

L'utilisation et l'efficacité des technologies de l'information et de la communication dans la gestion des programmes de bénévolat

Yvonne Harrison, Vic Murray et James MacGregor

Les organismes adoptent de plus en plus les nouveaux « outils » de gestion, tels que les ordinateurs, les logiciels et Internet, connus collectivement sous le terme de Technologies de l'information et de la communication (TIC). En raison du déclin de l'engagement en qualité de bénévole au Canada, les gestionnaires des ressources bénévoles (GRB) peuvent s'interroger sur les conséquences de la non-utilisation optimale des possibilités offertes par les TIC.

Cette fiche de renseignements permet de cerner certains des facteurs associés à l'utilisation et à la perception de l'efficacité des TIC dans un échantillon de 462 programmes de bénévolat canadiens.

Notre recherche sur l'utilisation des TIC dans les programmes de bénévolat a porté sur les applications suivantes :

- deux types de courrier électronique : celui qui sert à la gestion des bénévoles (pour communiquer des informations aux bénévoles, pour traiter avec eux de leur mission ou pour leur faire parvenir des témoignages de reconnaissance individuels) et celui qui sert à l'organisation à proprement parler (par exemple, pour échanger des informations avec des membres du personnel ou des collègues ou pour effectuer des tâches d'organisation à plusieurs et à distance);
- le Recrutement électronique de bénévoles de Bénévoles Canada (RÉB), un système de gestion de l'information en ligne qui sert au recrutement de bénévoles pour les programmes de bénévolat;
- l'utilisation de sites Web pour organiser le fonctionnement des programmes de bénévolat. Le niveau de fonctionnalité des sites Web des programmes de bénévolat ou de « connectivité électronique » a été évalué. Les niveaux s'échelonnaient entre celui des sites qui hébergeaient des informations sur les programmes de bénévolat à celui des sites contenant des bases de données intégrées permettant l'échange d'informations à l'interne et à l'externe, en passant par celui des sites qui offrent des fonctions interactives.

Facteurs ayant une incidence sur l'utilisation et l'efficacité des TIC dans les programmes de bénévolat

Trois ensembles de facteurs de portée générale étaient associés aux choix effectués par les GRB en matière de TIC, ainsi qu'à la perception de l'efficacité de celles-ci :

¹ HALL, M., MCKEOWN, L. et ROBERTS, K. Canadiens engagés, Canadiens dévoués : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation, Ottawa, Statistique Canada, 2001.

Les facteurs liés au fonctionnement des organismes

Les facteurs qui nuisent à leur capacité de mettre en place et de mener à bien les modifications souhaitées en matière de TIC (par exemple, le budget des TIC et le stress professionnel);

Les facteurs liés au fonctionnement des organismes

Les facteurs qui conditionnent leur interaction avec les TIC. Ces facteurs sont notamment les suivants : la formation des GRB, leur implication dans la marche de l'organisme, leur intérêt pour les TIC (dont le temps passé à les employer) et leur attitude face aux TIC (telles qu'une perception positive de leur utilité et de leur efficacité);

Les facteurs techniques

Les facteurs liés à la nature de la technologie elle-même, susceptibles d'affecter sa capacité de répondre aux contraintes des informations et des tâches. Ces facteurs sont notamment les suivants : la qualité et la fonctionnalité des systèmes de TIC, le type et le niveau d'utilisation des TIC, tels que la connectivité électronique et l'utilisation du courrier électronique pour des tâches d'organisation.

Les principaux facteurs associés à l'utilisation des TIC

Le niveau de connectivité des sites Web des programmes de bénévolat



Le montant des investissements effectués par les programmes de bénévolat dans les TIC constituait le plus fort prédicteur de la fonctionnalité de leurs sites Web (niveau de « connectivité électronique »). Plus le montant des investissements était élevé, plus la « connectivité » des sites Web des programmes de bénévolat était importante.

Utilisation du courriel à des tâches d'organisation



Plus leur emploi soumettait les gestionnaires à un stress (par exemple, en raison de l'impression que la sécurité de leur emploi diminuait, qu'ils étaient soumis à des exigences plus fortes, qu'ils devaient travailler davantage et qu'ils avaient du mal « à tenir la cadence : »), moins le courrier électronique était utilisé à des tâches d'organisation.



Utilisation du courriel pour la gestion des bénévoles



Les gestionnaires qui utilisaient plus longtemps les TIC dans le cadre de leur travail étaient également plus susceptibles de s'en être servis pour gérer les bénévoles.

Utilisation du système de recrutement en ligne RÉB



Les GRB qui percevaient la valeur de l'utilisation des TIC dans le travail étaient beaucoup plus susceptibles d'adopter précocement le système de recrutement de bénévoles en ligne de Bénévoles Canada.

Facteurs associés à l'efficacité des TIC

Perception de l'efficacité des TIC



Le temps d'utilisation des TIC dans leur travail signalé par les gestionnaires était le facteur à la plus forte incidence sur l'efficacité perçue des TIC.

Efficacité perçue du RÉB



Quant aux effets propres à l'utilisation du système de recrutement en ligne de bénévoles RÉB, l'attitude face à l'utilité du RÉB ou son utilité attendue constituait le plus fort prédicteur de son efficacité perçue.

L'utilisation et l'efficacité des TIC et de leurs applications dans les programmes de bénévolat

Quels éléments les GRB devraient-il garder présents à l'esprit pour analyser l'utilisation et l'efficacité des TIC et de leurs applications au sein de leurs programmes de bénévolat? Ce travail de recherche a permis de cerner les points suivants :

- se limiter à la technologie elle-même ou à son environnement d'utilisation immédiat, peut constituer un manque de prévoyance.
- le temps et l'argent sont d'importants prédicteurs de différents modèles d'utilisation et d'efficacité des TIC.
- la réussite de la mise en place et de l'utilisation des TIC peut demander une détermination soutenue et des investissements réguliers.
- l'utilisation efficace des TIC, exige que leur utilité soit perçue ou qu'elles aient été « à la hauteur des attentes ».
- le stress professionnel peut nuire à l'utilisation de la technologie.

En cette période d'évolution technologique rapide, de concurrence accrue pour la répartition de ressources modestes, ainsi que d'exigences de responsabilité émanant de nombreuses parties prenantes, l'absence de prise en compte de l'efficacité des TIC par certains organismes bénévoles, pourrait les désavantager par rapport aux organismes bénévoles qui ont réussi à adopter ces outils de gestion moderne.

Centre de développement des connaissances
Centre canadien de philanthropie
425, avenue University, bureau 700
Toronto (Ontario) M5G 1T6
Canada
Tél. : 416 597-2293
Télec. : 416 597-2294

Le Centre de développement des connaissances du Centre canadien de Philanthropie est financé dans le cadre du Programme des partenariats communautaires du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celle du ministère du Patrimoine canadien.

© Centre canadien de philanthropie, 2004



Canadian Centre for Philanthropy™
Le Centre canadien de philanthropie™

www.kdc-cdc.ca

Vos commentaires sur ce produit réalisé à partir d'un travail de recherche et sur son utilisation sont les bienvenus. Prière de nous adresser un courriel à l'adresse électronique suivante:
kdc@ccp.ca