

➤ LA CHARGE DE COMMUNICATION ECRITE

Préambule

Dans un souci de respect mutuel, d'efficacité et de cohérence éducative, cette charte a pour objectif de définir les règles de bonne conduite à adopter dans les communications écrites entre les parents, les élèves et les personnels. Elle vise à promouvoir un climat de respect mutuel, de courtoisie et d'efficacité dans les échanges.

Elle s'applique à l'ensemble des échanges écrits : courriels, courriers, messages via l'ENT.

Principes généraux

- La communication doit toujours se faire dans un **climat de respect mutuel**, même en cas de désaccord. S'il peut s'entendre qu'un parent fasse confiance à son enfant, le doute doit être laissé à l'enseignant ou au personnel concerné. Il est donc important d'entendre sa parole avant de porter un quelconque jugement.
- Chaque acteur de la communauté scolaire (personnel, élève, parent) s'engage à adopter une **attitude bienveillante**, courtoise et constructive. Les propos offensants ou discriminatoires sont proscrits.
- La sphère personnelle et professionnelle de chacun doit être respectée, sans jugement de valeur.
- Les messages doivent être **clairs, concis et factuels**.
- Le canal de communication utilisé doit être **adapté au contenu du message** (voir ci-dessous).

Types d'informations	Canal de communication
Informations générales : absences de professeurs, changement d'emploi du temps...	ENT/Pronote, Ecran de la vie scolaire
Absences d'élèves, échanges éducatifs	Mail au service vie scolaire vie.scolaire.francoise@ac-toulouse.fr ou appel au service vie scolaire ne pas utiliser la messagerie ENT des CPE
Problème ou situation individuelle grave concernant un élève à destination du chef d'établissement	Courriel via le secrétariat du lycée au 0312746s@ac-toulouse.fr . les messages directs via l'ENT de la part des parents ou des élèves sont à éviter
Urgence (accident, événement grave)	appel direct au lycée au 05 34 61 32 00
Informations relatives à la demi-pension, aux bourses	courriel au service Gestion : bourses.francoise@ac-toulouse.fr
Echanges pédagogiques	Enseignants concernés via l'ENT

Règles de rédaction d'un message écrit

1. **Identification claire** de l'expéditeur : nom, prénom, fonction (parent d'élève de [prénom], élève de [classe], etc.).
2. **Objet précis** du message.
3. **Formule d'introduction et de clôture** courtoises.
4. **Respect de l'orthographe et de la syntaxe**.

5. **Pas de messages écrits sous le coup de l'émotion** : en cas de tension, privilégier un rendez-vous.
6. **Respect de la confidentialité** : ne pas diffuser d'informations concernant un autre élève ou personnel.
Adresser le message uniquement aux interlocuteurs concernés.

Engagements des parties prenantes

Les personnels du lycée s'engagent à :

- Répondre dans un délai raisonnable (48 à 72h ouvrées, sauf urgence).
- Orienter les demandes vers les bons interlocuteurs si besoin.
- Utiliser un ton professionnel et respectueux.

Les parents s'engagent à :

- S'adresser aux personnels dans un esprit de dialogue et de confiance.
- Vérifier les informations disponibles avant d'envoyer un message.
- Respecter la vie privée et les horaires de travail des personnels (éviter les messages en soirée ou le week-end).

Les élèves s'engagent à :

- Utiliser un langage adapté et respectueux dans leurs messages à un adulte.
- Être clairs dans leurs demandes ou explications.
- Informer un adulte référent en cas de difficulté de communication.

Gestion des conflits

L'écrit n'est pas toujours le moyen le plus adéquat pour régler un désaccord.

Pour tout sujet sensible, une demande de rendez-vous avec le personnel concerné est à privilégier afin de pouvoir échanger dans le cadre d'un entretien.

Non-respect de la charte

En cas de manquement grave ou répété à cette charte (propos déplacés, agressifs, non-respect de la confidentialité), l'établissement se réserve le droit de :

- Ne pas répondre au message ;
- Proposer une médiation ;
- Saisir les autorités compétentes en cas de propos injurieux, diffamatoires ou menaçants.

Entrée en vigueur

Cette charte est diffusée à l'ensemble de la communauté scolaire en début d'année scolaire et reste disponible sur le site de l'établissement. Elle peut être actualisée à l'initiative du chef d'établissement après consultation du conseil d'administration.