

Le Groupe de travail sur les relations entre l'ARC et le secteur de la bienfaisance a concentré ses travaux sur deux domaines clés :

1) L'examen de l'avancement du plan de travail de l'ARC à partir des recommandations du premier CCSB et de ses trois rapports.

Lors de cet examen, il a été établi qu'il était difficile pour le groupe de travail d'examiner et de conseiller sur les prochaines étapes, et qu'il était souhaitable que le Comité consultatif sur le secteur de la bienfaisance (CCSB) continue à recevoir des rapports de l'ARC sur les progrès réalisés au fil du temps. Il a également été noté qu'un certain nombre de recommandations nécessitent une coordination interdépartementale ou des ressources budgétaires supplémentaires, y compris d'éventuelles décisions politiques. Ces questions dépassent le cadre de ce que le CCSB peut superviser et diriger, mais il se peut que le secteur de la bienfaisance doive prendre des mesures à l'avenir pour donner suite aux recommandations, y compris les recommandations du budget fédéral. Le groupe de travail n'a pas fourni de rapport sur les progrès de l'ARC concernant les trois rapports, parce que nous avons estimé que cela dépassait notre champ d'action et notre capacité à l'heure actuelle.

2) Consulter le secteur de la bienfaisance pour comprendre comment la relation avec l'ARC peut être améliorée, notamment dans les domaines de l'administration, du soutien et de l'éducation, avec l'intention de fournir des recommandations sommaires de changement ou d'amélioration.

Le groupe de travail a organisé trois petits groupes de discussion plutôt informels afin de recueillir des commentaires et de fournir ces recommandations sommaires. Le reste de ce rapport se concentre sur les suggestions et les commentaires qui ont été reçus et qui sont transmis à l'ARC pour examen.

Améliorer le soutien

Au début de la discussion, on a demandé aux participants de formuler des commentaires sur les améliorations qui pourraient être apportées au processus d'enregistrement et de déclaration pour les organismes de bienfaisance ou les organismes qui cherchent à s'enregistrer. Plusieurs participants ont souligné les difficultés d'accès au portail en ligne :

- Un participant a fait remarquer que lorsqu'il utilisait la plateforme en ligne pour remplir le formulaire T3010, il devait saisir à nouveau les renseignements pour chaque administrateur en cliquant sur les différents champs pour chaque entrée (adresse, code postal, mois, jour distinct du formulaire, distinct de l'année pour la date de naissance, etc.) et que cela prenait beaucoup de temps. Ils ont suggéré que l'ARC utilise les données de base de l'année précédente pour saisir les renseignements sur les administrateurs et n'ajoute que les nouveaux renseignements, ou qu'elle permette à la plateforme d'utiliser la fonctionnalité de copier-coller de l'année précédente (sans avoir à cliquer sur chaque champ pour le coller). Un autre participant a indiqué qu'il faisait face à des difficultés dans

l'utilisation de Mon dossier d'entreprise (MDE) lorsqu'un directeur n'était pas inscrit comme représentant autorisé de l'organisme.

- Il a été noté que le processus d'enregistrement est très compliqué, ce qui oblige de nombreux organismes à engager un représentant juridique ou un professionnel. Il est recommandé que l'ARC examine le processus d'enregistrement plus en détail et travaille avec le secteur sur les moyens de l'améliorer.
- Un participant a suggéré que l'ARC inclue un outil de suivi des progrès afin que les organismes aient une idée de l'état d'avancement du processus d'enregistrement [REMARQUE : Ce service existe déjà pour plusieurs secteurs d'activité de l'ARC, y compris la *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés* : [Suivi des progrès - Canada.ca](http://Suivi%20des%20progr%C3%AAs%20-%20Canada.ca)].

Programme d'éducation

Les consultations ont également porté sur la possibilité de recréer un programme d'éducation tel que l'ancien Programme d'aide et de partenariat des organismes de bienfaisance (PAPDOB). Ce programme était conçu pour fournir un financement aux organismes de bienfaisance enregistrés et aux organismes sans but lucratif desservant le secteur de la bienfaisance au Canada afin de les aider à élaborer et à mettre en œuvre des projets novateurs d'éducation et de formation en matière d'observation à l'intention des organismes de bienfaisance. Le groupe de travail a ensuite demandé aux participants s'ils pensaient qu'une initiative similaire serait bénéfique pour le secteur aujourd'hui, et a résumé ces recommandations :

- Il est recommandé que l'ARC offre des outils éducatifs liés aux dépenses administratives admissibles. De nombreux organismes ont du mal à savoir ce qui peut être inclus dans les dépenses de gestion et d'administration, et où ces dépenses doivent être enregistrées sur le formulaire T3010. Il a également été noté qu'il serait utile que l'ARC offre des webinaires sur la façon de remplir le formulaire T3010. Étant donné le taux de roulement élevé dans le secteur, les organismes doivent investir du temps et des ressources pour former les nouveaux employés sur la façon de remplir ces renseignements. Lorsque les organismes fournissent ces renseignements, ils ne sont pas toujours sûrs de fournir les bons renseignements et de conseiller leur personnel de façon appropriée. Si l'ARC proposait une formation sur ce sujet, cela réduirait la probabilité globale d'erreurs et permettrait d'obtenir des données plus précises et plus cohérentes.
- L'importance de la bonne gouvernance est également cruciale, et il serait utile que les employés et les membres du conseil d'administration reçoivent les mêmes renseignements et la même formation de la même source. Des études de cas et des exemples seraient utiles dans le cadre de la formation et des webinaires. La formation se concentre souvent sur la théorie, ce qui peut être utile, mais l'application de la théorie apprise à des exemples de la vie réelle aide souvent les apprenants.

Engagement et soutien aux organismes de bienfaisance

La consultation a également porté sur d'autres formes d'engagement et sur la manière dont l'ARC pourrait soutenir les associations de bienfaisance. Un certain nombre de commentaires et de suggestions ont été formulés, notamment :

- L'émulation ou le partage de ressources, comme une ressource en Colombie-Britannique, [Law For Non-Profits](#), qui est une ressource gratuite offerte par la Pacific Legal Education Society (PLEO), un organisme qui fournit des services juridiques au secteur des arts et sans but lucratif depuis 2005. Il a été noté qu'il s'agit d'un site Web interactif où les personnes peuvent taper des questions et recevoir des réponses. L'ARC pourrait être plus innovante et utiliser des robots conversationnels pour créer des expériences d'utilisateur plus interactives. Les Canadiens se sont habitués à une manière plus numérique de faire les choses, l'ARC devrait envisager de mettre à jour ses plateformes numériques et sa technologie afin qu'elles s'harmonisent aux interactions qui ont lieu avec les organismes non gouvernementaux.
- Les organismes ont souvent une peur inhérente de contacter l'ARC parce qu'ils pensent que cela conduira à un examen plus approfondi de leur organisme. Cette hésitation/peur (souvent accompagnée d'un fardeau financier) pousse les organismes à éviter les interactions avec l'ARC, ce qui peut entraîner l'obsolescence des renseignements. Nous recommandons à l'ARC d'élaborer une campagne ou une activité de sensibilisation pour informer les organismes de bienfaisance que l'Agence adopte une approche axée d'abord sur l'éducation.
- L'ARC pourrait envisager d'offrir un programme de mentorat pour guider les organismes tout au long du processus de demande.

Recommandations diverses

- Compte tenu de la complexité et de la difficulté de l'enregistrement, il est recommandé que l'ARC envisage un processus plus simplifié pour les organismes qui cherchent à s'enregistrer, parce que le processus actuel est très lourd et complexe. Par exemple, l'ARC doit examiner le processus d'enregistrement du point de vue des organismes de base et voir si des améliorations peuvent être apportées afin que les organismes ne se sentent pas si désespérés au cours du processus et qu'ils ne ressentent pas le besoin d'embaucher un représentant juridique.
- Nous notons également que le processus est complexe – par exemple, si les plateformes numériques présentent des difficultés, les organismes sont invités à répondre par écrit (les courriels ne sont pas acceptés) – l'ARC doit trouver un moyen de faciliter l'accès à la plateforme numérique pour les demandeurs.
- L'ARC doit trouver des moyens de faciliter l'accès à la plateforme numérique pour les demandeurs. L'ARC doit notamment trouver des possibilités de gains d'efficacité pour aider les petits organismes de base.
- L'ARC doit envisager un programme de partenariat qui associe les organismes demandant l'enregistrement à des avocats d'organismes de bienfaisance désireux

d'offrir des services juridiques bénévolement. L'ARC pourrait souhaiter établir un partenariat avec l'Association du Barreau canadien pour créer un registre de bénévoles accessible aux organisations cherchant à s'enregistrer mais qui n'en ont pas les moyens.

- Il pourrait être utile de rapprocher l'ARC et les utilisateurs d'une manière qui mettrait les organismes à l'aise, par exemple en tenant un kiosque lors des assemblées générales annuelles (AGA) et des conférences afin d'augmenter la visibilité et de permettre aux participants de s'entretenir avec un véritable être humain dans un environnement neutre (ce qui pourrait dissiper la « peur » associée à l'ARC). L'utilisation d'une approche fondée sur des études de cas permet également de dissiper les craintes et il est recommandé que l'ARC organise des ateliers en petits groupes pour aider les associations de bienfaisance à résoudre des problèmes critiques.
- Nous recommandons également de développer des ressources éducatives en direct, telles que des webinaires, en dehors des heures de travail, parce que de nombreux organismes de bienfaisance sont dirigés par des bénévoles qui ont besoin d'accéder à des ressources éducatives en dehors de leurs heures de travail.
- Dans l'ensemble, une certaine remise en question s'impose lorsqu'il s'agit de savoir comment atteindre les petits organismes de base dirigés par des bénévoles. Par exemple, l'ARC doit élaborer une stratégie de communication spécifique à ces groupes et doit disposer d'une stratégie unique et adaptée pour les soutenir. Afin d'entrer en contact avec ces groupes, l'ARC devrait établir des contacts et des liens avec d'autres partenaires communautaires. Il a également été recommandé que l'ARC repense ses offres de communication et de sensibilisation. Par exemple, offrir des services de centre d'appel, des webinaires et des séances d'information en dehors des heures de travail de l'ARC, les soirs et les fins de semaine. Il a été noté que les petits organismes gérés par des bénévoles sont soit occupés à mener à bien leur mission, soit travaillent à plein temps pendant les heures où l'ARC est disponible.
- Afin de trouver et de travailler avec les petits organismes de bienfaisance et les groupes intéressés par l'enregistrement, l'ARC doit d'abord repérer les endroits où leurs programmes sont mis en œuvre et se mettre en relation avec d'autres groupes communautaires. Par exemple, si l'ARC souhaite entrer en contact avec des organismes de santé de base, elle doit établir un lien et construire une relation avec les centres de santé communautaires locaux ou d'autres centres de santé.

Dans l'ensemble, le participant a également noté que la réponse et l'engagement de l'ARC sont bien meilleurs qu'ils ne l'ont jamais été et qu'ils montrent un vif intérêt pour l'écoute du secteur. Ils ont noté que l'ARC est à l'écoute, élabore des solutions et se montre disposée à collaborer avec le secteur. Nous félicitons l'ARC pour le travail qu'elle a accompli jusqu'à présent et nous pensons que l'examen et la prise en compte de ces recommandations permettront d'améliorer les relations avec le secteur de manière continue.