



SOMMAIRE

INTRODUCTION	8
1 LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION	11
CHAPITRE 1 LA DÉFINITION DE LA COMMUNICATION	13
EXERCICES	19
CHAPITRE 2 LES PRINCIPAUX MODÈLES DE LA COMMUNICATION	21
LES MODÈLES POSITIVISTES	21
LES MODÈLES SYSTÉMIQUES	26
LES MODÈLES CONSTRUCTIVISTES	29
EXERCICES	32
CHAPITRE 3 LES PRINCIPAUX TYPES DE COMMUNICATION	39
LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	39
LA COMMUNICATION DE GROUPE	47
LA COMMUNICATION DE MASSE	50
LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS	51
LA COMMUNICATION ACCESSIBLE	53
EXERCICES	58
CHAPITRE 4 LES SUPPORTS DE LA COMMUNICATION	63
LES SUPPORTS MÉDIAS	63
LES SUPPORTS HORS-MÉDIAS	64
UN EXEMPLE DE SUPPORTS UTILISÉS PAR PÔLE EMPLOI	65
DES SUPPORTS POUR TOUS	70
ZOOM SUR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	82
EXERCICES	91
CHAPITRE 5 LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION	95
LES OBJECTIFS ET CIBLES DE COMMUNICATION	96
LES CHOIX DES CANAUX ET SUPPORTS DE COMMUNICATION	97
LE PLAN DE COMMUNICATION	98
BILAN	99
EXERCICES	103
SYTHÈSE DE LA PARTIE 1	111

2 LA NOTION D'INFORMATION	113
CHAPITRE 1 QU'EST-CE QUE L'INFORMATION ?	115
CHAPITRE 2 LA DIVERSITÉ DES INFORMATIONS	119
LA NATURE DE L'INFORMATION	119
LE FORMES ET LES SUPPORTS DE L'INFORMATION	119
LES SOURCES DE L'INFORMATION	120
LA GESTION DE L'INFORMATION (GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS)	121
CHAPITRE 3 LA QUALITÉ DE L'INFORMATION	129
DÉFINITION	129
LA VEILLE DOCUMENTAIRE (OU VEILLE INFORMATIONNELLE)	131
EXERCICES	134
CHAPITRE 4 LA CIRCULATION DE L'INFORMATION	137
LES FLUX D'INFORMATION	138
LES SYSTÈMES D'INFORMATION	140
LA VISUALISATION DES CIRCUITS DE L'INFORMATION	145
EXERCICES	151
CHAPITRE 5 LES RÉSEAUX D'INFORMATION	157
QU'EST-CE QU'UN RÉSEAU ?	157
À QUOI SERT UN RÉSEAU ?	158
LA REPRÉSENTATION D'UN RÉSEAU	159
RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES RÉSEAUX	164
QUELQUES EXEMPLES D'UTILISATION DES RÉSEAUX DANS LES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	165
EXERCICES	172
CHAPITRE 6 LA PROTECTION DE L'INFORMATION	175
LA RESPONSABILITÉ CIVILE	175
LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	175
LA PROTECTION DES DONNÉES NOMINATIVES	176
EXERCICES	180
SYTHÈSE DE LA PARTIE 2	182

3 CADRE JURIDIQUE, ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	183
CHAPITRE 1 LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	185
L'ÉTHIQUE	185
LA DÉONTOLOGIE	189
L'ORDRE PROFESSIONNEL	190
CHAPITRE 2 LE SECRET PROFESSIONNEL	191
CHAPITRE 3 LE SECRET PARTAGÉ	195
CHAPITRE 4 LES PRINCIPES D'ACTION DU PROFESSIONNEL	197
LA RELATION DE CONFIANCE	197
LE RESPECT	199
EXERCICES	201
CHAPITRE 5 LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	213
LA CNIL	213
LES DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	216
EXERCICES	223
SYTHÈSE DE LA PARTIE 3	225
BIBLIOGRAPHIE	226
CORRIGÉS	227