

Les organisations à but non lucratif misent sur la technologie pour faire face à une demande croissante

Par [Lisa Wirthman](#), contributrice

La médiation des litiges en temps de conflit, l'approvisionnement en eau saine pour le lavage des mains et les soins aux bébés prématurés ne représentent qu'une infime partie des actions menées par les organisations à but non lucratif du monde entier en faveur des communautés locales dans le besoin. Aujourd'hui, avec le concours des technologies numériques, bon nombre d'associations caritatives rejoignent en première ligne la lutte contre la pandémie de COVID-19.

Pour porter assistance aux personnes les plus vulnérables pendant la crise du coronavirus, de nombreuses organisations à but non lucratif sollicitent encore davantage leurs ressources déjà limitées pour faire face à une demande sans précédent, et ce dans un contexte d'amenuisement des dons, d'augmentation des coûts et de transition des œuvres caritatives vers des plates-formes virtuelles.

Dans le cadre d'une enquête mondiale de la [Charities Aid Foundation of America \(CAF America\)](#) menée auprès de plus de 500 associations caritatives, la quasi-totalité (97 %) des organismes ont révélé être affectés d'une façon ou d'une autre par la pandémie. D'après les responsables interrogés, le manque d'infrastructures et d'accès aux technologies permettant la migration en ligne de leurs dossiers constitue le principal frein à l'adaptation de leurs opérations.

« Face à la menace du COVID-19, il est plus important que jamais de mettre des connexions numériques sécurisées à la disposition des organisations locales en première ligne », déclare Matthew Rullo, analyste des activités de communication, de plaidoyer et de gestion des connaissances du [Fonds des femmes pour la paix et l'action humanitaire](#) (Women's Peace and Humanitarian Fund, WPHF). Le WPHF est un partenariat international des Nations Unies soutenant des groupes dirigés par des femmes qui militent en faveur de la paix dans 25 pays.

Adopter les technologies numériques

Certains précurseurs ayant déjà adopté des outils numériques innovants montrent comment les nouvelles technologies peuvent soutenir les organisations à but non lucratif œuvrant pour le bien commun. WaterAid, par exemple, [étend ses activités d'approvisionnement en eau saine](#) pour déployer des postes de lavage des mains agissant comme première ligne de défense. Le site Web de cette association caritative comprend une carte numérique interactive permettant aux donateurs de suivre les actions menées dans 26 pays. Le site propose aussi des soirées quiz et d'autres idées de [collecte de fonds à distance](#), et même une série de concerts diffusés en direct de la salle de bains des artistes, les « [Bathroom Sessions](#) ».

En parallèle, l'association The March of Dimes a transformé sa campagne de collecte de fonds, March for Babies, en un programme virtuel baptisé [March for Babies Step Up!](#). Ce programme encourage les donateurs à marcher chez eux en utilisant une application mobile fournie par [Charity Miles](#) pour suivre leurs progrès, ou à reprendre une chorégraphie sur l'application de réseau social TikTok.

En outre, le WPHF a récemment lancé, avec l'aide de Dell Technologies, une plate-forme numérique permettant aux organisations de femmes des quatre coins du monde de partager

leurs ressources et connaissances essentielles. De la médiation des litiges au Burundi à la documentation des menaces qui pèsent sur la paix en Colombie, en passant par l'aide aux réfugiés en Jordanie, des présidents d'associations œuvrent pour la paix dans les régions confrontées à une crise humanitaire.

Pour renforcer la réponse au niveau local et gérer les répercussions de la pandémie, qui affectent tout particulièrement et de manière disproportionnée les femmes et les jeunes filles, ces associations pourront compter sur la nouvelle plate-forme communautaire du WPHF. Celle-ci leur permettra de collaborer, de comparer les meilleures pratiques, d'accéder à une bibliothèque virtuelle de connaissances partagées, d'acquérir des compétences et de suivre les avancées en matière de leadership des femmes dans les zones touchées par la crise humanitaire.

« La technologie joue actuellement un rôle essentiel en nous permettant de maintenir le contact avec les autres », explique Christine Fraser, directrice principale de la responsabilité chez Dell Technologies. Dans le cadre de son programme « [Donner vie au progrès](#) », Dell s'engage aux côtés de quelque 1 000 organisations à but non lucratif pour les aider à réussir leur transformation numérique d'ici 2030.

« Lorsque nous examinons les domaines dans lesquels Dell peut faire la différence pour les organisations à but non lucratif, nous pensons toujours et avant tout à l'application de notre technologie », précise Christine Fraser. « Nous sommes convaincus qu'il s'agit du meilleur outil que nous puissions mettre sur la table. »

Surmonter les obstacles technologiques

D'après une étude récente réalisée à la demande de Dell, « [Helping Nonprofits Thrive in the Digital Age](#) » (Aider les organisations à but non lucratif à prospérer à l'ère du numérique), 96 % des organisations à but non lucratif se heurtent à des obstacles dans leur parcours de transformation numérique, et ce malgré l'intérêt croissant qu'elles portent aux technologies numériques comme l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage automatique et l'analyse des données pour gagner en efficacité et améliorer le bien-être social.

[VOUS POURRIEZ AUSSI AIMER : Le programme Donner vie au progrès à l'horizon 2030](#)

D'après cette étude, plus de huit dirigeants d'organisation à but non lucratif sur dix considèrent la préparation IT comme l'un de leurs trois principaux défis. Par ailleurs, la quasi-totalité de ces dirigeants estiment que les investissements technologiques qu'ils ont prévus ne suffiront pas à assurer une gestion et un entretien appropriés de leurs environnements IT sans opérer une transformation numérique plus poussée.

Le financement représente un défi unique pour les organisations à but non lucratif. Toujours selon cette étude, outre les campagnes d'appel aux dons, dont les dépenses sont souvent limitées, il est recommandé aux associations caritatives de maintenir un taux de frais généraux de seulement 10 %, contre une moyenne de 53 % pour une entreprise commerciale typique des États-Unis.

Les investissements en infrastructures IT et en personnel peuvent également être plus difficiles à justifier pour les organisations à but non lucratif, l'essentiel de leur chiffre d'affaires devant soutenir les missions qu'elles mettent en œuvre. Eu égard à la transformation numérique, on estime que les associations caritatives accusent un retard de cinq à dix ans par rapport aux entreprises du secteur commercial.

D'après Christine Fraser, pour rattraper ce retard, les organisations à but non lucratif doivent contrôler leurs dépenses en capital liées aux technologies, tout en développant l'expertise nécessaire à leur utilisation. Plus important encore, ces organisations doivent mieux appréhender les gains d'efficacité que les technologies numériques recèlent pour leurs activités.

« Pour aider les organisations à but non lucratif à opérer leur transformation numérique, une grande partie du travail consiste à comprendre leurs scénarios d'utilisation et à déterminer comment la technologie peut étendre leur champ d'action », déclare Jamila Cowan-Wideman, directrice des programmes de responsabilisation des employés à l'échelle mondiale de Dell Technologies.

« En nous intéressant de près à la vision et à la mission des organisations, et surtout, aux vies qu'elles cherchent à transformer, nous instaurons une dynamique de résolution collaborative des problèmes, dans laquelle nos solutions technologiques prennent tout leur sens. Ces organisations réalisent alors que la technologie peut être un puissant allié dans leurs initiatives d'amélioration du bien-être social à travers le monde », affirme Jamila Cowan-Wideman.

Établir des connexions mondiales

« L'une des premières mesures prises par le WPHF dans le cadre de son partenariat avec Dell a été de fournir un énoncé de problème et de demander des propositions de solutions », explique Matthew Rullo. Née de cette réflexion, la plate-forme communautaire du WPHF utilise les technologies Microsoft 365 et SharePoint pour permettre aux membres d'organisations à but non lucratif de consulter, d'organiser et de partager des informations sur l'appareil de leur choix.

Pour Matthew Rullo, l'accessibilité de la plate-forme a constitué l'un des principaux facteurs à prendre en compte. « L'un des défis auxquels nous sommes souvent confrontés est le fort besoin en connectivité Internet, en particulier pour nos partenaires intervenant dans les communautés les plus rurales », ajoute-t-il. Si la plupart des organisations à but non lucratif dirigées par des femmes du WPHF ont accès à au moins un ordinateur de bureau, Matthew Rullo précise que les membres utilisent généralement leurs téléphones portables pour accéder à la plate-forme en ligne. Celle-ci a donc été optimisée pour l'accès sur mobile et les connexions à faible bande passante. Il poursuit : « Pour le personnel du WPHF, cette plate-forme servira de portail de projet. Les utilisateurs pourront filtrer et organiser en toute simplicité les projets des membres, de façon à suivre leurs progrès et à soutenir les initiatives de collecte de fonds ».

Pour aider d'autres organisations à but non lucratif à mettre leur transformation numérique sur de bons rails, Boomi, une société de Dell Technologies, a récemment lancé [Answers on Demand](#). Ce chatbot gratuit, qui répond aux questions courantes, peut être personnalisé par les organisations à but non lucratif, les écoles et les établissements de santé pour fournir des informations critiques aux membres de leurs communautés. Christine Fraser explique : « Cette application permet de recentrer la productivité des organisations à but non lucratif sur leurs activités clés, ce qui s'avère particulièrement utile à une période où elles croulent sous les demandes ».

Les organismes de bienfaisance ont également tout intérêt à utiliser les technologies numériques pour des activités comme l'automatisation des opérations, le recrutement de bénévoles, la rationalisation du service client, le renforcement de la sécurité et l'amélioration des collectes de fonds.

Selon Britney Nemecek, chargée de la supervision du programme de volontariat de Dell Technologies, le principal objectif de la transformation numérique est de mettre à profit la technologie pour faire migrer les organisations vers un modèle leur permettant une utilisation plus efficace du temps et des ressources. À ce sujet, elle leur pose la question suivante : « Quelle amélioration voyez-vous naître d'une meilleure utilisation de la technologie ? ».

Compte tenu de l'augmentation de la demande en connexions virtuelles pendant la pandémie, « ce sont les organisations capables de s'adapter rapidement qui tireront leur épingle du jeu », ajoute Britney Nemecek. « L'automatisation des processus en vue de dégager du temps pour les tâches les plus importantes et les plus utiles représente un avantage considérable pour les organisations à but non lucratif. »