

Exercice de feedback des partenaires

Enseignements tirés de l'enquête et des interviews avec les partenaires de 2022 (Résumé)

Nous remercions tous les partenaires de CBM Global qui ont participé à notre enquête et aux interviews, et qui nous ont fait part de leur feedback



CBM Global Disability Inclusion

Van Heuven Goedhartlaan 13D, 1181 LE Amstelveen, Pays Bas
www.cbm-global.org

L'importance d'écouter nos partenaires

Le partenariat est au cœur du fonctionnement de CBM Global Disability Inclusion ("CBM Global"). L'adhésion au partenariat est l'une de nos valeurs organisationnelles fondamentales. Nous avons défini six engagements de partenariat, repris dans notre [Approche du partenariat](#), qui sous-tendent toutes nos actions : complémentarité des objectifs, inclusion, réactivité et flexibilité, responsabilité mutuelle et obligation de rendre des comptes, confiance et respect, apprentissage conjoint. Nous nous efforçons d'adhérer à ces principes dans tous les aspects de notre travail et voulons être tenus responsables devant tous ceux avec qui nous travaillons et qui peuvent être affectés par notre travail, en particulier les personnes handicapées et leurs communautés, ainsi que nos partenaires. Une attitude ouverte à l'égard de la réception de commentaires et de plaintes est primordiale pour notre capacité à nous améliorer en tant qu'organisation, à faciliter l'apprentissage et à briser la dynamique de pouvoir entre le donateur et le bénéficiaire lorsque nous travaillons avec d'autres. Nous reconnaissons que nous pouvons toujours nous améliorer et nous visons donc un environnement qui encourage les partenaires à nous donner du feedback et à communiquer clairement leurs attentes et leurs espoirs.

CBM, en tant qu'organisation, a connu des changements importants au cours des deux dernières années, qui ont abouti à la formation de CBM Global en tant que nouvelle fédération, qui s'engage à nouveau avec de nombreux partenaires. Nous comprenons que ces changements ont pu avoir un impact sur les partenaires de diverses manières et qu'il est encore trop tôt pour que les partenaires aient une opinion ferme sur leur partenariat avec CBM Global. Il est cependant important pour nous d'écouter nos partenaires maintenant, de savoir ce que nous devons continuer à faire et ce que nous pouvons améliorer, mais aussi d'établir une base de référence pour pouvoir évaluer nos progrès au fil du temps.

En 2020-2021, nous avons cherché à obtenir un feedback par le biais d'entretiens approfondis avec des organisations de personnes handicapées (OPHs). C'était au moment où nous définissions nos engagements en faveur d'un travail en partenariat avec le mouvement des personnes handicapées. Au début de l'année, nous avons publié un rapport intitulé "[Nous avons un rôle clé maintenant](#)" (en anglais), qui reprend les conclusions de ces entretiens et nos engagements en matière d'amélioration.

En mai 2022, nous avons élargi la portée du feedback et invité tous nos partenaires de programme dans 15 pays à répondre à une **enquête en ligne**. L'enquête a été complétée par des interviews avec dix partenaires sélectionnés au hasard, menés en juin et juillet 2022, afin d'analyser davantage certaines réponses ressorties par domaine pendant l'enquête. Ces interviews ont été menés de manière totalement anonyme par un cabinet de conseil externe, Agency RED¹. Les résultats de

¹ Agence RED, Rue du Vicaire Savoyard 8, 1203 Genève, Suisse (+41 22 346 8189 ; contact@agency-red.com)

l'enquête et des interviews sont présentés dans notre rapport intitulé [Exercice de Feedback des Partenaires \(2022\)](#).

Nous prévoyons d'effectuer un exercice de feedback similaire tous les deux ou trois ans, afin de pouvoir suivre la manière dont nous améliorons nos méthodes de travail en fonction des commentaires des partenaires.

Résumé des conclusions



Les partenaires semblent généralement satisfaits de la relation que nous entretenons avec eux. Ils sont particulièrement élogieux à l'égard de nos équipes nationales et de la relation de respect, de confiance et de soutien qu'ils entretiennent avec elles. Les partenaires apprécient notre soutien financier, mais aussi notre soutien technique et de renforcement des capacités. Nous sommes particulièrement heureux d'apprendre que les partenaires nous évaluent très positivement quant à la manière dont nous respectons nos engagements de partenariat.

"Dans notre relation avec CBM Global, nous apprécions [surtout] l'équipe CBM dans le pays. Ils apportent une grande contribution et collaborent grandement."

Partenaire de Bolivie

"[CBM Global devrait s'améliorer] dans la communication et l'écoute du partenaire de mise en œuvre".

Partenaire du Nigeria

Pourtant, les partenaires nous disent également que nous pouvons nous améliorer dans de nombreux domaines, qu'il s'agisse de simplifier nos processus, procédures et outils et de les rendre plus adaptables, d'être plus clairs, plus rationnels et plus directs dans nos communications et nos attentes vis-à-vis des partenaires, d'apporter plus d'égalité dans nos relations avec les partenaires ; en documentant et en aidant les partenaires à documenter systématiquement les bonnes pratiques en vue d'un apprentissage commun ; en renforçant davantage notre soutien aux partenaires en matière de renforcement organisationnel ; et enfin, en étant

pleinement fidèle à nos engagements de partenariat.

"[Quand nous sommes avec CBM Global,] il n'y a pas d'ego institutionnel dans nos discussions".

Partenaire d'Indonésie

Nous agissons en fonction du retour d'information que les partenaires nous ont donné dans le cadre de cet exercice. Nous nous efforcerons d'approfondir nos partenariats à l'avenir. Nous voulons favoriser une relation continue et ouverte avec les partenaires et les encourager à continuer à nous faire part de leurs commentaires, que ce soit de manière formelle ou informelle.

À l'avenir

Sur la base de l'enquête et des interviews auprès des partenaires, nous avons identifié des mesures visant à renforcer davantage notre approche du partenariat. Ces mesures complètent les engagements pris à la suite de notre enquête sur les OPH, publiés dans notre rapport "[Nous avons un rôle clé maintenant](#)" (en anglais). Elles nécessitent d'améliorer les outils, les processus et les procédures, mais aussi de changer certains comportements. CBM Global modifiera ses méthodes de travail en :

- 1. Étant clair sur qui nous sommes, ce que nous défendons et ce que nous attendons de nos partenaires.** Introduire un pack d'orientation complet pour les partenaires. Intégrer la mutualité dans notre processus d'évaluation des partenaires. Présenter notre cadre d'impact aux partenaires.
- 2. S'efforçant d'établir une relation équilibrée avec nos partenaires.** S'assurer que le cycle complet du projet est entrepris conjointement avec les partenaires. Prendre conseil auprès des partenaires impliqués dans notre groupe de pilotage de la localisation sur les meilleures approches au développement local.
- 3. Apprenant ensemble.** Construire un cadre solide de gestion des connaissances, alimenté par les partenaires, afin d'améliorer la capacité d'apprentissage et de partage des partenaires et de notre propre capacité de CBM Global.
- 4. Mettant en pratique nos principes de partenariat.** Veiller à ce que les principes soient reflétés dans nos processus et procédures. Faire comprendre à notre personnel les comportements nécessaires pour le soutenir.

5. Disposant de processus et d'outils simples et communiquer clairement à leur sujet. Avec la contribution des partenaires, réviser notre outil d'évaluation des partenaires et nos routines de reporting. Introduire des directives financières claires pour les partenaires. S'assurer que les processus, les outils et les directives sont adaptables.

7. Aidant les partenaires à renforcer leurs capacités dans les domaines convenus conjointement. S'assurer que les plans d'action de renforcement organisationnel sont élaborés conjointement, mis en œuvre et régulièrement révisés. Sur une base continue, identifier de manière participative les opportunités ad hoc pour les activités de renforcement des capacités avec les partenaires, individuellement ou collectivement.

6. Renforçant nos mécanismes de retour d'information et ceux de nos partenaires. S'assurer que les partenaires connaissent bien nos mécanismes actuels et les aider à établir leurs propres mécanismes pour recevoir un retour d'information régulier des participants au programme et de leurs communautés.

8. Connectant les partenaires. Établir activement des liens entre les relations locales, nationales, régionales et internationales que nous entretenons. Intégrer des aspects de plaidoyer commun dans nos plans stratégiques nationaux. Piloter des programmes de consortium avec de multiples partenaires. Organiser des événements partenaires qui dépassent les frontières nationales.