

## DESS en administration sociale

Sigle du cours : APC 6017

Titre du cours : Communication organisationnelle

Ce cours vise l'approfondissement des connaissances en lien avec la communication des organisations publiques et communautaires avec leurs publics : employés, clientèle, membres et la population en générale dans le milieu desservi. Ce cours abordera autant les notions de marketing social, l'information, la publicité que les relations publiques.

Professeur : Johanne Pednault, courriel : [pednaultj@me.com](mailto:pednaultj@me.com), tel. : 514-916-4966

But du cours :

- Accroître la connaissance des étudiants quant au fonctionnement des communications dans une organisation publique ou communautaire;
- Permettre aux étudiants de connaître les fondements théoriques qui soutiennent la pratique de la communication organisationnelle;
- Développer les habiletés nécessaires pour contribuer à une bonne communication organisationnelle.

Objectifs généraux :

Au terme de ce cours, l'étudiant devrait :

- Être familier avec les connaissances théoriques qui permettent de comprendre les communications organisationnelles;
- Saisir les défis et les enjeux propres aux relations entre une organisation et son personnel, sa clientèle et les médias;
- Améliorer sa capacité d'analyse;
- Connaître les différentes modalités de communication entre une organisation et ses publics;
- Avoir identifié ses habiletés personnelles et celles à développer pour mieux communiquer.

Méthode pédagogique :

- Exposé du professeur
- Lectures de textes sélectionnés
- Études de cas et exercices
- Présentation en classe des travaux d'équipe
- Discussion

### Principaux éléments du contenu :

- Définitions et historique
- Fondements théoriques et approches
- Les communications internes
- Les communications externes et les relations publiques
- Communiquer la vision et les valeurs
- La communication du changement dans une organisation
- Communication interpersonnelle
- Style personnel de communication et habiletés à développer
- Les approches communicationnelles de groupe
- Les technologies de l'information et des communications TIC
- Responsabilité sociale et éthique

### Évaluation

1. Travail individuel (40%)
2. Travail d'équipe : présentation au cours, rapport écrit et implication des membres (50%)
3. Présence et participation aux cours (10%)\*

**\* Étant donné que ce cours se déroule sur une période de six jours, la présence et la participation à tous les cours sont requises. Un jour d'absence non motivée équivaut à la perte de 10%.**

### Déroulement (à titre indicatif) :

#### Jour 1

- Présentation des étudiants et de la chargée de cours
- Attentes mutuelles et présentation du syllabus
- Précisions sur les travaux attendus et modalités d'évaluation
- Définitions et historique
- Influence des théories dominantes
- Approches en communication organisationnelle
- Étude de cas ou exercice
- Formation des équipes et présentation du sujet pour l'exposé

#### Jour 2

- Approches (suite)
- La communication du changement dans les organisations
- Communiquer la vision et les valeurs
- Étude de cas ou exercice
- Période de travail en équipe
- Approbation du plan pour le travail d'équipe

### Jour 3

- Communication interpersonnelle
- Hâbiletés et attitudes à développer
- Style personnel de communication
- Étude de cas ou exercice
- Période de travail en équipe

### Jour 4

- Les technologies de l'information et des communications TIC
- Communications interne, externe et relations publiques
- Responsabilité sociale des entreprises, développement durable et éthique
- Étude de cas ou exercice
- Période de travail en équipe

### Jour 5

- Présentation des travaux des étudiants

### Jour 6

- Présentation des étudiants (suite)
- Communication au sein des groupes
- L'animation des rencontres
- Étude de cas ou exercice
- Évaluation du cours

### Bibliographie :

BAREIL C., AUBÉ C., (2012), *Développement organisationnel : relever les défis contemporains*, Montréal, Revue Gestion.

BAREIL C. AUBÉ C., (2012), *Changement et développement organisationnel : faire évoluer la pratique*, Montréal, Revue Gestion

BARKER R., ANGELOPULO G., (2006), *Integrated Organizational Communication*, Cape Town, Juta.

BARONDEAU R., DESMARTEAU, R.H., *Pourquoi le WEB en santé*, article paru dans Le Point en administration de la santé et des services sociaux, Volume 7, numéro 1, Printemps 2011.

BOISVERT J.M., BEAUDRY M., (1979), *S'affirmer et communiquer*, Montréal, Éditions de l'Homme.

BRUNET L., SAVOIE A., (2003), *La face cachée de l'organisation, groupes, cliques et clans*, Canada, Les Presses de l'Université de Montréal.

CANARY H., MCPHEE R., (2011), *Communication and organizational knowledge*, New-York, Canary and McPhee.

CARRÉ C., (2007), *Animer un groupe, leadership, communication et résolution de conflits*, Paris, Eyrolles.

- COLLERETTE P., *Comment communiquer le changement, revue Gestion, vol. 34, #4, hiver 2010.*
- CONSEIL DU TRÉSOR, (2002), *Directive sur l'utilisation éthique du courriel, d'un collecticiel et des services d'internet par le personnel de la fonction publique*, Québec.
- CORMIER S., (2011), *La communication et la gestion*, Québec, Presse de l'Université du Québec.
- COVEY S.R., (2006), *La 8<sup>e</sup> Habitude*, France, FIRST.
- D'AMEIDA, D. ET LABEART, T. (2010) *La communication interne des entreprises*, Paris, Dunod.
- DOLAN S., GOSSELIN E., CARRIÈRE J., (2012), *Psychologie du travail et comportement organisationnel*, Canada, Gaëtan Morin.
- DRINKA T. J. K., CLARK P. G., (2000), *Health Care Teamwork*, USA, Auburn House.
- GORTNER H.F., MAHLER J., NICHOLSON, J.B., (1993) *La gestion des organisations publiques*, Sainte-Foy, Presse de l'Université du Québec.
- GROSJEAN S., BONNEVILLE L., (2011). *La communication organisationnelle : Approches, Processus et Enjeux*, Canada, Chenelière Éducation.
- GUFFEY, M.E., RHODES, K., ROGIN P., (2010), *Business Communication*, Toronto, Nelson.
- INTERNATIONAL ASSOCIATION OF BUSINESS COMMUNICATORS, (2011), *The ABC handbook of organizational communication*, USA, Tamara L. Gillis.
- KEYTON J., (2011), *Communication & Organizational Culture*, USA, SAGE.
- KILBURG R., (2012), *Virtuous leaders*, USA, APA.
- LAINEY P., (2008), *Le leadership organisationnel, de la théorie à la pratique*, Canada, Chenelière Éducation.
- LARAMÉE A., (2002), *La communication dans les organisations*, Québec, Télé-Université.
- LEHNISCH J.P., (2011), *La communication dans l'entreprise*, Paris, Presses Universitaires de France.
- LENCIONI P., (2000), *The four obsessions of an extraordinary executive*, USA, Jossey-Bass.
- MAILHOT C. BRUNELLE É., KISFALVI V., (2011), *Habilités de direction*, Montréal, Revue Gestion.
- MALETTO M., (2010), *La communication organisationnelle, comment mobiliser le personnel et augmenter la performance de l'entreprise*, Canada, Maletto.
- MINTZBERG, H., BOURGAULT J., (2000), *Manager en public*, Toronto, L'Institut d'Administration Publique du Canada.
- MOREL P., (2006) *Dictionnaire de la communication d'entreprise*, Paris, Vuibert.
- MORIN E., (1996), *Psychologies au travail*, Canada, Gaëtan Morin.
- MORIN E., AUBÉ C., (2006), *Psychologie et management*, Canada, Chenelière Mcgraw Hill.
- NORTHEY M., MCKIBBIN J., (2008), *Impact*, USA, Pearson.
- PAUCHANT, T., (2001), *La Quête du sens*, Canada, Québec / Amérique Inc.
- PELL A., (1998), *Encadrer et motiver une équipe*, Paris, Simon & Schuster Macmillan.
- SARRAZIN C., (1999), *Le vrai visage de la réussite*, Montréal, Méridien.

SCHOLTES P. JOINER B., STREIBEL B, LALANNE J., (2002), *Réussir en équipe*, Canada, Actualisation.

SENCE P. M., (1990), *The fifth discipline*, USA, Doubleday.

ST-ARNAUD Y., (1995), *L'interaction professionnelle : Efficacité et coopération*, Canada, Les Presses de l'Université de Montréal.

St-ARNAUD Y., (2008), *Les petits groupes, participation et animation*, Montréal, Gaëtan Morin.

TREMBLAY M., (2012), *La mobilisation des personnes au travail*, Montréal, Revue Gestion.

WEISINGER H., (1999), *L'intelligence émotionnelle au travail*, Canada, Les Éditions Transcontinental Inc.

WEISINGER H., (2002), *L'art de la critique constructive*, Canada, Les Éditions Trancontinental Inc.

WELLHOFF T., (2011), *Les valeurs*, Paris, Eyrolles.

#### Revue recommandées :

GESTION, Revue internationale de gestion, HEC Montréal.

PREMIUM, Les affaires, Transcontinental.

LE POINT, En administration de la santé et des services sociaux.

SYNERGIE, Association québécoise d'établissement de la santé et des services sociaux.

#### Références sur le web :

**Site sur la communication en milieu de travail :** L'organisation Conseil RH pour le secteur communautaire vise à faire progresser les enjeux relatifs à la main-d'œuvre en milieu communautaire au Canada. Une partie du site est consacrée à la communication en milieu de travail.

<http://hrcouncil.ca/info-rh/milieus-de-travail-interpersonnelles.cfm>

**Site d'information sur la santé mentale :** L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) est un organisme qui œuvre dans le domaine de la santé mentale au Canada.

En 2010, la section québécoise de l'organisme a publié un coffre à outils où l'on retrouve de l'information sur la santé mentale. Un de ces coffres à outils a pour thème l'appartenance, l'un des besoins en lien avec les fonctions de la communication.

[http://www.acsm.qc.ca/ACSM\\_Quebec/pages/outils/00\\_introduction.php](http://www.acsm.qc.ca/ACSM_Quebec/pages/outils/00_introduction.php)

**Article sur les effets pervers du réseau social Facebook :** Slate.fr est un webzine qui présente des articles sur des sujets d'actualité. Au mois de janvier 2011, le site a publié un article sur les effets négatifs de l'utilisation du réseau social Facebook.

<http://www.slate.fr/story/33355/le-reseau-antisocial>

**Article sur la présentation de la communication non verbale :** Ce document présente la communication non verbale sous tous ses aspects. On y trouve de nombreux renseignements et exemples sur les composantes de la communication non verbale.

[http://www.cterrier.com/cours/communication/60\\_non\\_verbal.pdf](http://www.cterrier.com/cours/communication/60_non_verbal.pdf)

**Article sur la communication non verbale :** Cet article du site Techno-Science.net présente un aperçu général de la communication non verbale. On y trouve des définitions et des exemples.

<http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=10577>

**Article sur la notion de contrôle dans les relations interpersonnelles :** Cet article du site Psychologies.com traite des formes que peuvent prendre la jalousie et le besoin de contrôle dans les relations interpersonnelles.

<http://www.psychologies.com/Moi/Se-connaître/Comportement/Articles-et-Dossiers/Arreter-de-vouloir-tout-controler/Soigner-sa-vie-relationnelle>

**Site sur des stratégies de gestion du stress lié à la communication en public :** Le site Psychologies.com propose des techniques de gestion du stress lié à la prise de parole en public.

<http://www.psychologies.com/Moi/Moi-et-les-autres/Timidite/Articles-et-Dossiers/Oser-prendre-la-parole-en-public>

**Site sur les styles de leadership :** Le site Les Affaires.com offre une section où l'on traite des styles de leadership et où sont présentées certaines entrevues effectuées avec des leaders reconnus (exemple : Jean Coutu).

<http://www.lesaffaires.com/leadership>

**Site sur la dynamique de groupe :** On retrouve sur ce site du Conseil RH pour le secteur communautaire de l'information sur les équipes de travail, le rôle des membres, la dynamique de groupe, etc. On y trouve également plusieurs hyperliens et références.

<http://www.hrvs.ca/info-rh/milieus-de-travail-equipes.cfm>

**Site de conseils en image personnelle et professionnelle :** Le site Egostyle propose des exemples concrets de différentes gestuelles utilisées dans la vie personnelle et professionnelle.

<http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>