



SOMMAIRE

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

LES BESOINS DE CES PUBLICS	108
LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION ACCESSIBLE	109
CHAPITRE 2 DES SUPPORTS DE COMMUNICATION POUR TOUS	113
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
CHAPITRE 3 L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	133
LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE	133
RENDRE SA COMMUNICATION NUMÉRIQUE ACCESSIBLE	134
DES EXEMPLES DE L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE EN ENTREPRISE	138
3 CADRE JURIDIQUE, ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	145
CHAPITRE 1 LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	147
L'ÉTHIQUE	148
LA DÉONTOLOGIE	151
L'ORDRE PROFESSIONNEL	152
CHAPITRE 2 LE SECRET PROFESSIONNEL	155
CHAPITRE 3 LE SECRET PARATGÉ	159
CHAPITRE 4 LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	177
LA CNIL	177
LES DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	180
LA CADA	184
LES DISPOSITIFS TECHNIQUES DE PROTECTION	186
BIBLIOGRAPHIE	198