



INGÉNIEURS
SANS FRONTIÈRES
QUÉBEC

P.04 – Clientèle cible

P.04

Clientèle cible

Version : 01

Date de mise en vigueur : 19/06/2024

Rédigée par : Vincent Roy
Pierre-Luc Huot

Date de mise à jour : 19/06/2024



Table des matières

1.	Objectifs.....	3
2.	Parties prenantes.....	3
3.	Intérêts des parties prenantes.....	5
4.	Liens d'affaire entre les parties prenantes	7



1. Objectifs

La présente politique vise à positionner les intérêts de la clientèle cible, appelée aussi « bénéficiaire », de manière prioritaire dans la mission organisationnelle d'Ingénieurs Sans Frontières Québec (ISFQ). Pour ce faire, cette politique identifie l'ensemble des diverses parties prenantes intégrées aux actions internationales portées par ISFQ, définit le rôle de chaque partie ainsi que leurs intérêts propres, lesquels peuvent parfois ne pas être en adéquation avec les intérêts de la clientèle cible.

Les parties prenantes, leurs rôles au sein de la mission d'ISFQ et leurs intérêts propres, sont présentées dans le cadre de cette politique selon quatre catégories : les bénéficiaires ultimes, les bailleurs de fonds, les intermédiaires et les partenaires québécois.

Bien qu'il puisse être complexe de définir tous les liens relationnels entre ces parties prenantes, mais surtout de comprendre les intérêts propres à chaque partie, la présente politique permet d'organiser la prise de décision lors d'enjeux de réalisation afin de toujours prioriser les intérêts de la clientèle cible.



2. Parties prenantes

Les quatre différentes parties prenantes associées à la mission organisationnelle d'ISFQ sont identifiées dans cette section, de même que leurs rôles dans le cadre des actions internationales portées par notre organisation. Il est important de noter qu'un individu ou une organisation peut avoir, à l'occasion, plus d'un rôle, mais la classification des différentes parties prenantes vise à mettre en lumière le rôle dominant de chaque individu ou organisation. Rappelons que chaque partie prenante doit être bénéficiaire d'une façon ou d'une autre de sa participation à une action de coopération internationale.

- **Bailleurs de fonds**

Un bailleur de fonds est une personne physique ou morale qui attribue des ressources financières à ISFQ pour réaliser un projet de coopération internationale ou soutenir les activités générales de l'organisation.

Les bailleurs de fonds peuvent prendre plusieurs formes, tels que les ministères fédéraux (ex : Affaires Mondiales Canada) ou provinciaux (ex : Ministère des Relations Internationales et la Francophonie ; Ministère de l'Environnement, de la Lutte aux Changements Climatiques, de la Faune et des Parcs ; Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie), des organisations supranationales (ex : Nations Unies et ses instances attachées ; Organisation Internationale de la Francophonie) et des organisations privées (ex : Fondations religieuses ; entreprises privées).

ISFQ est lié au bailleur de fonds par un accord de contribution, aussi appelé « convention ». Une fois les fonds octroyés, les bailleurs de fonds effectuent un suivi périodique auprès d'ISFQ, tel que défini au sein de l'accord de contribution, afin d'obtenir l'état d'avancement des activités financées. ISFQ a l'obligation d'effectuer une reddition de comptes juste et transparente afin de respecter les modalités de l'accord de contribution.



- **Bénéficiaires ultimes**

Les bénéficiaires ultimes représentent la clientèle cible principale de la mission organisationnelle d'ISFQ. Les bénéficiaires ultimes sont des personnes présentant un certain niveau de vulnérabilité économique, sociale et/ou environnementale et ils ont manifesté le désir de connaître un changement d'état, de condition ou de bien-être par rapport à leurs conditions actuelles, tout en exprimant clairement et impartialement les orientations souhaitées dans leur développement.

Les bénéficiaires ultimes sont qualifiés de directs ou indirects. Les bénéficiaires directs participent de manière concrète dans au moins une des activités réalisées par ISFQ dans le cadre d'un projet international (ex : un individu participant à une formation technique) ou bénéficient directement des bienfaits d'une intervention d'ISFQ (ex : une communauté qui obtient un accès à de l'eau potable). Il est habituellement assez facile de comptabiliser avec précision le nombre de bénéficiaires directs d'un projet.

Les bénéficiaires indirects sont des individus qui sont liés, par association, aux bénéficiaires directs, que ce soit par un lien familial (ex : un parent dont l'enfant a maintenant accès à une école ; l'enfant est un bénéficiaire direct et le parent est un bénéficiaire indirect) ou par un lien d'appartenance à un regroupement d'individus (ex : tous les individus d'une région sont bénéficiaires indirects d'un meilleur accès à un nouvel équipement médical). Les bénéficiaires indirects bénéficient à plus petite échelle des bienfaits d'un projet de coopération internationale. Il est habituellement possible d'évaluer grossièrement le nombre de bénéficiaires indirects d'un projet.



- **Intermédiaires**

Les intermédiaires sont des détenteurs d'obligations. Ils peuvent être des individus, des organisations, des institutions ou des gouvernements qui ne sont pas les bénéficiaires ultimes d'un projet, mais qui connaîtront un changement de capacité, de comportement, de pratiques ou de performance qui leur permettra de contribuer à la concrétisation d'un changement d'état durable des bénéficiaires ultimes d'un projet international. Les intermédiaires sont chargés de fournir des services aux bénéficiaires ultimes et sont des personnes ou des entités avec lesquelles ISFQ travaille directement. Il existe deux types d'intermédiaires, soit les intermédiaires-services et les intermédiaires-partenaires locaux.

Les intermédiaires-services peuvent prendre la forme d'individus ou d'organisations ayant une capacité professionnelle. Cela comprend les coopérant-es volontaires, les salarié-es et les sous-traitants d'ISFQ dans la réalisation des projets internationaux. Ces intermédiaires-services ont des expertises variées dans divers domaines comme l'agriculture, la foresterie, l'ingénierie, la médecine, le droit, etc. Ils peuvent intervenir à des intensités très variées selon les besoins des projets internationaux, allant de la consultation périodique jusqu'à la coordination soutenue des activités. Ce type d'intermédiaires-services est lié à ISFQ par un contrat de services professionnels ou par un ordre de travail.

Les intermédiaires partenaires locaux prennent la forme d'organisations ou d'associations reconnues juridiquement via des lettres patentes ou un arrêté ministériel. Ces intermédiaires-partenaires locaux sont issus de la société civile, et peuvent être des Organisations Non Gouvernementales (ONG), des associations villageoises, des regroupements de travailleurs ou des entités étatiques officielles (ex : les centres de santé ou les hôpitaux). Les intermédiaires-partenaires locaux ont pour rôle principal de représenter les intérêts des bénéficiaires ultimes et incarnent habituellement le rôle de dépositaire des demandes de projets à ISFQ. Étant très impliqués auprès des bénéficiaires ultimes, ces intermédiaires partenaires locaux sont cruciaux pour la mission d'ISFQ puisqu'ils ont la capacité d'assurer les principes d'autodétermination et d'autonomisation dans les actions internationales portées par ISFQ. Ces intermédiaires partenaires locaux partagent souvent des responsabilités importantes avec ISFQ à l'égard de la coordination des projets internationaux. Afin de bien établir les termes de référence et les obligations (livrables et responsabilités), une entente de partenariat est toujours nécessaire avec ces intermédiaires.



- **Partenaires québécois**

Les partenaires québécois, appelés également « membres partenaires » (voir la politique *P.12 – Cotisation des Membres*), sont des entités de différents secteurs connexes aux activités d'ISFQ qui ont le désir de manifester leur solidarité internationale par l'entremise de notre organisation. Ces partenaires peuvent avoir un ou plusieurs rôles au sein des actions internationales portées par ISFQ. D'abord, ils peuvent contribuer au soutien financier des activités internationales, tel un bailleur de fonds privé. De plus, ils peuvent participer à la promotion des actions internationales portées par ISFQ et à la sensibilisation du grand public aux enjeux mondiaux. Finalement, les partenaires québécois peuvent apporter une expertise technique directe (professionnel·les volontaires) ou indirecte (mentorat professionnel auprès de coopérant.es volontaires), par l'entremise de l'entité, qui est nécessaire à l'atteinte des objectifs des projets de coopération internationale. Les partenaires québécois peuvent intervenir à différents moments et avec une intensité variable durant la réalisation d'activités internationales. De manière à circonscrire les termes de référence et les obligations (livrables et responsabilités), une entente de partenariat est toujours nécessaire avec les partenaires québécois.



3. Intérêts des parties prenantes

Afin d'assurer que les intérêts des bénéficiaires ultimes soient priorisés en tout temps au sein de la mission organisationnelle d'ISFQ, il est essentiel d'analyser les intérêts des diverses parties prenantes nécessaires à la réalisation des projets de coopération internationale. Cette analyse peut permettre d'identifier les intérêts conflictuels et de mettre en place des pistes de solutions acceptables pour les intérêts des bénéficiaires ultimes.

Partie prenante	Intérêts propres à la partie prenante	Conflit potentiel avec les intérêts des bénéficiaires ultimes	Pistes de solution
Bailleurs de fonds (entreprises, fondations privées, partenaires gouvernementaux et supranationaux)	<u>Activisme</u> : Mettre de l'avant une vision du monde correspondant aux valeurs du pays du bailleur de fonds (ex : politique d'aide féministe du Canada, intersectionnalité)	Les priorités en termes de construction sociale et de valeurs ne sont pas nécessairement les mêmes entre les diverses sociétés (ex : les bénéficiaires souhaitent une répartition traditionnelle des rôles entre les sexes)	1) Prioriser une forte compatibilité entre les objectifs spécifiques des programmes (OSP) et les besoins exprimés par les bénéficiaires (BEB) ; 2) Évaluer la flexibilité des programmes de subventions quant à présenter des BEB qui sont partiellement en cohérence avec les OSP ; 3) Ajouter des activités à réaliser afin de respecter les OSP tout en ne dénaturant pas les BEB ; 4) Fragmenter ou regrouper les BEB afin de mieux respecter les OSP ; 5) Éviter de faire une demande au bailleur de fonds si les BEB ne sont pas en cohérence avec les OSP ; 6) Proposer des mesures de visibilité non permanentes.
	<u>Engagement</u> : Respect des traités internationaux forçant l'atteinte de certains résultats associés à des programmes (ex : un programme vise l'appui à l'entrepreneuriat féminin)	Les priorités de certaines communautés sont incompatibles avec les engagements internationaux (ex : des communautés souhaitent axer leur développement sur de nouvelles infrastructures)	
	<u>Visibilité</u> : Avoir une image positive et engagée afin de se présenter comme un citoyen corporatif responsable. Désir de laisser une trace de leur implication	Les bénéficiaires ultimes ne sont pas nécessairement intéressées à être affilié à un contenu publicitaire ou à une organisation	



P.04 - Clientèle cible

Partie prenante	Intérêts propres à la partie prenante	Conflits potentiels avec les intérêts des bénéficiaires ultimes	Actions à prendre
Partenaires et intermédiaires québécois	<u>Implication</u> : Offrir une opportunité aux employé.es afin de participer à un projet de coopération internationale. Participer à une première expérience internationale à titre de coopérant.	Les professionnels locaux pourraient offrir une solution mieux adaptée à moindre coût	1) Mettre en place des ententes de partenariat et des contrats appropriés au contexte ; 2) Former et sensibiliser les différents intervenants québécois au rouage de la coopération internationale ; 3) Initier et entretenir la collaboration entre les intervenants québécois et des experts locaux ;
	<u>Développement d'affaires</u> : Monter un réseau et développer une expertise dans le pays hôte pour éventuellement y mener des activités lucratives	Ces organisations pourraient entrer en compétition avec des organisations locales	4) S'assurer que les partenaires et bénéficiaires locaux comprennent la nécessité d'impliquer ces intervenants de par la nature de notre organisation et les contraintes des bailleurs de fonds.



4. Liens contractuels entre les parties prenantes

La figure qui suit présente les liens contractuels entre les différentes parties prenantes au sein d'un projet de coopération internationale standard pour notre organisation. Un lien contractuel unilatéral signifie qu'il y a octroi de responsabilité d'une partie à une autre, alors qu'un lien contractuel bilatéral signifie qu'il y a une entente mutuelle sur le partage des responsabilités. Certains liens contractuels sont toujours présents dans l'ensemble des projets de coopération internationale portés par ISFQ (obligatoire), alors que d'autres sont parfois présents (dans certains cas) dépendamment des besoins des projets.

