



Enquête de satisfaction des partenariats – Keystone 2013

Ce document reprend les éléments sondés auprès des partenaires des ONG belges. Ceux-ci peuvent être utiles à prendre en compte dans une politique et gestion des partenariats (traduction ACODEV).

6 domaines de satisfaction

1. Soutien financier
2. Soutien non-financier/soutien pour le renforcement des capacités
3. Effets du partenariat sur le travail de l'organisation
4. Administration
5. Relations et communication
6. Compréhension et apprentissages

1. Soutien financier

- Montant du financement
- Longueur de la période du financement
- Rythme des versements
- Possibilité de pouvoir changer la destination des fonds
- Considération de l'activité et action de l'organisation pour estimer le financement
- Explication sur la provenance des fonds

2. Soutien non-financier

Renforcement des capacités

- Gouvernance
- Gestion et leadership de l'organisation
- Gestion financière
- Capacités techniques à fournir des services
- Campagnes et plaidoyer
- Approches participatives
- Suivi et évaluation
- Durabilité financière / planification long terme
- Approches stratégiques
- Renforcement par rapport à la gestion entrepreneuriale

Autre soutien non financier

- Plaidoyer commun
- Objectifs partagés du programme
- Renforcement de la présence au niveau national ou international
- Communication et promotion du travail du partenaire
- Accès à d'autres financements
- Accès à d'autres ONG / individus / réseaux
- Avis sur le/s secteur/s et le travail du partenaire
- Protection contre les menaces

3. Effet du partenariat sur le travail de l'organisation

Changements issus du partenariat

- Clarification du rôle de l'organisation dans la société
- Énergie déployée par l'organisation pour assumer ce rôle
- Manière de gérer l'organisation
- Manière d'arriver aux résultats
- Légitimité due par la société
- Autonomie financière
- Influence directe sur le contexte environnant
- Manière de travailler avec d'autres organisations
- Réactivité au changement
- Planification stratégique
- Cohérence interne

Amélioration du travail

- Identification des actions
- Genre d'actions réalisées / services fournis
- Identification des bénéficiaires
- Durabilité des actions / services
- Suivi des résultats
- Evaluation d'impact
- Prise en compte de la dimension genre
- Prise en compte de la dimension environnementale
- Empowerment par les bénéficiaires des actions
- Recherche de complémentarité et synergies avec d'autres organisations

4. Administration

La contractualisation

- Temps passé entre les premiers échanges et le soutien
- Montant et adéquation entre besoins de l'organisation et le soutien de l'ONG
- Période du soutien et adéquation par rapport aux besoins de l'organisation

- Niveau de pression sur l'organisation en termes de changements de ses priorités
- Flexibilité pour s'adapter à la demande de l'organisation
- Support à l'ONG avant d'arriver à la contractualisation
- Renforcement des capacités avant la contractualisation

Suivi et évaluation

- Visites sur le terrain
- Discussions e-mail/téléphone
- Fréquence d'envois de rapports
- Rapports d'audits financiers
- Modalités de suivi communes
- Travail avec les parties prenantes
- Travail sur le changement
- Feedback systématique aux bénéficiaires

Rapportage

- Clarté du format de rapportage et facilité d'utilisation
- Commentaires utiles sur le rapport
- Améliorations sur base du suivi et du rapportage
- Identification commune des manières de suivre l'impact
- Rapidité et facilité de la collecte d'informations
- Rapportage sur l'essentiel (versus approche détailliste)
- Compréhension sur la manière dont l'information fournie est utilisée
- Support financier et autre suffisant pour le suivi et le rapportage

Amélioration du suivi et du rapportage

- Pouvoir utiliser d'autres formats
- Plus de visites
- Simplification du suivi et du processus de rapportage
- Implication dans la façon dont sont menés le suivi et l'analyse des progrès
- Plus de suivi avec l'organisation
- Prise en compte de l'expertise de l'organisation pour suivre les progrès
- Aider à suivre et rapporter d'une façon utile pour l'organisation et les bénéficiaires
- Partager les leçons et expériences issues d'organisations travaillant sur les mêmes sujets
- Mettre plus d'attention sur les changements sociaux de long terme
- Demander plus de feedback des communautés locales
- Discuter le rapport avec l'organisation
- Donner plus de ressources pour suivre et faire un meilleur rapportage

5. Relation/Communication

Fréquence des contacts

- Nombre des contacts

Manière de travailler

- Soutien en temps opportun
- Compréhension mutuelle de la stratégie
- Compréhension mutuelle du contexte
- Promotion (médias, etc)
- Gestion de la fin du partenariat (explications, etc)

Interactions

- Facilité pour aborder les problèmes
- Facilité pour débattre sur les désaccords
- Ecoute et réponses adéquates aux préoccupations et questions de l'organisation
- Prise en compte de l'avis de l'organisation partenaire
- Attitude du staff respectueuse, serviable, capable
- Non prise en compte du temps de l'organisation pour le travail de l'ONG
- Traitement équitable
- Plus-value de la représentation locale

Redevabilité de l'ONG

- Implication de l'organisation dans la définition de la stratégie
- Transparence par rapport à l'utilisation des fonds
- Mise en place d'une procédure des réclamations
- Compréhension des procédures, planifications, stratégies de l'ONG
- Accès à l'information sur l'identité et la stratégie de l'ONG
- Explication de la façon dont l'ONG décide de ses partenariats
- Implication dans les décisions sur le partenariat
- Importance accordée à la redevabilité vers les partenaires

Amélioration de la relation de partenariat

- Soutien au moment opportun
- Flexibilité pour le support
- Ouverture et discussion autour des plans et stratégies
- Possibilité de développer une stratégie commune avec l'organisation partenaire
- Compréhension de la stratégie et du contexte du partenaire
- Promotion du travail de l'organisation
- Temps consacré à l'écoute de l'organisation
- Importance du respect
- Accessibilité
- Principes d'équité
- Mise en place ou renforcement des bureaux locaux
- Importance de la transparence
- Stratégie pour apprendre des erreurs dans le partenariat
- Mise en place d'une procédure de plaintes

6. Compréhension et apprentissages

Compréhension et apprentissage

- Compréhension du secteur d'intervention de l'organisation
- Place de l'ONG en tant que leader dans le secteur d'intervention de l'organisation
- Contribution majeure de l'ONG dans le secteur d'intervention de l'organisation
- Apprentissages de ses erreurs et améliorations

Amélioration

- Capacités à progresser

7. Image globale que l'ONG donne à l'organisation partenaire

- Grande soeur attentionnée
- Père absent
- Agent de police
- Tante sage
- Expert managérial
- Politicien
- Oncle riche
- Professeur
- Prêtre