

06270141 - Communication de crise et conduite du changement

Crédits ECTS	3
Volume horaire total	21
Volume horaire CM	21

Responsables

De Bovis Camille

Formations dont fait partie ce cours

Master Management et Communication

Objectifs

Ce cours abordera les sujets de gestion de crise et de conduite du changement à la fois sous l'angle théorique, mais également de manière pratique en mobilisant des expériences enracinées dans la pratique, et par l'expérimentation de mises en oeuvre.

CONNAISSANCES A ACQUERIR

Connaitre les enjeux, les problématiques spécifiques, et méthodes d'analyse de la crise

Connaitre les grands principes de la communication de crise

Souligner les différences en matière d'organisation en situation de crise et pouvoir les expliquer (variable contextuelles)

Mettre à jour la double dimension formelle et informelle de la crise ou du changement

Savoir initier des mécanismes de changement

COMPETENCES CIBLES

Savoir communiquer autour d'une crise

Savoir mobiliser les bons acteurs pour communiquer la crise construire ses outils de gestion de crise

Acquérir et faire acquérir à son personnel une culture de crise

Préparer à la communication de crise

DIMENSION DE RESPONSABILITE SOCIALE

Seront abordés la place de la responsabilité dans la communication de crise et le changement

Contenu

Aux origines de la crise: la vision historique

Définitions de la crise

Les mécanismes psychologiques en situation de crise : intégrer l'émotion

La crise comme process : chronologie de crise/ structures des méthodes et commandement

Que gérer dans la crise? /communiquer en situation de crise

Quoi dire ?

Quand le dire ?

Comment le dire ?

A qui le dire ?

Le changement

Diagnostic du changement

Définition des type de changements

Causes, définitions, challenges

Phases du processus de changement

la vision du changement

le cadre du changement

l'ampleur du changement

l'équipe du changement

Plannifier et mettre en oeuvre le changement

évaluation de l'impact, changement et planning

10 principes du changement

Conduire le changement

annoncer le changement

pressions et réticences au changement

impact du changement sur les parties du système

techniques d'interventions

Bibliographie

OUVRAGES DE REFERENCE :

Lagadec, P (1981), La civilisation du risque, Paris, Seuil

Perrow, C. (2011). Normal accidents: Living with high risk technologies. Princeton University Press.

Roberts, K. H. (1989). New challenges in organizational research: high reliability organizations. *Organization & Environment*, 3(2), 111-125.

Chavel T, (2000), La conduite humaine du changement. Comment la réussir : de la parole aux actes, Editions Démos.

Faurie C, (2003), Conduite et mise en oeuvre du changement : l'effet de levier, Éditions Maxima.

Grouard B, Meston F, (2005), L'entreprise en mouvement : Conduire et réussir le changement, Dunod.

Pettigrew, A.M. 1990. Longitudinal field research on change: Theory and practice. *Organization*

Studies of Management Studies 34(5): 769-791

Quirke, B. 1997. *Communicating Corporate Change: A practical guide to communication and corporate strategy.*

McGraw Hill: London

OUVRAGES COMPLEMENTAIRES :

Aldrin P, *Sociologie politique des rumeurs*, Paris, PUF, 2005

Crocq L, S. Huberson et B. Vraie(2009), *Gérer les grandes crises: sanitaires, écologiques, politique et économiques*, Paris, Odile Jacob

Campion-Vincent V et J-B. Renard, *De source sûre, Nouvelles rumeurs d'aujourd'hui*, Paris, Éditions Payot et Rivages, 2002.

Drucker-Godard C. Godé C. Lièvre P. Nizet J. Pichault F. (2011). «Les pratiques de coordination en situation extrême», *Management & Avenir*, 1 (n° 41), p.387-393.

Eisenhardt. K. (1989): Making fast strategic decisions in high velocity environments. *Academy of Management Journal*, 32 (3), 543-76.

Kapferer J-N., *Rumeurs, le plus vieux média du monde*, 1987, Paris, 1990, Seuil

Lagadec P. (1984). Le risque technologique majeur et les situations de crise. *Annales des Mines* Vol.8, pp. 41-52.

Lagadec,P. (1981) *La civilisation du risque*, Paris, Seuil

Lagadec P. (1986). Stratégies de communication en situation de crise. *Annales des mines* N°10-11, pp. 125-131.

Laroche H. (2006). « K.E. Weick et les managers : advertance et jugement dans l'action managériale », Autissier et Bensebaa, *Les défis du sensemaking en entreprise: Karl E. Weick et les sciences de gestion. Economica* : Paris.

Madsen P., Desai V., Roberts K., Wong, D. (2006). "Mitigating hazards through continuing design: the birth and evolution of a pediatric intensive care unit", *Organization Science*, 17(2), p.239-241.

Ogizek M. & Guillery J-M. (1997), *La communication de crise*, Paris, PUF

Roberts K.H. (2009), "Managing the unexpected six years of HRO literature reviewed", *Journal of contingencies and crisis Management*, Vol 17, 1, pp.50-55

Perrow, C. (1981). Normal accident at three mile island. *Society*, 18(5), 17-26.

Revér R et et J-N. Moreau, *Les médias et la communication de crise*, Paris, ÉconomiCa, 1997

Roberts K.H. Desai V. Madsen P. (2005). "Organizational Reliability, Flexibility, and Security", E.

Kossek and S. Lambert (eds.), *Work and Life Integration*. Mahwah, NJ: Erlbaum, p.85-102.

Weick K.E.& Roberts K.H. (1993). "Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks", *Administrative Science Quarterly*, 38(3), p.357-381.

Weick K.E. Sutcliffe K.M. & Obstfeld D. (1999). "Organizing for High reliability: Processes of Collective Mindfulness", In B.M. Staw et R. Sutton (Eds), *Research in Organizational Behavior*, vol.23, p.81-123.

PICHAULT François, *Gestion du changement : perspectives théoriques et pratiques*, Editions de Boeck, 2009

César B, D'Herbemont O ,(2004), *La stratégie du projet latéral : Comment réussir le changement quand les forces politiques et sociales doutent ou s'y opposent*, Collection: Stratégies et Management, Éditions Dunod.

Pascart E, (2009), *Six sigma : La force du changement en période de crise !*, Editions AFNOR.

Aldwani, A. M. (2001). *Change Management Strategies for Successful ERP Implementation:*

Business Process Management Journal, 7(3), 266–275.

Al-Mashari, M. & Zairi, M. (2000). Information and business process equality: the case of SAP R/3 implementation: The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, 2(4), 1– 15.

Amoako-Gyampah, K. & Salam, A. F. (2004). An extension of the Technology Acceptance Model in an ERP Implementation Environment. Information & Management, 41(6), 731–745.

ARCHIER G (1991), Les leviers de la réussite : les tendances marquantes du management à l'aube du 3e millénaire, InterEditions, Paris.

ARCHIER G, SERIEYX H, (1984), L'entreprise du troisième type, Seuil, Paris.

BONEU F, FETTU F., MARMONIER L., (1992), Piloter le changement managérial, Éditions Liaisons, Paris.

CAUBET J, 1992, Penser l'entreprise autrement, Éditions Axel Noel, Paris.

FAUVET J.-C., BÜHLER N, (1992), La socio-dynamique du changement, Les Éditions d'organisation, Paris.

PUBLICATIONS DES ENSEIGNANTS-CHERCHEURS DE L'IAELYON SUR LE SUJET DU COURS :

de Bovis Vlahovic C, Baret C, Ientile-Yalenios J, (2015), « The contributions of the concept of 'High Reliability Organisation' to the improvement of safety and quality in acute care services », in Journal of Health Care Management and Economics, (janvier, 2015).

de Bovis, C, (2009), «D'une prévention des risques classique à des Organisations à Haute Fiabilité », in Management & Avenir, n°27).

de Bovis, C, Aggarwal, L, (2009,) «de la prévention des risques à la haute fiabilité organisationnelle, regard croisés France / Inde » in Management & Avenir, n° 27.

de Bovis, C, Monier, H, (2016), "Rely or not rely on emotions at work: which collective emotional regulations in High Reliability Organizations?", GT AIMS Communication et Décision, Paris (2016 mai 23)

Mercuri S, de Bovis C, (2016), "Proactiveness and reactiveness: the right balance for responsible management and safety at work in the construction and civil engineering sector"

de Bovis, C, (2017) « How to manage critical incidents in opera houses »

de Bovis, C, Monnier, H (2015) « Quelles régulations collectives des émotions des Policiers et Soignants pour fiabiliser leurs interventions ?

Pereira Pündrich, A (2015). "Learning crisis unit through post-crisis: characteristics and mechanisms", Learning Organization, Vol. 22, n° 4, with Chebbi

Pereira Pündrich, A (2009) Les dimensions des crises: analyse de deux études de cas sous les approches processuelle et événementielle, Revue Internationale d'Intelligence Économique, Vol. 1, with B. Cruz et. Brunel

Pereira Pündrich, A (2015) "Les relations entre les stratégies socialement responsables et les types de crise dans le contexte de firmes multinationales pétrolières : Cas des crises intraitables en France et au Brésil", Atlas-AFMI, Vietnam, with Triki

Pereira Pündrich, A (2012) "Les conflits dans les joint-ventures internationales sous le prisme de la gestion de crise", ATLAS-AFMI, France, with Moalla & Triki

Pereira Pündrich, A (2011) "Les stratégies de RSE en temps de crise : le contexte des crises intraitables", Congrès International de l'ADERSE : RSE et Gouvernance mondiale, France, with Triki

Contrôles des connaissances

Examen Terminal

Ecrit

Contrôle continu

Interrogation écrite, 15 minutes

Notation pendant les enseignements

Informations complémentaires

MODALITES PEDAGOGIQUES / NATURE DES SUPPORTS

Cours projeté sous forme de diapositives, dont une partie pourra être transmise aux étudiants.

Remise d'exemples et de documentation sous moodle

Présentations de travaux effectués par les étudiant

INNOVATIONS PEDAGOGIQUES ET UTILISATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES

Tavail en concertation avec les service HSE de l'université pour faire des propositions d'outils de communication de crise

LECTURE(S) CONSEILLEE(S) :

P. Lagadec, La civilisation du risque, Paris, Seuil, 1981

L. Crocq, S. Huberson et B. Vraie, Gérer les grandes crises: sanitaires, écologiques, politique et économiques, paris, Odile Jacob, 2009

M. Ogizek et J-M.Guillery, La communication de crise, Paris, PUF, 1997

R. Revér et et J-N. Moreau, Les médias et la communication de crise, Paris, ÉconomiCa, 1997

Renseignements pratiques

[iaelyon School of Management](#)

Université Jean Moulin

1C avenue des Frères Lumière

CS 78242

69372 Lyon cedex 08

Téléphone : +33 (0)4 78 78 70 66

[Sur Internet](#)

Stages et carrières

Stages, alternance, emploi : entreprises, déposez vos offres à destinations des étudiants et diplômés de l'iaelyon, consultez le calendrier des stages et la CVthèque.

> [Accès Link'iaelyon](#)

Mise à jour : 19 mars 2018