

Mouna EL GAIED TEIRLIJNCK

Adresse professionnelle :
ISAM-IAE de Nancy,
Université de Lorraine
25 Rue du Baron Louis
54007, Nancy Cedex

Courriel : mouna.el-gaied@univ-lorraine.fr

Parcours professionnel :

- Depuis 2008** Maître de Conférences en sciences de l'information et de la communication (ISAM-IAE de Nancy) et membre du Centre de Recherche sur les Médiations : <http://crem.univ-lorraine.fr>
- 2007 - 2008** Attachée Temporaire de Recherche (ATER), Université de Lille 3.
- 2006 - 2007** ATER, Université de Caen Basse-Normandie.
- 2005 - 2006** Enseignante Contractuelle en communication, Université de Sfax, Tunisie.
- 2001 - 2005** Enseignante vacataire en communication, Université de Grenoble.

Diplômes :

- 2006** **Doctorat** en Sciences de l'Information et de la Communication, Université Stendhal - Grenoble 3.
Démarches qualité, communication managériale et changements symboliques au travail. L'introduction de la procédure d'accréditation à l'hôpital
Thèse de Doctorat, Institut de la Communication et des Médias, Université Stendhal-Grenoble 3, avril 2006.
- 2000** **Diplôme d'Etudes Approfondies** en Sciences de l'Information et de la Communication, Option « Communication et Médias », ICM, Université Stendhal - Grenoble 3.
Qualité et Communication : La dimension symbolique de la démarche qualité
Mémoire de DEA en Sciences de l'information et de la Communication, ICM, Université Stendhal-Grenoble 3, septembre 2000.
- 1999** **Maîtrise** en Sciences de la Communication, spécialité « communication d'entreprise », IPSI, Tunis, Tunisie.
La dimension distrayante de la publicité télévisuelle
Mémoire de fin d'études universitaires en Sciences de la Communication, Institut de Presse et des Sciences de l'Information -Tunis 1, Tunisie, juin 1999.

Thématiques de recherche :

- Dispositifs d'évaluation du travail hospitalier et déploiement des démarches qualité dans les organisations sanitaires en France.
- Management de la qualité des services touristiques entre représentations sociales et communication organisationnelle.
- Tourisme de santé et de bien-être : valorisation, publics et labellisation.

Responsabilités administratives et scientifiques :

Depuis 2012 Responsable du Master 1 Management des organisations du secteur sanitaire et social : MOSSS, ISAM-IAE, Nancy.

2009 - 2011 Responsable de la Licence professionnelle commerce et distribution : Distrisup, ISAM-IAE de Nancy.

Activités d'enseignement et d'encadrement :

- **Principaux enseignements :**

Management de la qualité des services	M2 Mados (e-learning)
Séminaires thématiques et Méthodologie générale	Master 1 MOSSS
Communication interne	Master 1 MOSSS et GRH
Techniques de communication	Licences professionnelles Distrisup et Assistant Ressources Humaines
Communication des organisations	Licence 3 AES
Projet Personnel et Professionnel	Licences 2 et 3 AES

- **Encadrements :**

Mémoires professionnels	LP RH, M1 MOSSS et GRH, M2 MADOS
Projets tutorés	LP Distrisup
Rapports de stage	L3 AES

Sélections de travaux de recherche :

Revue avec comité de lecture :

- Vincent MEYER, Mouna EL GAIED,
Communication, tourisme et développement territorial : l'exemple des GSOURS du sud-est tunisien
Publication dans la revue *Les Enjeux de l'Information et de la Communication*, 2014:
<http://lesenjeux.u-grenoble3.fr/2014/01-EI%20Gaied-Meyer/index.html>.
- **Dispositifs d'encadrement et d'évaluation du travail hospitalier: le rôle de la communication managériale**
Publication dans la revue *Communication et Organisations*, 37, 2010.

- **Les démarches qualité : objet de communication ?**
Publication dans *La Revue Tunisienne de Communication*, 51/52, 2009.
- Frederik MISPELBLUM BEYER, Mouna EL GAIED,
Le traitement des dimensions « humaines » dans les démarches qualité à l'hôpital
Publication dans la revue *Directions*, mars 2004.

Chapitres d'ouvrage :

- **Communication et développement territorial: penser la qualité du service touristique dans le sud-est tunisien**
Participation à un ouvrage collectif, In : MORELLI, Pierre et SGHAÏER, Mongi (dirs.), *Communication et développement territorial en zones fragiles au Maghreb*. Paris : L'Harmattan. Communication et civilisation, 2012.

Colloques internationaux et rencontres scientifiques :

- **Qualité du service hospitalier, qualité au service de l'hospitalité : quelle(s) communication(s) pour quel modèle organisationnel ?**
19ème Colloque bilatéral franco-roumain, Bucarest, mars 2013.
- **Démarches qualité, changements symboliques des mentalités et nouveaux rapports au travail**
12èmes Journées Internationales de Sociologie du Travail, Nancy, France, 25 et 26 juin 2009.
- **Représentations sociales, communication territoriale et démarches qualité : quelle articulation face aux défis socio-économiques et climatiques des zones arides ?**
Colloque International, *Sociétés en transition et développement local en zones difficiles*, Médenine, Tunisie, 22-24 avril 2009.
- **La transplantation managériale de l'hôpital : Le défi de la communication pour la qualité**
Premier congrès de l'Association Française de Sociologie, Villetaneuse, France, février 2004.