

Les organisations à but non lucratif font le choix d'une transformation digitale



Introduction

L'étude de Unit4 suggère que 86 % ont pour objectif d'avoir achevé la transformation vers des applications ERP entièrement basées dans le Cloud au cours des deux prochaines années.

L'étude de **Unit4** montre que les organisations à but non lucratif aux États-Unis et au Royaume-Uni accomplissent des progrès significatifs dans leurs stratégies de transformation digitale. La majorité d'entre elles ont pour objectif d'avoir mis en œuvre des versions basées dans le Cloud de leurs applications financières et de ressources humaines au cours des deux prochaines années.

Une proportion écrasante de 95 % considère que les solutions basées sur le Cloud auront un impact positif sur leurs entreprises, ce qui suggère que les organisations à but non lucratif ont reconnu que les systèmes informatiques basés sur le digital sont cruciaux pour répondre rapidement aux enjeux sociaux, politiques et environnementaux dynamiques contemporains.

Ce livre blanc présente les résultats de l'étude sectorielle de Unit4 réalisée par DJS Research, qui a interrogé des professionnels du secteur non lucratif pour identifier les défis et obstacles à la transformation digitale dans les fonctions administratives et opérationnelles. Cette recherche a été menée entre juin et juillet 2023 et a impliqué des répondants d'entreprises dont la taille varie entre 250 collaborateurs et jusqu'à 10 000 aux États-Unis et au Royaume-Uni, par le biais d'une combinaison d'entretiens quantitatifs et d'une enquête qualitative. L'enquête a ciblé des décideurs et personnes impliquées dans la prise de décision occupant des fonctions variées, notamment informatique, finance et ressources humaines.

Cette étude révèle la manière dont le secteur à but non lucratif adopte la transformation digitale et les avantages évidents de l'adoption de solutions basées sur le Cloud. Ces programmes de changement à grande échelle ne doivent pas être sous-estimés, car ils nécessitent un alignement solide des parties prenantes et l'engagement de tous les membres de l'entreprise à adopter le changement. Une planification et une mise en œuvre solides sont essentielles pour tirer parti de l'opportunité de moderniser les processus opérationnels, d'améliorer la productivité et de fournir un service de meilleure qualité.

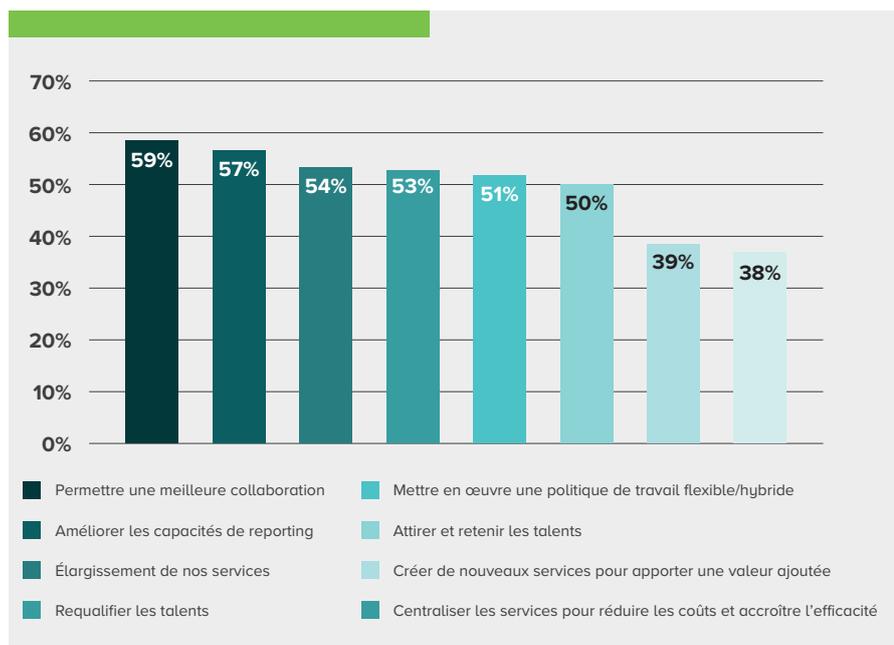


Faire de la transformation digitale une priorité

6 organisations à but non lucratif sur 10 dans le monde (62 %) déclarent que la transformation digitale est une priorité majeure.

Au cours des 12 prochains mois, en dehors des opérations quotidiennes, la transformation digitale est une priorité clé, mentionnée par 64 % des professionnels au Royaume-Uni et 60 % des professionnels aux États-Unis. Les moteurs de la transformation sont comparables à ceux d'autres secteurs : les organisations à but non lucratif s'efforcent d'améliorer la collaboration entre les départements, comprennent la nécessité de mettre en œuvre des politiques de travail flexibles ou hybrides efficaces, souhaitent améliorer les capacités de reporting et luttent pour attirer et retenir les talents.

Les moteurs de la transformation



À travers la digitalisation, les organisations à but non lucratif peuvent rationaliser les tâches administratives, optimiser les efforts de collecte de fonds et mieux s'engager auprès des donateurs et des bénévoles. L'amélioration de l'analyse des données et des outils digitaux les aide à prendre des décisions fondées sur des données, à améliorer l'allocation des ressources et à mesurer leur impact social avec davantage de précision. De plus, les plateformes digitales permettent d'élargir le champ d'action des organisations à but non lucratif en les mettant en contact avec un public mondial et en leur offrant de nouvelles possibilités de financement. La transformation digitale n'est pas seulement un choix mais une nécessité pour les organisations à but non lucratif si elles veulent rester pertinentes, résilientes et remplir efficacement leurs missions au 21e siècle.

Priorité à la transformation

ÉTATS-UNIS

60%

ROYAUME-UNI

64%

Une progression constante vers le SaaS

De nombreuses organisations à but non lucratif déclarent avoir commencé à adopter des solutions basées sur le Cloud (**48%**), mais **1 sur 10** envisage seulement de mettre en œuvre des solutions SaaS dans un avenir proche ou y réfléchit encore.

Même si le tableau d'ensemble est positif, des défis subsistent quant à l'adoption de solutions Cloud pour les applications financières et de ressources humaines. À l'échelle mondiale, les principaux problèmes sont la réticence au changement des utilisateurs, le cloisonnement des informations et les problèmes d'intégration aux systèmes existants. Fait intéressant, au Royaume-Uni, la résistance au changement et la volonté d'investir de la part du conseil d'administration figurent dans le trio de tête, devant les problèmes d'intégration.

Toutefois, les stratégies de transformation progressent régulièrement, avec 43 % des entreprises déclarant qu'elles devraient avoir achevé leur programme de transformation digitale dans les deux prochaines années. De plus, 11 % estiment que cette transformation sera réalisée dans les 3 à 5 prochaines années, tandis que très peu pensent que cela prendra plus longtemps.

Délais de transformation

Au cours des 2 prochaines années

ROYAUME-UNI

27%

ÉTATS-UNIS

21%

Entre 3 et 5 ans

ROYAUME-UNI

9%

ÉTATS-UNIS

13%

Progression de la transformation

ÉTATS-UNIS

46%

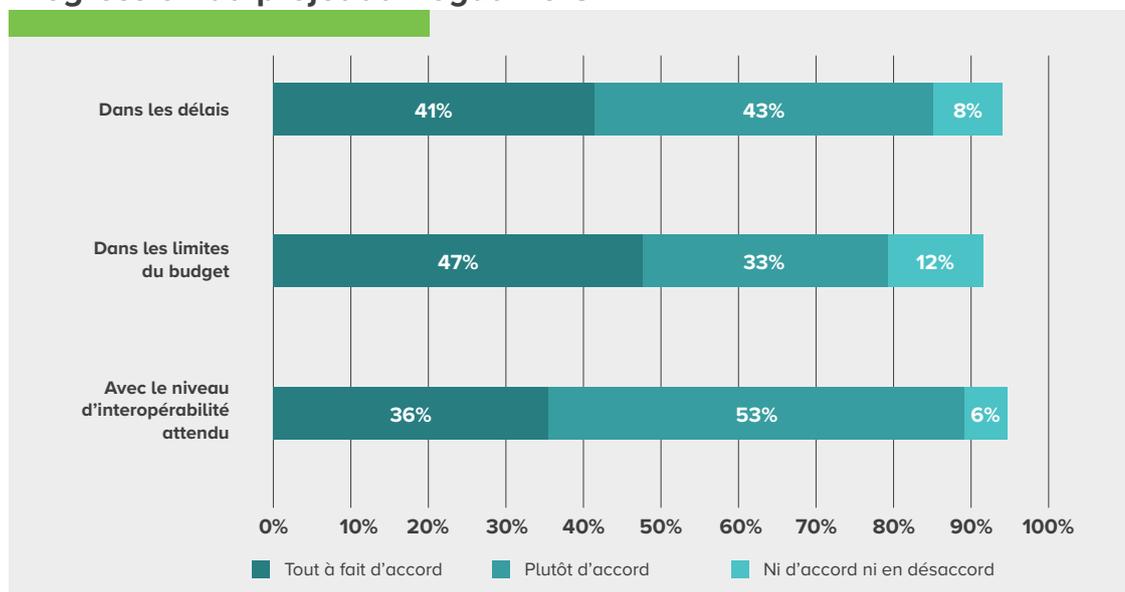
ROYAUME-UNI

39%

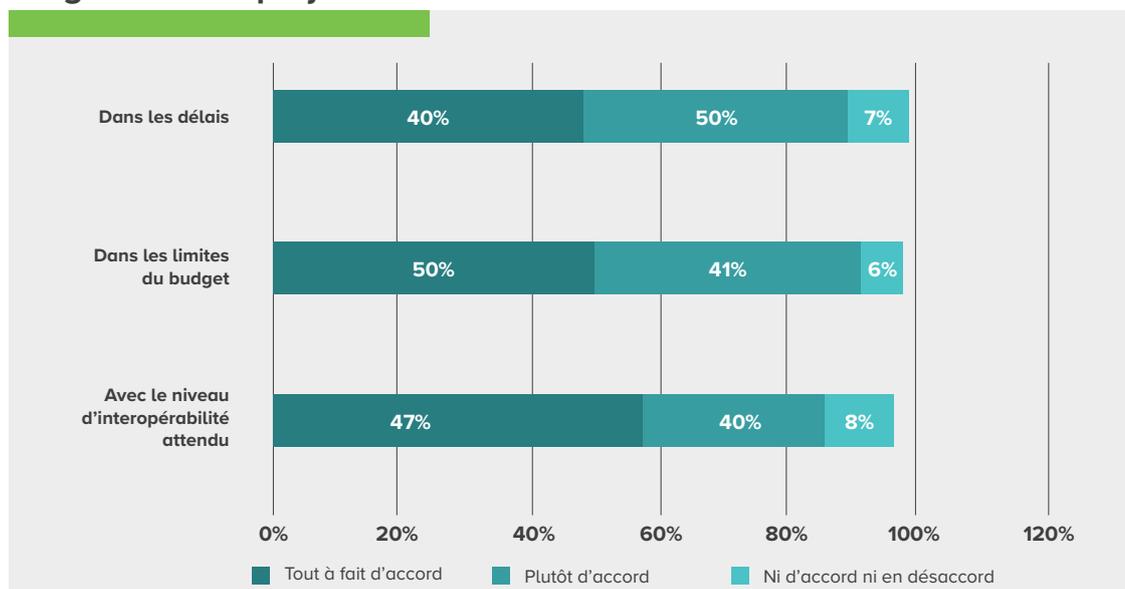
La majorité des personnes interrogées s'accordent à dire que la transformation se fait dans les délais (87 %), dans le respect du budget (86 %) et avec le niveau d'interopérabilité attendu (88 %)

Au niveau régional, les organisations à but non lucratif estiment que la transformation est en bonne voie, mais les attentes concernant l'interopérabilité des systèmes varient.

Progression du projet au Royaume-Uni



Progression du projet aux États-Unis



L'interopérabilité constitue pour les organisations à but non lucratif un atout essentiel qui leur permet de maximiser leur impact et leur efficacité. En facilitant la communication et l'échange de données entre les différents systèmes, l'interopérabilité fluidifie les opérations, réduit les redondances et améliore la collaboration. Les organisations à but non lucratif sont à même de gérer efficacement les bases de données de leurs donateurs, de suivre les résultats de leurs programmes et de mesurer leur impact social, en particulier lorsque leurs solutions financières et de ressources humaines sont directement connectées au système de gestion de la relation client qu'elles ont choisi. Cela permet non seulement de réaliser des économies de temps et de ressources précieuses, mais aussi de favoriser la transparence, en permettant aux parties prenantes d'accéder aux données et de les analyser facilement, ainsi que de répondre aux changements ou aux nouvelles exigences de manière rapide et efficace.

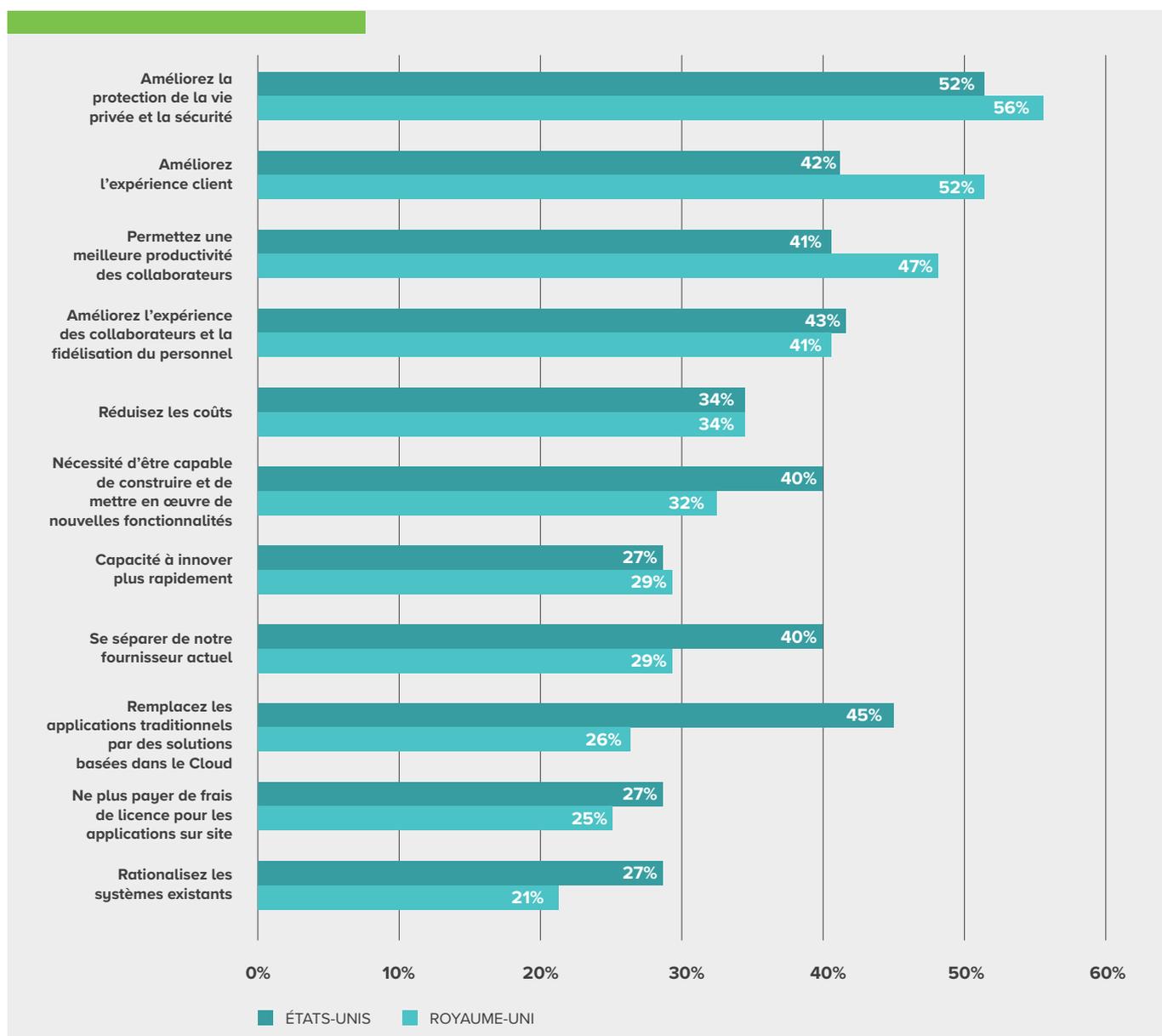
L'interopérabilité contribue également à la mise en place de partenariats stratégiques, car les entreprises peuvent collaborer plus efficacement en partageant des informations et des ressources. Enfin, les organisations à but non lucratif peuvent ainsi se concentrer sur leur mission, stimuler l'innovation et mieux servir leurs communautés.

Pourquoi le SaaS et pourquoi maintenant ?

Si les entreprises ont décidé de faire passer les systèmes financiers et RH en mode SaaS, c'est avant tout pour améliorer la confidentialité et la sécurité (54 %), puis pour améliorer l'expérience client (46 %), la productivité de la main-d'œuvre (44 %) et l'expérience des collaborateurs et la fidélisation du personnel (42 %).

La transformation digitale est essentielle pour permettre aux organisations à but non lucratif de s'adapter à l'évolution rapide du paysage moderne. Les solutions SaaS pour les finances, les projets et les RH permettent aux organisations à but non lucratif d'accroître leur efficacité, leur portée et leur impact en accédant aux systèmes et aux données vitales depuis n'importe où dans le monde.

Principales raisons de la transformation



83 % des entreprises affirment vouloir choisir dans la mesure du possible des solutions SaaS pour les nouveaux systèmes et les systèmes de remplacement.

La grande majorité (97 % au Royaume-Uni et 94 % aux États-Unis) considère que les solutions basées sur le Cloud auront un impact positif sur leur entreprise. Seuls 2 % pensent que l'impact sera négatif.

L'étude montre également qu'en adoptant des solutions basées dans le Cloud, les utilisateurs finaux bénéficient d'une vie professionnelle plus moderne et plus connectée, les trois principaux avantages étant les suivants :

- Une meilleure accessibilité aux systèmes et aux données pour les travailleurs à distance (90 %)
- Une meilleure collaboration avec les collègues au sein de l'entreprise (89 %). Il s'agit d'une priorité absolue au Royaume-Uni (90 %).
- Une flexibilité d'intégration des solutions de terrain et possibilité d'ajouter rapidement de nouvelles fonctionnalités (88 %)



Flexibilité et facilité

Pouvoir accéder plus facilement aux informations depuis un seul endroit et ce à distance différents lieux et appareils, 24 h/24 et 7 j/7.

« Parce qu'il sécurise nos informations les plus importantes en un seul endroit, je peux y accéder de n'importe où, quand je le souhaite ».

Répondant à l'enquête

Évolutivité

Permettre aux entreprises d'élargir l'accès à leurs informations en fonction de leurs besoins croissants et de l'expansion de l'entreprise et de la charge de travail, notamment en puisant dans les ressources de plusieurs marchés.

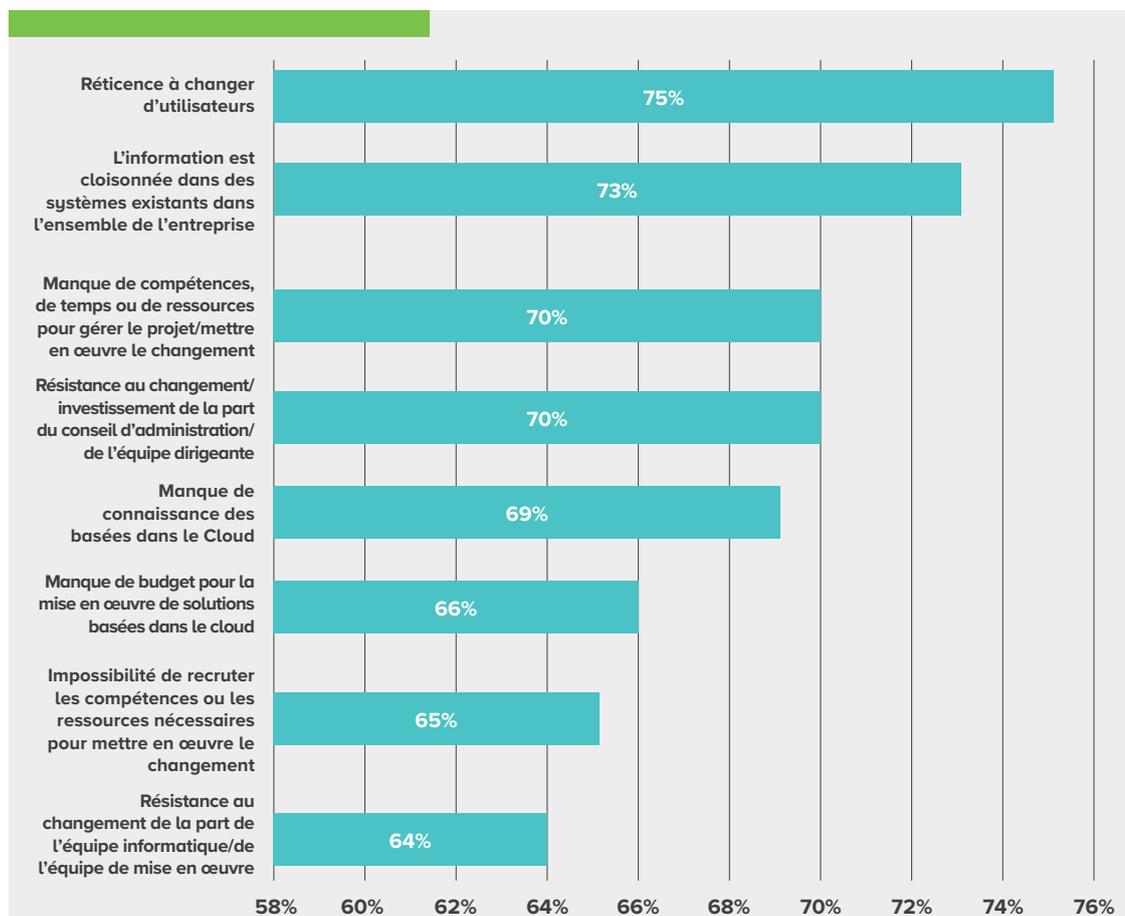
« S'adapter aux évolutions contemporaines avec une plus grande accessibilité à l'équipe mondiale et un soutien à la mise en œuvre de normes au niveau mondial. »

Répondant à l'enquête

Obstacles à l'adoption du SaaS

Environ trois quarts des personnes interrogées reconnaissent que les facteurs internes constituent des obstacles à la mise en œuvre.

Obstacles à la transformation



Réticence au changement

Le principal obstacle aux programmes de transformation réside dans les réserves émises quant à la volonté des membres du personnel de modifier les processus et les habitudes de travail, compte tenu du temps nécessaire à la mise en œuvre de programmes de changement à grande échelle et des efforts requis pour une formation approfondie des utilisateurs finaux. Il s'agit toutefois d'une constatation commune à tous les secteurs d'activité. Les utilisateurs ont tendance à s'adapter rapidement à l'utilisation de nombreuses solutions basées dans le Cloud pour leur vie personnelle, les applications web et le streaming TV, par exemple. Les utilisateurs doivent donc être sensibilisés aux avantages du travail basé dans le Cloud, et notamment à la manière dont ils peuvent en bénéficier personnellement grâce à une flexibilité et à une collaboration accrues.

De manière assez curieuse, les parties prenantes se montrent également prudentes face au changement. La réticence à adopter et à s'adapter à de nouveaux systèmes, technologies et méthodes de travail et le fait de posséder un programme de transformation long et très médiatisé pourraient être considérés comme une raison de cette réticence.

Silos d'informations et problèmes d'intégration

Les organisations à but non lucratif ont tendance à conserver des systèmes ou des bases de données hérités, ce qui fait de toute intégration à des applications SaaS ou à une transformation digitale complète un projet long, complexe et coûteux. Le manque d'intégration entre les systèmes peut nuire à l'efficacité et à l'efficacité de l'entreprise.

Manque de compétences

Un grand nombre (70 %) ont également déclaré qu'ils manquaient de compétences informatiques en interne, ce qui, en soi, rend plus complexe la gestion efficace des projets de mise en œuvre et de l'exploitation quotidienne des solutions SaaS. Cela rend difficile la sélection, la configuration et la maintenance des applications SaaS, qui peuvent nécessiter des connaissances techniques et une assistance.

La plupart des projets de transformation réussis font appel à des consultants externes du secteur pour définir la stratégie, conduire les programmes de changement et évaluer les progrès par rapport aux résultats convenus et aux normes du secteur.

Pourtant, un peu plus d'une personne sur dix au Royaume-Uni déclare également avoir besoin de plus de soutien pour intégrer les applications basées dans le Cloud, ce qui montre que les organisations à but non lucratif doivent comprendre que la transformation digitale nécessitera un certain niveau de ressources dédiées à la gestion du changement pour en assurer la réussite.

Un budget plus conséquent et des ressources plus efficaces

À la question de savoir ce qui les aiderait à effectuer une transition complète dans le Cloud, un budget plus important (69 %) et des ressources plus efficaces (69 %) sont les deux facteurs clés dans les deux régions. Les organisations à but non lucratif au Royaume-Uni (11 %) ont également besoin de « plus de soutien pour amener les utilisateurs à accepter le changement ».

Aligner les priorités de transformation

Les deux régions accordent des priorités différentes à l'automatisation des fonctions. Au Royaume-Uni, l'automatisation des contrats et des fournisseurs mondiaux (21 %) constitue la principale priorité, mais elle diffère de celle des États-Unis dans la mesure où l'automatisation porte également sur la planification et le suivi de l'impact, ainsi que sur les rapports relatifs à la réglementation, à la conformité et au développement durable.

À l'échelle mondiale, la priorité absolue est la gestion des contrats et des fournisseurs régionaux et mondiaux, tandis qu'aux États-Unis, il s'agit de l'affectation des coûts indirects dynamiques et de l'établissement de rapports à ce sujet. La priorité est également accordée à l'automatisation de la gestion des informations relatives aux donateurs et à l'établissement de rapports.

Absence d'une raison impérieuse de changer

À l'inverse, la grande majorité (87 %) des professionnels des organisations à but non lucratif déclarent être satisfaits des systèmes et applications d'entreprise actuels de leur organisation et estiment disposer des ressources nécessaires pour les utiliser efficacement. Par conséquent, en l'absence de besoins techniques, environnementaux ou financiers pressants, il est peu probable qu'ils entreprennent des programmes de transformation digitale à grande échelle.

Cependant, les répondants à l'enquête indiquent également rencontrer des difficultés pour gérer les contrats et les fournisseurs régionaux et mondiaux (21%) et pour conserver les informations et rapports sur les donateurs (24%), notamment en ce qui concerne le taux NICRA/ICR.

Préoccupations liées à la transformation

Des inquiétudes sont exprimées quant au temps nécessaire à la mise en œuvre de la migration des données et des systèmes et à la nécessité pour les entreprises de consacrer des ressources internes à la migration des systèmes.

« La migration des données prend plus de temps et augmente la capacité commerciale de l'entreprise, ce qui impose des délais importants »

Répondant à l'enquête

Manque de ressources de formation

Les entreprises nécessitent plus de soutien et de ressources pour faciliter la formation de leur personnel à l'utilisation des systèmes basés dans le Cloud, plutôt que de s'appuyer sur le personnel interne pour soutenir la formation.

« Le principal obstacle clé à l'heure actuelle est la formation des personnes impliquées dans la promotion du nouveau Cloud... Les formateurs sont triés au sein de l'entreprise afin d'utiliser la technologie requise. »

Répondant à l'enquête

Conclusion

La transformation digitale est une priorité essentielle pour 6 organisations à but non lucratif sur 10, mais un long chemin reste à parcourir pour atteindre le niveau du monde commercial.

Pour la plupart (9 sur 10), des solutions basées sur le Cloud ont déjà été mises en œuvre ou ont commencé à l'être pour les opérations, et la majorité d'entre elles s'accordent à dire que leur programme de transformation respecte les délais et le budget, et qu'il offrira le niveau d'interopérabilité escompté.

Au cours des deux prochaines années, la plupart des organisations à but non lucratif ont l'intention d'adopter des solutions SaaS pour leurs fonctions administratives (finances, ressources humaines et projets). Elles perçoivent clairement les avantages de la transformation (95 % considèrent que celle-ci sera positive) et les principaux avantages sont l'accessibilité, la collaboration, la flexibilité et la réduction des coûts. Elles bénéficieraient d'un soutien accru, notamment en termes d'équipes informatiques et de transformation qualifiées, d'un budget supplémentaire et de ressources pour la gestion du changement.

Même si les organisations à but non lucratif sont convaincues des avantages de la transformation digitale, nombre d'entre elles se heurtent à des obstacles à une mise en œuvre efficace et réussie du SaaS, en particulier la réticence au changement, le cloisonnement de l'information et les problèmes d'intégration.

Le secteur à but non lucratif adopte la transformation digitale, ce qui démontre la valeur d'une stratégie basée sur le Cloud pour stimuler l'innovation, une approche dont les entreprises de toute taille peuvent bénéficier.

À propos de Unit4

Les solutions de planification des ressources d'entreprise (ERP, Enterprise Resource Planning) de nouvelle génération de Unit4 soutiennent de nombreuses entreprises de taille moyenne à travers le monde. Elles réunissent les capacités des services financiers, d'approvisionnement, de gestion de projet, des relations humaines et de planification et d'analyse financières pour permettre le partage d'informations en temps réel et fournir des informations approfondies, afin d'aider les organisations à accroître leur efficacité. En associant notre connaissance des entreprises de taille moyenne à l'attention continue que nous portons aux personnes, nous avons élaboré des solutions flexibles, capables de répondre aux besoins uniques et changeants des clients. Unit4 sert plus de 5 100 clients dans le monde entier dans différents secteurs, parmi lesquels ceux des services professionnels, des organisations à but non lucratif et du secteur public. L'entreprise compte des clients tels que Southampton City Council, Metro Vancouver, Buro Happold, Devoteam, Save the Children International, Global Green Growth Institute et Oxfam America. Pour plus d'informations, consultez www.unit4.com.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

unit4.com/fr

Copyright © Unit4 N.V.

Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document sont exclusivement destinées à des fins d'information générale, car elles sont de nature sommaire et sont susceptibles d'être modifiées.

Tous les noms de marques et/ou marques commerciales de tiers mentionnés sont des marques déposées ou non déposées de leurs propriétaires respectifs. WP011123FR

UNIT4
In business for people

UNIT4
In business for people