

SENSIBILISATION À LA COMMUNICATION

COURS CITI – MARS 2024



LE PROGRAMME

✓ Introduction

✓ Définition de la communication

✓ Les pré-requis

✓ Les types de langage

✓ La congruence

✓ Le cadre de référence

✓ Subjectivité et objectivité

✓ Les modèles de communication

✓ Modèle télégraphique

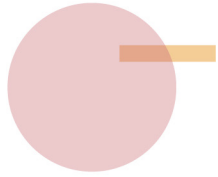
✓ Modèle systémique

✓ Enjeux de la communication

✓ Modèle des 4 fenêtres

✓ Feed-back et reformulation

✓ La Communication Non Violente

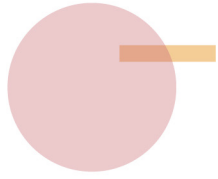


LA COMMUNICATION



PRÉAMBULE





« Entre ce que je pense,
Ce que je veux dire,
Ce que je crois dire,
Ce que je dis,
Ce que vous avez envie d'entendre,
Ce que vous croyez entendre,
Ce que vous entendez,
Ce que vous avez envie de comprendre,
Ce que vous croyez comprendre,
Ce que vous comprenez,
Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer!
Mais essayons quand même... »

Bernard Werber



Exercice individuel (10')

Avez-vous déjà rencontré des difficultés à communiquer ?

*En quelques lignes, décrivez une situation professionnelle
(ou personnelle) dans laquelle vous avez eu des
difficultés de communication :*

Notez les dialogues, les paroles qui ont été échangées ?

Identifiez et notez plusieurs raison(s) de ces difficultés ?



Introduction



Introduction et définition

Le besoin de communiquer est quelque chose d'inhérent à la nature humaine.



Introduction et définition

La communication est essentielle
pour la vie sociale.



Introduction et définition

La communication peut être définie comme:

La transmission
d'informations
entre deux ou plusieurs
individus,

et

Une forme d'interaction
sociale
qui permet à un groupe de
personnes
de se comprendre
et d'atteindre leurs
objectifs.





Introduction et définition

Communiquer c'est:

Transmettre une information

(Modèle mathématique)

Et

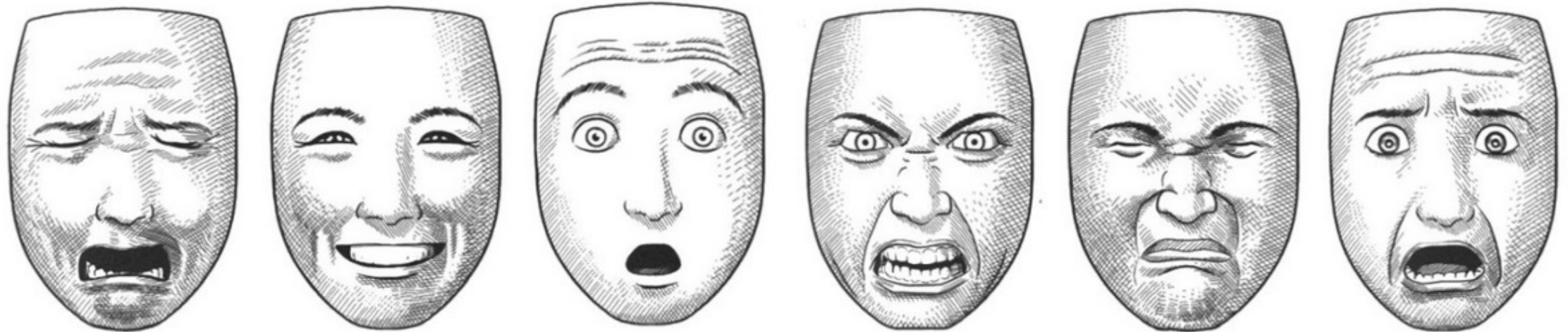
Etablir une relation avec quelqu'un

(Modèle systémique)



Les types de langages

Verbal – Paraverbal – Non Verbal





Le langage verbal

Le langage verbal contient tout ce qui utilise le « verbe »

Il s'exprime par la voix et l'écriture

Il peut être écrit ou oral.

Il inclut également la langue des signes
pour les personnes malentendantes et le braille.

Le langage paraverbal

Il fait référence à la voix: **Para :** « à côté de »
Verbal: « Qui s'exprime par les mots »

Intonation de la voix

- Mouvement mélodique de la voix
- Contribue au sens du message

Intensité (volume sonore)

Timbre de la voix

- Varie en fonction des individus (données anatomique et physiologique)
- Influence l'état émotionnel de l'interlocuteur

Débit

- Vitesse de parole de l'orateur
- Influencé par l'état émotionnel
- Pause et latence « euh... » « mmmh »



Le langage non-verbal

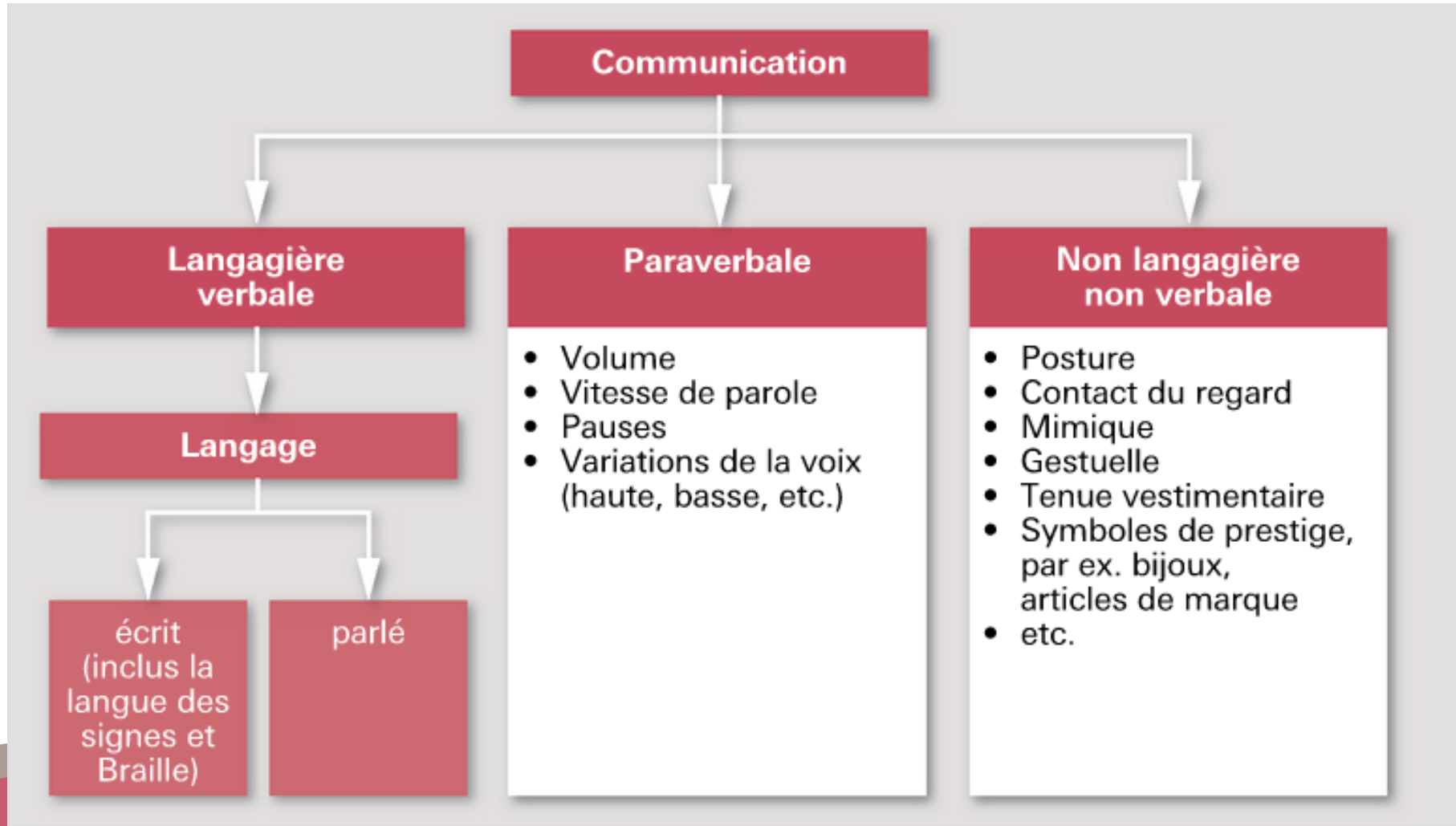
Par opposition à la communication verbale, la communication non verbale représente l'ensemble des interactions entre des interlocuteurs sans l'usage de mots.

Ce langage corporel peut être conscient ou inconscient.

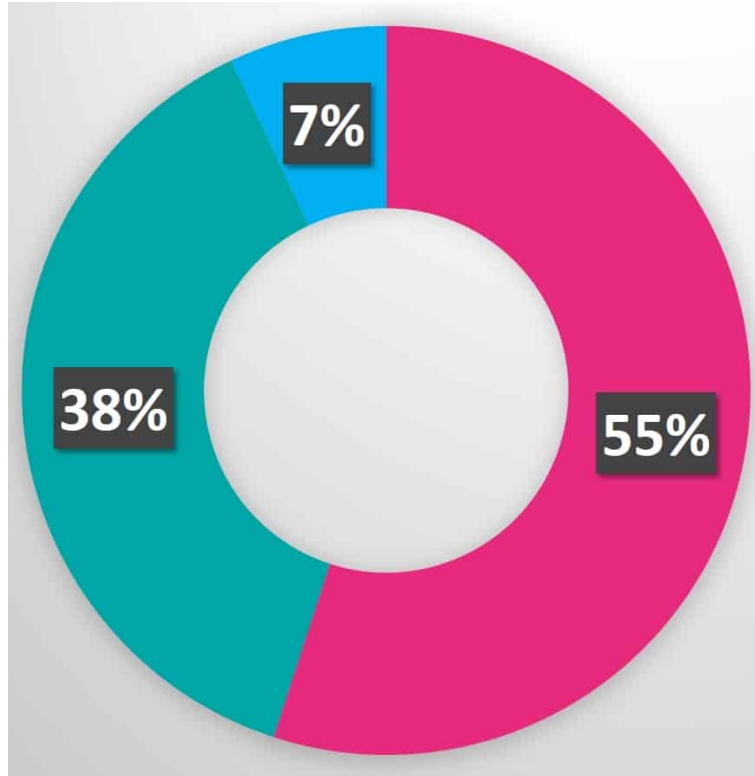
Se compose de :

- La posture
- Les gestes et les attitudes
- Les expressions faciales (mimiques)
- L'apparence
- L'espace et la distance

Les types de langage



Impact des types de langage



Langage verbal

(Sens des mots prononcés, etc.)

Langage paraverbal

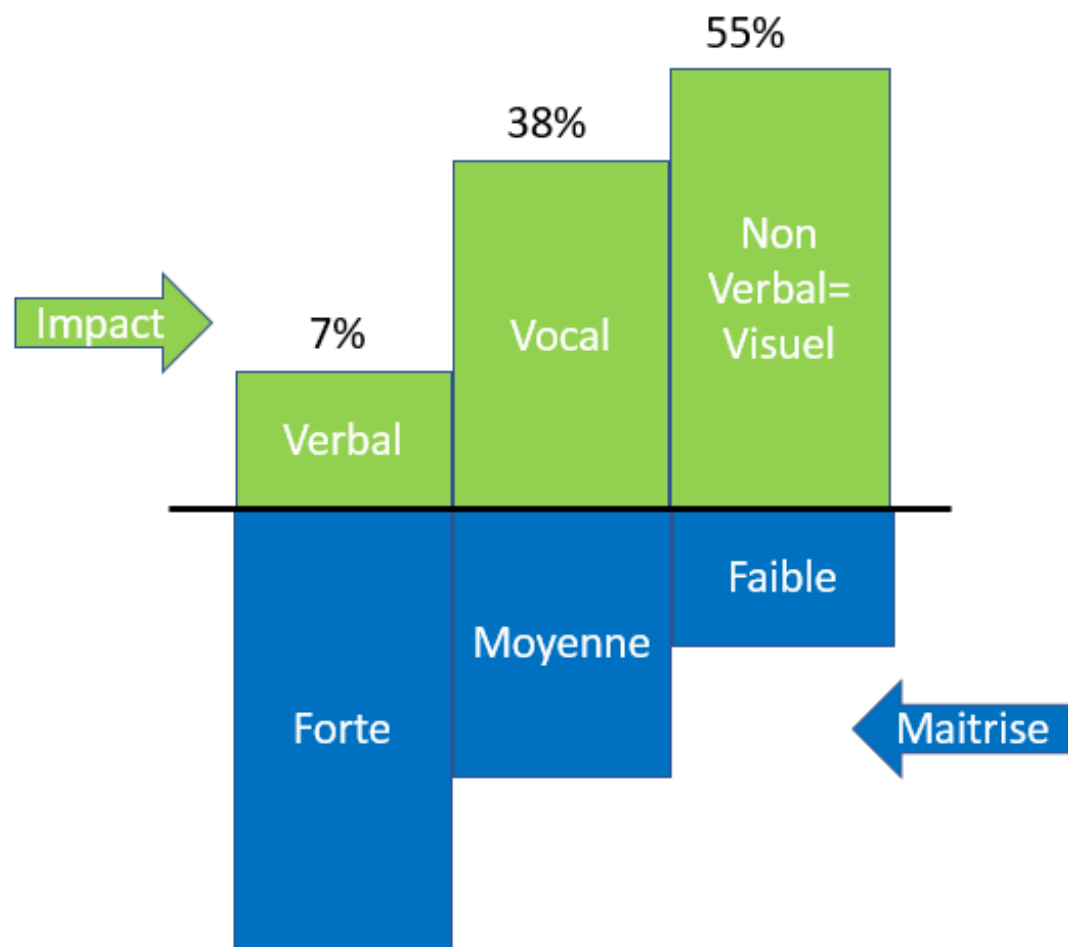
(Ton de la voix, rythme, etc.)

Langage non-verbal

(Langage du corps)

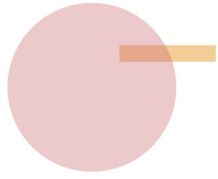
Selon les études d'Albert Mehrabian, professeur de psychologie de l'université de Californie (USA).

Impact des types de langage

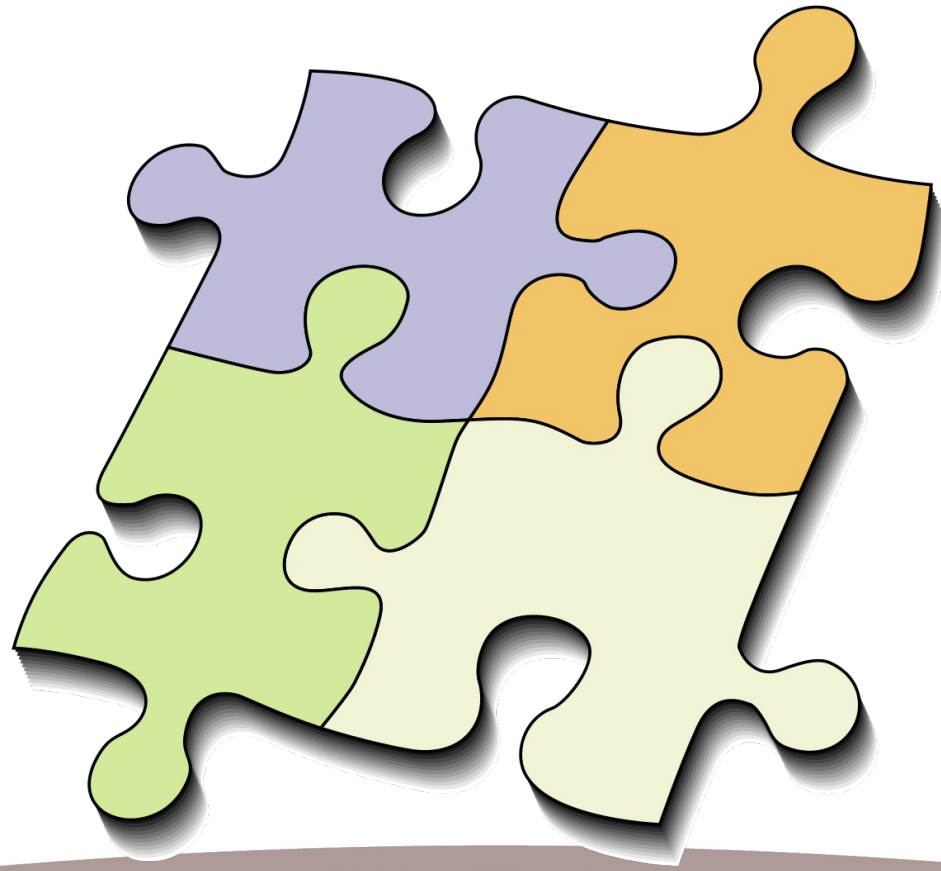


Paradoxe de la communication

Ce qui impacte le plus mon interlocuteur est ce que je maîtrise le moins.



La congruence





La congruence

Les signaux non verbaux peuvent troubler et être mal interprétés.

Il faut donc toujours voir la «communication d'ensemble», c'est-à-dire

Ce que dit une personne
Comment elle le dit
et **dans quelle situation**.

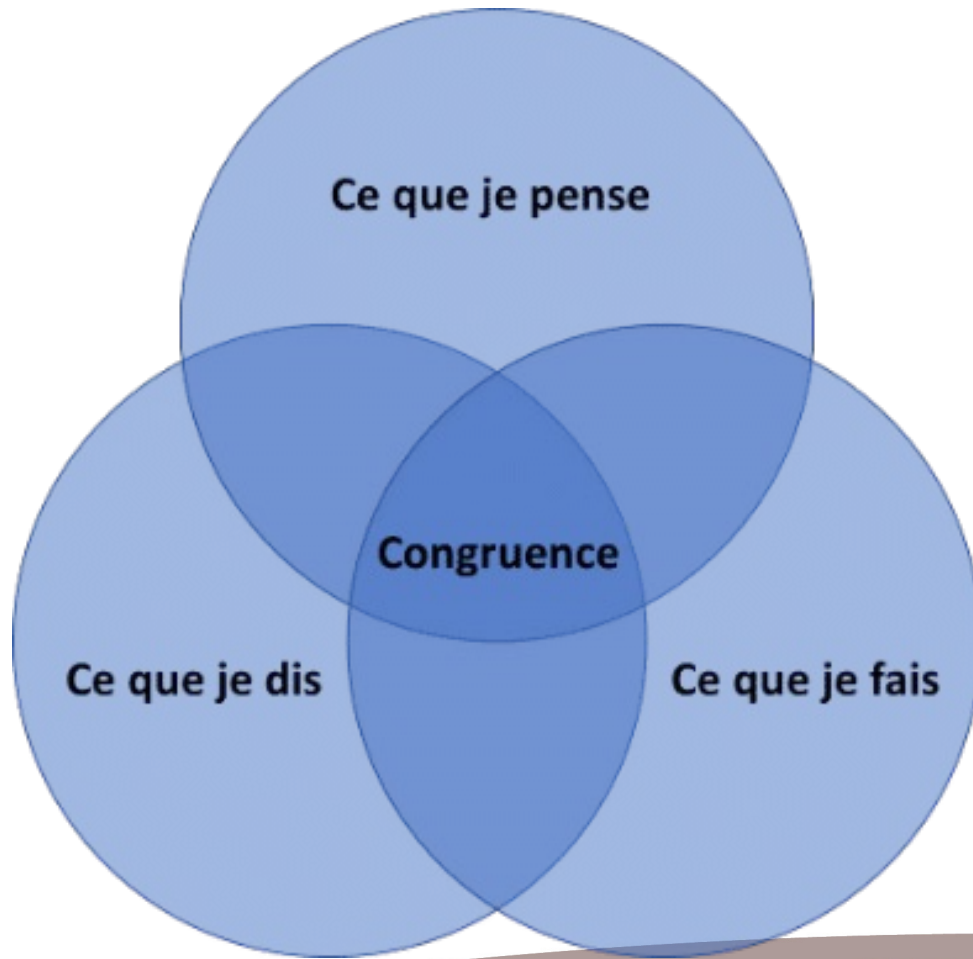


La congruence

Un message est particulièrement difficile à décoder lorsque les aspects paraverbaux ou non verbaux ne concordent pas avec ce qui est prononcé verbalement.

C'est un manque de CONGRUENCE

La congruence



La congruence indique une correspondance "exacte" entre l'expérience et la prise de conscience.

La congruence est une cohérence de ce que je transmets à l'extérieur de ce que je ressens à l'intérieur.

En d'autres termes, je ne pourrai pas faire mentir mon corps (non-verbal) que je maîtrise peu. Mon interlocuteur sentira donc un manque de cohérence entre « ce que je suis » et « ce que je dis » !



La congruence

**POUR QUE LA COMMUNICATION SOIT REUSSIE,
IL FAUT QU'IL Y AIT COHERENCE
ENTRE LE MESSAGE
VERBAL,
PARAVERBAL
ET LE NON VERBAL !**

Le Cadre de référence

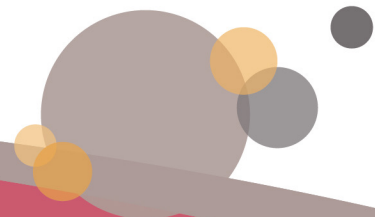


Le Cadre de référence





Le Cadre de référence





Le Cadre de référence

Dans les différentes cultures ou dans un milieu social donné, les gens ont des rapports basés sur des règles et des normes correspondantes (*socialisation*).

La culture et l'environnement social ont donc une influence déterminante sur la communication.

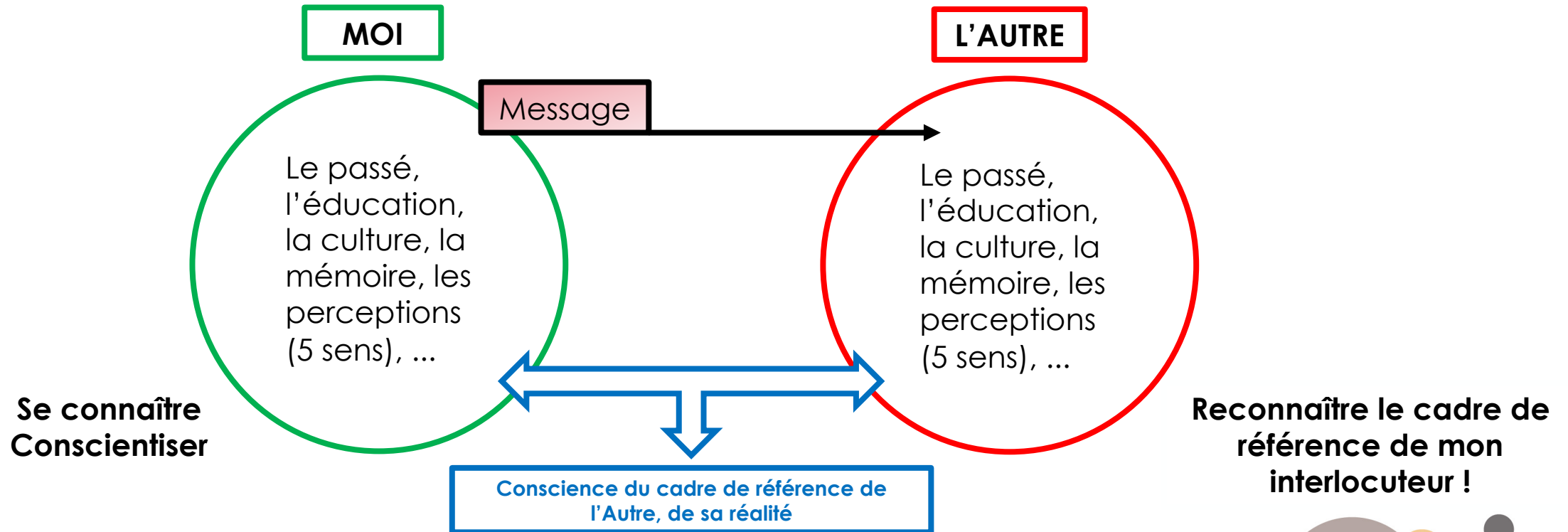


Le Cadre de référence

Le cadre de référence constitue l'ensemble des filtres à travers lesquels nous comprenons et interprétons le monde qui nous entoure.

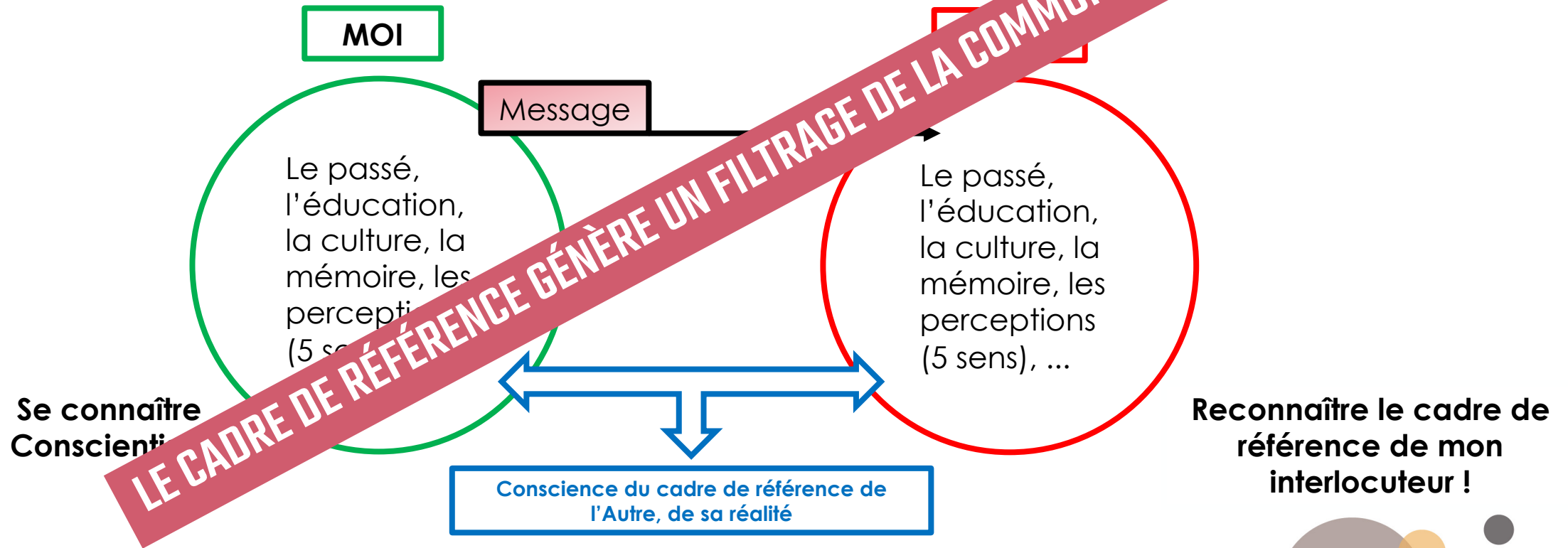
Lorsque nous communiquons, notre cadre de référence nous sert de « décor », de toile de fond pour nous exprimer tout comme pour analyser et comprendre les messages que nous recevons.

Le Cadre de référence



Source : Edgard Morin
cf. La Méthode : 1977 : *La Nature de la nature* (t. 1)

Le Cadre de référence



Source : Edgard Morin
cf. La Méthode : 1977 : *La Nature de la nature* (t. 1)



Le Cadre de référence

Rester dans son cadre de référence
et ne pas en sortir, c'est un

« dialogue de sourds »

Communiquer c'est bel et bien
aller vers l'autre !



Le Cadre de référence

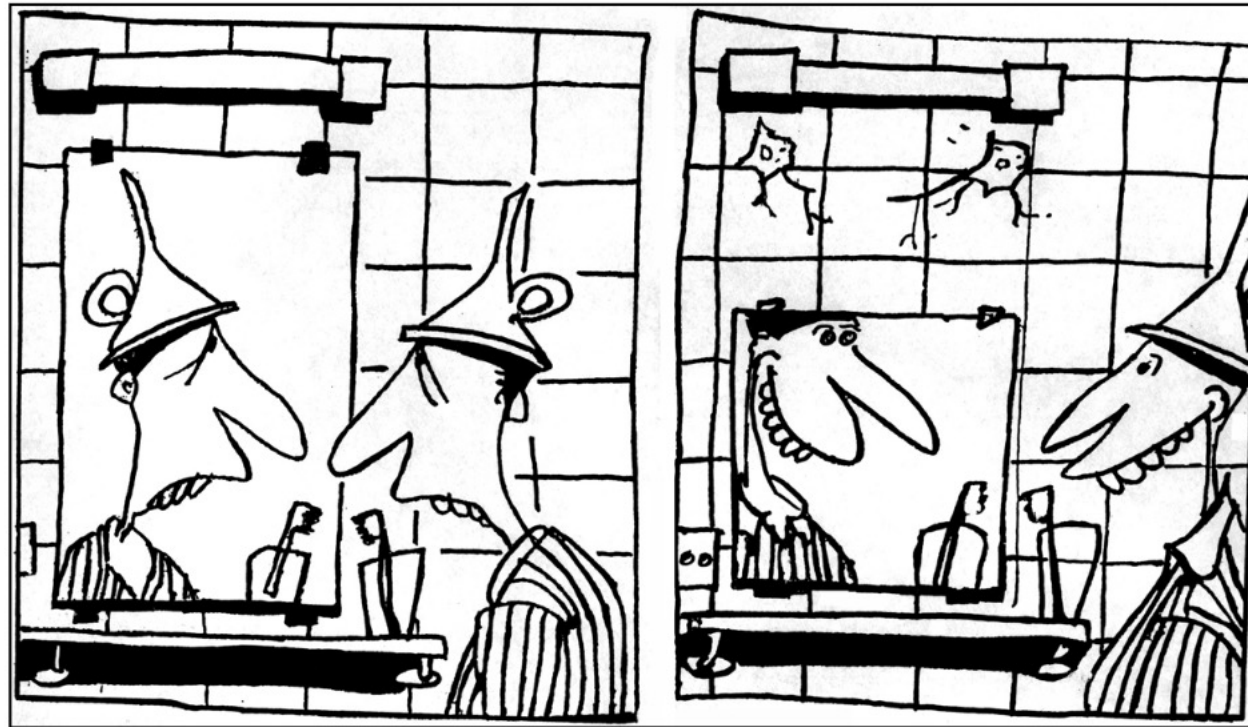
De quoi votre cadre de référence est-il composé (essayez de lister une dizaine d'éléments) ?

Quelle(s) influence(s) concrète(s) a-t-il dans votre rapport aux autres ?

Identifiez-vous des facteurs étant susceptibles d'avoir eu une influence dans la situation que vous avez décrite dans le 1^{er} exercice ?

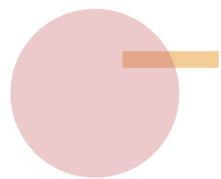


SUBJECTIVITE - OBJECTIVITE



Que
voyez-vous ?





SUBJECTIVITE - OBJECTIVITE

OBJECTIVITÉ

Qualité de ce qui se rapporte à l'objet (à la réalité, aux faits).

Ce qui se voit
Ce qui s'entend (paroles)
Ce qui se sent

Tout le monde est d'accord avec ça

N'est pas discutable !

Les sentiments sont subjectifs
(*propre à chaque sujet*),
mais ne sont pas discutables !

SUBJECTIVITÉ

Qualité de ce qui se rapporte au sujet (moi), et que j'interprète.

Ce que je crois
Ce que je déduis
Ce que je pense

Tout le monde n'est pas forcément d'accord avec ça !

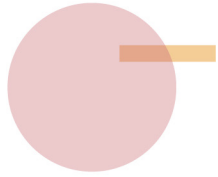
Est discutable !

RÉSUMONS

- ✓ Introduction
- ✓ Définition de la communication
- ✓ Les pré-requis
 - ✓ Les types de langage
 - ✓ La congruence
 - ✓ Le cadre de référence
- ✓ Subjectivité et objectivité

DEUX MODÈLES DE COMMUNICATION





Introduction et définition

Communiquer c'est:

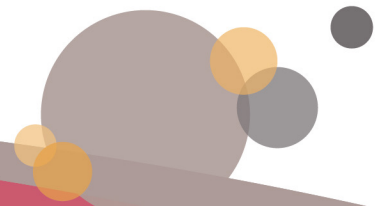
Transmettre une information

(Modèle mathématique ou télégraphique)

Et

Etablir une relation avec quelqu'un

(Modèle systémique)



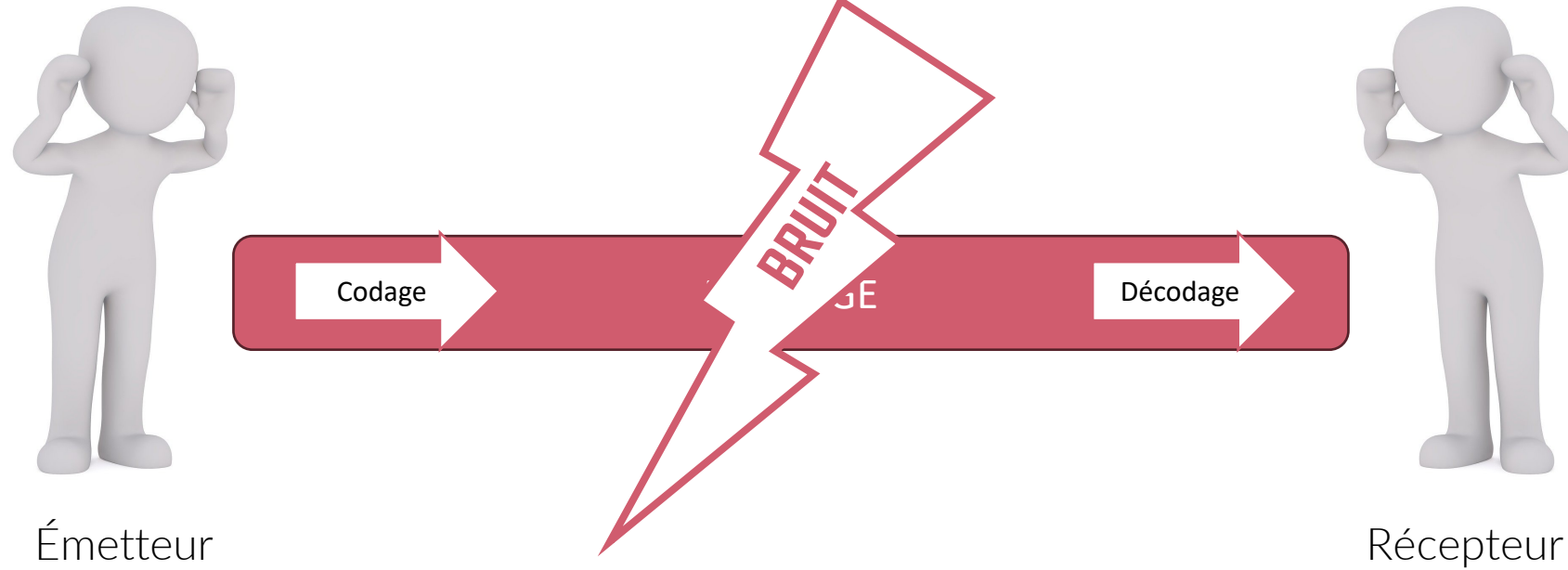


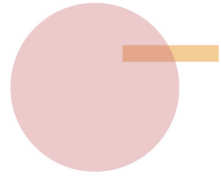
La communication interpersonnelle n'a été
“théorisée” qu'au cours des deux derniers siècles.

Elle est fondée sur l'échange de personne à
personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur
et/ou le récepteur.

MODÈLE TÉLÉGRAPHIQUE (ou unidirectionnel)

Shannon et Weaver (1948)





Selon vous, quels peuvent être les **bruits** (perturbateurs) de la communication ?



Les perturbations possibles

- À l'émission

- À la transmission

- À la réception



Les perturbations possibles

- À l'émission

(Pensée peu claire, mauvaise élocution...)

- À la transmission

À la réception



Les perturbations possibles

- À l'émission

(Pensée peu claire, mauvaise élocution...)

- À la transmission

(Bruits, etc...)

À la réception



Les perturbations possibles

- À l'émission

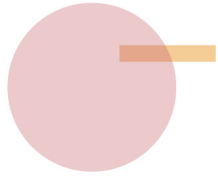
(Pensée peu claire, mauvaise élocution...)

- À la transmission

(Bruits, etc...)

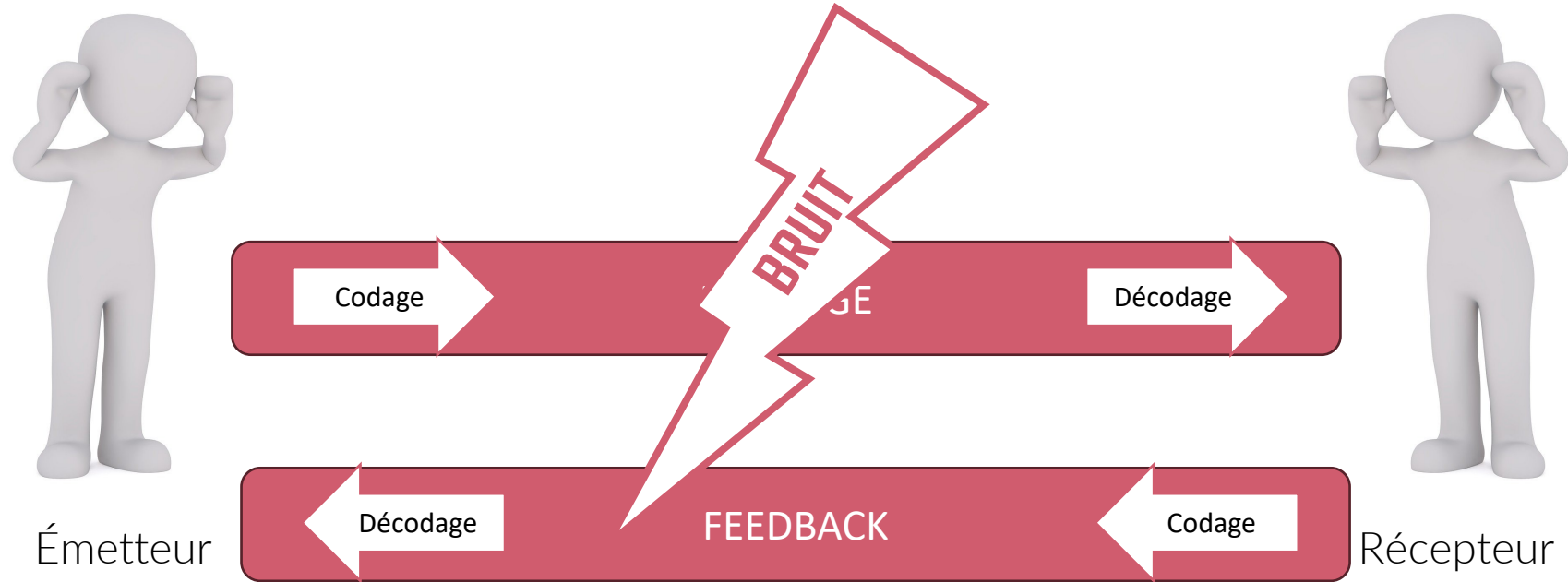
À la réception

(Filtres, interprétation...)

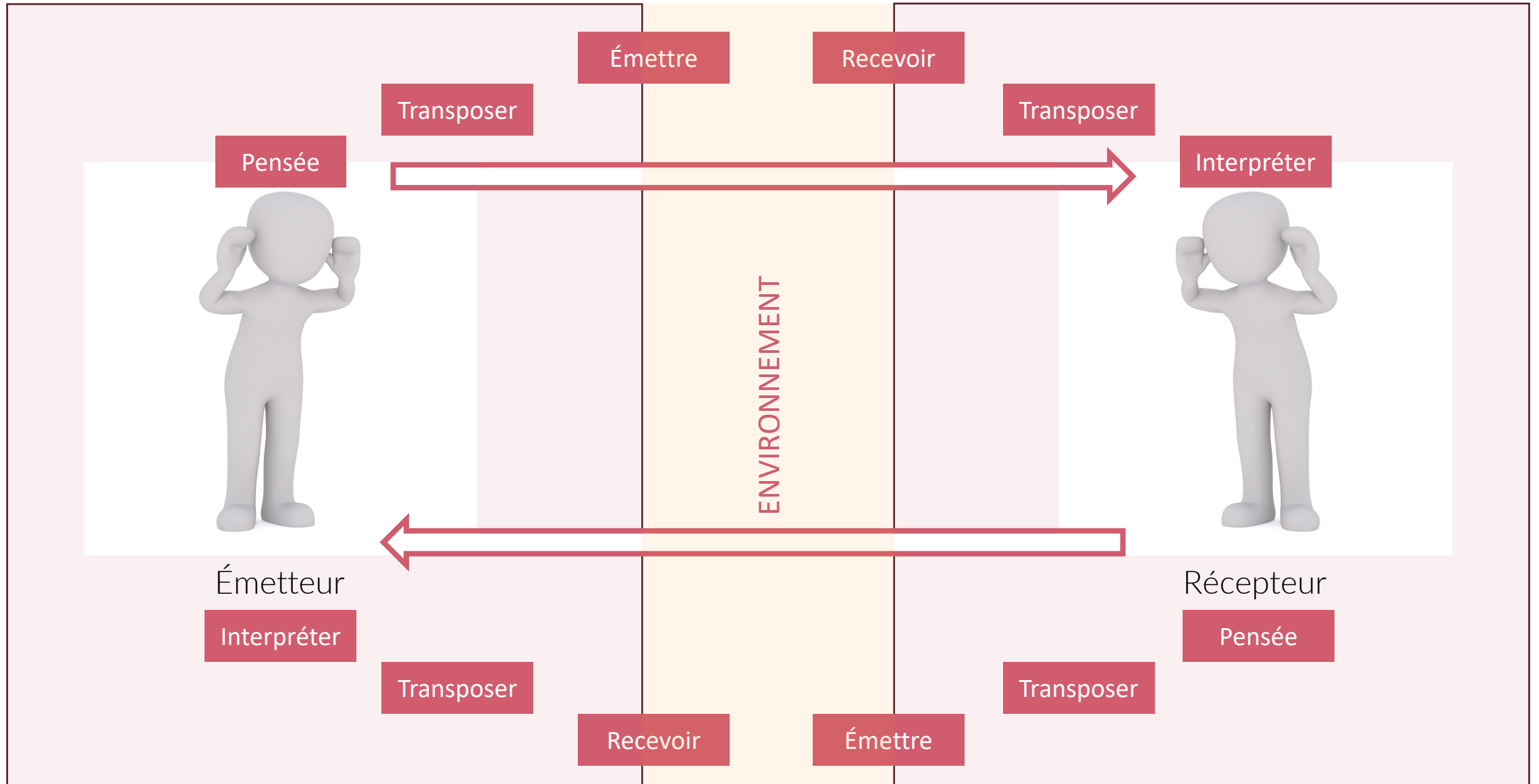


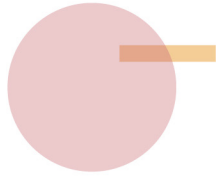
MODÈLE TÉLÉGRAPHIQUE (ou unidirectionnel)

Shannon et Weaver (1948) évolution avec Riley & Riley, Harold Lasswell



MODÈLE BIDIRECTIONNEL



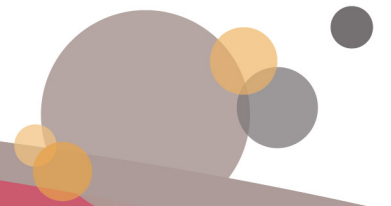


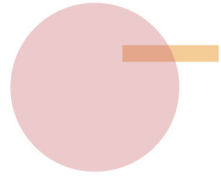
Harold Laswell résume ce processus avec cette question :

QUI, DIT QUOI, À QUI, PAR QUEL CANAL ET AVEC QUEL EFFET ?



QUI (émetteur), DIT QUOI (message), À QUI (récepteur), PAR QUEL CANAL (code)
et AVEC QUEL EFFET (réaction/FB) ?

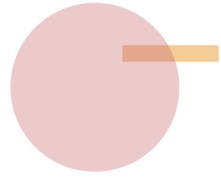




Dans le MODÈLE TÉLÉGRAPHIQUE, la dimension relationnelle de la communication n'est pas prise en compte!

NB: Shannon et Weaver étaient des ingénieurs électriciens et mathématiciens américains.





APPORTS DE LA SYSTÉMIQUE DANS LES THÉORIES DE LA RELATION

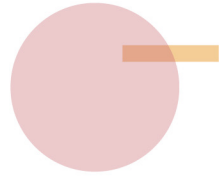
-Différenciation du « contenu » et de la « relation »

Ce qui existe de notre relation conditionne ce qui est transmis et reçu.

L'être humain a tendance à mélanger les deux. « S'il m'a dit ça, il ne m'aime pas ! »

-On ne peut pas ne pas communiquer !

Ne rien dire, c'est dire quelque chose



APPORTS DE LA SYSTÉMIQUE DANS LES THÉORIES DE LA RELATION

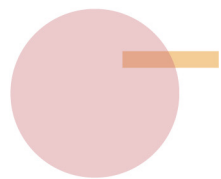
- Importance de la ponctuation d'une séquence

En fonction de où je commence l'histoire je comprends l'histoire différemment
« C'est pas moi, c'est lui ! »

- Différenciation du langage « analogique » et « digital »

Digital: Le verbal (ce que je veux dire)

Analogique: Le non-verbal (ce que je dis malgré moi)

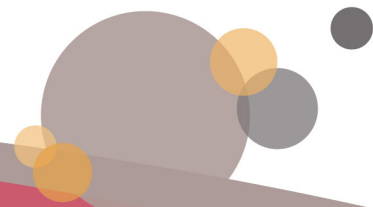


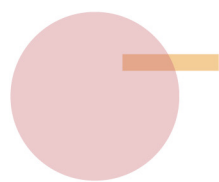
APPORTS DE LA SYSTÉMIQUE DANS LES THÉORIES DE LA RELATION

L'émetteur est donc souvent (toujours?) responsable
d'une mauvaise communication

Toute communication s'accompagne
d'un **contenu** et d'un **aspect relationnel**.

Le second conditionne le premier !!!





Exercice individuel 3

Quels liens pouvez-vous faire avec le 1^{er} exercice ?

RÉSUMONS

- ✓ Les modèles de communication
 - ✓ Modèle télégraphique
 - ✓ Modèle systémique



LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

On distingue 5 types
d'enjeux dans la communication



LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

1. LES ENJEUX INFORMATIFS

La communication est un acte d'information;

LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

2. LES ENJEUX DE POSITIONNEMENT D'IDENTITÉ.

Communiquer c'est se positionner, s'identifier, se définir par rapport à l'autre.



LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

3. LES ENJEUX D'INFLUENCE

Communiquer, c'est faire preuve d' « influence » sur autrui, de provoquer une réaction



LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

4. LES ENJEUX RELATIONNELS

Communiquer est un acte
de concrétisation de la relation humaine

«C'est la relation qui définit le contenu» P. Watzlawick

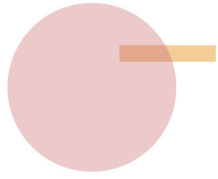
LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

5. LES ENJEUX NORMATIFS

Communiquer, c'est proposer un ensemble de normes, de règles qui vont réguler les échanges.

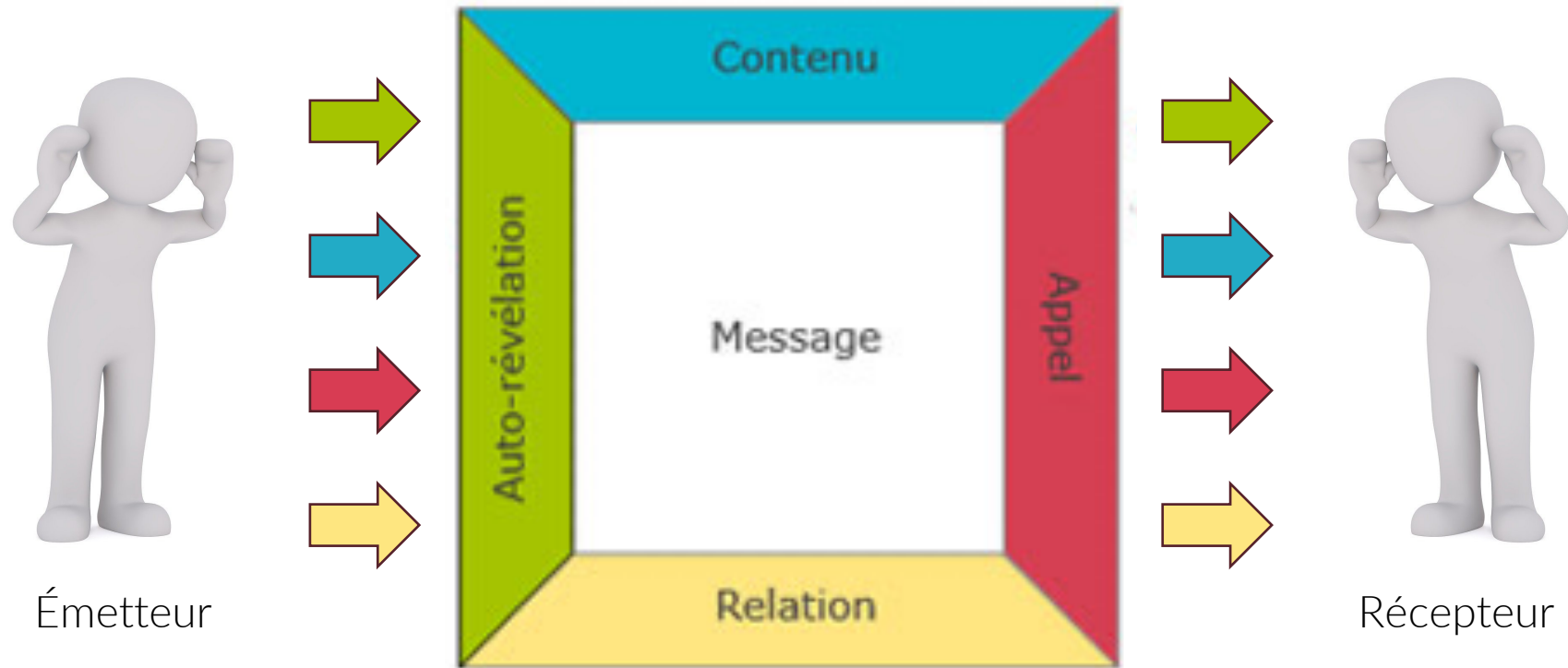
LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION

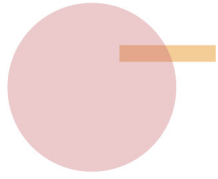
1. Les enjeux informatifs
2. Les enjeux de positionnement d'identité
3. Les enjeux d'influence
4. Les enjeux relationnels
5. Les enjeux normatifs



Modèles des 4 fenêtres

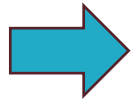
Friedemann Schulz von Thun





Modèles des 4 fenêtres

Friedemann Schulz von Thun



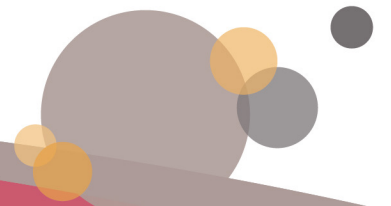
Le contenu (L'information spécifique)

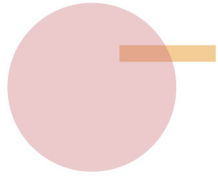
Les mots bruts, les faits spécifiques et sans interprétation.



L'appel (Ce que je souhaite que l'autre fasse, l'action recherchée)

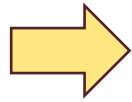
Il arrive souvent que dans un message se cache une volonté d'obtenir quelque chose de l'autre (action, ordre, demande, désir, etc.) et ceci sans le dire clairement.





Modèles des 4 fenêtres

Friedemann Schulz von Thun



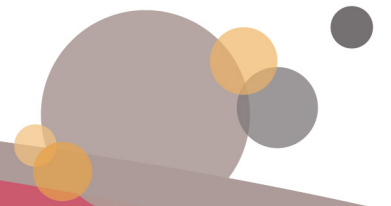
La relation (ma position vis-à-vis de l'autre)

Chaque message va refléter la qualité de la relation, les sentiments éprouvés par les deux interlocuteurs. Cette dimension du message est souvent exprimée à travers le langage para verbal (la manière de dire les choses) et le langage non verbal (gestuelle, mimiques, réactions physiologiques)



La révélation de soi (le feedback que j'exprime)

Chaque message que vous envoyez donne de précieuses indications (feedback) sur vous, vos attentes, votre humeur et vos émotions, de manière parfois explicite et souvent implicitement. C'est-à-dire que vous laissez à l'autre le soin de « deviner » le contenu de vos pensées.



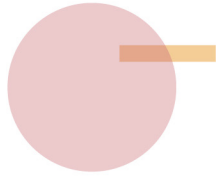
Modèles des 4 fenêtres

Friedemann Schulz von Thun

C'est vert !

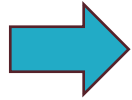
Oh ! C'est qui,
qui conduit ?





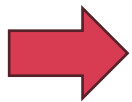
Modèles des 4 fenêtres

Friedemann Schulz von Thun



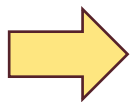
Le contenu (L'information spécifique)

Le feu est vert !



L'appel (Ce que je souhaite que l'autre fasse, l'action recherchée)

Démarre !



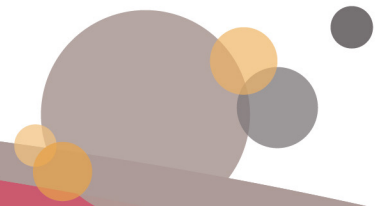
La relation (ma position vis-à-vis de l'autre)

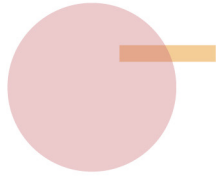
C'est chaque fois pareil quand elle est au volant ! En bref, je conduis mieux qu'elle !



La révélation de soi (le feedback que j'exprime)

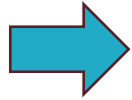
J'ai encore du travail ! J'ai peur d'être en retard...





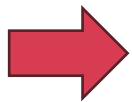
Modèles des 4 fenêtres

Friedemann Schulz von Thun



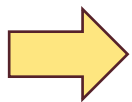
Le contenu (L'information spécifique)

Le feu est vert !



L'appel (Ce que je souhaite que l'autre fasse, l'action recherchée)

Dépêche toi



La relation (ma position vis-à-vis de l'autre)

Il ne me fait pas confiance...



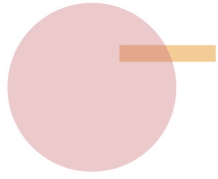
La révélation de soi (le feedback que j'exprime)

C'est celui qui conduit qui décide !



RÉSUMONS

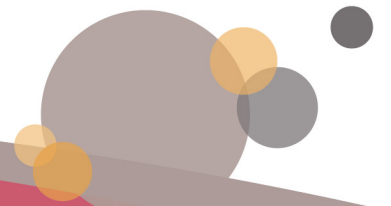
- ✓ Les enjeux de la communication
- ✓ Modèle des 4 fenêtres



LE FEED-BACK

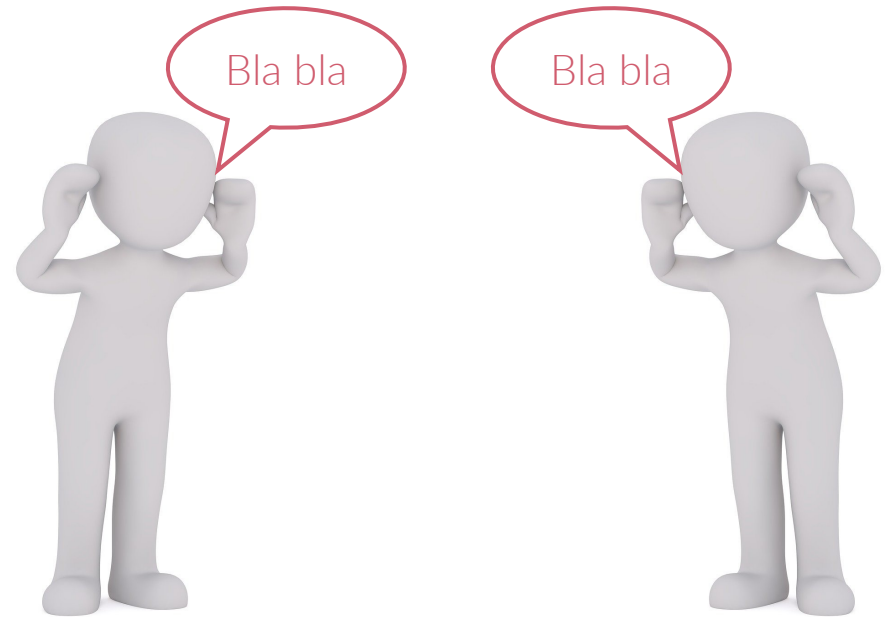
Comment mieux communiquer ?

Seule la vérification d'une bonne compréhension du message initial clarifie les choses!





LE FEED-BACK





LE FEED-BACK

Un pas essentiel vers une meilleure communication consiste à appliquer « **systematiquement** » le retour d'information (feed-back) (*appelé également la boucle de rétroaction*).

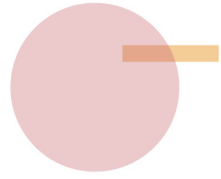


LE FEED-BACK

Un feed-back est un retour d'information, une réaction au message de l'autre.

On indique à une personne comment son message est **perçu, compris et ressenti**.

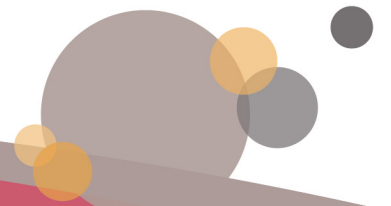
Le feed-back permet ainsi à l'émetteur de connaître l'efficacité de son message.

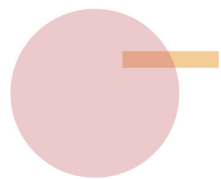


LE FEED-BACK

Le feed-back peut donc porter sur des aspects:

- Relationnels (perçu)
- Factuels (compris)
- Émotionnels (ressenti)





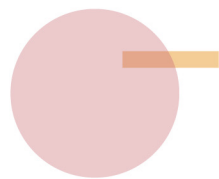
LE FEED-BACK

Il existe 4 niveaux possibles dans le Feed-Back:

1. **Réaction** (non verbale, émotionnelle,...),
2. **Le retour d'information** (réponses, reformulation, suite du dialogue,...),
3. **Le questionnement** (...),
4. **Le FB comme une forme d'évaluation** (formative,...).

LA REFORMULATION



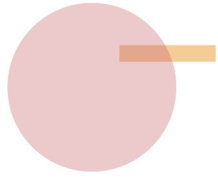


LA REFORMULATION

La reformulation, c'est répéter avec nos propres mots ce que vient de dire notre interlocuteur.

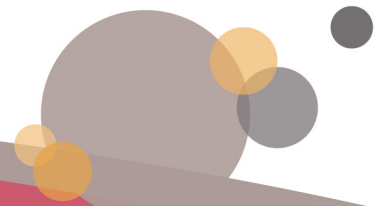
Plus exactement

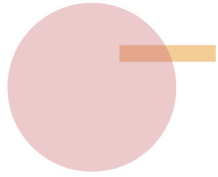
ce que nous pensons avoir compris de ses paroles
(afin de réduire tant que possible la subjectivité).



LA REFORMULATION

Reformuler, c'est également,
essayer d'entendre et reconnaître
les sentiments et besoins de l'autre
et les lui restituer.





LA REFORMULATION

Exercice en binôme (10') : reformulez les phrases suivantes :

1. Un enfant vient vers vous en pleurant : « Je n'ai personne avec qui jouer depuis que François est parti en vacances avec sa famille. Je ne sais plus quoi faire pour m'amuser »
2. « Il y a plein de malades au boulot... Je dois assurer les remplacements de mes collègues et de plus, je dois préparer cette synthèse pour ce résident ! »
3. « Mon chef ne réagis jamais à mes propos... J'ai l'impression qu'il ne m'aime pas ! »
4. « Cette collègue se permet vraiment tout : elle passe des heures à téléphoner à ses copines et après se plaint du travail non fait ! »

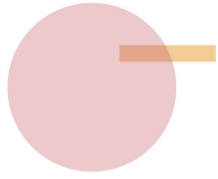




LA REFORMULATION

La reformulation permet de montrer à l'autre qu'on l'écoute, vérifier que l'on a bien compris ce que la personne voulait nous dire.

C'est lui permettre de spécifier ou clarifier ce qu'il a voulu dire.



LA REFORMULATION

Cela nécessite d'être présent et disponible
et également de recevoir les paroles de l'autre
sans les interpréter ou les juger.

Il ne s'agit pas de tout répéter,
mais selon les circonstances
de choisir ce que nous pensons être utile de refléter!



LA REFORMULATION

Elle s'applique:

- Lorsqu'il y a risque de malentendus,
- Lorsqu'il y a doute sur la signification du message
- Lorsque le ton monte et qu'il y a risque d'escalade,
- Lorsque nous sommes dans un processus de négociation,
- Lorsque quelqu'un a besoin de se confier,

LA REFORMULATION

Exercice en groupe de 3

En max. 5 minutes, la 1^{ère} personne raconte une situation dans laquelle elle a été touchée émotionnellement (privé ou prof.),

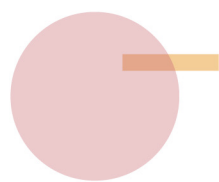
Au fil de la discussion, la 2^{ème} personne reformule, d'une manière plus condensée, la pensée, l'expérience de la première personne,

Au terme de l'entretien, la 3^{ème} personne fait un feedback de cette reformulation.

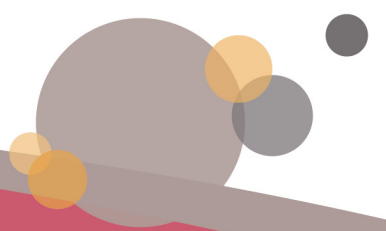
Inversez ensuite les rôles (2x).

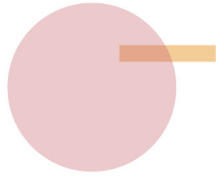
RÉSUMONS

- ✓ Feed-back
- ✓ Reformulation



LA CNV COMMUNICATION NON-VIOLENTE



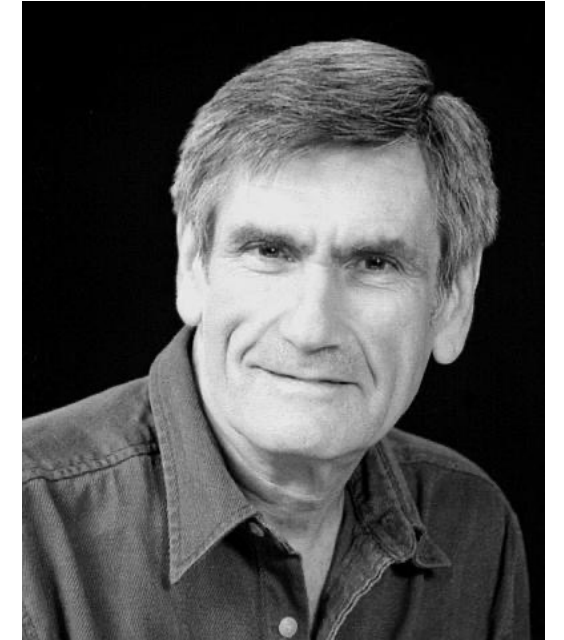


LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

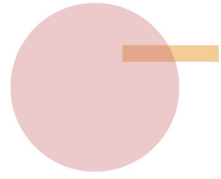
La CNV est un concept
développé par le
psychologue américain
Marshall Rosenberg
qui s'est
appuyé sur les travaux de
Thomas Gordon.



Thomas Gordon



Marshall Rosenberg

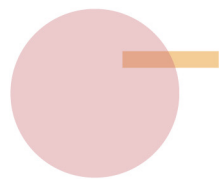


LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

La CNV repose sur 2 principes fondamentaux:

1. Tous les êtres humains ont des **besoins fondamentaux semblables**.
2. **Chacun est** naturellement **capable** d'accéder à un état **d'empathie** et de montrer de la bienveillance à l'égard de ses propres besoins et de ceux de ses semblables.



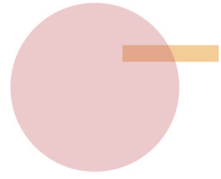


LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Le but de la Communication Non Violente...

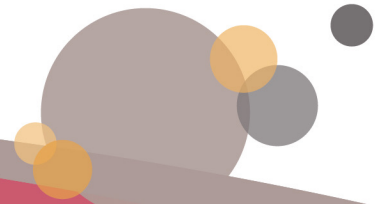
La CNV nous engage à **reconsidérer la façon dont nous nous exprimons** et dont nous entendons l'autre.

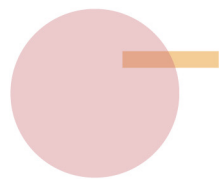
Les mots ne sont **plus des réactions** routinières et automatiques, mais deviennent des **réponses réfléchies**, mais **émanant** d'une prise de conscience **de nos perceptions, de nos émotions et de nos désirs**.



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

LA MÉTHODE



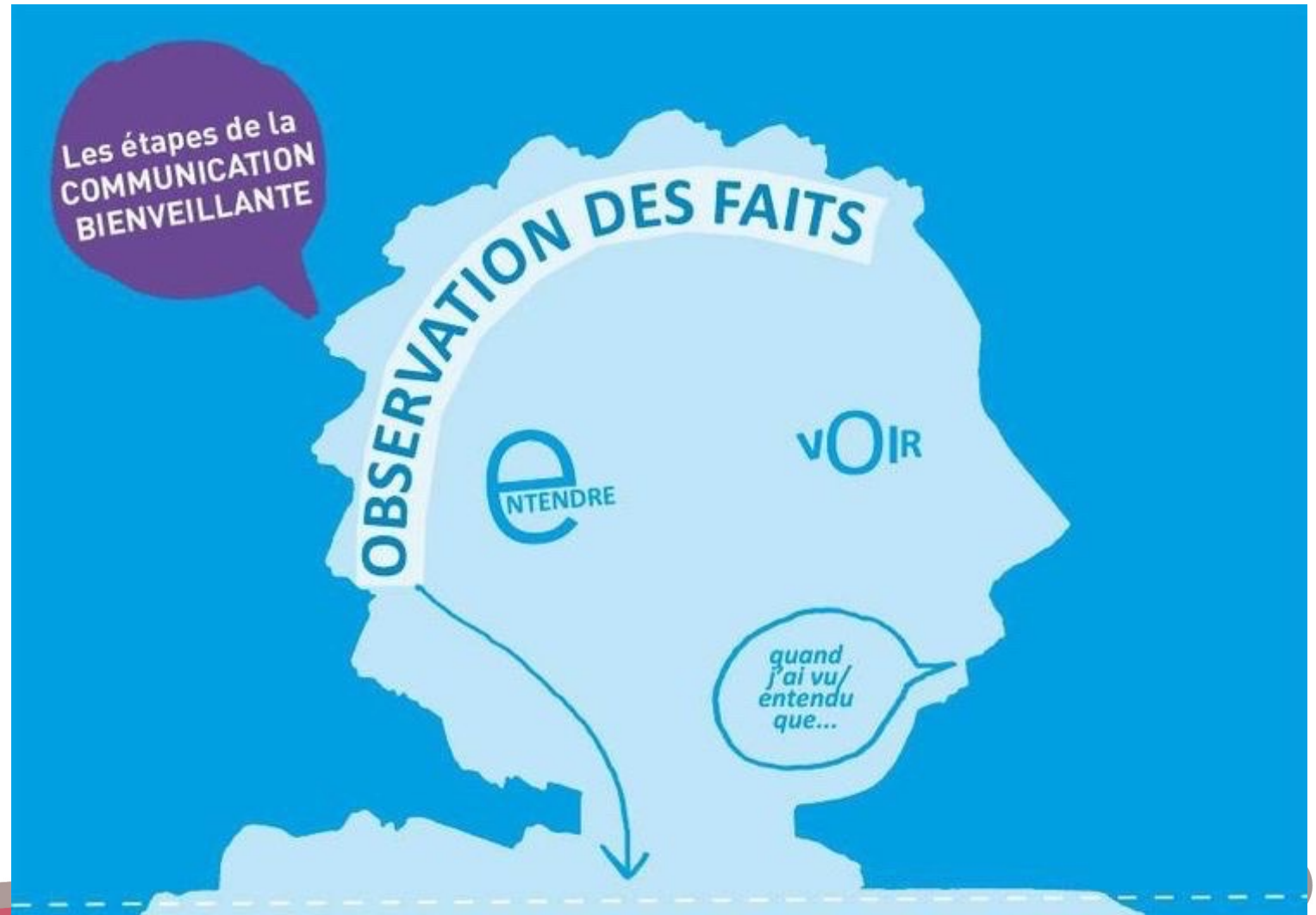
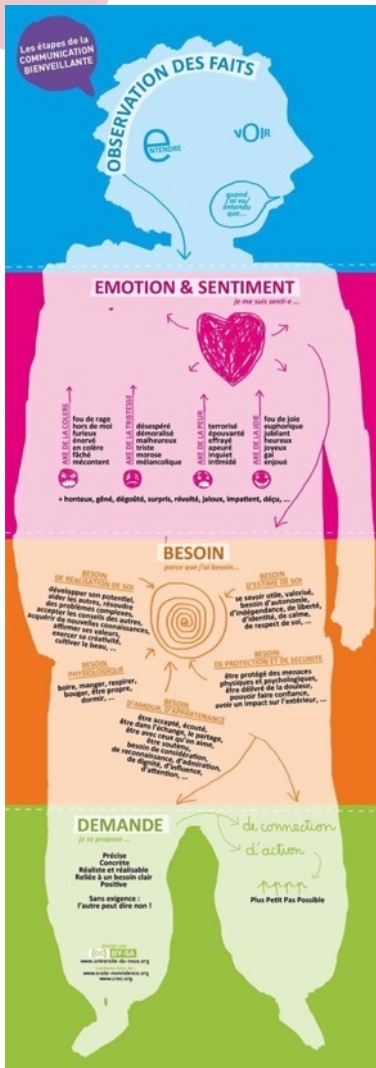


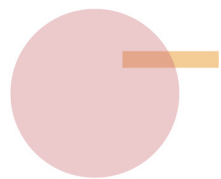
LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Elle peut être résumée comme un cheminement, un processus en 4 temps: **OSBD**

- 1. O** pour Observation: décrire la situation en termes d'observation partageable

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE





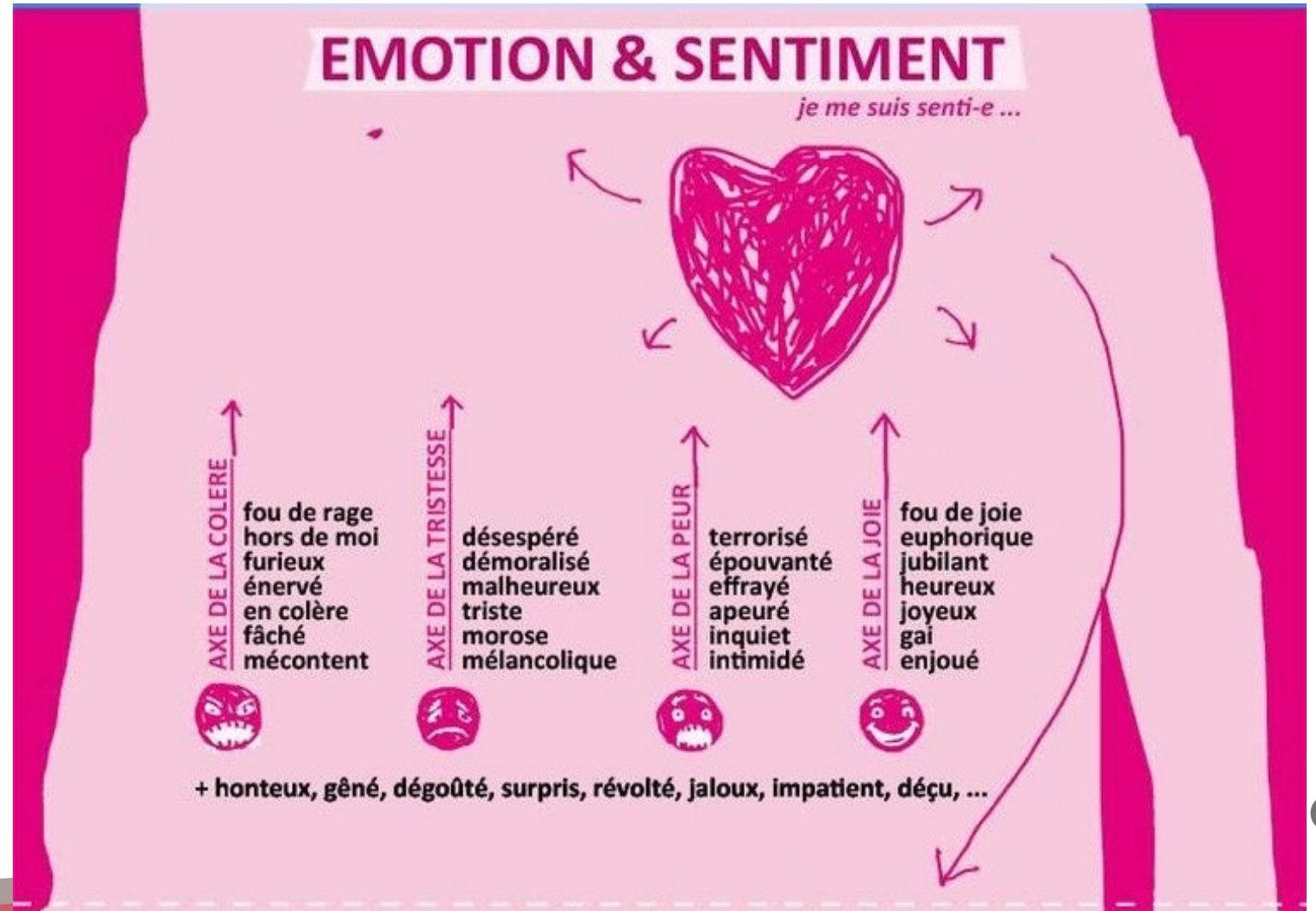
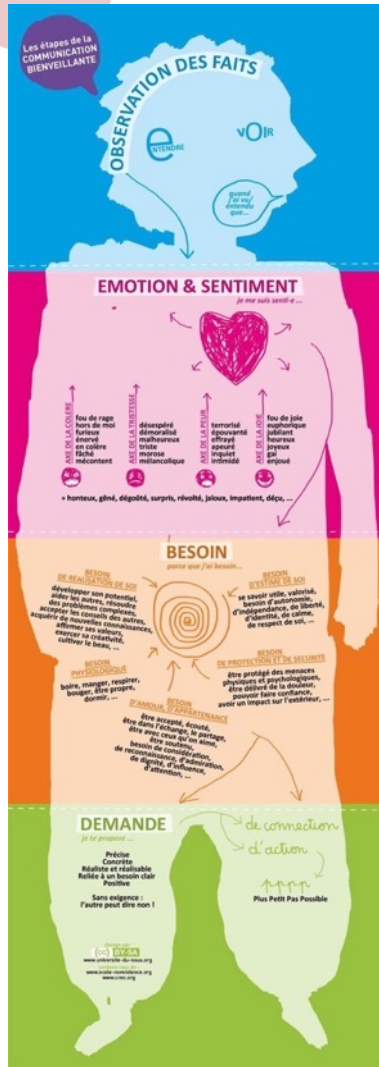
LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

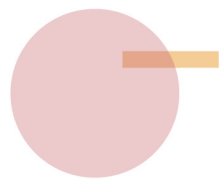
Elle peut être résumée comme un cheminement, un processus en 4 temps: **OSBD**

- 1. O** pour Observation: décrire la situation en termes d'observation partageable
- 2. S** pour Sentiment: exprimer les sentiments/émotions vécus dans cette situation



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

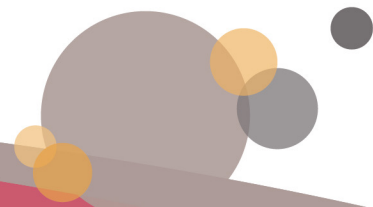


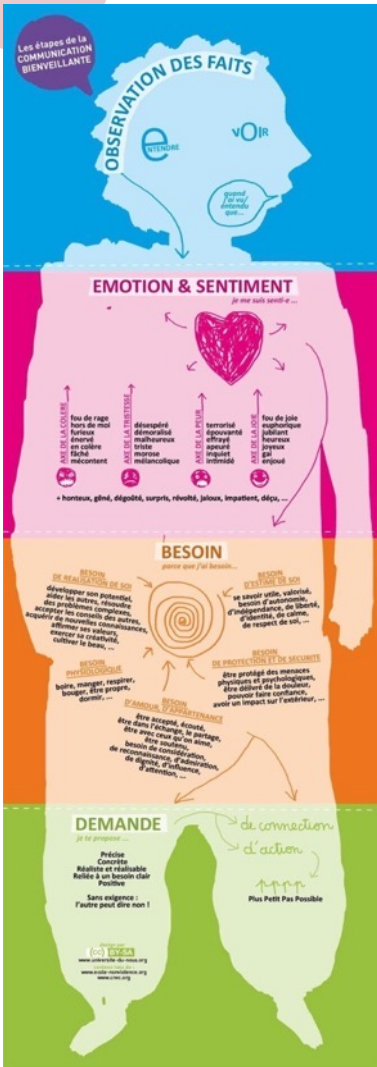


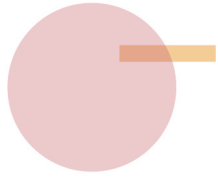
LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Elle peut être résumée comme un cheminement, un processus en 4 temps: **OSBD**

- 1. O** pour Observation: décrire la situation en termes d'observation partageable
- 2. S** pour Sentiment: exprimer les sentiments/émotions vécus dans cette situation
- 3. B** pour Besoin: clarifier le(s) besoin(s)





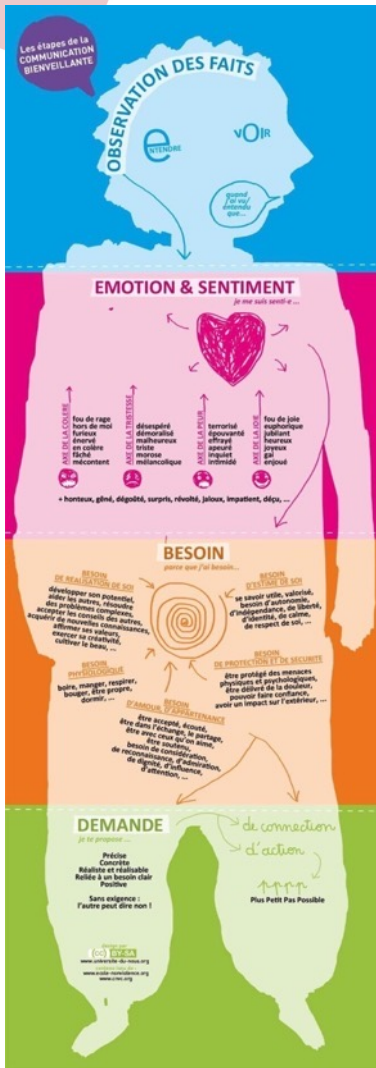


LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Elle peut être résumée comme un cheminement, un processus en 4 temps: **OSBD**

- 1. O** pour Observation: décrire la situation en termes d'observation partageable
- 2. S** pour Sentiment: exprimer les sentiments/émotions vécus dans cette situation
- 3. B** pour Besoin: clarifier le(s) besoin(s)
- 4. D** pour Demande: faire une demande

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

OBSERVER

Dire les faits (ne pas juger)

DIRE SON SENTIMENT

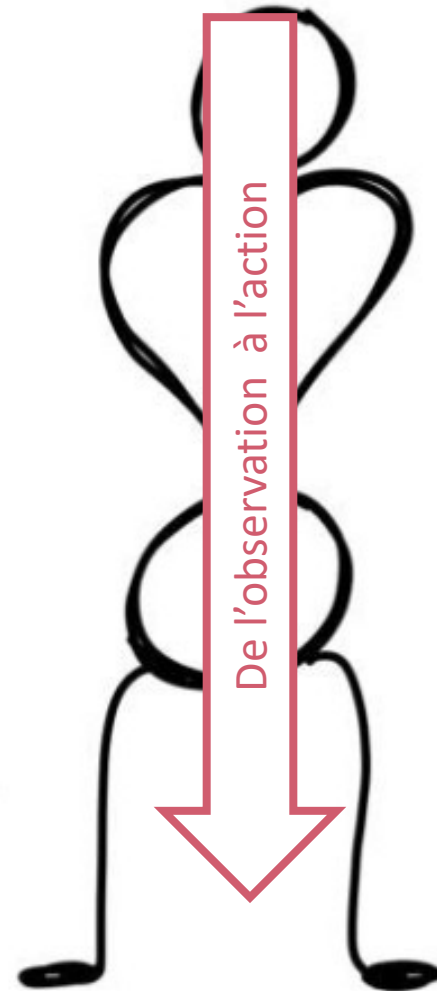
Parler en « je »

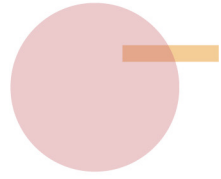
EXPRIMER SON BESOIN

Sans stratégie

DEMANDER

Sans exiger





LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

1. Observation: « Quand tu fais [ça] ...
2. Sentiments: ... je me sens [de cette manière] ...
3. Besoin: ... car j'ai besoin de [x] ...
4. Demande: ... j'aimerais que tu fasses [telle action].»



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Comparaison entre le Message JE et la CNV.

Étapes	« Le Message JE »	La CNV
1) O	✓	✓
2) S	✓	✓
3) B	✗	✓
4) D	✗	✓
Initiateurs	Thomas Gordon	Marshall Rosenberg



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

Exercice en binôme (10').

Reformulez les phrases suivantes en respectant les 4 étapes de la CNV:

Vous êtes assis à côté de votre collègue qui roule “à tombeau ouvert “ et vous lui dites : « Tu roules comme un sauvage ! » et cela l’a vexé.

Votre collègue s’emporte lors du colloque et vous lui dites : « Comme d’habitude, tu es insupportable, tu ne fais que de crier sur tout le monde ! », elle se lève et claque la porte.

Vous attendez votre tour depuis plus de 15 minutes pour acheter des billets de cinéma, lorsqu’une personne dépasse toute la file pour arriver à la caisse avant tout le monde. Au lieu de vous énerver, vous formulez une phrase respectant les étapes de la CNV.

Marshall B. Rosenberg

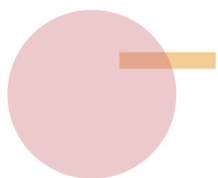
LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU QUOTIDIEN



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

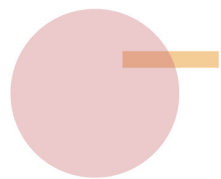
les Cils de la
CNV
jouvence
EDITIONS

ARPIH
écolesupérieure



Exercice individuel suite et fin

Identifiez-vous encore d'autres facteurs ou causes ayant eu une influence dans la situation que vous avez décrite dans le 1^{er} exercice ?



FEED-BACK DE LA JOURNÉE

Une chose qui vous a marquée

Un élément que vous allez essayer de mettre en pratique

Un mot pour qualifier votre état en fin de cette journée

FEED-BACK DE LA JOURNÉE

