

Projet Canada Perspectives des Organismes de Bienfaisance (PCPOB)



# *Aperçu* *du secteur*

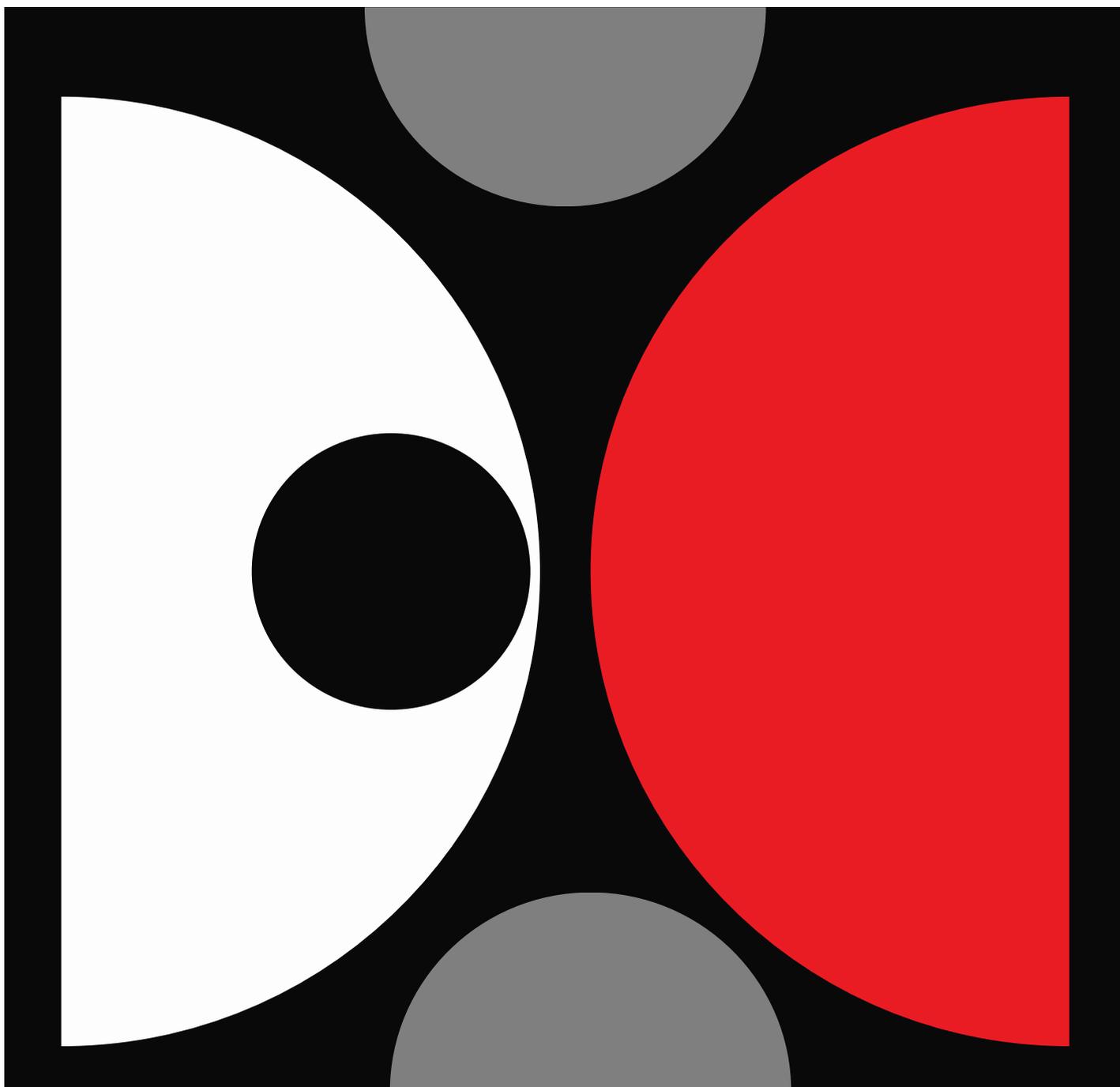
Recherche et publications du PCPOB

CICP.Research@carleton.ca

<https://carleton.ca/cicp-pcpob/>

•••  
**Avr - Juin**  
**2024**

© 2024 Préparé par le personnel du Projet Canada Perspectives des Organismes de Bienfaisance, un projet de recherche de l'Université de Carleton.





# Aperçu du secteur

**Janvier à mars 2024**

Projet Canada Perspectives des Organismes de Bienfaisance (PCPOB)

**Auteurs :**

- Caledonia Mathieson (MA)
- Paloma Raggio (PhD)
- Kim Nguyen (PhD)
- Tara McWhinney (PhD)

Note : Le texte de ce module a été rédigé avec l'aide de ChatGPT, un modèle linguistique d'IA développé par OpenAI.

Nous remercions l'ensemble du personnel et des parties prenantes du PCPOB qui ont contribué à la réalisation de ce rapport.

The Muttart  
Foundation

LAWSON  
FOUNDATION

vanCOUVER  
foundation

METCALF  
FOUNDATION

*Veillez citer comme suit: CICIP-PCPOB. (2024). CICIP Sector Snapshot (2.2). Philanthropy and Nonprofit Leadership, Carleton University. <https://carleton.ca/cicppcpob/>*





## Résumé

Le secteur caritatif au Canada est une composante essentielle du bien-être de la société, mais ses défis, ses besoins et sa dynamique sont souvent sous-estimés. Grâce à une série d'enquêtes hebdomadaires menées par le Projet Canada Perspectives des Organismes de Bienfaisance (PCPOB), nous offrons un aperçu des questions clés qui façonnent le secteur, allant du recrutement des bénévoles à l'obtention d'un financement de base, en passant par l'adoption de la technologie et le rôle du secteur dans le soutien à la réconciliation. Ce rapport synthétise les résultats du deuxième trimestre de la deuxième année d'étude du PCPOB (avril à juin 2024) et vise à informer les décideuses et les décideurs, les praticien.ne.s, les chercheuses et les chercheurs de même que le public sur les réalités actuelles du secteur caritatif.

## Introduction

Les organismes caritatifs jouent un rôle essentiel dans la résolution des problèmes sociaux, économiques et environnementaux et constituent la pierre angulaire de la résilience et du bien-être des communautés. En tant que gardiennes de la compassion et catalyseuses du changement, les organisations caritatives s'efforcent continuellement de remplir leurs missions tout en naviguant dans un paysage marqué par la diversité, la complexité et l'évolution des besoins.

Dans le but de mettre en lumière la dynamique et les expériences du secteur caritatif canadien, nous poursuivons notre série d'enquêtes hebdomadaires visant à prendre le pouls du secteur et à découvrir les éléments clés qui façonnent son présent et son avenir. Grâce à la collecte et à l'analyse de données exhaustives, notre projet vise à fournir aux décideuses et aux décideurs, aux praticien.ne.s, aux chercheuses et aux chercheurs ainsi qu'au grand public des données précises, opportunes et accessibles sur les diverses facettes du travail caritatif.

Couvrant des thèmes tels que le financement, les pratiques de gouvernance et de gestion, les défis sectoriels et d'autres questions émergentes, le rapport suivant offre une série d'aperçus de l'enquête qui mettent en évidence certaines de nos principales conclusions et offrent une vue d'ensemble des expériences, des besoins et des défis auxquels sont confrontés les organismes de bienfaisance dans l'ensemble du Canada aujourd'hui.

Qu'il s'agisse d'explorer les efforts déployés par les organismes de bienfaisance pour soutenir la durabilité de l'environnement, de se pencher sur le risque d'escroquerie/fraude dans le secteur ou d'examiner les réalités de l'obtention d'un financement de base pour garder les portes ouvertes et les services en activité, chaque section de ce rapport offre de précieuses informations glanées dans les sondages du PCPOB menés au cours du deuxième trimestre de l'année. En présentant ces résultats de manière claire et concise, nous visons à informer le dialogue, à soutenir la prise de décision et à inspirer l'action vers un secteur caritatif canadien plus résilient, plus inclusif et plus efficace.



# Table des matières

## **Preface**

- Résumé - II
- Introduction - II
- Aperçu de la recherche - IV
- Principales conclusions de ce mandat - VI

## **Section 1 : Financement**

- Assurer le financement de base - 1
- Gestion financière et transparence - 2
- Santé financière et collecte de fonds - 4

## **Section 2 : Gouvernance et gestion**

- Consultant.e.s - 6
- Recrutement de volontaires - 7

## **Section 3 : Autres thèmes émergents**

- Efforts de réconciliation dans le secteur - 10
- Adoption des technologies - 12
- Durabilité environnementale - 13
- Escroquerie/Fraude - 15
- Syndicalisation dans le secteur - 17

## **Section 4 : Défis sectoriels**

- Accès à l'éducation et à la formation - 19
- Capacité à fournir des programmes et des services - 20
- Logiciels et compétences numériques - 22

## **Conclusion**

- Conclusion - 25
- Perspectives d'avenir - 26
- ANNEXE : Méthodologie - VI





## Aperçu de la recherche

La recherche menée dans le cadre de ce rapport vise à contribuer à une meilleure compréhension du secteur caritatif au Canada, en englobant un large éventail de thèmes, de sous-thèmes et d'objectifs de recherche. Grâce à une série de sondages hebdomadaires distribués sur une période de trois mois, nous nous sommes efforcés de saisir les perspectives et les expériences des organismes de bienfaisance à travers le pays.

**Méthodologie de l'enquête :** Chaque semaine, nous envoyons une enquête d'environ trois minutes à un panel de plus d'un millier d'organisations caritatives enregistrées dans tout le pays. Les participant.e.s au panel ont été sélectionné.e.s au hasard dans le registre de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et ont été recrutés par téléphone et par courrier électronique. Les enquêtes sont distribuées par voie électronique à notre panel diversifié d'organisations, assurant une représentation des différentes régions, tailles d'organisations et domaines d'intérêt au sein du secteur. Chaque enquête est conçue pour répondre à des objectifs de recherche spécifiques et recueillir des données sur des sujets clés concernant le secteur caritatif. Les participant.e.s sont invités à faire part de leur point de vue par le biais de ces enquêtes structurées, qui permettent à la fois une analyse quantitative des réponses et une exploration qualitative des questions nuancées.

**Collecte et analyse des données :** Les réponses à l'enquête sont collectées et analysées à l'aide de méthodologies rigoureuses afin de garantir l'exactitude, la fiabilité et la validité des résultats. Les données quantitatives de ce rapport ont fait l'objet d'une analyse statistique, ce qui nous a permis d'identifier des tendances, des modèles et des corrélations au sein de l'ensemble des données. Les réponses qualitatives ont été codées et analysées thématiquement afin d'en extraire les thèmes et les idées clés, ce qui a permis d'enrichir la compréhension contextuelle des questions en jeu.

**Thèmes et résultats clés :** La recherche menée au cours de ce trimestre a permis de recueillir une multitude d'informations sur divers thèmes et sous-thèmes du secteur caritatif. De la santé financière et de la collecte de fonds à l'accès à l'éducation et à la formation, en passant par le rôle des consultant.e.s dans ce secteur et la capacité des organisations caritatives à répondre à la demande, chaque section du rapport présente un aperçu des conclusions tirées des données de l'enquête.

**Implications et recommandations :** Les résultats de notre recherche ont des implications importantes pour les décideuses, les décideurs, les praticien.ne.s et les parties prenantes du secteur caritatif. En mettant en évidence les principaux défis, les opportunités et les tendances émergentes, notre rapport vise à éclairer la prise de décision, à guider l'allocation des ressources et à inspirer une action collaborative visant à renforcer la capacité du secteur à remplir sa mission et son mandat.

**Limites :** Bien que tout ait été mis en œuvre pour garantir la qualité et l'exhaustivité de notre recherche, il est important de reconnaître certaines limites. Celles-ci comprennent les biais potentiels dans les réponses à l'enquête, les limites inhérentes aux données autodéclarées et les contraintes liées à la représentativité de l'échantillon et à la méthodologie de l'enquête. -

Néanmoins, les résultats présentés dans ce rapport fournissent des informations précieuses et servent de base à d'autres recherches et explorations au sein du secteur caritatif.

En résumé, la recherche effectuée pour ce rapport représente un effort concerté pour faire avancer les connaissances, favoriser le dialogue et catalyser des changements positifs au sein du secteur caritatif au Canada. En saisissant les voix et les expériences de différents organismes de bienfaisance, notre rapport vise à contribuer aux efforts continus pour améliorer la résilience, la durabilité et l'impact du secteur dans le service aux communautés à travers le pays.



## Principales conclusions de ce mandat

### Financement

- Plus de la moitié des organismes de bienfaisance (55 %) doivent constamment recueillir des fonds pour couvrir leurs coûts de fonctionnement de base, ce qui indique un environnement financier précaire pour de nombreux organismes.
- Les perspectives financières des organismes de bienfaisance canadiens sont mitigées, 53 % d'entre eux s'attendant à une stabilité, 25 % à une amélioration et 18 % à un déclin.

### Gouvernance et gestion

- Le recours à des consultants est courant dans le secteur caritatif, 63% des répondants travaillant occasionnellement et 15% régulièrement avec ces entités externes.
- Si plus d'un tiers (33 %) des organisations ont rétabli ou dépassé le nombre de bénévoles d'avant la pandémie, 41 % n'ont que partiellement récupéré les bénévoles perdus et 24 % n'ont pas réussi à en recruter de nouveau.

### Autres thèmes émergents

- Malgré la reconnaissance généralisée de l'importance des nouveaux outils numériques, seulement 28 % des organismes de bienfaisance canadiens ont donné la priorité à leur utilisation, et seulement 11 % ont élaboré un plan stratégique numérique complet.
- Les escroqueries et les fraudes ciblant les organismes de bienfaisance sont très répandues, 69 % des répondants ayant déclaré que leur organisme avait été touché.

### Défis sectoriels

- Plus de la moitié des organismes (55 %) déclarent avoir augmenté leur capacité à fournir des programmes et des services au cours des dernières années. Cependant, 72 % des organismes de bienfaisance indiquent que la demande pour leurs services dépasse encore leur capacité à y répondre.
- Bien que la plupart des organismes de bienfaisance possèdent une solide littératie numérique de base (64 % estiment que leurs compétences sont excellentes), il existe des lacunes importantes dans des domaines spécialisés comme la gestion des données et la recherche sur les utilisateurs.





## SECTION 1 : FINANCEMENT

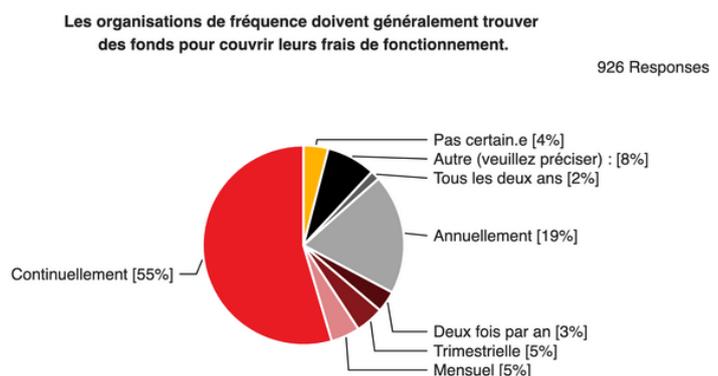
### Obtenir un financement de base (Enquête du PCPOB n° 2.04.14)

Le financement de base couvre les dépenses essentielles au fonctionnement d'une organisation, telles que l'assurance, le loyer des bureaux ou les ordinateurs pour les membres du personnel. Les premiers résultats de l'enquête du PCPOB de cette année indiquent que le financement et la santé financière sont les principales préoccupations des organisations caritatives pour l'année à venir (voir [l'enquête du PCPOB no. 2.01.01](#)). Un besoin généralisé de financement de base pour faire face à l'impact de l'inflation a également été souligné (voir [l'enquête PCPOB no. 2.01.02](#)). Sur la base de ces résultats, notre étude a ensuite cherché à approfondir la question de la manière dont les organisations obtiennent un financement de base.

**Principales sources de financement de base pour les organismes caritatifs :** Les résultats de notre enquête ont révélé que la source de financement la plus fréquemment citée par les organismes de bienfaisance canadiens pour leurs coûts de fonctionnement de base - mentionnée par 60 % de nos répondant.e.s - était les donateurs individuels, suivis de près par les gouvernements provinciaux (54 %), les événements de collecte de fonds (42 %) et les revenus gagnés (39 %). Environ un tiers des répondant.e.s ont souligné l'importance des autres sources de financement de base suivantes :

- Fondations et fiducies (32 %)
- Gouvernements municipaux (32 %)
- Subventions d'organisations à but non lucratif (31 %)
- Les dons en nature (30 %), le gouvernement fédéral (30 %), et
- Les entreprises donatrices (29 %)

**Difficultés liées à l'obtention d'un financement de base :** L'une des conclusions les plus frappantes de cette enquête est que 55 % des organisations caritatives interrogées affirment qu'elles sont constamment à la recherche de fonds pour couvrir leurs coûts de fonctionnement de base dans le cadre de leur travail quotidien, en s'appuyant souvent sur de multiples donateurs. Seuls 19 % des organismes caritatifs collectent des fonds pour couvrir leurs coûts de base chaque année, et un groupe encore plus restreint (2 %) le fait tous les deux ans, ce qui suggère que la plupart des organismes caritatifs recherchent des fonds de base plusieurs fois par an.



**La pénurie, un thème clé:** La pénurie apparaît comme un thème clé dans les données sur les principaux défis auxquels sont confrontés les organismes caritatifs en matière de financement. Le défi le plus souvent signalé est la concurrence pour des ressources financières limitées (67 %). En outre, 51 % des répondant.e.s ont indiqué que leur capacité à collecter des fonds était limitée en raison d'un manque de personnel et d'expertise en matière de collecte de fonds. La complexité des processus de demande de subvention est un autre défi important, cité par 42 % des

organisations caritatives. Ces défis peuvent s'exacerber les uns les autres ; par exemple, le manque de personnel voué à la collecte de fonds peut rendre les processus de demande de subventions plus difficiles.

**Principales difficultés rencontrées par les organisations pour assurer le financement de leurs coûts de fonctionnement de base**

	924 Responses
Concurrence pour des ressources financières limitées	67%
Capacité limitée en matière de collecte de fonds	51%
Manque de personnel spécialisé dans la collecte de fonds ou d'expertise	51%
Complexité des procédures de demande de subvention	42%
Incertitude quant aux futures sources de financement	40%
Difficulté à démontrer l'impact aux bailleur.euse.s de fonds potentiels	22%
Autre (veuillez préciser) :	20%
Limitations géographiques dans l'accès aux possibilités de financement	14%

**Conclusion:** Our survey results underscore the pivotal role that individual donors play in contributing to the financial stability of charities. The [2024 Giving Report](#) documents the declining rate of charitable giving by Canadians influenced by factors such as the affordability crisis, which increases demand for charitable services. At a time when many charities' capacity is being outpaced by demand, and with a smaller pool of individual donors to draw on for support, charities must do more with less. Over half of charities report constantly seeking funds to cover core operating costs, highlighting the precarious financial conditions they face and the risk to service/program delivery that this situation presents.

**Gestion financière et transparence** ([Enquête du PCPOB n° 2.05.18](#))

Garantir la transparence et la responsabilité dans la gestion financière d'une organisation caritative est une pierre angulaire de la bonne gouvernance et aide à construire et à maintenir la confiance avec les donateurs et les autres parties prenantes clés. En mai, les membres du panel du PCPOB ont donné un aperçu des pratiques de gestion financière qu'ils mettent en œuvre pour atteindre ces objectifs.

**Pratiques de gestion financière des organismes caritatifs :** Les organisations caritatives utilisent divers contrôles et équilibres humains et technologiques pour s'acquitter de leurs responsabilités en matière de transparence et d'obligation de rendre des comptes. Les pratiques les plus courantes sont les suivantes :

- Respecter les politiques et procédures de gestion financière établies (85 %)
- Tenir des registres financiers clairs et accessibles (80 %)
- Organiser des réunions annuelles pour discuter des performances et des plans financiers (79 %)
- Fournir des informations financières aux donateurs et aux parties prenantes qui en font la demande (75 %)
- Utiliser un logiciel financier pour suivre et rendre compte des finances (69 %)
- Publier des rapports financiers annuels (69 %)

L'utilisation de logiciels de comptabilité pour garantir l'exactitude des dossiers est largement répandue, 86 % des personnes interrogées déclarant y avoir recours. Les auditrices et auditeurs externes, bien que légèrement moins fréquents, sont toujours sollicités par 66 % des organismes de bienfaisance pour des examens périodiques. La séparation des tâches pour prévenir les erreurs et la fraude et la mise en place de contrôles internes sont également des mesures fréquemment citées (57 %). Ces résultats démontrent que les organismes de

bienfaisance canadiens ont recours à une série de contrôles internes et externes, tant humains que technologiques, afin de respecter leurs obligations en matière de transparence et de reddition de comptes.

#### Mesures prises par les organisations pour garantir l'exactitude de leurs documents financiers

	893 Responses
Utilizing accounting software for precise record-keeping.	86%
Engaging external auditors for periodic reviews.	66%
Implementing robust internal controls.	57%
Segregation of duties to prevent errors and fraud.	57%
Conducting regular internal audits.	35%
Providing regular training for staff on financial management.	23%

**Communication des résultats financiers :** La plupart des organismes de bienfaisance communiquent leurs résultats financiers dans le cadre d'assemblées générales annuelles accompagnées de présentations financières, une pratique commune à environ 91 % des organismes de bienfaisance. Des mises à jour financières mensuelles ou trimestrielles sont fournies par environ 42 % des organismes caritatifs. Environ 19 % des organismes caritatifs publient des rapports financiers détaillés sur leur site web et organisent des réunions ou des appels personnels avec leurs principaux donateurs. Les bulletins d'information réguliers et les mises à jour par courriel sont les stratégies les moins couramment utilisées, et elles sont mises en œuvre par seulement 10 % des organismes caritatifs.

**Les défis de la gestion financière :** Malgré l'existence de pratiques communes, des différences dans les paramètres telles que la taille, le budget de fonctionnement, le personnel bénévole ou rémunéré, etc, peuvent affecter la manière dont les pratiques de gestion financière sont déployées. Les commentaires de l'enquête mettent en lumière certains de ces défis :

- **« Trouver du personnel compétent a été un défi. Nous sommes trop petits et nous travaillons à distance, ce qui rend la séparation des tâches difficile ».**
- **« Il est très difficile de garder un trésorier bénévole. »**
- **« Pour un petit organisme à but non lucratif qui connaît une rotation du personnel, il serait bon d'avoir des normes sectorielles à suivre afin de ne pas réinventer la roue à chaque fois que notre personnel financier change. »**
- **« Nous dépensons beaucoup d'argent chaque année pour les services de comptabilité et de direction financière, les logiciels de comptabilité, les auditeurs externes, les rapports de l'ARC, etc. Nous aimerions qu'il y ait plus d'options de services partagés, comme un modèle coopératif pour les services de comptabilité spécialisés dans les organismes de bienfaisance et les organismes à but non lucratif. »**

**Conclusion :** Les données de notre enquête indiquent plusieurs pratiques communes de gestion financière observées par la plupart des organisations caritatives conformément à leurs responsabilités en matière de transparence et de responsabilité, notamment l'organisation d'assemblées générales annuelles, le respect des politiques et procédures établies et l'utilisation d'outils numériques tels que les logiciels de comptabilité. Cependant, davantage de contrôles et d'équilibres nécessite du personnel et des bénévoles possédant des compétences spécialisées et un financement de base pouvant être consacré à ces tâches, deux éléments qu'il peut être difficile d'obtenir.

## Santé financière et collecte de fonds (Enquête du PCPOB n° 2.06.21)

En juin, nous avons mené une enquête complète pour explorer la santé financière et les stratégies de collecte de fonds des organismes de bienfaisance canadiens. Ce suivi de notre enquête de l'année dernière (enquête PCPOB no. 1.05.21) visait à mieux comprendre s'il y a eu des changements notables dans les flux de revenus, comment les organismes de bienfaisance font face à leurs défis financiers et comment ils adaptent leurs approches de collecte de fonds dans des conditions en évolution.

**Changements dans les sources de revenus :** Les organismes de bienfaisance ont évalué les changements survenus dans leurs sources de revenus au cours de l'année écoulée, notamment les collectes de fonds basées sur des événements, les revenus gagnés, les contributions/dons individuels, les revenus d'investissement, les droits d'adhésion et les cotisations, le financement par les fondations et le financement public. Certaines sources de revenus sont plus largement utilisées que d'autres : seuls 5 % des organismes de bienfaisance ne comptent pas sur les contributions/dons individuels, tandis que 47 % n'utilisent pas les droits d'adhésion et les cotisations.

La plupart des secteurs de revenus ont connu des changements notables (à la fois positifs et négatifs) au cours de l'année écoulée. Les contributions/dons individuels sont restés stables pour le pourcentage le plus élevé d'organismes de bienfaisance (37 %), tandis que les revenus de placement sont restés stables pour le pourcentage le plus faible (27 %). Pour certains secteurs de revenus, les pourcentages d'organismes de bienfaisance ayant connu des augmentations et des diminutions sont similaires, ce qui soulève des questions sur les facteurs contribuant à ces différences. Par exemple, 21 % des organismes de bienfaisance déclarent une augmentation des revenus provenant du financement d'événements, tandis que 25 % déclarent une diminution. De même, 28 % des organismes de bienfaisance déclarent une augmentation des contributions/dons individuels, tandis que 29 % déclarent une diminution.

Si l'on compare ces résultats à ceux de mai 2023, on constate des changements importants dans la façon dont les organismes de bienfaisance perçoivent l'évolution de leurs revenus :

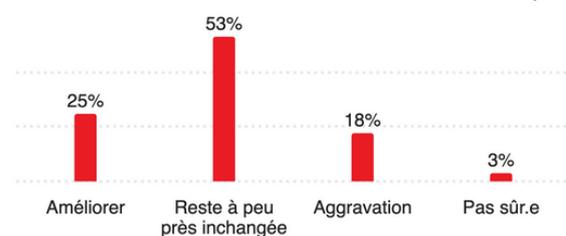
- **Collecte de fonds basée sur des événements :** Le pourcentage d'organismes de bienfaisance ayant connu une baisse de revenus est passé de 30 % (forte baisse : 8 %, baisse : 22 %) en 2023 à 25 % (baisse modérée : 15 %, baisse importante : 10 %) en 2024. Cela suggère une certaine reprise ou amélioration de la collecte de fonds événementielle.
- **Revenus gagnés :** Les organismes de bienfaisance enregistrant une augmentation sont passés de 25 % (forte augmentation : 1 %, augmentation : 24 %) en 2023 à 28 % (forte augmentation : 4 %, augmentation modérée : 24 %) en 2024. Les organismes qui signalent une diminution ont presque proportionnellement diminué, passant de 22 % à 20 %.
- **Contributions/dons individuels :** La stabilité a diminué, passant de 43 % en 2023 à 37 % en 2024, avec une légère évolution vers un plus grand nombre d'organismes de bienfaisance connaissant à la fois des augmentations et des diminutions.
- **Revenus d'investissement :** La stabilité est passée de 37 % en 2023 à 27 % en 2024. Le pourcentage d'organismes de bienfaisance déclarant des augmentations est passé de 20 % en 2023 à 28 % en 2024, et le pourcentage déclarant des diminutions a diminué presque proportionnellement, passant de 13 % à 6 % (en gardant à l'esprit que près de 30 % des répondants ont choisi « S/O » en 2023 et 34 % ont choisi cette option en 2024).

- **Droits d'adhésion et cotisations** : La stabilité a légèrement diminué, passant de 35 % en 2023 à 32 % en 2024, avec une augmentation significative des organismes de bienfaisance déclarant que ce revenu n'est pas applicable (42 % à 47 %).
- **Financement par les fondations** : On observe une forte diminution de la stabilité, de 42 % en 2023 à 29 % en 2024, un plus grand nombre d'organismes de bienfaisance faisant état d'augmentations et de diminutions.
- **Financement public** : Nos données indiquent que les organismes constatent une augmentation légèrement moindre dans ce domaine de financement en 2024 (26 %) par rapport à l'année dernière (29 %), et qu'ils sont plus nombreux à constater une diminution (24 % en 2024 et seulement 19 % en 2023), ce qui indique un financement plus important et une plus grande stabilité du financement gouvernemental pour les organismes de bienfaisance en 2023.

### Prévisions financières : Optimisme et pessimisme

Les perspectives financières des organismes de bienfaisance reflètent à la fois un optimisme et un pessimisme accrus par rapport à l'année dernière. La majorité des organismes de bienfaisance (53 %) s'attendent à ce que leur situation financière demeure inchangée au cours de la prochaine année, tandis que 18 % prévoient qu'elle se détériorera. Un quart (25 %) des répondants s'attendent à une amélioration de leur santé financière. En mai 2023, 20 % des répondants prévoyaient une amélioration, 61 % une stabilité et 16 % une détérioration. L'augmentation des prévisions optimistes et pessimistes suggère des changements plus importants aux deux extrémités du spectre par rapport à 2023.

Comment les organisations s'attendent-elles à ce que leur situation financière globale évolue au cours de l'année prochaine ?  
855 Responses



En mai 2023, 20 % des répondants prévoyaient une amélioration, 61 % une stabilité et 16 % une détérioration. L'augmentation des prévisions optimistes et pessimistes suggère des changements plus importants aux deux extrémités du spectre par rapport à 2023.

### Stratégies de collecte de fonds dans le secteur

Il n'existe pas d'approche unique de la collecte de fonds. Environ quatre organismes de bienfaisance sur dix (39 %) ont déclaré avoir réussi à obtenir un financement gouvernemental, et trois sur dix (32 %) à obtenir un financement de la part d'une fondation. D'autres stratégies ont été fructueuses pour des groupes plus restreints de répondants, notamment les collectes de fonds communautaires (25 %), les campagnes de financement ciblées par courriel (19 %) et les campagnes de financement par les médias sociaux (14 %). Cependant, 12% organismes de bienfaisance ont déclaré n'avoir réussi aucune stratégie de collecte de fonds au cours de l'année écoulée, ce qui indique qu'un segment important d'entre eux a du mal à obtenir les fonds nécessaires.

Campagnes et stratégies de collecte de fonds qui ont réussi à attirer des fonds pour les organisations au cours de l'année écoulée  
851 Responses

Demandes de financement public	39%
Demandes de financement auprès de fondations	32%
Manifestations de collecte de fonds à l'initiative de la communauté	25%
Campagnes de collecte de fonds ciblées par courrier électronique	19%
Autre (veuillez préciser) :	14%
Campagnes de collecte de fonds sur les médias sociaux	14%
Programme de dons récurrents	14%
Non	12%
Gala annuel	12%
Campagnes de dons jumelés	9%
Programme de dons d'héritage	8%
Campagnes de crowdfunding utilisant des plateformes en ligne	5%

12% organismes de bienfaisance ont déclaré n'avoir réussi aucune stratégie de collecte de fonds au cours de l'année écoulée, ce qui indique qu'un segment important d'entre eux a du mal à obtenir les fonds nécessaires.

**Conclusion** : Les données de notre enquête mettent en évidence le rôle essentiel des donateurs individuels dans la stabilité financière des organismes caritatifs. Malgré la diversité de leurs sources de revenus, les organismes de bienfaisance sont toujours confrontés à des conditions financières précaires. Les résultats soulignent la nécessité d'adopter des stratégies de collecte de fonds novatrices et des pratiques de gestion financière solides pour soutenir la mission et les objectifs des organismes de bienfaisance.



## SECTION 2 : GOUVERNANCE ET GESTION

### Consultant.e.s (Enquête du PCPOB n° 2.04.13)

Les consultant.e.s du secteur caritatif canadien jouent un rôle crucial en apportant l'expertise et le soutien dont les organismes peuvent manquer à l'interne. Elles et ils sont souvent engagé.e.s pour la planification stratégique, la collecte de fonds, la gouvernance et la mise en œuvre de la technologie, aidant ainsi les organismes de bienfaisance à relever des défis complexes. Le recours à des consultant.e.s permet aux organismes de bienfaisance d'accéder à des connaissances spécialisées sur une base temporaire, sans s'engager dans des coûts de personnel à long terme. Toutefois, le recours à des consultants peut s'avérer coûteux, et il est essentiel que les organismes de bienfaisance s'assurent que leur participation est conforme à leur mission et à leurs objectifs.

**Les consultant.e.s sont largement sollicité.e.s dans l'ensemble du secteur :** Les résultats de notre enquête ont révélé qu'une grande majorité des répondant.e.s ont fait appel à des consultant.e.s externes pour leurs projets ou leurs opérations. Parmi ces organisations caritatives, 63 % ont déclaré faire appel à des consultant.e.s occasionnellement, tandis que 15 % le font régulièrement. Toutefois, 19 % des répondant.e.s ont indiqué que leur organisation n'avait jamais fait appel à des consultant.e.s.

**Motivations derrière le recours aux consultant.e.s :** Les organismes de bienfaisance qui font appel à des consultants le font pour diverses raisons, la plus courante étant le besoin d'une expertise spécialisée (73 %). En outre, 44 % des répondant.e.s ont indiqué qu'elles et qu'ils comblaient un manque de compétences au sein de leur organisation, et 33 % recherchaient un point de vue extérieur sur leurs projets ou leurs services.

Principales raisons pour lesquelles les organisations font appel à des consultants externes	
	568 Responses
Fournir une expertise dans un domaine spécifique (veuillez préciser)	73%
Pour combler un manque de compétences au sein de notre organisation (veuillez préciser)	44%
Obtenir un point de vue extérieur sur nos projets/services	33%
Pour accéder à des outils ou à des technologies spécialisés (veuillez préciser)	26%
Manque de financement pour l'embauche de nouveaux employés	21%
Exigences des donateurs (par exemple, suivi et évaluation des projets)	9%
Autre (à préciser)	6%



Les besoins internes de l'organisation ont tendance à avoir plus d'influence sur la décision d'engager des consultant.e.s que les facteurs externes tels que les exigences des donateurs (9 %). Il est intéressant de noter que 21 % des répondant.e.s ont indiqué que le manque de fonds pour embaucher du nouveau personnel est une raison clé pour se tourner vers les consultants. Ce résultat indique que certains organismes de bienfaisance font appel à des consultants en raison de restrictions budgétaires, les utilisant comme une solution de rechange rentable au personnel permanent. À l'inverse, parmi les organismes de bienfaisance qui n'ont jamais fait appel à des consultants, 76 % ont indiqué que les contraintes budgétaires étaient la principale raison, tandis que 32 % estimaient que leurs ressources actuelles répondaient adéquatement à leurs besoins.

**L'expertise que les organisations caritatives recherchent auprès des consultants :** Les associations caritatives recherchent un large éventail de compétences auprès des consultant.e.s, notamment en matière de planification stratégique, de ressources humaines, de gestion de projet et de collecte de fonds. Les compétences qu'elles cherchent à acquérir par le biais des services de conseil sont tout aussi diverses, englobant des domaines tels que la rédaction de demandes de subvention, la gouvernance des conseils d'administration, l'adoption de technologies, la collecte et l'analyse de données, ainsi que la communication et le marketing.

**Expériences globalement positives avec les consultants :** La plupart des organismes de bienfaisance ont fait état d'expériences positives avec des consultant.e.s externes. Plus précisément, 50 % des répondant.e.s ont qualifié leur expérience de « bonne » et 36 % l'ont qualifiée de « excellente ». En revanche, seulement 1 % des répondant.e.s ont indiqué avoir eu une « mauvaise » expérience.

Les réponses ouvertes donnent un aperçu supplémentaire des expériences variées des organisations caritatives avec les consultant.e.s, soulignant l'importance de trouver la bonne adéquation et les défis de l'équilibre entre le coût et l'expertise :

- *« Si vous n'avez pas le bon profil, cela ne fonctionne pas bien. Certains sont plus déterminés à promouvoir leur concept que l'exactitude historique. Il faut trouver la 'bonne' personne au sein d'une agence avec laquelle on peut travailler. Dans notre cas, la plupart des gens ne connaissent pas l'histoire exacte. »*
- *« Généralement trop cher pour nous et difficile de trouver des personnes qualifiées pour venir dans notre communauté. »*
- *« Nos relations avec les consultants sont bonnes car la plupart d'entre eux travaillent pour nous depuis des années et comprennent notre mission et nos valeurs. Nous devons souvent payer les consultants le double ou le triple du tarif journalier que nous paierions à notre personnel à temps plein pour effectuer le même travail ».*

**Conclusion:** Les résultats de notre enquête mettent en évidence l'utilisation courante de consultant.e.s dans le secteur caritatif, aidant les organismes à combler leurs lacunes en matière de connaissances et de compétences. Alors que certains organismes de bienfaisance considèrent les consultant.e.s comme une solution rentable, d'autres se débattent avec le fardeau financier qu'elles et qu'ils représentent. Ces résultats soulignent le besoin d'une éducation et d'une formation accessibles dans le secteur et offrent des conseils pratiques aux organismes de bienfaisance sur la façon de travailler efficacement avec les consultant.e.s.

## **Recrutement de volontaires** (Enquête du PCPOB n° 2.05.15)

Les bénévoles sont une ressource vitale pour de nombreux organismes de bienfaisance au Canada, et les fluctuations dans le recrutement et la fidélisation des bénévoles peuvent avoir un impact direct sur la prestation et la qualité des programmes et des services de bienfaisance. En mai, nous avons interrogé les organismes de bienfaisance sur les effets des premières années de la pandémie sur leur base de bénévoles et sur l'état actuel du recrutement des bénévoles. Seulement 9 % de nos 921 répondant.e.s ont indiqué ne pas travailler pas avec des bénévoles, ce qui souligne la grande dépendance du secteur à l'égard des bénévoles.

**Récupération partielle des bénévoles après la pandémie :** Notre enquête a mis en évidence les défis importants auxquels les organismes de bienfaisance ont dû faire face pour maintenir leur base de bénévoles au cours des deux premières années de la pandémie de COVID-19. La majorité (61 %) des organismes de bienfaisance qui ont répondu à l'enquête ont connu une diminution du nombre de bénévoles, tandis que seulement 5 % ont fait état d'une augmentation. Malgré ces difficultés, certains organismes (20 %) ont réussi à maintenir le nombre de leurs bénévoles tout au long de la pandémie.

**Votre organisation a-t-elle connu un changement dans le nombre de bénévoles au cours des deux premières années (2020-2022) de la pandémie de COVID-19 ?**

	921 Responses
Oui, notre nombre de bénévoles a diminué	61%
Non, notre nombre de bénévoles est resté le même	20%
Nous ne travaillons pas avec des bénévoles	9%
Non, notre nombre de bénévoles a augmenté	5%
Pas certain.e	4%

Dans le contexte actuel, le recrutement de bénévoles montre des signes de reprise, mais celle-ci reste inégale. Alors que 21 % des organisations caritatives ont réussi à rétablir le nombre de leurs bénévoles à leur niveau d'avant la pandémie, un groupe plus important (41 %) n'a que partiellement récupéré les bénévoles qu'il avait perdus. Il est inquiétant de constater que 24 % des organisations caritatives n'ont pas été en mesure de recruter à nouveau des bénévoles. Seuls 12 % des répondant.e.s déclarent avoir dépassé leur niveau de bénévolat d'avant la pandémie, ce qui indique que la majorité des organisations caritatives (65 %) n'ont toujours pas retrouvé leur capacité antérieure.

**L'évolution des centres d'intérêt des bénévoles :** Un obstacle majeur au recrutement : Notre enquête a révélé que les changements dans les intérêts des volontaires sont devenus l'obstacle le plus courant au recrutement, affectant 52 % des organisations. Cela marque un changement par rapport aux années précédentes, où l'impact de la COVID-19 était la principale préoccupation (voir [l'enquête PCPOB no. 1.06.27](#)). Les facteurs économiques, l'épuisement des volontaires et les défis organisationnels internes ont également été cités comme des obstacles importants.

**Raisons perçues pour lesquelles les organisations n'ont pas été en mesure de recruter à nouveau les bénévoles perdus pendant la pandémie**

	134 Responses
Changes in volunteer preferences or interests over time	52%
External factors, such as economic changes, impacting volunteerism	50%
Our organization has not prioritized recruiting back volunteers	37%
Volunteer burn out	34%
Difficulties due to volunteer scheduling conflicts or time constraints	29%
Other (please specify):	27%
Competition from other organizations offering similar volunteer opportunities	22%
Lack of effective communication and follow-up with former volunteers	20%
Lack of systems in place to recognize and reward volunteers	16%
Changes in our organization's mission or focus that no longer align with previous volunteers' interests	7%
Negative experiences or conflicts with staff or other volunteers	3%
Failure to address feedback or suggestions from former volunteers for improving the volunteer experience	1%

Les réponses aux questions ouvertes ont apporté d'autres éléments de réponse :

- **« Parce qu'il y a moins de gens engagés dans le bénévolat depuis quelques années. »**
- **« Beaucoup souhaitent des engagements volontaires courts et transactionnels plutôt que des engagements plus longs de 3 à 6 mois. »**

**Stratégies efficaces de recrutement des volontaires :** Les organisations caritatives qui ont réussi à recruter une partie, la totalité ou un grand nombre de bénévoles pour les ramener à leur niveau d'avant la pandémie ont eu recours à diverses stratégies. Les approches les plus efficaces comprennent le contact personnel avec les personnes qu'elles connaissent (59 %), la diffusion dans les médias sociaux (59 %), la participation à des événements communautaires et le réseautage (45 %), et l'offre d'opportunités flexibles, bien définies et à faibles barrières (45 %). La collaboration avec les écoles et les universités dans le cadre de programmes de bénévolat pour les étudiants a également été citée comme une stratégie intéressante (28 %).

Si l'on compare les résultats de cette année aux données de 2023 ([enquête PCPOB n° 1.06.27](#)), on constate une augmentation notable de l'efficacité de la diffusion par les médias sociaux, qui a progressé de 30 %. Cependant, les méthodes traditionnelles telles que le bouche-à-oreille restent puissantes, 63 % des personnes interrogées en 2023 les citant comme une stratégie de recrutement efficace. Ces résultats suggèrent qu'un recrutement réussi dépend à la fois des méthodes de sensibilisation et de la nature des opportunités offertes.

**Stratégies les plus efficaces utilisées par les organisations pour recruter à nouveau une partie, la totalité ou un plus grand nombre de bénévoles**

	413 Responses
Sensibilisation sur les réseaux sociaux	59%
Contacteur personnellement les personnes que vous connaissez	59%
Offrir des horaires et des opportunités de bénévolat flexibles	45%
Participation à des événements communautaires et au réseautage	45%
Collaborer avec des écoles et des universités pour des programmes de volontariat étudiant	28%
S'engager dans des campagnes par e-mail et des newsletters ciblées	22%
Autre (veuillez préciser):	21%
Offrir des opportunités de volontariat virtuel pour une participation à distance	10%
Organiser des séances d'information publiques	8%
Publicité dans les journaux locaux	5%
Établir des partenariats avec des agences gouvernementales pour des initiatives bénévoles	5%
Pas certain.e	2%

**Conclusion:** Les résultats de notre enquête mettent en lumière les défis permanents auxquels sont confrontées les organisations caritatives pour reconstituer leur base de bénévoles après une pandémie. Si certaines organisations ont réussi à s'adapter, beaucoup sont encore aux prises avec le paysage changeant des intérêts des bénévoles et de l'environnement économique en général. Les organismes de bienfaisance qui ont su combiner les stratégies de recrutement traditionnelles et modernes sont mieux placés pour relever ces défis.





## SECTION 3 : AUTRES THÈMES ÉMERGENTS

### Efforts de réconciliation dans le secteur (Enquête du PCPOB n° 2.04.11)

La réconciliation revêt une profonde signification historique et représente des aspirations futures essentielles, notamment en ce qui concerne les relations entre les Canadiens autochtones et non autochtones. Depuis le rapport final de la Commission de vérité et de réconciliation de 2015, divers secteurs canadiens, dont la philanthropie, ont réexaminé leur rôle dans l'avancement de la réconciliation. La Déclaration d'action de la communauté philanthropique considère qu'il s'agit d'un moment charnière où la communauté philanthropique du Canada doit jouer un rôle de chef de file en matière de réconciliation. Cependant, ces efforts restent complexes et à multiples facettes, comme le révèle notre récent sondage (sondage PCPOB no. 2.04.11), qui explore les rôles et les défis auxquels les organismes caritatifs sont confrontés dans ce processus.

**Réconciliation : Les organisations caritatives peuvent-elles jouer un rôle ?** Notre enquête a révélé que la majorité des personnes interrogées pensent que le secteur caritatif a un rôle à jouer dans le soutien à la réconciliation, 6 % seulement suggérant qu'il n'a pas de rôle spécifique à jouer. Le type de rôle envisagé par les organisations caritatives est susceptible de varier considérablement :

- **Collaboration avec les communautés autochtones** : C'est l'option la plus fréquemment choisie, 72 % des répondant.e.s approuvant la collaboration sur des initiatives et des projets avec des communautés et des organisations indigènes.
- **Encourager les conversations ouvertes** : 61 % des répondant.e.s soutiennent les initiatives qui favorisent les discussions ouvertes sur la réconciliation.
- **Investir dans l'apprentissage et la formation** : 57 % des répondant.e.s sont favorables à l'investissement dans des possibilités d'apprentissage et de formation pour le personnel et les bénévoles.
- **Réflexion et responsabilisation continues** : 50 % des répondant.e.s croient que le secteur devrait s'engager à une réflexion et à une responsabilisation continues.



Quel rôle pensez-vous que le secteur caritatif au Canada devrait jouer en matière de réconciliation avec les peuples autochtones (s'il y en a un) ?

	906 Responses
Collaborer avec les communautés et les organisations autochtones dans le cadre d'initiatives et de projets	72%
Soutenir les initiatives qui encouragent les conversations ouvertes sur la réconciliation	61%
Investir dans des possibilités d'apprentissage et de formation pour le personnel et les bénévoles	57%
S'engager à réfléchir et à rendre des comptes en permanence	50%
Plaider en faveur de la mise en œuvre des appels à l'action de la commission Vérité et Réconciliation	45%
Amplifier les organisations caritatives dirigées par des autochtones et celles qui travaillent sur la réconciliation	43%
Assurer la représentation des autochtones dans les rôles de direction et la prise de décision	42%
Allouer des ressources pour soutenir les initiatives autochtones	42%
Pas sûr.e	7%
Autre (à préciser)	7%
Il n'y a pas de rôle spécifique pour le secteur caritatif.	6%

Les commentaires des répondant.e.s reflètent un éventail de perspectives sur le rôle du secteur :

- « *On attire déjà tellement l'attention qu'on a l'impression que c'est banal. Dans le secteur caritatif, cela semble forcé et inauthentique.* »
- « *Le rôle devrait dépendre entièrement du mandat et de la mission spécifiques de l'organisation ; il n'y a pas d'approche unique.* »

### Défis rencontrés par les associations caritatives dans leur soutien à la réconciliation :

Notre enquête a mis en évidence plusieurs défis que les organismes caritatifs rencontrent dans leurs efforts de réconciliation. Ces défis peuvent être regroupés en trois catégories : limitation des ressources, problèmes de confiance et de relations, et conflits internes :

- **Limitation des ressources** : Le défi le plus fréquemment cité est l'insuffisance des ressources financières pour soutenir les initiatives de réconciliation (42%). D'autres difficultés sont le manque de connaissance des organisations dirigées par des Autochtones (17 %) et une compréhension limitée de l'histoire et des cultures autochtones (12 %). Des difficultés pratiques telles que les distances géographiques et la difficulté de trouver du personnel et des bénévoles autochtones ont également été mentionnées.
- **Problèmes de confiance et de relations** : L'établissement et le maintien de partenariats significatifs avec des organisations dirigées par des Autochtones semblent être entravés par des éléments tels que des problèmes de confiance. 29 % des répondants ont signalé des difficultés à former ces partenariats, tandis que 21 % ont eu du mal à établir des relations de confiance avec les communautés autochtones.
- **Conflits internes et défis organisationnels** : Les conflits internes résultent de conceptions et de priorités différentes en matière de réconciliation. Par exemple, 31% des personnes interrogées ont déclaré avoir du mal à donner la priorité à la réconciliation parmi d'autres objectifs organisationnels. D'autres commentaires de l'enquête révèlent des résistances internes, la peur de commettre des erreurs et des opinions divergentes sur la meilleure voie à suivre.

Défis ou obstacles auxquels les organisations sont confrontées lorsqu'il s'agit de soutenir la réconciliation avec les peuples autochtones	894 Responses
Des ressources financières insuffisantes pour soutenir ces initiatives	42%
Difficultés à donner la priorité à la réconciliation parmi d'autres objectifs et exigences de l'organisation	31%
Difficulté à former des partenariats significatifs avec des organisations dirigées par des autochtones	29%
Difficultés à instaurer un climat de confiance avec les communautés autochtones	21%
Notre organisation n'a pas participé au soutien de la réconciliation avec les peuples autochtones.	18%
Manque de connaissance des organisations dirigées ou au service des autochtones dans mon secteur d'activité	17%
Compréhension ou connaissance limitée de l'histoire et des cultures indigènes	12%
N/A	12%
Autre (à préciser)	9%
Pas sûr.e	4%
Résistance interne aux changements organisationnels nécessaires à la réconciliation	4%

**Recommandations des organismes de bienfaisance dirigés ou centrés sur les Autochtones** : Les organismes de bienfaisance dirigés ou centrés sur les Autochtones ont souligné l'importance de diverses formes de soutien et de reconnaissance :

- **« Mon organisation est dirigée par des autochtones et nous veillons toujours à ce que les initiatives soient menées pour nous par nous. Nous pensons que le secteur caritatif peut apporter son soutien, mais s'il existe une organisation caritative autochtone dans un secteur spécifique par rapport à une organisation non autochtone ayant des mandats similaires, le soutien devrait aller à l'organisation autochtone. Cependant, il est nécessaire d'examiner attentivement les capacités afin de maintenir l'équilibre. »**
- **« Oui, des fonds et des ressources sont nécessaires pour l'éducation et la création d'espaces sûrs qui encouragent la participation des groupes autochtones. »**

**Conclusion :** Les résultats de notre enquête révèlent des questions persistantes sur le rôle du secteur dans le soutien à la réconciliation, en particulier la tension idéologique entre la charité et la justice. Comme l'a fait remarquer le sénateur Murray Sinclair, ancien président de la Commission Vérité et Réconciliation, la réconciliation ne peut se faire « lorsqu'une partie la considère comme un acte de bienveillance et l'autre comme une reconnaissance de ses droits ». Il est essentiel de reconnaître que la justice et la charité soutiennent toutes deux la dignité humaine. La réconciliation est un processus continu, et non un projet achevé.

## Adoption des technologies (Enquête du PCPOB n° 2.04.12)

**La technologie est largement utilisée dans le secteur, mais à des degrés divers :** À la mi-avril, nous avons interrogé les organisations caritatives sur leurs expériences en matière d'adoption de technologies au cours des dernières années, afin de comprendre les changements technologiques dans lesquels elles investissent et les défis qu'elles rencontrent pour les intégrer.



La majorité des répondant.e.s (62 %) décrivent leur organisme comme utilisant modérément les technologies informatiques et les outils numériques, ce qui indique que ces outils sont utilisés, mais qu'il y a place à l'amélioration. Seulement 5 % des organismes de bienfaisance ont déclaré utiliser peu ou pas du tout ces technologies, ce qui laisse entendre que la plupart des organismes de bienfaisance utilisent les outils numériques dans une certaine mesure.

**Nouveaux investissements et évolution des mentalités :** Près de la moitié des organismes de bienfaisance ayant répondu (48 %) ont consacré davantage de fonds aux logiciels et aux outils numériques au cours des dernières années. En outre, 45 % des répondants ont noté une meilleure compréhension des avantages de ces technologies, ce qui indique une évolution positive des connaissances qui pourrait influencer les priorités et les investissements futurs.

### Améliorations technologiques/numériques mises en œuvre par les organisations au cours des dernières années

920 Responses

Davantage de fonds consacrés aux logiciels et aux outils numériques	48%
Meilleure compréhension des avantages des logiciels et des outils numériques	45%
Confiance accrue dans l'utilisation des outils numériques	28%
Priorité accrue de l'organisation pour les logiciels et les outils numériques (par rapport à d'autres initiatives)	28%
Renforcement de l'engagement des dirigeants en faveur des logiciels et des outils numériques	27%
Meilleure compréhension des coûts, des délais et des exigences des logiciels et des outils numériques	26%
Obtention d'un meilleur soutien de la part des bailleurs de fonds, des donateurs et du conseil d'administration pour l'utilisation de logiciels et d'outils numériques.	22%
Augmentation du personnel interne disposant d'une expertise et de connaissances spécifiques en matière de technologies de l'information	20%

Il est intéressant de noter que bon nombre des améliorations soulignées par les organismes de bienfaisance sont liées à des changements de perspective ou de priorité plutôt qu'à des augmentations matérielles des ressources. Par exemple, 28 % des organismes de bienfaisance déclarent accorder une plus grande priorité aux logiciels et aux outils numériques, tandis qu'une autre tranche de 28 % a noté un regain de confiance dans l'utilisation de ces technologies. En outre, 27 % des organismes ont observé un engagement accru de la part des dirigeants à l'égard des initiatives numériques, et 26 % ont acquis une meilleure compréhension des coûts et des exigences associés aux outils numériques.

Cependant, malgré ces changements de connaissances et d'attitudes, seuls 11 % des répondant.e.s ont élaboré un plan stratégique numérique pour guider leur processus d'adoption technologique, ce qui révèle une lacune importante dans la planification stratégique.

**Les associations caritatives sont confrontées à de multiples obstacles dans l'adoption des nouvelles technologies :** La majorité des organismes de bienfaisance (94 % des 919 réponses) déclarent rencontrer des difficultés à intégrer les nouvelles technologies. L'obstacle le plus important est d'ordre financier, 74 % des répondant.e.s indiquant un manque de ressources pour investir dans la technologie. Les autres obstacles comprennent l'accès limité aux ressources de formation et de soutien (43 %), les problèmes d'intégration avec les systèmes et processus existants (36 %) et les préoccupations concernant la sécurité des données et la protection de la vie privée (34 %).



**Les défis auxquels les organisations sont confrontées dans l'adoption des nouvelles technologies :**

	919 Responses
Manque de ressources financières pour investir dans la technologie	74%
Accès limité aux ressources de formation et de soutien	43%
Problèmes d'intégration avec les systèmes et processus existants	36%
Préoccupations concernant la sécurité des données et la protection de la vie privée	34%
Résistance au changement parmi le personnel et les parties prenantes	31%
Matériel ou logiciel obsolète	30%
Difficulté à trouver et à conserver du personnel informatique qualifié	24%
Autre (à préciser)	6%
Nous n'avons rencontré aucun défi lié à l'adoption de la technologie	6%

**Conclusion :** Bien que le secteur caritatif adopte de plus en plus la technologie, il reste des défis importants à relever. Le plus préoccupant est l'absence de stratégies numériques globales, près de 90 % des organismes de bienfaisance canadiens ne disposant pas d'un tel plan. Pour réussir l'adoption de la technologie, les organismes de bienfaisance doivent s'engager activement dans ce processus, faire face à ses nombreux défis et élaborer un plan stratégique numérique viable pour guider leurs efforts.

**Durabilité environnementale** (Enquête du PCPOB n° 2.05.16).

**Les associations caritatives et l'action environnementale :** En mai 2023, nous avons interrogé les organismes de bienfaisance sur les changements climatiques et avons constaté que 78 % des répondant.e.s n'avaient pas de politique ou de stratégie en matière de changements climatiques. En janvier 2024, lorsqu'on leur a demandé quels étaient les nouveaux risques et défis auxquels le secteur était confronté, seulement 11 % des répondant.e.s ont choisi les préoccupations liées à l'environnement et à la durabilité. À la lumière de ces chiffres, on pourrait -

supposer que les organismes de bienfaisance qui n'ont pas de mandat environnemental explicite accordent la priorité à d'autres enjeux et sont moins susceptibles de s'engager dans des activités environnementales. Cependant, notre enquête de mai 2024 sur la durabilité environnementale suggère que cette hypothèse ne reflète pas entièrement la réalité du secteur.

**Mesure dans laquelle les organisations accordent la priorité à la durabilité environnementale dans leurs activités et initiatives**

	908 Responses
Priorité élevée - il s'agit d'une priorité absolue, et nous cherchons activement à minimiser notre impact sur l'environnement.	14%
Priorité modérée - ce thème est important pour nous et nous avons mis en œuvre certaines initiatives pour y répondre, mais ce n'est pas l'objectif principal de nos activités.	43%
Faible priorité - Bien que nous reconnaissons son importance, ce n'est pas une considération majeure dans nos activités et nos initiatives.	28%
Non prioritaire - ce n'est pas une priorité pour notre organisation et il ne joue pas un rôle important dans nos processus de prise de décision.	14%

**Qu'est-ce qui motive les efforts environnementaux des organisations caritatives ? Le devoir civique en tête de liste :** Notre enquête de mai 2024 a révélé que 69 % des répondant.e.s ont indiqué que le sens du devoir civique motive leur organisation à prendre des mesures environnementales. Les autres facteurs importants sont les membres du personnel (43 %), les politiques et valeurs internes (41 %) et les personnes clés au sein de l'organisation (36 %). Ces résultats montrent que les actions environnementales sont souvent motivées par des facteurs internes tels que le sens des responsabilités, l'influence du personnel et les principes directeurs de l'organisation. Les pressions externes, telles que les attentes de la communauté (15 %) ou les demandes des donateurs (13 %), sont moins souvent citées comme facteurs de motivation.

**Durabilité environnementale : Une priorité modérée ou faible pour la plupart des organisations caritatives :** Bien que notre enquête précédente sur les risques et défis émergents ait suggéré que les préoccupations environnementales sont moins importantes que d'autres questions, cela n'a pas complètement dissuadé les organismes de bienfaisance d'accorder la priorité à la durabilité environnementale dans leurs activités. Notre enquête a révélé que 43 % des répondant.e.s considèrent la durabilité environnementale comme une priorité modérée, tandis que 28 % la considèrent comme une faible priorité. La plupart des organismes de bienfaisance se situent à mi-chemin, ne donnant pas la priorité à la durabilité environnementale et ne l'ignorant pas complètement.

Malgré cette priorité modérée, de nombreux organismes de bienfaisance ont donné des exemples d'initiatives environnementales qu'ils ont intégrées dans leur travail quotidien :

- « **Nous recyclons les matériaux pour un grand nombre de nos programmes d'artisanat. Nous avons introduit des tasses en céramique pour remplacer les gobelets en polystyrène. Ce sont de petites choses, mais nous espérons qu'elles feront la différence.** »
- « **Nous faisons nos achats localement chaque fois que c'est possible. La plupart des produits de nettoyage que nous utilisons sont écologiques. Les seuls qui ne le sont pas sont ceux que nous utilisons en raison de contraintes budgétaires. Nous compostons également. Tous les thermostats sont réglés sur des minuteries.** ».

**Conclusion :** Bien que la durabilité environnementale ne soit pas une priorité absolue pour la plupart des organisations caritatives, cela ne les a pas empêchées d'intégrer des considérations environnementales dans leurs activités. Le devoir civique, l'influence du personnel et les valeurs et politiques internes sont les principaux moteurs de ces efforts, qui vont des pratiques de recyclage et de réutilisation aux achats respectueux de l'environnement, en passant par les mesures d'efficacité énergétique et les initiatives éducatives.

### **Escroquerie/Fraude** (Enquête du PCPOB n° 2.06.20).

Le secteur caritatif canadien n'est pas à l'abri des menaces qui ciblent ses données et ses services à des fins malveillantes, comme l'ont montré les récents incidents impliquant la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut, Scouts Canada et la Bibliothèque publique de Toronto (entre autres). Les organismes de bienfaisance de tout le pays traitent des informations sensibles, qu'il s'agisse de dossiers médicaux, de coordonnées personnelles, de dossiers de prestation de services ou de données d'opinion. Selon l'analyse des tendances 2023 d'Imagine Canada, les transitions numériques importantes que de nombreux organismes de bienfaisance ont connues pendant la pandémie ont augmenté leur exposition aux cyber-risques, nécessitant des mesures proactives pour une atténuation efficace (Barr et Jensen 2023).

**La plupart des organismes caritatifs ont été victimes d'une forme ou d'une autre d'escroquerie ou de fraude au cours de l'année écoulée :** Notre enquête de juin sur les escroqueries et les fraudes dans le secteur a révélé que le phishing et les escroqueries par courrier électronique sont les plus courantes, 59 % des personnes interrogées ayant signalé des incidents de cette nature au cours de l'année écoulée. En outre, 41 % des personnes interrogées ont indiqué avoir été confrontées à de fausses factures ou à des escroqueries à la facturation au cours de la même période.

Dans une moindre mesure, mais tout de même notable, 11 % des répondant.e.s ont choisi l'option « autre », dans laquelle ont été détaillées diverses autres escroqueries et fraudes dont elles/ils ont été victimes. Il s'agit notamment de « spoofing », de « ventes de vêtements de marque », d'« escroqueries sur les médias sociaux », de piratages de sites web et de demandes frauduleuses d'achat de cartes-cadeaux. La diversité des escroqueries répertoriées dans la section « autres » souligne la myriade de façons dont le personnel, la réputation, les données et les ressources financières des organisations caritatives sont mis en péril par ces activités malveillantes.

Bien que 26 % des répondant.e.s aient déclaré n'avoir subi aucune escroquerie au cours de l'année écoulée, la majorité des organismes de bienfaisance sont exposés à de telles menaces. Ce résultat est préoccupant compte tenu des répercussions juridiques, organisationnelles et financières potentielles de ces incidents.

#### Mesures mises en place par les organisations pour se protéger contre la fraude ou les escroqueries

	887 Responses
Renforcement des mesures de cybersécurité (par exemple, logiciels, pare-feu, mises à jour régulières)	58%
Processus de vérification des factures et des paiements	49%
Renforcement des contrôles financiers et des procédures de vérification	47%
Vérification des antécédents des nouveaux employés et bénévoles	41%
Formation du personnel à la reconnaissance des escroqueries et à la manière d'y répondre	39%
Assurance cybersécurité	21%
Aucune mesure en place	10%
Mise en place d'un plan d'intervention en cas de fraude ou d'escroquerie	8%
Autre (à préciser)	5%

**Les organisations caritatives investissent dans des mesures visant à mieux se protéger :**

Pour lutter contre les escroqueries et les fraudes, 58 % des répondant.e.s ont indiqué avoir renforcé leurs mesures de cybersécurité, 49 % ont déclaré avoir mis en place des processus de vérification des factures et des paiements, et 47 % ont renforcé les contrôles financiers et les procédures d'audit. En outre, des pourcentages plus faibles de répondant.e.s ont déclaré avoir pris les mesures suivantes :

- Vérification des antécédents des nouvelles/nouveaux employé.e.s et bénévoles : 41 %
- Formation du personnel à la reconnaissance des escroqueries et à la manière d'y répondre : 39 %
- Achat d'une assurance contre la cybersécurité : 21 %

Les organisations caritatives interrogées ont également mentionné d'autres stratégies qu'elles ont employées, telles que l'envoi d'avis et de bulletins d'information aux membres pour les mettre en garde contre les escroqueries potentielles, l'utilisation de mesures d'authentification, la collaboration avec le personnel informatique et l'encouragement de la vigilance du personnel quant aux courriels qui doivent être ouverts ou non. En revanche, 10 % des répondant.e.s ont déclaré n'avoir mis en place aucune mesure de protection contre les escroqueries et les fraudes. Ce manque de préparation présente de sérieux risques, surtout si l'on considère la prévalence de ces menaces.

**Une minorité d'organismes caritatifs se sentent très confiants dans leur capacité à prévenir les escroqueries/fraudes :** Malgré les mesures prises, seules 10 % des organisations ont déclaré avoir mis en place des mesures solides et se sentir très confiantes dans leur capacité à prévenir les escroqueries et les fraudes. Près de la moitié d'entre elles (47 %) se disent confiantes dans leurs mesures existantes, mais reconnaissent que des améliorations sont possibles, tandis que plus d'un tiers (34 %) se disent plutôt confiantes, conscientes des risques mais ne disposant pas de mesures complètes.

Ces résultats sont conformes à nos conclusions précédentes. En juillet 2023, le PCPOB a constaté que les mesures de cybersécurité et de protection des données n'étaient que le septième type de progrès technologique le plus souvent mis en œuvre par les organismes de bienfaisance au cours des dernières années (voir [l'enquête du PCPOB no. 1.07.29](#)). Une enquête du PCPOB de septembre 2023 ([enquête du PCPOB n° 1.09.37](#)) a révélé que seulement 19 % des organismes de bienfaisance ayant répondu étaient « très confiants » dans leurs mesures de sécurité des données et de protection de la vie privée, et que seulement 26 % estimaient que leur cryptage et leurs contrôles d'accès aux données sensibles étaient solides. De même, une enquête PCPOB de janvier 2024 ([enquête PCPOB n° 2.01.01](#)) a indiqué que la sécurité des données n'est pas une priorité absolue pour la plupart des organisations au cours de l'année à venir, et que les perturbations technologiques ne sont pas considérées comme un nouveau défi important par la plupart des personnes interrogées.

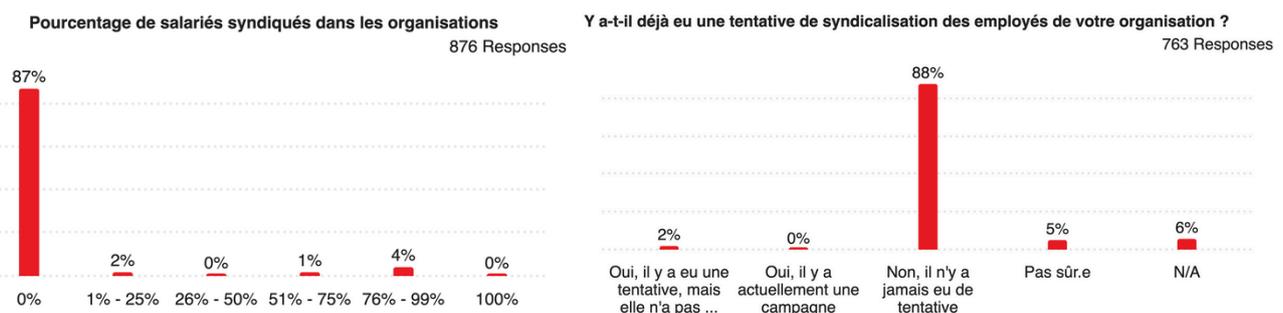
Les commentaires partagés par les organismes de bienfaisance à la fin de notre enquête de juin ont mis en lumière des questions importantes, notamment les coûts financiers et le temps nécessaires à la mise en œuvre de mesures de protection, ainsi que les défis liés à l'obtention de financement pour ce travail. Les organismes de bienfaisance ont également souligné la nature évolutive des escroqueries et des fraudes et les moyens novateurs qu'ils utilisent pour faire face à ces risques :

- « **Nous sommes une petite organisation et le coût des mesures de cybersécurité informatique a représenté un investissement important et une augmentation des coûts, mais c'est nécessaire.** »
- « Il faut du temps pour vérifier tous les courriels et toutes les communications ! Un temps qui pourrait être consacré à d'autres tâches de manière plus productive ! »
- « **Les escroqueries sont de plus en plus sophistiquées ; il est parfois difficile de faire la différence.** »
- « Nous sommes suffisamment petits et disposons d'une excellente communication pour que tout soit vérifié deux fois. »

**Conclusion:** Comme beaucoup d'autres secteurs, les organisations caritatives sont la cible d'acteurs malveillants qui utilisent diverses tactiques d'escroquerie et de fraude. Cependant, seule une minorité d'entre elles déclarent avoir mis en place des mesures solides et se sentir très confiantes dans leur capacité à se protéger. La nature évolutive des escroqueries et des fraudes, combinée à des contraintes de temps et de financement et à un manque d'expertise, a un impact négatif sur la capacité des organisations caritatives à mettre en œuvre des mesures complètes et à se tenir au courant des risques émergents. Les données de cette enquête mettent en évidence les lacunes et les vulnérabilités auxquelles les associations caritatives sont confrontées, les formes que prennent les escroqueries et les fraudes, et leur prévalence. Ces informations sont essentielles pour concevoir des initiatives de sensibilisation et de soutien au secteur.

### Syndicalisation dans le secteur (Enquête du PCPOB n° 2.06.22)

En juin, nous avons mené une enquête sur la syndicalisation dans le secteur caritatif, afin de comprendre sa prévalence, les types d'employés qui occupent des fonctions syndiquées et les impacts perçus de la syndicalisation sur les organisations.



**La syndicalisation est rare et les tentatives de syndicalisation sont limitées :** Notre enquête a révélé que la syndicalisation est rare dans le secteur caritatif. Seulement 7 % des organismes de bienfaisance interrogés ont déclaré être syndiqués, tandis que 87 % ont indiqué qu'ils n'étaient pas syndiqués et 4 % ont indiqué qu'ils étaient entièrement gérés par des bénévoles. Parmi les organismes de bienfaisance dont le personnel est rémunéré, plus de 90 % ne sont pas syndiqués. De plus, 88 % des organismes qui n'ont pas d'employés syndiqués ont indiqué qu'il n'y avait jamais eu de tentative de syndicalisation, ce qui suggère des incompatibilités potentielles ou perçues entre les réalités du travail dans le secteur caritatif et les aspects pratiques de la syndicalisation.

**La syndicalisation est plus fréquente dans les organismes de bienfaisance plus grands et plus anciens** : Parmi les 7 % d'organismes de bienfaisance qui sont syndiqués, le taux de syndicalisation le plus courant se situe entre 75 et 99 % du personnel. Notre enquête a également révélé que les organismes de bienfaisance plus grands et plus anciens sont plus susceptibles d'avoir des employés syndiqués, en particulier ceux dont les dépenses annuelles dépassent 229 133 \$ et ceux qui fonctionnent depuis plus de 33 ans.

Parmi les 67 répondants qui ont déclaré avoir du personnel syndiqué, 76 % ont indiqué que leurs employés syndiqués étaient principalement des employés permanents à temps plein et à temps partiel. La syndicalisation des employés contractuels à temps partiel et à temps plein est moins courante, avec respectivement 31 % et 28 %. Les employés saisonniers sont les moins susceptibles d'être syndiqués, puisque seulement 12 % des organisations dotées d'un syndicat déclarent avoir du personnel saisonnier syndiqué.

**Des avis mitigés sur l'impact de la syndicalisation** : Notre enquête a révélé des opinions mitigées quant à l'impact de la syndicalisation sur les activités des organismes de bienfaisance. Sur les 67 répondant.e.s dont les employé.e.s sont syndiqué.e.s, 28 % ont déclaré que la syndicalisation n'avait pas d'impact significatif sur leurs activités, 21 % ont fait état d'un impact négatif et 15 % ont décrit l'impact comme étant positif. De plus, 30 % ont choisi l'option « autre », et 11 de ces répondant.e.s ont indiqué que la syndicalisation avait des effets à la fois positifs et négatifs :

- *« Les impacts sur les opérations sont à la fois positifs et négatifs. Le syndicat est là pour représenter le personnel syndiqué, mais cela peut aussi être négatif lorsque des informations erronées sont partagées ou déduites. Les conversations syndicales ont toujours été tendues et quelque peu négatives. Nous travaillons en étroite collaboration avec les responsables syndicaux afin d'améliorer la communication et de collaborer pour soutenir le personnel. »*
- *« Le syndicat a créé des difficultés dans certains domaines (par exemple, l'établissement des horaires) qui n'existeraient pas autrement. Ce n'est pas entièrement négatif, mais ce n'est pas non plus un impact positif global. Nous sommes un lieu de travail pour cols blancs, avec une stabilité et des avantages importants. La syndicalisation n'a pas apporté aux travailleurs des avantages supplémentaires qu'ils n'auraient pas eus autrement. »*

**Conclusion** : La syndicalisation est peu répandue dans le secteur caritatif, et peu d'éléments indiquent une tendance à l'augmentation de la syndicalisation, puisque seulement 2 % des organismes caritatifs non syndiqués ont déjà tenté de se syndiquer. Les organismes dont le personnel est syndiqué ont tendance à être plus anciens et plus importants. Au sein de ce petit groupe, il n'y a pas de consensus clair sur l'impact de la syndicalisation, les réponses indiquant à la fois des effets positifs et négatifs. Bien que la syndicalisation soit un sujet périphérique dans les discussions actuelles sur le secteur, notre enquête met en lumière un aspect moins exploré des conditions de travail au sein des organismes de bienfaisance.





## SECTION 4: DÉFIS SECTORIELS

### Accès à l'éducation et à la formation (Enquête du PCPOB n° 2.05.17)

Le développement professionnel est essentiel pour que les organismes de bienfaisance puissent améliorer les compétences de leur personnel et développer leurs organisations, mais ces possibilités exigent souvent beaucoup de temps et de ressources financières. En mai, nous avons interrogé les organismes de bienfaisance sur leurs approches en matière d'éducation et de formation, sur les défis qu'ils doivent relever pour offrir ces possibilités et sur les domaines de connaissances et de compétences auxquels ils accordent la priorité pour leurs organismes.



#### Comment les organisations offrent généralement des possibilités d'éducation et de formation à leur personnel :

891 Responses

Formation en cours d'emploi et mentorat	82%
Cours en ligne et webinaires	70%
Programmes de formation et conférences externes	60%
Apprentissage par les pairs et séances de partage des connaissances	47%
Ateliers et séminaires internes	44%
Accès aux ressources et au matériel de développement professionnel	40%
Remboursement des cours de formation continue ou de développement professionnel	39%
Examens réguliers des performances avec retour d'information et plans de développement	34%
Programmes de certification	22%
Abonnement à des publications et bulletins d'information du secteur	21%
Personnel dédié à la formation et au développement	9%
Partenariats avec des établissements d'enseignement	9%
Autre (veuillez préciser) :	4%
Nous n'offrons pas actuellement d'opportunités d'éducation et de formation à notre personnel.	4%

**Les possibilités d'éducation et de formation exigeant beaucoup de temps et de ressources sont moins largement disponibles dans les organisations :** Notre enquête a révélé que la formation en cours d'emploi et le mentorat sont les méthodes les plus courantes dans le secteur caritatif, 82 % des organismes répondants ayant indiqué qu'ils utilisaient ces méthodes. Les cours en ligne et les webinaires (70 %) ainsi que les programmes de formation et les conférences externes (60 %) sont également des moyens populaires utilisés par les organismes de bienfaisance pour assurer l'éducation et la formation de leur personnel. Cependant, les autres possibilités de perfectionnement professionnel sont moins répandues dans les organismes :

- Apprentissage par les pair.e.s et sessions de partage des connaissances (47 %)
- Ateliers et séminaires internes (44 %)
- Accès aux ressources de développement professionnel (40 %)
- Remboursement des cours de formation continue ou de développement professionnel (39 %)
- Examens réguliers des performances avec retour d'information (34 %)

En outre, seuls 9 % des répondant.e.s ont déclaré disposer d'un personnel dédié à la formation et au développement, ce qui indique que ces fonctions sont assez rares dans le secteur.

**Le manque de financement et de temps sont des obstacles courants pour les organisations caritatives :** Notre enquête a également mis en évidence les obstacles auxquels les organisations caritatives sont confrontées lorsqu'elles proposent des cours et des formations. Les principaux défis identifiés sont les budgets limités (80 %) et le manque de temps (62 %) à consacrer à ces opportunités. En outre, un quart des répondant.e.s ont cité le manque de programmes de formation pertinents, tandis que 21 % ont mentionné que les contraintes géographiques affectent ce qu'ils peuvent offrir.

**Les compétences en matière de collecte de fonds sont très recherchées, de même qu'un ensemble de compétences dans d'autres domaines :** Les résultats de notre enquête révèlent également les domaines de connaissances et de compétences spécifiques que les organismes de bienfaisance sont actuellement intéressés à acquérir. Le sujet le plus souvent choisi est celui des stratégies de financement et de l'engagement des donateurs (57 %), suivi de la rédaction de demandes de subvention et de l'élaboration de propositions (47 %). Cet accent reflète la priorité accordée à la santé financière par de nombreux organismes de bienfaisance. Il est intéressant de noter qu'il y a une grande diversité dans les sujets pour lesquels les organismes de bienfaisance cherchent de l'éducation et de la formation, puisque presque tous les sujets ont été choisis par au moins 20 % des répondant.e.s à l'enquête. Cela suggère que, bien que les sujets liés au financement soient très pertinents, les organismes de bienfaisance expriment également un intérêt pour un large éventail de domaines, y compris :

- Marketing numérique et médias sociaux (45%)
- Évaluation des programmes et mesure de l'impact (40%)
- Coordination et gestion des volontaires (35%)

**Difficultés rencontrées par les organisations dans l'accès à l'éducation et à la formation de leur personnel (le cas échéant) ?**

	889 Responses
Budget limité pour la formation et le développement	80%
Manque de temps ou conflits d'horaires	62%
Disponibilité limitée de programmes de formation pertinents	25%
Contraintes géographiques ou sites éloignés	21%
Forte rotation du personnel, rendant difficile la poursuite des efforts de formation	16%
Faible intérêt ou engagement du personnel pour les possibilités de formation	10%
Difficulté à identifier les prestataires de formation appropriés	10%
Insuffisance de l'expertise interne pour mener à bien la formation	9%
Difficulté à mesurer l'efficacité des programmes de formation	9%
Nous ne rencontrons pas de difficultés à offrir des possibilités d'éducation/de formation.	6%
Autre (veuillez préciser)	5%
Manque de ressources technologiques pour la formation en ligne	3%

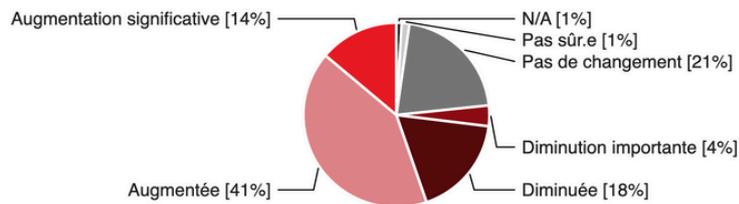
**Conclusion :** Les organismes de bienfaisance reconnaissent clairement l'importance de nouvelles possibilités de perfectionnement professionnel pour améliorer leurs capacités actuelles. Les données de notre enquête pourraient contribuer à l'évaluation des besoins futurs du secteur, en veillant à ce que les ressources de développement professionnel soient adaptées à l'évolution des besoins des organismes de bienfaisance.

**Capacité à fournir des programmes et des services** ([Enquête du PCPOB n° 2.05.19](#))

En janvier, nous avons interrogé les organismes de bienfaisance sur la demande de leurs programmes/services, révélant que 50 % des organismes de bienfaisance ont connu une augmentation ou une augmentation importante de la demande (voir [l'enquête PCPOB no. 2.01.02](#)). En outre, 45 % ont fait état d'une augmentation des coûts liés à la prestation de services, dont 18 % d'une augmentation importante. En réponse à ces tendances, nous avons interrogé les associations caritatives en mai afin d'évaluer leur capacité à répondre à ces demandes croissantes.

**La capacité de votre organisation à fournir des programmes et des services a-t-elle évolué au cours des dernières années ?**

883 Responses



**La demande dépasse la capacité :** Nos résultats indiquent que la demande de services/programmes dépasse la capacité de la plupart des organismes de bienfaisance. Plus précisément, 28 % des répondant.e.s déclarent que la demande pour leurs services est beaucoup plus élevée que leur capacité à les fournir, tandis que 44 % déclarent que la demande est plus élevée que leur capacité. Seulement 21 % des répondant.e.s affirment que la demande est à peu près égale à leur capacité, et seulement 4 % déclarent que la demande est inférieure à leur capacité. Ces résultats suggèrent que la plupart des organisations caritatives fonctionnent sous une pression importante, reflétant des défis sociétaux plus larges au milieu d'une crise de l'accessibilité financière et d'une reprise post-COVID.

**Les organisations caritatives qui cherchent à accroître leurs capacités ont l'intention de le faire de différentes manières :**

- **Financement et diversification :** La stratégie la plus courante consiste à augmenter ou à diversifier les sources de financement. Certains organismes de bienfaisance s'attendent à une augmentation du financement des services de base, tandis que d'autres explorent les entreprises sociales pour augmenter les fonds et l'impact social.
- **Ressources humaines :** De nombreux organismes de bienfaisance prévoient de recruter du personnel ou des bénévoles supplémentaires pour soutenir l'expansion des programmes.
- **Investissements dans l'infrastructure :** L'expansion de l'espace et des ressources des programmes est une autre stratégie, certains organismes de bienfaisance travaillant à l'acquisition de nouveaux espaces ou à l'amélioration de l'infrastructure existante.
- **Autres stratégies :** Il s'agit notamment de restructurer les services, de développer des partenariats et d'investir dans l'innovation et la technologie.

**Comment la capacité actuelle des organisations à fournir des programmes et des services se compare à la demande actuelle de ces programmes et services :**

885 Responses

La demande de services est beaucoup plus élevée que la capacité	28%
La demande de services est plus élevée que la capacité	44%
La demande de services est à peu près égale à la capacité	21%
La demande de services est plus basse que la capacité	4%
La demande de services est très basse par rapport à la capacité	0%
Pas sûr.e	2%
N/A	1%

**Votre organisation prévoit-elle de modifier sa capacité actuelle à fournir des programmes et des services ?**

882 Responses

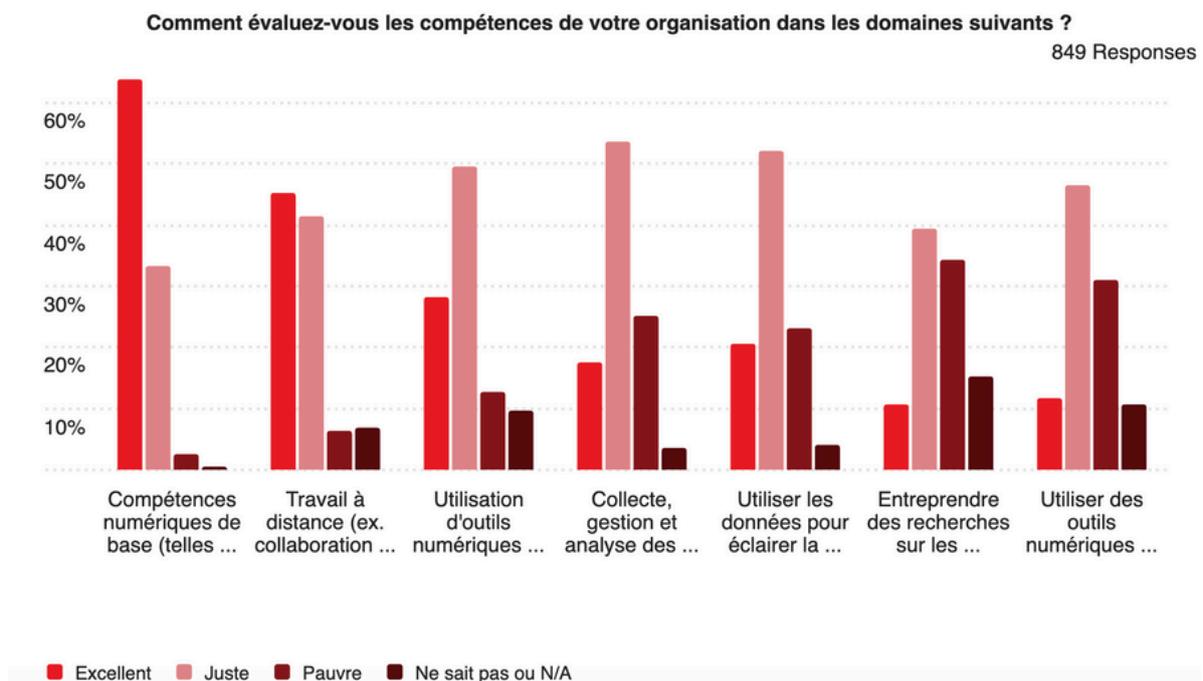
Oui, nous prévoyons d'augmenter considérablement notre capacité	7%
Oui, nous prévoyons d'augmenter notre capacité	54%
Aucun changement de capacité n'est prévu	29%
Oui, nous prévoyons de réduire la capacité	2%
Oui, nous prévoyons de réduire considérablement notre capacité	0%
Pas sûr.e	3%
N/A	4%

**Obstacles à l'expansion :** Pour ceux qui ne prévoient pas d'augmenter leur capacité, les contraintes financières sont l'obstacle le plus souvent cité par environ la moitié des personnes interrogées. Parmi les autres raisons invoquées par les répondants pour ne pas augmenter leur capacité, citons les difficultés à recruter des bénévoles ou du personnel, le fait que la demande de la communauté est déjà satisfaite et les limites de l'infrastructure.

**Conclusion** : Un peu plus de la moitié (55 %) des organismes de bienfaisance déclarent avoir augmenté ou considérablement augmenté leur capacité à offrir des programmes et des services au cours des dernières années. Cependant, 72 % des organismes de bienfaisance interrogés indiquent que la demande actuelle dépasse leur capacité de réponse. Si 61 % d'entre eux ont l'intention d'augmenter leur capacité, seuls 7 % prévoient des augmentations significatives. Les contraintes financières et en matière de ressources humaines sont les obstacles les plus courants à l'expansion, ce qui souligne l'interdépendance entre la santé financière des organismes de bienfaisance et le bien-être des Canadiennes et des Canadiens.

### Logiciels et compétences numériques (Enquête du PCPOB n° 2.06.23)

En juin, nous avons continué d'explorer la relation du secteur avec la technologie en sondant les organismes de bienfaisance sur leurs compétences numériques et les outils logiciels qu'ils utilisent actuellement pour soutenir leur travail. Inspirés par l'enquête 2023 Charity Digital Skills du Royaume-Uni, nous avons demandé aux organismes caritatifs d'évaluer leurs compétences numériques dans divers domaines, d'identifier les outils dont ils dépendent pour leurs activités quotidiennes et de mettre en évidence les compétences numériques qu'ils considèrent comme essentielles dans un avenir proche.



**Des bases solides, des lacunes notables dans les compétences spécialisées** : Les résultats ont révélé des similitudes intéressantes dans les compétences numériques de base entre les organismes de bienfaisance canadiens et britanniques. Dans notre enquête sur le PCPOB, 64 % des répondant.e.s ont évalué leurs compétences numériques de base, comme le courriel et les appels vidéo, comme étant excellentes, ce qui reflète les 64 % d'organismes de bienfaisance de l'enquête sur les compétences numériques des organismes de bienfaisance du Royaume-Uni qui ont obtenu des évaluations similaires. En ce qui concerne les compétences en matière de travail à distance, 45 % des répondant.e.s du PCPOB ont évalué leurs capacités comme étant -

excellentes, et 41 % comme étant passables, ce qui correspond aux données du Royaume-Uni, où 48 % ont évalué leurs compétences en matière de travail à distance comme étant excellentes et 45 % comme étant passables.

Cependant, des lacunes sont apparues dans les compétences numériques plus spécialisées, particulièrement dans les domaines liés à la recherche et à l'évaluation. Par exemple, seulement 18 % des organismes de bienfaisance canadiens ont évalué leur capacité à recueillir, à gérer et à analyser des données comme étant excellente, alors que 54 % ont évalué ce domaine de compétences comme étant passable et 25 % comme étant médiocre. De même, seulement 21 % des organismes de bienfaisance estiment que leur capacité à utiliser les données pour éclairer la prise de décision et la stratégie est excellente, tandis que 52 % l'estiment passable et 23 % décrivent leur niveau de compétence comme étant faible. Les compétences liées à la recherche sur les utilisateurs et à l'utilisation d'outils numériques pour le suivi et l'évaluation ont également fait l'objet d'un large éventail de compétences, la plupart des répondant.e.s estimant que leurs compétences étaient soit passables, soit médiocres.

### Diverses technologies pour une efficacité opérationnelle et des solutions sectorielles :

Notre enquête montre que les organisations caritatives utilisent activement un mélange de technologies de base et de technologies avancées pour améliorer leur efficacité opérationnelle et leur rayonnement. Si les outils de productivité de base tels que Microsoft Office et Google Workspace sont essentiels aux activités quotidiennes du secteur, on observe également une adoption substantielle de technologies de back-office et de marketing plus sophistiquées visant à améliorer la gestion des projets, les relations avec les clients et à répondre aux besoins spécifiques du secteur.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des catégories et des logiciels couramment utilisés par les organisations caritatives :

Logiciels et outils actuellement utilisés par les associations caritatives	No. de références	Noms communs des logiciels
Outils de productivité bureautique	773	Microsoft Office, Google Workspace
Collecte de fonds et gestion des donateurs	444	CanadaHelps, Salesforce, DonorPerfect, Keela, Zeffy, Raiser's Edge
Communication	432	Zoom, Microsoft Teams, Slack, Whatsapp
Logiciels de finance et de paiement	239	Quickbooks, Sage, Square, Paypal
Gestion de projets ou de tâches	124	Asana, Trello, Miro, Smartsheet
Gestion et sécurité des données	104	Survey Monkey, Google Forms, Jotform, Microsoft Forms
Gestion du personnel et des bénévoles	78	Better Impact, ADP, Agendrix, Volunteer Impact
Gestion des subventions	17	Grant Advance, Grant Connect, Foundation Search, and Pocketed
Outils d'automatisation et d'intégration des systèmes	9	Zapier, Omatic
Médias sociaux	258	Facebook, Instagram, Twitter/X, Youtube (platforms); Hootsuite, Buffer, Zoho, Loomly
Marketing et engagement	130	Mailchimp, Constant Contact, CyberImpact, Hubspot
Édition graphique et numérique	129	Canva, Adobe Suite, Photoshop, Indesign
Site web	93	WordPress, Wix, Squarespace, GoDaddy
Logiciels spécialisés	207	e.g., Planning Center, Theater Manager, Hestia, Link2Feed

**L'accent devrait être mis sur la gestion des données et l'intégration de l'IA :** Sur la base de 679 réponses ouvertes, les quatre principales compétences logicielles ou numériques attendues par les organisations dans les trois à cinq prochaines années sont la collecte de fonds et la gestion de la relation client, le marketing numérique, la maîtrise et la gestion des données, et l'intégration de l'IA. Alors que les deux premiers sont actuellement parmi les besoins logiciels les plus importants, l'accent mis sur la maîtrise et la gestion des données et l'intégration de l'IA met en évidence une évolution vers une adoption technologique plus avancée dans le secteur. Parallèlement, on observe un intérêt croissant pour les plateformes numériques intégrées, suggérant une évolution vers des solutions technologiques centralisées qui peuvent tout gérer, du suivi des adhésions et des finances aux communications.

- **« Comprendre l'IA, la cybersécurité et la continuité des activités, développer la maîtrise des données dans l'ensemble de l'organisation ».**
- **« Automatisation des tâches - automatisation accrue du processus d'émission des reçus, de la maintenance du site web, de la gestion des stocks, etc. ; Analyse des données - utilisation des informations collectées pour prédire les besoins futurs et mieux comprendre les clients ; Gestion des médias sociaux - augmentation de l'audience en ligne, atteindre les non-membres, promouvoir les événements et les initiatives, etc. »**
- **« Une plateforme numérique intégrée basée sur le cloud qui nous permette de gérer les adhésions, les subventions, les dons, le traitement/suivi financier et les communications en une seule plateforme. Cela n'existe pas - et nous aimerions bien que ce soit le cas ! »**

**Conclusion :** Notre enquête montre que si la numérisation et les compétences avancées sont une tendance dans le secteur caritatif, les petites organisations caritatives estiment souvent que les outils de base suffisent à répondre à leurs besoins. Cependant, étant donné l'importance prévue de la collecte de fonds numérique et de la gestion des données dans les trois à cinq prochaines années, un secteur numérique plus fort nécessite une volonté de changement et le soutien d'acteurs tels que le gouvernement, les donateurs et la société dans son ensemble.





## Conclusion

Les conclusions de ce rapport offrent un aperçu de l'état actuel du secteur caritatif canadien, soulignant à la fois sa résilience et les défis auxquels il est confronté dans un paysage en constante évolution. Nos données révèlent que, bien que de nombreux organismes se soient adaptés aux pressions exercées par les contraintes financières, l'évolution des besoins sociétaux et les progrès technologiques, il reste d'importants domaines de croissance et de développement.

La syndicalisation, par exemple, demeure une question relativement secondaire, puisque seul un faible pourcentage d'organismes de bienfaisance déclare avoir des effectifs syndiqués. Cela suggère que la syndicalisation n'a pas encore gagné en importance au sein du secteur, peut-être en raison de la dynamique unique et des réalités opérationnelles des organismes de bienfaisance.

La santé et la stabilité financières des organismes de bienfaisance varient également considérablement, certains d'entre eux ressentant plus que d'autres les effets des défis et des pressions externes et internes. L'importance de la résilience financière est soulignée par le fait que les contraintes financières sont un thème récurrent dans les multiples défis auxquels le secteur est confronté, de la prestation des programmes au renforcement des capacités.

Dans le domaine de la réconciliation avec les communautés indigènes, le secteur progresse, mais les défis, eux, persistent. Les obstacles identifiés - qui vont de la limitation des ressources aux conflits internes - soulignent la complexité de la mise en œuvre d'efforts de réconciliation significatifs. Ces défis soulignent la nécessité d'une formation continue, d'un engagement communautaire plus profond et d'une compréhension plus nuancée de la façon dont les organismes de bienfaisance peuvent soutenir au mieux les efforts de réconciliation.

L'approche du secteur en matière de gouvernance et de gestion évolue également, avec une dépendance notable à l'égard des consultant.e.s pour naviguer dans les complexités de la gestion moderne des organisations à but non lucratif. Si les consultants jouent un rôle précieux en apportant leur expertise et leurs conseils, leur impact sur le renforcement des capacités à long terme et la viabilité des organisations reste un sujet de débat.

Dans l'ensemble, les connaissances tirées de cette recherche constituent une base pour la planification stratégique et l'élaboration de politiques futures. En relevant les défis identifiés et en tirant parti des forces inhérentes au secteur, les organismes de bienfaisance canadiens peuvent continuer à jouer un rôle vital en favorisant le bien social et en répondant aux besoins des communautés à travers le pays. Le PCPOB s'engage à soutenir ces efforts par le biais d'une recherche continue, d'un dialogue et de la diffusion de données opportunes et pertinentes.



## REGARDER VERS L'AVENIR



Nous tenons à remercier tous nos panélistes dévoués pour leur temps, leur engagement et leurs contributions au cours des derniers mois. Nous remercions tout particulièrement les nombreux panélistes qui ont décidé de se joindre à nous pour une nouvelle année d'étude. Nous sommes très heureux d'annoncer qu'au cours des 31 premières semaines de l'étude de cette année, le panel d'enquête a maintenu un taux de réponse moyen d'environ 81 %.

Au fur et à mesure que le projet prendra de l'ampleur, nous mettrons fréquemment à jour notre site web afin d'y inclure des analyses plus détaillées des données recueillies, de finaliser les « white papers » relatifs à la méthodologie de l'étude et de télécharger les versions préliminaires des documents de recherche sur lesquels notre équipe travaille, ainsi que les données de l'étude.

Si vous souhaitez nous proposer des questions à poser à nos panélistes, veuillez nous les envoyer par courrier électronique à l'adresse [CICP.Research@carleton.ca](mailto:CICP.Research@carleton.ca). Nous ne pouvons pas garantir leur inclusion, mais elles recevront assurément toute notre attention. Contactez-nous à l'adresse électronique suivante et suivez-nous sur nos réseaux sociaux pour plus d'informations :

**Courriel :** [CICP.Research@carleton.ca](mailto:CICP.Research@carleton.ca)

**Site web :** <https://carleton.ca/cicp-pcpob/>

**Inscription au bulletin d'information :** <https://confirmsubscription.com/h/t/3D0A2E268835E2F4>

**LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/cicp-pcpob/>

**Twitter / X:** @CICP\_PCPOB

**Facebook:** @CICP.PCPOB





## ANNEXE : Méthodologie

Les participants à cette étude ont été recrutés à l'aide de listes aléatoires créées à partir de données T3010 accessibles au public (2021), administrées par l'Agence du revenu du Canada (ARC) <https://www.canada.ca/en/revenue-agency.html>. Les données T3010 ont été téléchargées et triées dans des listes d'échantillons. Aucune donnée n'a été modifiée par rapport à son état d'origine. Nos listes ont été produites en tant que copies d'un ouvrage officiel publié par le gouvernement du Canada et n'ont pas été approuvées par le gouvernement du Canada, ni produites en affiliation avec lui.

Cette année, nous nous sommes associés au Survey Research Centre de l'Université de Waterloo pour créer nos listes d'échantillons initiales. En tant qu'équipe, nous avons estimé qu'il était bon de confier à une tierce partie le soin de constituer nos échantillons aléatoires. À partir de la population initiale d'environ 85 000 organismes de bienfaisance enregistrés au Canada en 2021, nous avons décidé d'exclure certains organismes de l'étude. Comme nous continuons d'étudier l'ensemble de la population des organismes de bienfaisance enregistrés, nous espérons que les années suivantes incluront plus d'organismes.

Les principales exclusions de l'ensemble de données T3010 dont nous avons discuté en équipe comprenaient : les organisations religieuses associées à une confession spécifique ou à un lieu de culte (avec quelques exceptions), les hôpitaux et les écoles. Bien que l'ensemble du panel comprenne environ 1 000 organismes de bienfaisance enregistrés à travers le pays, nous avons également veillé à créer sept sous-échantillons pour nous aider à étudier des groupes spécifiques avec notre population finale d'organismes. Nous avons opté pour cette stratégie après que notre étude pilote en juin et juillet 2022 ait révélé d'importantes difficultés à recruter certaines strates de la population des organismes de bienfaisance enregistrés après nos exclusions initiales. Les détails méthodologiques complets seront discutés dans le livre blanc de cette étude (actuellement en préparation). En plus d'exclure les organisations religieuses, les hôpitaux et les écoles, nous avons décidé de constituer notre panel comme suit :

Le cadre d'échantillonnage final pour l'étude de cette année comprenait l'ensemble de la population des organisations caritatives enregistrées qui -

- Ont été désignés comme organismes de bienfaisance (type C dans le formulaire T3010, excluant ainsi les fondations publiques et privées (types A et B).
- Avaient au moins un employé à temps plein (ETP) d'après les données du formulaire T3010
- Ont effectué des dépenses supérieures à 1 \$ sur leur formulaire T3010 de 2021 afin de s'assurer que nous nous concentrons sur les organismes de bienfaisance actifs.

Sur la base de ces critères, la base d'échantillonnage était d'environ 32 000 personnes. Nous avons dressé une liste aléatoire de toutes les organisations restantes et recruté un panel d'environ 1 100 participants. Nous appelons ce premier échantillon "l'échantillon principal". Cependant, étant donné notre intérêt pour des sous-groupes spécifiques d'organismes de bienfaisance enregistrés canadiens et en consultation avec les experts en échantillonnage de l'Université de Waterloo, nous avons créé une série de sous-échantillons qui nous permettraient d'étudier certains groupes dont le recrutement s'est avéré problématique au cours de notre phase pilote.

Les catégories de sous-échantillons suivantes ont été créées pour inclure certaines de ces populations difficiles à atteindre. Dans les années à venir, nous étudierons plus en détail certains de ces sous-groupes et développerons des stratégies pour améliorer nos efforts de recrutement. Ces sous-échantillons (SS) sont les suivants :

- **Sous-échantillon 1 (SS1)** : Inclut uniquement les organismes de bienfaisance avec la désignation A et B (fondations publiques et privées) qui ont eu des dépenses d'au moins 1 \$ en 2021. (N=947)
- **Sous-échantillon 2 (SS2)** : Comprend uniquement les organismes de bienfaisance de catégorie C (organismes de bienfaisance) qui n'ont pas d'employé à temps plein (ETP) ou qui ont laissé le champ vide et qui ont engagé des dépenses d'au moins 1 \$ en 2021. Il s'agit de ce que nous considérons comme des organismes gérés par des bénévoles. (N=3,053)
- **Sous-échantillon 3 (SS3)** : Comprend tous les organismes de bienfaisance désignés C (organismes de bienfaisance) ayant au moins un employé à temps plein dans la province de la Colombie-Britannique et dont les dépenses ont été d'au moins 1 \$ en 2021. (N=1,940)
- **Sous-échantillon 4 (SS4)** : Comprend les organismes de bienfaisance de désignation C ayant au moins 1 ETP et des dépenses de 1 \$ en 2021, assurant une représentation de toutes les régions géographiques du pays. (N=14,333)
- **Sous-échantillon 5 (SS5)** : Comprend les organismes de bienfaisance de désignation C ayant au moins 1 ETP, 1 \$ de dépenses en 2021 assurant une représentation de la province de Québec. (N=4,515)
- **Sous-échantillon 6 (SS6)** : Comprend les organismes de bienfaisance de désignation C ayant au moins 1 ETP et 1 \$ de dépenses en 2021 qui ont dépensé au moins 1 \$ à l'échelle internationale. (N=795)
- **Sous-échantillon 7 (SS7)** : Comprend les organismes de bienfaisance de désignation C qui comptent au moins 1 ETP et dont les dépenses s'élèvent à 1 \$ en 2021 et qui se consacrent à l'avancement de la religion (codes de catégorie 0030, 0040, 0050, 0060, 0070, 0080, 0090). (N=13,935)

Un numéro aléatoire distinct a été attribué à chacune des listes ci-dessus à l'aide de la fonction `ranuni()`, puis elles ont été triées en fonction de ce numéro afin de les brouiller.

Au 20 août, nous avons un panel de 1 045 panélistes inscrits. Le recrutement des participants s'est fait par courrier électronique et par téléphone. Tous les panélistes ont rempli un formulaire d'information. Les données collectées à l'aide de ces formulaires sont ensuite rassemblées avec les données T3010 de l'ARC afin d'obtenir une image globale plus solide des informations relatives aux panélistes et aux organisations. Outre la confirmation de leurs coordonnées, nous leur demandons de nous donner plus de détails sur les ressources humaines de leur organisation.

Les questions sont actuellement élaborées par l'équipe centrale du PCPOB (Raggio et Mathieson). Nous sommes en train de mettre en place un comité consultatif qui nous aidera à répondre aux besoins des communautés et à nous assurer que le projet tient compte des tendances émergentes. Les membres du conseil consultatif seront recrutés parmi diverses organisations représentant le secteur caritatif au Canada.



