



SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
1 PARTIE I	2
LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION	2
CHAPITRE 1 LA DÉFINITION DE LA COMMUNICATION	3
MISE EN APPLICATION	9
CORRECTION	11
CHAPITRE 2 LES PRINCIPAUX MODÈLES DE LA COMMUNICATION	13
LES MODÈLES POSITIVISTES	13
LES MODÈLES SYSTÉMIQUES	18
LES MODÈLES CONSTRUCTIVISTES	22
MISE EN APPLICATION	26
CORRECTION	33
CHAPITRE 3 LES PRINCIPAUX TYPES DE COMMUNICATION	36
LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE	36
LA COMMUNICATION DE GROUPE	44
LA COMMUNICATION DE MASSE	47
LA COMMUNICATION DES ORGANISATIONS	48
MISE EN APPLICATION	50
CORRECTION	54
CHAPITRE 4 LES SUPPORTS DE LA COMMUNICATION	56
LES SUPPORTS MÉDIAS	56
LES SUPPORTS HORS-MÉDIAS	57
UN EXEMPLE DES SUPPORTS UTILISÉS PAR PÔLE EMPLOI	58
MISE EN APPLICATION	64

CORRECTION	65
CHAPITRE 5 LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION	67
LES OBJECTIFS ET CIBLES DE COMMUNICATION	68
LES CHOIX DES CANAUX ET SUPPORTS DE COMMUNICATION	69
LE PLAN DE COMMUNICATION	71
BILAN	71
CHAPITRE 6 LA MISE EN FORME ET LA MISE EN PAGE	77
LA MISE EN FORME	77
LA MISE EN PAGE	84
MISE EN APPLICATION	88
CORRECTION	90
2 PARTIE II	93
FACILITER L'ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS AUX PERSONNES EN SITUATION PARTICULIÈRE	93
CHAPITRE 1 LA COMMUNICATION ACCESSIBLE	94
LES PUBLICS CONCERNÉS	94
LES BESOINS DE CES PUBLICS	95
LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION ACCESSIBLE	96
CHAPITRE 2 DES SUPPORTS DE COMMUNICATION POUR TOUS	99
LE PICTOGRAMME	99
LA TYPOGRAPHIE	100
LE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE (FALC)	102
LES SUPPORTS À DESTINATION DES PUBLICS MALVOYANTS ET AVEUGLES	105
LES SUPPORTS À DESTINATION DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES	109
MISE EN APPLICATION	112
CORRECTION	116
CHAPITRE 3 L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE	119
LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE	119
RENDRE SA COMMUNICATION NUMÉRIQUE ACCESSIBLE	120
DES EXEMPLES DE L'UTILISATION DU NUMÉRIQUE EN ENTREPRISE	124

3 PARTIE III	130
CADRE JURIDIQUE, ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	130
CHAPITRE 1 LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	131
L'ÉTHIQUE	131
LA DÉONTOLOGIE	135
L'ORDRE PROFESSIONNEL	136
CHAPITRE 2 LE SECRET PROFESSIONNEL	138
CHAPITRE 3 LE SECRET PARTAGÉ	141
MISE EN APPLICATION	143
CORRECTION	155
CHAPITRE 4 LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	158
LA CNIL	158
LES DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	161
LA CADA	166
LES DISPOSITIFS TECHNIQUES DE PROTECTION	168
MISE EN APPLICATION	172
CORRECTION	176
BIBLIOGRAPHIE	180