

## BTS SP3S

# MODULE D « Techniques de l'information et de la communication professionnelle »

**Date de publication :** Février 2019

**Rédacteur :** Sabine BARREAU, enseignante de STMS de l'académie d'Orléans-Tours

Le module D permet d'aborder avec les étudiants le cadre juridique et professionnel de la communication et de la protection de l'information dans les secteurs sanitaire et social.

Des exemples concrets permettent de présenter différentes techniques de communication professionnelle orale, écrite et visuelle ainsi que le fonctionnement des réseaux dans le secteur professionnel.

La sélection des ressources documentaires proposée ne prétend pas à l'exhaustivité. Elle est structurée notamment autour des formes de la communication. Elle vise par des apports théoriques à développer les fonctions et compétences décrites dans le référentiel de formation du BTS SP3S.

La forme des ressources est mise en évidence par des puces :

 Ouvrage

 Vidéo

 Article

 Film

 Rapport




 Site

Les articles sont classés selon l'ordre thématique du référentiel. Et ils sont accessibles en ligne gratuitement.

## SOMMAIRE





<b>1. THÉORIES ET MODÈLES DE COMMUNICATION</b>	p.3
<b>2. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE</b>	p.3
2.1 Le cadre juridique de la communication professionnelle	p. 3
2.2 La protection de l'information et enjeux des nouvelles technologies	p.4
<b>3. TECHNIQUES DE COMMUNICATION</b>	p.6
3.1. Techniques de communication professionnelle orale	p.6
3.1.1 Les techniques d'accueil	p.6
3.1.2 Les techniques d'entretien	p.6
3.1.3 Les techniques d'organisation et d'animation de réunion	p.7
3.2. Techniques de communication professionnelle écrite et visuelle	p.7
3.2.1 Les techniques de communication professionnelle écrite	p. 7
3.2.2 Les techniques de communication professionnelle visuelle	p. 8
<b>4. SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DANS LE SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL</b>	
4.1 Définition et caractéristiques techniques des réseaux	p.9
4.2 Exemple de circuit de l'information	p.10

## 1. THÉORIES ET MODÈLES DE COMMUNICATION

Ressources	Commentaires
 GUEZ Jean-Pierre. <a href="#"><i>L'apport des SIC (Sciences de l'Information et de la Communication) pour une transformation des données et des acteurs du monde sportif. Un exemple : les entreprises équestres.</i></a> Staps, 2007/3 (n° 77), p. 95-106	Présentation des différents courants fondateurs des systèmes de communication à partir d'un exemple concret
 COCCOLO Didier. <a href="#"><i>Théorie des organisations.</i></a> 13-05-2012	Présentation synthétique des courants ou auteurs (école classique, courant psychosociologique, école néo-classique, théorie des systèmes et de la décision, théorie des jeux) présentant les théories des organisations
 WOLTON Dominique. <a href="#"><i>Théorie de la communication.</i></a> Mise à jour du site 2017	Proposition d'une définition de la communication





## 2. ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE











### 2.1 LE CADRE JURIDIQUE DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Ressources	Commentaire
 MATTEI Jean-François. <a href="#"><i>Questions d'éthique - "Qu'est ce que l'éthique ?"</i></a> . AP-HM, octobre 2005, 33 min 52	Questions d'éthique dans le domaine de la santé
 MAFFESOLI Michel. <a href="#"><i>Morale, éthique et déontologie.</i></a> Fondapol, octobre 2011, 10 min 58	Définition de la morale, de l'éthique et de la déontologie et de leurs critères de distinction
 Gazette santé social. <a href="#"><i>Le secret professionnel.</i></a> 07 juin 2012	Analyse de la jurisprudence relative au secret professionnel par 36 auteurs
 Conseil de l'ordre des médecins. <a href="#"><i>Le secret médical.</i></a> Octobre 2012	Définition du secret médical par le Conseil de l'ordre des médecins
 Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. <a href="#"><i>Guide des stages étudiants.</i></a> Mai 2015, 42 p	Droits et obligations des étudiants stagiaires dont le devoir de réserve (p.19)

 Allodocteurs.fr. <a href="#">Secret médical : un droit pour les patients, un devoir pour les soignants</a> . Mise à jour juillet 2015	Vidéos sur le secret médical et les assurances et stockage des données médicales
 LEVRAY Nathalie. La Gazette Santé Social. <a href="#">10 questions sur la place de l'usager dans le système de santé</a> . 08 juillet 2016	Rappel des droits individuels et collectifs des usagers
 ESQUERRE M. <a href="#">HCTS : trois fiches sur le droit et les bonnes pratiques du partage d'information</a> . ASH, 22 décembre 2017, n°3039, p.8	Fiches de bonnes pratiques du partage de l'information dans le domaine de l'intervention sociale
 Espace Ethique LR. <a href="#">2è Forum régional d'éthique en santé</a> . 31 mars 2017, 2h46	Distinction entre droit et éthique
 Ordre national des infirmiers. <a href="#">Un ordre pour les infirmiers, pourquoi ?</a> 2018	Présentation des rôles et missions de l'Ordre National des Infirmiers

## 2.2 LA PROTECTION DE L'INFORMATION ET LES ENJEUX DES NOUVELLES TECHNOLOGIES





Ressources	Commentaire
 Ministère des solidarités et de la santé, Direction générale de l'offre de soins. <a href="#">Mémento de cybersécurité - Connaître vos risques pour mieux y faire face</a> . Edition 2017	Définition des données de santé et de leur protection en page 14.
 Défenseur des droits. <a href="#">Enquête sur l'accès aux droits - Relations des usagers et usagers avec les services publics : le risque du non-recours</a> . Mars 2017, 40 p.	Les problèmes liés à la dématérialisation des services publics Questions des inégalités face aux démarches administratives : pages 13 à 17
 DENETRE Emilie. Le courrier des maires. <a href="#">La dématérialisation exclut les publics les plus fragiles</a> . 31 mars 2017	Résumé de l'enquête "accès aux droits"
 CARTAU Cédric. <a href="#">La sécurité du système d'information des établissements de santé</a> . Presses de l'EHESP, 2 <sup>ème</sup> édition, janvier 2018, 336 p.	Commentaire des évolutions de la sécurité des systèmes d'information de santé

 DUROX Solenne. La Gazette SanteSocial.fr. <a href="#">Une charte pour les e-rendez-vous médicaux</a> . 3 mai 2018	Risques liés au développement des plateformes de rendez-vous au regard de la protection des données sanitaires
 LESCUYER Brigitte. ASH. <a href="#">Règlement général sur la protection des données personnelles.</a> , 09 mars 2018	Présentation synthétique du règlement européen de protection des données.
 HIELLE Olivier. ASH. <a href="#">Jour J pour le nouveau règlement de données personnelles.</a> 24 mai 2018	Rôle de la CNIL dans la mise en œuvre du règlement européen de protection des données
 KHERDJEMIL Sarah, ASH. <a href="#">Soins psychiatrique sans consentement, le traitement des données à caractère personnel est autorisé</a> , 24 mai 2018	Description de la nature des données collectées par les ARS dans le cadre des soins psychiatriques ainsi que de la finalité de leur traitement
 SOYKURT Sophie. La Gazette SanteSocial.fr. <a href="#">L'utilisation des nouvelles technologies par les agents territoriaux et hospitaliers</a> . 28 mai 2018	Les obligations statutaires quant à la protection des données personnelles par les agents territoriaux et hospitaliers
 Vie-publique.fr <a href="#">Protection des données personnelles : que contient la loi du 20 juin 2018 ?</a> Juin 2018	Modification des pouvoirs de contrôle et de sanction de la CNIL
 DEVERGRANNE Thiébaud. <a href="#">RGPD : le nouveau règlement européen de protection des données</a> . 25 juin 2018	Présentation du dispositif, des sanctions et limites
 CADA. <a href="#">L'exercice du droit d'accès</a> , consulté juin 2018	Description des modalités d'exercice par l'utilisateur du droit d'accès à un document administratif
 CNIL, <a href="#">Les droits pour maîtriser vos données personnelles !</a> , consulté juin 2018	Présentation par la CNIL des droits de l'utilisateur pour protéger les données personnelles informatisées
 CNIL. <a href="#">Le RGPD, passer à l'action</a> . consulté juin 2018	Présentation par la CNIL des méthodes, outils et documents de référence utiles à la mise en œuvre d'une démarche conformité au RGPD



### 3. TECHNIQUES DE LA COMMUNICATION

#### 3.1. TECHNIQUES DE COMMUNICATION ORALE




##### 3.1.1 Les techniques d'accueil

Ressources	Commentaires
 BERJOT Sophie, DELELIS Gerald. <a href="#">27 grandes notions de la psychologie sociale</a> . Dunod, Psycho sup, 2014	<p>Les communications sociales, les stéréotypes, les préjugés, les communications intergroupes, les attitudes, l'agression, la présentation de soi (pages 189 à 219).</p> <p>Ces éléments de psychologie sociale seront à aborder en concertation avec le collègue enseignant le module B.</p>
 FISHER Gustave-Nicolas, <a href="#">Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale</a> . Dunod, 5ème Edition, juin 2015, 336 p.	<p>Notions de psychologie sociale : la communication sociale (pages 187 à 221).</p> <p>Ces éléments de psychologie sociale seront à aborder en concertation avec le collègue enseignant le module B</p>
 OUI Anne. <a href="#">L'accueil familial, quel travail d'équipe ?</a> La documentation française, ONED, juillet 2015, 170p.	<p>Exemple de la fonction d'accueil dans le domaine de la protection de l'enfance</p> <p>Présentation d'outils développés par la pratique professionnelle (page 52)</p> <p>Le travail en équipe en accueil familial : pages 58 à 65</p>
 ANACT. <a href="#">Prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique : une étude pour passer du diagnostic au plan d'action</a> . 18 mai 2018	<p>Etude sur la prévention des risques psychosociaux</p> <p>Enjeux de la santé au travail</p>

##### 3.1.2 Les techniques d'entretien





Ressources	Commentaires
 GODFROID Tiphaine. <a href="#">Préparer et conduire un entretien semi-directif</a> . 10 mai 2012	<p>Présentation synthétique des différentes phases d'un entretien semi-directif</p>
 Servicepublic.fr. <a href="#">En quoi consiste l'entretien professionnel ?</a> DILA, 9 avril 2018	<p>Définition de l'entretien professionnel et obligations de l'employeur</p>

### 3.1.3 Les techniques d'organisation et d'animation de réunion

Ressources	Commentaires
 <p>CRES Languedoc-Roussillon. <a href="#">Techniques d'animation en éducation pour la santé</a>. Janvier 2009, 46 p.</p>	Rôle de l'animateur, la dynamique de groupe
 <p>Le Journal des Entreprises <a href="#">Visioconférence : la solution pour abolir les distances</a>. 05 novembre 2010</p>	Intérêts de la visioconférence
 <p>Compétences et formation, le site du CEDIP. <a href="#">Techniques d'animation de grand groupe connues et méconnues</a>. Décembre 2015</p>	Boite à outils pour l'animation et fiches méthodes d'animation à télécharger au format pdf
 <p>THUILLIER Tiphaine. L'Express Entreprise. <a href="#">Organiser une réunion de CE en visioconférence est désormais possible</a>. 15-avril 2016</p>	Présentation des modalités de mise en œuvre de la visioconférence en droit du travail



## 3.2. TECHNIQUES DE COMMUNICATION ECRITE ET VISUELLE

### 3.2.1 Techniques de communication professionnelle écrite

Ressources	Commentaires
 <p>Ministère de la sante, de la jeunesse, des sports et de la vie associative. <a href="#">Elaborer et diffuser le livret d'accueil des personnes hospitalisées - Recommandations et propositions</a>. Mai 2008, 35 p.</p>	Méthodologie d'élaboration d'un livret d'accueil
 <p>Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance</a>. 12 janvier 2009</p>	Modèle de charte
 <p>Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Charte des droits et libertés de la personne accueillie en établissement</a>. 26 février 2009</p>	Modèle d'une charte
 <p>DUBOIS Dominique, <a href="#">Les écrits professionnels</a>. CREA Bourgogne, Bulletin d'information n°302, avril 2010</p>	Principes juridiques liés à certains écrits professionnels

 <p>LEHNISCH Jean-Pierre. <a href="#">La communication écrite</a>. In <i>La communication dans l'entreprise</i>. PUF, Que sais-je ?, 8ème édition, 2013, p. 28-57</p>	<p>L'importance de la communication écrite dans l'entreprise</p>
 <p>DRJSCS. <a href="#">Recherche-action collaborative - Les écrits professionnels des travailleurs sociaux</a>. Septembre 2014, 48 p.</p>	<p>Analyse de la place de l'écriture dans le travail social</p>
 <p>RIFFAULT Jacques. <a href="#">Les travailleurs sociaux en recherche d'une écriture</a>. In <i>Enjeux contemporains d'écriture</i>. Vie sociale 2015, n°1, p. 113-122</p>	<p>Les effets de l'écriture dans une situation professionnelle</p>
 <p>Ministère du travail. <a href="#">Le règlement intérieur</a>. 21 septembre 2015</p>	<p>Conditions de création du règlement intérieur et des clauses obligatoires</p>
 <p>Ministère de la justice. <a href="#">Charte nationale de l'accès au droit</a>, février 2017</p>	<p>Signature entre le ministère de la justice et 7 associations d'une charte pour l'accès au droit des plus démunis</p>
 <p>HAS. <a href="#">Satisfaction des patients à l'hôpital et en clinique : la HAS publie les résultats 2017</a>. 19 décembre 2017</p>	<p>Enquête de satisfaction par questionnaire notamment sur l'environnement spatial des établissements de santé (parking, signalétique...)</p>
 <p>Santé Publique France. <a href="#">Catalogue des documents d'éducation pour la santé</a>. 2018</p>	<p>Exemples de dépliants dans le domaine sanitaire ou social</p>










### 3.2.2 Techniques de communication professionnelle visuelle

Ressources	Commentaires
 <p>Gantt.com. <a href="#">Qu'est-ce qu'un diagramme de Gantt ?</a></p>	<p>Définition et modèle de diagramme de Gantt</p>
 <p>Santé Publique France. <a href="#">Catalogue des documents d'éducation pour la santé</a>. 2018</p>	<p>Exemples d'affiches dans le domaine sanitaire ou social</p>



## 4. SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION DANS LE SECTEUR SANITAIRE ET SOCIAL

### 4.1 DÉFINITION ET CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES RÉSEAUX

Ressources	Commentaires
 PARIZEL Elisabeth, MARREL Philippe, WALLSTEIN René. <a href="#">La télémédecine en questions</a> . Études 2013/ 11, Tome 419, p.461 à 472	Evolution et enjeux de la télémédecine
 Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Les réseaux de santé</a> . 21 septembre 2016	Statut juridique des réseaux de santé et objectifs
 Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Le programme Territoire de Soins Numérique - TSN</a> . 12 décembre 2016	Présentation du programme
 Service-Public.fr. <a href="#">Carte Vitale</a> . 30 mai 2017	Conditions d'attribution de la carte vitale
 Cour des comptes. <a href="#">La télémédecine : une stratégie cohérente à mettre en œuvre</a> . Septembre 2017, p. 297 à 330	Les grandes étapes de la télémédecine, les avantages et limites
 DMP, Le dossier médical partagé. <a href="#">Le DMP, qu'est-ce que c'est ?</a>	Définition du dossier médical partagé
 Service-Public.fr. <a href="#">En quoi consiste le dossier médical partagé (DMP) ?</a> 16 novembre 2018	Conditions de création et contenu du dossier médical partagé
 Ministère des Solidarités et de la Santé. <a href="#">Déploiement de la télémédecine : tout se joue maintenant !</a> 22 février 2018, 5 min 24	Définition de la télémédecine et de sa mise en œuvre
 Ministère des Solidarités et de la Santé. <a href="#">Le programme hôpital numérique.</a> , 31 mai 2018	Présentation du programme et bilan du programme 2012-2017

## 4.2 EXEMPLES DE CIRCUIT DE L'INFORMATION

Ressources	Commentaires
 Santé Publique France. <a href="#">Maladies à déclaration obligatoire</a> . 09 décembre 2015	Exemple de schéma de circuit des maladies à déclaration obligatoire, description de la procédure de signalement
 Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Organisation de la gestion de la crise</a> . 6 janvier 2016	Schéma général d'organisation de la crise sanitaire au niveau national
 Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Canicule : prévenir l'impact sanitaire de l'épisode de fortes chaleurs prévu demain et les prochains jours</a> . 23 août 2016	Exemple de système d'alerte sanitaire (la canicule)
 Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Mise en œuvre du système national des données de santé et nouveau cadre d'accès aux données de santé</a> . 28 décembre 2016	Définition, utilisation et représentation schématique du système national des données de santé
  ASIP santé (Agence française de la santé numérique). <a href="#">Missions</a> . 3 février 2017	Missions de l'ASIP santé dans l'essor de la e-santé Vidéo sur le signalement des incidents graves de sécurité (5 min 48)
 Servicepublic.fr. <a href="#">Enfant en danger : comment le signaler ?</a> 12 décembre 2018	Description de la procédure de signalement d'un enfant en danger
 INSERM. <a href="#">CépiDc, Certificat électronique de décès, foire aux questions</a> . 2018	Description de la circulation d'un certificat de décès électronique permettant d'établir une base de données sur les causes médicales de décès
 Ministère des solidarités et de la santé. <a href="#">Atlas des systèmes d'information hospitaliers</a> . 30 mai 2018	Les chiffres clés, les objectifs des systèmes d'information de santé (p.4-7)