

Gestion et communication de crise

Janvier 2016

Sélection de ressources imprimées et numériques sur le thème de la gestion de crise : apports théoriques sur la gestion des risques et la communication de crise, vademecums et protocoles d'organisation de plans de gestion de crises et d'évènements traumatisants, guides pratiques sur la négociation et la gestion de conflits.

Gestion de crise : Généralités

- ▶ *Maîtrise des risques et des crises : une réflexion croisée*. INHESJ, 2011. Disponible à l'adresse : http://www.inhesj.fr/sites/default/files/gt3p_mai_2011_version_en_ligne.pdf
- ▶ *Manager des situations de crise : 20 nouvelles fiches opérationnelles pour s'orienter*. Liaisons, 2012.
- ▶ BERT, Claudie. Choc traumatique : à quoi servent les cellules psychologiques ? *Sciences humaines*, mai 2009, n°204, p. 24-29.
- ▶ COMBALBERT, Laurent. *Le management des situations de crise : anticiper les risques et gérer les crises*. ESF, 2012.
- ▶ DELBECQUE, Éric. *Le management de crise*. Vuibert, 2016.
- ▶ FUSALBA, Thierry. *Planification et gestion de crise : planifier et mettre en oeuvre une stratégie de sortie de crise*. L'Harmattan, 2008.
- ▶ HEIDERICH, Didier / LIBAERT, Thierry. *Plan de gestion de crise : organiser, gérer et communiquer en situation de crise*. Dunod, 2012.
- ▶ MULLER, Jean-Louis. *Manager en périodes de crise : mode d'emploi*. ESF, 2009.
- ▶ ROUX-DUFORT, Christophe. *Gestion de crise : premiers réflexes pour le pilotage : guide pour les managers*. Magazine de la communication de crise et sensible, 2005. Disponible à l'adresse : <http://www.communication-sensible.com/download/fiches-reflexe.pdf>
- ▶ WYBO, Jean-Luc. *Maîtrise des risques et prévention des crises : anticipation, construction de sens, vigilance, gestion des urgences et apprentissage*. Lavoisier, 2012.

La gestion de crise dans les établissements scolaires

- ▶ Académie de Clermont-Ferrand. *Gestion des situations de crise et des évènements traumatisants*. Disponible à l'adresse : http://www.ia03.ac-clermont.fr/telechargement/les%20deux/annee_07-08/SITUATIONS_CRISE.pdf
- ▶ Académie de Créteil. *Protocole départemental de gestion de crise*. Disponible à l'adresse : http://www.ia94.ac-creteil.fr/vie_scolaire/2014_gestion_crise_degre2.pdf
- ▶ Académie de Rennes. *Gestion des situations exceptionnelles : fiches réflexes*. Disponible à l'adresse : <http://www.ia35.ac-rennes.fr/jahia/Jahia/lang/fr/pid/11020>
- ▶ MEN. *Prévention de la violence en milieu scolaire 2003-2004 : Incivilités, violences et situations de crise à l'école*. Éduscol, 2004. Disponible à l'adresse : <http://eduscol.education.fr/cid45908/incivilités-violences-et-situations-de-crise-a-l-ecole.html>
- ▶ MEN. *Prévention de la violence et accompagnement des établissements : Actes du séminaire : Synthèse des ateliers 7 à 12*. Éduscol, 2002. Disponible à l'adresse : <http://eduscol.education.fr/cid45948/synthese-des-ateliers-7-a-12.html>
- ▶ La gestion de crise. *Cahiers de l'éducation*, novembre 2007, n° 69, p. 5-18.
- ▶ PILET, Jean-Luc. *Drames en milieu scolaire : protocole pour évaluer, soutenir, communiquer*. Masson, 2009

Gestion des conflits

- ▶ ANGUENOT, Fabrice. Comment dépasser une situation de conflit ? *Acteurs de la vie scolaire*, août 2013, n° 49, p. 16-17.
- ▶ CARRÉ, Christophe. *50 exercices pour résoudre les conflits sans violence*. Eyrolles, 2015.
- ▶ GAGNE, Paul-André / PETITPAS, Jean-Guy. *Agressivité, violence et conflit*. Nouvelles ASMS, 2003.
- ▶ GITTINS, Chris. *Réduction de la violence à l'école : un guide pour le changement*. Conseil de l'Europe, 2006.
- ▶ HAEFLIGER, Stéphane. *Qu'est-ce qu'un conflit ?* ACT formation. Disponible à l'adresse : <http://www.stephanehaefliger.com/campus/biblio/010/questcequunconflit.pdf>
- ▶ LASCOUX, Jean-Louis. *Pratique de la médiation professionnelle : une méthode alternative à la résolution des conflits*. ESF, 2013.
- ▶ LICETTE, Charline. *Gérer un conflit*. Studyrama, 2007.
- ▶ MARSAN, Christine. *Gérer les conflits : de personnes, de management, d'organisation*. Dunod, 2005.
- ▶ PROD'HOMME, Gilles. *S'affirmer sans s'imposer : gérer les conflits, favoriser le travail collaboratif*. Dunod, 2009.

- SALZER, Jacques / STIMEC, Arnaud. *La boîte à outils de la gestion de conflits*. Dunod, 2015.
- URY, William / BRETT, Jeanne M. / GOLDBERG, Stephen B. *Gérer les conflits autrement : méthode de négociation et de résolution des conflits*. A2C médias, 2008.

La négociation

- COMBALBERT, Laurent. *Négociation de crise et communication d'influence : résoudre les situations difficiles par la négociation influente*. ESF, 2006.
- GUEDJ, Jean-Paul. *Négocier avec succès*. Studyrama, 2015.
- MERY, Marwan. *Manuel de négociation complexe : menaces, mensonges, insultes... méthodes et techniques pour faire face à toute situation*. Eyrolles, 2013.
- MOUTON, Jean / STERN, Patrice. *La boîte à outils de la négociation*. Dunod, 2014.

La communication de crise

- La communication de crise : conseils de journalistes ; organisation dans l'académie de Rennes ; cas d'une crise à Brest en 2008. ESENESE, 2008. Disponible à l'adresse : <http://www.esen.education.fr/fr/ressources-par-theme/etablissements-d-enseignement/l-eple/communiquer-avec-les-medias/la-comr>
- "Crises et précaution" in LEMAIRE, Myriam ; ZEMOR, Pierre. *La communication publique en pratiques*. Paris : Documentation française, 2008
- BLOCH, Emmanuel. *Communication de crise et médias sociaux : anticiper et prévenir les risques d'opinion, protéger sa e-réputation, gérer les crises*. Dunod, 2012.
- COMBALBERT, Laurent. *Négociation de crise et communication d'influence : résoudre les situations difficiles par la négociation influente*. ESF, 2006.
- JOUAS, Muriel. *Communication de crise : gérer l'urgence et l'émotion avec la process communication*. Gereso, 2014.
- LIBAERT, Thierry. *La communication de crise*. Dunod, 2010.
- WOYCIKOWSKA, Colette. *S'occuper du travail des autres : le management dans l'établissement*. Hachette, 2003.

Mise à jour le 28/09/2017

