



## Avis de Soutenance

Monsieur Clément LAVERDET

PSYCHOLOGIE

Soutiendra publiquement ses travaux de thèse intitulés

*RELATIONS PUBLIQUES ET EXPLOITATION DES RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES EN GESTION DES CRISES: QUELS RÔLES DE FACEBOOK POUR LES GESTIONNAIRES FRANÇAIS, ET COMMENT EXPLOITER CE CANAL DE FAÇON PERTINENTE ?*

dirigés par Madame Karine WEISS et Monsieur Jérôme TIXIER

Soutenance prévue le **lundi 14 juin 2021** à 9h00

Lieu : Université de Nîmes (site Vauban), 30 000 Nîmes En salle du conseil

Salle : du conseil (Site Vauban de l'UNÎMES)

### Composition du jury proposé

|                             |                                                               |                       |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Mme Karine WEISS            | Université de Nîmes                                           | Directrice de thèse   |
| M. Apostolidis THÉMISTOKLIS | Aix-Marseille Université                                      | Rapporteur            |
| M. Sylvain DELOUVÉE         | Université de Rennes                                          | Rapporteur            |
| M. Johnny DOUVINET          | Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse                  | Examineur             |
| Mme Caroline RIZZA          | I3 (UMR 9217, Telecom Paris), Institut Polytechnique de Paris | Examinatrice          |
| Mme Aurélia BONY-DANDRIEUX  | Institut des Mines Telecom, Alès                              | Examinatrice          |
| M. Serge CAPAROS            | Université Paris 8                                            | Examineur             |
| M. Jérôme TIXIER            | Institut des Mines Telecom, Alès (co-directeur)               | Co-directeur de thèse |

**Mots-clés :** Relations publiques, gestion de crise, Facebook, gestion de réputation, risques, communications de crise,

### Résumé :

Les communications répondent à une partie non-négligeable des préjudices et des risques des crises majeures (Ch. 1); elles déjouent les réactions négatives des parties-prenantes; accompagnent la résolution des conflits; et elles attisent des réactions positives pour la réputation et l'activité du gestionnaire, quand la situation s'y prête (Ch. 2). Cependant, l'absence de bilan officiel autour des communications délivrées au public pendant les crises majeures questionne la capacité des gestionnaires à communiquer efficacement et à établir un bilan-critique de leurs communications, ne

serait-ce que sur Facebook (e.g., pour maintenir la réputation et l'activité politique, répondre aux risques ou résoudre les conflits, Ch. 3). En France, la Présidence de la République et les journalistes exploitent Facebook en continu, et les journalistes accentuent leurs fréquences de publication pendant les crises de réputation de la Présidence (Ch. 4). La majeure partie des préfectures exploitent Facebook, y compris pour alerter le public au sujet de quelques risques - mais elles n'y sont pas aussi visibles que la Présidence (Ch. 5). Facebook occupe une place importante dans les pratiques informatives des populations, mais le gestionnaire ne doit pas perdre de vue leurs autres pratiques; leurs attentes en matière de communications; et la finalité des communications, visant à déclencher des réactions utiles, du point de vue du communicant (Ch. 6). Facebook participe aux crises de réputation (e.g., diffusion d'un scandale - Chap. 4); et cet outil permet également de maintenir la réputation du gestionnaire, si ce dernier envisage de communiquer et ne commet pas de faux-pas. En parallèle du maintien de sa réputation, le gestionnaire doit parfois communiquer pour accompagner la résolution d'un conflit et/ou pour déjouer les destructions des catastrophes à titre préventif - si possible - et y répondre ensuite en continu, comme pendant les crues de 2016 (Ch. 7); entre autres enjeux de la communication de crise. Facebook est appréciable pour répondre aux crises, mais ce réseau ne solutionne pas les dilemmes de gestion, l'émergence des catastrophes naturelles ou les facteurs humains conduisant aux accidents et aux erreurs de gestion.