

Renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire au moyen de la technologie

**Rapport de la Table conjointe sur la gestion de
l'information et les technologies de l'information de
l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire**

Septembre 2002

Renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire au moyen de la technologie

**Rapport de la Table conjointe sur la gestion de
l'information et les technologies de l'information de
l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire**

Septembre 2002

On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.
Communiquer avec le Secrétariat de la GI-TI dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires du présent document, s'adresser également au :

Secrétariat de la GI-TI
Industrie Canada
365, avenue Laurier Ouest, 2^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0C8

Téléphone : (613) 990-7233
Télécopieur : (613) 946-4483

Cette publication est également offerte sous forme électronique sur le Web (<http://www.vsi-isbc.ca>).

Autorisation de reproduction

Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec son approbation.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, envoyer un courriel à copyright.droitdauteur@communication.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue lu4-10/2002
ISBN 0-662-66724-7
53756B



Contient 20 p. 100
de matières recyclées

Message des membres de la Table conjointe GI-TI

À titre de membres de la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (Table conjointe GI-TI), nous sommes heureux de soumettre le présent rapport au Comité de coordination conjoint de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC) et au ministre de l'Industrie, qui est responsable de la mise en œuvre de cette initiative.

Lorsque le secteur bénévole et communautaire et le gouvernement du Canada ont lancé l'ISBC à l'été 2000, un de leurs principaux objectifs était de mieux servir les Canadiens en renforçant la capacité de ce secteur. Ils ont alors convenu que le fait d'aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficacité et d'efficacités pour accomplir leur mission était une bonne façon de contribuer à la réalisation de cet objectif. Comme membres de la Table conjointe GI-TI, nous avons pour rôle de recommander la façon de procéder. Le présent rapport décrit la stratégie que nous recommandons.

Nous nous sommes efforcés de déterminer ce dont les organismes bénévoles et communautaires avaient le plus besoin pour être mieux en mesure de réaliser leur mission, puis nous avons élaboré une stratégie permettant de répondre aux besoins ainsi recensés grâce à l'utilisation efficace de la gestion de l'information et des technologies de l'information.

Nous avons commandé des enquêtes sur la situation courante ainsi que sur les besoins et les pratiques exemplaires. Nous avons examiné de la documentation et les résultats des consultations menées par l'ISBC auprès de bénévoles et d'organismes bénévoles et communautaires à la grandeur du pays; nous avons collaboré avec d'autres tables conjointes de l'ISBC; nous avons consulté des spécialistes du Canada et d'autres pays; et nous avons tiré parti de l'expérience et de l'expertise des membres de la Table conjointe. Nous avons également parlé à de nombreuses personnes connaissant bien la technologie et le secteur bénévole et communautaire, afin de mettre nos idées à l'épreuve à mesure que nous les concevions.

Le défi que représentait l'élaboration d'une stratégie capable de répondre aux besoins prioritaires d'un secteur regroupant des organismes aussi diversifiés nous a beaucoup impressionnés. D'une part, notre stratégie devait être utile aux organismes de l'ensemble du secteur et du pays; d'autre part, il ne pouvait s'agir d'une formule « universelle ».

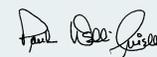
Nous avons également été impressionnés par les fondements nécessaires pour relever ce défi. Ces fondements sont notamment la détermination des organismes bénévoles et communautaires dans l'accomplissement de leur mission; la créativité des nombreux organismes bénévoles et communautaires et réseaux du pays qui utilisent déjà la technologie ainsi que l'infrastructure et les programmes existants d'une manière innovatrice; la volonté du gouvernement du Canada, des fondations et des partenaires du secteur privé de collaborer au renforcement de la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire; et le fait qu'on reconnaît de plus en plus partout au Canada que les organismes bénévoles et communautaires sont essentiels à notre bien-être collectif.

Nous nous estimons privilégiés d'avoir eu l'occasion de contribuer au renforcement de la capacité du secteur bénévole et communautaire. Nous sommes reconnaissants aux nombreux bénévoles, organismes bénévoles et communautaires et partenaires des secteurs privé et public qui nous ont fait part de leurs idées et accordé leur collaboration et qui nous ont ainsi aidés à façonner la stratégie que nous recommandons.

Représentants du secteur bénévole et communautaire



Don McCreesh (coprésident)



Paul Dell'Aniello



Margaret Fietz



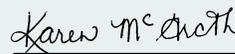
Ian Kershaw



Philip King



Kathy Marshall



Karen McGrath

Membres d'office :

Gary Birch

Marilyn Box

Josephine Sutton

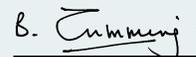
Représentants du gouvernement



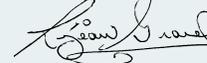
Lianne Lacroix (coprésidente)



Donna Achimov



Bob Cumming



Réjean Gravel



Rodney Hagglund



Susan Margles

Membre d'office :

Nancy Wildgoose

Table des matières

Sommaire	1
I. Introduction	2
II. Méthode	4
Détermination des principes directeurs pour la formulation des recommandations	4
Évaluation de la situation courante afin d'établir une base solide pour la formulation des recommandations	5
III. Défis	7
Diversité du secteur bénévole et communautaire	7
Manque de connaissances en GI-TI des administrateurs, du personnel et des bénévoles	7
Obstacles à l'acquisition de produits et services de GI-TI.....	8
Difficulté à obtenir du financement	9
Insuffisance des moyens de communication et de réseautage des organismes.....	9
Efforts continuels visant à assurer une utilisation efficace de la GI-TI.....	9
IV. Recommandations — Adoption d'une stratégie en matière de technologie pour le secteur bénévole et communautaire	10
V. Mise en œuvre	14
VI. Résultats prévus	15
VII. Conclusion	16
Annexe I Résumé des recommandations	17
Annexe II Définitions	18
Annexe III Modèle conceptuel de portail	19
Annexe IV Membres de la Table conjointe GI-TI	20

Sommaire

L'un des grands objectifs de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC), qui a été lancée en juin 2000, consiste à renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire. L'ISBC reconnaît que la gestion de l'information et les technologies de l'information (GI-TI) peuvent grandement aider les organismes bénévoles et communautaires à remplir leur mission et le secteur à jouer, avec les secteurs privé et public, son rôle de pilier de la société canadienne.

Reconnaissant que le secteur bénévole et communautaire a du retard sur les secteurs privé et public en ce qui concerne l'utilisation efficace de la GI-TI, l'ISBC a créé la Table conjointe sur la gestion de l'information et les technologies de l'information (Table conjointe GI-TI), afin qu'elle recommande des moyens de faire en sorte que les organismes bénévoles et communautaires et l'ensemble du secteur utilisent plus efficacement la GI-TI.

La Table conjointe GI-TI a commandé des enquêtes, examiné de la documentation, consulté des spécialistes, passé en revue les résultats de consultations menées par l'ISBC à la grandeur du pays et tiré parti de l'expérience et de l'expertise de ses membres pour brosseur un tableau fidèle de la situation courante en ce qui a trait à l'utilisation de la GI-TI par le secteur et des besoins connexes.

La Table conjointe a cerné les six principaux obstacles que doivent surmonter les organismes bénévoles et communautaires et l'ensemble du secteur pour utiliser plus efficacement la GI-TI :

- diversité du secteur bénévole et communautaire;
- manque de connaissances en GI-TI des administrateurs, du personnel et des bénévoles;
- obstacles à l'acquisition de produits et services de GI-TI;
- difficulté à obtenir du financement;
- insuffisance des moyens de communication et de réseautage des organismes;
- efforts continuels visant à assurer une utilisation efficace de la GI-TI.

Pour supprimer ces obstacles, la Table conjointe recommande une stratégie composée de cinq volets :

1. Accroître les sommes dont les organismes bénévoles et communautaires disposeront pour investir dans la technologie en établissant un dialogue avec les bailleurs de fonds du secteur, afin de les inciter à modifier leurs politiques et leurs méthodes de financement pour englober les investissements dans la technologie.
2. Aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficacité et d'efficacé en reliant les réseaux communautaires existants, en établissant un point d'accès central à ces réseaux et en offrant des rabais sur les technologies de l'information par l'intermédiaire d'une cyberboutique.
3. Établir un portail pour renforcer la capacité des organismes bénévoles et communautaires à communiquer et à faire partie de réseaux.
4. Accroître la rentabilité de la recherche et de l'octroi de subventions en mettant sur pied un service de financement interactif fondé sur le Web.
5. Mieux faire connaître aux organismes bénévoles et communautaires les avantages de la GI-TI pour l'accomplissement de leur mission.

Au cours de la période pendant laquelle la responsabilité complète de la stratégie passera aux mains du secteur bénévole et communautaire, la mise en œuvre de celle-ci sera assurée par le Secrétariat de la GI-TI d'Industrie Canada.

I. Introduction

2

La gestion de l'information et les technologies de l'information (GI-TI)¹ transforment les organismes des secteurs privé et public ainsi que du secteur bénévole et communautaire, en particulier depuis une dizaine d'années. Dans le cas de nombreux organismes, la technologie a entraîné de profonds changements qui ont transformé leurs activités, leurs communications et leurs structures, voire leur mission. Bien que la transformation puisse s'avérer difficile, la plupart des organismes jugent la technologie essentielle à la réalisation de leur mission.

Selon le consensus qui se dégage des rapports dans le domaine et des commentaires des observateurs bien informés, le secteur bénévole et communautaire² accuse un retard par rapport aux secteurs privé et public pour ce qui est de l'utilisation efficace de la GI-TI³. C'est d'ailleurs un motif de préoccupation. Les organismes bénévoles et communautaires nous font participer à la vie de nos collectivités, nous rassemblent, fournissent de nombreux services (y compris la plupart de nos services sociaux) et expriment des préoccupations communes. Ils sont essentiels à notre bien-être collectif. Or, une utilisation plus efficace de la technologie pourrait rendre plus précieuse encore la contribution des organismes bénévoles et communautaires et de l'ensemble du secteur.

L'un des grands objectifs de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire (ISBC), qui a été lancée à l'été 2000, consiste à renforcer la capacité du secteur bénévole et communautaire. L'ISBC reconnaît que la GI-TI constitue, avec les ressources humaines et financières, les compétences, le savoir et l'expérience, l'un des principaux facteurs de renforcement de cette « capacité ».

Le présent rapport recommande l'adoption d'une stratégie pour aider les organismes bénévoles et communautaires et le secteur dans son ensemble à renforcer leur capacité d'utiliser la GI-TI avec efficacité et efficience pour réaliser leur mission.

De façon plus précise, la stratégie a pour objet d'aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie afin de trouver des façons rentables de mener des activités essentielles, par exemple :

- recueillir et verser des fonds;
- recruter des bénévoles et les soutenir;
- gérer les activités du personnel et des administrateurs;
- fournir des services;
- promouvoir l'amélioration de lois ainsi que de politiques et programmes gouvernementaux;
- se tenir au courant des faits nouveaux;
- communiquer avec leurs diverses composantes et d'autres intervenants;
- faire partie de réseaux avec d'autres organismes.

En ce qui concerne l'ensemble du secteur bénévole et communautaire, la stratégie vise à faire valoir davantage le rôle de ce secteur comme pilier de la société canadienne (les deux autres piliers étant les secteurs privé et public) et à l'aider à remplir ce rôle. La stratégie tient compte de l'accord⁴ que le secteur bénévole et communautaire et le gouvernement du Canada ont signé en décembre 2001 afin d'améliorer leurs relations et d'accroître leur capacité de fournir des services aux Canadiens.

¹ Voir les définitions énoncées à l'annexe II.

² La notion de secteur bénévole et communautaire est celle qu'a retenue l'ISBC (<http://www.vsi-isbc.ca/fr/faqs.cfm>).

³ Voir, par exemple, *Consolider nos acquis : pour une meilleure gestion et transparence au sein du secteur bénévole au Canada. Rapport final*, « Rapport Broadbent », Table ronde sur la transparence et la saine gestion dans le secteur bénévole, 1999, p. 16 (<http://www.vsi-isbc.ca/fr/reports.cfm>).

⁴ *Accord entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole et communautaire*, décembre 2001 (http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/accord/the_accord_doc.cfm).

La Table conjointe GI-TI est l'une des six tables conjointes établies dans le cadre de l'ISBC. Elle a pour mandat d'élaborer et de réaliser des initiatives ayant pour but de renforcer les organismes bénévoles et communautaires en leur permettant d'acquérir les compétences techniques dont ils ont besoin pour réaliser leurs missions et leurs mandats respectifs. On trouvera l'énoncé complet du mandat et des principes directeurs de la Table conjointe ainsi qu'une description de son programme dans le site Web de l'ISBC (http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/im_it/terms_of_reference.cfm).

La stratégie devrait être mise en œuvre avant la fin de l'ISBC, prévue pour le printemps 2005. Conçue comme stratégie durable pouvant résoudre les difficultés concrètes et immédiates des organismes bénévoles et communautaires ainsi que les préoccupations à plus long terme de l'ensemble du secteur, cette stratégie comporte des avantages qui devraient devenir de plus en plus évidents pendant la période de mise en œuvre et par la suite.

II. Méthode

4

Détermination des principes directeurs pour la formulation des recommandations

La Table conjointe GI-TI a attaché une grande importance à l'établissement des principes et des processus destinés à orienter son travail. Les éléments énumérés ci-dessous constituent les principes directeurs qu'elle a adoptés pour formuler des recommandations pratiques visant à répondre aux besoins prioritaires des organismes bénévoles et communautaires et de l'ensemble du secteur.

Ces principes directeurs, assortis d'un bref commentaire (en italique), sont :

- a) Travailler de concert avec d'autres secteurs (p. ex. le secteur privé); partager la responsabilité.
 - *Reconnaît que les partenaires peuvent apporter une importante contribution à la formulation et à la mise en œuvre de la stratégie, qu'il faut miser sur les structures, les réseaux et les programmes existants et qu'il faut partager les responsabilités et les avantages.*
- b) Ne pas créer de solutions qui présentent un risque pour les organismes. Toutes les solutions présentées doivent respecter l'équilibre entre les risques et les avantages pour les organismes.
 - *Reconnaît qu'il faut éviter les solutions telles que « je vais lui faire une offre qu'il ne pourra pas refuser », qui sont susceptibles d'amener les organismes à prendre de trop grands risques de nature financière ou autre.*
- c) Placer l'organisme et la gestion avant la technologie.
 - *Reconnaît que la technologie doit servir, et non pas déterminer, les besoins des organismes bénévoles et communautaires.*
- d) Créer un programme qui ne soit pas axé sur le matériel.
 - *Reconnaît que le programme fédéral VolNet a réussi à offrir du matériel à de nombreux organismes bénévoles et communautaires et qu'il faut adopter une stratégie de grande portée pour renforcer la capacité technologique.*
- e) Tenir compte du mandat et de la mission des organismes du secteur.
 - *Reconnaît que le mandat et la mission doivent orienter les besoins en matière de technologie.*
- f) Élaborer des solutions et des recommandations qui auront la plus grande incidence possible sur le secteur et qui tiendront compte des besoins précis de diverses communautés d'intérêts.
 - *Reconnaît que la stratégie doit s'appliquer à tous les organismes bénévoles et communautaires et à l'ensemble du secteur, tout en consacrant les maigres ressources aux besoins prioritaires, tels ceux qu'éprouvent en général les organismes de petite ou de moyenne taille.*
- g) Veiller à ce que tous les produits et services de GI-TI respectent les lignes directrices sur la présentation et la convivialité.
 - *Reconnaît que les questions liées à l'accessibilité revêtent une importance fondamentale.*
- h) Veiller à ce que le programme tienne compte des recommandations et des lignes directrices établies dans le document intitulé *Travailler ensemble*⁵.
 - *Reconnaît que toute stratégie doit tenir compte des recommandations et des lignes directrices des documents d'information, tels que Travailler ensemble.*

⁵ *Travailler ensemble : une initiative conjointe du gouvernement du Canada et du secteur bénévole : Rapport des Tables conjointes*, Groupe de travail sur le secteur bénévole, Bureau du Conseil privé et gouvernement du Canada, août 1999 (<http://www.vsi-isbc.ca/fr/reports.cfm>).

Évaluation de la situation courante afin d'établir une base solide pour la formulation des recommandations

La Table conjointe s'est efforcée de broser un tableau aussi fidèle que possible de la situation courante pour pouvoir formuler ses recommandations. En plus de se fonder sur la documentation pertinente, les travaux et les consultations d'autres tables conjointes de l'ISBC, l'opinion de spécialistes ainsi que l'expérience et l'expertise de ses propres membres, elle a commandé deux enquêtes.

Le premier rapport d'enquête publié par PRA Inc. le 31 mars 2001 et intitulé *La gestion de l'information, la technologie de l'information et le secteur bénévole — Analyse du contexte*⁶, analyse le contexte et la documentation sur la GI-TI. Il indique les tendances générales, les possibilités et les lacunes dans le domaine des technologies de l'information en ce qui concerne les organismes bénévoles et communautaires.

Le deuxième rapport d'enquête publié par RealWorld Systems le 29 janvier 2002 et intitulé *Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien*⁷, cerne les besoins du secteur bénévole et communautaire, principalement au moyen d'entrevues menées auprès du personnel et des cadres d'organismes bénévoles et communautaires.

Les conclusions de ces deux enquêtes correspondent à celles de nombreuses autres évaluations de la situation courante et des besoins des organismes bénévoles et communautaires⁸. Ces évaluations se reflètent dans les résultats des consultations sur l'Accord et l'Initiative nationale sur le bénévolat (devenue l'Initiative canadienne sur le bénévolat [ICB]), le point de vue de spécialistes recueilli par la Table conjointe, y compris des membres d'autres tables conjointes et du Comité de coordination conjoint de l'ISBC, ainsi que le point de vue et l'expérience des membres de la Table conjointe GI-TI eux-mêmes.

L'un des aspects importants de la situation courante est le fait que les administrations publiques, les organismes bénévoles et communautaires et le secteur privé ont travaillé à l'élaboration de politiques, de programmes, de partenariats, d'infrastructures, de réseaux et d'initiatives pouvant aider le secteur bénévole et communautaire à renforcer sa capacité technologique. Il s'agit d'investissements considérables sous forme de fonds, de matériel, de logiciels, de services de branchement et d'ingéniosité propres à renforcer la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire.

Au palier fédéral, un exemple bien connu est le programme VolNet, qui, à la fin de mars 2002, avait rempli son mandat consistant à offrir à des organismes bénévoles et communautaires le branchement à Internet, de même que du matériel informatique, de nouvelles technologies de l'information, du soutien de réseau et la possibilité d'acquérir des compétences Internet. Parmi les autres exemples, on compte le Programme d'accès communautaire et le programme Collectivités ingénieuses d'Industrie Canada, ainsi que l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires, qui relève du Bureau des technologies d'apprentissage de Développement des ressources humaines Canada⁹. Certaines administrations provinciales ont aussi fait d'importants investissements dans des programmes visant à renforcer la capacité technologique des organismes bénévoles et communautaires, investissements qui ont donné lieu à des initiatives intéressantes¹⁰.

Depuis quelques années, les administrations fédérale et provinciales et de nombreuses municipalités ont entrepris d'importantes initiatives en ligne, afin de faciliter l'établissement de « relations électroniques » efficaces avec des organisations, y compris des organismes bénévoles et communautaires, et avec des particuliers de tout le Canada. Plus ces initiatives sont complexes, plus elles sont utiles aux organismes bénévoles et communautaires qui ont su intégrer la GI-TI à leurs plans et à leurs activités.

⁶ Voir *La gestion de l'information, la technologie de l'information et le secteur bénévole — Analyse du contexte*, PRA Inc. (mars 2001) (http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/im_it/reports.cfm).

⁷ Voir *Les besoins en technologie du secteur bénévole et communautaire canadien*, RealWorld Systems (janvier 2002) (http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/im_it/reports.cfm).

⁸ Voir, par exemple, *From Access to Applications: How the Voluntary Sector Is Using the Internet*, Commons Group, novembre 2001 (<http://www.volunteersonline.ca>).

⁹ Voir le Programme d'accès communautaire (<http://www.connect.gc.ca/fr/240-f.htm>); le programme Collectivités ingénieuses (<http://www.connect.gc.ca/fr/300-f.htm>); et l'initiative Réseaux d'apprentissage communautaires (http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca/ourprogram/index_f.html).

¹⁰ Voir, par exemple, l'initiative ontarienne Making IT Work for Volunteers (<http://www.volunteersonline.ca>).

Au Canada, on trouve de nombreux réseaux communautaires¹¹, dont la plupart ont fait preuve d'une grande créativité dans l'élaboration de l'infrastructure électronique et l'acquisition des compétences nécessaires aux organismes locaux, y compris les organismes bénévoles et communautaires, pour utiliser la technologie avec efficacité et efficacité. Ces réseaux comptent souvent sur le financement, les installations et les programmes de diverses sources gouvernementales et non gouvernementales pour établir l'infrastructure électronique requise et offrir les services de formation et de soutien technique dont ont besoin les organismes bénévoles et publics locaux pour remplir leur mission.

L'une des forces des réseaux et des autres initiatives communautaires tient au fait qu'ils favorisent le type de rapports personnels durables, avec des personnes bien informées et soucieuses des questions locales d'ordre pratique, que privilégient la plupart des organismes bénévoles et communautaires.

¹¹ Voir, par exemple, le County of Oxford Integrated Network (COIN) (<http://www.county.oxford.on.ca/coin>).

III. Défis

La plupart des enquêtes et évaluations relatives à la situation courante évoquées précédemment ont cerné des obstacles pouvant limiter le renforcement de la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire. Voici les plus importants de ces obstacles.

Diversité du secteur bénévole et communautaire

La grande diversité du secteur bénévole et communautaire constitue un obstacle pour toute stratégie sur la technologie appelée à avoir une importante incidence sur l'ensemble du secteur. Par exemple, les grandes différences entre, d'une part, les vastes organismes urbains tels que les universités, les hôpitaux, les organismes cadres nationaux et les grandes fondations et, d'autre part, les dizaines de milliers de petits organismes bénévoles et communautaires, y compris ceux qui sont établis en milieu rural ou en région éloignée, réduisent grandement la capacité d'utiliser la technologie avec efficacité.

Les grands organismes ont généralement les ressources, le personnel technique et l'accès à l'infrastructure de communication nécessaires pour utiliser largement la GI-TI. Par contre, les petits organismes ne disposent habituellement que de maigres ressources et d'un accès très limité aux compétences techniques voulues. Les organismes établis en milieu rural ou en région éloignée ne disposent généralement d'aucune infrastructure de communication, comme les services Internet haute vitesse. Dans certains cas, ils n'ont même pas de service Internet de base. Ceci ne veut pas nécessairement dire que tous les grands organismes disposent de ressources adéquates ou utilisent la technologie avec efficacité et efficacité, ni que l'inverse est vrai dans le cas des petits organismes. Toutefois, lorsqu'il s'agit de rentabiliser l'utilisation de la technologie, les petits organismes sont généralement défavorisés.

De nombreux éléments autres que ceux mentionnés précédemment expliquent la diversité des organismes bénévoles et communautaires, notamment les objectifs, le mode de gestion, les activités menées, les types de services offerts, la « clientèle », la proportion de bénévoles et d'employés rémunérés ainsi que la langue de travail. La diversité des organismes pose donc un défi particulier aux dirigeants du secteur, en particulier pour ce qui est de leur capacité de communiquer entre eux et avec les organisations de l'extérieur du secteur.

Le grand défi consistera à favoriser dans tous les organismes bénévoles et communautaires, peu importe leur taille, l'endroit où ils sont établis ou d'autres particularités, l'établissement d'une capacité technologique convenant à leurs missions respectives. Il nécessitera la réduction de l'écart technologique (fossé numérique) entre les organismes bénévoles et communautaires ainsi que le renforcement de la capacité du secteur à jouer son rôle en tant que l'un des trois piliers de la société canadienne.

Manque de connaissances en GI-TI des administrateurs, du personnel et des bénévoles

Selon plusieurs enquêtes, y compris celle de PRA Inc. mentionnée à la page 5, et de l'avis général des spécialistes, le personnel et les dirigeants de tous les niveaux, y compris les cadres supérieurs et les administrateurs, manquent de connaissances en GI-TI. Sans expérience directe de la technologie, les dirigeants et les employés ne saisissent pas toujours sa valeur potentielle ainsi que les ressources et les efforts requis pour l'utiliser avec efficacité et efficacité.

En outre, de nombreux organismes ayant choisi de se doter de la technologie n'ont ni les connaissances ni les compétences voulues pour planifier son adoption ou son expansion et sa viabilité à long terme de même que pour assurer la formation et le soutien technique du personnel ou des dirigeants.

La plupart des organismes bénévoles et communautaires du Canada sont branchés à Internet et utilisent couramment le courriel¹². Certains possèdent leur propre site Web. Toutefois, peu d'entre eux ont intégré la GI-TI à leurs activités au point de l'utiliser stratégiquement pour remplir leur mission.

Comme on pouvait s'y attendre, les grands organismes bénévoles et communautaires se servent beaucoup plus de la technologie que nombre d'organismes de petite ou moyenne taille et ils en font une utilisation beaucoup plus pointue.

Créé à partir d'un rapport sur l'utilisation de la technologie dans le secteur bénévole et communautaire des États-Unis¹³, le tableau ci-dessous présente certains obstacles à l'adoption de la technologie qui ont trait aux attitudes envers celle-ci. La majorité des organismes bénévoles et communautaires sondés pour la production de ce rapport appartiennent aux catégories 1 et 2. Étant donné que le Canada et les États-Unis ont adopté la technologie dans une mesure à peu près semblable, on peut déduire que les organismes bénévoles et communautaires du Canada appartiennent aux mêmes catégories que leurs pendants américains.

Les organismes qui se rapprochent des catégories 3 et 4 sont plus nombreux dans les secteurs privé et public que dans le secteur bénévole et communautaire. Il en résulte que, pour jouer son rôle de pilier de la société canadienne avec les secteurs privé et public et être réellement un partenaire de ces secteurs, le secteur bénévole et communautaire devra se rapprocher des catégories 3 et 4.

Le grand défi consistera à accroître les connaissances en GI-TI des administrateurs, des cadres, du personnel et des bénévoles.

Obstacles à l'acquisition de produits et services de GI-TI

L'un des obstacles à l'acquisition de la technologie que mentionnent souvent les organismes bénévoles et communautaires tient au fait que certains ministères et certaines fondations limitent la possibilité pour ces organismes d'affecter à l'acquisition de la technologie les fonds qu'ils leur accordent.

Le grand défi consistera à abaisser cet obstacle de taille en persuadant les bailleurs de fonds qu'il y va de leur propre intérêt et à les amener à consacrer des fonds à l'acquisition de la technologie. Il s'agira aussi d'obtenir une aide pour que l'acquisition de la technologie soit abordable.

1	2	3	4
Sont complètement dépassés par la technologie	Sont complètement dépassés par la technologie	Estiment que la technologie est nécessaire	Estiment que la technologie est une ressource stratégique
Ne font des mises à niveau que lorsque la situation devient insupportable	Ne font des mises à niveau qu'en dernier recours	Ont et utilisent des logiciels modernes et un système de courriel	Ont et utilisent des logiciels et des applications de pointe
Craignent la technologie	Mêlent la nouvelle technologie à l'ancienne; certains font partie de réseaux	Peuvent utiliser la technologie d'une manière stratégique	Utilisent la technologie pour fournir des services, recueillir des fonds et communiquer
Sont réticents à adopter la technologie	Adoptent lentement la technologie	Ont la volonté et la capacité de procéder à des changements technologiques	Adoptent et adaptent rapidement la technologie pour répondre à leurs besoins

¹² Nota : De petits organismes bénévoles et communautaires dépendent des ordinateurs que possèdent leurs bénévoles et de la technologie connexe. Certains estiment que la technologie n'a pas d'incidence sur leur mission et leur fonctionnement. Voir *Enquête auprès des organisations bénévoles*, EKOS Research Associates Inc., mars 2001 (<http://www.volnet.org/french/etudesetrappports.htm>).

¹³ *Circuit Rider Report 1999* (pour en obtenir un exemplaire, consulter le site <http://www.technologyworks.org/contact.htm>).

Difficulté à obtenir du financement

Bien que presque tous les organismes puissent prétendre manquer de temps et de fonds pour remplir pleinement leur mission, les organismes bénévoles et communautaires souffrent particulièrement de ce problème. La majorité de ceux-ci signalent consacrer beaucoup de temps aux demandes d'aide et à la production de rapports associées à la collecte de fonds, alors qu'ils n'arrivent pas à faire tout le travail requis pour s'acquitter de leur mission.

Nombre d'organismes reconnaissent que la collecte de fonds est une activité stratégique permanente. Il s'agit notamment de répondre aux besoins réels de la collectivité et de faire comprendre aux bailleurs de fonds potentiels le travail accompli et la nécessité de ressources adéquates. Cependant, on signale fréquemment une certaine frustration quant aux processus de demande de financement et de production de rapports que requièrent les bailleurs de fonds, en particulier ceux qui se trouvent à l'extérieur de la collectivité et qui ne peuvent se faire directement une idée de l'organisme demandant des fonds. En général, les exigences en matière de demande de financement et de production de rapports sont nombreuses, manquent de clarté et varient d'un bailleur de fonds à l'autre, y compris au sein des administrations publiques.

Le grand défi consistera à simplifier et à uniformiser les processus de demande de financement et de production de rapports, et à les rendre, de façon générale, moins fastidieux et plus économiques.

Insuffisance des moyens de communication et de réseautage des organismes

Comme l'ont montré les secteurs privé et public, la communication et le réseautage sont des éléments clés du renforcement de la capacité. Le secteur bénévole et communautaire doit avoir davantage accès aux outils de communication et de réseautage utilisés par les autres secteurs.

Les consultations menées par l'ISBC ont confirmé à quel point il est important de faciliter les communications et le réseautage entre les organismes bénévoles et communautaires. De nombreux participants ont signalé combien il leur était utile de se réunir avec des bénévoles et des employés de divers organismes de leur région. Le travail que le secteur bénévole et communautaire a effectué à ce jour dans le cadre de l'ISBC et celui de la Table ronde sur le secteur bénévole, qui a mené à la création de l'ISBC, ont nécessité de vastes communications à l'échelle du secteur. Le site Web

de l'ISBC a illustré les avantages potentiels de la technologie qui peut aider le secteur bénévole et communautaire à jouer un plus grand rôle comme pilier de la société canadienne grâce à des communications efficaces et efficaces.

Le grand défi consistera à créer un portail pour le secteur bénévole et communautaire qui, entre autres, aidera les organismes du secteur à obtenir l'information et les services dont ils ont besoin, à communiquer, à faire partie de réseaux et à renforcer la capacité du secteur de jouer son rôle comme pilier de la société canadienne.

Efforts continuels visant à assurer une utilisation efficace de la GI-TI

L'intégration de la GI-TI par la plupart des organismes est un processus à long terme qui soulève fréquemment de sérieuses questions quant aux importants investissements requis et au risque qu'ils ne rapportent rien.

Pour intégrer la technologie, il ne suffit pas d'acquérir des ordinateurs, des services de branchement à Internet et des logiciels. On doit aussi planifier l'adoption ou l'expansion de la technologie de manière à aider l'organisme à remplir sa mission, ce qui oblige habituellement à modifier non seulement le budget, mais aussi les structures et les activités. Il faut en outre prendre des décisions sur des questions telles que la technologie précise à acquérir, les réseaux auxquels se brancher, la formation dont le personnel, les bénévoles, les administrateurs et les partenaires ont besoin pour se servir efficacement de la technologie et le soutien technique qui sera requis à long terme.

Les besoins des organismes varieront en fonction des particularités mentionnées ci-dessus. Il est toutefois évident que le fait de répondre à un seul besoin, par exemple l'acquisition de matériel, est loin de constituer une intégration efficace de la technologie. De même, le fait de fournir ne serait-ce qu'un ordinateur de base à la majorité des organismes bénévoles et communautaires épuiserait à lui seul le budget de 94,6 millions de dollars sur cinq ans de l'ISBC, sans parler de celui de la Table conjointe GI-TI, qui est de 10 millions de dollars sur cinq ans.

Le grand défi consistera à élaborer une stratégie qui fera en sorte que les dirigeants du secteur bénévole et communautaire comprennent les avantages de la GI-TI, qui lèvera les obstacles à son acquisition et qui fournira les outils permettant son intégration durable dans les plans et les activités des organismes bénévoles et communautaires.

IV. Recommandations — Adoption d'une stratégie en matière de technologie pour le secteur bénévole et communautaire

10

Compte tenu des défis susmentionnés et des conclusions des rapports, enquêtes et évaluations dont ils s'inspirent, la Table conjointe s'est penchée sur les interventions qui seraient les plus utiles à l'ensemble des organismes bénévoles et communautaires et, en particulier, à ceux qui ont le plus besoin d'aide.

L'intervention recommandée pour relever les défis susmentionnés consiste en une stratégie composée de cinq volets complémentaires.

Recommandation n° 1

Accroître les sommes dont les organismes bénévoles et communautaires disposeront pour investir dans la technologie en établissant un dialogue avec les bailleurs de fonds du secteur, afin de les inciter à modifier leurs politiques et leurs méthodes de financement pour englober les investissements dans la technologie.

L'objectif visé consiste à modifier les politiques et les méthodes de financement des administrations publiques et des fondations qui empêchent ou compliquent l'octroi de fonds aux organismes bénévoles et communautaires pour la technologie, notamment pour le matériel, les logiciels, le branchement à Internet, les mises à niveau et la formation, ou qui en sous-estiment l'importance.

Les discussions qui ont eu lieu avec des fondations et des organismes gouvernementaux finançant les organismes bénévoles et communautaires (bailleurs de fonds) sont encourageantes. Un grand nombre d'entre eux reconnaissent qu'il est logique de financer les investissements dans la technologie et que cette dernière peut aider les organismes bénévoles et communautaires à remplir leurs missions respectives, dont les bailleurs de fonds souhaitent faciliter la réalisation.

Certaines fondations et certains organismes gouvernementaux travaillent à apporter les changements recommandés aux méthodes de financement, chose qu'ils ont déjà faite dans certains cas. Les mesures requises pour faire progresser cet élément de la stratégie sont au nombre de quatre :

- produire une analyse de rentabilisation montrant aux bailleurs de fonds l'importance d'investir dans la capacité technologique des organismes bénévoles et communautaires;
- produire une analyse de rentabilisation que les organismes bénévoles et communautaires pourront utiliser pour appuyer leurs demandes de financement aux fins des investissements dans la technologie;
- faire en sorte que les organismes gouvernementaux et les fondations partenaires favorables à la modification des méthodes de financement se servent de l'analyse de rentabilisation pour convaincre les autres organismes gouvernementaux et fondations;
- diffuser l'analyse de rentabilisation à l'intention des organismes bénévoles et communautaires pour qu'ils l'utilisent auprès des bailleurs de fonds.

La modification des méthodes de financement entraînerait une augmentation des fonds accordés aux organismes bénévoles et communautaires pour l'investissement dans la GI-TI (voir la liste des activités essentielles à la page 2). Elle ne changerait pas directement les crédits totaux disponibles. Toutefois, l'investissement d'une plus grande part de ces crédits dans la technologie amènerait une utilisation plus efficace de la totalité du financement, ce qui accroîtrait la capacité globale des organismes bénévoles et communautaires à offrir des services et, de façon générale, à remplir leur mission.

Recommandation n° 2

Aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficacité et d'efficacités en reliant les réseaux communautaires existants, en établissant un point d'accès central à ces réseaux et en offrant des rabais sur les technologies de l'information par l'intermédiaire d'une cyberboutique.

Ce volet vise à aider les organismes bénévoles et communautaires à planifier l'adoption ou l'expansion de la technologie dont ils ont besoin, à acquérir la technologie, à l'intégrer efficacement à leurs activités et à la maintenir — à un coût abordable.

Les principales activités associées à l'utilisation efficace de la technologie doivent être bien coordonnées. Ces activités sont les suivantes :

- planifier (y compris budgétiser) l'adoption et le maintien de la nouvelle technologie;
- assurer l'acquisition et la mise à niveau de la technologie;
- offrir une formation aux dirigeants, au personnel et aux administrateurs;
- assurer un soutien technique.

La mise en œuvre de ce volet de la stratégie se fera par l'intermédiaire des réseaux communautaires de GI-TI établis à la grandeur du Canada. Comme on l'a mentionné précédemment, ces réseaux dépendent dans une grande mesure de « l'infrastructure » que les administrations publiques, les organismes bénévoles et communautaires et le secteur privé mettent en place depuis un certain temps déjà.

L'objectif de ce volet de la stratégie serait poursuivi au moyen de trois démarches complémentaires, à savoir :

- en reliant jusqu'à 50 réseaux communautaires de GI-TI, ce qui entraînerait l'établissement d'une capacité régionale réseautée et durable pour que la planification et l'intégration de la technologie, ainsi que la formation et le soutien technique connexes, soient assurés en permanence;

- en fournissant aux organismes bénévoles et communautaires un point d'accès central;
- en créant une « cyberboutique » accessible par le portail et en offrant aux organismes bénévoles et communautaires des dispositions avantageuses pour l'acquisition de matériel, de logiciels, de services de formation, de maintenance, de soutien, etc.

Les réseaux communautaires peuvent constituer l'un des meilleurs moyens de favoriser l'adoption et le soutien des technologies de l'information et des communications, parce qu'ils fonctionnent selon des approches directes et pratiques à l'échelle locale. L'un des grands avantages qui en découlent tient au fait qu'ils permettent à de nombreux types d'organismes offrant des services à la collectivité de mettre en commun une infrastructure coûteuse, des connaissances et de l'expérience.

À l'issue d'un processus de sélection par voie de concours, on pourrait fournir des crédits aux réseaux communautaires existants pour leur permettre de mieux répondre aux organismes bénévoles et communautaires locaux qui demandent de l'aide pour planifier l'acquisition ou l'expansion de la technologie, des services de formation et du soutien technique. Les organismes bénévoles et communautaires auraient à verser un tarif horaire peu élevé pour les services fournis.

L'acquisition du matériel, des logiciels, des services de branchement à Internet, etc., serait facilitée grâce à l'élargissement des dispositions avantageuses actuellement offertes par d'importants fournisseurs comme Apple, IBM, Hewlett-Packard et Compaq. À cette fin, une « cyberboutique » semblable à celles d'In Kind Canada¹⁴ et de l'organisme américain TechSoup¹⁵, mais conçue pour répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, constituerait un service clé, offert sur le portail, grâce auquel les organismes bénévoles et communautaires pourraient obtenir à peu de frais la technologie, les services de formation et le soutien technique dont ils ont besoin.

¹⁴ Voir In Kind Canada (<http://www.inkindcanada.ca/en/index.html>).

¹⁵ Voir TechSoup (<http://www.techsoup.org>).

Recommandation n° 3

Établir un portail pour renforcer la capacité des organismes bénévoles et communautaires à communiquer et à faire partie de réseaux.

Ce volet vise la création d'un portail s'adressant au secteur bénévole et communautaire, pour lequel il constituerait une ressource stratégique en GI-TI. Directement ou par des liens avec des organismes bénévoles et communautaires, les administrations publiques, des fondations et des entreprises privées, ce portail fournirait des services axés sur le Web, tels que la cyberboutique et l'échange de fonds (voir ci-après), dont auraient besoin les organismes bénévoles et communautaires. Le portail peut aussi être considéré comme une revue électronique interactive qui facilite le réseautage et la défense des intérêts, et qui, de façon générale, aide le secteur à jouer, avec les secteurs privé et public, son rôle de pilier de la société canadienne. La conception du portail tiendrait compte de l'expérience vécue dans le cas des portails canadiens et étrangers destinés au secteur bénévole et communautaire.

On pourrait réduire les frais d'élaboration et d'exploitation grâce à des accords de partenariat et de financement conclus avec le gouvernement, notamment sur le partage d'une plateforme commune. Si ces mesures sont plus économiques et avantageuses pour le secteur privé, elles ne compromettront aucunement l'indépendance du secteur bénévole et communautaire à l'égard de l'exploitation du portail. Le portail donnerait du poids auprès du gouvernement et formerait un partenariat avec ce dernier tout en demeurant autonome grâce à la participation d'une équipe de gestion du secteur bénévole et communautaire. On pourrait par ailleurs en assurer la viabilité en imposant des frais d'abonnement pour les services spécialisés tels que l'échange de fonds et la cyberboutique. (Un modèle conceptuel de portail est présenté à l'annexe III.)

Recommandation n° 4

Accroître la rentabilité de la recherche et de l'octroi de subventions en mettant sur pied un service de financement interactif fondé sur le Web.

Ce volet vise la création d'un service interactif sur le Web conçu expressément pour le secteur et ses bailleurs de fonds. Ce service répondrait à une importante priorité des organismes bénévoles et communautaires en améliorant grandement le rapport coût-efficacité des démarches associées à la recherche de fonds, à la présentation de demandes de financement et à la production des rapports connexes. Il viserait à engendrer des avantages semblables pour les organismes gouvernementaux, les fondations et les entreprises partenaires qui financeraient les organismes bénévoles et communautaires. On pourrait en assurer le maintien en imposant des frais d'abonnement aux organismes bénévoles et communautaires et aux bailleurs de fonds.

À l'aide de normes techniques communes, les bailleurs de fonds, qu'il s'agisse d'organismes gouvernementaux, de fondations ou d'entreprises privées, participeraient au service en fournissant des procédures de demande et de production de rapports en ligne simplifiées et harmonisées. Pour leur part, les organismes bénévoles et communautaires fourniraient

des renseignements normalisés sur eux-mêmes et utiliseraient le service Web pour présenter des demandes de financement et des rapports. Les changements aux méthodes de financement énoncés dans la recommandation n° 1 contribueraient à l'efficacité du service.

L'un des principaux avantages qu'obtiendraient les organismes bénévoles et communautaires serait la réduction des ressources consacrées aux processus de demande et de production de rapports. Ainsi, un plus grand nombre d'organismes auraient des ressources à investir — et la volonté de le faire — dans la technologie dont ils ont besoin, non seulement pour recueillir des fonds, mais aussi pour accomplir d'autres aspects de leur mission. C'est un avantage qui renforcerait la capacité technologique de l'ensemble du secteur bénévole et communautaire.

Les principaux avantages dont bénéficieraient les organismes gouvernementaux, les fondations et les entreprises privées bailleurs de fonds seraient semblables à ceux dont profiteraient les organismes bénévoles et communautaires (moins de ressources affectées aux formalités administratives, davantage de fonds à distribuer, meilleur jumelage des sources de financement et des organismes ou objectifs, marché ouvert, accroissement de l'efficacité technologique).

Recommandation n° 5

Mieux faire connaître aux organismes bénévoles et communautaires les avantages de la gestion de l'information et des technologies de l'information pour l'accomplissement de leur mission.

Ce volet vise la mise sur pied d'une campagne ciblant les conseils d'administration et les gestionnaires du secteur bénévole et communautaire, afin de les sensibiliser aux avantages de la GI-TI et de fournir de l'information sur les outils pouvant aider les organismes à adopter la technologie et à l'utiliser avec efficacité.

La campagne comprendrait :

- la diffusion de l'information dans tout le secteur bénévole et communautaire;
- la mise en commun des pratiques exemplaires;
- la mise en place d'un processus permettant aux organismes qui utilisent la technologie avec efficacité de servir de modèles pour d'autres organismes s'ils le souhaitent.

V. Mise en œuvre

En tant qu'équipe du ministère qui a parrainé la Table conjointe GI-TI, le Secrétariat de la GI-TI d'Industrie Canada supervisera la mise en œuvre

des recommandations de la Table conjointe par les organismes qui se seront qualifiés par concours.

VI. Résultats prévus

Les recommandations énoncées précédemment visent à produire les résultats suivants :

- Les conseils d'administration des organismes bénévoles et communautaires comprennent la nécessité de la GI-TI et sont disposés à y consacrer des ressources.
- La GI-TI fait partie intégrante du processus normal de planification des activités des organismes bénévoles et communautaires.
- Les bailleurs de fonds sont mieux disposés à consacrer des fonds aux dépenses en GI-TI.
- Les organismes bénévoles et communautaires comprennent que la GI-TI aide d'autres organismes à surmonter des obstacles semblables à ceux auxquels ils se heurtent.
- Les organismes bénévoles et communautaires peuvent obtenir à prix raisonnable des conseils d'experts, du matériel et des logiciels appropriés, des séances de formation et un soutien technique.
- Les organismes bénévoles et communautaires arrivent à réduire le temps passé à chercher des sources de financement et à remplir des formulaires de demande.
- Les organismes bénévoles et communautaires ont un endroit qui leur est réservé où ils peuvent trouver rapidement de l'information, se tenir à jour et faire part de leurs expériences.
- Les organismes bénévoles et communautaires estiment appartenir à une famille d'organismes ayant des intérêts semblables et faisant face aux mêmes défis.

VII. Conclusion

16

Les cinq recommandations de la Table conjointe GI-TI reflètent une stratégie intégrée et cohérente visant à renforcer la capacité technologique du secteur bénévole et communautaire. En formulant ces recommandations, la Table conjointe a gardé à l'esprit les questions liées à la viabilité. Par conséquent, elle estime que la stratégie recommandée satisfait aux critères connexes. Ainsi, dans la mesure du possible, la stratégie s'appuiera sur les processus et les projets existants dans le secteur ou elle les améliorera.

La Table conjointe GI-TI estime par ailleurs que la stratégie contribuera grandement à la réalisation de son mandat, qui consiste à accroître la capacité des organismes bénévoles et communautaires à remplir leurs missions et leurs mandats respectifs. Elle recommande qu'Industrie Canada s'assure que le

secteur bénévole et communautaire devienne propriétaire et assume la responsabilité des produits et services découlant de ses recommandations lorsqu'ils seront totalement fonctionnels et que le travail sera terminé ou lorsque le Secrétariat de la GI-TI mettra fin à ses activités en mars 2005, si cette éventualité précède la première. Il est à noter que divers mécanismes de collaboration pourraient alors être en place pour faciliter la poursuite du travail dans le secteur.

Les membres de la Table conjointe ont dit souhaiter maintenir leur participation pendant la phase de mise en œuvre en prodiguant des conseils au besoin afin d'assurer la continuité et d'aider à comprendre la raison d'être de la stratégie et la logique sur laquelle elle repose.

Annexe I Résumé des recommandations

1. Accroître les sommes dont les organismes bénévoles et communautaires disposeront pour investir dans la technologie en établissant un dialogue avec les bailleurs de fonds du secteur, afin de les inciter à modifier leurs politiques et leurs méthodes de financement pour englober les investissements dans la technologie.
2. Aider les organismes bénévoles et communautaires à utiliser la technologie avec plus d'efficacité et d'efficacités en reliant les réseaux communautaires existants, en établissant un point d'accès central à ces réseaux et en offrant des rabais sur les technologies de l'information par l'intermédiaire d'une cyberboutique.
3. Établir un portail pour renforcer la capacité des organismes bénévoles et communautaires à communiquer et à faire partie de réseaux.
4. Accroître la rentabilité de la recherche et de l'octroi de subventions en mettant sur pied un service de financement interactif fondé sur le Web.
5. Mieux faire connaître aux organismes bénévoles et communautaires les avantages de la gestion de l'information et des technologies de l'information pour l'accomplissement de leur mission.

Annexe II Définitions

18

Capacité technologique : Élaboration, acquisition et utilisation productive d'outils technologiques (de gestion de l'information et des communications) et du contenu connexe pour remplir une mission ou un mandat.

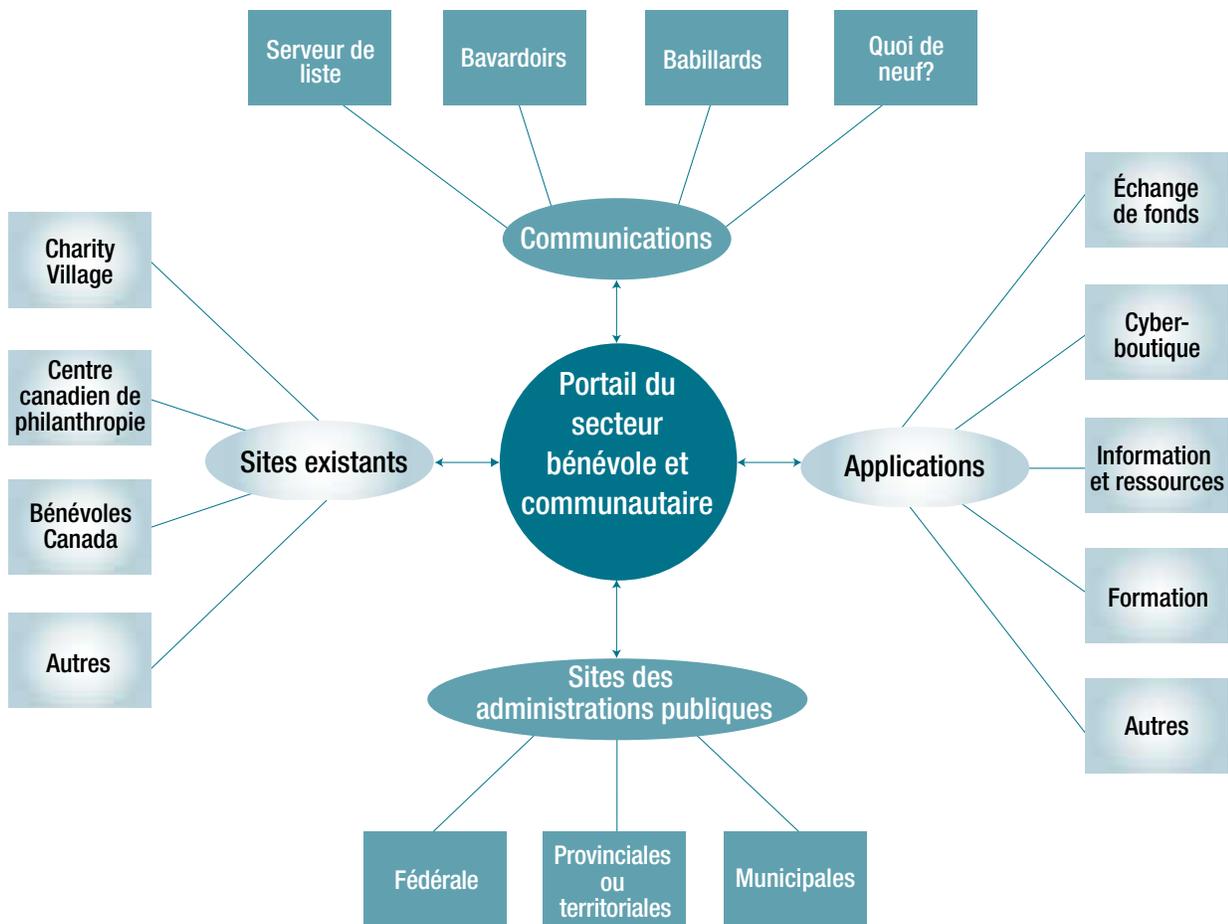
Gestion de l'information (GI) : Au moyen de la technologie, mise en commun et communication de renseignements afin d'accroître la capacité d'un organisme à faire de la planification et de la gestion (notamment en ce qui concerne le personnel, les finances, le marketing et les systèmes).

Outils technologiques : Pour les besoins du présent rapport, non seulement le Web et les solutions fondées sur Internet, mais aussi toute la gamme des logiciels et du matériel de bureautique que l'on trouve couramment dans les organismes modernes.

Technologie de l'information (TI) : Tout type d'outil électronique facilitant la gestion, le stockage, la manipulation, la transmission ou la réception de données (p. ex. courriel, Internet, site Web, centres de ressources en ligne et groupes de discussion en ligne).

Technologie des communications : Moyen utilisé pour communiquer au sein d'un organisme ou avec l'extérieur (services postaux, téléphone, télécopieur, boîte vocale, courriel, téléconférence et vidéoconférence).

Annexe III Modèle conceptuel de portail



Annexe IV Membres de la Table conjointe GI-TI¹⁶

20

Représentants du secteur bénévole et communautaire

Don McCreesh (coprésident)
Bénévole
YMCA Canada

Paul Dell’Aniello
Titulaire
Chaire Seagram en gestion des organismes sans but lucratif
Université du Québec à Montréal

Margaret Fietz
Présidente et directrice générale
Service à la famille — Canada

Ian Kershaw
Consultant
Focus IT Solutions Inc.

Philip King
Vice-président du commerce électronique
United Way of Greater Toronto

Kathy Marshall
Coordonnatrice nationale
Réseau d’action des femmes handicapées du Canada

Karen McGrath
Directrice exécutive
Santé et Services communautaires
Région de St. John’s (Terre-Neuve-et-Labrador)

Gary Birch (membre d’office)
Président
Comité consultatif sur les appareils et accessoires fonctionnels

Marilyn Box (membre d’office)
Agente de secrétariat
Initiative sur le secteur bénévole et communautaire

Josephine Sutton (membre d’office)
Directrice
Womenspace

Représentants du gouvernement

Lisanne Lacroix (coprésidente)
Secrétaire générale
Industrie Canada

Donna Achimov
Directrice générale
Programmes d’accès public
Communication Canada

Bob Cumming
Gestionnaire
Coordination ministérielle
Secrétariat rural
Agriculture et Agroalimentaire Canada

Réjean Gravel
Directeur général
Systèmes et informatique
Services ministériels
Environnement Canada

Rodney Hagglund
Directeur
Initiative sur le secteur bénévole et communautaire
Direction des organismes de bienfaisance
Agence des douanes et du revenu du Canada

Susan Margles
Directrice administrative
Réseau canadien de la santé
Santé Canada

Nancy Wildgoose (membre d’office)
Groupe de travail sur le secteur bénévole
Bureau du Conseil privé

¹⁶ Les postes indiqués sont ceux que les membres de la Table conjointe occupaient au moment de la rédaction du présent rapport. Certains membres ont depuis été affectés à un nouveau poste.