



# 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>
1. LES MODÈLES POSITIVISTES	23
2. LES MODÈLES SYSTÉMIQUES	28
3. LES MODÈLES CONSTRUCTIVISTES	33
<b>CHAPITRE 3   LES PRINCIPAUX TYPES DE COMMUNICATION</b>	<b>47</b>
1. LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	47
2. LA COMMUNICATION DE GROUPE	55
3. LA COMMUNICATION DE MASSE	58
4. LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS	59
<b>CHAPITRE 4   LES SUPPORTS DE LA COMMUNICATION</b>	<b>67</b>
1. LES SUPPORTS MÉDIAS	68
2. LES SUPPORTS HORS-MÉDIAS	69
3. UN EXEMPLE DES SUPPORTS UTILISÉS PAR PÔLE EMPLOI	69
<b>CHAPITRE 5   LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION</b>	<b>77</b>
1. LES OBJECTIFS CIBLES DE COMMUNICATION	78
2. LES CHOIX DES CANAUX ET SUPPORTS DE COMMUNICATION	79
3. LE PLAN DE COMMUNICATION	81
4. BILAN	81
<b>CHAPITRE 6   LA MISE EN FORME ET LA MISE EN PAGE</b>	<b>87</b>
1. LA MISE EN FORME	87
2. LA MISE EN PAGE	93

<b>2</b>	<b>FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS AUX PERSONNES EN SITUATION PARTICULIÈRE</b>	<b>105</b>
	<b>CHAPITRE 1   LA COMMUNICATION ACCESSIBLE</b>	<b>107</b>
	1. LES PUBLICS CONCERNÉS	107
	2. LES BESOINS DE CES PUBLICS	108
	3. LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION ACCESSIBLE	109
	<b>CHAPITRE 2   DES SUPPORTS DE COMMUNICATION POUR TOUS</b>	<b>113</b>
	1. LE PICTOGRAMME	113
	2. LA TYPOGRAPHIE	115
	3. LE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE (FALC)	117
	4. LES SUPPORTS À DESTINATION DES PUBLICS MALVOYANTS ET AVEUGLES	121
	5. LES SUPPORTS À DESTINATION DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES	124
	<b>CHAPITRE 3   L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE</b>	<b>133</b>
	1. LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE	133
	2. RENDRE SA COMMUNICATION NUMÉRIQUE ACCESSIBLE	134
	3. DES EXEMPLES DE L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE EN ENTREPRISE	138
<b>3</b>	<b>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>
	1. L'ÉTHIQUE	148
	2. LA DÉONTOLOGIE	151
	3. 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>
	1. LA CNIL	177
	2. LES DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	180
	3. LA CADA	184
	4. LES DISPOSITIFS TECHNIQUES DE PROTECTION	186
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>198</b>