|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 1 - Identifier les composantes de la communication | |  | |
| Durée : 30’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Une image contenant symbole, Bleu électrique, Police, Graphique  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | Source | |

**Contexte professionnel**

Erbioline est une entreprise spécialisée dans la création de parfums et de cosmétiques. Elle accorde une attention rigoureuse à la qualité des matières premières qu’elle utilise, toutes certifiées biologiques et naturelles.

La semaine dernière, un incident est survenu : un salarié de l’entreprise, M. Jouvier, membre du service livraison, a publié sur X un message remettant en cause la qualité des matières premières utilisées par la société. Le tweet a été posté sous le pseudonyme @janvier69, que chacun au sein de l’entreprise sait lui appartenir, car il se vante régulièrement d’être un utilisateur actif de ce réseau social sous ce nom.

Bien que M. Jouvier soit reconnu comme un excellent salarié, Mme Berthod a décidé de le convoquer afin qu’il s’explique sur ses propos.

**Travail à faire**

Après avoir pris connaissance de la conversation entre Mme Berthod et M. Jouvier (**document**), vous en identifierez les composantes en développant les points suivants : les acteurs, le contexte, la relation, le canal, les enjeux, en détaillant chacun d’eux, les stratégies, en détaillant chacune d’elles, les techniques utilisées.

**Doc.   Conversation**

**M. Jouvier** : « Bonjour Mme. Le chef de service m’a dit que vous vouliez me voir ? »

**Mme Berthod** : « En effet, asseyez-vous. Il m’a été rapporté par le responsable commercial que vous avez tenu sur X des propos désobligeants à l’encontre de la société. Dans le cadre d’un post vous avez déclaré : « *je travaille chez Erbioline et je ne suis pas certain que tous les produits utilisés dans l’entreprise soient biologiques* ». *Mme Berthod lui tend une copie d’écran du post.* « Pouvez-vous justifier vos propos ? »

**M. Jouvier** **:** « Ce n’est pas moi qui ai écrit ce message. »

**Mme Berthod :** « Tous vos collègues savent que vous êtes actif sur les réseaux en utilisant ce pseudo, car vous vous en vanté. Soyez honnête ne nous mentez pas, cela nous décevrait car nous avons de l’estime pour votre travail dans notre société. Qu’est-ce qui vous a pris de tenir ces propos qui nuisent à l’entreprise qui vous fait vivre ? »

**M. Jouvier** **:** *(après un temps d’hésitation)* « Oui c’est vrai. Je ne sais pas ce qui m’a pris, j’étais pris dans un fil de discussion et j’ai dit n’importe quoi pour être en accord avec les autres personnes qui intervenaient. »

**Mme Berthod :** « Vous savez bien que vos propos sont faux et qu’un des fondements de notre société est d’utiliser exclusivement des produits bios ! »

**M. Jouvier** **:** « Le fil mettait en doute le fait que toutes les entreprises qui se disent bios le soient réellement et qu’il ne faut pas les croire sur parole. J’étais d’accord avec cette idée. C’est ce qui m’a conduit à tenir ces propos. Par exemple les produits d’entretien que nous utilisons pour nettoyer les postes de travail ne sont pas bio. »

**Mme Berthod :** « Qu’est-ce que vous me racontez, le problème n’est pas là, nous garantissons que nous utilisons des produits bios dans la fabrication des produits pas pour le nettoyage des postes. Vous mélangez tout ! Avez-vous conscience que ces propos tenus sur la toile sont publics et qu’ils portent atteinte à l’entreprise, d’autant plus que vous indiquez que vous travaillez dans notre entreprise. C’est une faute impardonnable ! »

**M. Jouvier** **:** « Je suis désolé, c’est vrai… Vous allez me licencier ? » *(Il se voute et semble réellement abattu par ce qui arrive).*

**Mme Berthod :** « Je vous demande de faire disparaître ce post le plus rapidement possible et d’en mettre un qui rétablisse la vérité sur notre entreprise. Je vous demande également de faire des excuses auprès de vos collègues de travail… Non je ne vous licencie pas pour cette faute très grave, parce que vous donnez satisfaction sur votre poste de travail. Mais au prochain écart vous serez licencié immédiatement, sans préavis et sans indemnité. Vous devez être solidaire de votre entreprise et de vos collègues de travail. »

**M. Jouvier** **:** « Bien Madame »

**Mme Berthod :** « Vous pouvez retourner à votre travail. Nous vérifierons que vous réalisez ce que je vous ai demandé. »

*M. Jouvier se lève et quitte le bureau.*

**Travail à faire**

Après avoir pris connaissance de la conversation entre Mme Berthod et M. Jouvier (**document**), identifiez les composantes en développant les points suivants :

* Les acteurs ;
* Le contexte ;
* La relation ;
* Le canal ;
* Les enjeux, en détaillant chacun d’eux ;
* Les stratégies, en détaillant chacune d’elles ;
* Les techniques utilisées.

|  |  |
| --- | --- |
| **Composantes de la communication** | |
| **Les acteurs** |  |
| **Le contexte** |  |
| **La relation** |  |
| **Le canal** |  |
| **Les enjeux** |  |
| **Les stratégies** |  |
| **Les techniques** |  |