

# Les organismes de bienfaisance du Canada sont-ils prêts pour la transformation numérique?

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES, 2021



# Table des matières

À propos de CanaDon .....	2
Pourquoi nous avons réalisé ce sondage : Lettre de la PDG .....	3
Contexte : Comment nous avons réalisé le sondage .....	4
Résumé et principaux résultats .....	5
Résultats détaillés .....	7
A. Niveaux d'intégration numérique .....	8
B. Ambitions numériques .....	9
C. Urgence numérique .....	11
D. Les lacunes en matière d'utilisation et de compétences .....	13
E. Obstacles à la transformation numérique .....	17
F. Ce dont les organismes de bienfaisance ont besoin .....	18
G. Les conseils d'administration peuvent jouer un rôle .....	20
H. Une voie naturelle pour la transformation numérique .....	22
I. Avantages des technologies numériques pour les organisations, selon elles .....	24
J. Les organisations ont besoin d'argent pour gagner de l'argent afin de réaliser une transformation numérique .....	26
K. Quelles sont les sources de dons, et quelles sont celles qui, selon les organisations, vont changer? .....	28
L. La pandémie de COVID est devenue un catalyseur de la transformation numérique .....	31
Où allons-nous à partir d'ici? .....	32

## À propos de CanaDon

CanaDon est une fondation de bienfaisance qui s'efforce d'accroître les dons au Canada grâce à la technologie. CanaDon.org fournit une destination unique sûre et fiable pour découvrir et soutenir n'importe quel organisme de bienfaisance au Canada. CanaDon développe également une technologie de collecte de fonds abordable pour plus de 24 000 organismes de bienfaisance et offre une formation et un enseignement gratuits

afin que, quelle que soit leur taille, tous les organismes de bienfaisance aient la capacité d'accroître leur impact et de réussir à l'ère numérique. Depuis 2000, près de trois millions de personnes ont donné plus de 1,9 milliard de dollars par l'intermédiaire de CanaDon.

---

*Cette étude a été réalisée par Sector 3 Insights, une entreprise d'économie sociale dont tous les bénéfices sont reversés à des organismes de bienfaisance.*

# Pourquoi nous avons réalisé ce sondage : Lettre de la PDG

Cela fait des années que je parle de la nécessité pour les organismes de bienfaisance d'accorder la priorité à la transformation numérique, à la fois en réponse aux changements démographiques et à l'évolution des préférences des donateurs, et pour amener les organismes de bienfaisance à ne pas devenir des laissés pour compte dans cette ère numérique. Les défis créés par les profondes perturbations technologiques sont omniprésents et offrent également des possibilités insoupçonnées. Alors que certains acteurs du secteur ont compris l'urgence, la pandémie de COVID-19 a été le catalyseur de nombreuses organisations qui ont été relativement plus lentes à s'adapter.

La transformation numérique va bien au-delà de l'utilisation de matériel ou de logiciels, ou de l'acquisition de talents numériques; elle concerne fondamentalement la culture organisationnelle, l'état d'esprit et la gestion du changement. Cependant, pour de nombreux organismes de bienfaisance, le point de départ est la mise en place des bases numériques pour la croissance et le succès futurs.

Ce rapport contient les résultats d'un sondage que nous avons réalisé au début de 2021 afin d'évaluer dans quelle mesure les organismes de bienfaisance canadiens sont ouverts, intéressés et désireux d'adopter de nouveaux outils numériques, et d'identifier les obstacles à l'adoption de tels outils par les organismes de bienfaisance. Dans l'ensemble, je suis heureuse que nous disposions enfin de données canadiennes pour justifier le besoin crucial d'investir dans ces domaines au sein du secteur de la bienfaisance. Ces données sont également essentielles pour que les gouvernements

et les mécènes comprennent la manière dont les organismes de bienfaisance ont besoin de soutien pour prospérer; jusqu'à présent, la grande orientation de transformation numérique a porté sur le secteur des entreprises.

Nous avons également réalisé ce sondage à des fins égoïstes. CanaDon est une infrastructure essentielle et un partenaire éducatif pour les organismes de bienfaisance à travers le Canada. Nous aidons les petits organismes de bienfaisance à acquérir des compétences numériques et, en fin de compte, à accroître leur impact. Afin d'accroître notre propre impact et de soutenir davantage les organismes de bienfaisance, nous devons comprendre où ils en sont dans leur parcours numérique et ce qui les empêche de réussir cette transition.

Le sondage et le présent rapport serviront de référence pour les sondages futurs – afin de mesurer le chemin parcouru et d'évaluer le succès collectif des organismes de bienfaisance dans la transition. Il nous aidera à travailler avec des milliers d'organismes de bienfaisance pour combler les écarts en matière de formation numérique, et à nous associer à eux pour accéder aux technologies numériques et aux meilleures pratiques du secteur.

Ensemble, nous pouvons construire à partir de là.



*M. glogovac*

**Marina Glogovac**  
Présidente-directrice  
générale de CanaDon

# Contexte : Comment nous avons réalisé le sondage

En février 2021, nous avons réalisé un sondage en ligne auprès d'environ 1 400 organismes de bienfaisance – 1 114 organismes partenaires de la base de données de CanaDon (utilisateurs du logiciel de CanaDon) et 328 autres organismes de bienfaisance provenant d'une liste obtenue de l'Agence du revenu du Canada (organismes de bienfaisance n'ayant aucun lien avec CanaDon). Dans ce rapport, le premier groupe d'échantillons est appelé « répondants de CanaDon » et le second groupe d'échantillons est appelé « répondants de l'ARC ».

Le rapport renferme quelques biais :

- Les répondants de l'ARC comprennent plus de petits organismes de bienfaisance que ceux de CanaDon. Par exemple, 65 % des répondants de l'ARC avaient moins de quatre employés à temps plein, comparativement à 50 % des répondants de CanaDon.
- L'Ontario est surreprésenté parmi les répondants de CanaDon. Environ 45 % des répondants de CanaDon et 32 % des répondants de l'ARC provenaient de l'Ontario.
- Comme les répondants de CanaDon utilisent déjà certains de ses outils numériques, les résultats de ce rapport peuvent surestimer le degré de préparation et d'intérêt pour le numérique et ne pas s'appliquer à l'ensemble du secteur de la bienfaisance. Les réponses des répondants de l'ARC représentent probablement mieux le secteur de la bienfaisance.

La marge d'erreur est de +/- 3 % pour les statistiques relatives aux répondants de CanaDon et de +/- 5 % pour les répondants de l'ARC (19 fois sur 20 si cette étude était répétée).

Autres informations sur la méthodologie du sondage :

- Nous avons confirmé que tous les répondants étaient des organismes de bienfaisance enregistrés.
- La grande majorité des personnes qui ont répondu au sondage en ligne étaient des cadres supérieurs ou des bénévoles, tels que des PDG ou des membres du conseil d'administration, qui prennent des décisions sur l'utilisation des technologies dans leurs organisations.
- Nous avons regroupé les organismes de bienfaisance, en fonction des revenus annuels déclarés à l'ARC, dans les catégories suivantes (qui apparaissent dans divers chiffres du rapport) :
  1. Revenu annuel net inférieur à 100 000 dollars
  2. De 100 000 à 500 000 dollars
  3. De 500 000 à 1 million de dollars
  4. De 1 million à 2,5 millions de dollars
  5. Plus de 2,5 millions de dollars
- Tous les répondants ont reçu et rempli le même questionnaire en ligne du 2 au 14 février 2021.

# Résumé et principaux résultats

Le Sondage sur les compétences numériques fournit des données cruciales sur la santé numérique du secteur de la bienfaisance au Canada. Dans un monde de plus en plus numérique, l'étude montre que les organismes de bienfaisance sont mal préparés à répondre aux attentes numériques de la population canadienne, car ils n'ont pas l'argent ni les compétences nécessaires pour demeurer pertinents et recueillir les fonds nécessaires. En mettant en lumière les implications profondes pour la durabilité et l'impact du secteur, le rapport préconise des investissements urgents de la part des mécènes et des gouvernements.

## ► **Les petits organismes de bienfaisance sont à la traîne en matière d'adoption du numérique**

Les organismes de bienfaisance ayant un revenu annuel plus élevé sont en tête. 73 % des organismes de bienfaisance dont le revenu annuel se situe entre 500 000 dollars et 1 000 000 de dollars ont intégré ou prévoient d'intégrer la technologie numérique dans leurs activités quotidiennes, alors qu'il n'en va de même que pour 42 % des organismes de bienfaisance dont le revenu annuel est inférieur à 100 000 dollars (voir Figure 1).

## ► **Les organismes de bienfaisance ont des ambitions numériques**

Alors qu'un plus grand nombre d'organismes de bienfaisance ayant des revenus annuels plus élevés croient qu'une plus grande utilisation de la technologie est importante, 54 % et 68 % des organismes de bienfaisance ayant des revenus annuels de moins de 100 000 dollars et entre 100 000 dollars et 500 000 dollars respectivement croient qu'une plus grande utilisation de la technologie est importante (voir Figure 3).

## ► **Le besoin de transformation numérique est urgent**

54 % des répondants de CanaDon et 38 % des répondants de l'ARC croient qu'il leur sera bientôt plus difficile de faire ce qu'ils font s'ils n'améliorent pas leurs capacités numériques (voir Figure 4).

## ► **Il est difficile d'accorder la priorité au numérique**

Alors que les ambitions numériques sont élevées et que le besoin d'adoption du numérique est urgent, les demandes à court terme et les contraintes de ressources retardent l'action. Plus de deux tiers des organismes de bienfaisance indiquent qu'ils ont des priorités plus importantes que l'adoption du numérique (voir Figure 4).

## ► **Il existe un déficit massif de compétences**

La majorité des organismes de bienfaisance qualifient leur niveau de compétence de « assez bien », « faible » ou « pas au courant » pour 12 des 15 outils numériques sur lesquels nous avons réalisé le sondage (voir Figures 5 et 6).

### ► Le financement est un obstacle majeur

61 % des répondants de CanaDon et 54 % des répondants de l'ARC n'ont pas suffisamment d'argent pour utiliser davantage les logiciels et les outils numériques (voir Figure 7).

### ► Les organismes de bienfaisance de CanaDon l'emportent

Les figures 5 et 6 montrent que, par rapport aux répondants de l'ARC, les répondants de CanaDon sont :

- Des utilisateurs plus actifs des outils numériques
- Valorisent l'importance du numérique
- Sont en tête de l'utilisation actuelle et prévue de la technologie numérique

### ► Il y a un long chemin à parcourir et les organismes de bienfaisance ont besoin de soutien

La figure 8 montre que les premiers besoins comprennent :

- Le financement des outils numériques
- Des données sur la manière d'élaborer un plan de stratégie numérique
- Davantage de personnel possédant une expertise technique

# Résultats détaillés



# Niveaux d'intégration numérique

**La situation actuelle :** Plus de la moitié des organismes de bienfaisance ont déjà intégré la technologie numérique dans leurs activités quotidiennes, ou disposent de plans et de budgets spécifiques pour le faire (voir Figure 1). Cependant, de nombreux répondants de CanaDon sont en avance sur ceux de l'ARC en termes d'intégration et de planification numériques.

**La fracture numérique :** La taille des revenus des organisations est un facteur important : plus les revenus augmentent, plus il est probable qu'une organisation ait intégré davantage de logiciels numériques dans son travail quotidien. La figure 1 montre que près des trois quarts des organisations dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur ou égal à 500 000 dollars déclarent avoir déjà intégré la technologie numérique dans leurs activités quotidiennes ou avoir l'intention de le faire. En revanche, environ 42 % des plus petites organisations (dont les revenus annuels sont inférieurs à 100 000 dollars) l'ont fait ou prévoient de le faire.

**« Nous avons besoin d'argent et de formation pour notre personnel actuel. Nous savons ce que nous ne savons pas. »**

– Répondant, petit organisme de bienfaisance, 100 000 à 500 000 dollars de revenus annuels

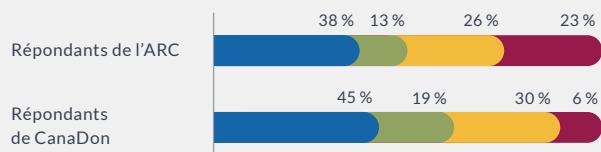
## DONNÉES

Le fait que les répondants de CanaDon sont plus avancés dans l'adoption des outils numériques indique que CanaDon peut aider les autres organismes de bienfaisance à combler le fossé. Les petites organisations ont de grandes possibilités de numériser davantage; l'ambition et la volonté sont là, comme indiqué dans d'autres sections de ce rapport.

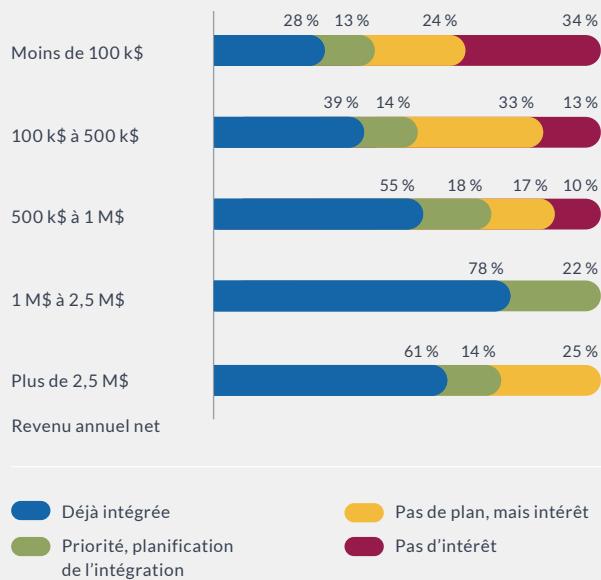
FIGURE 1

Lequel des énoncés suivants décrit le mieux l'utilisation par votre organisation de la technologie informatique, des logiciels, des outils numériques et des processus aidés par logiciel?

### Utilisation actuelle de la technologie numérique



### Utilisation actuelle de la technologie numérique par les répondants de l'ARC



█ Déjà intégrée  
█ Priorité, planification de l'intégration  
█ Pas de plan, mais intérêt  
█ Pas d'intérêt

**« Nous sommes très occupés, et il est difficile d'apprendre et de gérer un nouveau logiciel, surtout lorsque les membres du conseil d'administration ne remplissent que deux mandats. »**

– Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels

## Ambitions numériques

**Les grands organismes de bienfaisance considèrent le numérique comme plus important :** Plus une organisation est grande, plus elle est susceptible de penser qu'une plus grande utilisation des outils numériques est nécessaire à l'avenir (voir Figure 2).

**Les petits organismes de bienfaisance ont de grandes aspirations :** La majorité des petites organisations estiment qu'une plus grande utilisation de la technologie est importante, 54 % des organisations dont le chiffre d'affaires est de 100 000 dollars ou moins et 68 % des organisations dont le chiffre d'affaires se situe entre 100 000 et 500 000 dollars estimant qu'une plus grande utilisation de la technologie est « très importante » ou « assez importante » (voir Figure 3).

### DONNÉES

Il y a une volonté de se développer dans ce domaine, surtout parmi les organisations comptant deux employés ou moins. En d'autres termes, l'augmentation des revenus permettra de consacrer davantage de vision et de planification à la transformation numérique.

« Nous avons besoin d'outils disponibles qui soient moins encombrants et prennent moins de temps à utiliser, tout en étant d'un prix raisonnable. Nos bénévoles attendent des logiciels qu'ils apportent une valeur ajoutée à leur temps. »

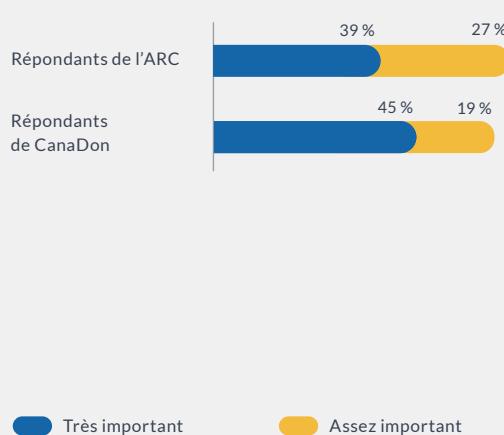
– Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels



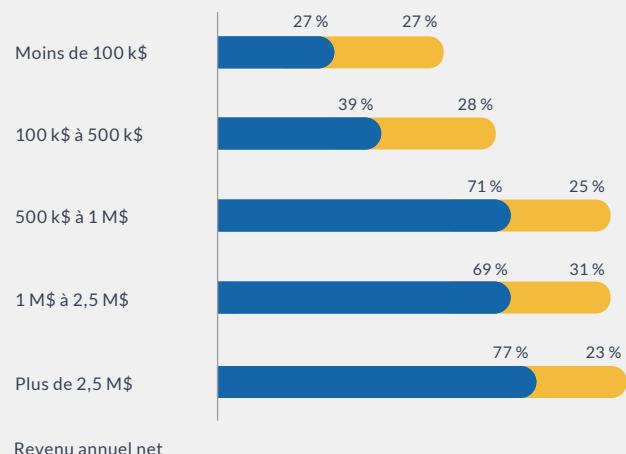
**FIGURE 2**

Quelle est l'importance pour votre organisation d'une utilisation accrue de la technologie informatique, des logiciels, des outils numériques et des processus aidés par logiciel à l'avenir?

Importance de la technologie numérique dans l'avenir,  
selon le revenu annuel net



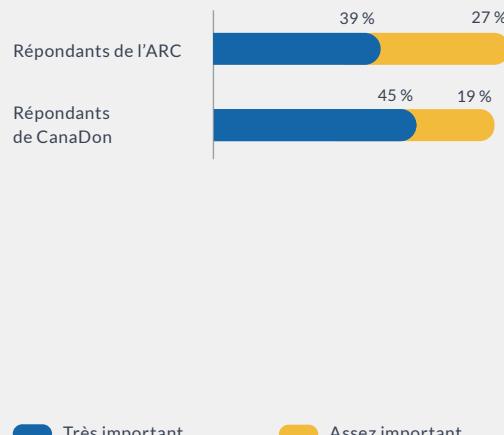
Importance de la technologie numérique à l'avenir –  
Répondants de l'ARC



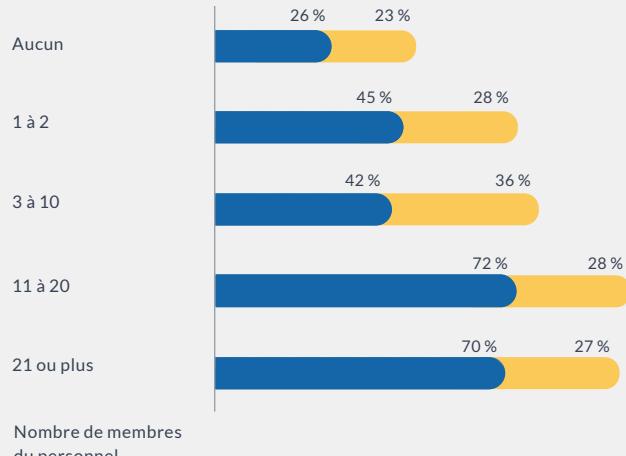
**FIGURE 3**

Quelle est l'importance pour votre organisation d'une utilisation accrue de la technologie informatique, des logiciels, des outils numériques et des processus aidés par logiciel à l'avenir?

Importance de la technologie numérique dans l'avenir,  
selon le nombre de membres du personnel



Importance de la technologie numérique dans l'avenir, selon le  
nombre de membres du personnel – répondants de l'ARC



## Urgence numérique

**Un besoin de capacités futures :** 54 % des répondants de CanaDon et 38 % des répondants de l'ARC croient qu'il leur sera bientôt plus difficile de faire ce qu'ils font s'ils n'améliorent pas leurs capacités numériques. Malgré cette urgence, la plupart des organisations ont des priorités plus importantes ou sont trop occupées pour apporter des améliorations liées à la technologie numérique (voir Figure 4).

**« Grandes » priorités vs priorités « plus importantes » :** Environ 51 % des répondants de CanaDon et 35 % des répondants de l'ARC sont « tout à fait » ou « plus ou moins » d'accord pour dire que l'amélioration de l'utilisation des outils numériques est une « grande priorité », même si 66 % et 70 % d'entre eux conviennent également que « Nous avons des priorités plus importantes que l'amélioration de nos capacités numériques » (voir Figure 4).

### DONNÉES

La différence entre les « grandes » priorités et les priorités « plus importantes » se résume probablement aux limitations en matière de personnel et de revenus, comme nous l'apprenons dans d'autres parties de ce rapport. L'idée maîtresse ici est que les contraintes de ressources à court terme entraînent des retards dans l'investissement et l'adoption de technologies

« Nous sommes perpétuellement en sous-effectif (avec la COVID, il ne reste que le directeur), donc la recherche et la mise en œuvre de nouveaux outils technologiques, même si je sais qu'elles sont importantes et prioritaires, n'ont tout simplement pas lieu. »

- Répondant, petit organisme de bienfaisance, 100 000 à 500 000 dollars de revenus annuels

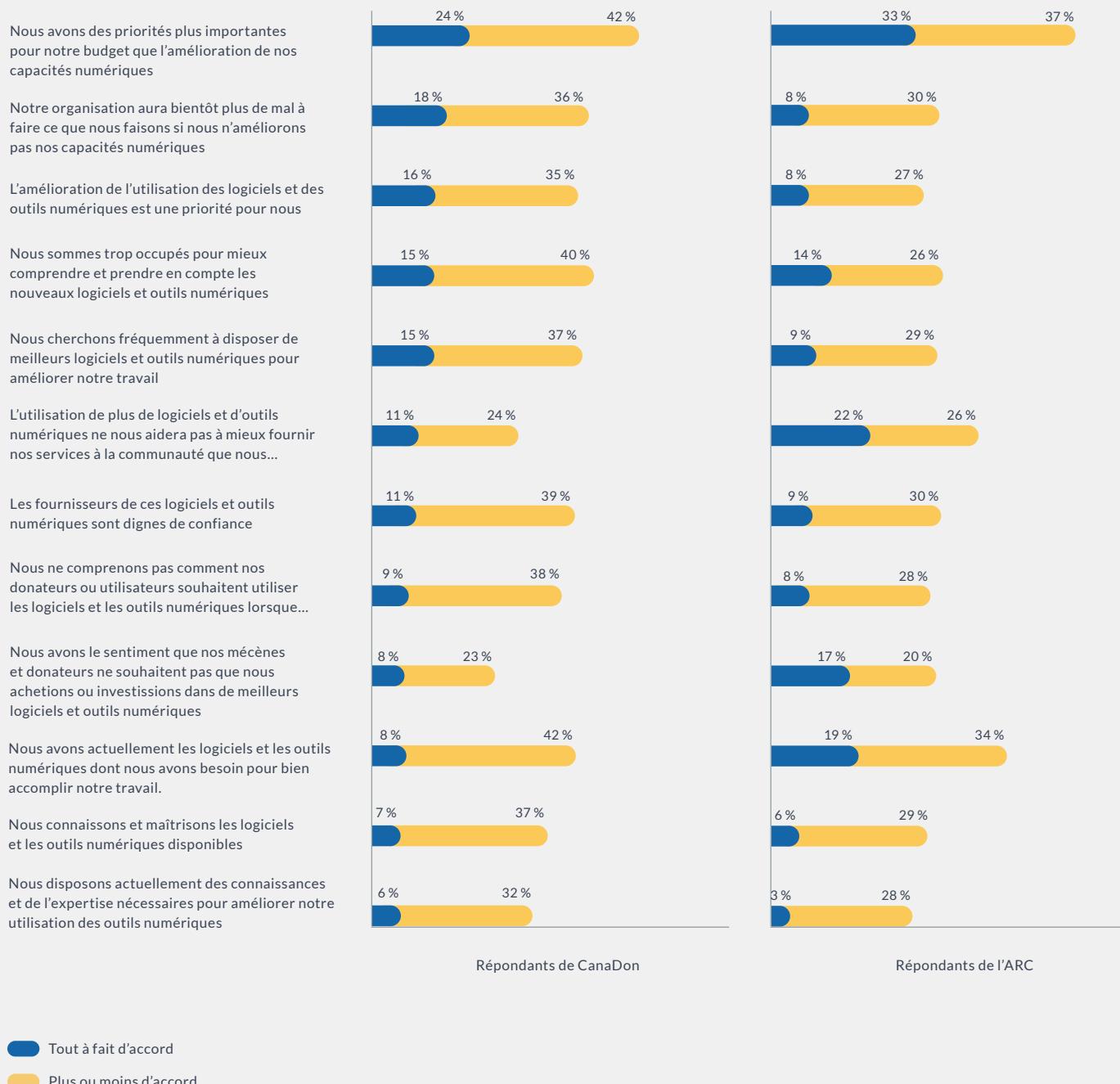


qui réduiraient les problèmes futurs. Pour que de nombreux organismes de bienfaisance restent pertinents et puissent bénéficier des avantages de la transformation numérique, le gouvernement et les mécènes devront investir dans les capacités des organismes de bienfaisance.

FIGURE 4

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec chaque affirmation concernant les logiciels et les outils numériques dans votre organisme de bienfaisance?

Sentiment à propos de la technologie numérique



## Les lacunes en matière d'utilisation et de compétences

**Utilisation généralisée de deux outils :** Nous avons interrogé les organismes de bienfaisance sur leurs expériences avec 15 types de logiciels et d'outils numériques. La majorité d'entre eux ont indiqué qu'ils utilisent actuellement des logiciels pour deux choses : les activités générales de bureau et les rapports financiers. Beaucoup moins utilisent les autres types d'outils numériques, tels que les sites internet, le marketing par courriel et l'organisation d'événements (voir Figure 5).

**« En tant qu'organisation ne comptant qu'un seul administrateur principal, il est difficile de tirer parti des opportunités qui nécessitent une refonte des pratiques actuelles. »**

– Répondant, petit organisme de bienfaisance, 100 000 à 500 000 dollars de revenus annuels

**Dons en ligne :** Les formulaires de don en ligne sont désormais nécessaires pour tous les organismes de bienfaisance qui acceptent les dons du public, principalement parce que les Canadiens utilisent de plus en plus les ordinateurs et les appareils mobiles pour faire des dons au cours des dix dernières années. Notamment, les répondants de l'ARC utilisent beaucoup moins les formulaires de dons en ligne que ceux de CanaDon : seulement 40 % des répondants de l'ARC utilisent ou ont utilisé ces formulaires, contre 86 % des répondants de CanaDon. En d'autres termes, 60 % et 14 % de ces répondants n'ont jamais utilisé ce logiciel essentiel sur leur site internet et dans le cadre de leurs activités de collecte de fonds en ligne (voir Figure 5).

**Faible niveau de compétence en matière de site internet et de courrier électronique :** La création d'un site internet et l'utilisation du marketing par courriel (principalement les bulletins d'information électroniques) sont des outils numériques essentiels pour les organismes de bienfaisance qui souhaitent s'engager auprès des donateurs actuels et potentiels. Toutefois, seulement 26 % des répondants de l'ARC et 43 % des répondants de CanaDon qualifient de « très bonnes » ou de « bonnes » leurs connaissances et compétences en matière de sites internet. De même, 18 % et 46 % respectivement estiment que leurs connaissances et compétences en matière de marketing par courriel sont « très bonnes » ou « bonnes » (voir Figure 6).

**« De nombreux produits destinés aux organismes de bienfaisance sont trop compliqués, trop chers et manquent d'intégration les uns avec les autres. »**

– Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels

**Le schéma est clair :** Ce qui est particulièrement remarquable, c'est qu'un schéma similaire se dégage pour 13 des 15 outils numériques – pour pratiquement tous les logiciels qui ne sont pas liés aux activités générales de bureau et à l'établissement de rapports financiers, il y a un énorme déficit de compétences. Les répondants de CanaDon font état de taux de compétences plus élevés que ceux de l'ARC, mais en dehors des formulaires de dons en ligne pour le groupe CanaDon, la grande majorité des deux groupes évaluent leurs connaissances et leurs compétences comme étant « assez bonnes », « mauvaises » ou « pas au courant » pour 13 outils et logiciels numériques (voir Figure 6).



## DONNÉES

Dans l'ensemble, il y a un grand besoin d'aider les organisations à développer leurs connaissances et à adopter les outils numériques. Les organisations bénéficieraient grandement d'une formation sur les outils spécialisés ainsi que sur la manière dont les outils fondamentaux tels que les systèmes de gestion du contenu et des donateurs peuvent compléter et soutenir d'autres logiciels spécialisés. En bref, il existe un potentiel pour davantage de transformation numérique au sein de TOUTES les organisations, ainsi que pour une formation holistique qui montre comment les diverses technologies se chevauchent et multiplient les avantages pour le personnel, les sympathisants et les bénéficiaires.

« Nos nombreux programmes numériques ont été ajoutés les uns aux autres et corrigés au fil du temps pour créer un environnement unique – et nous sommes capables de les connecter, de les intégrer et d'y apporter des correctifs si nécessaire. C'est un méli-mélo, mais le remplacement d'un seul élément entraîne un million de questions sur la manière dont nous devons continuer à utiliser les autres – et sur les lacunes à combler. »

– Répondant, grand organisme de bienfaisance, plus de 5 millions de dollars de revenus annuels

**FIGURE 5**

Veuillez indiquer l'expérience de votre organisme de bienfaisance avec chacun des logiciels et outils numériques suivants, le cas échéant.

Expérience de la technologie numérique

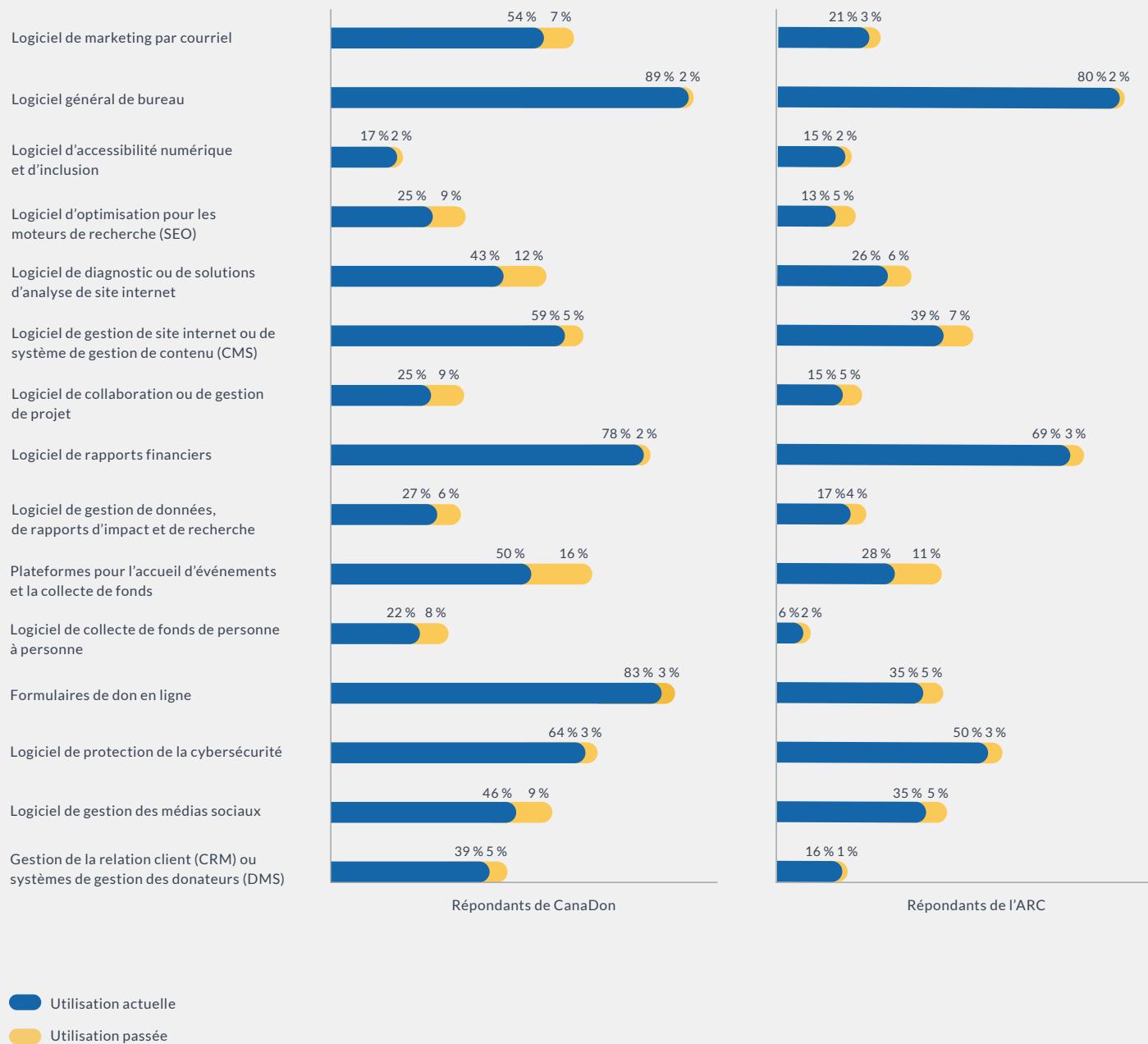
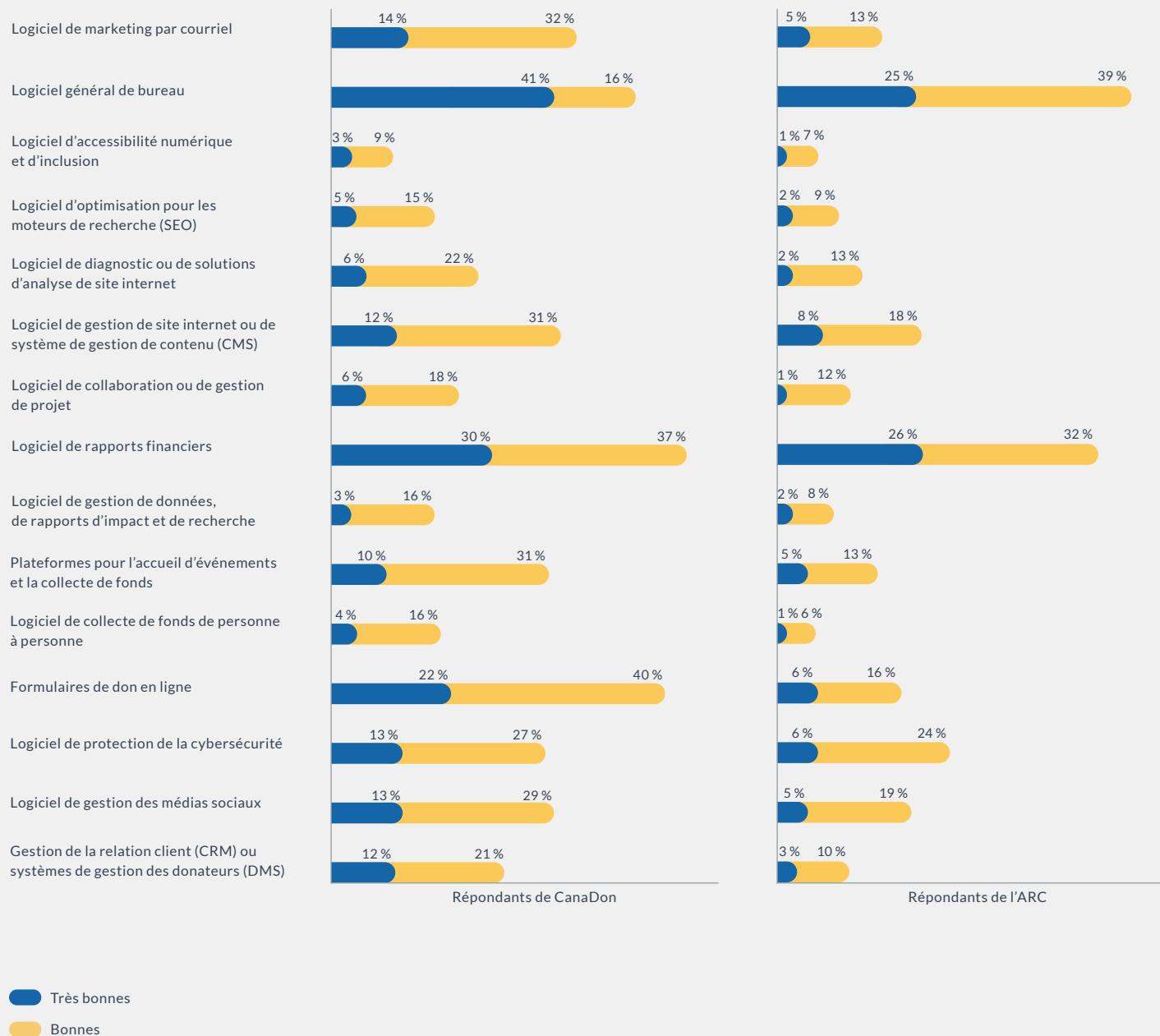


FIGURE 6

## Comment évaluez-vous les connaissances et les compétences de votre organisation en ce qui concerne chacun de ces logiciels et outils numériques?

### Technologie numérique – connaissances et compétences



# Obstacles à la transformation numérique

## Manque de financement, d'expertise et de formation :

Environ 55 à 60 % de l'ensemble des répondants déclarent ne pas disposer d'un financement suffisant et/ou ne pas posséder les compétences, l'expertise et les connaissances nécessaires à une plus grande utilisation des outils numériques (voir Figure 7).

**Manque de priorité :** Environ 37 à 39 % des organisations estiment que la transformation numérique n'est pas une grande priorité par rapport à d'autres activités, et beaucoup pensent qu'elles n'ont pas besoin d'outils numériques pour accomplir leurs missions (voir Figure 7).

« Notre association est entièrement composée de bénévoles, tout comme le conseil d'administration. Il est donc difficile de trouver du temps pour d'autres projets en dehors de nos objectifs principaux de soutien à notre mission. »

– Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels

## DONNÉES

Les obstacles montrent clairement pourquoi les organisations n'utilisent pas les logiciels et les outils numériques à leur pleine capacité (ou pas du tout).

FIGURE 7

### Pourquoi votre organisation n'utilise-t-elle pas les logiciels et les outils numériques de manière optimale?

#### Obstacles à la transformation numérique

Nous ne disposons pas d'un financement suffisant pour une plus grande utilisation des logiciels et des outils numériques

61 %

Nous ne disposons pas des compétences, de l'expertise et des connaissances nécessaires

55 %

54 %

Il ne s'agit pas d'une priorité suffisante par rapport à d'autres activités

37 %

54 %

Nous n'avons pas besoin d'une utilisation accrue des logiciels et des outils numériques pour réaliser ou mener à bien notre mission

18 %

39 %

Les mécènes ou les donateurs préfèrent que nous utilisions leurs fonds à d'autres fins que les logiciels et outils numériques

18 %

42 %

Nos dirigeants ont peu de connaissances ou d'intérêt pour une plus grande utilisation des logiciels et des outils numériques.

17 %

16 %

Nous ne sommes pas assez flexibles et agiles pour tirer parti des logiciels et des outils numériques

15 %

19 %

Autre(s) raison(s)

11 %

15 %

Aucune de ces raisons

3 %

2 %

Répondants de CanaDon

Répondants de l'ARC

## Ce dont les organismes de bienfaisance ont besoin

**Ce que disent les organismes de bienfaisance :** Les organisations ont besoin : (1) d'un financement plus important pour les outils numériques; (2) d'une meilleure compréhension pour développer des plans stratégiques numériques; et (3) d'un plus grand nombre d'employés internes ayant une expertise en technologies de l'information (TI) (voir Figure 8). Pour les répondants de l'ARC, en particulier, l'éducation sur les avantages de la transformation et des outils numériques serait également utile.

« La capacité du personnel et du conseil d'administration bénévoles est très faible. En tant que PDG, je ne peux même pas comprendre la plupart des mots de ce sondage. »

—Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels

### DONNÉES

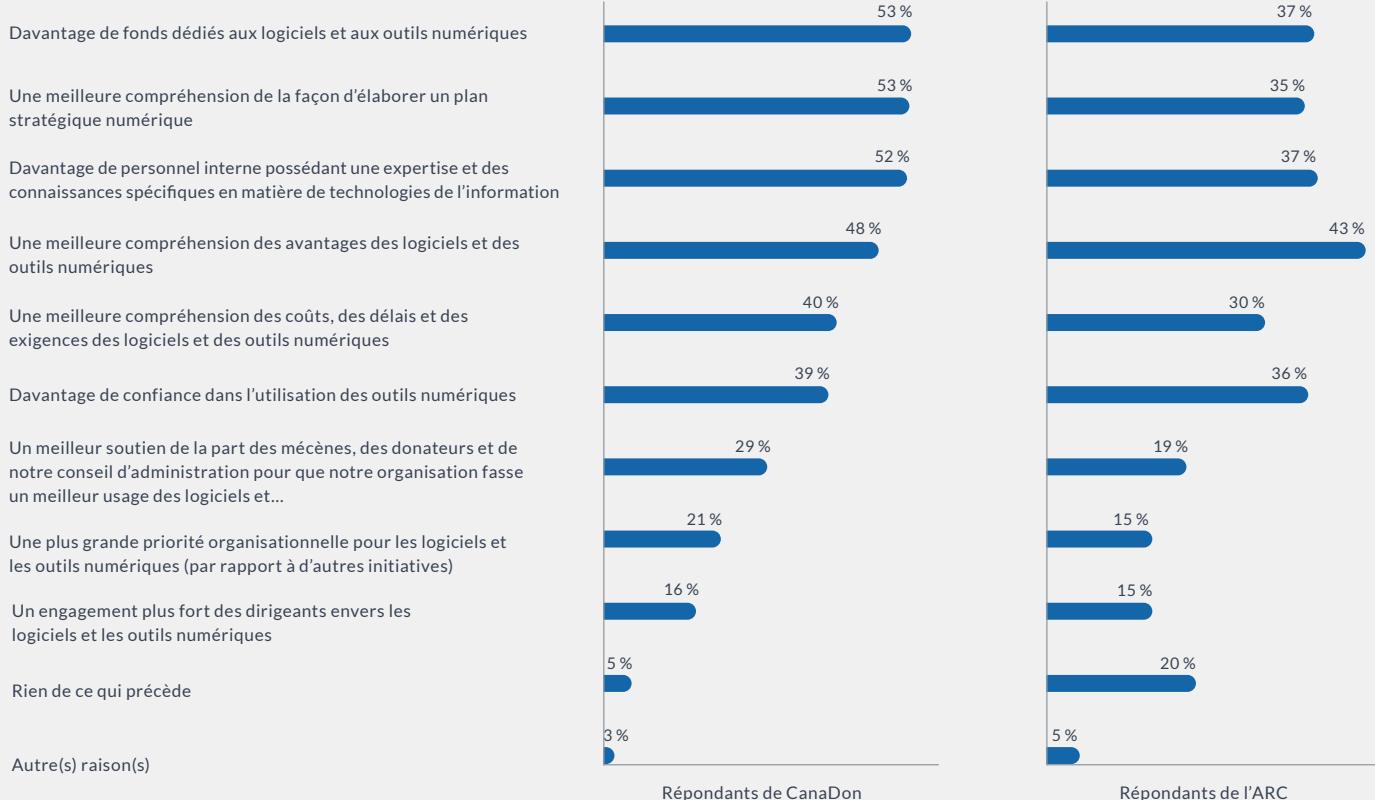
Les obstacles à la transformation numérique sont importants. Plus de 40 % des répondants ont besoin d'aide pour comprendre les avantages des logiciels et des outils numériques. Sans soutien matériel, de nombreux organismes de bienfaisance risquent de devenir des démunis en matière de technologie. Ils ne possèdent pas les compétences nécessaires pour

élaborer le plan numérique stratégique et obtenir le financement, le personnel et les connaissances nécessaires à la transformation numérique. Pour réussir, le soutien du gouvernement et des mécènes est crucial, et l'engagement des conseils d'administration et du personnel des organismes de bienfaisance est essentiel.

**FIGURE 8**

Parmi les éléments suivants, quels sont ceux dont vous souhaiteriez que votre organisation dispose en matière de logiciels et d'outils numériques?

Besoins organisationnels – Technologie numérique



## Les conseils d'administration peuvent jouer un rôle

**Les conseils d'administration manquent de connaissances :** Nous avons demandé aux organisations comment elles évaluaient les connaissances et l'intérêt de leur conseil d'administration pour les logiciels et les outils numériques. Seul un quart des répondants ont qualifié de « bien » ou « très bien » les connaissances et l'intérêt de leur conseil d'administration (voir Figure 9). Il est clair que l'éducation est nécessaire pour les autres conseils.

**« Un membre du conseil d'administration possède une grande expérience des logiciels et est surchargé par tout le travail que cela implique. Les autres sont des piétons du courrier électronique. »**

-Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels

**« Notre conseil d'administration est plus âgé, ne possède pas de connaissances technologiques, ne comprend pas, et ne peut pas ou ne veut pas apprendre. »**

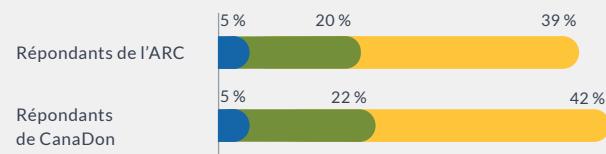
- Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 dollars de revenus annuels

### DONNÉES

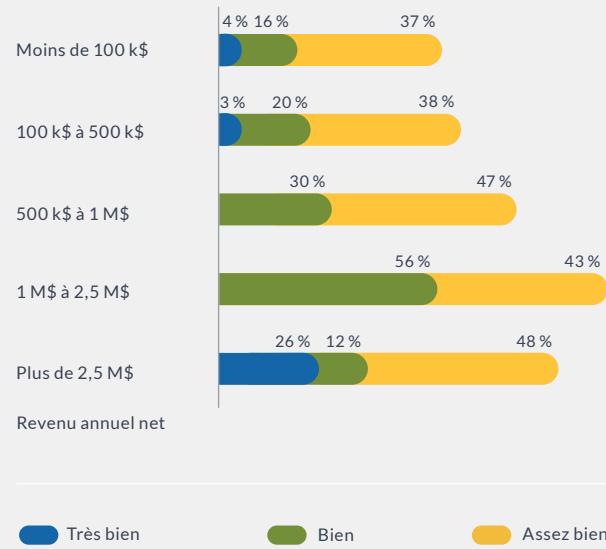
La connaissance générale des outils numériques est élevée parmi les organisations (plus de 80 %), mais comme mentionné précédemment et illustré à la Figure 5, la connaissance des outils spécifiques est beaucoup plus faible (dans la fourchette 20 à 40 %). Les faibles niveaux de connaissances et

**FIGURE 9**  
**Connaissances et intérêt du conseil d'administration en matière de technologie numérique**

Connaissances et intérêt du conseil d'administration en matière de technologie numérique



Connaissances et intérêt du conseil d'administration en matière de technologie numérique – Répondants de l'ARC



d'intérêt des conseils d'administration en matière de technologie numérique suggèrent que peu d'entre eux peuvent jouer le rôle crucial consistant à promouvoir la transformation numérique ou à fournir l'adhésion dont les organisations ont besoin pour investir dans la transformation numérique.

FIGURE 10

Veuillez indiquer l'expérience de votre organisme de bienfaisance avec chacun des logiciels et outils numériques suivants, le cas échéant.

Connaissances en matière d'outils numériques



# Une voie naturelle pour la transformation numérique

**Les trois outils principaux :** Pour les répondants de CanaDon, les formulaires de dons en ligne, les plateformes d'organisation d'événements et la gestion des médias sociaux sont les outils numériques prioritaires « à mieux utiliser dans les deux prochaines années ». En bref, les priorités reflètent les besoins en matière de collecte de fonds et de communication. Cependant, les répondants de l'ARC accordent la priorité aux logiciels de bureau et aux logiciels pour les rapports financiers, ainsi qu'aux formulaires de dons en ligne (voir Figure 11).

**Des outils qui se chevauchent :** De nombreux répondants de CanaDon accordent la priorité à plusieurs technologies numériques. Ces outils facilitent les relations avec les donateurs et la collecte de fonds :

## DONNÉES

### Il semble y avoir un chemin naturel vers l'adoption de la technologie numérique :

- Les organismes de bienfaisance commencent par la base. À en juger par les données et les commentaires écrits des répondants, de nombreux petits organismes de bienfaisance se concentrent sur les outils de base pour les activités de bureau et financières.
- L'ajout d'outils de dons en ligne semble être la prochaine étape dans l'effort des organismes de bienfaisance pour accroître leurs efforts de collecte de fonds.
- L'organisation d'événements, la gestion des médias sociaux, le marketing par courriel et les sites internet sont ensuite ajoutés ou mis à niveau pour améliorer l'engagement des sympathisants, ainsi que pour augmenter la collecte de fonds et acquérir davantage de donateurs.

formulaires de dons en ligne (58 % des organisations en font une priorité), organisation d'événements (54 %), gestion des médias sociaux (52 %), marketing par courriel (50 %) et logiciel de gestion de la relation client (CRM) (50 %) (voir Figure 11).

**Les priorités moindres :** Les répondants accordent moins d'importance aux logiciels d'optimisation des moteurs de recherche (SEO), aux outils d'analyse de sites internet et aux logiciels d'accessibilité/inclusion numérique (par exemple, les logiciels d'aide aux visiteurs de sites internet souffrant d'une déficience visuelle et les outils de suivi de la diversité, de l'équité et de l'inclusion au sein d'une organisation), peut-être parce que la plupart d'entre eux n'en comprennent pas les avantages directs pour la collecte de fonds et les communications avec les sympathisants (voir Figure 11).

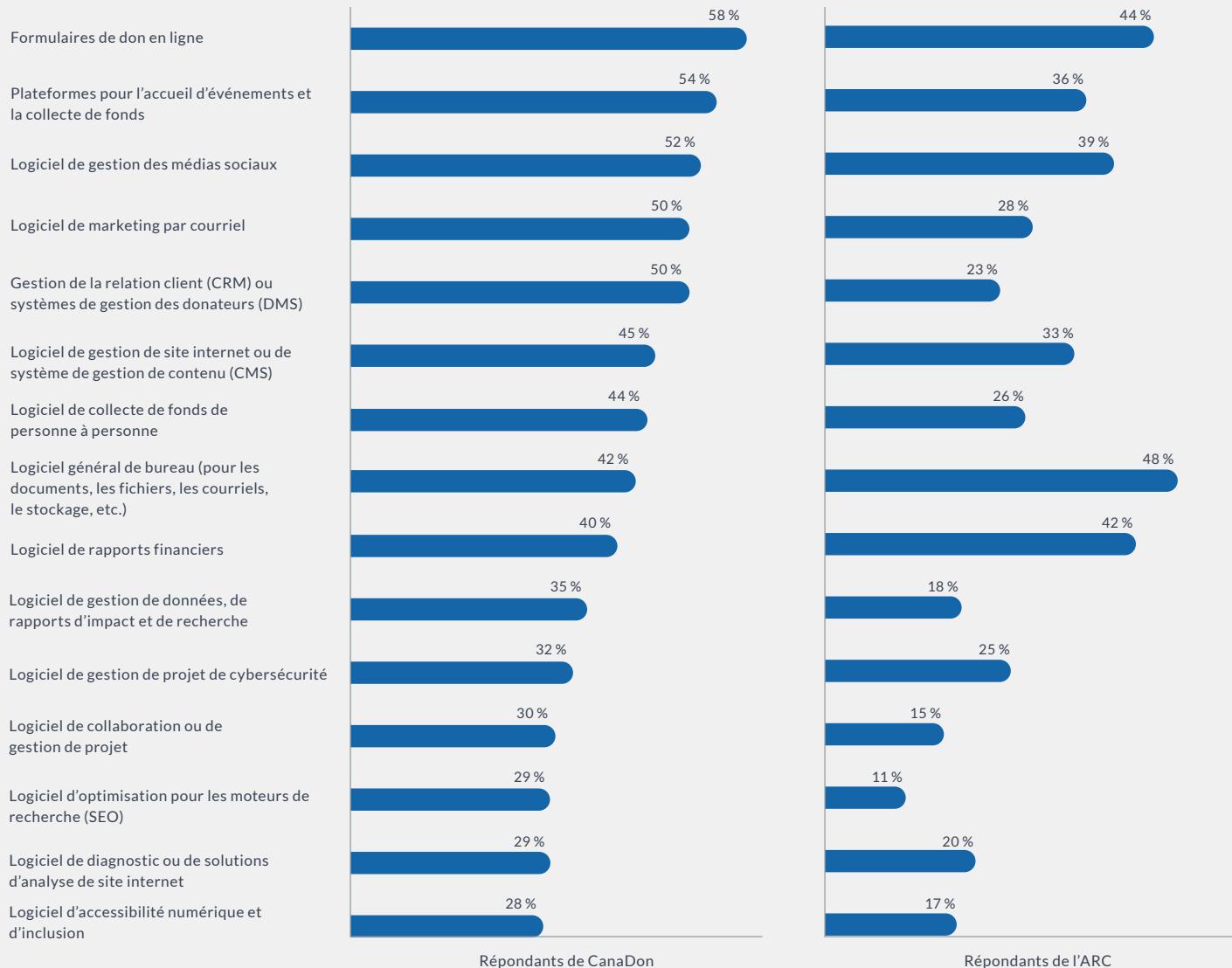
- Les outils numériques de gestion des données, les logiciels de gestion de la relation client et les outils de collecte de fonds entre particuliers deviennent des priorités plus loin dans le parcours. Par exemple, 18 % des répondants de l'ARC accordent la priorité aux outils de gestion des données, contre 35 % des répondants de CanaDon. De même, pour le CRM, la priorité passe de 23 à 50 % (voir Figure 11).

**« Nous sommes en train de créer un site internet interactif pour nous aider à collecter des fonds et à mieux faire connaître notre organisme de bienfaisance, donc nous sommes en train d'apprendre. Nous pensons qu'il sera essentiel de posséder ces compétences. »**  
– Répondant, petit organisme de bienfaisance, 100 000 à 500 000 dollars de revenus annuels

FIGURE 11

Quels outils numériques de cette liste sont des priorités importantes pour votre organisation afin de mieux les utiliser dans les deux prochaines années, le cas échéant?

Priorités futures en matière de technologie numérique



# Avantages des technologies numériques pour les organisations, selon elles

**L'orientation :** Les outils numériques peuvent offrir de nombreux avantages aux organismes de bienfaisance; nous avons demandé aux répondants de classer une liste de 12 avantages potentiels. Leurs trois premiers choix sont : (1) accroître notre rayonnement pour trouver de nouveaux donateurs et bénévoles; (2) améliorer nos communications avec nos sympathisants actuels; et (3) rejoindre un plus grand nombre de bénéficiaires (*voir Figure 12*). En résumé, les répondants se concentrent sur les futurs sympathisants et bénéficiaires.

**N'oublions pas l'administration :** Les organisations apprécient l'efficacité et la rentabilité des outils numériques. La moitié des répondants de CanaDon et 40 % des répondants de l'ARC ont choisi « consacrer moins de temps aux tâches administratives » parmi les cinq avantages les plus importants de la technologie numérique. Et 35 % et 28 %, respectivement, ont déclaré que le fait d'économiser « de l'argent et/ou du temps dans la manière dont nous accomplissons notre mission chaque jour auprès des bénéficiaires » constituait un avantage majeur.

## DONNÉES

Attirer et engager les futurs sympathisants et bénéficiaires sont les priorités de toutes les organisations, suivies par les avantages que la technologie numérique peut offrir en réduisant le temps consacré aux tâches administratives. Les autres avantages de la technologie numérique sont bien moins importants. Par exemple, environ un cinquième des répondants n'attachent pas beaucoup d'importance aux éléments suivants (*voir Figure 12*) :

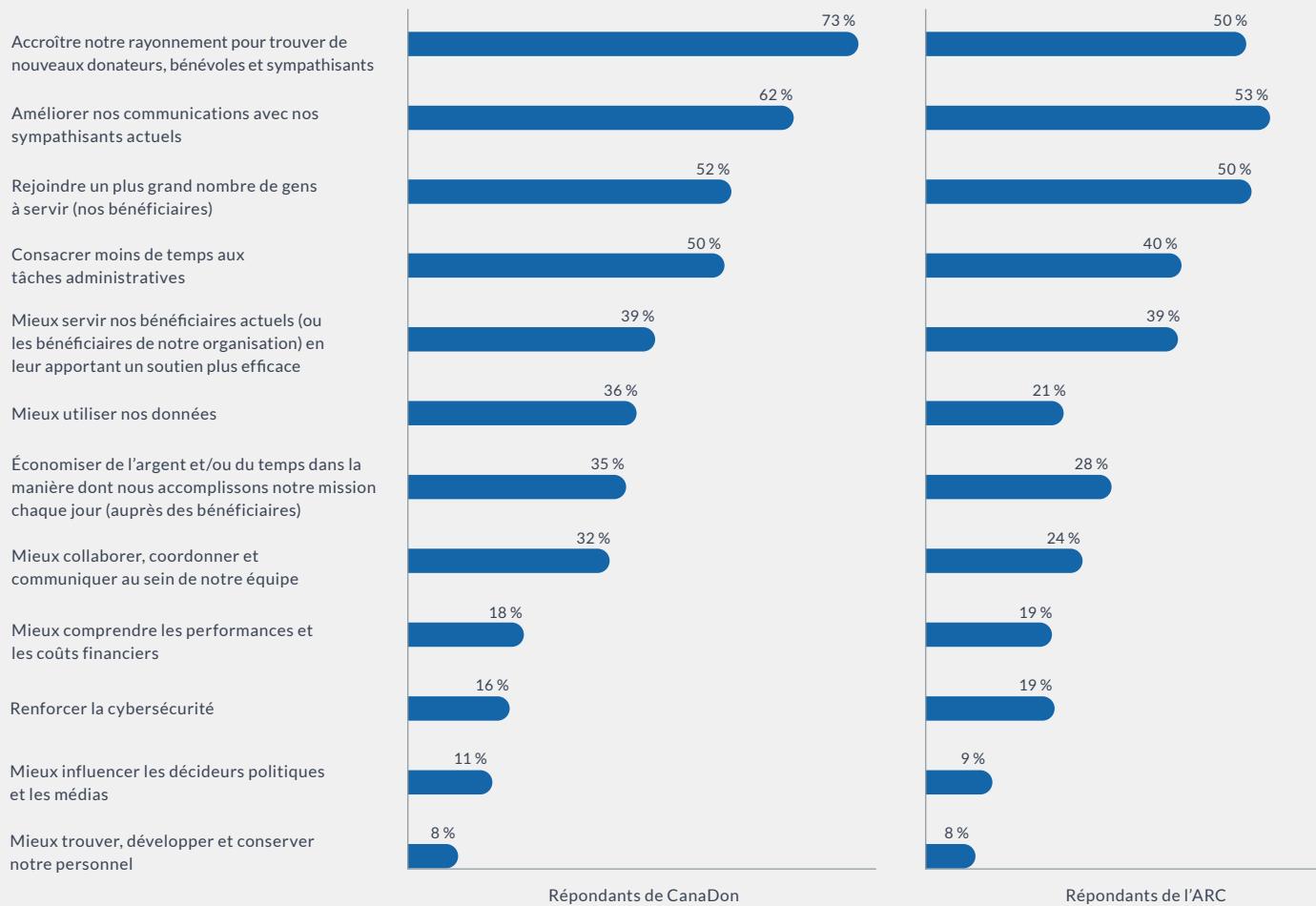


- mieux comprendre les performances et les coûts financiers;
- renforcer la cybersécurité;
- mieux influencer les décideurs politiques et les médias;
- mieux trouver, développer et conserver le personnel.

FIGURE 12

Les avantages que les logiciels et les outils numériques peuvent offrir à un organisme de bienfaisance sont nombreux. Lesquels de ces avantages sont les plus importants pour votre organisation?

Avantages de la technologie numérique



## Les organisations ont besoin d'argent pour gagner de l'argent afin de réaliser une transformation numérique

**Les outils numériques pour la collecte de fonds sont une priorité :** Nous avons demandé aux répondants, quelle que soit leur taille, de classer 10 frais généraux, du plus important au moins important, en termes de « besoin d'argent supplémentaire ». Leurs trois principales priorités étaient : la collecte de fonds, les coûts opérationnels quotidiens et les salaires du personnel (*voir Figure 13*). Ils ont classé l'investissement dans l'informatique ou la technologie numérique presque au dernier rang en termes de besoin d'argent supplémentaire, bien qu'ils soient conscients de son importance (*voir Figures 4 et 8*).

« Nous manquons de temps avec le personnel et les bénévoles actuels pour explorer davantage cette question. Cela se résume à un manque de financement pour embaucher des gens pour cela. »

– Répondant, petit organisme de bienfaisance, moins de 100 000 à 500 000 dollars de revenus annuels

### DONNÉES

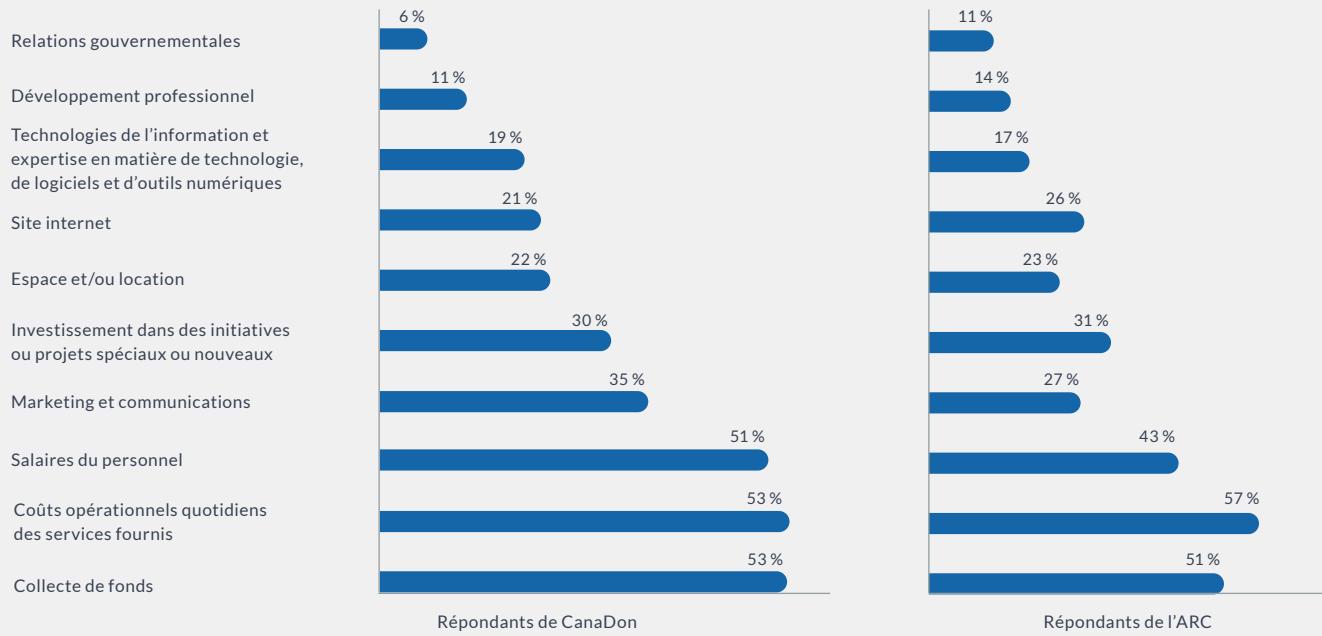
Compte tenu des besoins opérationnels quotidiens et des priorités en matière de collecte de fonds, les logiciels et la technologie ne sont pas une priorité pour les organismes de bienfaisance. C'est l'occasion

de montrer aux organismes de bienfaisance que les transformations numériques améliorent les opérations, la collecte de fonds et bien d'autres choses encore, et que les logiciels peuvent s'amortir avec le temps.

FIGURE 13

Veuillez classer les éléments de la liste ci-dessous, du plus important au moins important en termes de besoin d'argent supplémentaire.

Secteurs clés des besoins financiers



# Quelles sont les sources de dons, et quelles sont celles qui, selon les organisations, vont changer?

**Chèques ou dons en ligne :** Alors que plus de 80 % de tous les répondants déclarent que les chèques papier sont plus populaires que les dons en ligne de divers types (*voir Figure 14*), un nombre important d'organisations s'attendent à ce que les dons en ligne gagnent en importance en 2021 (*voir Figure 15*). Par exemple, les répondants de CanaDon s'attendent à ce que les sources de financement augmentent par le biais de leur « appli ou site internet » (64 %), d'une « plateforme intermédiaire » (60 %) ou d'un « événement, enchère ou collecte de fonds en ligne » (57 %). Les réponses pour ces trois catégories sont nettement plus faibles parmi les répondants de l'ARC (41 %, 26 % et 22 %, respectivement).

**Pendant ce temps :** Les virements bancaires et/ou électroniques sont importants pour une majorité d'organisations de tous types – et plus d'un tiers des répondants s'attendent à ce que cette source de dons augmente au cours des 12 prochains mois (*voir Figures 14 et 15*).

## Les dons en personne continueront de baisser :

Un répondant sur trois reçoit des dons en argent par l'intermédiaire des boîtes de dons, des pots de collecte ou d'autres méthodes de collecte passive, mais il s'attend à ce que ces sources de dons perdent de leur importance en 2021 (*voir Figure 15*).

**Événements en personne et vagues COVID :** Malgré les restrictions liées à la pandémie, environ 30 % de l'ensemble des répondants s'attendent à ce que les événements ou les rassemblements en personne gagnent en importance au cours de l'année prochaine (*voir Figure 15*), ce qui indique peut-être un espoir que la pandémie s'atténue. Il est important de noter que le sondage a été réalisé en février 2021, avant la troisième vague de la COVID et avant la reprise des fermetures rigoureuses dans tout le pays en mars.

## DONNÉES

Les données montrent que tous les organismes de bienfaisance dépendent des chèques papier, mais elles suggèrent également que plus un organisme de bienfaisance (comme ceux qui sont en partenariat avec CanaDon) utilise des outils numériques pour générer des revenus, plus il estime que ces outils

numériques seront importants dans un avenir proche. Les différences dans les réponses (entre les répondants de CanaDon et de l'ARC) pour « appli ou site internet », « plateforme intermédiaire » et « événement, enchère, collecte de fonds en ligne » le suggèrent.

FIGURE 14

Par lequel des canaux suivants votre organisation a-t-elle reçu des fonds au cours des 12 derniers mois? Veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent.

Sources de financement au cours des 12 derniers mois

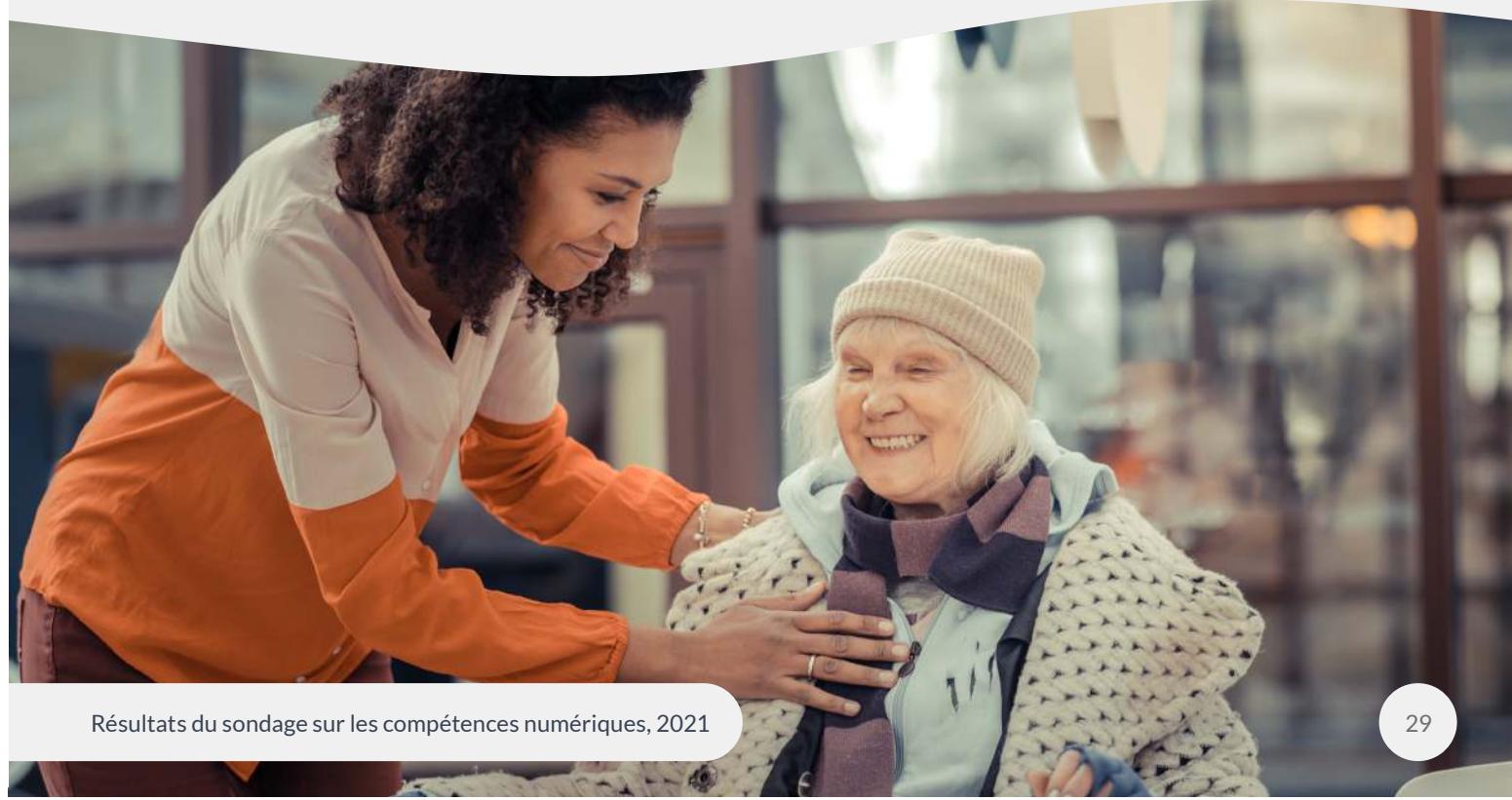
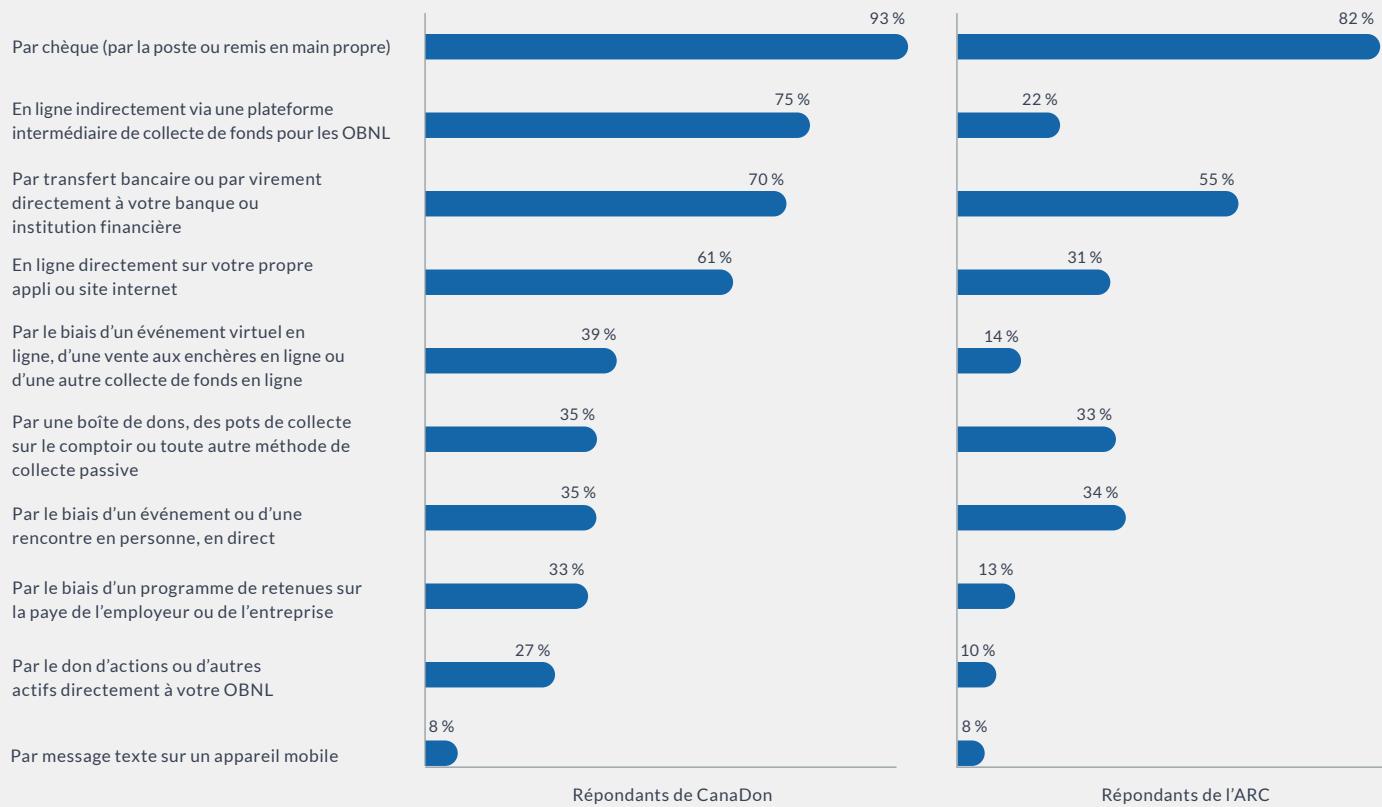
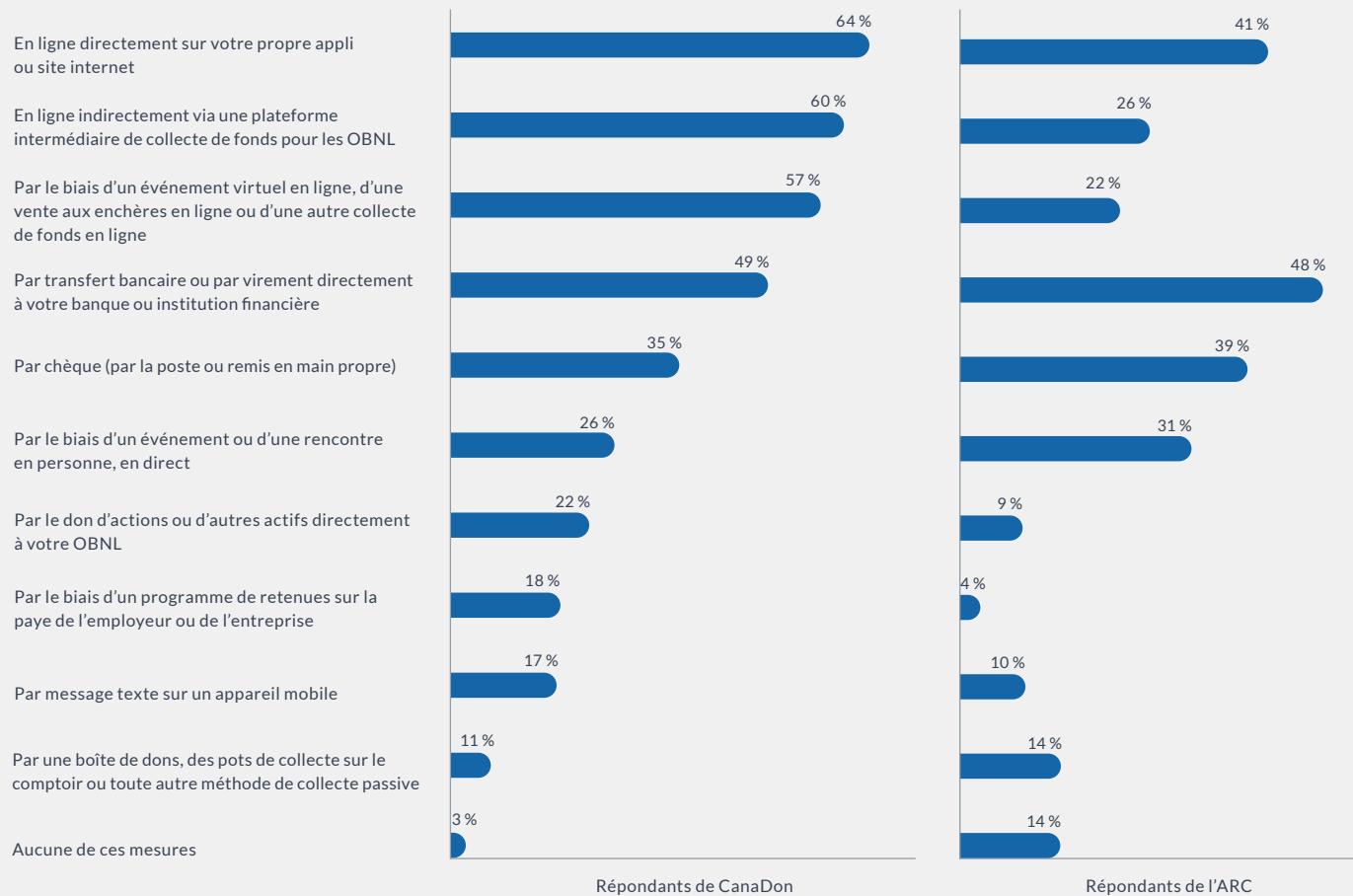


FIGURE 15

Lesquels de ces éléments devraient, selon vous, gagner en importance pour votre organisation au cours des 12 prochains mois? Veuillez cocher tout ce qui s'applique.

Augmentations attendues des sources de financement – 12 prochains mois



# La pandémie de COVID est devenue un catalyseur de la transformation numérique

**La nouvelle normalité :** Le sondage demandait aux organismes de bienfaisance de réfléchir à la manière dont la pandémie de COVID a changé l'importance des logiciels et des outils numériques pour leurs organisations. La majorité d'entre eux ont déclaré que la pandémie en avait accru l'importance (voir Figure 16).

## DONNÉES

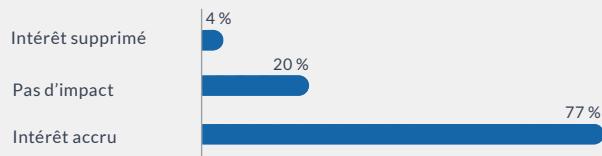
La pandémie a causé d'importantes réductions de services et **des pertes de financement massives** pour les organismes de bienfaisance dans tout le pays. Toutefois, **les dons en ligne sont montés en flèche**, car un grand nombre d'organismes de bienfaisance (y compris certains des répondants de CanaDon) ont adopté ou élargi l'utilisation des outils numériques. Les organismes de bienfaisance voient de plus en plus comment la pandémie est devenue un catalyseur pour l'adoption du numérique.

FIGURE 16

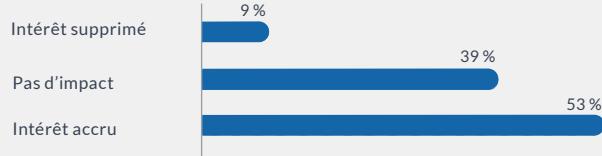
En pensant spécifiquement à la COVID-19, comment cette pandémie a-t-elle changé l'importance des logiciels et des outils numériques pour votre organisation, le cas échéant.

Impact de la COVID-19 sur l'importance de la technologie numérique

Répondants de CanaDon



Répondants de l'ARC



## Où allons-nous à partir d'ici?

La transformation numérique dans les secteurs à but lucratif et non lucratif n'est pas nouvelle. En tant qu'individus, notre consommation numérique et nos attentes ont augmenté de manière exponentielle. En tant qu'organismes de bienfaisance et en tant que secteur, nous en parlons depuis longtemps.

Ce qui est nouveau, c'est l'accélération de ce changement, en grande partie en raison de la COVID-19. Alors que la projection du total des dons a diminué de 10 % en 2020, revenant aux niveaux de 2016, les dons en ligne en 2020 ont augmenté de 86 % depuis 2019. Les comportements ont changé et, comme le montre très clairement ce rapport, notre secteur dans son ensemble et les petits organismes de bienfaisance en particulier doivent réaliser

une transformation numérique, et ce, à un rythme beaucoup plus rapide.

Les organismes de bienfaisance apportent une énorme valeur économique et sociale au Canada : combler l'énorme écart en matière de compétences, de financement et de dotation en personnel pour réaliser une transformation numérique doit être une priorité pour nous tous. La transformation numérique est une nécessité pour que les organismes de bienfaisance survivent, mais c'est aussi une opportunité pour le secteur de prospérer et d'accroître son impact. Il faudra beaucoup de réflexion, d'expérimentation et d'innovation. Mais une chose est claire : La COVID est le signal d'alarme numérique du secteur de la bienfaisance et nous devons tous y répondre.





# Pour les organismes de bienfaisance...

**Un état d'esprit numérique est nécessaire à tous les niveaux, du conseil d'administration aux bénévoles**

La transformation numérique est un changement fondamental dans la manière dont une organisation apporte de la valeur à ses parties prenantes. Cela nécessite un état d'esprit axé sur le numérique, les données et l'esprit du « tout est possible ». Elle touche chaque partie de l'organisation et, si elle exige de nouvelles compétences et de nouveaux champions, elle ne peut être déléguée. Elle nécessite l'adhésion des dirigeants. Il faut également que le leadership s'engage à conduire le changement au cours d'un voyage sans fin précise, mais fondé sur la compréhension commune que la transformation numérique est essentielle pour réaliser la mission, la vision et les objectifs de l'organisation.

**Chaque voyage commence par un pas**

Absolument, vous avez besoin d'une stratégie numérique, mais ne laissez pas la planification globale ralentir l'adoption d'outils numériques fondamentaux. Identifiez des étapes gérables, en tirant parti de ces outils numériques clés pour les organismes de bienfaisance :

- **CanaDon** : Des outils numériques pour vous aider à recueillir des fonds et à cultiver des relations (une plateforme de collecte de fonds en ligne tout-en-un comportant des formulaires de don personnalisables, des collectes de fonds entre particuliers, des événements avec billets et un système de gestion des donateurs, ainsi que des ressources éducatives complètes).
- **Google pour les organismes à but non lucratif** : Des outils gratuits ou abordables pour travailler plus intelligemment et toucher davantage de donateurs (notamment Google Workplace – anciennement G Suite, Google Ad Words, Google Earth et Maps, et le programme Youtube pour les OBNL).
- **TechSoup** : Met les organismes de bienfaisance en contact avec des technologies données et à prix réduit, et offre des ressources d'apprentissage précieuses.

**Changez votre état d'esprit**

Votre organisme de bienfaisance et l'ensemble du secteur de la bienfaisance sont responsables d'une partie du travail le plus important qui soit : de l'amélioration de la vie des communautés vulnérables à la protection de l'environnement, nous travaillons à créer un changement systémique positif. En d'autres termes, le travail de notre secteur est bien trop important pour être abordé dans une optique de pénurie. Il est temps de comprendre les avantages que le numérique peut apporter afin que les mécènes, vos donateurs, votre conseil d'administration et votre personnel investissent dans votre capacité à produire un impact.



# Pour les gouvernements, les mécènes et les entreprises...

**Une action gouvernementale urgente est nécessaire**  
Sans soutien, de nombreux organismes de bienfaisance ne parviendront pas à combler le déficit de compétences, de financement et de personnel nécessaire pour suivre le rythme du monde numérique d'aujourd'hui. Actuellement, il n'existe pas d'agence gouvernementale chargée de défendre, de renforcer ou d'accroître l'impact des organismes de bienfaisance. En revanche, le gouvernement fédéral a un ministre responsable des petites entreprises, et la Banque de développement du Canada, une société d'État, soutient les entreprises canadiennes par le biais de financements, de services consultatifs et de capitaux. Les organismes de bienfaisance ont désespérément besoin de ces mêmes soutiens. Une action gouvernementale concertée est nécessaire.

## Les mécènes doivent financer les capacités

La manière dont de nombreux donateurs individuels et mécènes évaluent les organismes de bienfaisance est encore largement basée sur des calculs financiers et de frais généraux trop simples. Cela décourage les organismes de bienfaisance d'investir dans leurs infrastructures, de recruter du personnel et de s'adapter à l'économie numérique. Cela empêche les organismes de bienfaisance d'avoir un impact sociétal plus important – un impact qui ne peut être obtenu qu'en disposant de l'espace nécessaire pour expérimenter, apprendre et planifier, et qui permet

une amélioration continue. Les investisseurs exigent depuis longtemps que les organismes à but non lucratif adoptent une approche fondée sur les données. De nos jours, les jeunes générations s'attendent à ce que les organismes de bienfaisance adoptent la même approche fondée sur les données et le même discours numérique que ceux auxquels elles sont habituées de la part des marques. Les mécènes doivent reconnaître l'importance d'investir dans les capacités et mettre à disposition des fonds pour la transformation numérique afin d'assurer la survie à long terme du secteur.

## Les entreprises ont un rôle à jouer

Comme le révèle l'étude 2019 d'Imagine Canada « Bénéfices, objectifs et employés qualifiés », les programmes de don pour les employés sont une bonne affaire. Ils augmentent le taux de fidélisation et la satisfaction des employés, le rendement le plus élevé étant obtenu par les employés qui participent à la fois à des dons et à des activités de bénévolat. Offrir aux employés la possibilité de travailler bénévolement pour un organisme de bienfaisance est un moyen exceptionnel de fidéliser les employés tout en leur témoignant un élan de générosité. Le recours au travail de bénévoles hautement qualifiés peut être un moyen pour les organismes de bienfaisance de compléter leurs compétences internes et de faire progresser la transformation numérique.

Que vous représentiez un organisme de bienfaisance, une société à but lucratif ou un organisme gouvernemental, ou que vous soyez un particulier soucieux de la force du secteur de la bienfaisance,

vous avez un rôle à jouer dans la sensibilisation par la conversation et dans la manière dont vous orientez votre soutien.



CanaDon.org  
le don en toute simplicité

CanaDon est un organisme de bienfaisance enregistré

NE: 896568417RR0001

186, avenue Spadina, unités 1-5, Toronto, ON M5T 3B2

Tél. : 1-877-755-1595 | Courriel : [info@canadon.org](mailto:info@canadon.org)

[www.canadon.org](http://www.canadon.org)