

10. Communication et promotion de la santé

	De base			En développement			Avancé			De pointe		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Orientation stratégique	Sauf en cas d'urgence, les décisions de mener des activités de communication et de promotion de la santé ne sont pas liées à des objectifs stratégiques. Les efforts de communication ciblent rarement les publics les plus importants.			L'INSP s'efforce d'être stratégique dans ses efforts de communication et de promotion de la santé, mais l'absence de planification stratégique à long terme se traduit par de fréquents changements d'orientation. La prise en compte des publics clés et des moyens de les atteindre est de plus en plus fréquente.			L'INSP aligne ses efforts de communication et de promotion de la santé sur ses objectifs stratégiques à long terme. Il utilise diverses approches pour se mobiliser efficacement auprès de publics critiques.			L'INSP est conscient que ses efforts de communication en matière de santé font partie intégrante de sa mission. L'INSP a pour objectif d'être une ressource publique de premier plan pour l'information en matière de santé publique au niveau national et dans le monde. Il utilise une variété de données et d'autres informations pour maximiser l'efficacité de ses efforts de communication.		
Systèmes	L'INSP ne dispose pas d'outils, de lignes directrices ou de PON pour la communication dans le domaine de la santé. Les efforts de communication en matière de santé sont rarement examinés du point de vue de la qualité ou de la cohérence des messages et des documents. L'INSP a du mal à faire passer ses messages, même en cas d'urgence.			L'INSP élabore des outils, des lignes directrices et des PON pour soutenir les efforts de communication en matière de santé. Toutefois, ils sont utilisés de manière incohérente. Dans certains domaines à forte visibilité, l'INSP met en place des processus d'examen formels afin de garantir la qualité et la cohérence des messages.			Le personnel utilise généralement les lignes directrices et les outils de communication en matière de santé de l'INSP. Des processus d'examen formels garantissent la qualité des produits, mais le message et l'apparence des documents peuvent varier d'une partie à l'autre de l'INSP. Il existe des systèmes permettant de diffuser rapidement des messages en cas d'urgence et de surveiller la désinformation et d'y réagir.			L'INSP met régulièrement à jour ses méthodes de communication afin de tirer parti des nouveaux outils et des nouveaux moyens d'atteindre des publics diversifiés. Les systèmes et les procédures encouragent la collaboration et l'harmonisation des messages et des documents à l'échelle de l'INSP. Les systèmes novateurs de communication de l'INSP en cas d'urgence, y compris sa gestion de la désinformation, sont des modèles pour d'autres pays.		
Ressources	Le personnel de l'INSP manque d'expertise en matière de communication sur la santé. Les contraintes de ressources limitent la qualité et la quantité des efforts de communication en matière de santé.			Peu de membres du personnel ont reçu une formation officielle en communication dans le domaine de la santé, mais certains acquièrent de l'expérience en travaillant avec des groupes plus sophistiqués, tels que les organisations non gouvernementales. La plupart des ressources de communication de l'INSP sont destinées à des actions financées par des donateurs.			L'INSP dispose d'un personnel compétent pour soutenir les efforts de communication à forte visibilité, mais les efforts moins importants ne peuvent pas toujours bénéficier d'une expertise. L'INSP aide parfois les partenaires qui contribuent à la diffusion de ses messages, par exemple en fournissant des documents ou une formation. Il travaille en étroite collaboration avec les médias.			Le personnel spécialisé dans la communication soutient les efforts de communication à l'échelle de l'INSP. Ils forment et encadrent régulièrement le personnel de l'INSP et des organisations partenaires pour qu'ils deviennent de bons communicants. L'INSP s'engage régulièrement auprès des médias, notamment en proposant des formations sur les questions de santé publique, dans le cadre d'une stratégie d'amplification de ses messages avec fidélité.		
Qualité	Les informations fournies par l'INSP sont parfois inexactes ou obsolètes. Le matériel, les messages et les canaux sont rarement adaptés aux différents publics.			Les messages sont souvent difficiles à comprendre ou manquent d'informations essentielles, par exemple sur la manière de réduire les risques. L'INSP adapte parfois ses documents et ses canaux à des publics spécifiques.			L'INSP fixe des objectifs clairs et mesurables pour les principaux efforts de communication en matière de santé. Il arrive que les messages soient préalablement testés. L'institut utilise de multiples approches pour atteindre les publics cibles, mais ne parvient pas toujours à atteindre certaines populations critiques.			L'INSP élabore des plans complets pour les principaux efforts de communication en matière de santé, qui comprennent un engagement important des parties prenantes et des évaluations préalables des messages et des méthodes. L'INSP utilise des approches innovantes pour s'assurer que même les populations les plus difficiles à atteindre reçoivent les informations.		

Participation	L'INSP partage des informations et des documents avec certaines parties prenantes de manière incohérente. Bien qu'il élabore des documents pour répondre aux situations d'urgence, ceux-ci sont souvent simplement placés sur le site Web et ne sont pas largement diffusés.	À l'exception d'efforts spécifiques financés par des donateurs, l'INSP s'adresse à un nombre limité de parties prenantes pour s'engager dans des efforts de communication, y compris dans les situations d'urgence.	L'INSP fait appel à un large éventail de parties prenantes pour définir les priorités, élaborer, mettre en œuvre et évaluer les efforts de communication. En particulier dans les situations d'urgence, il collabore largement afin d'assurer une couverture aussi large que possible.	L'INSP développe et met en œuvre de nombreux efforts de communication en partenariat avec d'autres organisations. Dans les périodes calmes, il établit des réseaux étendus qui peuvent être mobilisés en cas d'urgence, y compris les organisations gouvernementales nationales, les agences infranationales, les organisations non gouvernementales et les médias.
Impact	Les efforts de communication de l'INSP en matière de santé sont de piètre qualité et ont une portée limitée. Il est peu probable qu'ils sensibilisent les gens ou qu'ils modifient leur comportement.	Certains efforts de communication en matière de santé, tels que ceux financés par des donateurs, peuvent atteindre les publics cibles, mais de nombreux efforts n'ont que peu ou pas d'impact.	Les efforts de communication en matière de santé de l'INSP sont visibles et touchent la plupart des publics cibles. Lorsque des évaluations formelles sont réalisées, elles montrent que les campagnes ont un impact.	Les systèmes de communication en matière de santé et les résultats de l'INSP sont exemplaires. Ses efforts contribuent de façon tangible à la sensibilisation à la santé et à la promotion de comportements positifs dans le pays et à l'échelle internationale. Grâce aux efforts de l'INSP, les organisations partenaires et les médias contribuent à amplifier les messages qu'il diffuse.