

# SOMMAIRE

## **I. Communication écrite et orale**

### **1. Les principes de base de la communication**

#### **I. Définition de la communication**

#### **II. Les principaux modèles de la communication**

1. Les modèles positivistes
2. Les modèles systémiques
3. Les modèles constructivistes

#### **III. Les principaux types de communication**

1. La communication interpersonnelle
2. La communication de groupe
3. La communication de masse

### **Mise en application**

### **Correction**

### **2. La communication professionnelle écrite**

#### **I. Les écrits professionnels**

1. Les lettres
2. Les notes
3. Le rapport, la note de synthèse
4. Le compte-rendu, le procès-verbal

#### **II. La réalisation de messages**

#### **III. Les moyens de diffusion et de transmission**

### **Mise en application**

### **Correction**

### **3. Les techniques d'entretien**

#### **I. Les différents types d'entretien**

#### **II. Les attitudes et techniques**

1. La conduite d'un entretien
2. L'écoute active
3. Les différents types de questions

### **Mise en application**

### **Correction**

## **4. Les techniques d'organisation et d'animation de réunion**

- I. Les différents types de réunions**
- II. Les attitudes**
- III. La préparation de la réunion**
- IV. Le déroulement de la réunion**
- V. Le compte-rendu de la réunion**

**Mise en application**

**Correction**

## **II. Ethique et déontologie**

### **1. Le cadre juridique de la communication professionnelle**

- I. L'éthique et la déontologie**
- II. Les instances et les institutions**
- III. Le secret professionnel et le secret partagé**

**Mise en application**

**Correction**

### **2. La protection de l'information**

- I. La CNIL**
- II. Les droits informatiques et libertés**
- III. La CADA**
- IV. Les dispositifs techniques de protection**
  - 1. L'identification des utilisateurs autorisés**
  - 2. La limitation d'accès**
  - 3. La signature électronique et le cryptage des données**

**Mise en application**

**Correction**

### **III. Design de communication**

#### **1. Les composants du message visuel**

- I. La rhétorique de l'image**
- II. La charte graphique**

#### **2. Les stratégies de communication**

- I. Les objectifs et cibles**
- II. La mise en forme**
- III. La mise en page**

#### **3. Les différents domaines de la communication**

**Mise en application**

**Correction**