

Faculté des arts et sciences
Université de Montréal

Session H2020

Plan de cours
APC 6017 Communication organisationnelle

VS 08:30 -11:59 Local B-4260 Pavillon 3200 J.-Brillant Campus Montréal 2020-01-10 - 2020-01-11
VS 13:00 -16:59 Local B-4260 Pavillon 3200 J.-Brillant Campus Montréal 2020-01-10 - 2020-01-11
VS 08:30 -11:59 Local B-4260 Pavillon 3200 J.-Brillant Campus Montréal 2020-02-14 - 2020-02-15
VS 13:00 -16:59 Local B-4260 Pavillon 3200 J.-Brillant Campus Montréal 2020-02-14 - 2020-02-15
VS 08:30 -11:59 Local B-4260 Pavillon 3200 J.-Brillant Campus Montréal 2020-03-27 - 2020-03-28
VS 13:00 -16:59 Local B-4260 Pavillon 3200 J.-Brillant Campus Montréal 2020-03-27 - 2020-03-28

Marie Larouche

marie.larouche.1@umontreal.ca

Prendre rendez-vous à l'adresse ci-dessus

Descripteur du cours

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.

Objectifs 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.

Approches pédagogiques

- Exposés du professeur
- Lectures de textes sélectionnés
- Études de cas et exercices
- Travaux dirigés
- Présentation en classe des travaux d'équipe
- Discussions

- Entrevues d'experts

Déroulement du cours

Dates	Éléments de contenu	Lectures ou exercices préparatoires
Cours 1 : 2020-01-10	Présentations et attentes mutuelles Précision sur les travaux et les modalités d'évaluation Définitions et historiques Théories dominantes et des approches en communication organisationnelle et leurs influences Études de cas ou exercices Formation des équipes et présentation du sujet pour l'exposé	Voir recueil de texte dans Studium Textes 1, 2,13 et 22
Cours 2 : 2020-01-11	Approches (suites) Communication du changement dans les organisations Communication de la vision et les valeurs Études de cas ou exercices Période de travail en équipe Approbation du plan pour le travail	Textes 3,4,5,6 et 7
Cours 3 : 2020-02-14	Communications interpersonnelles Habilités et attitudes à développer Style personnel de communication Études de cas ou exercices Période de travail en équipe	Textes 8,9,10,11,12, 23 et 24
Cours 4 : 2020-02-15	Technologies de l'information et des communications. TIC Communications interne, externe et relations publiques Responsabilité sociale des entreprises et éthiques Études de cas ou exercices Période de travail en équipe	Textes 23 et 24
Cours 5 : 2020-03-27	Communication au sein des groupes Animation des rencontres Études de cas ou exercices Période de travail en équipe	Textes 15,16,17,18, 19, 20 et 21
Cours 6 : 2020-03-28	Présentations des étudiants Évaluation du cours	

Modalités d'évaluation des apprentissages

Outils d'évaluation

Travail individuel (40 % de la note globale)

Le travail individuel comporte deux dimensions : l'intégration des concepts théoriques et une auto-évaluation de vos forces et faiblesses.

1. Intégration des concepts théoriques

A partir de vos lectures et de vos expériences de travail, quelles sont les approches et les modalités de communication que vous privilégiez dans un contexte de gestion ? Justifiez vos choix.

2. Évaluer vos forces et faiblesses en matière de communication interpersonnelle, dans un contexte de gestion ou dans votre milieu de travail

Utilisez les réponses apportées aux différents questionnaires transmis et des évaluations réalisées dans votre milieu de travail. Demandez du feedback. Rédigez un plan d'amélioration réaliste et réalisable qui comprendra vos objectifs, les moyens, les échéanciers et les indicateurs de résultats.

Outil d'évaluation	Pondération	Échéance
Travail individuel	40 %	Date:
Critères de pondération:		Pondération
Qualité du français		5
Réflexion critique : Recherche, démarche d'analyse, justification des propositions énoncées, qualité du travail d'introspection, plan d'amélioration réaliste et réalisable.		15
Intégration des concepts théoriques : Choix judicieux des citations ou références en lien avec les propos exposés.		15
Capacité de synthèse : Clarté du texte et cohérence du contenu		5
Note globale		40

Travail d'équipe (50% de la note globale)

En équipe de travail, vous devrez identifier une problématique de communication organisationnelle vécue par un des membres de votre équipe, la documenter en fonction des théories présentées en classe, en faire l'analyse et proposer un plan d'amélioration ou de communication, qui vous défendrez en classe au jour 6.

Préalablement, un plan de travail, devra contenir une brève description de l'organisation choisie, la problématique ainsi que vos modalités de travail pour recueillir les faits et valider vos hypothèses de départ. La collaboration de chacun des membres de l'équipe devra également être précisée par écrit. Ce plan devra préalablement être approuvé par votre chargée de cours **au jours 2**.

Voici les éléments à considérer pour la réalisation du travail d'équipe :

- **Brève présentation de l'organisation** : Celle-ci doit contenir toutes les informations pertinentes qui nous permettront d'apprécier votre analyse.
- **Présentation de la problématique** : Faits et hypothèses validés par les acteurs concernés.
- **L'analyse**. Identification des enjeux communicationnels (stratégiques, politiques,

syndicaux...), les principaux acteurs concernés (gestionnaires, syndicats, employés, clients...), leur influence. Quelles sont les modalités de communication formelles ou informelles ? Que disent les rumeurs ? Faites le lien avec les concepts théoriques présentés dans le cours.

- **Recommandations** : Présentez-les à partir d'une liste à puces.
- **Plan de communication** : Sous la forme d'un tableau incluant tous les éléments descriptifs, sans oublier les critères d'évaluation.

Outil d'évaluation	Pondération	Échéance
Travail d'équipe	50 %	Date 27 décembre 2019
Présentation écrite (20%)		Pondération
Qualité du français :		4
Réflexion critique : recherche, démarche d'analyse, justification des propositions énoncées, pertinence des recommandations, plan de communication ou d'amélioration réaliste et réalisable.		8
Intégration des concepts théoriques : liens entre les faits et les concepts théoriques		8
Sous-total		20
Présentation en classe (30%)		Pondération
Maîtrise du sujet : Pertinence des faits, qualité de l'analyse		10
Clarté du message : logique, qualité de la langue, ton, débit, terminologie, gestuelle et choix du médium...		6
Travail d'équipe : implication des membres, synergie, complicité		6
L'animation : originalité, dynamisme, interaction avec le groupe		6
Gestion du temps : 30 minutes maximum et 15 minutes de questions		2
Sous-total		30
Note globale		50

Participation en classe et contribution au travail d'équipe (10% de la note globale). Cette évaluation sera faite par la chargée de cours.

Présentation des travaux

Travail individuel

Vous devez produire un travail de 15 pages à 1.5 interlignes, police 12, en appuyant fortement votre analyse sur le contenu théorique présenté en classe et dans votre recueil de textes (citations à l'appui). Soyez clair, concis et pertinent.

La date limite pour la remise de vos travaux individuels est **le 13 mars 2020.**

Travail d'équipe

Le plan de travail de l'équipe, devra être approuvé par votre chargée de cours au plus tard le **11 janvier 2020.**

Les présentations en classe auront lieu **le 27 mars 2020.** Vous devez remettre votre présentation imprimée à 8h30, lors du jour de votre présentation.

Le travail d'équipe compte pour 50% des points qui seront répartis comme suit :

- 30% pour la présentation en classe (présentation de 30 minutes maximum avec 15 minutes de questions).
- 20% pour le travail écrit (le travail écrit devra compter un minimum de 20 pages, à 1.5 interligne, police 12, en excluant les annexes).

La date limite pour la remise de vos travaux d'équipe est **le 10 avril 2020**.

Vous pouvez déposer vos travaux par la poste à l'adresse suivante : 167 Impasse des Bourrons, Mont-Tremblant, Qc, J8E 2E9 ou les déposer sur STUDIUM. Pas de courrier recommandé SVP.

Barème de notation

Grille de conversion des pourcentages

Grille de conversion des pourcentages			
Points	Note littérale	Valeur	Pourcentage
4,3	A+	Excellent	90
4	A		85
3,7	A-		80
3,3	B+	Très bon	77
3	B		73
2,7	B-		70
2,3	C+	Bon	65
2	C*		60
1,7	C-		57
1,3	D+	Passable	54
1	D		50
0	E	Échec	-de 50

* Note minimale de passage dans un cours.

Lectures obligatoires et références bibliographiques

RECUEIL DE TEXTES

APC 6017

- TESTE 1 : LAINEY P., (2008), *Le leadership organisationnel*, de la théorie à la pratique, Canada, Chenelière Éducation. (Chapitre 5, pages 89 à 108).
- Ce texte présente des approches et des modèles de communication. Il traite de l'importance de la communication dans l'exercice du leadership.
- TEXTE 2 : DOLAN S., LAMOUREUX G., CARRIÈRE J., (2007), *Psychologie du travail et comportement organisationnel*, Canada, Gaëtan Morin (Chapitre 5, pages 165 à 193).
- Ce chapitre présente les principes de communication dans l'organisation. Je vous invite à compléter le questionnaire (pages 190 et 191) qui vous permettra d'évaluer vos aptitudes de communication dans un contexte de gestion.
- TEXTE 3 : GROSJEAN S., BONNEVILLE L., (2011). *La communication organisationnelle : Approches, Processus et Enjeux*, Canada, Chenelière Éducation (Chapitre 7, pages 178 à 223)
- Ce chapitre traite de la communication du changement en organisation. Son auteure, Mme Nicole Giroux, présente trois définitions du changement, quatre approches de la communication du changement et huit modalités. Ce texte est un incontournable pour comprendre les enjeux et mieux intervenir.
- TEXTE 4 : ANDERSON D., (2011). *Comment utiliser les communications et les discussions pour faciliter les changements organisationnels?*, Gestion, volume 35/numéro 4.
- TEXTE 5 : COLLERETTE P., (2010). *Comment communiquer le changement?*, Gestion, volume 34/numéro 4.
- TEXTE 6 : BAREIL C., (2010). *Décoder les préoccupations et les résistances à l'égard des changements*, Gestion, volume 34/numéro 4.
- TEXTE 7 : GAGNON Y-C., (2008). *Les trois leviers stratégiques de la réussite d'un changement technologique*, Télescope.
- TEXTE 8 : SALOMÉ J., (2010). *Et si l'on réhabiliterait les relations interpersonnelles au travail?*, Gestion, volume 34/numéro 4.
- TEXTE 9 : MORIN E., AUBÉ C., JOHNSON K., (2015), *Psychologies et management*, Canada, Chenelière (Chapitre 6, pages 353 à 378)
- Mme Morin aborde les attitudes fondamentales à développer pour mieux communiquer. Elle y décrit également les situations problématiques et les facteurs de réussites.
- TEXTE 10 : HAREL GIASSON F., (1996). *Aux sources d'une communication réussie*, Gestion, volume 21/numéro 4.
- TEXTE 11 : CORMIER S., (2011), *La communication et la gestion*, Québec, Presse de l'Université du Québec (Chapitre 6, pages 149 à 172).
- Il est essentiel de connaître notre style personnel de communication. La lecture de ce chapitre et les résultats obtenus au questionnaire proposé, vous permettront d'améliorer vos habiletés de communication.
- TEXTE 12 : MCKENSEY & COMPANY, (2013). *La critique valorisée*, PREMIUM, édition juin, juillet et août.

- TEXTE 13 : WELLHOFF T., (2011), *Les valeurs*, Paris, Eyrolles (Chapitre 8, pages 153 à 170).
Intitulé « Déployer et communiquer ses valeurs », ce chapitre aborde les modalités qui favorisent le déploiement au sein de l'organisation.
- TEXTE 14 : CRANSTON S., KELLER S., (2013). *Tout est dans le sens*, PREMIUM, édition de juin, juillet et août.
- TEXTE 15 : AUBÉ C., ROUSSEAU V., (2009). *Des équipes de travail efficaces*, Gestion, volume 34, numéro 2.
- TEXTE 16 : BRUNELLE É., (2009). *E-Leadership, l'art de gérer les distances psychologiques*, Gestion, volume 34/numéro 2.
- TEXTE 17 : AMADO G., GUITTET A., (1979), *Comment réussir une réunion de travail?*, Gestion, volume 4/ numéro 3.
- TEXTE 18 : BRUNET L., SAVOIE A., (2003), *La face cachée de l'organisation, groupes, cliques et clans*, Canada, Les Presses de l'Université de Montréal (Chapitre 5, pages 131 à 146).
Les auteurs présentent le rôle du groupe informel dans l'accès, la rétention et la déformation possible de l'information en milieu organisationnel.
- TEXTE 19 : DUFOUR G., (2006). *La communication en temps de crise*, Effectif, volume 9/numéro 4.
- TEXTE 20 : NORTHEY M., MCKIBBIN J., (2008), *Impact*, USA, Pearson (Chapitre 9, pages 183 à 200).
En lisant ce chapitre, vous aurez des outils additionnels pour mieux planifier vos présentations et vos réunions.
- TEXTE 21 : INTERNATIONAL ASSOCIATION OF BUSINESS COMMUNICATORS, (2011), *The ABC handbook of organizational communication*, USA, Tamara L. Gillis (Chapitre 15 et 16, pages 195 à 217).
Le premier chapitre traite de la communication interne et des médias sociaux. Quant au second, il présente les défis de communication avec une main d'œuvre diversifiée.
- TEXTE 22 : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, (2001). *L'accès à l'égalité à l'emploi : le plan de communication*.
Un bel exemple d'un plan de communication et de ses composantes.
- TEXTE 23 : 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 (Pages 52 à 55).
Exemples concrets de l'utilisation du WEB social par des organisations en santé.
- TEXTE 24 : DELANNON W., BÉNARD J., VERREAULT I., RAUFFLET E., (2011). *Que font les entreprises en matière de relations avec les communautés?* Gestion, volume 36/numéro 2.

Captation visuelle ou sonore des cours

L'enregistrement de ce cours, en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, n'est permis qu'à la seule condition d'en avoir obtenu l'autorisation préalable de la part de la chargée de cours ou du chargé de cours. L'autorisation d'enregistrement n'entraîne d'aucune façon la permission de reproduction ou de diffusion sur les médias sociaux ou ailleurs des contenus captés. Ces dernières sont interdites sous toutes formes et en tout temps.

Règlement des études de deuxième cycle

Nous vous invitons à consulter le règlement pédagogique :

<https://secretariatgeneral.umontreal.ca/documents-officiels/reglements-et-politiques/reglement-pedagogique-de-la-faculte-des-etudes-superieures-et-postdoctorales/>

Retard dans la remise des travaux

Toute demande pour reporter la date de remise d'un travail doit être présentée au professeur à l'avance. Les travaux remis en retard sans motif valable seront pénalisés de 10 % le premier jour et de 5 % chacun des quatre jours suivants. Le délai ne peut dépasser cinq jours.

Justification d'une absence

L'étudiant doit motiver, par écrit, toute absence à une évaluation ou à un cours faisant l'objet d'une évaluation continue dès qu'il est en mesure de constater qu'il ne pourra être présent à une évaluation et fournir les pièces justificatives. Dans les cas de force majeure, il doit le faire le plus rapidement possible par téléphone ou courriel et fournir les pièces justificatives dans les cinq jours ouvrés suivant l'absence.

Le doyen ou l'autorité compétente détermine si le motif est acceptable en conformité des règles, politiques et normes applicables à l'Université.

Les pièces justificatives doivent être dûment datées et signées. De plus, le certificat médical doit préciser les activités auxquelles l'état de santé interdit de participer, la date et la durée de l'absence, il doit également permettre l'identification du médecin.

Plagiat et fraude

La politique sur le plagiat et la fraude sont applicables à toutes les évaluations prévues dans ce cours. Tous les étudiants sont invités à consulter le site web <http://www.integrite.umontreal.ca/> et à prendre connaissance du *Règlement disciplinaire sur le plagiat ou la fraude concernant les étudiants*. Plagier peut entraîner un échec, la suspension ou le renvoi de l'Université.