme. Elles constituent un outil de recherche essentiel qui nous permet d'atteindre nos objectifs et d'être à l'affût des ressources gouvernementales.
101	Même commentaire que le numéro 100.
102	Des forums en direct où toutes les questions seraient importantes, et où on répondrait à



	toutes ces questions.
103	Créer une base de données gratuites et accessibles des fondations et bailleurs de fonds canadiens.
104	S'inspirer du programme VolNet pour aider les maisons de transition au Nouveau-Brunswick. Seulement 80 % de leur budget de fonctionnement est subventionné, et elles doivent amasser les 20 % restants au sein des petites collectivités rurales. VolNet était un programme merveilleux.
105	Il nous faudrait, au Canada, une méthode peu coûteuse et conviviale d'accès à une base de données en direct des bailleurs de fonds, etc. Cela constituerait un avantage pour le pays, et mettrait les organismes bénévoles sur le même plan que le reste du monde en fait de technologies — en ce moment, nous tirons de l'arrière.
106	La communauté africaine est présente en Nouvelle-Écosse depuis plus de 300 ans. Les Africains constituent le groupe minoritaire le plus important ici, et ils ont toujours été victimes d'un racisme terrible et incessant. Nous sommes aux prises avec ce problème dans tous les aspects de notre travail — politiques, programmes, recherche de financement. Le racisme systématique mène souvent au racisme par omission. Il serait utile d'effectuer des études sur ce segment de la population canadienne, et de prévoir des ressources financières pertinentes. Chapeau pour la clarté du formulaire de demande d'aide financière, et pour les recherches pertinentes sur les enjeux généraux liés au financement. La plupart des organismes bénévoles sont tellement peu respectés sur le plan de l'argent — nous devons rattraper le temps perdu. Nous n'avons pas le temps d'effectuer des recherches approfondies qui justifieraient les subventions. À la question numéro 21, on devrait pouvoir répondre « la justice ». Puisque je ne pouvais pas le faire, j'ai choisi l'éducation, qui revêt selon moi la même importance que les services sociaux auprès des jeunes à risque. À votre choix! Question numéro 23 — grande communauté afrocanadienne présente depuis longtemps (6833).
107	Y a-t-il moyen de faciliter la transmission des permis d'utilisation de logiciels aux organismes bénévoles au moment où les gouvernements ou les entreprises passent à des versions plus récentes?
108	Faire en sorte que tous soient au courant des techniques et suggestions en matière de gestion des risques liés au travail bénévole.
109	Notre organisme met à la disposition de sa clientèle plus de 86 ordinateurs. Une grande part de nos coûts opérationnels sont donc consacrés à l'entretien et aux mises à niveau. Nous apprécierions un soutien en cette matière. Il est très important de s'assurer que les technologies sont accessibles aux personnes handicapées.
110	Veillez élaborer des politiques en matière de confidentialité conformément aux principes du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, particulièrement en ce qui a trait aux banques de données, au courriel en direct, etc.
111	Veillez noter que je connais au moins deux organismes bénévoles de cette collectivité-là qui n'ont ni Internet ni le courriel. Si on doit obligatoirement répondre au questionnaire par Internet, les enjeux qui préoccupent ces organismes ne seront jamais soulevés et encore moins résolus.
112	Question numéro 23 — Organisation autochtone
113	La question numéro 6 est particulièrement pertinente dans la mesure où de telles banques de données existent EFFECTIVEMENT à l'heure actuelle, mais sont trop coûteuses pour beaucoup de petits organismes.
114	Question numéro 3 — Il y a des banques de données, mais aucune n'est tenue à jour. Il



	<p>serait délicat d'entreprendre un tel projet à l'échelle nationale. Qui s'en occuperait? Le groupe <i>Community Health National Atlantic</i> a fait la promotion de la création d'un répertoire de la région de l'Atlantique, et travaille en collaboration avec d'autres organismes à la réalisation de ce projet.</p> <p>Question numéro 7 — Cela est impossible. Les bailleurs de fonds gouvernementaux ne sont pas encore prêts — sur le plan de l'évaluation ou du contrôle, ils n'orientent pas leurs actions sur les résultats.</p> <p>Question numéro 8 — Je ne sais pas... Je ne suis pas certain de comprendre comment cela fonctionnerait, ou ce que ça signifie.</p> <p>Question numéro 12 — Là encore, c'est difficile à envisager à l'échelle nationale — peut-être pas.</p>
115	Les ressources en fait de technologie (le matériel et le soutien aux clients) revêtent une importance particulière. Il est difficile d'autoriser l'accès aux systèmes organisationnels à cause des règlements sur la confidentialité. Nos clients jeunesse sont les mieux équipés pour commercialiser et héberger un site Web et une adresse électronique pour d'autres clients jeunesse, mais nous ne pouvons leur offrir qu'un accès restreint à nos systèmes.
116	Merci... c'était très convivial et pas trop long.
117	Davantage de fonds devraient être investis dans notre secteur d'activités, sans transiter par les bureaux principaux. Ces derniers utilisent les fonds, qui ne se rendent jamais aux intervenants de première ligne. Le monde du sport a besoin d'argent pour que le Canada remporte des médailles. Malgré la grande superficie de notre pays, notre dossier est embarrassant sur le plan des médailles.
118	Les organismes bénévoles ont besoin d'une mise à niveau de leurs outils technologiques afin d'être le plus efficace possible dans leur recherche de financement. On doit simplifier les systèmes qui permettent d'accéder à des fonds. Les bénévoles ont peu de temps à consacrer à la rédaction de demandes de subvention.
119	Les questions soulevées dans ce questionnaire contribueront à recenser les failles sur le plan des ressources accessibles au secteur bénévole. La mise en œuvre d'une stratégie nationale devrait comprendre deux volets. Premièrement, il faut élaborer de nouvelles stratégies visant les collectivités insuffisamment desservies. Deuxièmement, l'ISBC devrait envisager de soutenir les programmes et les services existants à l'échelle locale. Nous avons mis sur pied le Réseau des ressources communautaires du Grand Sudbury — www.CRNET.ca , qui vise à promouvoir la sensibilisation au secteur bénévole et le soutien de celui-ci par l'utilisation de la technologie. CRNET.ca est une initiative du Conseil de planification sociale de la région de Sudbury, rendue possible grâce au généreux soutien de FedNor et du programme @ctionbénévole.enligne du ministère des Affaires civiques. Nous avons repéré les enjeux soulevés dans ce questionnaire qui sont pertinents à l'échelle de notre localité, et nous y travaillons activement. Nous serions heureux d'avoir l'occasion de collaborer à la mise en œuvre d'une stratégie nationale qui renforcerait notre programme et aiderait les collectivités insuffisamment desservies.
120	Il est très important d'obtenir une formation pour utiliser les technologies, et de pouvoir compter sur des taux d'escompte et sur des programmes fiables. Le gouvernement donne des ordinateurs aux écoles : il pourrait également envisager d'en donner aux organismes bénévoles.
121	Il faut éviter que les sites Web, les banques de données et les tableaux d'échange de renseignements fassent double emploi avec des services qui existent déjà, comme <i>Charity Village</i> ou le Centre canadien de philanthropie (quoique leur base de données soit coûteuse)



	— on pourrait envisager des subventions pour l'utilisation?)
122	Il faut que les personnes handicapées aient accès au Web et que les sites gouvernementaux arrêtent de jouer à la « chaise musicale » avec les adresses URL.
123	La majorité des outils proposés sont déjà offerts par quelques organismes. <i>Charity Village</i> , par exemple, rassemble une foule de renseignements sur le secteur bénévole. En outre, le site Web de l'organisation nationale www.catalyst.org – de laquelle nous sommes membres – offre des renseignements et des liens pertinents, et dispose d'un serveur de liste. À l'échelle locale, la base de données www.fourinfo.com répertorie les organismes, les événements et les débouchés pour les bénévoles. AUTREMENT DIT, NE REPRODUISEZ PAS LES SOURCES EXISTANTES, CE QUI AMPLIFIERAIT LES PROBLÈMES ACTUELS. Trop d'information, c'est comme pas assez!
124	Toutes ces initiatives sont EXCELLENTE! J'ai assisté à l'une des tables rondes, et je retrouve ici beaucoup des concepts dont nous avons discuté. Bon travail!
125	Je m'inquiète du possible dédoublement des efforts de plusieurs organismes à l'échelle nationale, provinciale et locale. Nous sommes un organisme assez imposant dans notre secteur d'activités, et nous préférons faire affaire avec des fournisseurs locaux. Nous sommes également membres de quatre organisations nationales, soit le Centre canadien de philanthropie, l'Association canadienne des professionnels en dons planifiés, l' <i>Association for healthcare Philanthropy</i> (AHP), et l' <i>Association of Fund Raising Professionals</i> (AFP). Je suggère de libérer des fonds de démarrage pour la création de réseaux d'organismes bénévoles à l'échelle locale et régionale.
126	J'apprécie le travail accompli par cette division de l'ISBC, et j'apprécie aussi qu'on me demande mon opinion. Je crois qu'il vous faut comprendre le contexte dans lequel j'évolue. Comme beaucoup d'autres petits centres de bénévoles, particulièrement en Colombie-Britannique, notre bureau doit fermer pour cause de manque de financement. J'ai reçu mon avis de licenciement la semaine dernière, et quand j'apprends qu'on va investir 10 millions de dollars dans les technologies, la jalousie, la colère et la frustration s'emparent de moi. NOUS DEVONS REMETTRE LE CENTRE DE BÉNÉVOLES SUR PIED, et en faire une composante déterminante du secteur bénévole. Pas seulement pour que je puisse conserver mon emploi — je peux faire autre chose — mais parce qu'il s'agit du moyen le plus efficace et le plus rentable de renforcer l'ensemble du secteur. Le présent questionnaire sera sans doute rempli par des gens payés pour réfléchir à la question assis devant leur ordinateur. Les intervenants de première ligne qui sont à la base des nombreux organismes bénévoles sont rémunérés pour effectuer un travail précis. Il nous faut les centres de bénévoles pour suivre l'évolution globale des enjeux, des tendances, des besoins et des changements, concernant notamment les technologies de l'information. Je sais que vous allez vous concentrer exclusivement sur les TI, mais s'il vous plaît, j'insiste, reconnaissez le contexte dans lequel vous travaillez. Merci pour tout le travail que vous faites.
127	L'ISBC doit accorder de l'importance au financement de base et au renforcement des moyens d'action. De nombreux groupes accordent un soutien continu à d'autres groupes, mais il arrive souvent que nous ne disposons ni des ressources ni des moyens d'action pour consentir un tel soutien. La plupart des bailleurs de fonds refusent de financer le renforcement des capacités organisationnelles, alors que beaucoup de groupes ont réellement besoin de s'améliorer sous ce rapport. En outre, seule une minorité de bailleurs de fond consent à financer les activités de base, bien qu'elles soient essentielles à l'exécution de nos programmes.
128	Établir des liens avec le milieu des logiciels d'exploitation libre gratuits. Les systèmes



	<p>d'exploitation comme Linux sont gratuits, efficaces et ils offrent d'innombrables possibilités. Le soutien provient de la collectivité. Il existe des groupes d'utilisateurs de Linux très utiles. De plus, le système Linux est beaucoup moins exigeant pour le matériel de traitement des données, ce qui permet d'utiliser le système avec des ordinateurs personnels plus vieux et moins coûteux. Voir l'adresse suivante :</p> <p>http://www.becta.org.uk/technology/techseminars/250700/powyslea.pdf</p>
129	<p>L'accès à des ordinateurs pour les personnes handicapées, l'échange de renseignements, le financement, le travail imprimé. On ignore la communauté des personnes handicapées à de nombreuses reprises dans ce questionnaire.</p>
130	<p>Un financement accru pour les programmes d'urgence, particulièrement compte tenu des événements du 11 septembre. On exploitera au maximum les ressources des municipalités, le financement et les programmes seront moins accessibles, et ce sont les citoyens qui en souffriront.</p>
131	<p>Fournir du financement aux coordonnateurs de bénévoles et faire en sorte que leur emploi soit jugé équivalent à un poste en ressources humaines. Offrir une formation en gestion assortie de cours crédités. Renseignements et lignes directrices pour que les nouveaux organismes puissent mettre sur pied un système de bénévolat.</p>
132	<p>Je crois qu'un des éléments clés du secteur bénévole est la prestation de services CONSTANTS ET FIABLES. Bien que l'on ait accès à un très vaste éventail de FSI, idéalement, les organismes bénévoles ne devraient pas avoir à effectuer des recherches approfondies pour trouver le fournisseur de services le plus efficace et le plus rentable, car cette démarche peut être très chronophage. Souvent, les gens œuvrant au sein des organismes bénévoles n'ont pas les connaissances nécessaires pour prendre des décisions éclairées : ils bénéficieraient grandement d'un service ou d'une source d'information fiable.</p>
133	<p>Selon moi, il est essentiel que les organismes bénévoles aient accès à des outils informatiques et à des technologies de communication à jour, régulièrement mis à niveau, faciles à utiliser et économiques à entretenir. D'après ce que j'en sais, beaucoup trop d'organisations tentent de fonctionner avec une mosaïque de technologies aussi disparates que désuètes. Ces outils ne sont pas assez puissants, ils sont difficiles à utiliser, exagérément coûteux à entretenir et à réparer, et ils ne permettent ni d'avoir accès facilement aux ressources virtuelles, ni de se tailler une place sur Internet.</p>
134	<p>Si l'INB élabore un site Web, il faudrait qu'elle y incorpore des liens vers d'autres AVA (p. ex., PAVR-O, ACRB, etc.). Il me semble qu'il est impératif que l'INB travaille de concert avec les AVA locaux en tenant compte de leurs sites Web afin d'éviter le double-emploi. L'INB pourrait aussi servir d'organisme central... c'est une idée.</p>
135	<p>Il est impératif que les organismes bénévoles aient accès à des sources de financement pluriannuel et à des mécanismes stables de reddition de comptes afin d'éviter le chevauchement. Les bénévoles consacrent de plus en plus de leur précieux temps à la rédaction de demandes de subvention et à la production de rapports, ce qui signifie qu'ils ont moins de temps pour servir leur collectivité.</p>
136	<p>La plupart des régions du Canada sont isolées. Nous devons envisager la technologie comme un moyen de réduire l'isolement. Malheureusement, la plus grande part du territoire canadien est également isolée sur le plan des technologies — trop souvent, on diffuse les technologies de l'information dans les grands centres urbains, alors que de nombreuses régions au Canada sont privées de lignes d'accès numérique ou par câble, puisque ces circuits sont inaccessibles ou exagérément coûteux pour les petits organismes. Il est possible d'acquérir une formation de base pour utiliser Internet (notre organisme en est la preuve)</p>



	<p>sans avoir à se procurer d'outils technologiques complexes — Internet fonctionne même avec un modem lent! Dans le même ordre d'idées, il faut tenir compte à la fois des petits et des gros organismes au moment de prévoir des solutions ou des initiatives. Souvent, les solutions qu'on imagine pour les gros organismes nationaux ne s'appliquent tout simplement pas aux petits organismes locaux. Il n'est pas facile de trouver une solution unique, mais veuillez, s'il vous plaît, tenir compte de l'éventail des organismes qui constituent le secteur bénévole. Nos membres reçoivent une formation virtuelle en gestion des bénévoles dispensée par <i>Community Literacy of Ontario</i> (CLO) depuis 1998. Nous avons publié deux fascicules rassemblant des consignes et des outils pour aider d'autres organismes à se prévaloir de ce type de formation — on peut télécharger la documentation aux adresses suivantes :</p> <p>http://www.nald.ca/fulltext/wired/cover.htm et http://www.nald.ca/fulltext/tiptool/cover.htm. La CLO serait heureuse d'avoir l'occasion de participer à des discussions ultérieures sur le sujet.</p>
137	<p>Notre organisme compte beaucoup sur la technologie, puisqu'elle nous permet d'économiser beaucoup de temps. Trouver des bénévoles qui s'y connaissent en informatique constitue néanmoins un défi — mais ce problème est en partie attribuable au fait que nous ne disposons pas de notre propre bureau, où il nous serait possible de superviser et d'entraîner du personnel. Il s'agit d'un problème répandu dans les petits organismes à la recherche de bénévoles.</p>
138	<p>Il est impossible pour notre organisme de répondre à la question n° 21. Nous sommes un organisme de bénévoles d'intervention d'urgence, représentant les 12 équipes de recherches et sauvetage au sol de la province. On trouve nombre d'organismes bénévoles d'intervention d'urgence à l'échelle de la nation (Recherche et sauvetage, les services bénévoles d'incendie, les intervenants communautaires bénévoles œuvrant dans le domaine médical, les organisations bénévoles de mesures d'urgence, et <i>Amateur Radio Emergency Communications Systems</i>) : il devrait y avoir une catégorie dans votre questionnaire pour notre type d'organisme.</p>
139	<p>Certains des éléments que j'ai répertoriés comme étant hautement prioritaires ou faisant partie des trois enjeux les plus importants pourraient facilement et efficacement se concrétiser si on y consentait une part des investissements déjà injectés à l'échelle nationale. Par exemple, le réseau des collèges communautaires et des centres d'accès communautaires (sites du PAC) pourrait accueillir des séries de vidéoconférences qui seraient ensuite diffusées à l'ensemble du secteur bénévole canadien. Comment?</p> <p>Techniquement, les collèges sont conçus ou peuvent être configurés pour soutenir ce type d'infrastructure. Une telle initiative attirerait un nombre grandissant de membres de la collectivité dans les campus collégiaux et les centres d'accès. De grandes entreprises de conception virtuelle en sont actuellement à élaborer ou même à commercialiser des logiciels intermédiaires qui aident leurs clients à jouer un rôle proactif dans la gestion du contenu de leur site Web (sans avoir à devenir des experts du langage HTML). En offrant un tel service centralisé aux organismes bénévoles d'un océan à l'autre, non seulement réaliserait-on, collectivement, des économies sur le plan financier, mais on éviterait également le dédoublement des tâches et les désagréments inutiles. Au sujet de la réduction des coûts, imaginez les sommes dépensées par l'ensemble du secteur bénévole pour le soutien aux technologies de l'information à l'échelle du pays. Mettre en place un soutien technique gratuit par téléphone se traduirait par des économies considérables à l'échelle du secteur bénévole — on pourrait donc ensuite investir plus intelligemment dans la réalisation du mandat de l'organisme.</p>
140	<p>Internet a le potentiel de renforcer l'autonomie des gens et de leur donner des moyens d'agir;</p>



	<p>ce n'est donc pas simplement un dispositif de collecte de données et d'échange de renseignements. Nous devons faire en sorte que les organismes bénévoles partagent leurs connaissances, travaillent en collaboration et établissent des réseaux. Il faut également que nos membres puissent être cyber-créatifs et contribuent ainsi aux réalisations des organismes dans lesquels ils évoluent. Nous devons assurer à tous une place dans le monde virtuel — dans un contexte englobant et égalitaire. Profitons de l'occasion pour réfléchir à notre travail de façon créative, l'analyser en profondeur et repenser nos méthodes. Il pourrait être intéressant de débloquer des fonds pour un projet pilote de réorganisation qui consisterait à transformer quelques ONG en organismes « numériques ».</p>
141	<p>La technologie ne fera que renforcer les structures existantes. En conséquence, il faudra déterminer comment les organismes fonctionnent à l'heure actuelle. On peut engendrer beaucoup de doublons et de gaspillage en fournissant des adresses électroniques ou des noms de domaine aux organismes bénévoles. Par exemple, il est possible que certaines personnes ne veuillent pas d'une adresse de courriel en tant que bénévole parce qu'ils en ont déjà une. Dans un contexte comme le Libertel (c.-à-d. le Libertel de la Capitale nationale), il pourrait être pertinent de mettre en place un dispositif qui permettrait aux organismes et aux personnes de partager le service. Dans le cas des questions administratives et des organismes qui se servent peu des technologies, il serait tout de même possible d'utiliser le type de services fournis par Libertel en utilisant un modèle « client léger ». Cela permettrait aux organismes d'avoir accès à Internet sans avoir beaucoup de matériel technologique sur place. De plus, on pourrait ainsi garantir la disponibilité des experts en technologies de l'information pour l'entretien et la mise à niveau du logiciel.</p>
142	<p>Il faudrait mettre en place un système structuré qui permettrait aux organismes bénévoles d'hériter des ordinateurs mis à niveau par le gouvernement.</p>
143	<p>Il n'y avait rien dans votre questionnaire à propos de l'accès à des logiciels par Internet — c'est-à-dire à propos des fournisseurs de services logiciels. Il me semble qu'il s'agit d'un outil des plus efficaces pour les organismes désireux d'avoir accès à des logiciels — aucun besoin de soutien technique ou d'infrastructure précise à l'interne. Nous utilisons cette ressource pour notre comptabilité, nos collectes de fonds et d'autres activités. Tout ce qu'il faut pour exploiter les logiciels les plus perfectionnés, c'est un simple terminal et un branchement Internet — et on peut accéder aux ressources voulues à partir de n'importe où, à la maison, au bureau ou en voyage. En outre, le site Web suivant contient des renseignements à jour sur les outils technologiques accessibles aux organismes bénévoles : www.techsoup.org. Le site est très intéressant, et on peut s'abonner à un bulletin électronique rempli de renseignements utiles.</p>
144	<p>Sur le plan de la diffusion d'informations, les grosses organisations super-techno vont voler la vedette aux petits organismes, qui disposent de moins de ressources, mais sont tout aussi importants que les autres, sinon plus. Est-ce que les informations diffusées par les gros organismes visent le rassemblement et le partage, ou est-ce tout simplement de la publicité ???</p>
145	<p>Nous sommes très chanceux d'avoir des ordinateurs pour le programme de bénévolat ainsi qu'un certain soutien, mais j'ai déjà travaillé dans beaucoup d'autres organismes où ce n'était pas le cas. Dans le cadre d'un programme de bénévolat, on devrait toujours avoir accès à un ordinateur afin de pouvoir travailler et interagir avec les autres. Je serais perdu sans mon courriel et je ne sais pas comment font les gens qui n'ont ni adresse électronique ni ordinateur. J'aimerais également avoir accès à une base de données conviviale qui permettrait de suivre les bénévoles et contiendrait des renseignements importants sur eux (date de début du bénévolat, réalisations importantes, fêtes et anniversaire, intérêts et</p>



	préoccupations, heures de bénévolat, etc.). Une telle base de données existe peut-être déjà : il faudrait que je le sache et que j'apprenne ensuite comment m'en servir efficacement.
146	Dans le cadre de l'ISBC, je représente des groupes souvent constitués de bénévoles originaires de l'étranger. Ils disposent de budgets très restreints, et utilisent souvent des adresses électroniques du Web afin de réduire leurs dépenses. Ma préoccupation majeure, c'est l'accès à un financement pour acheter et mettre à niveau des logiciels et du matériel informatique. Je me demande si vous avez pris connaissance de l'étude selon laquelle l'enseignement en direct augmente la charge de travail quotidienne d'une femme.
147	Est-ce l'ISBC serait intéressée à créer un partenariat avec les entreprises de nouvelles technologies pour offrir les ressources pertinentes aux organismes comme le nôtre? Dans l'affirmative, comment mettre en œuvre un tel projet, et en combien de temps?
148	La conclusion principale d'une évaluation effectuée par le Conseil des services communautaires de Terre-Neuve et du Labrador (CSC) auprès des organismes bénévoles à l'échelle de la province est la suivante : le secteur bénévole a besoin de soutien technique pour utiliser plus efficacement le branchement Internet et les technologies.
149	De nombreux organismes bénévoles ne peuvent utiliser efficacement les technologies, car ils ont peu ou pas accès à des ordinateurs ou à Internet. Le programme VoINet, d'Industrie Canada, qu'offre le CSC, a soulagé les organismes bénévoles d'une grande part du fardeau financier lié à l'achat d'ordinateurs et au branchement Internet. Plus de 500 organismes bénévoles de Terre-Neuve et du Labrador se sont branchés à Internet grâce au programme VoINet. De plus, VoINet offrait un soutien technique gratuit par téléphone, une formation et du matériel informatique à prix réduit, ce qui a contribué à faire en sorte que les organismes participants tirent pleinement parti d'Internet.
150	J'ai sélectionné la question numéro 13 comme faisant partie des trois éléments les plus prioritaires; toutefois, ce choix est exclusivement lié à la première phrase de la question. À notre avis, il est absolument prioritaire d'instaurer un soutien technique gratuit par téléphone; en revanche, la mise en place d'une brigade jeunesse des TI n'est pas nécessairement le meilleur moyen de concrétiser ce soutien.
151	Le Conseil des services communautaires est sur le point de lancer le site www.enVision.ca , portail vertical et centre de ressources virtuel pour le secteur bénévole de Terre-Neuve et du Labrador. Le portail englobe de nombreuses sections de contenu, dont beaucoup se retrouvent aussi dans le corps du présent questionnaire — par exemple : actualités et mise à jour, sources de financement, base de données pour les organismes bénévoles, logiciels de création de sites Web et d'hébergement de contenu, recrutement de bénévoles, possibilités de formation, soutien téléphonique gratuit, ainsi de suite.
152	Des consultations menées en 1999 par le CSC mettent en valeur l'importance de la formation, de l'accès à des renseignements à jour, de la recherche, de la communication par courriel et de l'existence de bases de données comme outils clés dans l'élaboration des secteurs de contenu virtuel.
153	Il est impératif d'inclure les organismes des régions rurales et isolées dans toute initiative nationale concernant les technologies et autres enjeux connexes. Souvent, les organismes du secteur bénévole ne peuvent tirer pleinement profit des technologies à cause d'un matériel désuet et d'une infrastructure déficiente. Ainsi, les outils de réunion virtuels comme la vidéoconférence peuvent paraître contraignant pour certains organismes. Sans un accès Internet haute vitesse, il est impossible d'exploiter pleinement les nouvelles technologies. La mise en œuvre de mesures précises dans la foulée du rapport <i>Le nouveau rêve national : Réseautage du pays pour l'accès aux services à large bande</i> , publié par le Groupe de travail



	national sur les services Internet à large bande, sera un premier pas vers un accès accru des organismes bénévoles aux nouvelles technologies virtuelles à large bande comme la vidéoconférence.
154	Le principe d'inclusivité au sein du secteur est important pour l'élaboration et la mise en œuvre de solutions technologiques visant les organismes bénévoles. Les bases de données nationales, la formation et les initiatives en matière de technologies devraient être accessibles à un large éventail de groupes sectoriels, y compris les petits organismes moins officiels. La mise en œuvre d'un site Web ou d'une autre initiative nationale à laquelle pourraient participer seulement les gros organismes institutionnalisés empêcherait les petits groupes de bénéficier des avantages d'un tel projet. Et ce sont souvent les petits organismes qui sont le plus dans le besoin.
155	L'accès à une formation individualisée à l'échelle locale est également un facteur déterminant en matière d'utilisation des technologies par les organismes bénévoles. S'il s'agit de formation en direct, le contenu doit être opportun et pertinent relativement aux besoins du secteur. L'évaluation des besoins en fait de formation en direct devrait englober un large éventail d'organismes et tenir compte des besoins des organismes en région rurale et éloignée. Les petits organismes situés en région rurale et éloignée seront les premiers destinataires de toute formation en direct puisque beaucoup d'entre eux n'ont aucun accès aux formations offertes dans les centres urbains du pays.
156	Question n° 3 — Nombre de bases de données existant déjà, mais aucune n'est exhaustive et tenue à jour de façon adéquate. Le <i>Community Health Network Atlantic</i> a fait la promotion d'un répertoire pour la région de l'Atlantique et travaille en collaboration avec d'autres organismes à la réalisation de ce projet.
157	Question n° 4 — On a beaucoup discuté de cela, et la plupart des commentaires étaient positifs. Le <i>Provincial Caring Partnerships Committee</i> établira des liens vers les petits groupes locaux à partir de son site Web provincial. Il est difficile pour les groupes locaux d'élaborer des sites, mais ils font parfois appel à des étudiants qui s'attellent à cette tâche durant un été. Une fois le travail accompli et l'étudiant de retour à l'école, le site Web n'est pas mis à jour. Plusieurs personnes ont affirmé avoir des sites Web grâce à l'adresse http://www.geocities.com/canada/nb/organizations/... ou à d'autres URL du même type.
158	Questions n° 6 à 8 : les gens se sont montrés sceptiques par rapport à l'ensemble du contenu de cette section. Personne ne croit que le gouvernement réduira ses exigences en fait de démarches administratives et de paperasse. Tous sont néanmoins d'accord pour dire qu'il faudrait y arriver.
159	Questions n° 11 et 13. On a trouvé que cette section prêtait à confusion. La question n° 11 concerne la formation en direct et à distance. La question n° 13 concerne les brigades jeunesse qui se rendraient sur place pour montrer aux intervenants à se servir de leurs ordinateurs dans le cadre d'un cours de groupe ou d'une rencontre individuelle — dans un site du PAC? Ces deux questions se chevauchent. La question n° 13 concerne également le soutien technique gratuit par téléphone. On aurait peut-être pu séparer le tout en trois questions : 1) Formation en informatique dans le cadre de rencontres individuelles ou de formation en classe. 2) Perfectionnement professionnel ou enseignement de la gestion en direct ou à distance. 3) Soutien technique gratuit par téléphone ou ligne d'aide.
160	Question n° 17: Beaucoup de discussions. Les commentaires révélaient qu'on perçoit les ordinateurs comme des articles de bureau, au même titre que les photocopieurs ou les crayons. Les petits organismes ont beaucoup de problèmes à se procurer suffisamment d'ordinateurs pour le personnel en place. S'ils sont financés pour embaucher du personnel,



	ils n'ont pas d'ordinateur à mettre à leur disposition.
161	Que Bénévoles Canada contribue à financer le démarrage des centres de bénévoles.
162	Au sujet du recrutement, je crois que la faille la plus importante se situe depuis toujours sur le plan des conseils d'administration, constitués d'amis de gens du milieu plutôt que de représentants valables d'une structure d'autorité.
163	Cela dépendrait des conditions. Des bavardoirs pour permettre aux bénévoles de communiquer. Il faudrait se pencher sur les questions de confidentialité. Élaborer des bases de données rassemblant des renseignements sur les résultats et les décisions fondées sur des preuves concrètes. Offrir aux bénévoles la possibilité de donner leurs commentaires au sujet des besoins et des améliorations à apporter dans le domaine des technologies.
164	N° 23 – Nous servons l'ensemble de la collectivité de la ville de London sans viser une population en particulier.
165	Un entrepôt centralisé où on pourrait vérifier et mettre à jour les ordinateurs excédentaires provenant des secteurs public et privé, pour ensuite les redistribuer au secteur bénévole. N° 4 — on l'a déjà fait. N° 5 — on l'a déjà fait. N° 10 — on l'a déjà fait. N° 13 — Nous semblons nous en tirer plutôt bien dans ce secteur. N° 14 — Comme quoi? Utiliser un ordinateur est plutôt simple pour la majorité des gens.
166	Une des clés serait de s'assurer que les informations suivantes sont exactes et à jour : coordonnées des personnes-ressources, adresses et numéros de téléphone, courriels des organismes, des ministères et des partenaires du secteur privé.
167	Comme bon nombre de nos bénévoles sont des personnes âgées, bien des organismes bénévoles bénéficieraient de la distribution de matériel et de la prestation d'une formation dans les centres pour personnes âgées. Ce projet devrait également inclure un programme ou un personnel de soutien technique de secours — on pense par exemple aux élèves des écoles secondaires, aux louveteaux et aux scouts.
168	Le gouvernement et l'industrie en sont actuellement à mettre à niveau leurs ordinateurs, c'est-à-dire qu'ils remplacent leurs Pentium II par des Pentium III ou même IV. À mon avis, les ordinateurs excédentaires dépasseraient les attentes de la plupart des organismes bénévoles.
169	Je crois qu'il est crucial que le secteur bénévole ait une accessibilité accrue à un financement stable à long terme et à des fonds qui serviront à leur permettre d'effectuer leurs activités de base. Quel que soit le programme de technologie élaboré, il devra englober des mécanismes qui feront en sorte que le personnel des organismes concernés disposera du temps nécessaire pour, dans un premier temps, apprendre à se servir des technologies et, ensuite, les intégrer à ses activités quotidiennes.
170	Mettre de l'avant des initiatives pour promouvoir les fournisseurs de services logiciels ou l'élaboration d'applications.
171	Les bailleurs de fonds devraient davantage faire preuve de souplesse et permettre aux organismes d'engager des coûts indirects dans l'embauche d'employés rémunérés qui travailleraient pour les programmes de bénévolat, afin que le bénévolat soit encouragé dans chaque organisme. Le CCI fournit déjà ce type de renseignements. N° 12 — REB et <i>Charity Village</i> fournissent déjà cela — pourquoi réinventer la roue? N° 14 — Parlez-vous de retourner aux machines à écrire?
172	Notre organisme est sur le point d'entreprendre un projet de création d'un site Web pour la formation de bénévoles; plus important encore, les bénévoles pourront accéder au site avec un mot de passe qui leur permettra d'obtenir directement la documentation nécessaire pour mettre en œuvre un programme communautaire de collecte de fonds.



173	Un moteur de recherche sur le secteur bénévole. L'hébergement gratuit ou peu coûteux de sites Web (le nôtre nous est fourni gracieusement, mais il est vulnérable dans un contexte où l'économie est fragile).
174	Merci de nous fournir l'occasion de donner notre avis et nos commentaires.
175	On doit fournir du financement aux petits organismes pour du soutien technique. Le nouveau système de services sociaux est la cause de tensions. De petits organismes pourtant efficaces passent trop de temps dans des réunions communautaires, etc. Les gros organismes sont mieux équipés pour effectuer des collectes de fonds. Ils disposent également de démarcheurs très efficaces auprès des milieux politiques en matière de collecte de fonds, ce qui leur assure un meilleur financement.
176	On doit trouver un moyen d'équiper les petits organismes pour qu'ils soient en mesure d'entrer dans la concurrence, sans quoi la population et les gens qui ont besoin de services spécialisés verront les choix qui s'offrent à eux diminuer radicalement. Les parents doivent être en mesure d'effectuer des recherches sur les services offerts et de se renseigner sur les forces de divers organismes.
177	Ce programme aurait dû être en vigueur depuis longtemps.