

VIRAGE NUMÉRIQUE : OPPORTUNITÉS ET ENJEUX POUR LES OSBL

Une analyse de Pierre Tircher, Valentine Goddard et Nicolas Zorn*

- Les organisations du secteur à but non lucratif tardent à entamer leur virage numérique, incluant le recours à l'intelligence artificielle, à l'automatisation et à la mobilisation de données massives. Les OSBL sondées pour ce rapport ne possèdent généralement pas les outils ou les ressources financières, humaines et surtout techniques pour bénéficier pleinement du potentiel du virage numérique.
- Le rapport d'analyse* résumé ici a pour objectif d'identifier les opportunités et les enjeux que représente le virage numérique pour les OSBL, les applications potentielles à ce secteur social, ainsi que les conditions de succès nécessaires à leur adoption réussie.
- Les OSBL peuvent espérer tirer essentiellement deux avantages à s'engager dans le virage numérique, soit 1) automatiser une part importante de leurs tâches pour allouer autrement ces ressources, et 2) amplifier le pouvoir de leur main-d'œuvre et de leurs bénéficiaires.
- Les OSBL doivent toutefois prendre en compte deux types de risques, soit 1) les enjeux qui limitent le développement d'innovations – la méfiance envers l'IA, les coûts importants et la complexité du domaine, les données inadaptées ou inaccessibles – et 2) les enjeux qui découlent du virage numérique lui-même, soit le recours à l'automatisation pour supprimer des emplois plutôt que de réallouer les ressources, le risque d'en perdre le contrôle ou d'en faire une mauvaise utilisation.
- Le rapport recense un grand nombre d'applications illustrant le virage numérique entrepris dans le secteur social, soit 1) celles au service de la mission – accessibilité aux services, collaboration entre OSBL, défense des droits, éducation, santé et bien-être, travail social – et 2) les applications au service du fonctionnement interne, incluant en ressources humaines, en comptabilité, en gestion, en demandes de subvention et pour rejoindre des donateurs potentiels.
- Pour que les OSBL réussissent leur virage numérique, le rapport identifie cinq grandes conditions de succès, soit :
 - Une acceptabilité sociale et une bonne compréhension par les OSBL et leurs bénéficiaires des opportunités et des enjeux propres à l'utilisation des technologies et des pratiques du virage numérique
 - L'accès aux ressources financières, humaines et techniques nécessaires
 - Des données accessibles et de qualité pour les OSBL
 - Une utilisation éthique de l'IA, qui n'accroît pas la précarité et le chômage
 - Des activités de veille, d'évaluation et de mise à jour des innovations

* **Pour en savoir plus** : Pierre Tircher, Valentine Goddard et Nicolas Zorn (2019), « [Virage numérique : portrait des opportunités et des enjeux pour les OSBL](#) », Montréal, Observatoire québécois des inégalités.

CONDITIONS NÉCESSAIRES ET CRITÈRES DE SUCCÈS DU VIRAGE NUMÉRIQUE DES OSBL

SITUATION IDÉALE	CONDITIONS NÉCESSAIRES	CRITÈRES DE SUCCÈS
<p>Acceptabilité sociale et bonne compréhension des OSBL et ses bénéficiaires quant aux opportunités et enjeux propres à l'utilisation des technologies et des pratiques du virage numérique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individus et organisations informés et sensibilisés par rapport aux avantages et aux limites des technologies numériques • Avantages démontrés, tangibles et bien documentés de l'IA dans le secteur social • Applications de l'IA développées sur mesure et adaptée aux besoins et aux intérêts des OSBL, selon leur contexte 	<ul style="list-style-type: none"> • Investissements substantiels en recherche pratique, en formation et en sensibilisation • Accompagnement personnalisé des employés des OSBL ou ses bénéficiaires par des organisations ayant cette expertise • Valorisation de la co-construction d'applications et du partage des connaissances et des apprentissages • Écosystème dans lequel les OSBL sont au cœur du processus décisionnel et de gouvernance
<p>Accès aux ressources nécessaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à des compétences techniques abordables et accessibles • Accès aux ressources financières nécessaires aux investissements requis • Réduction et contrôle des coûts pour les OSBL et le secteur public • Applications simplifiées et accessibles aux OSBL 	<ul style="list-style-type: none"> • Écosystème de co-construction et de partage de connaissances • Mutualisation des coûts, économies d'échelle et coopération entre ressources existantes • Personnes et organismes-ressources subventionnés directement ou indirectement, pouvant superviser la conception, l'implantation et la mise en œuvre des projets numériques • Élargissement de la formation pour l'adapter aux OSBL et la rendre accessible au personnel • Subvention des salaires dans les OSBL ayant les compétences techniques requises • Clauses dans les contrats publics à des firmes bénéficiant de l'aide gouvernementale en IA pour offrir du temps <i>pro bono</i> aux projets d'OSBL • Interfaces intuitives largement utilisées permettant une utilisation simplifiée d'applications complexes

SITUATION IDÉALE	CONDITIONS NÉCESSAIRES	CRITÈRES DE SUCCÈS
<p>Données accessibles et de qualité pour les OSBL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hauts standards de protection de la vie privée et de cyber-sécurité • Modèle de gestion et de gouvernance des données par une tierce partie basés sur la confiance de droit commun • Biais structurels évités dans la collecte et l'étiquetage des bases de données • Culture d'ouverture des données du secteur public • Accès à des compétences techniques à l'interne • Collectes de données systématiques par les OSBL • Méthodologie claire, bien comprise et comparable entre organisations et enjeux 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiducie de données par une tierce partie indépendante et sécuritaire • Main-d'œuvre qualifiée et disponible pour uniformiser les données, notamment par des partenariats avec le milieu académique informatique et des clauses dans les contrats publics à des firmes bénéficiant de l'aide gouvernementale en IA pour offrir du temps <i>pro bono</i> aux projets d'OSBL • Accès aux données publiques de façon accessible, simplifiée, standardisée et personnalisable • Méthodologie de collecte et d'utilisation de données standardisée et personnalisable qui fait consensus et qui est largement utilisée dans le secteur sans but lucratif
<p>Utilisation éthique de l'IA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ne doit pas servir à réduire le nombre et la qualité des emplois • Délégation des tâches à faible valeur ajoutée • Amplification du pouvoir du personnel des OSBL et de leurs bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Incitatifs financiers et réglementaires favorisant le maintien et la croissance des emplois en OSBL ayant entamé leur virage numérique • Questionnement systématique lié à l'éthique lors de l'implantation de ces technologies
<p>Veille, évaluation et mise à jour des innovations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Synergie entre les parties prenantes dans le partage, le développement et l'utilisation des applications • Investissement dans les meilleures applications 	<ul style="list-style-type: none"> • Veille des innovations sociales relevant du virage numérique par des organisations pertinentes • Méthodologie d'évaluation d'impact social standardisée et personnalisable qui fait consensus et qui est largement utilisée dans le secteur sans but lucratif • Évaluation des innovations pour recenser et promouvoir à la fois les apprentissages et les innovations les plus efficaces, tout en identifiant et en décourageant les moins efficaces • Mise en place de méthode d'évaluation de l'impact social dans les OSBL