**Cet outil sert à évaluer la qualité des communications au sein des accords de**

**partenariat.**

Les contextes et les risques de sécurité sont souvent sources de malentendus

entre partenaires. Les barrières linguistiques et les différences culturelles de

communication sont particulièrement problématiques si l’on veut mener des

discussions utiles et approfondies sur les risques de sécurité (cultures orales contre

cultures écrites, absence de contacts en face à face). Qui plus est, le personnel

qui opère dans le domaine de la sécurité s’exprime souvent dans un jargon bien

particulier, avec des concepts difficiles à traduire dans les différentes langues.

Les partenaires devront régulièrement passer en revue la qualité de leur

communication et identifier les principaux obstacles à leurs échanges. Cet outil doit

les aider à améliorer leur communication, ou à évaluer et comparer les différentes

stratégies de communication et résoudre tout malentendu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Exercise – Évaluer la qualité de votre communication (par exemple courriels, courriers, appels téléphoniques, réunions en face à face)** | **Liste de vérification**  | **Évaluation – Passer en revue la communication au sein du partenariat d’une manière plus générale** | **Liste de vérification** |
| 1. La communication est-elle claire?
2. La communication évite-t-elle l’emploi de jargon et d’acronymes?
3. La communication sur les motivations et les objectifs est-elle transparente (autrement dit, est-il facile de comprendre la raison pour laquelle vous communiquez et ce que vous espérez en retirer?)
4. Le mode de communication est-il adapté au destinataire?
5. La communication est-elle respectueuse, équitable et sensible sur le plan culturel (en évitant un langage négatif, exigeant ou trop autoritaire)?
6. La communication témoigne-t-elle d’une certaine compassion à l’égard des circonstances particulières du destinataire et de l’organisation dans son ensemble  ?
7. La communication est-elle pertinente pour tous les destinataires  ? Si elle ne l’est pas, que faire pour qu’elle le devienne  ? (P. ex., certains collaborateurs sont susceptibles de trouver qu’il est superflu d’être impliqués dans les discussions sur la sécurité s’ils n’ont pas de responsabilités en matière de sécurité ou s’ils opèrent dans une zone à faible risque.)
 | ☐☐☐☐☐☐☐ | 1. Une confiance mutuelle est-elle manifeste dans les communications entre partenaires?
2. L’information est-elle partagée de manière proactive entre les partenaires?
3. Les partenaires cherchent-ils à obtenir un retour réciproque régulier, aussi bien formellement qu’informellement, y compris sur l’efficacité de la communication entre eux?
4. Les produits de la communication sont-ils nécessaires ou excessifs?
5. Les partenaires assument-ils ce qui a été dit ou fait?
6. La communication est-elle cohérente? (en termes de fréquence, de teneur et d’attentes de chaque partenaire)
7. La communication parvient-elle jusqu’aux personnes appropriées? Si ce n’est pas le cas, pourquoi? Explorer les barrières culturelles ou linguistiques.
8. Un interlocuteur peut-il être mis en place pour renforcer la communication entre les partenaires?
9. Les partenaires peuvent-ils chercher ensemble à résoudre les préoccupations relatives à la sécurité numérique susceptibles d’empêcher le personnel d’utiliser des plateformes de communication particulières? (En effet, dans certains contextes, les courriels et appels téléphoniques peuvent être interceptés par des acteurs gouvernementaux.)
10. Si la sécurité de certains modes de communication pose problème, existe-t-il d’autres formes (par exemple en face à face) auquel l’ensemble du personnel peut accéder ?
 | ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ |