



Crises et facteur humain

Les nouvelles frontières mentales des crises

Diplômé en sciences politiques et sciences de l'information, **Thierry PORTAL** est consultant indépendant en « communications sensibles » auprès de grands comptes (crises et risques d'opinion). Il développe également des activités d'écriture et de recherche.



Avec les contributions de Jacqueline BARUS-MICHEL, Laurent COMBALBERT, Louis CROCQ, Érik DECAMP, Marie-Claude DENTAN, Jacques FRADIN, Christophe GADÉA, Claude GILBERT, Claude HANSEN, Bruno JEANBART, Thami KABBAJ, Patrick LAGADEC, Patrick LÉGERON, Christian MOREL, Daniel PARROCHIA, Emmanuel PORTIER, Luc QUINTYN, Sanjy RAMBOATIANA, Bertrand ROBERT, Christophe ROUX-DUFORT, Étienne VERMEIREN, François WALTER.

Un ouvrage de la collection CRISIS

CRISIS est la première collection francophone à offrir un lieu spécifiquement destiné à des ouvrages d'analyse et de questionnements, qui apportent également des pistes de réflexion pour l'adaptation des dispositifs institutionnels et organisationnels.

27,50 €

ISBN 978-2-8041-1784-9

272 pages
16 x 24 cm

 **de boeck**

Pour commander l'ouvrage par internet : www.deboeck.com

B O N D E C O M M A N D E

Nom : Prénom :
Fonction : Spécialité :
Adresse :
Code Postal : Ville : Pays :
E-mail :

J'autorise le Groupe De Boeck à utiliser mon adresse e-mail pour être informé en priorité des nouveautés et pour m'abonner gratuitement à la newsletter *Communication sociale*

.....ex (FACHUM) Crises et facteur humain à 27,50 € + 2,95 € de frais de port + 0,95 € par volume supplémentaire = €

Règlement par chèque joint à la commande (uniquement pour la France) Règlement par mandat administratif
 Règlement par virement après réception de la facture (uniquement pour la Belgique)
 Règlement par carte bancaire : Visa MasterCard/EuroCard

Carte n° _____ Date d'expiration : _____
N° CVV* : ____-____-____

*Les 3 derniers numéros au dos de votre carte, pour une meilleure sécurité des transactions

Date et signature :



9 782804 117849

À remettre à votre libraire ou à retourner à notre diffuseur :

FRANCE : De Boeck diffusion • 2 ter, rue des Chanitiers • F-75005 Paris • Tél. : +33 (0)1 72 36 41 75 • Fax : +33 (0)1 72 36 41 74
BELGIQUE (et autres pays) : De Boeck services • Fond Jean-Pièques, 4 • B-1348 Louvain-la-Neuve • Tél. : 0800/99 613 • Fax : 0800/99 614
SUISSE : Servidis • Chemin des châtlets • CH-1279 Chavannes de Bogis • Tél. : + 41 (0) 22/960 95 25 • Fax : + 41 (0) 22/776 35 27
CANADA : ERPI • Rue Cypriote, 5757 • CA-Saint Laurent H4S1R3 • Tél. : + 1 514/334 26 90 • Fax : + 1 514/334 47 20

L'enregistrement de ces données par Groupe De Boeck s.a., 39 rue des Minimes - 1000 Bruxelles est effectué dans un but exclusivement commercial et administratif. Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, vous disposez à tout moment du droit d'accès et de rectification de ces données ainsi que du droit de vous opposer au traitement de ces données à des fins de marketing direct. Tout renseignement concernant leur traitement peut être obtenu à la Commission de la protection de la vie privée, 139 Rue Royale - 1000 Bruxelles.



Cet ouvrage fait le point sur certains apports théoriques et pratiques dans la prise en compte de la dimension spécifiquement humaine des phénomènes de crise. À la lumière d'une série d'entretiens menés en 2008 et 2009 auprès de spécialistes reconnus, il illustre l'importance du facteur psychologique dans le déclenchement, la gestion, la sortie et l'enseignement des situations incertaines.

L'auteur aborde les crises de nos sociétés modernes au travers du filtre de la psychologie et du facteur humain, angles peu étudiés en général. En réunissant autour de cet enjeu quelques-uns des meilleurs spécialistes, experts et chercheurs,

il fait le pari d'être clair et pédagogique sur des matières réputées difficiles, en s'appuyant sur de nombreux exemples, récents (crise de la Société Générale, crise économique et financière actuelle, suicides en entreprise, libération d'otages comme Ingrid Betancourt, ouragan Katrina, affaire d'Outreau, tsunami indonésien...) ou plus anciens, mais qui ont marqué les esprits (attentat du World Trade Center, explosion de la navette Challenger, guerre du Golfe, catastrophe du Heysel, crise de Cuba...).

Ce livre intéressera un large public : lecteur curieux, professionnels du risque, cadres d'entreprise, enseignants et étudiants. Chacun pourra y trouver son angle d'approche, pratique ou théorique, qu'il s'agisse de psychologie individuelle ou collective, d'histoire, de sociologie, de philosophie, de management ou de sciences politiques.



Table des matières

Préface de Patrick LAGADEC: explorateurs

AVANT-PROPOS

I. AVANT LA CRISE : DES ORIGINES DE LA CATASTROPHE

1. De la catastrophe naturelle à la conception moderne du risque et de l'idée de crise, avec François WALTER
2. Crises, risques et vulnérabilités : un point sur l'état de la recherche, avec Claude GILBERT
3. De la navette Challenger à Outreau : catastrophes et erreurs radicales, avec Christian MOREL
4. De Barings à la Société Générale : crises boursières et comportements à risque, avec Thami KABBAJ
5. Écologie de la prise de risque (pour un guide de haute montagne), avec Érik DECAMP

II - PENDANT LA CRISE : LA GESTION À CHAUD DE L'ÉVÈNEMENT

1. Crise et psychologie : de la crise externe au conflit intérieur, avec Christophe ROUX-DUFORT et Sanjy RAMBOATIANA
2. Du stress en situation d'incertitude et de crise : une lecture neuronale et comportementale, avec Jacques FRADIN
3. Heysel (1985): quelques éléments essentiels sur le phénomène de panique, avec Étienne VERMEIREN
4. Contrat première embauche (2006) : les ruptures de tendance de l'opinion publique, avec Bruno JEANBART
5. De Cuba à la Guerre du Golfe : la psychologie de la prise de décision dans les crises internationales, avec Louis CROCQ
6. De Human Bomb à Bétancourt : psychologie et négociation de crise, avec Laurent COMBALBERT

III - APRÈS LA CRISE : LE RETOUR AU TEMPS DE PAIX

1. 11 septembre 2001 : pour une approche psychosociale des crises, avec Jacqueline BARUS-MICHEL
2. Du World Trade Center au tsunami 2004 : le traitement psychosocial collectif d'un événement critique, avec le Commandant Luc QUINTYN
3. Attentats du métro parisien de 1995 : pour un modèle français de suivi psychologique individuel, avec Marie-Claude DENTAN
4. Les méthodes d'intervention pour lutter contre l'extension d'une crise suicidaire en entreprise, avec Patrick LÉGERON et Christophe GADÉA

IV - ENSEIGNEMENTS : LEÇONS ET PERSPECTIVES

1. Une approche scientifique des crises est-elle possible ?, avec Daniel PARROCHIA
2. Des crises financières à répétition (de 1929 à 2009) : étudier la finance comportementale pour changer de comportements, avec Emmanuel PORTIER
3. Simulation et psychopédagogie: se préparer à combattre la crise d'aujourd'hui, avec Claude HANSEN
4. Des crises classiques aux nouvelles ruptures: psychologie et culture du risque, avec Patrick LAGADEC

CONCLUSION : VOYAGE AU CŒUR DU FACTEUR HUMAIN: DU MANAGEMENT DE CRISE AU MANAGEMENT DE LA SURPRISE, avec Bertrand ROBERT

Bibliographies (grand public et expert)

Webographie

Index des notions

Index des noms