

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	5
I. THÉORIES ET MODÈLES DE LA COMMUNICATION	11
1. LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION	12
1.1. DÉFINITION DE LA COMMUNICATION	12
1.2. LES PRINCIPAUX MODÈLES DE LA COMMUNICATION	16
1.2.1. <i>Les modèles positivistes</i>	16
1.2.2. <i>Les modèles systémiques</i>	21
1.2.3. <i>Les modèles constructivistes</i>	25
1.3. LES PRINCIPAUX TYPES DE COMMUNICATION.....	27
1.3.1. <i>La communication interpersonnelle</i> :	27
1.3.2. <i>La communication de groupe</i> :.....	32
1.3.3. <i>La communication de masse</i> :.....	33
1.3.4. <i>La communication des organisations</i>	34
Mise en application	36
Correction.....	47
2. LA NOTION D'INFORMATION.....	52
2.1. QU'EST-CE QU'UNE INFORMATION ?.....	52
2.2. LA DIVERSITÉ DES INFORMATIONS	54
2.2.1. <i>La nature de l'information</i>	54
2.2.2. <i>La forme et les supports de l'information</i>	54
2.3. LES SOURCES DE L'INFORMATION	59
2.4. LA PROTECTION DE L'INFORMATION.....	59
2.4.1. <i>La responsabilité civile</i>	59
2.4.2. <i>La protection de la vie privée</i>	60
2.4.3. <i>La protection des données nominatives</i>	60
2.5. LA QUALITÉ DE L'INFORMATION	60
2.6. UN EXEMPLE DE LA FIABILITÉ DE L'INFORMATION SANITAIRE SUR INTERNET : LE HONCODE	61
Mise en application	65
Correction.....	71
II. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	73
1. LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE.....	74
1.1. ÉTHIQUE, DÉONTOLOGIE ET ORDRE PROFESSIONNEL	74
1.1.1. <i>L'éthique</i>	74
1.1.2. <i>La déontologie</i>	84
1.1.3. <i>L'ordre professionnel</i>	85
1.2. LE SECRET PROFESSIONNEL ET LE SECRET PARTAGÉ	86
1.2.1. <i>Le secret professionnel</i>	86
1.2.2. <i>Le secret partagé</i>	87
Mise en application	89
Correction.....	102
2. LA PROTECTION DE L'INFORMATION.....	106
2.1. LA CNIL.....	106
2.2. LES DROITS INFORMATIQUES ET LIBERTÉS	108
2.2.1. <i>Le droit à l'information</i>	108
2.2.2. <i>Le droit d'opposition</i>	109
2.2.3. <i>Le droit d'accès</i>	110
2.3. LA CADA.....	111
2.4. LES DISPOSITIFS TECHNIQUES DE PROTECTION	113
2.4.1. <i>Identification des utilisateurs autorisés</i>	114
2.4.2. <i>Limitation d'accès</i>	115

2.4.3. Signature électronique et cryptage des données	115
Mise en application	117
Correction	119
III. TECHNIQUES DE COMMUNICATION	121
1. LES TECHNIQUES D'ACCUEIL	122
1.1. L'ACCUEIL PHYSIQUE	122
1.1.1. Les phases d'accueil	122
1.1.1.1. Les objectifs de l'accueil	123
1.1.1.2. Les attentes de l'utilisateur	124
1.1.1.3. L'espace d'accueil	126
1.1.2. Les attitudes d'accueil	129
1.1.2.1. Se connaître soi-même	130
1.1.2.2. L'écoute active	131
1.2. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	133
1.3. LES ACCUEILS SPÉCIFIQUES	137
1.3.1. Les publics difficiles	137
1.3.2. Les publics particuliers	139
1.3.2.1. Accueillir des personnes âgées	140
1.3.2.2. Accueillir des personnes handicapées	140
1.3.2.3. Accueillir des enfants	140
1.4. La qualité de l'accueil et ses enjeux	140
Mise en application	145
Correction	150
2. LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN	153
2.1. LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTRETIEN	154
2.2. LES ATTITUDES ET TECHNIQUES	155
2.2.1. La conduite d'un entretien	155
2.2.2. Les conditions d'efficacité de l'entretien	156
2.2.3. Les comportements facilitateurs	158
2.2.4. Les différents types de questions	159
2.3. L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE	160
2.3.1. Les caractéristiques de l'entretien téléphonique	160
2.3.2. Les modalités de l'entretien téléphonique	161
Mise en application	163
Correction	167
3. LES TECHNIQUES D'ORGANISATION ET D'ANIMATION DE RÉUNION	171
3.1. LES DIFFÉRENTS TYPES DE RÉUNIONS	171
3.2. LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION	174
3.3. LE DÉROULEMENT DE LA RÉUNION	179
3.3.1. L'animation	179
3.3.2. La participation	182
3.4. LE COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION	183
Mise en application	185
Correction	193
4. LA COMMUNICATION ÉCRITE PROFESSIONNELLE	200
4.1. CARACTÉRISTIQUES	200
4.2. LES DIFFÉRENTS TYPES D'ÉCRITS PROFESSIONNELS	201
4.2.1. Les contraintes de l'écrit	203
4.2.2. Les différents types de lettres	206
4.2.3. Le tract, le dépliant	216
4.2.4. Les notes	220
4.2.5. La fiche	222
4.2.7. Le compte-rendu	224
4.2.8. Le procès verbal	225

Mise en application	227
Correction.....	235
5. LA COMMUNICATION VISUELLE.....	242
5.1. RHÉTORIQUE DE L'IMAGE.....	242
5.1.1. <i>Les différents types d'images</i>	242
5.1.2. <i>Les fonctions de l'image</i>	244
5.1.3. <i>La lecture de l'image</i>	245
5.1.4. <i>Les principales caractéristiques de l'image</i>	246
5.2. LA CHARTE GRAPHIQUE	249
5.2.1. <i>Définition</i>	249
5.2.2. <i>Caractéristiques</i>	250
5.2.3. <i>Exemple de charte graphique</i>	251
5.3. LE SCHÉMA	253
5.3.1. <i>Les fonctions du schéma</i>	253
5.3.2. <i>La composition du schéma</i>	254
5.3.3. <i>La réalisation d'un schéma</i>	255
5.4. LE PLANNING	257
5.4.1. <i>Les fonctions du planning</i>	257
5.4.2. <i>La structure du planning</i>	257
5.4.3. <i>La réalisation d'un planning</i>	258
5.5. LE TABLEAU STATISTIQUE	259
5.5.1. <i>La structure du tableau</i>	259
5.5.2. <i>L'analyse du tableau</i>	262
5.6. LE GRAPHIQUE	263
5.7. L'AFFICHE	265
5.7.1. <i>La composition de l'affiche</i>	265
5.7.2. <i>L'exposition de l'affiche</i>	267
Mise en application	268
Corrigé.....	274
6. LE STOCKAGE DES INFORMATIONS.....	281
6.1. LES MÉTHODES DE STOCKAGE	281
6.2. LES DURÉES DE STOCKAGE	281
BIBLIOGRAPHIE	284