



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>
<b>1 LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION</b>	<b>9</b>
<b>CHAPITRE 1   LA DÉFINITION DE LA COMMUNICATION</b>	<b>11</b>
<b>CHAPITRE 2   LES PRINCIPAUX MODÈLES DE LA COMMUNICATION</b>	<b>23</b>
LES MODÈLES POSITIVISTES	23
LES MODÈLES SYSTÉMIQUES	28
LES MODÈLES CONSTRUCTIVISTES	33
<b>CHAPITRE 3   LES PRINCIPAUX TYPES DE COMMUNICATION</b>	<b>47</b>
LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	47
LA COMMUNICATION DE GROUPE	55
LA COMMUNICATION DE MASSE	58
LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS	59
<b>CHAPITRE 4   LES SUPPORTS DE LA COMMUNICATION</b>	<b>67</b>
LES SUPPORTS MÉDIAS	68
LES SUPPORTS HORS-MÉDIAS	69
UN EXEMPLE DES SUPPORTS UTILISÉS PAR PÔLE EMPLOI	69
<b>CHAPITRE 5   LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION</b>	<b>77</b>
LES OBJECTIFS CIBLES DE COMMUNICATION	78
LES CHOIX DES CANAUX ET SUPPORTS DE COMMUNICATION	79
LE PLAN DE COMMUNICATION	81
BILAN	81
<b>CHAPITRE 6   LA MISE EN FORME ET LA MISE EN PAGE</b>	<b>87</b>
LA MISE EN FORME	87
LA MISE EN PAGE	93
<b>2 FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS AUX PERSONNES EN SITUATION PARTICULIÈRE</b>	<b>105</b>
<b>CHAPITRE 1   LA COMMUNICATION ACCESSIBLE</b>	<b>107</b>
LES PUBLICS CONCERNÉS	107

LES BESOINS DE CES PUBLICS	108
LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION ACCESSIBLE	109
<b>CHAPITRE 2   DES SUPPORTS DE COMMUNICATION POUR TOUS</b>	<b>113</b>
LE PICTOGRAMME	113
LA TYPOGRAPHIE	115
LE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE (FALC)	117
LES SUPPORTS À DESTINATION DES PUBLICS MALVOYANTS ET AVEUGLES	121
LES SUPPORTS À DESTINATION DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES	124
<b>CHAPITRE 3   L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE</b>	<b>133</b>
LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE	133
RENDRE SA COMMUNICATION NUMÉRIQUE ACCESSIBLE	134
DES EXEMPLES DE L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE EN ENTREPRISE	138
<b>3 CADRE JURIDIQUE, ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>145</b>
<b>CHAPITRE 1   LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>147</b>
L'ÉTHIQUE	148
LA DÉONTOLOGIE	151
L'ORDRE PROFESSIONNEL	152
<b>CHAPITRE 2   LE SECRET PROFESSIONNEL</b>	<b>155</b>
<b>CHAPITRE 3   LE SECRET PARATGÉ</b>	<b>159</b>
<b>CHAPITRE 4   LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES</b>	<b>177</b>
LA CNIL	177
LES DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	180
LA CADA	184
LES DISPOSITIFS TECHNIQUES DE PROTECTION	186
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>198</b>