

7. Communication interne												
De base			En développement			Avancé			De pointe			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Orientation stratégique	L'INSP n'a pas une vision claire et largement partagée ni le sentiment d'accomplir une mission. La communication entre les dirigeants/responsables et le personnel est généralement axée sur des projets ou des activités spécifiques.			Les dirigeants/responsables discutent parfois de la vision et des objectifs de l'INSP, mais la communication se concentre principalement sur des questions à court terme. Certaines parties de l'INSPI s'efforcent de coordonner ou de partager des informations avec d'autres groupes au sein de l'INSPI.			Les dirigeants, les responsables et le personnel communiquent de plus en plus sur la vision et les objectifs à long terme. Les politiques et les lignes directrices sont largement diffusées. Les liens stratégiques et la communication sont censés traverser les unités organisationnelles.			La vision, la mission et les objectifs de l'INSP sont bien connus dans l'ensemble de l'institut. Des efforts sont faits pour impliquer l'ensemble du personnel, y compris les personnes ayant des styles et des besoins de communication différents, dans les discussions sur la vision de l'INSP et le travail en cours. L'INSP fournit des informations exhaustives tout en prévenant la surcharge d'informations.		
Systèmes	Les dirigeants/responsables ont à leur disposition peu de systèmes de communication de routine avec le personnel, tels que des réunions régulières ou des courriers électroniques. Les informations sont principalement partagées de manière informelle, en fonction des besoins spécifiques, de la commodité et des relations personnelles. Le personnel trouve qu'il est difficile d'accéder aux informations concernant l'INSP, telles que les politiques, les rapports financiers et les publications.			Afin de garantir une communication plus efficace, l'INSP met en place des systèmes tels que des réunions régulières du personnel, des listes de distribution par courrier électronique et des applications de chat. Les systèmes destinés à aider le personnel à trouver les informations essentielles commencent à se développer mais restent limités.			Plusieurs systèmes permettent de s'assurer que le personnel comprend la vision, la mission et les objectifs de l'INSP. Des systèmes sont mis en place pour encourager la collaboration entre les INSP. Le personnel peut facilement trouver la majorité des informations dont il a besoin pour bien faire son travail.			Outre les systèmes formels, l'INSP soutient les systèmes informels, tels que les réseaux basés sur les intérêts, afin de relier différents groupes au sein de l'organisation. La contribution du personnel est utilisée pour améliorer continuellement la communication interne. Des systèmes bien organisés permettent au personnel d'accéder facilement aux informations dont il a besoin pour son travail et de collaborer avec d'autres groupes de l'INSP.		
Ressources	Le manque d'infrastructures, telles que des salles de réunion adéquates et des systèmes de courrier électronique robustes, entrave la mise en place de bonnes pratiques de communication. Le soutien au travail à distance est limité.			L'infrastructure de l'INSP, comme l'espace de réunion et d'autres capacités, s'améliore, ce qui permet d'améliorer la communication interne. La communication avec les personnes qui ne se trouvent pas physiquement au siège, y compris le personnel éloigné, n'est pas optimale.			L'INSP dispose d'une infrastructure qui favorise le partage d'informations, y compris avec le personnel travaillant à distance. Du personnel formé est parfois disponible pour contribuer à l'efficacité de la communication interne.			L'INSP dispose d'un personnel formé et utilise les dernières technologies pour optimiser la communication interne. Des ressources sont investies pour veiller à ce que le personnel à distance et les personnes ayant des besoins particuliers aient accès à l'information et puissent participer aux discussions de l'INSP.		
Qualité	Les dirigeants/responsables et le personnel se concentrent uniquement sur la communication interne essentielle, par exemple pour respecter les délais ou répondre aux urgences.			Les informations communiquées manquent souvent de clarté et de concision. Peu d'efforts sont faits pour s'assurer que les informations sont reçues par ceux qui en ont besoin ou pour les adapter à leurs besoins.			Les produits et canaux d'information internes sont souvent adaptés à différents publics. Cependant, les décisions concernant les informations à communiquer et la manière de les communiquer ne sont pas toujours stratégiques. Le personnel est parfois submergé par le volume et la complexité des informations.			L'INSP réfléchit aux informations qu'il diffuse afin que le personnel ne soit pas submergé et qu'il puisse rapidement identifier les informations les plus importantes pour lui. Les méthodes utilisées pour transmettre l'information sont adaptées aux types d'informations communiquées.		

Participation	Le personnel a souvent l'impression de manquer d'informations essentielles. Lorsque l'information est partagée, elle n'est souvent ni succincte ni cohérente, ce qui la rend difficile à comprendre et prend du temps.	Le personnel peut généralement obtenir des informations internes essentielles par une combinaison de moyens informels et formels, mais le temps et les efforts nécessaires sont souvent source de frustration. Les possibilités de participation du personnel aux grandes questions auxquelles est confrontée l'INSP sont limitées.	Le personnel reçoit généralement des informations sur les questions prioritaires. Ils ont de plus en plus souvent l'occasion d'apporter leur contribution aux dirigeants et aux responsables.	La communication est opportune et efficace, et le personnel se sent bien informé. De multiples canaux et approches sont utilisés pour recueillir l'avis du personnel, y compris de manière anonyme. Le personnel estime que sa contribution est appréciée et qu'elle est souvent prise en compte.
Impact	Une mauvaise communication est source d'incompréhension et de frustration. La productivité et le moral des employés sont affectés par le manque d'informations dont ils ont besoin pour faire leur travail.	Les informations parviennent parfois à la bonne personne au bon moment, mais les lacunes en matière de communication et les difficultés d'accès à l'information réduisent l'efficacité de l'INSP.	Le personnel reçoit généralement les informations et les ressources dont il a besoin pour travailler efficacement, bien qu'il perde parfois du temps à hiérarchiser ou à comprendre les informations.	Une communication bidirectionnelle claire et un accès aisé aux documents essentiels favorisent l'efficacité et la productivité du personnel et contribuent à renforcer l'identité de l'INSP et à améliorer le moral des troupes.