

Une vidéo maladroite chez le grossiste CHR

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Elle anime sa page LinkedIn et le compte Instagram de sa boutique en ligne d'équipements pour le télétravail, et conseille ses clients sur leurs réseaux sociaux. Le lundi 12 octobre 2026 à 10 h, le grossiste pour CHR conseillé par ConseilOr publie sur Instagram une vidéo « humoristique » qui se moque des serveurs « trop lents ». Serveurs et restaurateurs la jugent méprisante ; elle est reprise par de nombreux comptes. ConseilOr analyse la crise une semaine plus tard (documents 1 et 2). Complétez l'annexe, puis répondez aux questions.

Document 1 - Mentions du grossiste sur les réseaux sociaux

Jour	Mentions	Dont mentions négatives
Lundi 12 octobre	400	312
Mardi 13 octobre	650	455
Mercredi 14 octobre	300	135
Dimanche 18 octobre	60	9

Document 2 - Les réactions du grossiste

Moment	Réaction
Lundi, 14 h	Un salarié répond à un commentaire : « Si vous avez le temps de commenter, c'est que le service est lent ! »
Lundi, 18 h	Suppression de 60 commentaires critiques
Mardi, 9 h 30	Vidéo retirée ; message d'excuses du gérant
Mardi, toute la journée	Trois salariés répondent aux commentaires, chacun avec ses propres mots
Du mercredi au dimanche	Suivi quotidien des mentions

Annexe (arrondir les pourcentages à une décimale, le délai au dixième d'heure)

Question	Réponse
Part des mentions négatives le lundi (%)	
Part des mentions négatives le mardi (%)	
Part des mentions négatives le dimanche (%)	
Baisse du nombre de mentions entre le lundi et le dimanche (%)	
Délai entre la publication de la vidéo et le message d'excuses (heures)	

Questions d'analyse

Quel premier message le grossiste aurait-il dû publier dès le lundi après-midi ?

- ☐ « Ce n'était que de l'humour : nous regrettons sincèrement que certains l'aient mal pris. »
☐ « Nous ne commenterons pas cette vidéo tant que l'agitation sur les réseaux sociaux ne sera pas retombée. »
☐ « Notre vidéo a blessé des serveurs que nous respectons : elle est retirée, et nous nous excusons. »

Justification :

Parmi les réactions du grossiste (document 2), lesquelles ont aggravé la crise ? (plusieurs réponses)

- ☐ La réponse ironique d'un salarié à un commentaire, le lundi après-midi
- ☐ La suppression de 60 commentaires critiques, le lundi soir
- ☐ Le retrait de la vidéo et le message d'excuses du gérant, le mardi matin
- ☐ Les réponses de trois salariés, chacun avec ses propres mots, le mardi
- ☐ Le suivi quotidien du nombre de mentions, du mercredi au dimanche

Justification :