

Politique CBM Global Feedback et réponse inclusifs

Juin 2026



CBM Global Disability Inclusion

Van Heuven Goedhartlaan 13D, 1181 LE Amstelveen, Pays-Bas

<https://cbm-global.org>

Table des matières

Table des matières	2
Définitions	3
Objectif	3
Déclarations de principe	4
Portée	4
Les principes des systèmes inclusifs de feedback et de réponse	5
Approche de CBM Global en matière de gestion du feedback	6
Application de cette politique dans une perspective de localisation	7
Références clés et documents d'appui	9

Définitions

Participants au programme : personnes impliquées dans le travail de CBM Global et de ses partenaires ou concernées par celui-ci, notamment les personnes en situation de handicap, les aidants et les autres membres de la communauté.

Feedback

Tout avis ou observation concernant les activités des programmes soutenus par CBM Global, ou le comportement du personnel de CBM Global ou de ses partenaires. Cela inclut les compliments, les suggestions, les préoccupations ou les plaintes, exprimés par des canaux formels ou informels.

Plaintes

Tout commentaire négatif émanant d'une personne estimant qu'elle-même ou d'autres personnes ont subi un préjudice du fait d'activités soutenues par CBM Global, ou estimant que CBM Global ou l'un de ses partenaires n'a pas respecté ses engagements ou les normes énoncées.

Partenaires

Organisations internationales, nationales ou régionales, y compris les organisations de personnes en situation de handicap (OPH), qui participent à la conception et à la mise en œuvre de projets, et qui prennent en charge la conception et la gestion des systèmes de feedback et de réponse, ainsi que le traitement des cas. La présente politique fait spécifiquement référence aux partenaires sous contrat direct avec CBM Global, mais part du principe que ces derniers appliquent ces principes aux organisations auxquelles ils font appel en sous-traitance pour mener à bien les activités des programmes soutenus par CBM Global.

Localisation

Moyen de garantir que les efforts de développement sont menés par les personnes en situation de handicap au sein des communautés, qu'ils les intègrent et qu'ils répondent à leurs besoins et à leurs attentes.

Objectif

L'objectif de cette politique est de garantir que les personnes en contact avec des projets financés par CBM Global et/ou avec le personnel de CBM Global aient **accès à des mécanismes inclusifs, sûrs et adaptés pour la gestion des retours d'expérience**.

Cette politique comporte trois **volets** distincts mais **complémentaires** :

1. La première partie de la politique définit un ensemble de **principes** généraux pour des systèmes inclusifs de feedback et de réponse.
2. La deuxième partie de cette politique décrit les **mesures** mises en place par CBM Global **pour gérer et répondre au feedback** que nous recevons directement. Celles-ci garantissent que nous respectons nos principes et les normes reconnues en matière de responsabilité.

3. Le troisième volet de cette politique souligne **notre engagement à aider nos partenaires** à mettre en place des systèmes inclusifs de feedback et de réponse. Ce faisant, cette politique concrétise notre engagement à donner aux organisations partenaires les moyens de diriger les programmes, comme défini dans notre « Approche du partenariat », tout en plaçant la voix et les droits des participants au cœur du portefeuille de programmes de CBM Global.

Déclarations de principe

CBM Global reconnaît que les participants aux programmes, leurs familles et les organisations qui les représentent constituent les principales parties prenantes envers lesquelles nous sommes responsables. **Nous nous engageons à écouter, à répondre, à tirer des enseignements et à adapter** nos programmes en fonction du feedback des participants, en accord avec le partenaire concerné. En tant qu'organisation attachée au partenariat et à la localisation, **nous apporterons notre soutien et nos ressources à nos partenaires** afin qu'ils puissent :

- Mettre en place des mécanismes sûrs, accessibles et inclusifs permettant aux participants aux programmes de donner leur avis.
- Garantir des réponses rapides, une prise de décision transparente et des boucles de feedback claires à l'intention des communautés ou des individus sur les mesures prises.
- Utiliser ces retours d'expérience pour favoriser l'amélioration continue, l'équité et la dignité dans nos programmes, en collaboration avec nos partenaires.
- Respecter les principes de sauvegarde (y compris la protection contre l'exploitation sexuelle, les abus et le harcèlement – PSEAH) et de protection des données.

Portée

La présente politique couvre **le feedback lié aux programmes et celui concernant la conduite du personnel de CBM Global, émanant de parties prenantes externes, y compris les participants aux programmes, dans tous les pays où CBM Global intervient**. Le feedback couvert par cette politique inclue celui reçu par des canaux formels (par exemple, e-mail, téléphone, SMS, points de contact dédiés) et informels (par exemple, réunions communautaires, interactions ponctuelles avec le personnel ou les bénévoles, structures communautaires traditionnelles). Les canaux informels constituent souvent les systèmes les plus fiables et les plus accessibles pour les membres de la communauté. Par conséquent, CBM Global et ses partenaires doivent être en mesure de gérer les problèmes soulevés par leur intermédiaire.

En tant qu'organisation travaillant en partenariat avec d'autres organisations pour mener à bien des projets, nous reconnaissons que **les partenaires sont souvent les mieux placés pour concevoir et mettre en œuvre des systèmes adaptés au contexte afin de gérer le feedback et d'y répondre**. La forme et le fonctionnement de ces systèmes varieront en fonction du contexte. La présente politique définit un ensemble de principes généraux pour des systèmes inclusifs de feedback et de réponse qui peuvent être considérés comme universels pour tous les projets financés par CBM Global. Elle définit les

mesures que nous prendrons en tant qu'organisation pour donner les moyens à nos partenaires de respecter ces principes et les soutenir dans cette démarche. Conscients que CBM Global peut recevoir du feedback, la présente politique décrit également les mesures que nous prendrons pour gérer tout feedback reçu directement par l'organisation.

Les principes des systèmes inclusifs de feedback et de réponse

Pour que les systèmes de feedback et de réponse soient **accessibles, inclusifs, sûrs et efficaces**, il est important que la forme et le fonctionnement de chaque système soient adaptés au contexte spécifique dans lequel s'inscrit un projet. Malgré ce besoin de flexibilité et d'adaptation, les **principes généraux** suivants peuvent s'appliquer de manière universelle à tous les systèmes de feedback et de réponse au sein du portefeuille de programmes de CBM Global.

L'analyse contextuelle

CBM Global et ses partenaires veilleront à ce que les mécanismes de feedback et de réponse **s'appuient sur une compréhension approfondie du contexte local**, y compris la diversité des populations concernées et les obstacles susceptibles de limiter l'accès équitable à la participation.

La consultation des communautés

CBM Global et ses partenaires doivent **impliquer les communautés**, y compris les participants aux programmes, les OPH et les représentants communautaires, afin de garantir que les systèmes de feedback reflètent leurs préférences, leurs besoins et leurs attentes, et de promouvoir la confiance et l'absence de représailles.

Processus adaptés au contexte

CBM Global et ses partenaires mettront **en place des processus de feedback et de réponse adaptés au contexte**, conformes aux politiques applicables et tenant compte des différents niveaux de risque, de gravité et des dynamiques locales.

Sécurité, accessibilité et confidentialité

CBM Global et ses partenaires accorderont **la priorité à la sécurité, à l'accessibilité et à la confidentialité** dans tous les systèmes de feedback et de réponse, en veillant à ce qu'un personnel diversifié (y compris des personnes en situation de handicap) soit disponible pour traiter le feedback et en adoptant des approches centrées sur les survivants, en particulier en matière de sauvegarde et de protection contre l'exploitation sexuelle, les abus et le harcèlement.

Communication

CBM Global et ses partenaires veilleront à ce que toutes les parties prenantes soient informées de leur droit de formuler du feedback en toute sécurité et sans crainte, et **communiqueront avec elles** en utilisant des méthodes et des formats accessibles et adaptés au contexte.

Sélection et formation des personnes chargées de la gestion du feedback

CBM Global et ses partenaires veilleront à ce que **le personnel chargé de la gestion du feedback soit sélectionné, formé et soutenu de manière appropriée**, et à ce que **des**

ressources suffisantes **soient allouées** pour maintenir des systèmes inclusifs, efficaces et responsables.

Traitement et réponse aux retours d'information

CBM Global et ses partenaires doivent **prendre acte du feedback, l'évaluer et y répondre de manière rapide, appropriée et accessible**, et doivent s'en servir pour éclairer la prise de décision et l'amélioration des programmes.

Sécurité des données

CBM Global et ses partenaires doivent **mettre en place des systèmes sécurisés et confidentiels** pour le stockage et la gestion des données issues du feedback, en veillant au respect des lois applicables en matière de protection des données et des normes organisationnelles.

Suivi et évaluation

CBM Global et ses partenaires doivent **régulièrement suivre, examiner et évaluer les mécanismes de feedback** afin de garantir leur efficacité, leur accessibilité et leur pertinence, et doivent promouvoir la transparence et l'amélioration continue grâce à un engagement auprès des communautés.

Approche de CBM Global en matière de gestion du feedback

Le feedback peut être reçu directement par CBM Global ou son personnel. **CBM Global peut notamment recevoir directement du feedback dans** les situations suivantes :

- Un membre du personnel de CBM Global **rencontre directement des participants au projet et/ou d'autres parties prenantes du projet** (notamment des fournisseurs, des représentants du gouvernement ou des autorités locales, ou encore un partenaire) dans le cadre d'une visite de projet ou chez un partenaire, d'une évaluation ou de toute autre activité communautaire.
- **Les plaignants** craignent des représailles de la part d'une organisation partenaire et **souhaitent donc contourner le système** de gestion et de réponse au feedback **mis en place par ce partenaire.**
- Une personne ayant formulé un feedback juge insatisfaisante la manière dont le partenaire a traité ce retour et **souhaite donc soumettre à nouveau sa question directement** à CBM Global.
- **Les remarques concernent** le travail **de CBM Global** ou la conduite du personnel de CBM Global

Canaux de transmission du feedback

Le feedback peut être communiqué au personnel de CBM Global lors de réunions, de discussions, de visites de suivi, par e-mail ou lors de toute autre interaction. CBM Global a également mis en place les **canaux formels** suivants pour transmettre du feedback à l'organisation :

E-mail : feedback@cbm-global.org

Courrier postal : Dr.-Werner-Freyberg-Str. 7, 69514 Laudendach, Allemagne

Formulaire en ligne : [Canal de dénonciation et de sauvegarde de CBM Global Disability Inclusion](#)

Lorsqu'ils utilisent ces canaux, les personnes sont invitées à indiquer leur nom, leur lien avec CBM Global et leurs coordonnées, ainsi qu'à fournir des détails clairs sur le sujet qui les préoccupe. Le feedback anonyme est accepté, bien que l'anonymat puisse limiter la capacité de CBM Global à enquêter et à résoudre le problème.

Gérer et répondre au feedback

Lorsque du feedback est reçu directement par CBM Global, ces questions sont traitées et font l'objet d'une réponse **conformément aux procédures mises en place par le partenaire de CBM Global** pour le projet concerné. Cela permet de s'assurer que le partenaire est informé du problème soulevé et qu'il est en mesure d'y répondre de manière appropriée.

S'il existe une raison valable pour laquelle le feedback reçu directement par CBM Global ne doit pas être géré via le système de feedback et de réponses du partenaire, la question sera **traitée par les structures hiérarchiques de CBM Global** afin d'être gérée en fonction de sa nature et de sa gravité. La gestion de la question suivra les procédures définies dans le Guide (interne) des procédures de feedback et de plaintes du programme CBM Global. Ces cas peuvent inclure des situations où la question est liée à une fraude, à la corruption ou à d'autres formes de comportement criminel, lorsque le plaignant craint des représailles, ou lorsque la plainte concerne les pratiques ou les comportements de CBM Global et/ou de son personnel.

Lorsqu'une plainte porte sur un risque de préjudice, d'exploitation ou d'abus qui s'est produit ou qui se produira si aucune mesure n'est prise, cela constitue **un problème de sauvegarde et sera traité conformément à la politique de sauvegarde de CBM Global**. Lorsqu'une plainte porte sur un soupçon **de détournement de ressources ou d'abus de pouvoir** à des fins personnelles, le problème sera traité conformément à la **politique de prévention de la corruption et de la fraude de CBM Global**. CBM Global prend très au sérieux toutes les préoccupations en matière de sauvegarde ou d'ordre pénal. Ces préoccupations doivent être signalées par le biais des mécanismes mis en place. Aucune personne ne doit mener sa propre enquête en dehors des procédures officielles.

Le feedback ne relevant pas du champ d'action de CBM Global seront transmis à l'entité compétente, conformément aux normes reconnues en matière de responsabilité.

Lorsqu'une plainte est reçue directement par CBM Global et que le **plaignant** a fourni son nom et ses coordonnées, celui-ci **sera tenu informé** de l'avancement et des résultats de l'enquête et/ou du traitement du problème.

Application de cette politique dans une perspective de localisation

En tant qu'organisation engagée à établir des partenariats avec des organisations locales, nous souhaitons mettre en œuvre les principes relatifs à des systèmes inclusifs de feedback et de réponse énoncés dans la présente politique, d'une manière qui s'aligne sur notre approche du partenariat. Pour ce faire, nous prendrons les mesures suivantes.

Évaluation des partenariats

Grâce à notre cadre d'évaluation des capacités des partenaires, CBM Global **évaluera la capacité de ces derniers à développer et à mettre en œuvre des systèmes de feedback et de réponse** adaptés à l'ampleur et aux risques des programmes. Lorsque des lacunes seront identifiées, CBM Global **travaillera avec le partenaire pour renforcer** ses systèmes et ses processus.

Sensibilisation

CBM Global **veillera à ce que tous ses partenaires aient connaissance de la présente politique et des principes qui y sont associés**, par le biais de séances d'orientation, de réunions avec les partenaires et de supports de communication accessibles. La sensibilisation à cette politique sera intégrée au processus d'intégration des partenaires et aux évaluations des programmes. La politique est également mentionnée dans tous les contrats de projet signés entre CBM Global et ses partenaires.

Conception conjointe

CBM Global **travaillera en collaboration avec ses partenaires pour développer des systèmes inclusifs de feedback et de réponse tout en concevant conjointement les projets**. Lorsque les partenaires disposent déjà de systèmes et de processus sur lesquels s'appuyer, ils seront habilités à diriger le processus de conception. Lorsque les partenaires ne disposent pas de tels systèmes, CBM Global soutiendra le développement de systèmes adaptés au contexte. Nous reconnaissons que les partenaires sont souvent les mieux placés pour fournir des conseils sur des aspects clés tels que l'inclusion, l'accessibilité et le contexte.

Allocation des ressources

Au cours de la conception conjointe des projets avec les partenaires, CBM Global **veillera à l'allocation de ressources**, dans le cadre des budgets, pour mettre en place et maintenir des systèmes de feedback et de réponse. Cela inclut le financement du personnel, des aménagements raisonnables, des technologies, de la traduction, de l'engagement communautaire, ainsi qu'une rémunération équitable pour les représentants communautaires et les OPH impliqués.

Accès à la formation et aux conseils

Les partenaires auront **accès à des modules de formation, à des documents d'orientation et à une assistance technique** sur les systèmes inclusifs de feedback et de réponse, la sauvegarde des personnes et la protection des données. Le renforcement des capacités sera adapté aux contextes locaux et aux besoins des partenaires.

Réflexion

Dans le cadre de la gestion du cycle de projet, CBM Global **animera régulièrement des sessions de réflexion avec les partenaires** afin d'évaluer l'efficacité des systèmes de feedback et de réponse, de partager les enseignements tirés et d'identifier les possibilités d'amélioration. Ces sessions alimenteront les processus d'apprentissage et d'adaptation du programme.

Références clés et documents d'appui

Tous les documents mentionnés ci-dessus sont accessibles au personnel de la Fédération CBM Global sur [Global Connect](#). Les documents destinés à un public externe sont disponibles sur www.cbm-global.org.

- Cadre de qualité des programmes de CBM Global (CBM Global Programme Quality Framework)
- CBM Global Approche du partenariat
- Politique CBM Global - Sauvegarde
- Politique CBM Global - Dénonciation
- Politique CBM Global – Prévention de la corruption et de la fraude
- Guide sur le processus de retour d'expérience et de traitement des réclamations (interne – Process Guide : Programme Feedback & Complaints)