

# Sommaire

---

## Introduction

### *Fiche 1*

Les fonctions de la communication ..... p. 9

### *Fiche 2*

Les bases de toute communication ..... p. 14

## Partie 1

### La communication orale

#### *Fiche 3*

L'interview ..... p. 19

#### *Fiche 4*

Le discours ..... p. 23

#### *Fiche 5*

La conduite de réunion ..... p. 26

## Partie 2

### La communication interne

#### *Fiche 6*

Un outil des ressources humaines ..... p. 31

**Fiche 7**

L'organisation de la communication interne ..... p. 36

**Fiche 8**

Les supports de la communication interne ..... p. 40

**Fiche 9**

Les moments de la communication ..... p. 51

**Fiche 10**

Les dépenses et la mesure des impacts ..... p. 55

## **Partie 3**

### **La communication externe**

**Fiche 11**

La stratégie de communication ..... p. 61

**Fiche 12**

Le plan de communication ..... p. 64

**Fiche 13**

Échéancier et réalisation technique ..... p. 72

**Fiche 14**

L'évaluation ..... p. 75

**Fiche 15**

Soigner ou rajeunir son image ..... p. 79

## **Partie 4**

### **La communication en actes**

#### ***Fiche 16***

Le plan média ..... p. 87

#### ***Fiche 17***

Repérer et choisir ses relais dans la presse ..... p. 92

#### ***Fiche 18***

Le communiqué de presse ..... p. 96

#### ***Fiche 19***

Le dossier de presse ..... p. 100

#### ***Fiche 20***

La conférence de presse et les relations  
avec les médias ..... p. 105

#### ***Fiche 21***

Le journal de l'association ..... p. 113

#### ***Fiche 22***

Les affiches, tracts et cartes postales  
et la plaquette ..... p. 121

#### ***Fiche 23***

Vidéos et cédérom ..... p. 128

### **Fiche 24**

La newsletter ..... p. 133

### **Fiche 25**

Agir et participer ..... p. 136

### **Fiche 26**

Le site Internet ..... p. 142

### **Fiche 27**

Construire son réseau on-line ..... p. 157

### **Fiche 28**

Le budget de la communication externe ..... p. 161

### **Fiche 29**

Communication de crise et gestion des conflits  
internes ..... p. 165

## **Annexes**

### **Annexe 1**

Fiches métiers ..... p. 173

### **Annexe II**

Lexiques ..... p. 187