|  |  |
| --- | --- |
| Mission 1 - Identifier les composantes de la communication |  |
| Durée : 30’ | Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Erbioline est spécialisée dans la création de parfums et cosmétiques. Elle accorde une attention particulière à la qualité des matières qu’elle utilise. Lesquels sont certifiés bios et naturels.

Lors de la semaine écoulée un salarié de la société, M. Jouvier (du service livraison), a tenu sur Twitter des propos mettant en doute la qualité des matières utilisées par la société. Le tweet a été publié sous le nom janvier69. Mais tout le monde sait dans l’entreprise que c’est son pseudo sur tweeter car il se vente fréquemment d’en être un membre actif sous ce nom. Mme Berthod, convoque M. Jouvier, qui est un excellent salarié par ailleurs, pour lui demander de se justifier.

**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. 1   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 Twitter des propos désobligeants à l’encontre de la société. Dans le cadre d’un tweet 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 tweet.* « 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 tweet 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. Pascalon (document 1), 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.

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