

# Formation initiale directrices et directeurs

## La communication orale et écrite

Les formes et le bon usage de la correspondance administrative



# OBJECTIFS

**En lien avec le référentiel et la grille de positionnement :**

**ASSURER LA MISSION ADMINISTRATIVE LIEE AU FONCTIONNEMENT D'ECOLE**

en communiquant efficacement.

- Communiquer de façon appropriée à l'oral et à l'écrit
- Connaître les formes et le bon usage de la communication orale et écrite
- Connaître les formes et le bon usage de la correspondance administrative

"Entre ce que je pense,  
ce que je veux dire,  
ce que je crois dire,  
ce que je dis,  
ce que vous voulez entendre,  
ce que vous entendez,  
ce que vous croyez en comprendre,  
ce que vous voulez comprendre,  
et ce que vous comprenez,

il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre."

*B. Werber*

# PLAN DE LA DEMI-JOURNEE

- 1- Les différentes situations de communication à l'école
- 2- Quelques éléments théoriques sur la communication
- 3- Communication écrite / communication orale
- 4- Communication écrite et administrative
- 5- Communication orale
- 6- Mise en situation : Etude de cas de communication écrite
- 7- Conclusion / Questions

# DEFINITION

## Communiquer

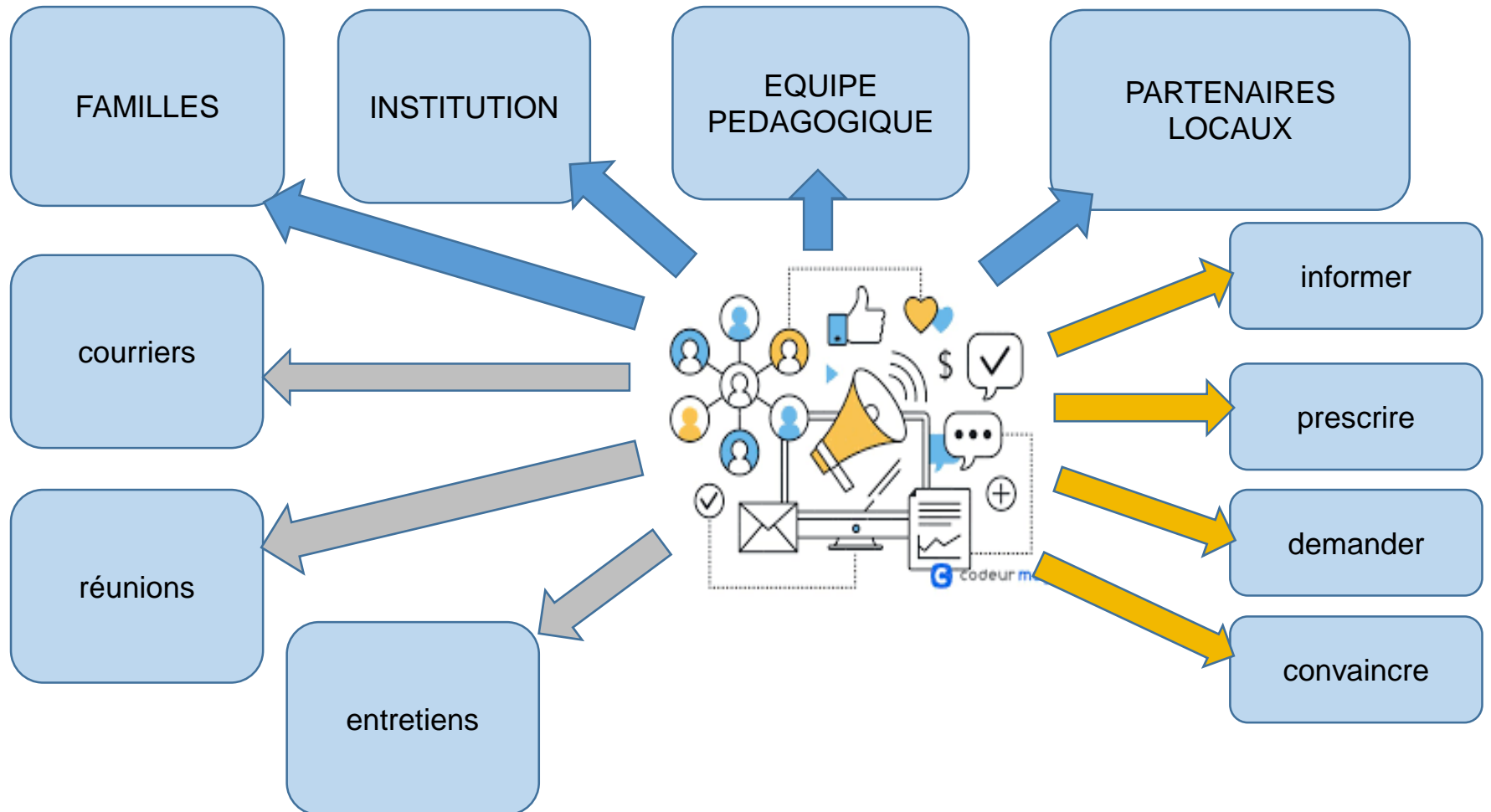
Faire passer quelque chose à quelqu'un pour qu'il en prenne connaissance  
(Larousse)

# LES DIFFERENTES SITUATIONS DE COMMUNICATION A L'ECOLE

Pour qui ?

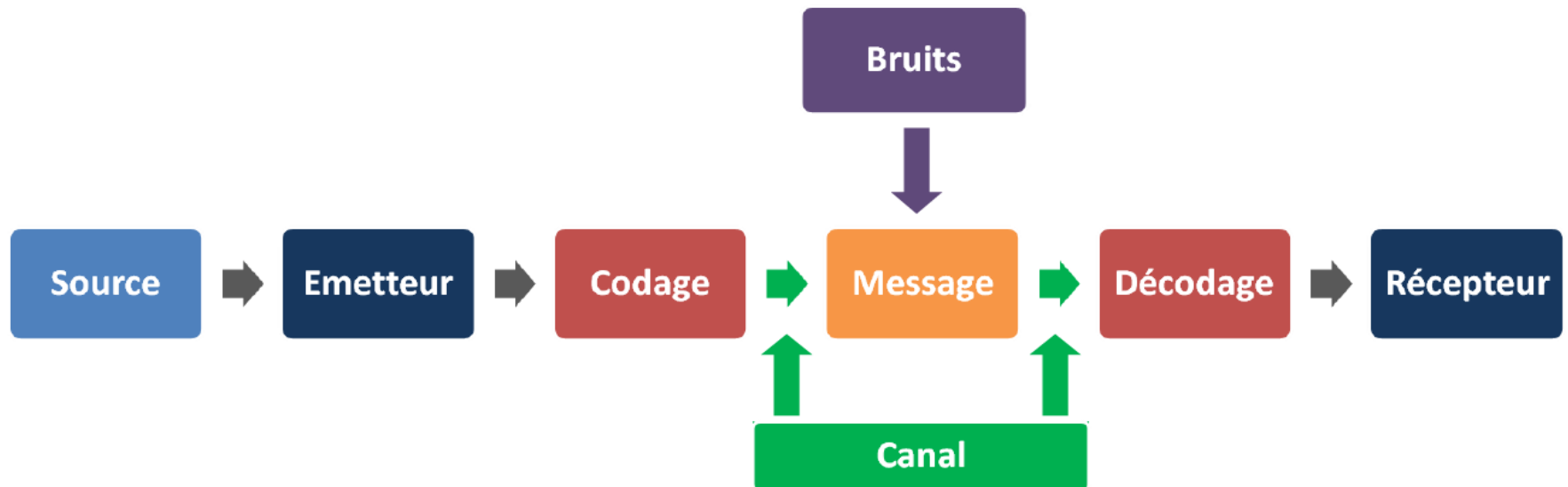
Pour quoi ?

Comment ?



# QUELQUES ELEMENTS THEORIQUES SUR LA COMMUNICATION

## Schéma de communication



*Modèle de Shannon et Weaver*

# Logique de communication en 5 actions

Paul WATZLAWICK

- 1- On ne peut pas ne pas communiquer
- 2- Toute communication présente 2 aspects : le contenu et la relation
- 3- Les êtres humains utilisent 2 modes de communication
- 4- Tout échange de communication est symétrique ou complémentaire
- 5- La nature et la durée d'une relation dépendent de la ponctuation des séquences entre les partenaires

## LANGAGE DIGITAL

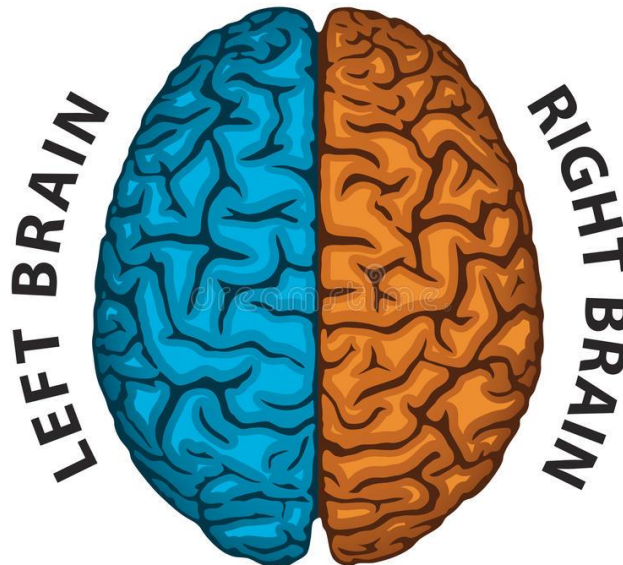
Il communique la parole

La raison

La logique

Le raisonnement analytique

La division des problèmes en partie



## LANGAGE ANALOGIQUE

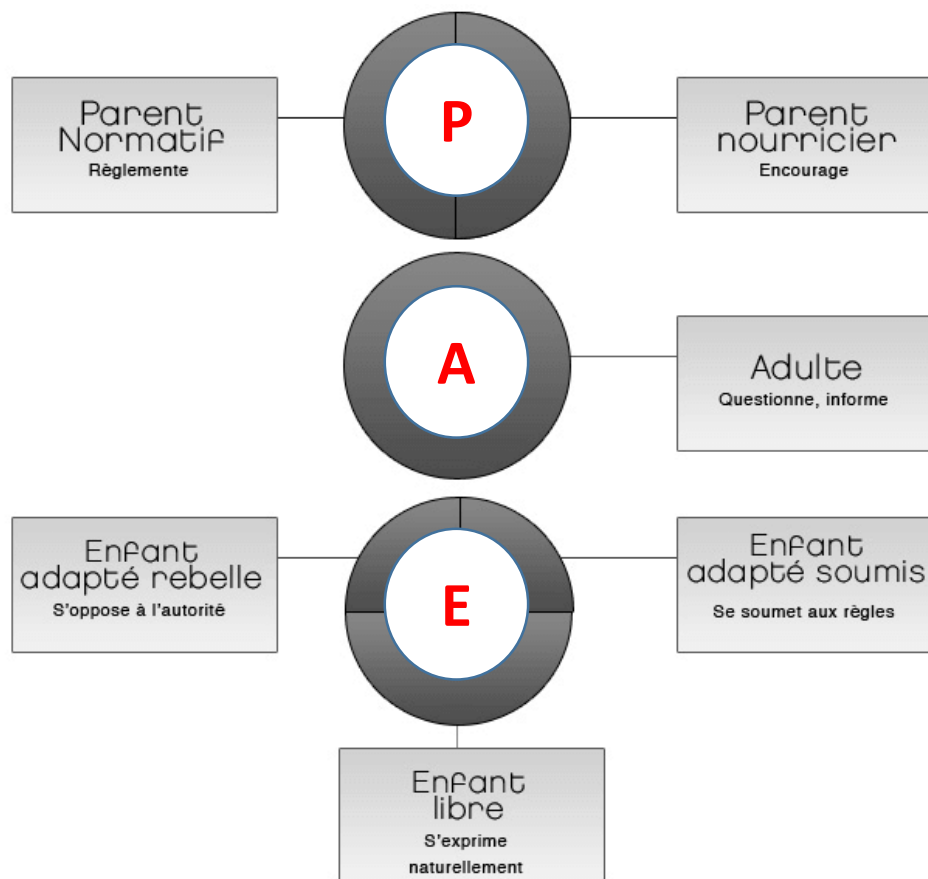
Il communique les émotions

L'intuition

La compréhension du tout et des parties

La reconnaissance du tout à partir d'un élément

# Les états du moi : les composantes principales de la personnalité



Eric BERNE

<https://performanceetcoaching.fr/analyse-transactionnelle-les-etats-du-moi/>

## MISE EN SITUATION

Un parent vous agresse par ce qu'un enseignant a mal parlé à son enfant.  
Répondez en vous positionnant dans les différents états du moi.



# Les 12 risques dans la communication

- 1. Ordonner
- 2. Menacer
- 3. Moraliser
- 4. Conseiller
- 5. Argumenter
- 6. Juger
- 7. Complimenter
- 8. Insulter, ironiser
- 9. Analyser
- 10. Enquêter
- 11. Rassurer
- 12. Eluder, faire de l'humour

# COMMUNICATION ECRITE / COMMUNICATION ORALE

## COMMUNICATION ORALE

- Synchrones
- Parasites : contexte messages non verbaux
- Feed-back : adaptation message
- Non pérenne

## COMMUNICATION ECRITE

- Asynchrone : découverte du message au rythme choisi
- Peut être relue ultérieurement
- Scripta manent\*

\* Verba volant, scripta manent est une locution latine qui peut se traduire en français : « les paroles s'envolent, les écrits restent ».

Comment gérer ?

ACCEPTER

CALMER

EXPRIMER

DECODER

## COMMUNICATION ECRITE : Les règles générales

Importance du  
parallélisme des formes

- Ne pas multiplier les objets
- Faire un plan : logique
- Tenir compte du destinataire : connaissance du contexte, choix des mots...
- Choisir le ton juste : bannir affectif, péremptoire
- Respecter les règles de lisibilité : jargon, sigles, paragraphes, pagination....
- Citer les faits : être objectif
- Aller à l'essentiel
- Utiliser des formules positives
- Limiter la redondance
- Être courtois : respect de la hiérarchie

## COMMUNICATION ECRITE : Les usages

Information / Communication	Pour le 1er degré, transmission sous couvert de l'IEN pour une lettre administrative, copie à l'IEN dans le cas d'une lettre personnelle.
Utilisation du gras et de l'italique	Avec parcimonie, la mise en évidence de la totalité d'un paragraphe n'est pas nécessairement indiquée.
Citation des textes	Entre guillemets, en italique.
Choix de la forme	Adopter une forme personnelle pour écrire aux maires, aux élus, au préfet, aux organisations syndicales. En forme personnelle : pas d'objet ni de référence, présence d'une formule d'appel et d'une formule de politesse; En forme administrative : objet, référence, pas de formule d'appel ni de politesse.
Date	Le mois est écrit en toutes lettres, que ce soit la date du courrier ou toute date qui apparaît dans le corps du texte.
Sexuer les courriers	Etre vigilant sur le destinataire, et ne pas systématiser l'emploi de la formule "monsieur le maire" ou "monsieur le préfet" sans s'être assuré qu'il s'agit bien d'un homme.

## COMMUNICATION ECRITE : La correspondance électronique

- Formes moins conventionnelles mais tiennent toujours compte de l'importance du destinataire
- Formules de courtoisie plus courtes : Respectueuses salutations / Sincères salutations / Bien cordialement
- Évitez de diffuser des adresses personnelles de destinataires. Si besoin, la fonction « CCI »
- Ne pas utiliser abusivement de la fonction « répondre à tous »
- Bien choisir l'objet (titre) de votre e-mail
- PJ : Veillez à l'intitulé du fichier pour identification aisée (nom de l'école)

<https://sgenplus.cfdt.fr/article/correspondance-administrative/>

# COMMUNICATION ECRITE : Des repères pour le bon usage du courrier

## Je pense au(x) destinataire(s)

- ◇ L'objet de mon message est explicite, il fait apparaître précisément l'origine en débutant par le nom du service/DSDEN 38 ou par le nom de l'école.
- ◇ Le corps du message est court et clair.
- ◇ Les pièces jointes sont (re)nommées de façon intelligible.
- ◇ Si je retransmets un long message, je prends le temps d'en faire une synthèse par courtoisie pour mon nouvel interlocuteur.
- ◇ Je réponds dans un délai raisonnable. Si j'y suis soumis, je respecte le référentiel Marianne (5 jours pour répondre).
- ◇ J'utilise à bon escient la fonction « répondre à tous ».
- ◇ Les fichiers joints pour être complétés sont modifiables ou contiennent des champs actifs.
- ◇ Si j'insère un lien vers un site, je veille à ce qu'il conduise directement à l'information et non à une page d'accueil.
- ◇ Je n'emploie pas « urgent » de façon inappropriée.

## J'utilise les outils liés à la messagerie pour une meilleure gestion

- \* Je me rappelle que les destinataires doivent agir, et que les personnes en copie sont destinataires pour information.
- \* 1 courriel consulté = 1 action : marquer par une étiquette (qui peut être personnalisée), traiter le message, le supprimer, déléguer en transférant et en précisant les attentes .
- \* Si besoin, pour ne pas m'interrompre, je prévois des plages horaires pour consulter mes courriels.
- \* J'utilise les fonctions de recherche pour retrouver un ou des messages (par interlocuteur, par thème), et j'organise mes dossiers de classement dans la messagerie.
- \* Je me familiarise avec les outils de classement et les filtres de la messagerie pour repérer aisément les priorités (courriel direct= action, courriel en copie = information, émetteur...)
- \* Je n'imprime pas systématiquement mes e-mails et je procède à un archivage régulier.



*L'e-mail ne remplace pas d'autres outils,  
il les complète.*

## Le courriel, pas toujours, pas pour tout, pas pour tout le monde

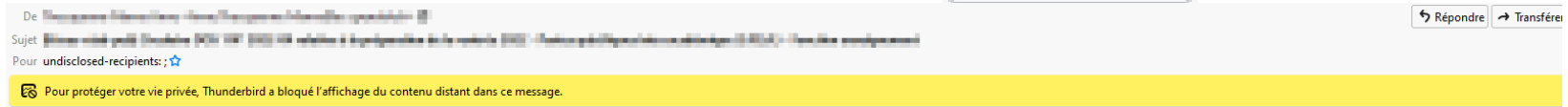
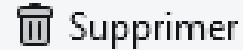
- ◆ Pour partager et élaborer un document, je préfère les espaces partagés et/ou les réunions.
- ◆ Pour un échange simple ou d'une urgence avérée, le téléphone est préférable.
- ◆ Le courriel n'est pas un tchat. Pas plus de deux allers-retours sur un même message initial.
- ◆ Le courriel doit être utilisé avec prudence en cas de conflit : il peut être sorti du contexte, et prêter à malentendu. Je n'écris pas sous le coup de la colère. Je reste courtois.
- ◆ Je mets à jour mes listes de diffusion.
- ◆ Je relis avant d'envoyer. Je vérifie les destinataires, le ou les objets, le contenu, les pièces jointes.
- ◆ L'envoi par les services de la DSDEN aux écoles se fait avec utilisation des listes de diffusion et avec copie aux IEN (qui ne retransmettent pas).
- ◆ J'emploie la messagerie fonctionnelle (du service ou de l'école) ou la messagerie nominative professionnelle (prénom.nom@ac-grenoble.fr) selon les circonstances et la teneur du message. La première correspond aux échanges qui engagent la structure, la seconde doit être utilisée soit dans le cadre de fonctions spécifiques, soit s'agissant d'échanges individuels (RH notamment)

# Courriels frauduleux

Nos boîtes mails académiques sont la cible d'une attaque dite « de phishing » (ou hameçonnage en français). L'objectif est de vous voler votre mot de passe.

**COMMENT LES RECONNAITRE?** Les plus courants usurpent des organismes bancaires ou semblent être des notifications des services informatiques

**QUE FAIRE ?** Ne pas répondre, ne pas cliquer sur le lien et



DOS-1- N° 2022-04

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le lien de téléchargement (valable jusqu'au 16 février 2022) de la circulaire référencée ci-dessus relative aux postes spécifiques à l'intra académique dans le cadre de la rentrée 2022 :

<https://filesender.renater.fr/?s=download&token=96f5d565-9a87-4192-a4ed-e416099e8493>

La demande de poste spécifique se fera dans l'application GEPSII jusqu'au 9 février 2022.

Mettez le pointeur de votre souris sur le lien, sans cliquer dessus !

Cette circulaire et ses annexes sont disponibles sur le PIA à la rubrique suivante : Circulaires / Établissements - Écoles / Pilotage 2nd degré / Préparation rentrée. Vous en souhaitant bonne réception.

Bien cordialement.

--

**SECRET**  
Secrétariat de division  
Division de l'Organisation Scolaire  
Rectorat | 3ème étage | Bureau 344

7 Place Bir-Hakeim - CS 81065 - Grenoble Cedex 1  
04 76 74 70 75  
[www.ac-grenoble.fr](http://www.ac-grenoble.fr)

LogoSignatureMail1

LogoSignatureMailavecTrait9 Division de l'Organisation Scolaire

N'imprimez ce mail qu'en cas d'absolue nécessité ... l'académie de Grenoble s'engage pour préserver la planète !  
En cas d'envoi de ce message en horaires décalés, il n'appelle pas de réponse en dehors des heures habituellement ouvrées.

... et regardez ensuite ici l'adresse réelle du site. Si cette adresse n'est pas dans notre domaine ac-grenoble.fr ou dans un domaine de l'Education Nationale ou si elle vous semble suspecte, comme c'est le cas ici, il s'agit d'un lien vers un site de phishing qui vous demandera de vous authentifier. Le pirate vous volera alors votre identifiant et votre mot de passe académiques.

## Utilisation professionnelle/privé du système d'information

### Charte régissant l'usage du système d'information de l'académie de Grenoble par les personnels

Toute information est réputée professionnelle à l'exclusion des données explicitement désignées par l'utilisateur comme relevant de sa vie privée : le message doit être qualifié de personnel dans son objet ou dans le nom du répertoire. En effet, en l'absence de ce qualificatif, le message contenu dans l'outil informatique mis à la disposition de l'agent pour l'exécution de son travail, est présumé avoir un caractère professionnel, auquel le recteur pourra avoir accès. Cette dernière disposition ne concerne pas les personnels tels que les médecins scolaires, médecins de prévention, infirmier(ère)s ou assistant(e)s sociaux(les) amenés, dans le cadre de leurs fonctions, à gérer des données confidentielles sur d'autres personnes.

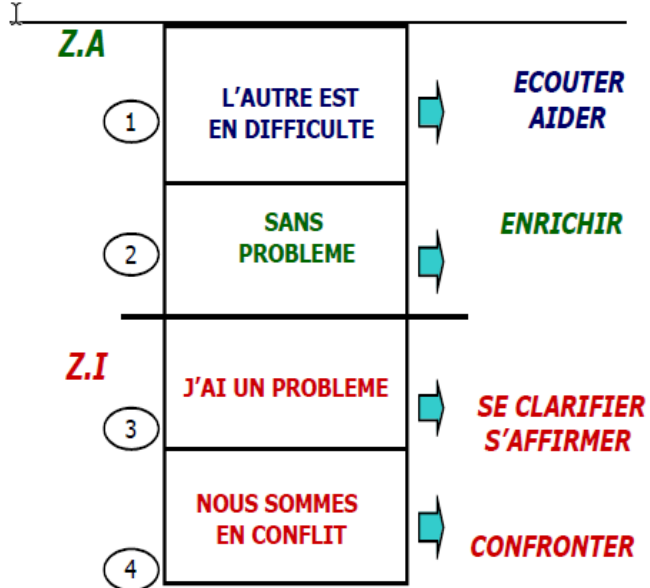


## COMMUNICATION ECRITE : Proposition de trame pour relater un évènement à l'IEN

- LA SITUATION
- L'ACTION DU DIRECTEUR ET DE L'ENSEIGNANT  
(ce qui était déjà mis en place, ce qui a été mis en place)
- LE SUIVI A ENVISAGER / L'AVIS DU DIRECTEUR
- LE DESCRIPTIF DES PIECES JOINTES

# COMMUNICATION ORALE : Quelques stratégies et des paroles

## FENÊTRE DE PERCEPTION



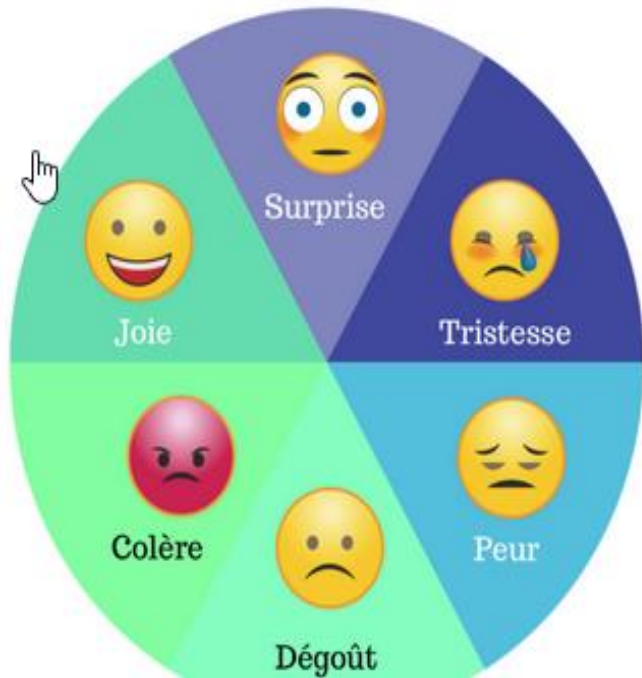
- Ecoute active : Questionner / reformuler / synthétiser
- Utiliser le « je » plutôt que « Tu/vous »
- Nommer le RESSENTI : effet concret sur moi
- Traduire en BESOIN
- Guider vers la recherche de solutions « gagnant-gagnant »

© (Gordon)Antonia BACHERO et Pierre TRIVERO CENTRE TB FORMATION –tbformation.free.fr

- « Je vois que vous êtes en colère » plutôt que « Arrêtez de vous énerver »
- Dites moi ce que je ne comprends pas de vous
- Vous êtes surpris par mes propos
- Nous sommes sûrs que vous n'êtes pas le problème de votre enfant, mais nous sommes sûrs que vous êtes la meilleure solution et nous allons vous aider à aider votre enfant.

# COMMUNICATION ORALE : Traduire les émotions

## EMOTIONS



## SENTIMENTS

Inquiet  
Surprise  
Sceptique  
Injustice  
Démuni  
Ecoeuré  
Souffre  
Tristesse  
Joie  
Plaisir

## BESOINS

Rassurer  
Comprendre  
Convaincre  
Réparation  
Agir  
Protéger  
Soulager  
Consoler  
Partager  
Faire durer

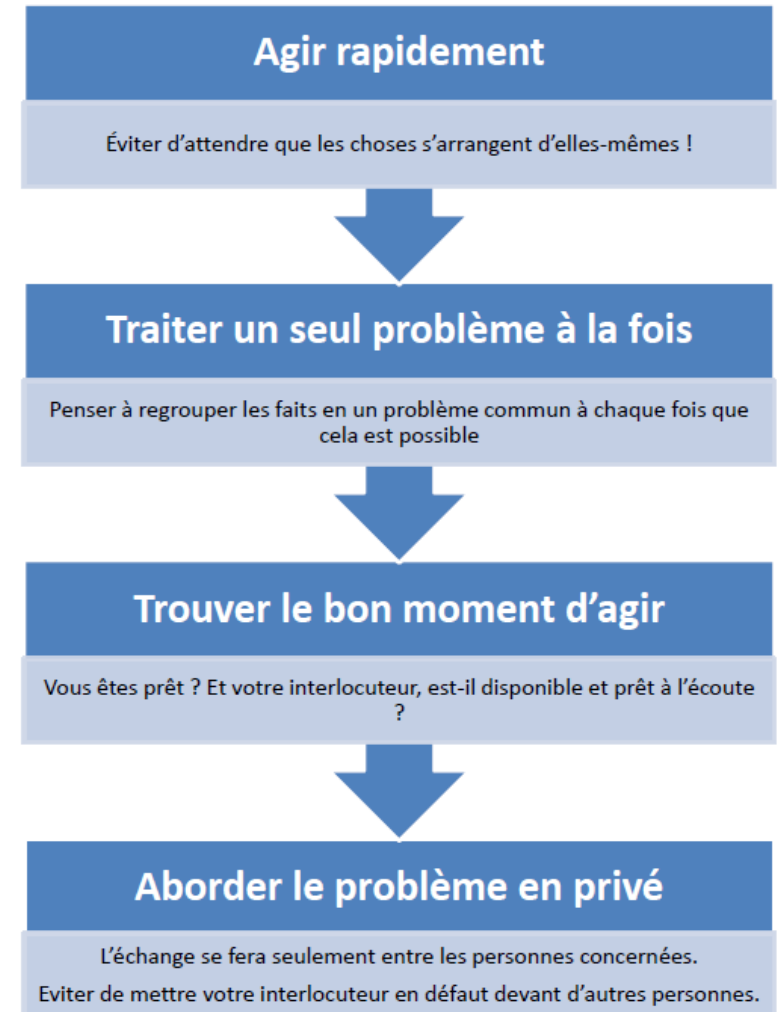
# COMMUNICATION ORALE : Méthode DESC

## Décrire / Exprimer / Spécifier des solutions/ conséquences et conclusions

### Communiquer avec efficacité : Méthode DESC (Sharon, Bower, 1976)



### Pour que le DESC soit efficace...



## COMMUNICATION ORALE : Proposition de trame pour une mise en situation

COMMUNICATION ORALE Mise en situation	
Votre zone dans fenêtre de perception	
Ressenti du parent	
Besoin du parent	
Stratégies (cocher)	Ecoute active Message clair Gagnant-gagnant
Points d'appui pour atteindre votre objectif (Minimum 3)	-  -  -

# Mise en situation

Etude de cas concrets et réponses

## ETUDE DE CAS 1

- Vous devez rédiger une note à votre IEN dans laquelle vous lui expliquer qu'un enseignant a été agressé verbalement par un papa d'élève à la sortie de l'école, celui-ci voulant porter plainte contre l'enseignante qui aurait saisi brutalement son fils par le bras en séance d'EPS.

## ETUDE DE CAS 2

- Les parents d'élèves de la classe de Madame SPOUNS vous interpellent par écrit par rapport à certaines paroles que cette enseignante aurait tenu en direction des élèves, et que ceux-ci ont rapporté:

« Elle a dit à Théo "démerde-toi." Elle a dit à Arthur "Je ne veux plus voir ta tête." "Elle peut crier juste à cause de notre façon de marcher."



## ETUDE DE CAS 3

- Les parents délégués de classe vous demandent d'intervenir par rapport aux agissement d'un élève ayant des troubles du comportement et qui perturbe grandement les apprentissages des élèves de la classe, selon les dires des élèves et de l'enseignante.

## ETUDE DE CAS 4

- Un parents vient vous voir pour vous dire que son fils est victime de harcèlement de la part d'un camarade de classe.

## ETUDE DE CAS 5

- Une maman d'élève arrive en hurlant à la sortie de l'école maternelle. Elle vous apprend que son fils vient de lui confier que son copain Arnaud a eu des gestes inappropriés envers lui cet après midi durant la récréation.

## ETUDE DE CAS 6

- Vous devez rédiger un compte-rendu d'équipe éducative en synthétisant les propos tenus concernant la situation d'un élève étant en grande difficulté scolaire et pour lequel une orientation en ULIS serait adaptée.
- Les parents ne sont absolument pas d'accord.

## ETUDE DE CAS 7

- Vous rédigez un courrier en direction du maire de la commune afin de lui indiquer la dangerosité de la cour de récréation. Vos courriers précédents sont restés sans réponse.

# Mise en commun

réponses aux études de cas concrets

# Conclusion