|  |  |
| --- | --- |
| Mission 3 – Adapter la communication au contexte professionnel | Une image contenant Graphique, Police, logo, cercle  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. |
| Durée : 30’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Une image contenant texte, symbole, Bleu électrique, Police  Le contenu généré par l’IA peut être incorrect. | Source |

**Contexte professionnel**

La société **DIGIPORTE** conçoit et commercialise des portes blindées équipées de serrures biométriques. Les ateliers et le siège social de l’entreprise sont situés dans le parc d'activités Garosud de Montpellier. Elle est dirigée par Louise Bergeron et son effectif est de 33 salariés. L’entreprise possède un réseau de 12 agences commerciales réparties sur toute la France. Chaque agence et composé d'un commercial et d'un poseur.

Les portes sont équipées de serrures à reconnaissance digitale (empreinte du doigt), rétinienne (rétine de l’œil) ou à l’aide d’un smartphone a reconnaissance biométrique. Les clients sont des entreprises et des particuliers qui veulent sécuriser des locaux ou leurs habitations.

L'agence de Lyon a été contactée en janvier par la société **Innovaction** pour l'installation de trois portes sécurisées dans ses locaux. Un devis a été envoyé mi-janvier. Il a été accepté fin janvier avec une pose programmée fin février. L'installation a eu lieu fin mars et la facturation a été réalisée par le siège administratif de Montpellier début avril.

L'entreprise vient de recevoir un courrier de la société Innovaction qui vous est remis (**document 1**). À la suite de ce courrier le directeur administratif et financier de l'entreprise a pris contact avec l'agence de Lyon afin de comprendre la situation. Ces derniers ont rédigé un rapport qui vous est également remis (**document 2**).

Le directeur administratif et financier (DAF) de la société vous demande de lui faire plusieurs propositions de réponses compte tenu du fait que les reproches effectués par la société Innovaction lui sont imputable au regard des explications fournies par le personnel de l'agence de Lyon.

**Travail à faire**

À l'aide d’une IA générative, proposez 2 lettres avec des approches différentes :

1. Une 1re lettre qui rappelle les faits et indique la position de l’entreprise avec un ton conciliant.
2. Une 2e lettre qui rappelle les faits et indique la position de l'entreprise avec un ton ferme.

**Doc. 1 Courrier reçu de la société Innovaction par l’agence de Lyon**

**Sté Innovaction**

15 rue des Cèdres

26000 Valence

Valence

Le 10/04/20xx

Monsieur

Votre société est intervenue dans nos locaux le 28 mars pour installer 3 portes de sécurité.

Nous avons reçu votre facture numéro RX0024362 d’un montant de 23 400 € HT correspondant à l’achat et à la pause de ces 3 portes. Nous regrettons de ne pas voir apparaitre dans cette facture une remise exceptionnelle résultant des problèmes rencontrés lors de cette installation.

* La pose devait avoir lieu fin février or elle a été réalisée avec un mois de retard ;
* Par ailleurs, la pause qui devait prendre 2 jours a nécessité 4 jours et a donc rendu l’accès aux locaux problématique ce qui a perturbé notre activité ;
* Enfin une majoration de 1 000 € a été appliqué sur le devis initial, concernant l'installation des portes.

Nous avons signalé nos reproches à votre installateur et nous attendons de votre part un geste commercial destiné à nous dédommager pour ne pas avoir tenu les délais indiqués, pour avoir perturbé notre activité sur une période plus longue que prévue et une suppression de la majoration concernant la pose.

Dans l’attente d’une proposition de votre part, je vous prie d’agréer monsieur mes salutations professionnelles

M. Pierre-Jean Rémy

PDG société Innovaction

**Doc. 2 Rapport envoyé par les collaborateurs de l'agence de Lyon**

A la suite de votre demande d'information concernant les problèmes rencontrés lors de l'installation des 3 portes de sécurité dans la société Innovaction nous vous faisons parvenir un compte rendu du commercial et de l'agent chargé de la pose.

**Rapport du commercial (Pierre Blanchard)**

Le directeur de la société **Innovaction**, M. Pierre-Jean Rémy, a pris contact avec notre agence Le 8 janvier pour l’installation de 3 portes de sécurité dans les locaux de son entreprise qui est située 15 rue des cèdres à Valence.

Je me suis rendu sur site le 12 janvier afin d’identifier la nature des portes à installer et d’évaluer les travaux à réaliser.

J'ai réalisé le devis le 15 janvier. Il a été envoyé par courriel le 17 janvier. Ce dernier précisait

* Les références des portes à installer ;
* Les travaux réalisés par le poseur ;
* Les travaux préparatoires à réaliser par l'entreprise avant la venue du poseur ;
* Les dates de pose fixées au 25 et 26 février.

Le devis est revenu accepté le 25 janvier et nous avons lancé un ordre de fabrication auprès des ateliers de Montpellier ce même jour.

Le 20 février un responsable de la société Innovaction nous a demandé de repousser la pause de 15 jours à la suite de contraintes interne à la société. Nous avons donc proposé une pose les 14 et 15 mars. De nouveau la société nous a demandé de repousser la pose à la fin du mois de mars et nous avons proposé une pause les 28 et 29 mars.

Les reports de dates ne résultent pas d'un problème interne à notre agence mais de plusieurs demandes de l'entreprise Innovaction elle-même Pour des contraintes internes qui ne nous ont pas été précisés.

**Rapport du poseur (Guy Mermillod)**

J’ai réceptionné les 3 portes en provenance de Montpellier le 20 février. À la suite du report de la pose au 28 mars je me suis présenté au siège de l'entreprise le 28 mars 9 h. J'ai alors pu constater que les travaux préparatoires à la charge de l'entreprise n’avaient pas été fait.

Ces travaux consistaient à tirer des lignes électriques jusqu'aux 3 portes pour alimenter les systèmes de sécurité.

Le recours à une entreprise d'électricité externe est apparu compliqué et aléatoire et aurait entraîné un nouveau report à une date ultérieure de la pose des portes. En accord avec le responsable technique, il a été décidé, afin de ne pas perdre de temps, que nous ferions nous-mêmes les travaux d'adaptation qui était estimé à 2 jours de travail.

J'ai donc réalisé les travaux d'alimentation des portes les 28 et 29 mars et j'ai pu procéder à la pose des portes les 30 et 31 mars. Les essais de fonctionnement ont été réalisé le 31 mars et le bon de fin de chantier et le bon de conformité ont été signés et remis à l'entreprise à cette même date.