



**Rapport sur l'exercice de  
consultation des partenaires 2025**

# Table des matières

---

<u>La valeur du feedback</u>	page 3
<u>Nous avons demandé</u>	pages 4 à 8
<u>Nous avons entendu</u>	pages 9 à 12
<u>Nous avons analysé</u>	page 13 - 18
<u>Nous nous engageons</u>	page 19
<u>Nous agissons</u>	page 20
<u>Poursuivons la conversation</u>	page 21
<u>Merci</u>	pages 22 à 23



# La valeur du feedback

*« Merci d'avoir participé à notre enquête de satisfaction 2025 auprès de nos partenaires. Vos commentaires sont essentiels pour améliorer notre collaboration et renforcer notre approche partenariale, qui est indispensable à la mise en œuvre de notre stratégie de localisation. Nous vous remercions sincèrement pour votre soutien continu. »*

Satry Ramaroson, directeur national de CBM Global pour Madagascar

*« Avec nos partenaires, nous avons créé un environnement qui favorise l'ouverture, la confiance et la réactivité face aux besoins des communautés dans lesquelles nous travaillons. Nous nous engageons à renforcer les synergies afin de promouvoir l'inclusion ! »*

Marisa Kristianah, directrice nationale de CBM Global pour l'Indonésie

*« La collecte régulière des commentaires de nos partenaires est une pratique précieuse qui nous aide à comprendre leurs points de vue et nous guide dans l'affinement et l'amélioration de notre collaboration en matière d'inclusion des personnes handicapées pour l'avenir. »*

Rajan Bhattarai, directeur national de CBM Global au Népal



Cliquez [ici](#) pour un message de M. Giovanni Philemon, directeur du COPH, notre partenaire OPH à Madagascar

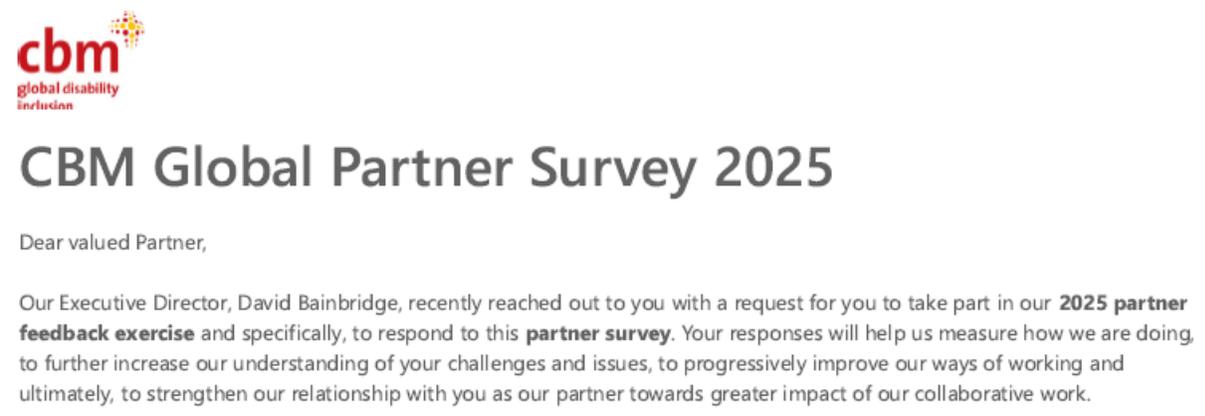


# Nous avons demandé



Comme en 2022, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès de nos partenaires au cours du premier semestre 2025, sous la forme d'un sondage en ligne auprès de tous nos partenaires et d'entretiens anonymes avec un partenaire dans chacun des 11 pays bénéficiant du programme CBM Global.

Les 4 pages suivantes donnent un aperçu de notre base de partenaires, y compris les personnes ayant répondu à l'enquête et celles invitées aux entretiens ciblés.



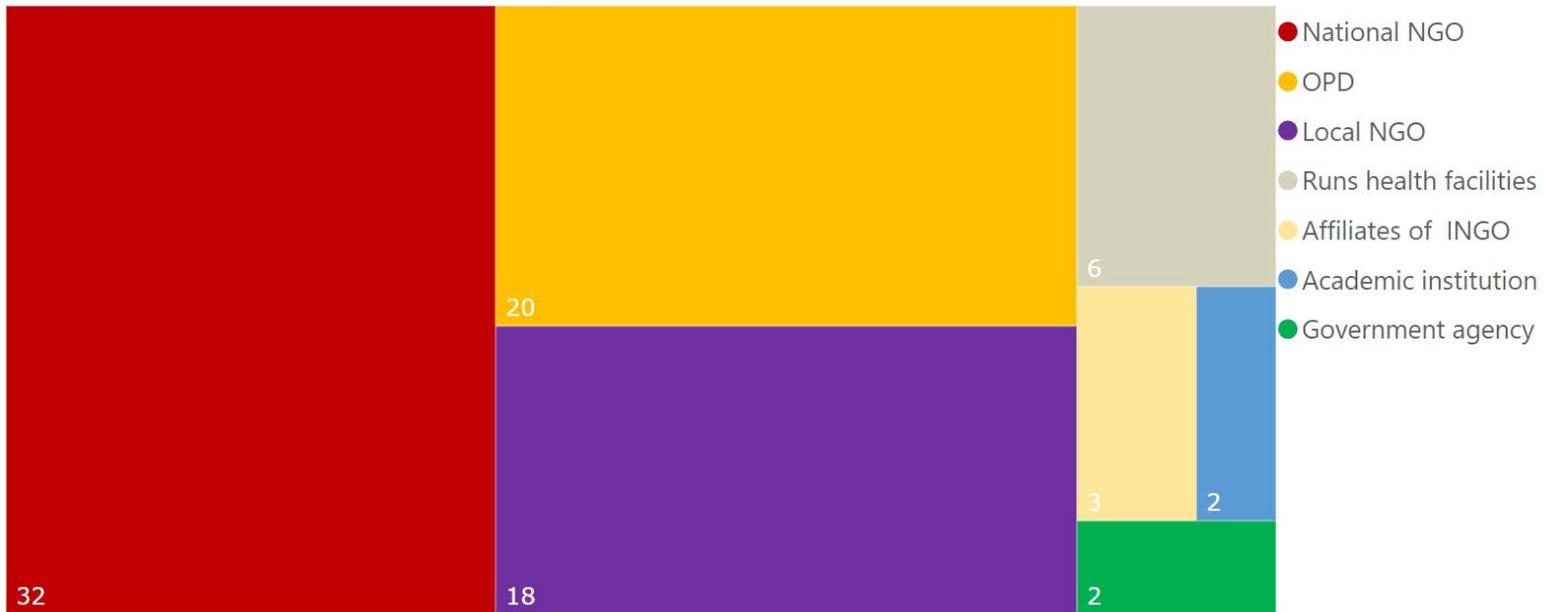
# Notre réseau de partenaires du programme



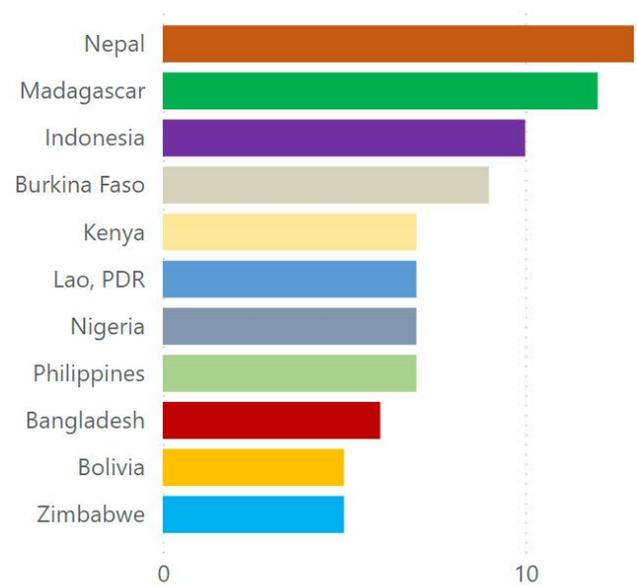
**Nombre de pays**  
**11**

**Nombre de partenaires**  
**88**

## Type d'organisations



## Nombre de partenaires par pays

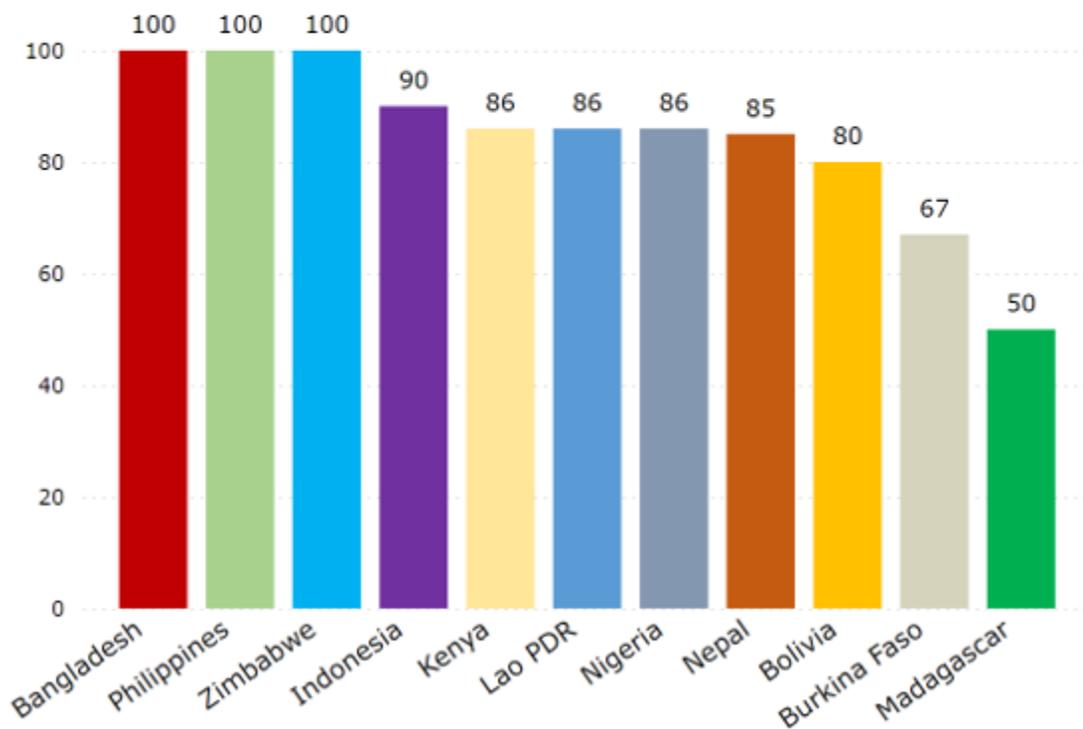


# Les personnes ayant répondu à notre enquête (1)

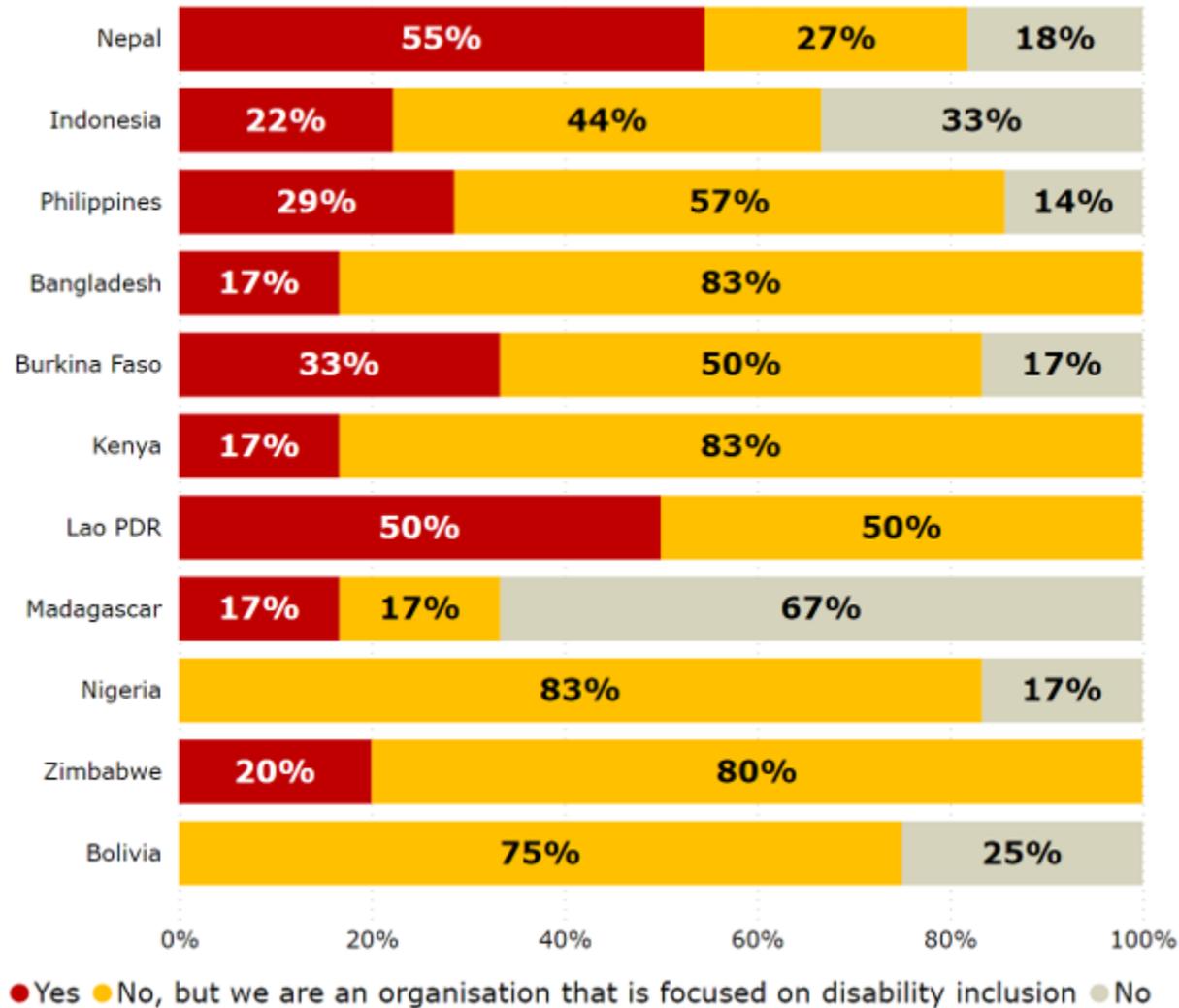
Taux de réponse global (%)

84

## Taux de réponse par pays

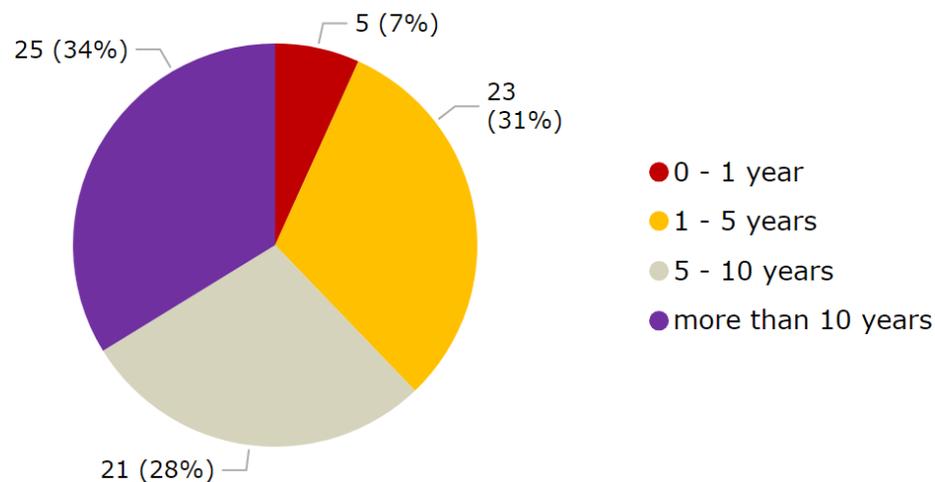


## Répondants qui sont des OPH

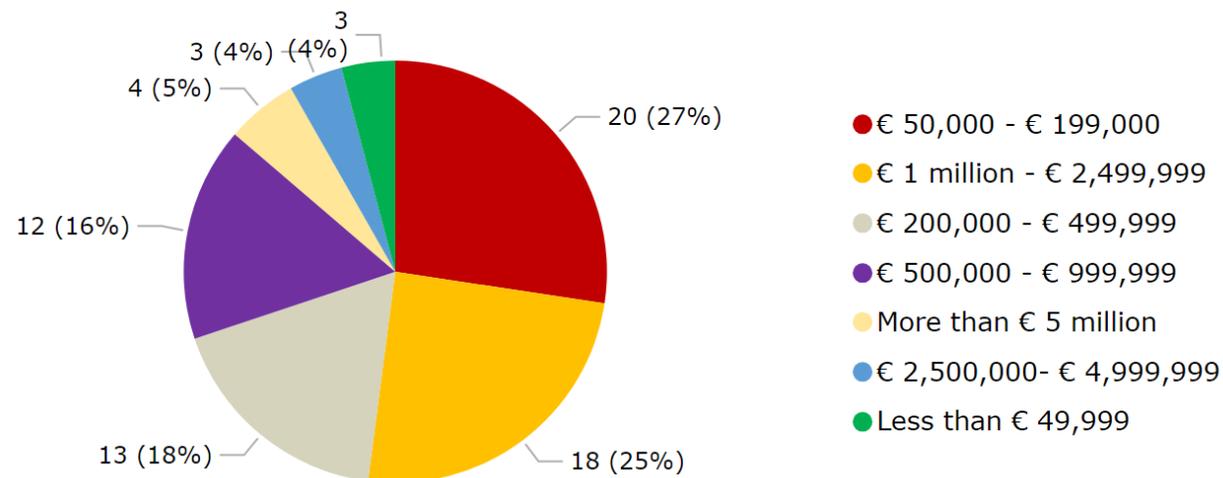


# Les personnes ayant répondu à notre enquête (2)

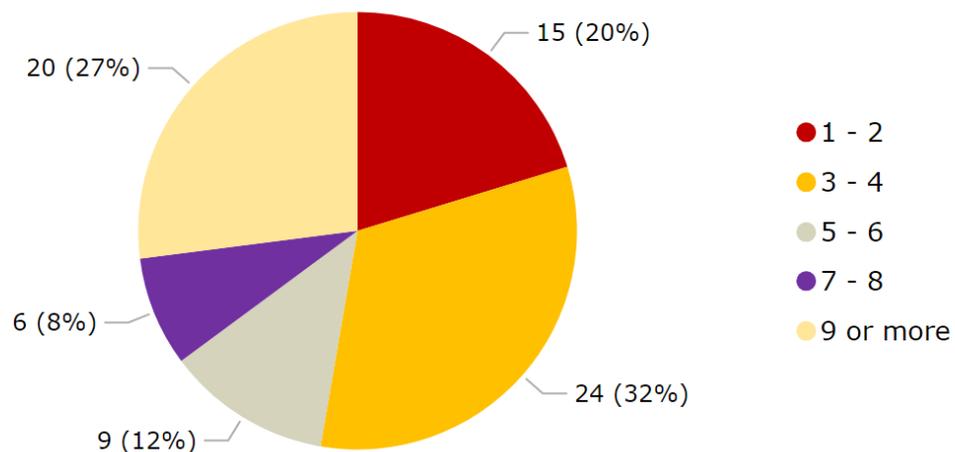
## Nombre d'années en tant que partenaire CBM



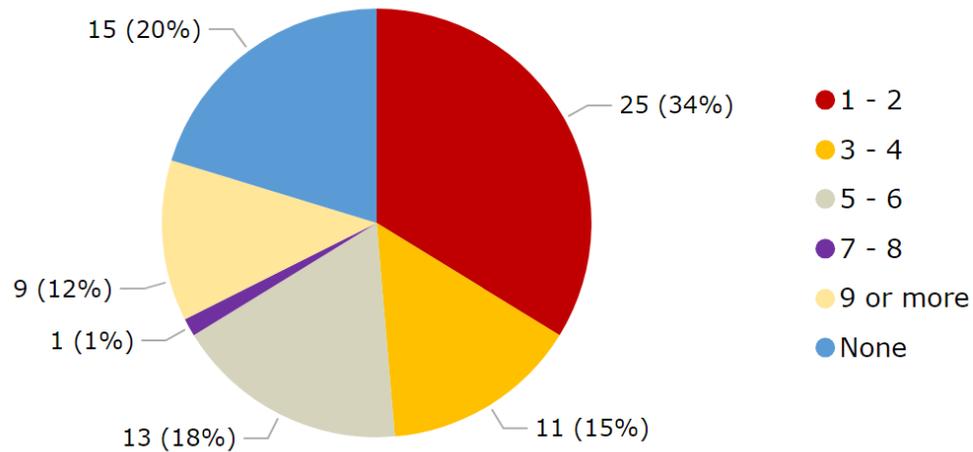
## Budget annuel du partenaire



## Nombre de bailleurs de fonds étrangers (y compris CBM Global)

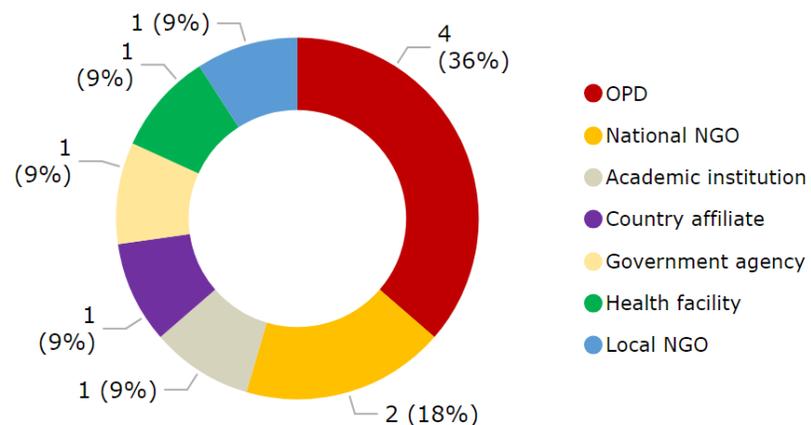


## Nombre de bailleurs de fonds nationaux

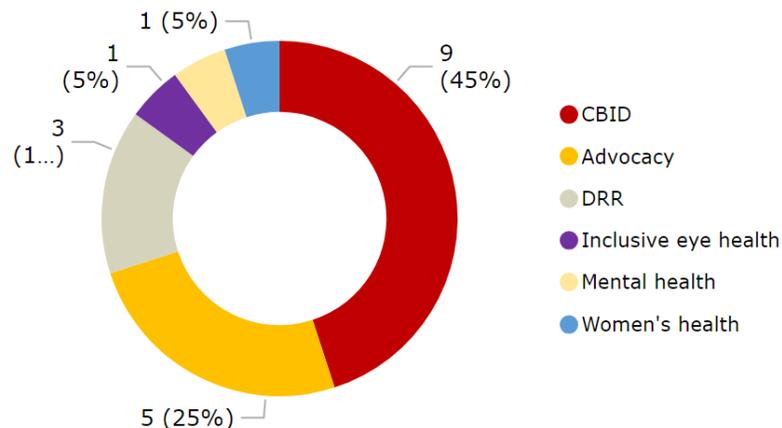


# Échantillonnage des partenaires pour les entretiens ciblés

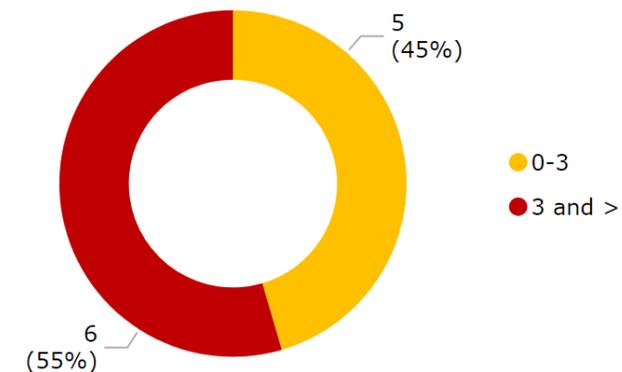
## Type d'organisation



## Secteur d'activités



## Nombre d'années en tant que partenaire de CBM



Une interview a été menée dans chacun des 11 pays du programme CBM Global par la même consultante externe ([Agency RED](#)) pour les interviews de 2022. CBM Global a fait des suggestions en matière d'échantillonnage afin de garantir une représentation équitable de nos différents types de partenaires, mais la sélection des partenaires interviewés a été effectuée par la consultante et leurs noms ne sont pas connus par CBM Global. Les entretiens ont généralement duré entre deux heures et une demi-journée en ligne et ont réuni les PDG, les chefs de projet, les points focaux sectoriels, les responsables de terrain, les directeurs des ressources humaines et des finances des organisations partenaires. La consultante s'est efforcée de créer un espace sûr et de confiance afin de recueillir des opinions honnêtes, en accordant une attention particulière à la sensibilité culturelle, à l'accessibilité et à l'inclusion. CBM Global a reçu un rapport d'entretien contenant des suggestions et des recommandations.



# Nous avons entendu

Ce nuage de mots reflète certaines des opinions de nos partenaires à notre sujet.

Les 3 [pages suivantes](#) présentent une sélection des résultats de l'enquête et des citations tirées des entretiens

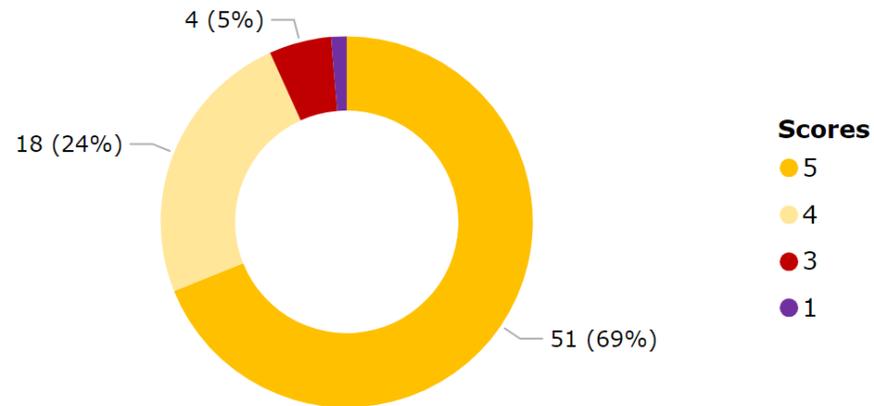
La liste complète des résultats de l'enquête (sur une échelle de 1 à 5, 5 étant la note la plus élevée) est disponible [ici](#). Les notes sont expliquées plus en détail à [la page 13](#).

La liste des questions de l'entretien est disponible [ici](#).

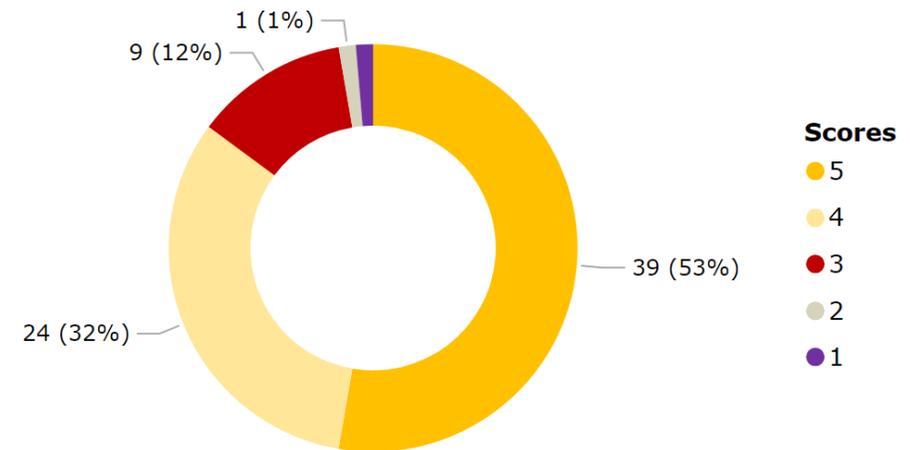


# Résultats pour quelques questions/affirmations tirées de l'enquête (1)

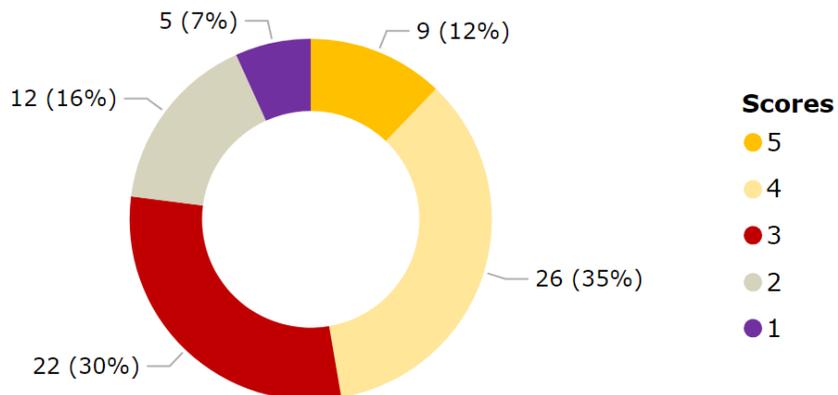
**Nous travaillons avec CBM Global pour améliorer nos stratégies, en particulier en matière d'inclusion des personnes handicapées et de diversité**



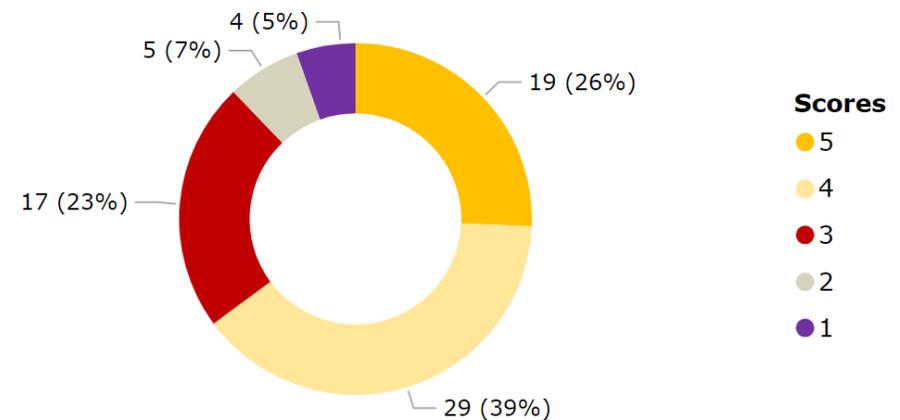
**Mesure dans laquelle vous considérez que le soutien de CBM Global vous aide à mieux atteindre vos objectifs**



**Qualité du soutien de CBM Global à l'amélioration de l'inclusion des personnes handicapées dans nos programmes et notre organisation**

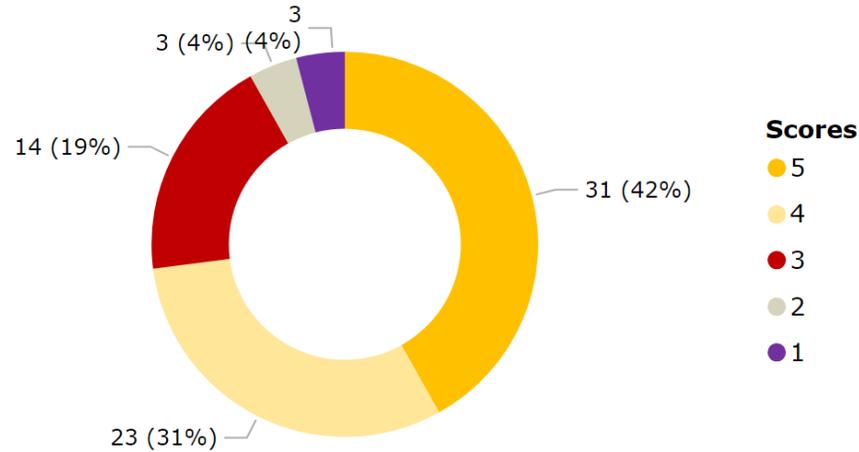


**Quantité de soutien et compréhension de CBM Global envers l'amélioration de l'égalité des sexes dans nos programmes**

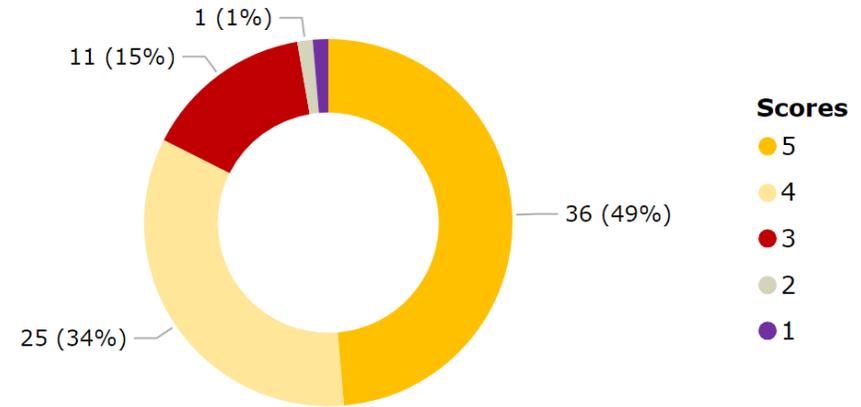


## Résultats pour quelques questions/affirmations tirées de l'enquête (2)

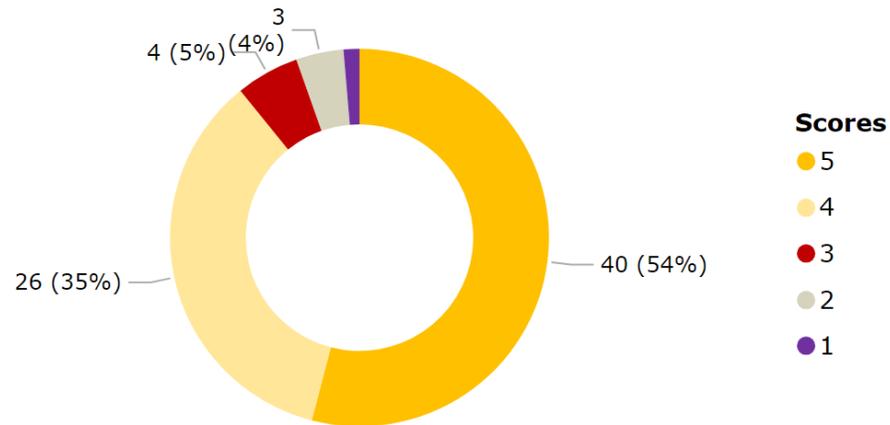
**CBM Global est flexible et disposée à adapter les conditions de son soutien afin de répondre à nos besoins**



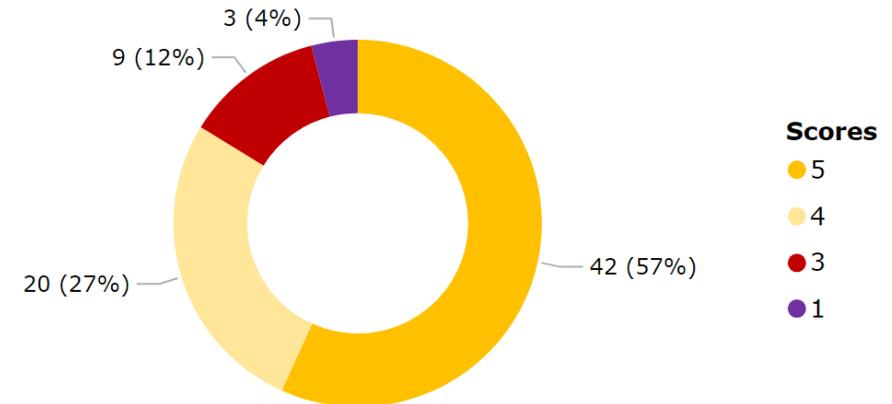
**CBM Global comprend nos priorités et nous aide à les réaliser**



**CBM Global nous aide à renforcer nos compétences et notre capacité organisationnelle**



**Le personnel de CBM Global est respectueux, serviable et compétent**



## Quelques citations de partenaires interrogés (anonymes)

**« CBM Global est plus qu'un simple donateur : ils ne se contentent pas de tendre la main, ils tendent les bras. »**

« Nous avons travaillé avec plusieurs bailleurs de fonds. CBM Global est différent. Les autres se contentent de vérifier que nous faisons notre travail, tandis que CBM Global travaille avec nous. »



« Le partenariat, c'est travailler, apprendre et grandir ensemble pour atteindre un objectif commun, en sachant qu'ensemble, on peut accomplir beaucoup plus que séparément. »

« Nos réunions sont toujours axées sur le travail. Peut-être que des activités de team building nous aideraient à mieux nous comprendre. »

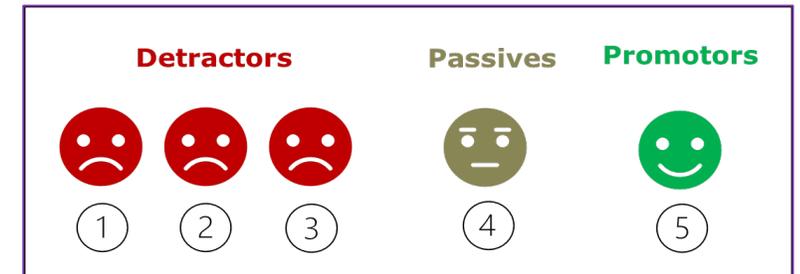
« Les autres donateurs ne s'intéressent qu'aux chiffres. CBM Global devrait aider à changer cette mentalité, afin de se concentrer sur l'impact et non pas uniquement sur le nombre d'enfants aidés. »



# Nous avons analysé

Comme en 2022, nous avons utilisé la technique du **'Net Promotor Score' (analyse de performance nette)** qui distingue trois profils de répondants :

- **Les 'promoteurs'**, qui nous ont attribué un score de 5. Ce sont nos 'champions', qui sont généralement satisfaits de notre partenariat et susceptibles de nous recommander à d'autres.
- **Les 'passifs'**, qui nous ont attribué un score de 4. Ils n'ont pas de préoccupations majeures, sont 'passivement satisfaits', mais sont également plutôt neutres quant à notre partenariat.
- **Les 'détracteurs'**, qui nous ont attribué un score entre 1 et 3. Ils ont une perception assez négative de leur engagement auprès de nous.

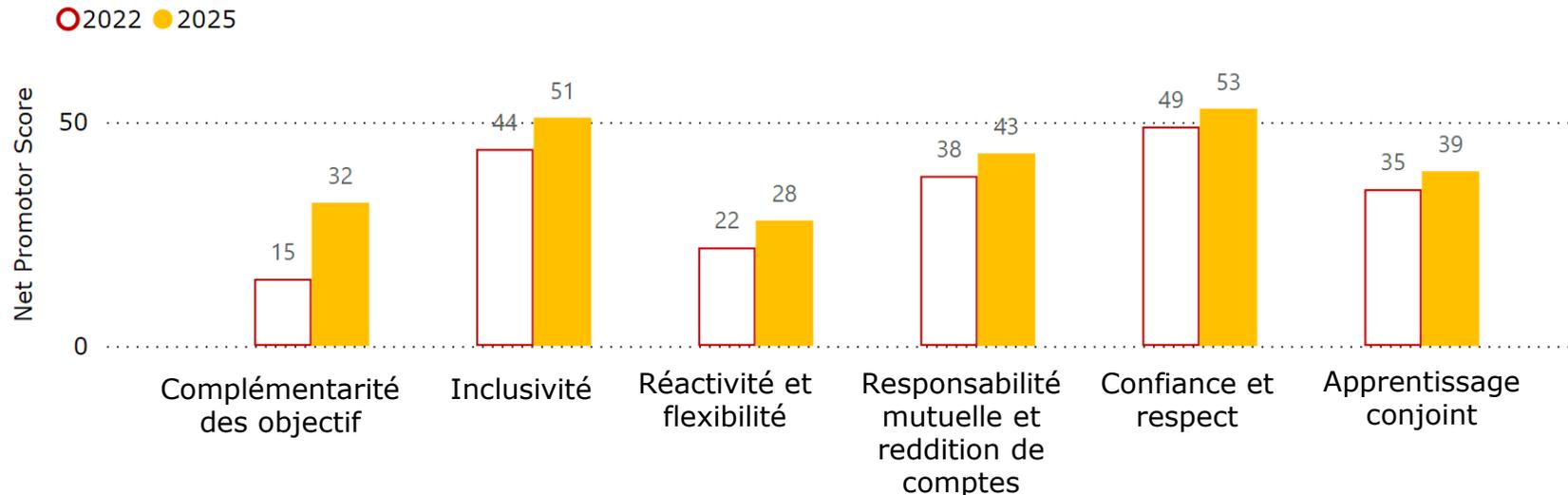


Un **'Net Promotor Score' (NPS)** est calculé, correspondant au pourcentage de 'promoteurs' moins le pourcentage de 'détracteurs'. Les résultats complets sont présentés [ici](#). Un NPS compris entre 30 et 50 est considéré comme 'bon', un NPS supérieur à 50 est 'excellent'.

Le cas échéant, les NPS ont été validés ou comparés aux réponses des entretiens.

Les 5 pages suivantes présentent les scores NPS et les citations pertinentes (anonymes) issues des entretiens avec les partenaires pour quelques thèmes clés. Ces éléments, parmi d'autres, ont servi de base à l'élaboration **des engagements** que nous prenons et **des actions** que nous allons mettre en œuvre.

## Engagements en matière de partenariat



*« L'un de nos meilleurs partenaires »*

*« Nous avons beaucoup appris en matière de communication, de prise de parole en public et de plaidoyer. »*

*« Ce qui me passionne le plus, c'est que nous avons un objectif commun : soutenir les communautés marginalisées. Il ne s'agit pas seulement d'un financement. »*

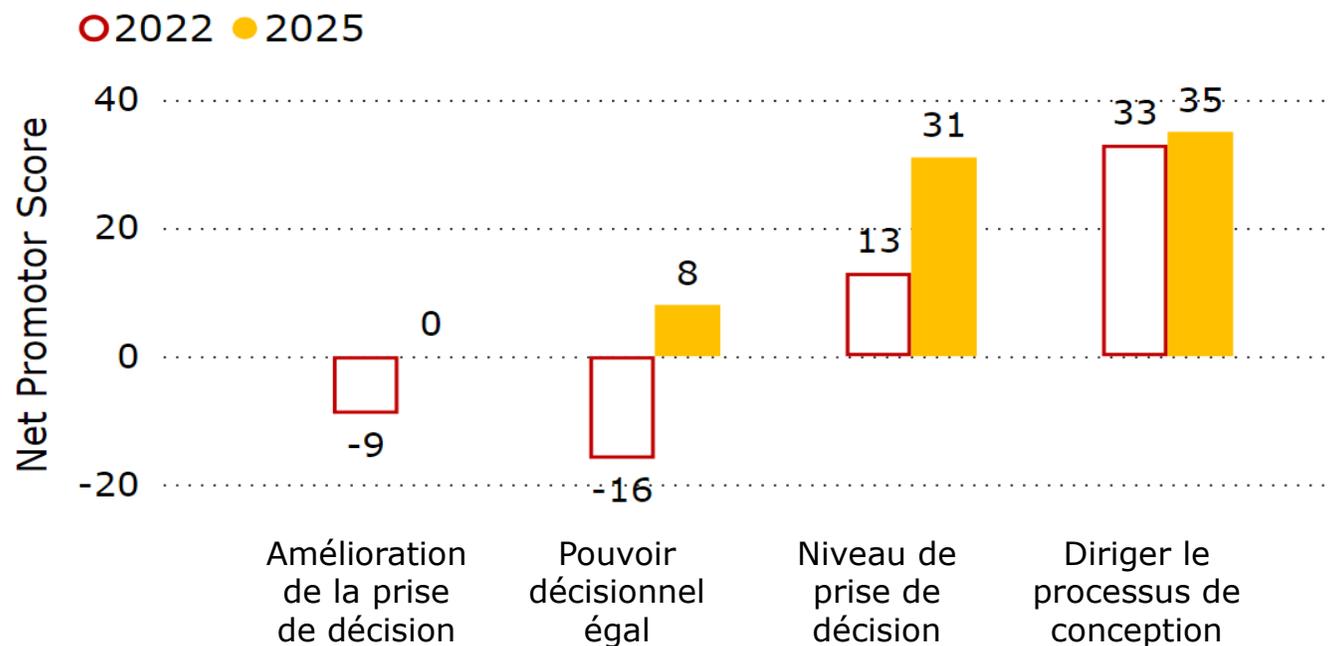
*CBM Global et notre organisation travaillent ensemble depuis des décennies, mais nous n'avons jamais rien publié ensemble.*

*« Nous incluons CBM Global dans toutes nos planifications stratégiques, ce qui permet à notre travail politique d'être véritablement ancré dans un partenariat. »*

*« CBM Global défend notre cause et notre expertise afin de donner de la visibilité à notre travail. »*

*« CBM Global nous a permis de prendre les devants et nous a fait confiance ; c'est nous qui décidons des activités. »*

## Égalité et prise de décision



« Parfois, ils ignorent notre expertise sur le terrain. »

« Au début, CBM Global décidait de tout, mais aujourd'hui, nous nous sentons davantage impliqués, en particulier dans les discussions stratégiques et la planification annuelle. »

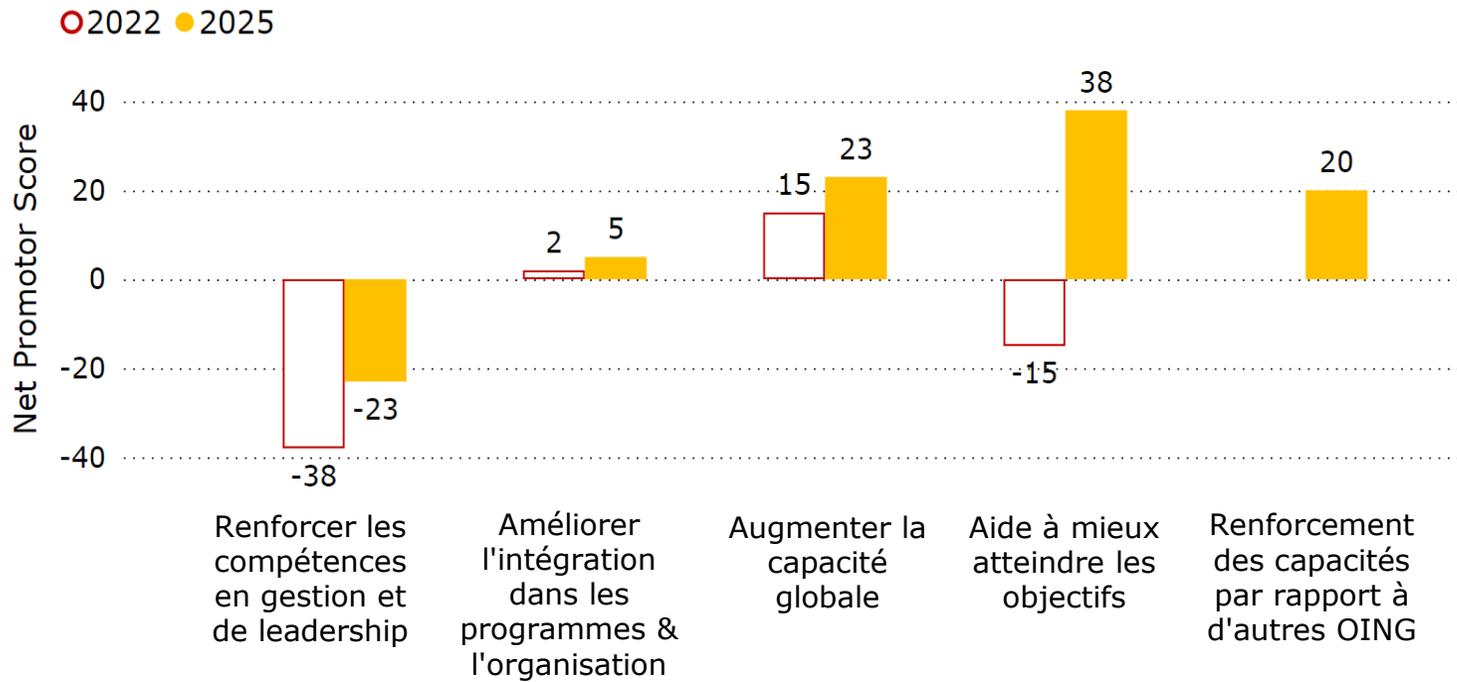
« Le projet a été co-conçu, mais la mise en œuvre manque d'autonomie. »

« À part la conception, toutes les activités sont réalisées par le partenaire, nous nous sentons donc vraiment responsabilisés. »

« L'OPH s'est vu confier le rôle de chef de file et nous ne nous sentons pas laissés pour compte, même pour l'évaluation, que nous avons pu diriger. »

« CBM Global nous a permis de diriger et nous a fait confiance ; c'est nous qui décidons des activités. »

## Renforcement des capacités



« CBM Global met toujours l'accent sur le renforcement des capacités de ses partenaires. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous les considérons cette organisation comme un partenaire : nous cherchons à nous développer et CBM Global nous aide à y parvenir. »

« Le responsable financier de CBM Global pourrait encadrer le nôtre. Nous tirerions grandement profit d'un mentorat au niveau départemental. »

« Aidez-nous à comprendre les changements chez les donateurs, le changement climatique, l'IA. »

« Ce dont nous avons besoin, ce n'est pas seulement d'une formation, mais aussi de quelqu'un qui remette en question nos idées, nous aide à progresser et reste en contact avec nous. »

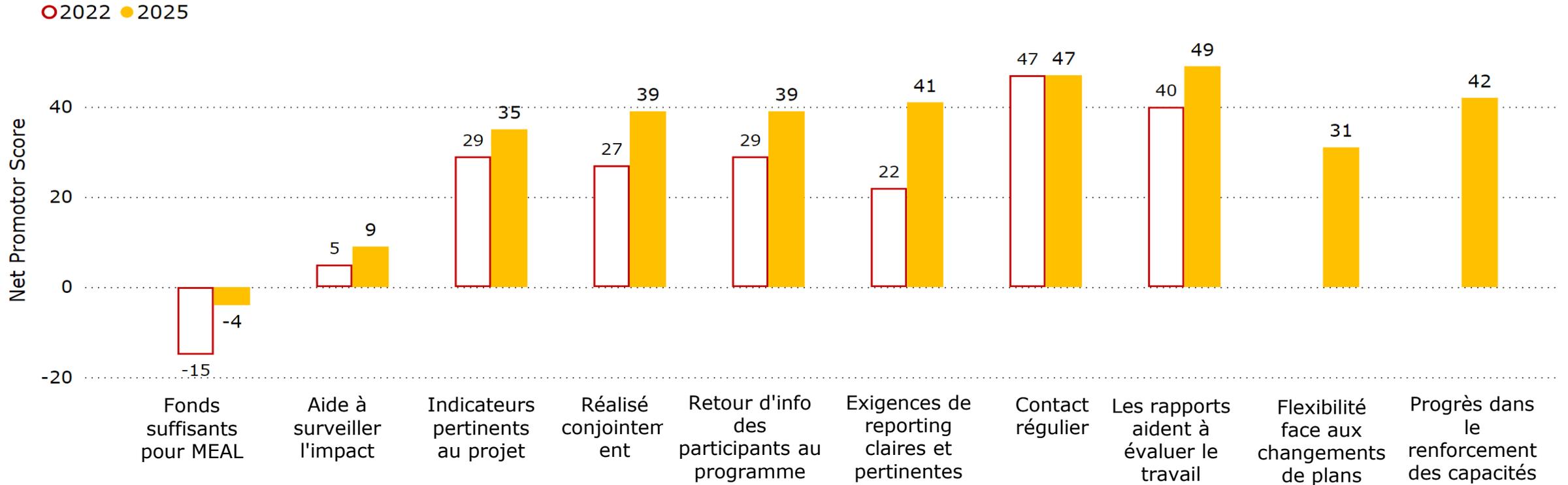
« Une formation en gestion de projet et en collecte de fonds nous aiderait à solliciter d'autres bailleurs de fonds et à financer nos plans d'action. »

« Nous avons besoin de découvrir les meilleures pratiques au-delà de notre pays. »

« Ce serait formidable d'avoir un réseau de partenaires CBM Global, afin que nous ne travaillions pas tous en vase clos. »

»

# Suivi, évaluation et apprentissage



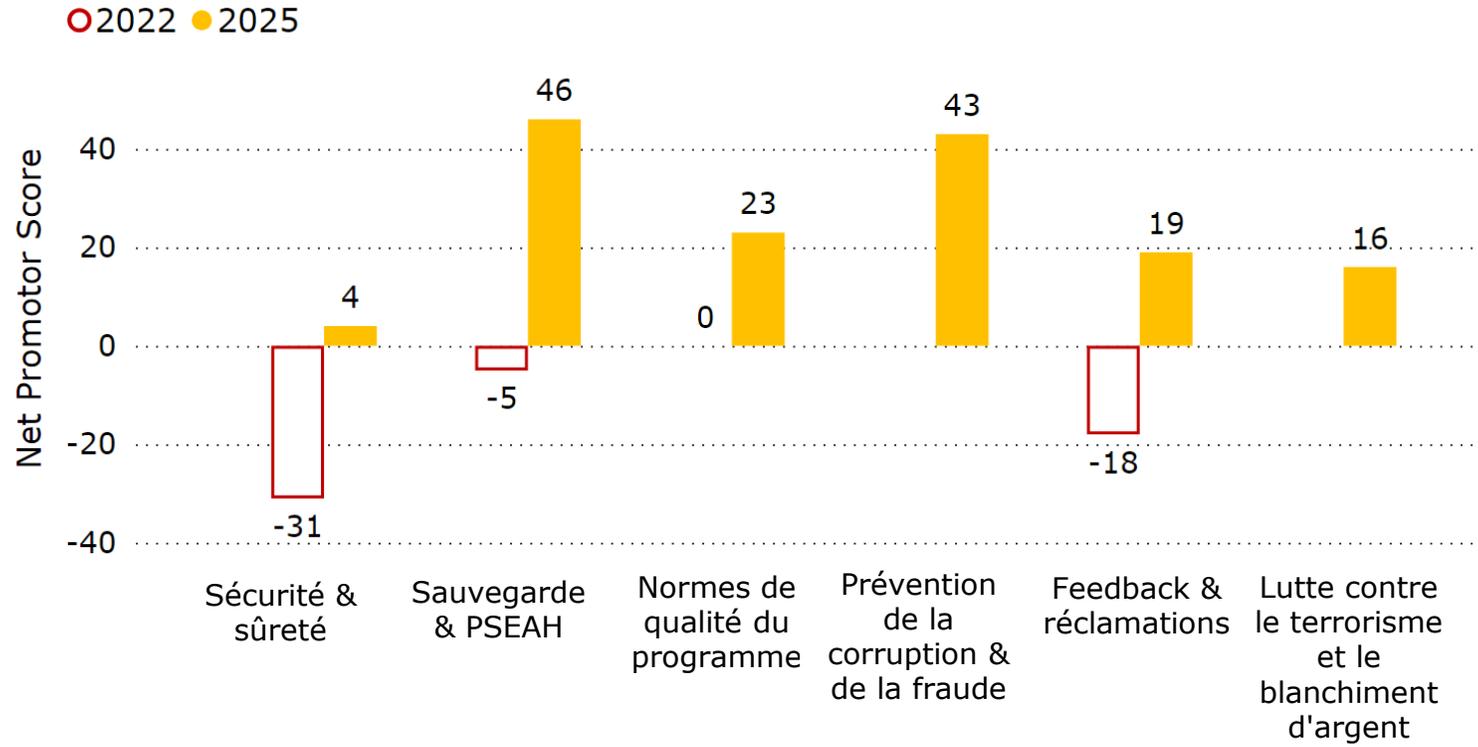
« Nous assurons le suivi, mais les outils ont été développés par CBM Global, et nous n'avons pas été suffisamment consultés. »

« L'examen de conformité nous a aidés à comprendre ce qui manque en matière de ressources humaines et de gouvernance efficace. »

« [Un membre du personnel de CBM Global] nous a formés à plusieurs reprises sur le MEAL et ne se lasse jamais de nous aider à nous améliorer. »

« Parfois, CBM Global propose un budget qui n'est pas compatible avec les besoins réels, en particulier pour les frais administratifs. »

## Politiques et normes



« Grâce à CBM Global, nous disposons désormais de nouvelles procédures opérationnelles standard et de points focaux pour la protection. »

« Les politiques n'ont pas été mentionnées au début. Elles devraient être examinées ensemble, et non après coup. »

« [CBM Global devrait améliorer] le renforcement institutionnel de ses partenaires dans l'élaboration de politiques qui les rendront plus attractifs en tant que partenaires ».

Nous avons des politiques, mais elles ne sont pas toujours alignées sur celles de CBM Global. Nous avons besoin d'aide pour nous assurer que nos systèmes correspondent. »



# Nous nous engageons

En réponse à ce que nous avons entendu de nos partenaires, nous nous engageons à :

Rapprocher autant que possible nos actions de suivi de nos partenaires grâce à **un dialogue continu entre nos équipes pays et nos partenaires**, afin de garantir que nos réponses à leurs commentaires soient adaptées au contexte.

**Poursuivre les engagements pris dans le cadre de l'exercice de retour d'information des partenaires de 2022** (par exemple, renforcer les mécanismes de retour d'information, explorer des approches visant à faciliter le partage structuré des connaissances avec nos partenaires, etc.)

**Optimiser davantage les processus et outils (opérationnels) spécifiques** (introduire des directives financières pour les projets, revoir les outils et processus de reporting, revoir le processus d'élaboration des projets, etc.)

**Poursuivre nos engagements en matière de localisation** (voir [Notre approche du partenariat | CBM Global](#)) et continuer à consulter nos partenaires dans ce cadre.

Dans le cadre de notre programme de localisation, **intensifier notre attention sur le renforcement (mutuel) des organisations dans le cadre de nos partenariats.**

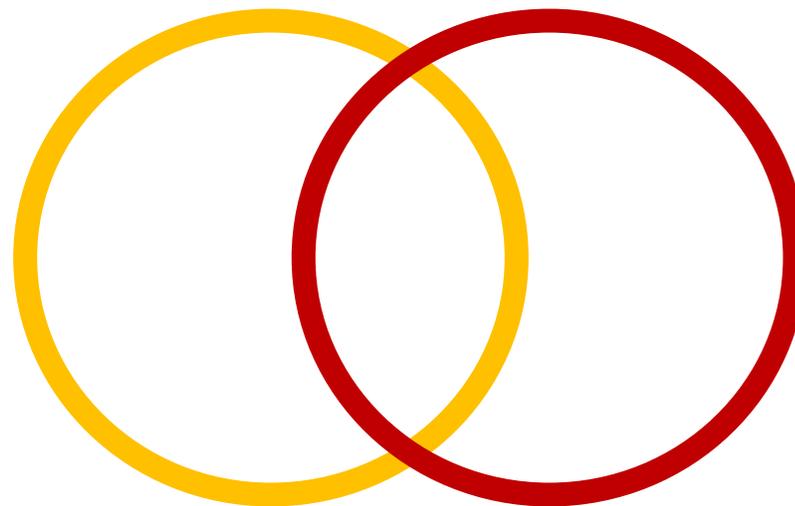


# Nous agissons

Pour tenir nos engagements, nous avons prévu une approche en deux volets, chaque niveau informant et soutenant l'autre :

## Nous agissons au niveau global

Exemples d'actions :  
élaborer des directives financières pour les projets, revoir nos modèles et processus de reporting, dresser un inventaire des approches de renforcement organisationnel, etc.



**Informier et soutenir**

## Nous agissons au niveau national

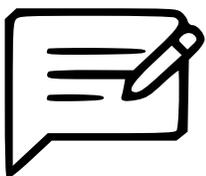
Chaque équipe nationale élabore un **plan d'action national** avec ses partenaires en réponse aux résultats (anonymisés) d'enquêtes et d'entretiens spécifiques au pays.



# Poursuivons la conversation

Nous prévoyons de mener notre prochaine consultation officielle auprès de nos partenaires dans deux à trois ans. D'ici là, nous publierons des mises à jour annuelles sur nos engagements, mais **n'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires dès maintenant !**

Parlez-en à votre interlocuteur CBM Global lors d'entretiens individuels ou collectifs, ou **utilisez notre mécanisme de commentaires et de réclamations**. Si vous avez des inquiétudes ou des soupçons concernant le comportement du personnel de CBM Global, notamment dans des situations de protection, d'exploitation sexuelle, d'abus ou de harcèlement, veuillez immédiatement **utiliser nos mécanismes de signalement** :



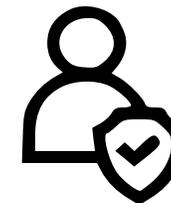
COMMENTAIRES ET  
PLAINTES CONCERNANT LE  
PROGRAMME

**En savoir plus**



DÉNONCIATION

**En savoir plus**



SAUVEGARDE ET PROTECTION  
CONTRE L'EXPLOITATION, LES ABUS  
ET LE HARCÈLEMENT SEXUELS

**En savoir plus**

**Poursuivons la conversation !**



# Merci

---



---

*« Je suis profondément reconnaissant envers tous les partenaires qui ont participé à notre enquête 2025 auprès des partenaires de CBM Global, ainsi qu'aux organisations partenaires qui ont accepté d'être interviewées. Merci d'avoir donné de votre temps. En tant que fédération, nous prenons très au sérieux nos principes de partenariat et nous nous efforçons d'écouter, d'apprendre et de nous améliorer continuellement. Vos précieuses contributions font toute la différence dans notre partenariat avec vous. »*

David Bainbridge, directeur exécutif de CBM Global

---

**Merci de la part de  
toute l'équipe de  
CBM Global**

**[www.cbm-  
global.org](http://www.cbm-global.org)**