

---

## RAPPORT GLOBAL QUALITÉ

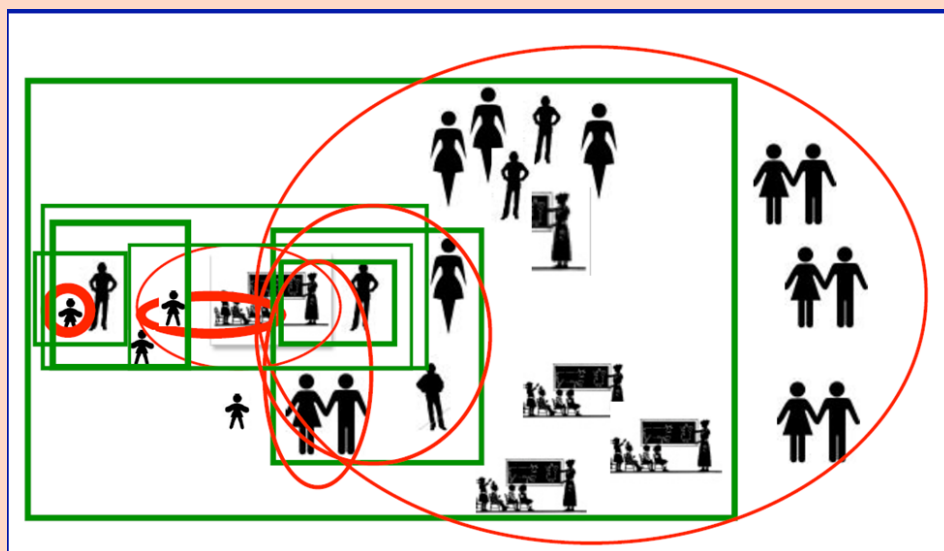
des

Services de psychologie  
et d'orientation scolaires  
et du

Centre de psychologie  
et d'orientation scolaires

## 2014/2015

---



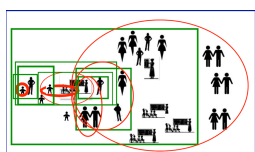


Schéma illustrant les différents périmètres pouvant être utilisés pour analyser les systèmes de collaborateurs. Allenbach, Marco (2015). « Négociation des pratiques collaboratives et construction du rôle des intervenant-e-s à l'école ». Thèse de doctorat en Sciences de l'Education, sous la direction de Prof. Bernadette Charlier, Université de Fribourg

---

# RAPPORT GLOBAL QUALITÉ

des

## Services de psychologie et d'orientation scolaires

et du

## Centre de psychologie et d'orientation scolaires

# 2014/2015

---



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse

Centre de psychologie  
et d'orientation scolaires





# CONTENU

LISTE DES RAPPORTS REÇUS POUR 2014/15	6
LE COMITÉ DE LECTURE ET DE RÉDACTION	7
PRÉFACE	9
INTRODUCTION	11
LES 10 DOMAINES D'ACTIVITÉS	13
1 – CONSULTATION / AIDE ET ACCOMPAGNEMENT POUR JEUNES ET FAMILLES	13
2 – PRÉVENTION	17
3 – ORIENTATION	20
4 – INFORMATION / 8 – RELATIONS PUBLIQUES	23
5 – COLLABORATIONS EXTERNES	26
6 – PARTICIPATION AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCOLE	28
7 – DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES SPOS/CPOS	31
9 – ADMINISTRATION	34
10 – DOMAINE SOCIAL – PRÉCARITÉ DES JEUNES / AUTRES DÉFIS	37
CONCLUSION	41
LISTE DES ABRÉVIATIONS PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE	42

## LISTE DES RAPPORTS REÇUS POUR 2014-2015

Ont contribué à ce rapport qualité global, en rédigeant un rapport qualité SPOS 2014/15, les collègues du Centre de psychologie et d'orientation scolaires, désigné ci-après par le **CPOS** et ceux des équipes des Services de psychologie et d'orientation scolaires, ci-après désignés par les **SPOS** des lycées suivants :

1. AL – Lycée Athénée de Luxembourg
2. ECG – Ecole de Commerce et de Gestion
3. LAM – Lycée Arts et Métiers
4. LAM – Lycée Arts et Métiers (site Dommeldange) – ancien UELL
5. LAML – Lycée Aline Mayrisch Luxembourg
6. LBV – Lycée Bel-Val
7. LCD – Lycée Classique de Diekirch
8. LCE – Lycée Classique Echternach
9. LCHE – Lycée Hubert Clement Esch-sur-Alzette
10. LEM – Lycée Ermesinde Miersch
11. LLJ – Lënster Lycée Jonglënster
12. LMRL – Lycée Michel-Rodange Luxembourg
13. LN – Lycée du Nord Wiltz
14. LNB – Lycée Nic-Biever Dudelange
15. LRSL – Lycée Robert-Schuman Luxembourg
16. LTA – Lycée Technique Agricole
17. LTC – Lycée Technique du Centre
18. LTE – Lycée Technique d'Esch-sur-Alzette
19. LTL – Lycée Technique Lallange
20. LTPS – Lycée Techniques pour Professions de Santé
21. NOSL – Nordstad Lycée
22. SLL – Sportlycée Lëtzebuerg
23. SLP – Schengen Lyzeum Perl

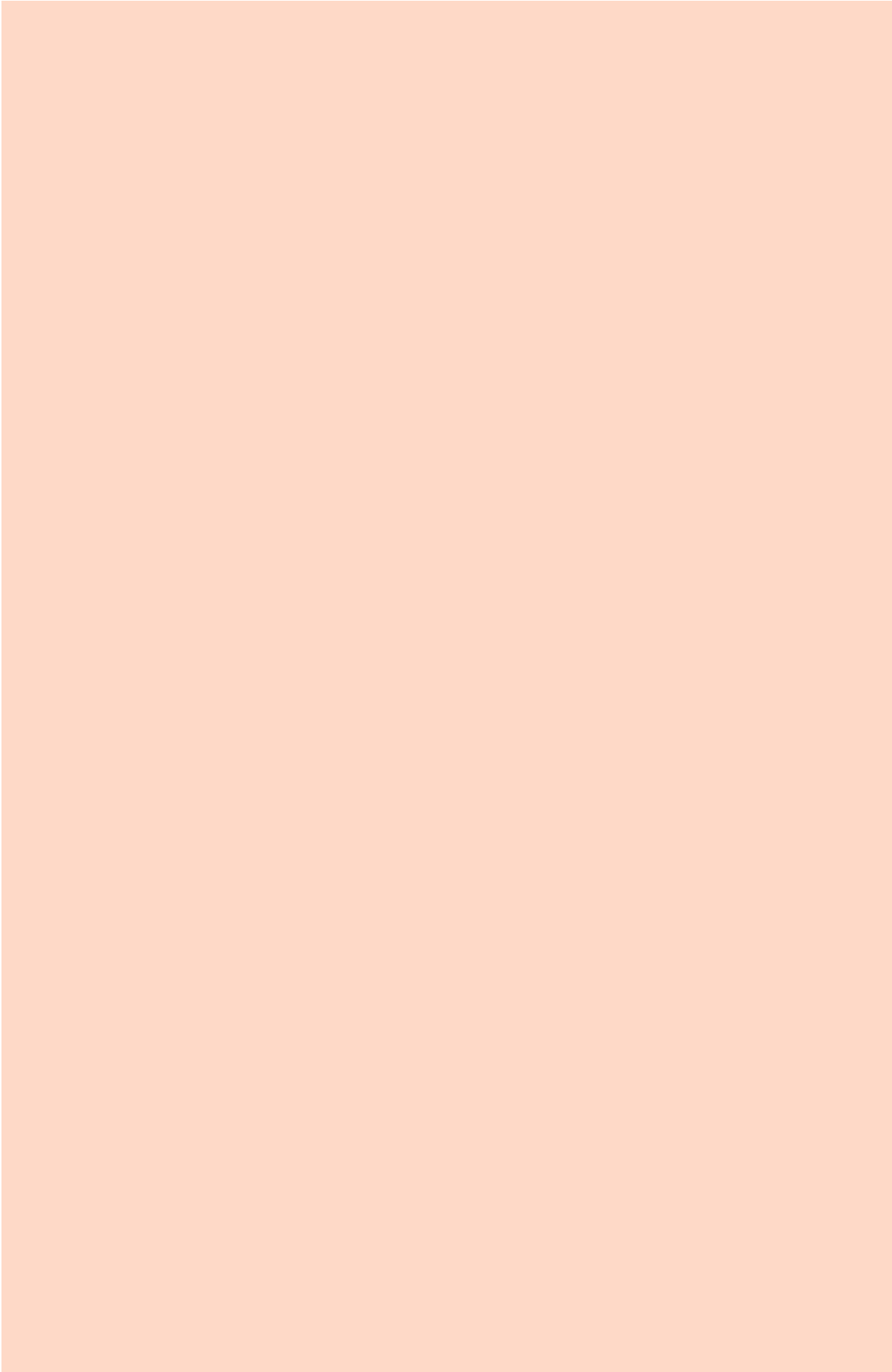
## LE COMITÉ DE LECTURE ET DE RÉDACTION

Le comité de lecture et de rédaction « rapport qualité – JQB global » s’est réuni cinq fois pendant trois heures entre novembre 2015 et avril 2016 pour se concerter sur le contenu des chapitres des rapports qualité des SPOS reçus et du rapport qualité CPOS 2014/15. Cette année, le groupe se composait des huit membres suivants :

De la gauche vers la droite :

1. Georgette Grein (SPOS LRSL – éducatrice graduée et assistante sociale)
2. Christine Kuentzinger (SPOS LAM site Dommeldange, ancien UELL – éducatrice graduée)
3. Jean-Paul Schaaf (CPOS - Service Développement des pratiques psycho-socio-éducatives – assistant social)
4. Alice Stoffel (CPOS - Service Développement des pratiques psycho-socio-éducatives – psychologue diplômée)
5. Marianne Gallo (CPOS – Service Aide Sociale – assistante d’hygiène sociale)
6. Claudine Wagner (SPOS LBV – psychologue diplômée)
7. Sarah Schildgen (SPOS LTC annexe – psychologue diplômée)
8. Claire Russon (CPOS - Service Développement des pratiques psycho-socio-éducatives - psychologue diplômée)







## PRÉFACE

En 2000, suite au recrutement de 18 assistants sociaux et de neuf éducateurs gradués pour les besoins des Services de psychologie et d'orientation scolaires (SPOS) de la trentaine de lycées du pays, l'organisation du travail et la définition des tâches des collaborateurs de ces équipes ont dû être largement aménagées. Ainsi, chaque corps professionnel s'est attaché à préciser ses domaines de compétences respectifs, ses méthodes de travail et finalement, il s'est avéré nécessaire de convenir ensemble d'une manière globale de formaliser et structurer le travail psycho-socio-éducatif des SPOS.

Les missions énoncées dans la loi ne suffisent pas pour trancher bon nombre de discussions sur les attributions des uns et des autres. En effet, la guidance des élèves, le travail de prévention et celui d'orientation, se caractérisent par une multiplicité de références théoriques, mais aussi par des méthodologies très variées. Selon le professionnel, le public cible, le contexte d'intervention ou la thématique, les approches et méthodes de travail peuvent différer. Si en plus on croise ces dimensions avec une marge d'action qui s'étale de la prévention primaire à l'intervention de crise, on imagine aisément que le paysage SPOS se caractérise par une hétérogénéité de pratiques propre à compliquer la communication et l'organisation du travail.

### **Une approche qualité issue de l'exigence professionnelle des praticiens**

Sans vouloir perdre de cette richesse issue de notre pluralité professionnelle, nous estimons néanmoins que les dénominateurs communs doivent absolument trouver droit de cité. Les activités des SPOS et du CPOS ont été classées en neuf domaines d'action ; cette classification ainsi que le recentrage sur un travail par objectifs doivent permettre de s'entendre au-delà des différentes approches méthodologiques et professionnelles. Dans la volonté de donner au travail social, avec ses implications institutionnelles et politiques, la visibilité qu'il mérite, un 10<sup>ème</sup> domaine permet depuis 2012/13 de documenter les objectifs et les mesures du travail des SPOS et du CPOS relatifs à la précarité des jeunes ainsi qu'à d'autres défis sociétaux.

En clair, chaque praticien conserve une certaine

liberté dans le choix du type d'intervention qui lui semble le plus adapté, mais l'on doit pouvoir s'entendre sur le bénéfice que le jeune tirera de la prestation SPOS/CPOS, qu'il s'agisse d'un projet, d'un conseil, d'une information, d'une animation de groupe ou encore d'un travail thérapeutique.

De ce fait, les SPOS et le CPOS ont adopté ce qui rétrospectivement a été appelé une démarche qualité. L'initiative d'un groupe de travail pluridisciplinaire SPOS/CPOS a permis que, le rapport d'activité, en tant que description des réalisations annuelles, cède progressivement la place à un véritable **rapport qualité**. Ce rapport, rédigé selon un vadémécum précis, devient ainsi essentiellement un outil d'auto-évaluation et de communication d'une dynamique d'amélioration continue. Les équipes individuelles sont appelées à en rédiger un chaque année. Le comité de lecture et de rédaction SPOS/CPOS lit tous les rapports rendus et en tire un rapport qualité global, en allemand globaler « Jahresqualitätsbericht » - JQB.

L'on pourrait nous reprocher un manque de rigueur, en citant l'exclusivité de l'auto-évaluation dans la définition des standards. Ou encore le fait que tout ce travail se fasse indépendamment d'un mandat hiérarchique explicite et en marge, du moins à nos débuts, d'une politique institutionnelle pour la qualité. Notons à cet égard, qu'entre-temps le dialogue a été établi avec l'Agence qualité du ministère de l'Éducation nationale et le ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative. Celui-ci implémente le programme du cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF – « Common Assessment Framework, Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques »), un outil de management par la qualité totale inspiré du modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la gestion par la qualité (EFQM). Nous rejoignons tout à fait les concepts du management de la qualité de ces deux acteurs.

La conclusion du rapport qualité global 2013/14, aborde la question de « la place accordée au SPOS dans le paysage scolaire [...] de la place de la psychologie scolaire (au sens large) ou de la 'Schulsozialarbeit' au sein de l'Éducation Nationale » (p.36). Ainsi, cette

année, dans le but de visualiser le travail psycho-socio-éducatif au niveau de l'enseignement post-fondamental, un tableau synoptique des différents lycées et de leurs membres SPOS respectifs est introduit. Il sert à chiffrer le personnel psycho-socio-éducatif des lycées, d'autant plus que les statis-

tiques nationales (<http://www.men.public.lu/catalogue-publications/themes-transversaux/statistiques-analyses/enseignement-chiffres/2014-2015-depliant/fr.pdf>) ne mentionnent pas le personnel PSE.

LYCÉE	Membres SPOS incluant les enseignants-orienteurs
AL - Lycée Athénée de Luxembourg	4
ALR - Atert-Lycée Redange	8
ECG - École de Commerce et de Gestion	2
LAM - Lycée Arts et Métiers	16
LAML - Lycée Aline Mayrisch Luxembourg	5
LBV - Lycée Bel-val	12
LCD - Lycée Classique de Diekirch	19
LCE - Lycée Classique d'Echternach	5
LEM - Lycée Ermesinde Miersch	4
LGE - Lycée de Garçons Esch	7
LGL - Lycée de Garçons Luxembourg	7
LHCE - Lycée Hubert Clément Esch-sur-Alzette	4
LJBM - Lycée Josy Barthel Mamer	6
LLJ - Lënster Lycée Junglinster	5
LML - Lycée Technique Michel Lucius	10
LMRL - Lycée Michel-Rodange Luxembourg	5
LNB - Lycée Nic-Biever	4
LNW - Lycée du Nord Wiltz	15
LRSL - Lycée Robert-Schuman Luxembourg	6
LTA - Lycée Technique Agricole	3
LTB - Lycée Technique de Bonnevoie	14
LTC - Lycée Technique du Centre	16
LTE - Lycée Technique Esch-sur-Alzette	13
LTETT - Lycée Technique Ettelbruck	10
LTHAH - Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck Diekirch	5
LTL - Lycée Technique de Lallange	5
LTMA - Lycée Technique Mathias Adam	7
LTPES - Lycée Technique pour Professions Educatives et Sociales	3
LTPS - Lycée Technique pour Professions de Santé	11
MLG - Maacher Lycée Grevenmacher	7
NOSL - Nordstad Lycée	5
SL - Sportlycée Lëtzebuerg	5
SLP - Schengen Lyzeum Perl	2
CPOS - Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires	21
TOTAL	271*

\*chiffres approximatifs à partir de la base de données « personnel SPOS » version avril 2016 (excluant E2C, CNFPC, EPF, Waldorf, EPMC et autres lycées privées) - il s'agit ici des membres et non pas d'équivalents temps plein (ETP).

En considérant les statistiques nationales 2014/15 mentionnées ci-dessus, la relation entre le personnel PSE et le corps enseignant dans l'enseigne-

ment public avec n=4256, se décrit comme suit : le corps enseignant avec 94% et le personnel PSE des SPOS avec 6%.

## INTRODUCTION

L'année 2014/15 fut marquée par une certaine incertitude provoquée par les changements annoncés dans le projet de loi MO N° 6787 ([texte déposé](#)). Alors que généralement, la porte d'entrée pour les élèves au SPOS est l'orientation, l'application de cette loi aurait entre autres comme conséquence de modifier l'appellation du Centre et des Services en ne mentionnant plus l'orientation. Ainsi beaucoup se demandent, si leur travail (ou mission ?) va également changer. Jusqu'à nouvel ordre, le fait de considérer le jeune dans sa globalité et de l'accompagner aussi bien dans son quotidien scolaire que dans son projet d'avenir caractérise le travail SPOS/CPOS. En effet, l'orientation implique la connaissance de soi, le développement de compétences transversales ainsi que l'aide à la prise de décision, ces éléments faisant partie intégrante du travail psychologique, social et éducatif.

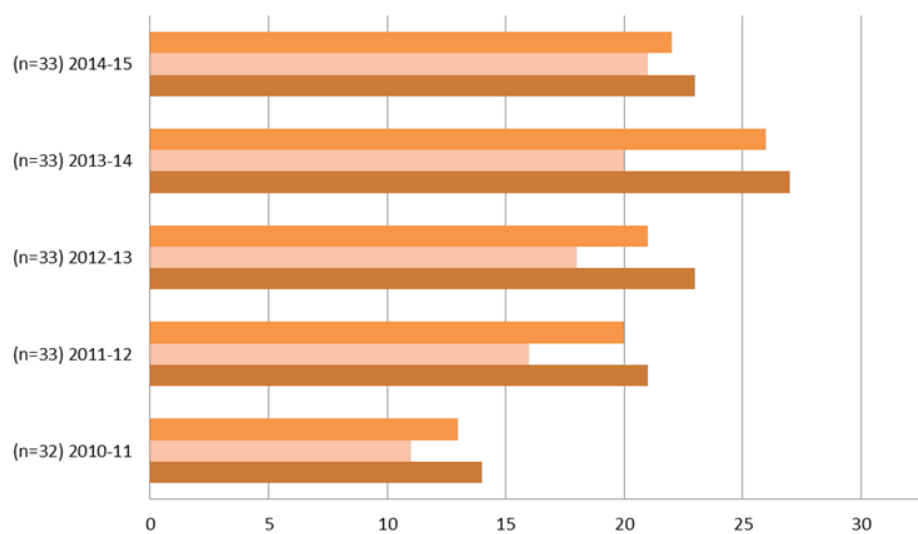
C'est cette approche de l'orientation que le CPOS, avec l'apport des SPOS, a développé ces dernières années. Ce concept global de l'orientation, au sens d'un processus éducatif continu, a été formalisé dans *Les guidelines en orientation (2011)*<sup>1</sup>, qui a été complété en 2014 par des fiches pédagogiques : *Le manuel de l'Orienteur*. Il en ressort clairement que de nombreuses activités SPOS/

CPOS, comme les activités de groupe pour le développement de compétences émotionnelles et sociales, les projets de prévention du décrochage, les dispositifs « lernend lernend » et d'autres permettent une meilleure orientation tout en relevant du travail psycho-social. Ce même projet de loi met en évidence le rôle du CPOS en tant que Centre de ressources pour les SPOS. « *Le Centre a pour mission d'être le Centre de ressources psycho-sociales pour les lycées, de compléter l'offre de soutien psycho-social des lycées et de faire office de médiateur scolaire* ». Dans le cadre de cette mission, le Centre aura comme tâche d'élaborer un cadre de référence pour l'offre de soutien psycho-social des élèves par les lycées, à valider par le ministre. Afin de se préparer à cette tâche, un groupe de travail « comité de rédaction du cadre de référence pour l'offre de soutien psycho-social des élèves dans les lycées » a été créé en avril 2015, ce qui a relancé parallèlement des séances de travail sur l'actualisation des tâches des différents groupes professionnels des SPOS ainsi que de la corporate identity des SPOS/CPOS.

En résumé, un tableau permettant de visualiser la progression du nombre des équipes SPOS rédigeant un rapport qualité annuel (chiffres à partir de 2010/11).

<sup>1</sup> [http://www.cpos.public.lu/publications/manuel/Library/Guidelines en orientation scolaire CPOS SPOS.pdf](http://www.cpos.public.lu/publications/manuel/Library/Guidelines%20en%20orientation%20scolaire%20CPOS%20SPOS.pdf)

### Progression des équipes SPOS rédigeant un rapport qualité



	(n=32) 2010-11	(n=33) 2011-12	(n=33) 2012-13	(n=33) 2013-14	(n=33) 2014-15
■ Nbre de rapports respectant la structure des domaines d'activité	13	20	21	26	22
■ Nbre de rapports exprimant une logique de travail par objectifs	11	16	18	20	21
■ Nbre de rapports rendus	14	21	23	27	23

Légende : en orange foncé – le nombre de rapports rendus ; en orange clair – le nombre de rapports exprimant une logique de travail par objectifs, indicateur pour une pratique réflexive au sein de l'équipe ; en orange vif – le nombre de rapports respectant la structure des domaines d'activité.

Le présent rapport est à lire comme une synthèse des thèmes phares abordés dans les différents rapports qualité des SPOS/CPOS. Comme les années précédentes, le texte se structure autour des différents domaines d'activités.

## LES 10 DOMAINES

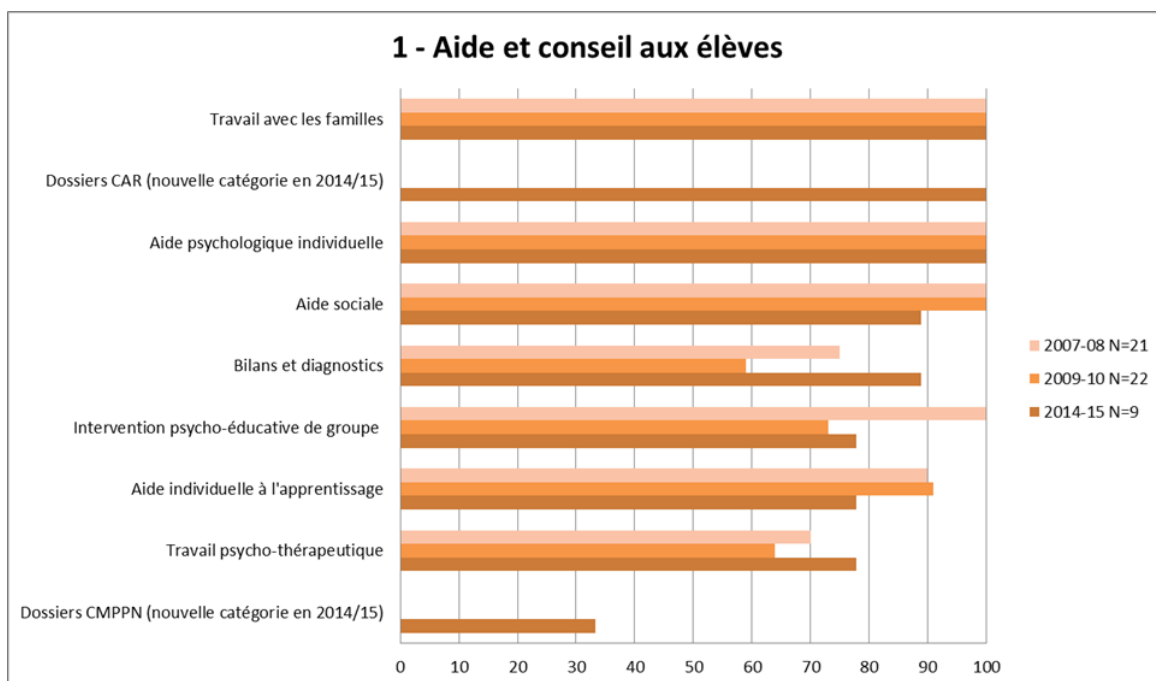
Il a été demandé aux SPOS de remplir/rédiger trois documents:

- Un rapport qualité en version WORD suivant le template de rédaction mis à disposition via l'Intranet CPOS/SPOS
- Les grilles d'autoévaluation par domaine (il y a 10 domaines) avec les fiches de conclusion par domaine
- Les grilles d'activités en fichier EXCEL

Les graphiques de synthèse en début de chaque chapitre illustrent les activités qui composent le domaine d'activité traité. Les graphiques résument trois années scolaires, à savoir l'année 2007/08 (en orange clair), l'année 2009/10 (en orange vif) et l'année 2014/15 (en orange foncé). Certaines sous-rubriques n'étant introduites qu'en 2014/15, il n'y a pas de données pour les années précédentes. Il s'agit d'un calcul à partir de données brutes exprimées en pourcentages, tenant compte de la variation des échantillons respectifs (données extrapolées afin de pouvoir comparer les chiffres des trois années). Cette année chaque domaine d'activité est introduit par un tel graphique.

### 1. CONSULTATION

#### AIDE ET ACCOMPAGNEMENT POUR JEUNES ET FAMILLES



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités d'aide et d'accompagnement :** la plupart des activités sont réalisées systématiquement par tous les SPOS ayant répondu à l'enquête. Quelques activités ne sont pas systématiquement réalisées. Il s'agit, par ordre d'occurrence croissant, le traitement des dossiers CMPPN, le travail psychothérapeutique, l'inter-

vention psycho-éducative en groupe, l'aide individuelle à l'apprentissage, l'aide sociale et les bilans et diagnostics.

Les deux types d'activités qui ont le plus progressé depuis le dernier recensement (en 2009/10 avec n=22) sont : le travail de bilan et diagnostic 89% (tandis qu'à peine 60% des équipes participantes à l'enquête en réalisaient en 2009/10) et

les interventions psycho-éducatives en groupe, qui sont passées de 73% à 89%.

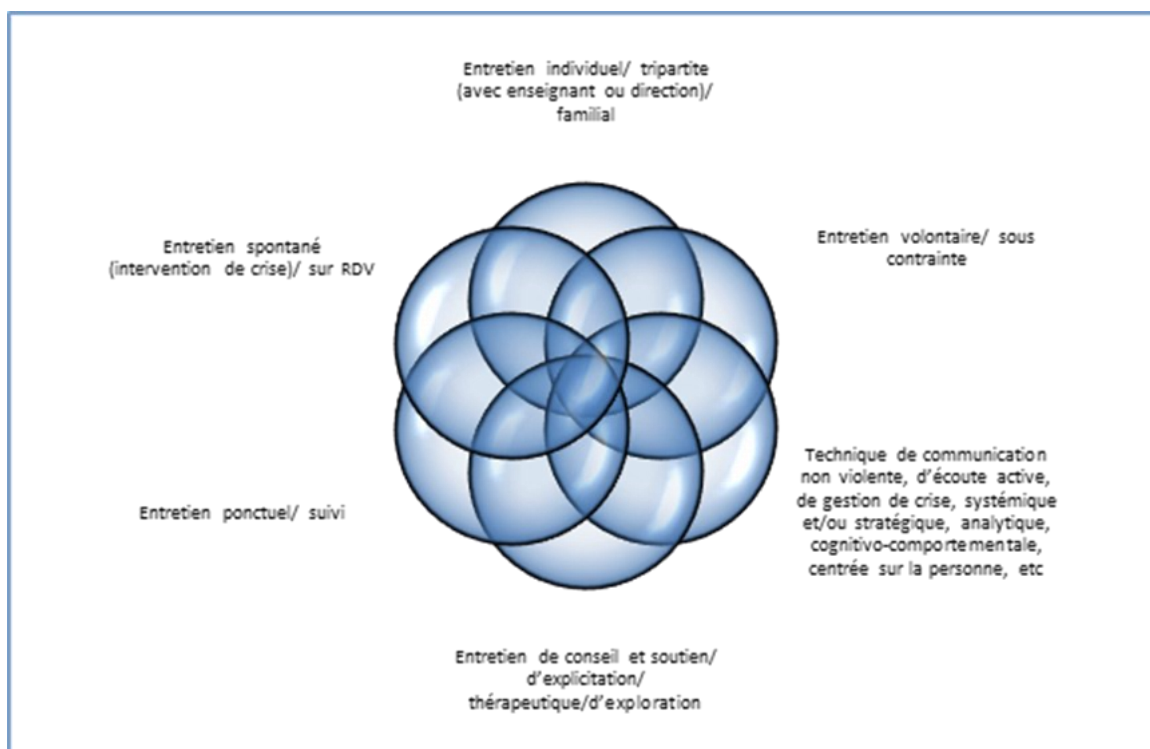
L'activité « dossier CAR », qui consiste aussi bien en l'assistance aux familles pour l'introduction d'une demande à la commission d'aménagements raisonnables, qu'en l'aide à la communauté scolaire pour la mise en application des mesures finalement recommandées par la CAR, est très répandue et ce malgré la relative nouveauté de ce dispositif.

La préparation de dossiers pour la commission médico-psycho-pédagogique nationale, rubrique « Dossiers CMPPN », est l'activité la moins fréquente. C'est en même temps la plus récente.

#### Tendances actuelles et bonnes pratiques

Le travail d'aide et d'accompagnement du jeune était toujours, et reste aujourd'hui encore, la mission centrale du Centre et des Services de psychologie et d'orientations scolaires. La méthodologie utilisée est le travail de consultation, c'est-à-dire l'**entretien**. Ce terme générique, et largement utilisé pour décrire en un mot l'activité principale du personnel psycho-socio-éducatif, recouvre en fait une réalité de travail complexe.

L'illustration « Les différents types d'entretien » (cf. ci-dessous) tente de rendre compte des différentes facettes de cette technique de travail qui appelle encore à être reconnue dans sa technicité professionnelle et ses applications plurielles : en effet, ceux qui pratiquent des entretiens psychologiques, d'aide éducative ou sociale insistent sur l'importance de communiquer adéquatement les tenants et aboutissants de ce travail. Selon que la personne est envoyée en consultation ou effectue cette démarche volontairement, selon que le lieu de travail est accessible, confidentiel et accueillant, selon que la visée est plutôt de comprendre, d'explorer et de diagnostiquer ou plutôt de remédier, d'initier des changements ou de faciliter la recherche de solutions, selon la qualification théorique-technique du praticien, enfin, selon le temps à disposition, selon tous ces facteurs donc, ce seront des niveaux de qualité, d'impact et d'aide durable très différents qui en découleront. Un entretien n'est pas égal à un entretien.



Les différents types d'entretien

## LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTRETIEN

Les praticiens réitèrent le constat : **mieux leur pratique est communiquée et expliquée, mieux elle est comprise**, plus la collaboration avec les nombreux partenaires internes (au lycée) et externes s'en trouve facilitée et peut porter ses fruits.

Pour décrire leurs points forts, la tendance actuelle des équipes SPOS est de mettre en avant une approche centrée sur le jeune. Cela s'exprime par le fait que les équipes mettent le maximum en œuvre afin d'assurer une grande disponibilité et rapidité dans l'accueil des demandes (permanence dans les locaux) et d'établir une relation de confiance.

Aujourd'hui, la prise en charge des jeunes se veut globale, c'est-à-dire que même pour un acte diagnostique, les facteurs sociaux-environnementaux, et pas uniquement les facteurs liés aux caractéristiques individuelles du jeune, seront pris en considération : outre ses capacités cognitives, son état psycho-affectif, ses comportements et performances scolaires, ce sont la qualité de ses interactions au lycée, entre pairs et avec ses enseignants, son milieu familial et la relation avec ses proches qui auront tout autant d'importance pour comprendre et surtout pour chercher des solutions aux difficultés rencontrées.

Dans le souci de prendre en compte plusieurs perspectives, les SPOS expliquent qu'ils optimisent leur organisation en interne afin de partager efficacement les données sur les situations et afin de faire valoir les compétences spécifiques de chaque membre de l'équipe. De même, ils adoptent une attitude proactive en matière de contact et de travail avec les familles. Ils cherchent aussi à entretenir activement le travail en réseau avec les partenaires externes et, last but not least, ils mettent à l'honneur le travail avec les enseignants et la création d'alliances éducatives à l'intérieur de leur établissement. Chaque année, dans les rapports qualité, cet objectif de collabo-

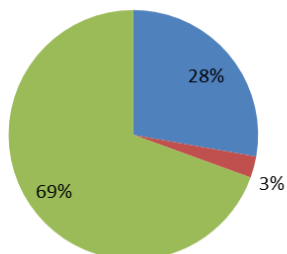
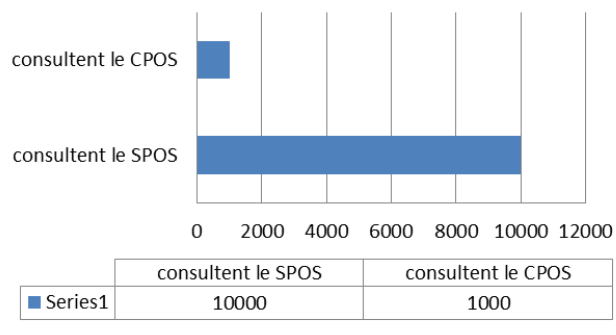
ration avec les enseignants est présent, mais, dans l'édition 2014/15, il est particulièrement souvent cité comme un axe de travail prioritaire pour l'amélioration de la prise en charge du jeune. Les voies d'action que privilégient les SPOS en vue de développer un travail systématique et concerté avec les équipes pédagogiques sont d'une part l'implication dans la communauté de vie du lycée (via la participation à des projets, événements ou sorties, comme par exemple celles organisées pour l'accueil des 7èmes) et d'autre part l'amélioration de la communication et de la visibilité face à la communauté scolaire.

Un autre axe de développement que la plupart des équipes SPOS et CPOS distinguent, a trait à la **documentation de leur travail**. Cet effort de documentation est aujourd'hui largement reconnu comme un moyen a) de se positionner de manière réflexive face à sa pratique, et b) de rendre compte plus aisément aux partenaires d'informations-clé (population rencontrée, ampleur de l'activité, défis,...). Malgré le manque d'outil standard SPOS/CPOS, au moins un tiers des équipes se sont dotées d'un système de recueil de données statistiques pour leurs consultations. De plus en plus de données sont *recueillies* quantitativement. Leur *analyse* et le fait d'en tirer des *conclusions*, n'est par contre pas encore une habitude.

Les graphiques ci-dessous rendent compte d'une première **documentation chiffrée du travail de consultation** réalisé au niveau national par les 33 équipes SPOS et le CPOS. Les chiffres sont issus d'une compilation brute de certaines données-clé transmises par 11 équipes C-SPOS (voir détails en annexe), ainsi que d'une extrapolation statistique de cet échantillon. Il s'agit donc d'une estimation. En effet, le manque d'uniformité entre les dimensions et les grilles utilisées par les différentes équipes est la raison pour laquelle l'état des lieux reste imprécis à l'heure actuelle. Par conséquent le comité de rédaction ne formulera aucune recommandation. Certaines tendances sont néanmoins résumées en fin de chapitre.

**Élèves dans l'ES et l'EST public (N = 36 089)**

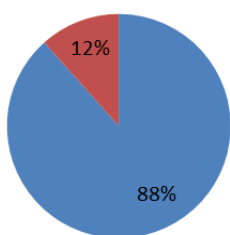
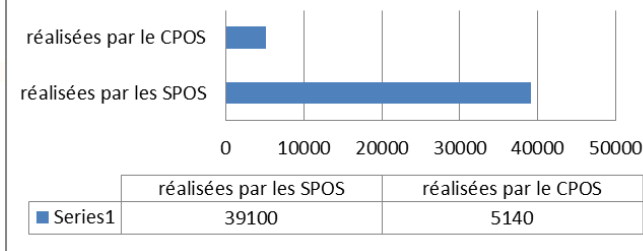
■ consultent le SPOS ■ consultent le CPOS ■ pas recensés

**Élèves - zoom sur les chiffres**

⇒ Presqu'un tiers des jeunes lycéens a consulté le SPOS ou le CPOS durant l'année scolaire 2014/15.

**Nombre de consultations (N = 44 240)**

■ réalisées par les SPOS ■ réalisées par le CPOS

**Consultations - zoom sur les chiffres**

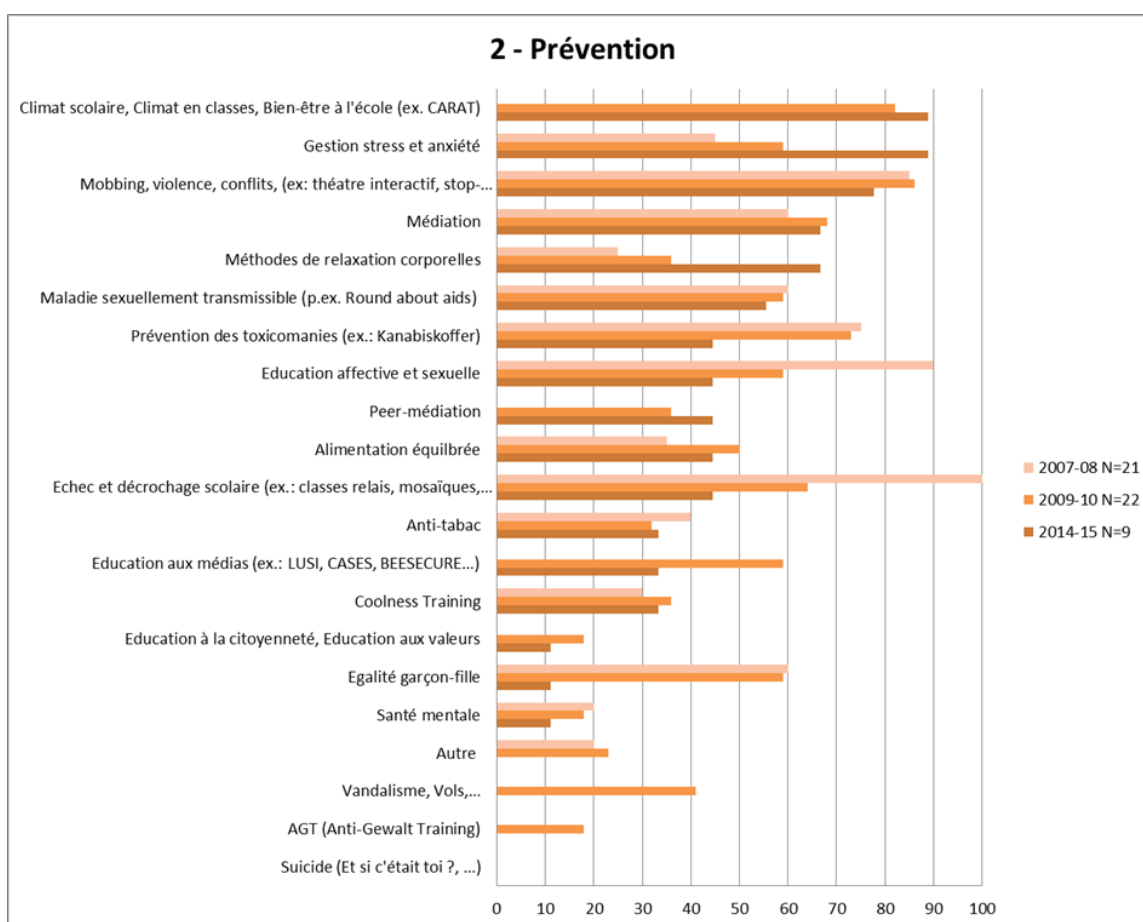
⇒ En tout, le centre et les services de psychologie et d'orientation scolaires ont presté 44.240 consultations individuelles auprès des élèves (les 31% qui consultent un service CPOS/SPOS). L'équipe de consultation du CPOS réalise à elle seule plus de 10% du travail de consultation national en sachant que le nombre de consultations par élève est plus élevé en moyenne au CPOS).

**Quelques tendances nationales**

- Si la population ES/EST globale se répartit à part égale entre filles et garçons (19.760 filles pour 20.070 garçons dans l'ES et EST à Luxembourg en 2013/14), on constate néanmoins une propension légèrement plus importante des filles à consulter.
- D'année en année, nous notons une augmentation de la durée du suivi de l'élève, ceci valant autant pour le CPOS que pour les SPOS en général. Le nombre moyen de RDV par élève varie entre 2,5 et 5, avec une moyenne de 3,7 (extrapolation nationale).
- Selon l'échantillon SPOS considéré, 25 à 50% de la population scolaire d'un lycée bénéficie, sur l'année scolaire, d'un contact individualisé avec un membre SPOS.
- Sur sept SPOS considérés, quatre établissent que les principaux demandeurs sont les élèves eux-mêmes. Globalement, un nombre important de demandes émanent aussi de la communauté scolaire (enseignants, conseil de classe, équipe éducative, autre membre SPOS).
- Au CPOS, les principaux demandeurs sont les parents.
- Les principales problématiques sont classées dans les catégories : École (apprentissage et relationnel), Famille et Santé. (L'ordre d'énumération n'a ici pas de signification).



## 2. PRÉVENTION



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités de prévention :** en comparant les résultats des trois enquêtes réalisées depuis 2008, on remarque que plus de 50% des SPOS concentrent leur attention sur le climat scolaire, le mobbing, la violence et les conflits, la médiation, les maladies sexuellement transmissibles. Pour les activités gestion de stress et méthodes de relaxation corporelle, une croissance se constate. Alors que le maintien scolaire reste une priorité gouvernementale, on perçoit une baisse de projets rapportés comme tels par rapport à 2007/08. Depuis lors, certains projets comme p.ex. le projet « Stop & Go » - favorisant l'expression créatrice et la motivation, le « PAS -

plateforme d'accrochage scolaire » se sont établis en parallèle des activités de prévention des SPOS.

### Tendances actuelles et bonnes pratiques

« *Mental health promotion is characterized by a focus on well-being rather than prevention of illness and disorder, although it may also decrease the likelihood of disorder* » (O'Connell, M. E., Boat, Th., & Warner, K. E. (Eds.). Preventing Mental, Emotional, and Behavioral Disorders Among Young People : Progress and Possibilities. 2009. Washington : National Academies Press).

Toute action de prévention vise la promotion (voire le rapprochement) d'un état complet de bien-être physique mental et social tel que stipulé

dans la définition de la santé par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé). La plupart des activités de prévention sont organisées avec des services externes, mais peu à peu les SPOS développent leurs propres activités selon les besoins répertoriés.

Depuis 2009 le **maintien scolaire** se développe : grâce au [RGD du 25 mars 2009](#), 60 éducateurs gradués ont été engagés dans les lycées visant la prévention de l'exclusion scolaire, au sein du CPOS une éducatrice graduée a été engagée pour le projet PAS visant l'implémentation d'un concept global de maintien scolaire dans les lycées (<http://www.cpos.public.lu/activites/projets/Accrochage/index.html>).

Au 2<sup>e</sup> semestre 2015, le Luxembourg a exercé sa 12<sup>e</sup> Présidence du Conseil de l'Union européenne. Dans le domaine de l'éducation nationale, un symposium a été organisé au Luxembourg en juillet 2015, portant notamment sur la réduction du décrochage et la promotion de la réussite scolaire. Le Luxembourg y a présenté les projets et concepts visant le maintien scolaire des élèves fréquentant l'enseignement secondaire et secondaire technique. Le CPOS était impliqué directement dans l'organisation d'un workshop et a pu représenter les SPOS à l'échelle européenne. Les conclusions issues du symposium peuvent être lues ici : [version FR](#) - [version EN](#).

Les différentes activités dans le domaine de la **prévention** reprennent une panoplie de thèmes :

- **Maintien scolaire** : « Stop & go », classes mosaïques, classes de Restart, time-out, Hausaufgabenhëllef... le projet PAS au LTC et au LRSL
- **Crise en milieu scolaire** : Groupe d'Accompagnement Psychologique- GAP
- **Violence** : AtmosFair, Staycool, Klasseklima, « Et si c'était toi ? », séances info sur le cybermobbing/ Sexting par BeeSecure, Coolness Training, etc. Le cybermobbing constitue un phénomène assez récent : vu l'anonymat de l'Internet, des conflits/accusations/photos compromettantes naissent rapidement sur le Net, se poursuivent sur les réseaux sociaux, des groupes de jeunes s'organisent pour se retrouver à l'école où le conflit explose ouvertement. Face à l'ampleur du phénomène l'intervention de la Police devient nécessaire, puisque l'école est dépassée par les évène-

ments. Les écoles réagissent par la suite en offrant des séances de prévention, afin d'éviter de nouvelles escalades de violence à l'école.

- **Dépendances** : séances offertes par la Police, Kannabiskoffer (CePT), projet de prévention « Extra Tour Sucht », Stop Tabac par la Fondation contre le Cancer,...
- **Education sexuelle et affective** : séances offertes par le Planning Familial, distributeurs de préservatifs au sein de pratiquement tous les lycées, Roundabout Aids par la Croix-Rouge, deux lycées ont élaboré une School Policy pour les jeunes transgenres.
- **Bien-Être à l'école** : Klasseklima, Time Out, journées d'accueil dans les lycées « Wellkomm Deeg », weekend de formation avec les classes de 7<sup>e</sup> « Klasse fanne sech », teambuilding, Chill-Out am SPOS.
- **Développement de compétences sociales** : coolness training, Sozialkompetenztraining, projet Savoir-Être, Projet LEKO.
- **Peer-médiation (PM) im Schulalltag** : ce projet est porté par le Service national de la jeunesse avec le SCRIPT. En 2015, la PM a fêté son 15<sup>e</sup> anniversaire. La 3<sup>e</sup> version du concept élaborée en 2007 était d'application en 2014/15; une nouvelle version démarre à la rentrée scolaire 2015/2016. Le cadre de cette formation et son intervention sont clairement définis. La PM est utilisée uniquement dans le cadre de conflits scolaires entre jeunes où des jeunes formés à la médiation interviennent auprès de leur pairs.

Citons une observation de coach de Peer-Médiation : « *J'ai vu des jeunes peu assurés dans leur scolarité faire un excellent travail de communication et je les ai vus grandir dans leur rôle de médiateur, prendre de l'assurance, ce qui s'est reflété peu à peu dans leur quotidien scolaire.... Depuis, je me permets de souligner auprès des enseignants et de la direction que nos jeunes au lycée doivent avoir une chance de nous prouver qu'ils ont des qualités et compétences non-scolaires que nous pouvons utiliser, afin de les aider à élaborer leur projet de vie, un but auquel ils vont mieux adhérer et qui va se transmettre partiellement sur leurs résultats scolaires* ».

- **Le GAP** a pour mission d'intervenir dans les

écoles et lycées touchés par un accident grave, un décès, un suicide etc. Il a été sollicité dix fois afin de procurer une aide organisationnelle et psychologique pour faire face à des événements tragiques ou pour offrir des encadrements de classes et de groupes. Il assure un service d'assistance téléphonique destiné aux professionnels, lequel fut sollicité à une quinzaine de reprises. Le GAP s'est réuni six fois au cours de l'année et a en plus participé à un groupe de travail du Centre d'intervention et de prévention du suicide (CIP) ayant comme mission l'élaboration d'un protocole pour gérer les crises après un suicide à l'école ou en dehors de l'école. Il a organisé une rencontre avec l'asbl « Trauerwee » afin de discuter d'une étroite collaboration pour la mise en place des bases nécessaires au bon déroulement d'un processus de deuil sain. Le GAP a participé aux formations « L'adolescent endeuillé : comment mieux le comprendre et le soutenir ? » et « L'intervention en cas de crise suicidaire ».

- Le **concept de prévention** sur lequel se base le travail des SPOS et du CPOS est celui de Gerald Kaplan (1964) qui détermine trois niveaux de prévention : primaire, secondaire et tertiaire. Ce concept est issu du domaine de la médecine et plus précisément celui de la prophylaxe qui a pour but de prévenir l'apparition, la propagation ou l'aggravation d'une maladie. La

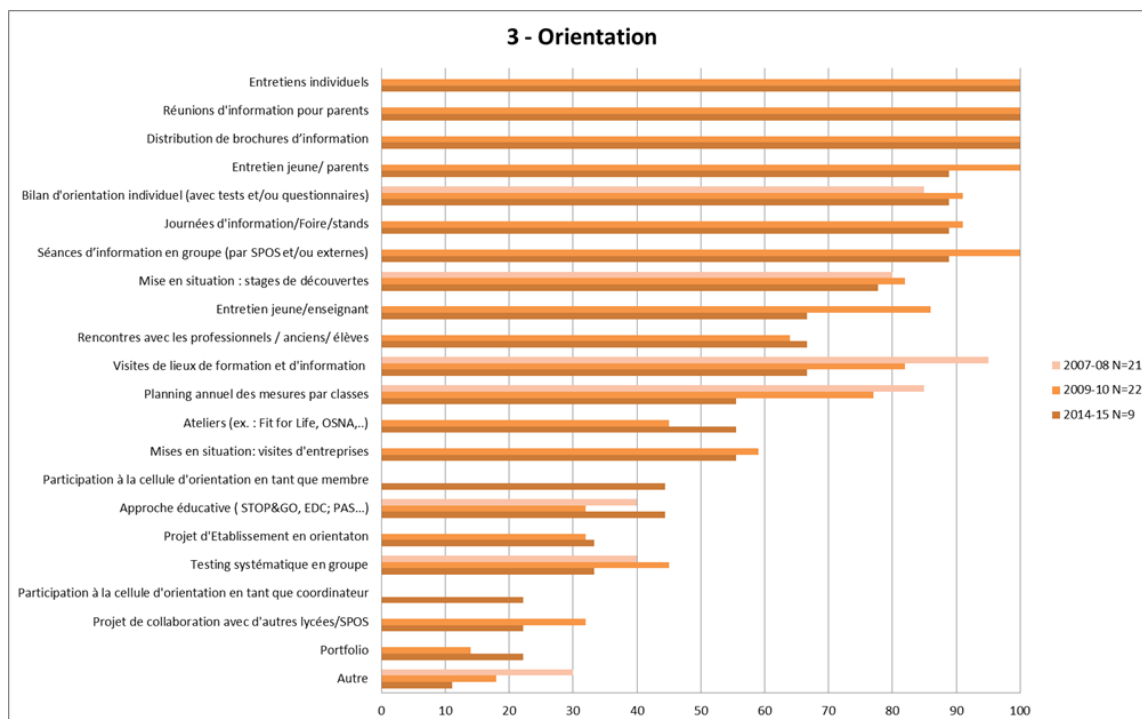
pratique dans les lycées montre qu'une programmation / conceptualisation de la prévention est toujours d'actualité, afin d'assurer une bonne gestion des différentes activités au cours de l'année scolaire. Deux lycées se sont effectivement attelés à la tâche : ils ont pour objectif de mettre en place un programme global de prévention pour l'année scolaire 2015/16. Dans les échanges internationaux (colloque international LASALé - Laboratoire Accrochage Scolaire et Alliances Éducatives, symposium et workshops dans le cadre de la présidence européenne au Luxembourg), le CPOS a déjà, cette année, essayé de combiner la structuration de la charte de travail SPOS/CPOS (aide et conseil, prévention, orientation), celle de Kaplan (1964) et la terminologie utilisée au niveau de l'UE (prévention, intervention, compensation). Le concept traditionnel de Kaplan connaît encore beaucoup d'adeptes, mais l'inconvénient est qu'il est difficile de situer le niveau des différentes interventions. Il est clair, qu'un concept global devra structurer le travail psycho-socio-éducatif, également dans le domaine des activités de prévention.

- Voir également : <http://emqff.org/wp-content/uploads/Prevention-and-Early-Intervention-Issue-1-Addendum-03-07-06.pdf>

#### Conclusion et objectifs pour 2015/16 :

- L'année passée plusieurs lycées avaient repris un tableau synoptique de leur travail de prévention réalisé au cours de l'année. Cette année, peu de SPOS ont fait cette présentation.
- L'un ou l'autre lycée n'a pas pu réaliser des activités de prévention par manque de personnel.
- Sur demande des SPOS, le CePT ensemble avec le SPOS, le CPOS et la Wunnengshëllef est en train de mettre en place une nouvelle version du Kannabiskoffer qui tient compte des défis que rencontrent les lycées, les parents et les institutions qui accueillent des jeunes, face à la consommation de cannabis. Le nouveau coffre sortira au cours de l'année scolaire 2016/17 et cinq à six coffres seront mis à disposition des écoles et partenaires afin d'aborder ce sujet.
- D'autres sujets marquent de plus en plus le travail quotidien des SPOS : la violence dans les écoles, surtout via les réseaux sociaux et autres médias numériques. Le risque de radicalisation des jeunes qui se rallient à des courants politiques extrêmes a également été abordé.
- Afin de bien situer nos actions de prévention, faudrait-il adopter un nouveau concept pour la prévention ? L'échange des pratiques dans le domaine de la prévention n'est pas encore développé, ni la coordination pour de tels projets.
- L'intégration de certaines séances indispensables de prévention dans les programmes scolaires reste une revendication majeure des acteurs de la prévention.

### 3. ORIENTATION



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités d'orientation :** les entretiens individuels et les entretiens jeunes/parents sont pratiqués par tous les SPOS. Les activités comme les séances d'information en groupe, la distribution de brochures d'information, les journées d'information, les réunions d'information pour parents, sont des pratiques courantes que tous les SPOS proposent (recoupement avec le domaine d'activité information). Néanmoins d'autres chiffres comme le nombre de SPOS proposant des approches éducatives ou participant à la cellule d'orientation en tant que membre ou coordinateur, laissent sous-entendre que d'autres intervenants jouent un rôle dans l'orientation au sein des lycées.

**Tendances actuelles et bonnes pratiques :**

Aujourd'hui, l'orientation se définit comme un **processus global** qui se poursuit tout au long de la vie et qui joue un rôle primordial dans le système éducatif. Comme le définit le Conseil de

l'Union européenne, l'orientation a « ... un rôle essentiel à jouer au sein du système d'éducation et de formation, en particulier dans les écoles ou au niveau scolaire, en ce qu'elle doit permettre aux jeunes d'asseoir sur des bases solides leurs décisions en matière de formation et de carrière et les aider à mettre au point une autogestion de leur parcours d'apprentissage et de leur carrière. Elle constitue en outre un instrument clé grâce auquel les établissements d'enseignement et de formation peuvent améliorer la qualité de leurs services » (mai 2004).

Au niveau du système éducatif et des lycées, les SPOS et le CPOS jouent un rôle important afin de guider les élèves tout au long de leur scolarité. L'orientation scolaire est un processus qui doit permettre à l'élève de développer des compétences, des connaissances et des aptitudes favorisant une auto-évaluation et une gestion efficace de son parcours personnel et professionnel. Afin de réaliser ces objectifs, le CPOS et les SPOS ont pour mission de :

- Aider les élèves à prendre conscience de leurs capacités et de leurs aspirations,
- Informer les élèves et leurs parents et les conseiller sur les possibilités de poursuite des études et les possibilités de formation professionnelle,
- Guider les élèves dans leur choix et les aider à élaborer un projet d'orientation professionnelle,
- Informer les élèves sur les progrès réalisés et leur proposer des mesures pour développer davantage leurs compétences,
- Aider les élèves à mieux connaître les formations et le marché de l'emploi, à développer leur connaissance de soi, leur capacité à déci-

der et agir de manière autonome, ainsi que leurs compétences sociales et professionnelles.

En matière de transmission d'informations, les SPOS collaborent étroitement avec des intervenants externes afin de favoriser l'insertion du jeune dans le monde du travail et son bon ancrage dans la réalité sociale (cf. charte SPOS/CPOS).

Les SPOS et le CPOS peuvent être amenés à mettre en place différentes **activités** afin de développer chez les élèves les connaissances, aptitudes et compétences requises (voir tableau ci-dessous).

CONNAISSANCES, APTITUDES ET COMPÉTENCES VISÉES	ACTIVITÉS PROPOSÉES
1. Les connaissances sur les formations et l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Séances d'information en groupe</li> <li>• Stage et visites</li> <li>• Éducation des choix</li> </ul>
2. La connaissance de soi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests</li> <li>• Questionnaires</li> <li>• Entretiens individuels</li> </ul>
3. La connaissance sur l'aide à l'orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribution de brochures d'information</li> </ul>
4. Les représentations plus réalistes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stage et visites</li> <li>• Entretiens individuels</li> </ul>
5. Les compétences à faire des démarches de manière autonome	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers p. ex. initiation à la recherche d'un apprentissage/emploi</li> <li>• Entretiens individuels</li> </ul>
6. Les compétences sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approches éducatives</li> </ul>
7. Les compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stages et visites</li> <li>• Approches éducatives</li> </ul>
8. La motivation à l'action et la confiance en soi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tests</li> <li>• Questionnaires</li> <li>• Entretiens individuels, jeune/parents ou jeune/enseignant</li> <li>• Portfolio</li> </ul>

Tableau non-exhaustif

Les activités proposées peuvent différer selon le lycée, la population, leur spécificité et/ou les besoins des jeunes.

L'année scolaire 2014/15 fut un tournant pour le travail d'orientation au sein des lycées. Le 6 février 2015, le Conseil de gouvernement a adopté l'avant-projet de loi portant sur l'organisation de la Maison de l'orientation (MO) et la cohérence de l'orientation scolaire et professionnelle. Dans ce but le ministère a lancé, en février 2015, un **projet pilote** qui consiste à accompagner dans l'élaboration de leur démarche d'orientation les lycées intéressés. Dans le cadre de ce projet, six lycées participent à un groupe pilote (ECG, LCD, LRSL, LTB, LTC et LTE) et dix autres à un groupe de réflexion (AL, ALR, LLJ, LMRL, LNB, LTEtt, LTMA, LTML, LTPS et NOSL). Plusieurs membres des SPOS et du CPOS contribuent à ces deux groupes avec leur savoir et savoir-faire développés ces dernières décennies en matière d'orientation.

Encadrés par le SCRIPT Inno, les six établissements du groupe pilote élaborent leurs propres démarches d'orientation d'ici la fin de l'année scolaire 2015/16, puis la mettront en œuvre en 2016/17. Parallèlement, le groupe pilote et le groupe de réflexion, également sous la direction du SCRIPT Inno, élaborent le cadre de référence « Orientation » et les critères de qualité pour l'orientation. Cependant, certains lycées proposent d'ores et déjà un concept qui va dans la direction de la démarche d'orientation préconisée dans l'avant-projet de loi. On retrouve par exemple le Lycée des Arts et Métiers annexe Dommeldange (ancien UELL) qui propose à ses classes de 7<sup>e</sup>-9<sup>e</sup>, le projet « Meng Stärkten, Meng Zukunft ». Il s'agit d'un programme éducatif d'orientation fixant les activités, outils, méthodes et objectifs et mis à disposition sous la forme d'un document consultable par tous les acteurs de l'orientation et autres acteurs scolaires.



Projet pilote Orientation, groupe de réflexion encadré par le SCRIPT Inno

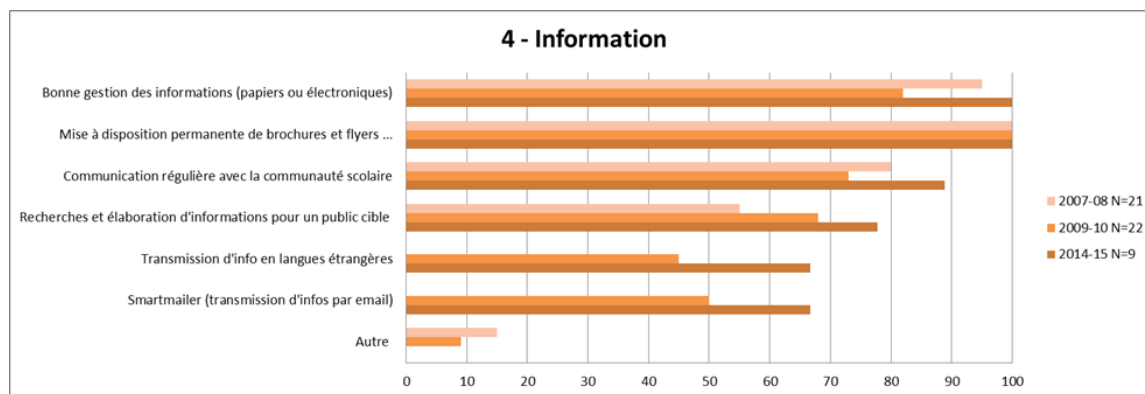
#### **Conclusion et objectifs pour 2015/16 :**

Dans le contexte du projet de loi portant sur l'organisation de la MO et de l'autonomisation des lycées, on se dirige vers une volonté de proposer un cadre global d'orientation et une démarche d'orientation par lycée. Ce qui semble tout à fait légitime, vu le grand spectre de l'offre du système éducatif et scolaire luxembourgeois. Un lycée qui accueille uniquement des classes du cycle inférieur aura d'autres priorités dans sa démarche d'orientation qu'un lycée accueillant uniquement des classes des cycles moyen et supérieur. De même qu'un lycée de l'enseignement secondaire aura d'autres priorités qu'un lycée offrant le régime préparatoire.

Par ailleurs, dans les rapports se retrouve souvent la volonté des SPOS d'améliorer et de développer la collaboration avec des services extérieurs pour tout ce qui a trait à l'orientation.

## 4. INFORMATION

### 8. RELATION PUBLIQUES



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

Le comité de lecture et de rédaction a choisi de réunir les deux chapitres « information » et « relations publiques » puisque les contributions pour ces deux domaines d'activités se recoupent. Les deux domaines requièrent en effet un travail de recueil et de transmission de données. La différence réside dans le contexte et l'objectif de la mission : dans un cas, fournir une assise documentaire au travail d'accompagnement et de conseil de l'élève, dans l'autre, présenter les services et ses offres.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités d'information:** on retrouve parmi les activités d'information aussi bien des travaux administratifs (gestion des informations) que des actes de communication envers élèves et collègues. En général les activités d'information sont en croissance depuis 2008.

#### Tendances actuelles et bonnes pratiques :

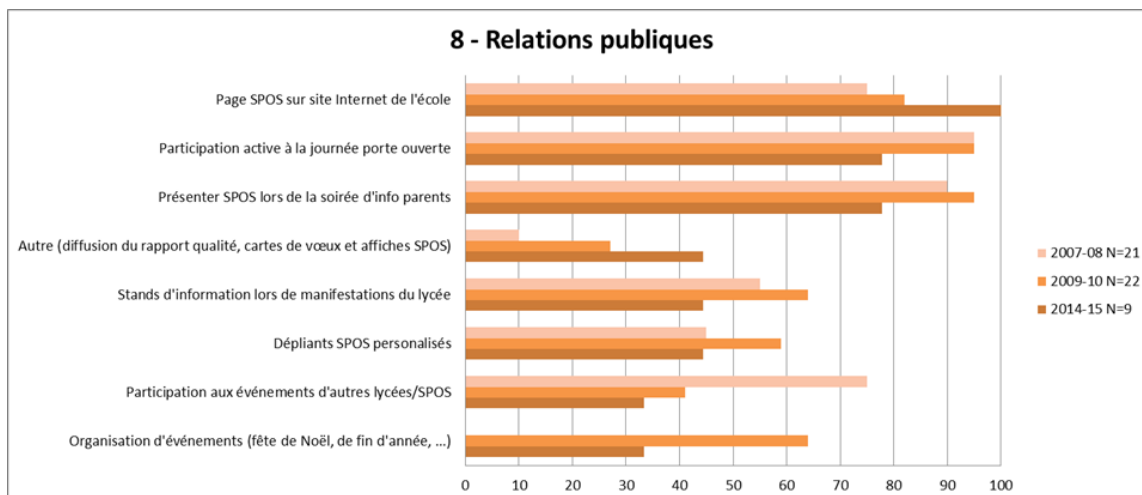
L'information est au cœur des principales activités des SPOS, tout particulièrement de l'orientation (cf graphique du chapitre « Orientation ») mais aussi bien entendu des relations publiques. C'est en s'appuyant sur la documentation des SPOS qu'il est possible de faire connaître leur rôle et leurs activités et de valoriser leur image auprès des clients, de la presse, des personnalités politiques, etc. Une information objective basée par exemple sur des questionnaires permet de choisir les outils de communication les mieux adaptés (espaces publicitaires, presse, web, conférences, foires, portes ouvertes, etc.).

Il reste à souligner de nouveau que le travail d'information relève de compétences spécifiques (documentation, journalisme, marketing, graphisme...) structurellement non prévues dans la composition des équipes CPOS/SPOS. Plus fondamentalement, le travail d'information et de communication requiert à la base un concept bien défini et précisant l'identité professionnelle du personnel des CPOS/SPOS. En 2014/15, les CPOS/SPOS se sont réunis plusieurs fois, afin de réinitier le travail en vue d'une « identité d'entre-

prise » (corporate identity) avec des valeurs, devises, logos et dépliant de présentation communs. Afin d'informer la communauté scolaire de chaque lycée, les membres des SPOS doivent être à l'affût des dernières informations concernant par exemple les offres spécifiques des différents établissements scolaires. Néanmoins, certaines brochures officielles ne sont plus d'actualité.



Point d'information  
au Maacher Lycée - 2015



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

C'est pourquoi certains lycées élaborent eux-mêmes leurs propres brochures pour informer sur les différentes possibilités de réorientation. Ces documents hautement synthétisés et actualisés permettent à cette communauté scolaire d'avoir un aperçu global des offres scolaires qui ont beaucoup évolué et qui ont été adaptées aux besoins spécifiques des élèves.

Certains lycées utilisent les TIC de manière élaborée (livre de classe électronique, système d'alerte des absences via sms, etc.). Ces nouvelles technologies sont profitables au travail des SPOS (e.a. temps de réaction aux absences des élèves suivis, mise à jour des sites web).

Il est à noter que souvent les échanges d'informations se font de façon informelle. En effet, la vie scolaire est stressante et le temps manque pour l'échange. On a tendance à se parler entre deux cours. Des problèmes de transmission et un „manque de traces écrites“ en résultent.

La „pure“ information dans le travail de l'orientation n'existe pas. L'information fait partie du travail de préparation dans le processus de l'orientation et se retrouve également dans travail de consultation et de prévention. **État des lieux du degré de généralisation des différentes activités des relations publiques** : Par rapport aux années précédentes on constate une augmentation des activités au niveau des pages web, la diffusion des rapports qualité, et d'affiches SPOS. Les autres domaines sont en légère régression.

#### Tendances actuelles et bonnes pratiques :

Les relations publiques se définissent sur les trois axes de la **notoriété** (connaissance), **l'image**

(appréciation) et la **confiance** (sympathie, crédibilité). Le personnel des SPOS participe aux portes ouvertes et à d'autres activités organisées par les lycées depuis des années. Ces activités permettent de faire connaître les SPOS. Aujourd'hui, le nom „SPOS“ est connu parmi les différents publics cibles.

Dans les rapports, les professionnels des SPOS et du CPOS ont exprimé une crainte relative au supposé changement d'identité de leur service d'appartenance. Cette année a été marquée par de grandes discussions autour de l'identité et des missions des SPOS et du CPOS. Le projet de loi N° 6787 ([texte déposé](#), [informations sur www.men.lu](#)) portant sur l'organisation de la maison de l'orientation, prévoit notamment un changement de nom pour les SPOS/CPOS, qui perdront le O d'orientation. Un tel changement, qui mènera à une nouvelle appellation pour les services, impliquera une redéfinition du « core business » du travail psycho-socio-éducatif. En outre, l'image des SPOS et du CPOS changera et devra être communiquée davantage aux différents publics cibles.

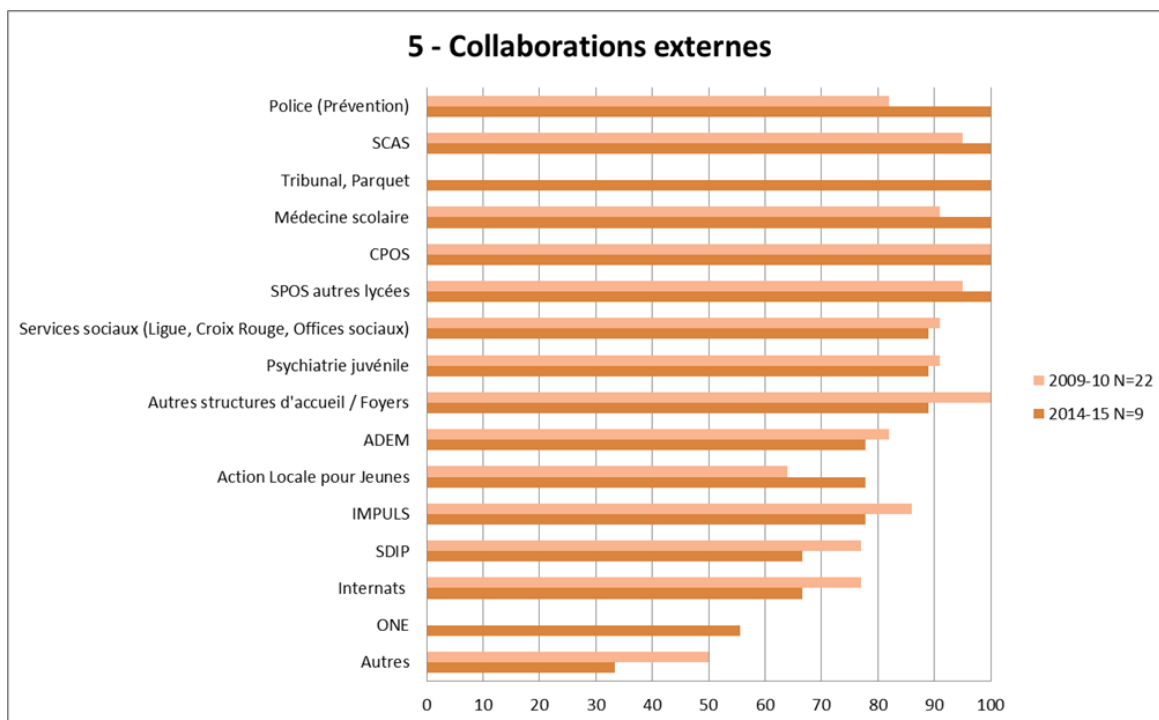
Le travail entamé par le groupe comité de rédaction du cadre de référence (depuis avril 2015) permettra de documenter les missions et les procédures de travail SPOS/CPOS. Il aboutira à un cadre de référence. Ce texte sera une contribution importante pour les relations publiques puisqu'il permettra de visualiser et de décrire le travail psycho-socio-éducatif.



**Conclusion et objectifs pour 2015/16 :**

- Pour pouvoir garantir les missions principales du travail psycho-socio-éducatif, l'information reste un outil clé. Sans les informations correctes et actuelles, une intervention de qualité n'est pas possible. Cette même information sur laquelle s'appuie le travail d'intervention, peut être utilisée à des fins de relations publiques pour donner une meilleure visibilité des SPOS et du CPOS.
- Le travail d'information et de communication requiert à la base un concept du travail psycho-socio-éducatif effectué.
- Certaines brochures officielles ne sont plus d'actualité. C'est pourquoi des lycées élaborent eux-mêmes leurs propres brochures pour informer sur les différentes possibilités de réorientation. On pourrait imaginer de faire profiter toute la communauté scolaire de ces bonnes pratiques, en rassemblant toutes ces précieuses informations et en les mettant à disposition via l'Intranet du CPOS.

## 5. COLLABORATIONS EXTERNES



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités dans le domaine des collaborations externes :** par rapport aux années précédentes, on observe une croissance des collaborations externes avec plusieurs de services : la police pour le travail de prévention, le SCAS, la médecine scolaire. Les collaborations en régression par rapport aux années précédentes sont : les structures d'accueil, l'Adem, l'Implus, le SDIP, les internats. Les collaborations avec le CPOS, les services sociaux, la psychiatrie juvénile restent plus ou moins identiques par rapport aux années précédentes. Les nouvelles catégories cette année sont : le Parquet et l'Office national de l'Enfance.

### Tendances actuelles et bonnes pratiques :

L'émergence de situations psycho-sociales „complexes“ des élèves entraîne une augmentation de la nécessité d'avoir recours à des services externes. Ainsi beaucoup de SPOS et le CPOS collaborent avec une multitude d'institutions et d'associations spécialisées afin de répondre aux

besoins des élèves. Effectivement, afin de pouvoir voir la problématique dans sa globalité, très souvent un seul service ne suffit pas. Le travail psycho-socio-éducatif a comme objet un encadrement efficace pour le jeune et sa famille. Les collaborations externes impliquent un travail d'organisation et de communication et nous permettent d'affiner notre approche de travail pluridisciplinaire.

Néanmoins, on remarque des divergences au niveau de la **définition**. Qu'est-ce qu'on entend par collaboration externe ? - externe au SPOS, au lycée en question, au ministère, ... ? Ces collaborations visent-elles uniquement les services non-affectés au ministère de l'Éducation nationale ? L'année dernière le chapitre « collaborations externes » essayait déjà de donner un aperçu des différents services sollicités. Un tableau synoptique (rapport qualité global 2013/14, page 21) offrait une structure autour des domaines de : la jeunesse, l'orientation, l'hébergement, la prévention, l'aide et l'assistance. Cependant, les diffé-



Visite au SCAP lors d'une réunion mensuelle en mars 2015

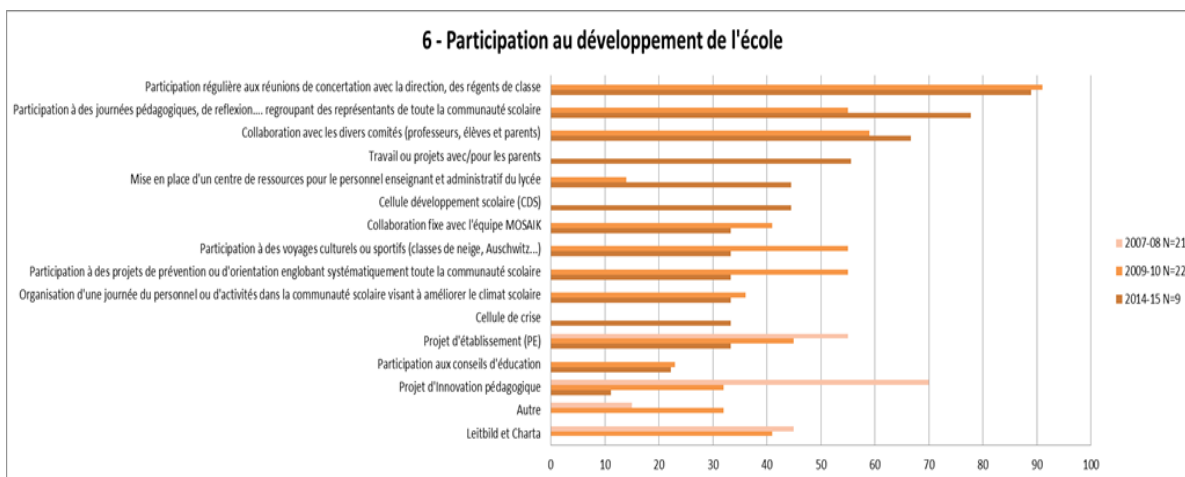
rents SPOS/CPOS n'utilisent pas encore une même typologie afin de décrire ce domaine d'activité.

Les contacts directs avec des professionnels externes sont importants au niveau de la qualité du travail SPOS/CPOS, mais la problématique réside dans le domaine de la répartition des tâches entre les différents collaborateurs, notamment lorsqu'un coordinateur de projets d'intervention (CPI) est nommé, car on ne sait pas toujours qui est responsable pour telle ou telle tâche. Les différentes collaborations externes pourraient être davantage structurées. Une bonne pratique afin d'améliorer cette situation, consisterait dans le fait de prendre le temps pour clarifier systématiquement la **procédure de collaboration**.

#### Conclusion et objectifs pour 2015/16 :

- Trouver un consensus sur la définition de ce qui constitue une collaboration externe (au SPOS/CPOS, au lycée, au ministère)
- Redéfinir la méthode de collaboration en la différenciant d'un simple transfert de dossier (« outsourcing ») à un autre service
- Décrire et formaliser les collaborations au sein du lycée, entre les SPOS et le CPOS, au sein du ministère de l'Éducation nationale, avec d'autres services / ministères de la Fonction publique (si on les considère comme collaborations internes)
- Parmi les professionnels, de grandes divergences existent quant aux informations à transmettre ou à ne pas transmettre à un collaborateur externe au SPOS. Restera donc à clarifier dès le départ ce qui peut être transmis et ce qui ne peut l'être à un tiers : ceci évitera bien des malentendus entre les professionnels.
- Décrire les contenus et les méthodologies spécifiques du travail en réseau pour le secteur psychosocio-éducatif – p.ex. les alliances éducatives, un concept qui permet de négocier selon la situation les rôles de chaque professionnel (cf. Thèse de doctorat sur la négociation des pratiques et la construction du rôle professionnel des intervenants à l'école, de Marco Allenbach).
- Mettre en œuvre une négociation avec différentes structures de prise en charge dans le but de diminuer les listes d'attente pour une prise en charge.

## 6. PARTICIPATION AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCOLE



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités de participation au développement de l'école :** Les activités en croissance depuis les dernières années sont la participation à des journées pédagogiques et de réflexion, la collaboration avec divers comités et la mise en place d'un centre de ressources pour le personnel enseignant et administratif du lycée, la participation régulière aux réunions de concertation avec la direction, les régents de classe. En légère régression se trouvent les activités comme la collaboration fixe avec l'équipe MOSAIK, la participation à des voyages culturels ou sportifs, à des projets de prévention ou d'orientation englobant systématiquement toute la communauté scolaire, l'organisation d'une journée du personnel, le projet d'établissement, le projet d'innovation pédagogique. De nouvelles catégories sont la cellule de développement scolaire, la cellule de crise et le travail avec les parents.

### Tendances actuelles et bonnes pratiques :

Même si l'aide et le conseil aux jeunes et à leurs familles reste une des activités principales des SPOS, on constate qu'au cours des dernières années les services cherchent de plus en plus à s'impliquer activement dans la vie du lycée et à participer à diverses actions qui visent le développement de l'école. Ainsi les SPOS recherchent activement l'échange et la collaboration avec leurs partenaires scolaires (p.ex. le corps enseignant, la

direction, le service éducatif, les services administratifs et techniques, le comité des parents d'élèves, ...) afin d'assurer une bonne intégration du SPOS au sein du lycée, de collaborer avec eux dans le cadre de projets ou d'autres activités et de garantir une **prise en charge globale des difficultés de l'élève** pour pouvoir lui proposer une aide mieux adaptée (approche systémique).

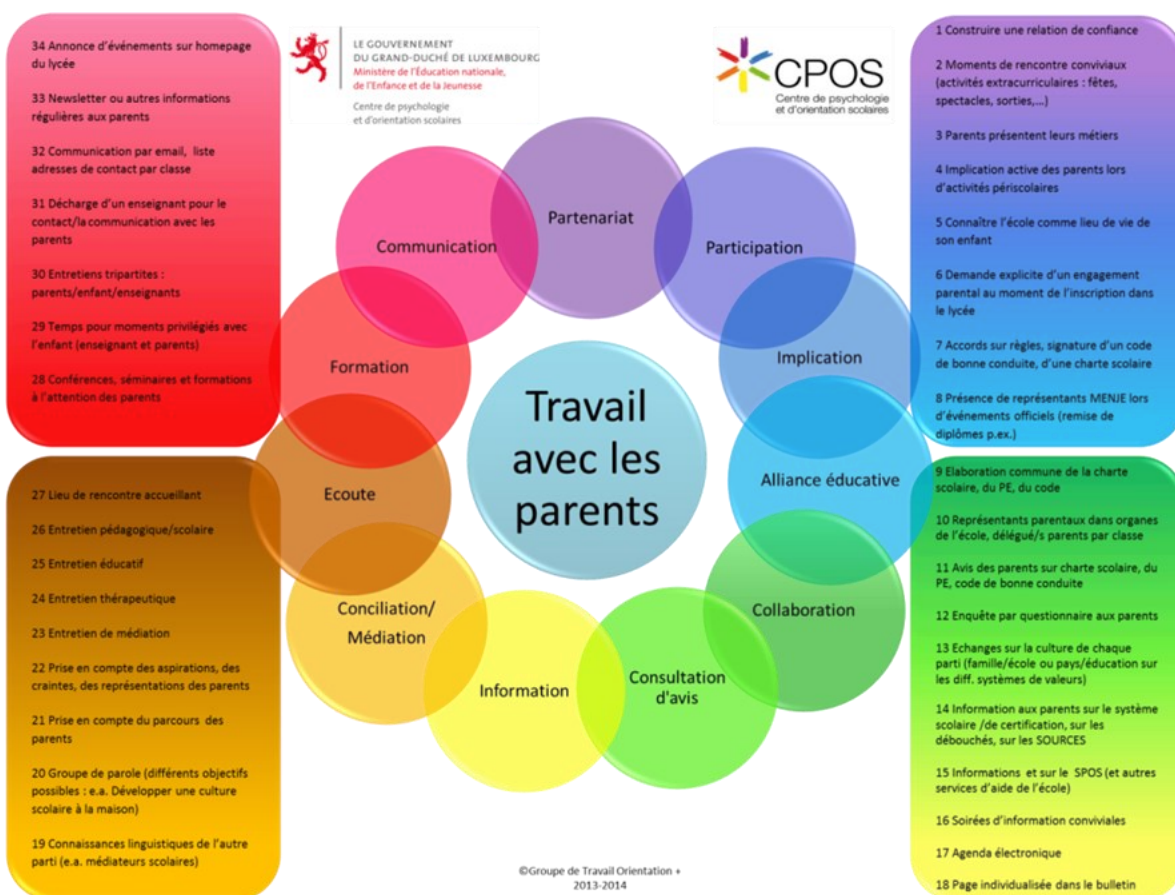
Dans leurs rapports qualités, tous les SPOS rapportent organiser et/ou participer à différentes activités qui favorisent **l'échange et la collaboration** interdisciplinaire autour de thèmes choisis et jugés pertinents pour les besoins du lycée, tels que :

- les cellules de développement scolaire, de crise et d'orientation
- les activités péri- et parascolaires
- les groupes de pilotage
- les journées ou weekends pédagogiques
- les projets européens (p.ex. Comenius)
- les projets de prévention ou de maintien scolaire (Time Out/Trainingsraum-Methode, programmes de développement des compétences sociales, classe mosaïque, parrainage, encadrement des élèves à haut potentiel, projets éducatifs pour élèves perturbateurs ...) en dehors et à l'intérieur des classes
- le projet « Peer Mediation » (en collaboration avec le ministère)
- les projets d'établissement
- les groupes de travail internes

- les activités pédagogiques (p.ex. Mariendall, Hollenfels, Lultzhausen...), les activités culturelles, les voyages scolaires et les activités d'orientation (p.ex. visites d'entreprises)
- les évènements festifs (Schoulfest, fête de Noël, concert de bienfaisance ...)
- les journées « Portes Ouvertes »
- les formations internes pour les enseignants
- les réunions plénières avec les enseignants
- les conseils de fin de trimestre/semestre et les conseils en matière disciplinaire/de discipline
- les journées d'accueil des 7<sup>e</sup>
- les soirées d'information organisées à l'attention des parents d'élèves
- les réunions de concertation avec les régents
- les cours d'appui, les études dirigées et les ateliers d'apprentissage
- les groupes d'échanges professionnels et les réunions Mensuelles du CPOS (afin d'échanger sur ses propres expériences avec d'autres SPOS et le CPOS)

Beaucoup de SPOS soulignent dans leur rapport qualité l'importance d'une collaboration et d'un

**échange étroits avec le corps enseignant et les autres acteurs scolaires** (direction, service éducatif, ...) connaissant un élève en difficulté. D'un côté, cet échange (en accord avec l'élève concerné) permet de recueillir des informations supplémentaires sur la situation de l'élève et d'avoir une vue d'ensemble de ses besoins, ressources et difficultés, afin de pouvoir apporter à l'élève en question une aide adaptée en intégrant tous les intervenants de la communauté scolaire concernés par son suivi. D'autre part, les SPOS constatent une augmentation des demandes d'intervention et de conseils psycho-socio-éducatifs dans l'accompagnement des élèves en difficultés de la part des enseignants. Cette intervention peut se faire soit par des entretiens entre enseignants et SPOS, soit par des interventions de membres du SPOS en classe (en collaboration avec le titulaire) ou la conception/réalisation de projets de prévention (cf. chapitre « prévention ») ou de maintien scolaire qui dépassent le cadre des cours scolaires.



Outil pédagogique « Travail avec les parents » développé par le groupe de travail Orientation+

Comparé aux années précédentes, de plus en plus de SPOS rencontrent la **direction** de leur lycée en début ainsi qu'au cours de l'année scolaire pour définir ensemble **les priorités de leurs tâches et missions**, valider les objectifs du travail et faire le bilan des activités en cours. De même, les réunions de concertation avec d'autres acteurs sco-

lares (p.ex. le service éducatif et les enseignants) est préconisé afin d'évaluer les **besoins** de la communauté scolaire et d'assurer que les missions et les tâches des différents acteurs soient clairement définies et qu'il y ait une cohérence de l'ensemble des interventions des professionnels.

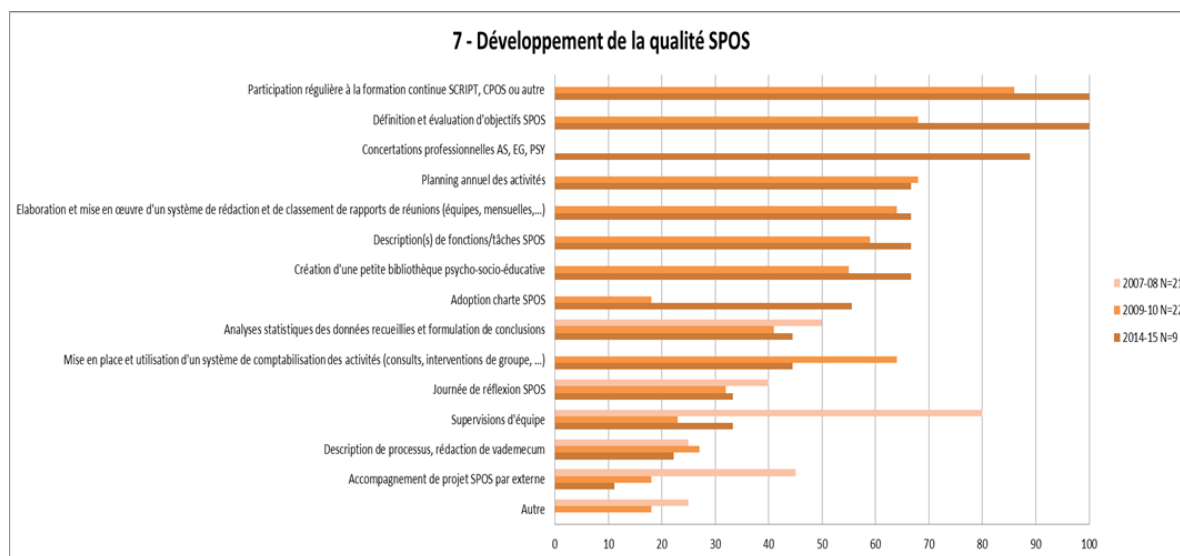
#### Conclusion et objectifs pour 2015/16 :

L'objectif principal des SPOS est d'être une **ressource** non seulement pour les élèves et leurs familles, mais aussi pour toute la communauté scolaire, en mettant à disposition de celle-ci leurs compétences psycho-socio-éducatives dans le cadre de réunions, de cellules, de projets ou d'échanges formels et informels. L'augmentation des défis auxquels les écoles se voient confrontées au cours des dernières années suite à l'hétérogénéité de leur population (élèves avec besoins et problématiques de plus en plus diversifiées) et aux changements sociétaux (familles recomposées, précarité, migration, ...) nécessite non seulement la prise en charge individuelle des élèves en difficultés par le SPOS, mais aussi la participation active de plusieurs services à la conception et à la réalisation d'activités de développement de l'école (en concertation étroite avec la direction). La participation des SPOS aux activités péri-/parascolaires et festives permet par ailleurs aux SPOS de se faire connaître des élèves dans un autre contexte que celui des entretiens au SPOS et de favoriser l'échange avec les enseignants.

L'année prochaine, les SPOS comptent :

- collaborer plus étroitement avec l'équipe pédagogique de la classe de cohabitation de l'Éducation différenciée ;
- continuer à favoriser ou – le cas échéant – renforcer la collaboration interne et plus précisément les échanges avec les enseignants. Des mesures citées à titre d'exemple par les SPOS pour atteindre cet objectif sont l'augmentation de la visibilité du SPOS à l'intérieur du lycée en faisant mieux connaître ses activités et ses projets à la communauté scolaire ou l'organisation d'une semaine d'accueil pour les enseignants dans un cadre informel (prendre le café en commun et créer ainsi un moment convivial) ou formel (présentation des activités du SPOS aux enseignants) ;
- continuer à développer des projets de prévention ou de maintien scolaire selon les besoins du lycée (p.ex. sensibilisation aux dangers des médias, projet pour l'encadrement d'élèves à haut potentiel) en organisant des activités en classe, des formations continues, des visites d'autres écoles, des réunions interdisciplinaires d'élaboration de projet, ...

## 7. DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES SPOS/CPOS



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

### État des lieux du degré de généralisation des différentes activités liées au développement de la qualité :

Les domaines d'activités en croissance par rapport aux années précédentes sont : la participation régulière à la formation continue, la définition et l'évaluation d'objectifs, l'élaboration et la mise en œuvre d'un système de rédaction et de classement des rapports, les descriptions de fonctions, la création d'une bibliothèque, l'adoption de la charte SPOS. En régression par rapport aux années précédentes sont les activités de : planning annuel des activités, mise en place d'un système de comptabilisation des activités, journée de réflexion SPOS, supervisions d'équipe, description de processus et rédaction de vademecum, accompagnement de projet SPOS par externe. Les concertations professionnelles constituent une nouvelle catégorie.

### Tendances actuelles et bonnes pratiques :

Le développement de la qualité des services SPOS/CPOS comprend l'ensemble des mesures visant l'amélioration continue du travail par une démarche réflexive et d'apprentissage. Comme les années précédentes, il s'appuie principalement sur trois axes :

- la communication et l'échange en équipe, ainsi

qu'avec les autres acteurs scolaires (p.ex. service éducatif, direction, enseignants, SPOS/CPOS) ;

- la formation continue des membres de l'équipe ;
- l'utilisation d'outils de développement qualité afin de documenter et d'évaluer les activités du service.

Au niveau de la **communication**, les SPOS ont poursuivi cette année-ci leurs efforts pour assurer un échange fructueux, non seulement à l'intérieur du service, mais aussi avec les autres services de l'école. Outre les bonnes pratiques mentionnées dans le chapitre 6 pour promouvoir une étroite collaboration avec les différents acteurs scolaires, les réunions d'équipe hebdomadaires semblent aujourd'hui faire partie intégrante du travail de la plupart des SPOS. L'objectif principal de ces réunions est la transmission d'informations à l'intérieur de l'équipe, c.-à-d. se tenir réciproquement au courant des activités effectuées par les membres, définir les priorités et les processus de travail, répartir les tâches et s'échanger sur les différents élèves suivis par le service. Ainsi, chaque membre du SPOS connaît la situation des élèves suivis par le service et les mesures proposées. Certains SPOS profitent également des réunions hebdomadaires pour discuter des sujets

d'actualités en rapport avec l'enseignement et l'adolescence ou pour approfondir leurs connaissances concernant certaines thématiques relevant des domaines de l'école, des jeunes ou des priorités sociétales. Dans le même ordre d'idées, la plupart des SPOS ont poursuivi leurs efforts pour affiner leur stratégie de communication en équipe en ayant recours à des documents écrits et à des bases de données (fichiers communs des élèves suivis au SPOS, Intranet SPOS, agenda commun) qui leur permettent de faciliter l'échange et la transparence d'informations au sein du service.

Dans le contexte de la communication intra-scolaire, il semble d'usage que la plupart des SPOS invitent la direction du lycée à participer le cas échéant à leurs réunions, par exemple lorsqu'il s'agit de définir ensemble les priorités de leurs tâches et missions, valider les objectifs du travail et faire le bilan des activités en cours. Par ailleurs, une bonne pratique qui semble s'être installée au sein de plus en plus de SPOS au cours de cette année scolaire, est l'organisation et/ou la participation à des plateformes d'échange avec le service éducatif (réunions (bi)mensuelles).

Un SPOS évoque qu'il base sa prise en charge des élèves sur le concept du *case management* pour garantir ainsi un accompagnement personnalisé de l'élève et le travail en réseau. À la différence du travail psycho-socio-éducatif individuel, le case management inclut la coordination des prestations des services comme un élément central du travail des intervenants professionnels.

Afin de garantir aux élèves une prise en charge efficace adaptée à leurs besoins et afin d'acquérir des stratégies pour intervenir de manière préventive dans leurs lycées respectifs, le personnel SPOS s'engage tous les ans à effectuer **un développement et un apprentissage personnel et professionnel** par la lecture de manuels profession-

nels spécialisés et par la formation continue. Dans les rapports qualité, chaque équipe SPOS cite des formations suivies sur l'année scolaire. Il s'agit de formations continues, de séminaires, de journées d'études, de colloques et de réunions de concertations à l'intérieur des catégories professionnelles respectives. La plupart des formations auxquelles le personnel des SPOS participe sont organisées par le CPOS et l'IFEN (Institut de Formation de l'Éducation nationale). Les membres de l'équipe veillent à suivre des activités formatives suivant leurs besoins de formation individuels (se tenir au courant des nouveautés ou approfondir certains sujets) et suivant les besoins du service. Les sujets de formation choisis concernent e.a. l'orientation scolaire et professionnelle, les troubles d'apprentissage (e.a. dyslexie), la prise en charge d'élèves à besoins éducatifs particuliers (autisme, TDA(H), etc.), le décrochage scolaire, la formation thérapeutique, la dépendance, les difficultés du deuil, le travail avec les parents/familles, la gestion positive de conflits, etc. Dans cet ordre d'idées, un objectif des SPOS pourrait être d'organiser et/ou de participer plus régulièrement à des formations internes du lycée, afin de favoriser encore davantage l'échange interdisciplinaire avec les enseignants.

Dans le contexte des **outils de développement qualité** utilisés par les SPOS, on constate que les équipes indiquent dans leur rapport qualité qu'ils utilisent régulièrement la plupart des outils mis à disposition par le CPOS en tant que Centre de Ressources pour les SPOS (testothèque, manuel de rédaction du rapport qualité, CPOS-info, Vademecum LRS, Vademecum pour l'attribution des subsides, données relatives aux bilans à rédiger pour la CAR et la CMPPN disponibles sur Intranet).

#### Conclusion et objectifs pour 2015/16 :

En général, on peut dire que le domaine du développement de la qualité des services SPOS n'a pas fait l'objet de grands renouvellements (en termes d'outils) au cours des dernières années, mais que les services essayent plutôt de consolider les outils et les stratégies qu'ils ont mis en place pour améliorer la qualité de leurs services. Pourtant il semble que la communication interne et surtout la communication avec les autres partenaires scolaires deviennent davantage un objet d'attention pour les SPOS. Vu le nombre croissant de services d'aide aux élèves et de professionnels du domaine psycho-socio-éducatif à l'intérieur de l'école (service éducatif, classes de cohabitation, ALJ interne, Léierwierkstatt, tutorat/coaching ...), l'échange et la collaboration avec les différents services semble aujourd'hui incontournable afin de délimiter leurs champs d'action respectifs et d'éviter un double-emploi dans les diverses tâches.



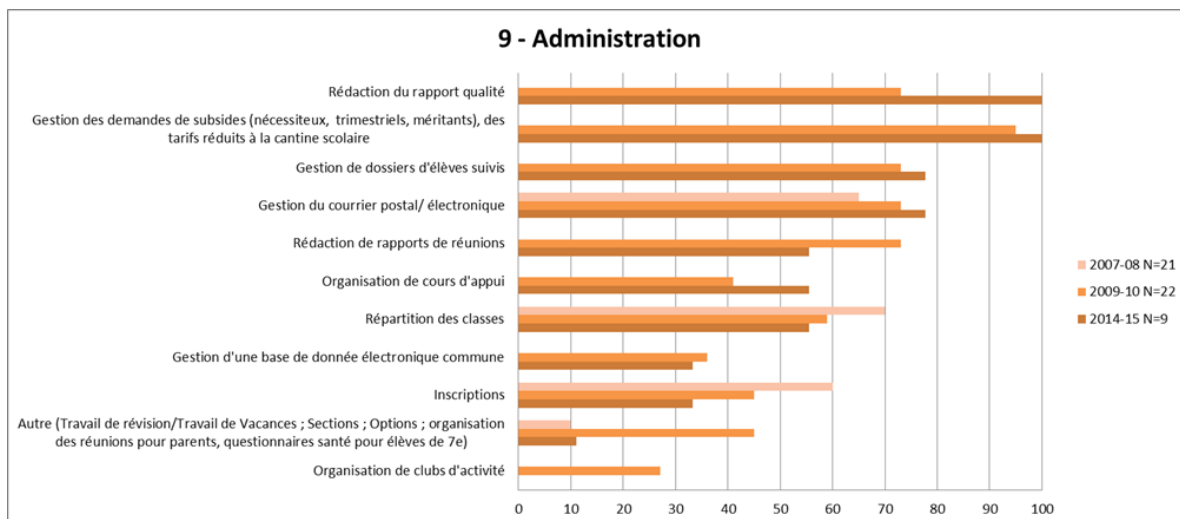
Malgré la réalisation d'un bon nombre des objectifs mentionnés dans la grille d'auto-évaluation, certains SPOS ont évoqué dans leur rapport qualité des mesures qu'ils souhaitent encore développer davantage dans leurs services :

- uniformisation de tous les documents utilisés par le SPOS
- évaluation formative et sommative régulière des activités du SPOS et non seulement en fin d'année scolaire
- évaluation plus rigoureuse des besoins de l'équipe en termes de formations et de supervisions ;
- instauration de supervisions d'équipe, intervisions et/ou des journées de réflexion SPOS pour mettre en place des structures de fonctionnement plus efficaces, promouvoir la remise en question des pratiques et acquis, et multiplier les réflexions et échanges dans le cadre de la mise en place des différentes activités de l'équipe
- recueil de davantage de données qualitatives et quantitatives afin de mieux répondre aux besoins du service et des clients

Par ailleurs, le comité de lecture et de rédaction prévoit un développement qualité dans les points suivants :

- communication de la procédure de rédaction du rapport qualité 2015/16 lors de la plénière, donc avant la fin du mois de juillet 2016
- simplification des consignes et de la procédure de rédaction
- utilisation d'un template commun, afin de mieux pouvoir mettre en relation les contributions des différentes équipes SPOS/CPOS
- changements au niveau de la structuration des domaines d'activités, car il y a des confusions concernant certains chapitres. Voilà pourquoi, entre autres, les consignes pour la rédaction du rapport qualité 2015/16 vont être révisées
- planification de relevés annuels au niveau des grilles d'activités (avoir plus de statistiques communes) en attente d'une base de données commune CPOS/SPOS
- utilisation de plus de graphiques au niveau des illustrations par chapitre / domaine d'activité
- obligation de rédaction pour tous les SPOS, ce qui permettra une meilleure vue d'ensemble et des chiffres plus exacts au niveau des statistiques

## 9. ADMINISTRATION



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités administratives :** Les activités en croissance par rapport aux dernières années sont la rédaction du rapport qualité, la gestion des demandes de subsides, la gestion de dossiers d'élèves suivis, la gestion du courrier, l'organisation de cours d'appui. Les activités en régression par rapport aux années précédentes sont la rédaction de rapports de réunions, la répartition des classes, la gestion d'une base de données électronique commune, les inscriptions. La catégorie « organisation de clubs d'activité » n'existe plus.

Une grande partie de ce domaine d'activité est constituée par le travail de rédaction et de documentation. Garder des traces écrites du travail des SPOS et du CPOS permet d'évaluer les prestations faites et de réguler les dispositifs qui les produisent (démarche qualité). En fait, l'évaluation ou l'autoévaluation de la qualité de son travail constitue également le but des rapports qualité ! Ainsi on arrive à bien contextualiser le chapitre « Administration » - pour le volet de la documentation - au sein de la démarche qualité.

La **procédure administrative des inscriptions** peut être très utile pour entrer en contact avec les élèves et pour établir un premier lien. Dans les lycées où cette pratique existe, les SPOS profitent

de l'occasion pour accueillir et informer (e.a. sur le SPOS) le jeune. D'autres font valoir les aspects propres aux besoins individuels des élèves et à la dynamique et cohésion de groupe d'une classe pour justifier de la pertinence de faire intervenir le SPOS pour cette tâche. À titre d'exemple, afin de prévenir un décrochage scolaire dans les classes de 10<sup>ième</sup> DAP, les SPOS sont tenus de par la loi d'inviter les élèves majeurs à un entretien individuel lors des inscriptions (voir également chapitre Orientation).

Les **activités administratives spécifiques** aux SPOS et CPOS sont les suivantes :

- gestion des dossiers (CMPPN, ONE, psychiatrie juvénile, tribunal de la jeunesse, gestion des dossiers CAR) et sur la demande du président de la CAR, le psychologue du SPOS complète le dossier CAR par un bilan psychologique
- traitement et gestion des dossiers de subsides pour élèves nécessiteux
- organisation et suivi de cours d'appui, des études surveillées et des cours de rattrapage pour les élèves ayant un travail de vacances/de révision
- gestion budgétaire selon l'établissement (comptable du lycée, équipe SPOS, service financier du CPOS)
- planification de tous les projets du SPOS

- rédaction des bilans sociaux et psychologique
- organisation de visites d'information et d'orientation
- gestion des demandes pour stages en entreprise
- rédaction de lettres, d'avis, de communiqués, de courriers et de courriels
- entretiens téléphoniques

### SUBSIDES

Les SPOS se donnent tous les moyens pour atteindre les élèves nécessiteux et leur famille, afin de les informer discrètement des modalités d'obtention des aides financières : lettres aux parents en plusieurs langues, informations au régent, réunions de parents en début d'année, informations diffusées à tous les élèves du lycée, collaboration avec l'Association des Parents d'Élèves en vue de l'attribution d'une participation financière aux voyages scolaires, ... (voir chapitre Précarité des jeunes et autres défis sociétaux).

À cette fin, ils se réfèrent au vade-mecum du CPOS qui définit les procédures et critères d'attribution des subsides, y compris pour les cas particuliers.

### PERSONNEL

Les réunions pour organiser le travail de l'équipe se font au moins une fois par mois. Les tâches relatives au travail administratif sont clairement réparties au sein de l'équipe. Il existe une description de fonction pour chaque membre (ou chaque corps professionnel) de l'équipe SPOS.

### GESTION DES DOSSIERS DE CONSULTATION

L'aspect administratif est une préoccupation moindre par rapport à l'aspect psycho-social du travail SPOS/CPOS, mais il demande de la précision et de la rigueur. En effet, il est important de conserver des traces écrites des interventions, afin de permettre un meilleur suivi des élèves. D'un côté donc les tâches administratives (p.ex. planning annuel en orientation et/ou prévention) facilitent le travail, d'un autre côté elles garantissent une certaine qualité (p.ex. statistiques annuelles pour le rapport qualité).

Les dossiers individuels d'élèves sont gérés de manière à faciliter le travail d'équipe et le respect des délais. Ainsi, il peut être bénéfique que les dossiers soient accessibles et consultables par tous les membres de l'équipe. En outre, certaines équipes se dotent de fichiers numériques à cette

fin. D'autres veillent au moins, à ce que les dossiers soient rédigés de manière standard.

Certaines équipes ont programmé une base de données, qui devrait être opérationnelle à la rentrée 2016/17. Ainsi s'expriment les efforts individuels des équipes SPOS et CPOS à maintenir l'idée d'un programme de gestion commune des consultations pour leur service. Il semble y avoir un accord sur l'importance de pouvoir accéder à des statistiques annuelles, permettant d'acquérir une vue globale sur les prises en charge. C'est par une analyse détaillée des résultats quantitatifs qu'on veille à la qualité du travail et qu'on peut donc fixer les objectifs futurs et l'évolution de l'offre psycho-socio-éducative.

Une bonne gestion des dossiers de consultation facilite également l'accès à l'information sur les élèves lors du conseil de classe par le collaborateur SPOS qui y siège. Cela requiert également une mise à jour régulière : chaque membre du service doit tenir à jour ses dossiers individuels.

### GESTION DES DOSSIERS DE TRAVAIL SPOS

Pour les équipes qui disposent d'un serveur commun SPOS, les documents de travail sont facilement accessibles (documents administratifs, rapports, littérature professionnelle, dossiers thématiques,...). Les SPOS s'accordent à dire qu'il est important de tenir ce serveur régulièrement à jour (rangement, actualisation) et cela sur accord commun de l'équipe.

Au niveau de la simplification administrative, on retrouve certaines bonnes pratiques telles que la rédaction des rapports de la réunion de service faite directement sur ordinateur. Il est également envisageable que toute l'équipe utilise les mêmes documents de travail : p.ex. lettre à en-tête SPOS, structure pour compte-rendu de réunion, dossier de consultation/fiche de renseignements, fiche projet,...

L'actualisation de l'Intranet SPOS/CPOS doit se faire plus régulièrement et la finalisation du contenu et du layout des pages « en construction » actuellement forment un objectif pour 2015/16. En outre sont mentionnés la planification de la disponibilité mensuelle de l'équipe SPOS lors des inscriptions, l'adaptation des formulaires utilisés lors des inscriptions, ...

L'adaptation progressive du processus d'inscription en ligne pour la formation continue offerte par le CPOS se poursuit.

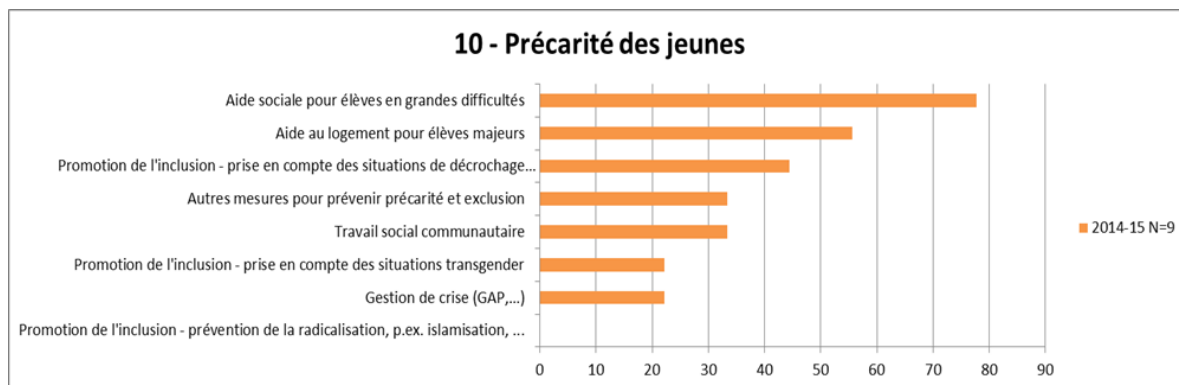
**Conclusion et objectifs pour 2015/16 :**

En tenant compte des rapports 2014/15 et des objectifs exprimés dans le rapport qualité global 2013/14, on retient qu'il reste important de:

1. favoriser un échange régulier, ciblé et constructif concernant les activités SPOS au sein de l'équipe et avec la direction.
2. standardiser les fiches de consultations : une base de données pourrait remplacer des fiches consultation en version papier (projet du CPOS). Une version de test d'une base de données permettant d'encoder les prises en charge au niveau des consultations avec codes ICD 10 (F et Z) est en préparation ;
3. poursuivre l'uniformisation des documents ;
4. rendre accessible les documents sur un server ;
5. actualiser régulièrement ces documents ;
6. clarifier la date d'expiration des dossiers
7. ajouter un chapitre simplification administrative dans le domaine d'activité « Administration » ;
8. donner plus de visibilité au chapitre « accueil des clients » (surtout pour le CPOS)
9. donner l'opportunité à chaque membre de l'équipe de parler avec un supérieur hiérarchique de ses attributions, sa satisfaction au travail, ses projets professionnels et l'évolution de sa carrière ;
10. d'élaborer la communication et d'échanger des informations sur les évolutions réglementaires, ... au sein même de l'équipe SPOS/CPOS mais aussi lors des différentes rencontres avec des services externes.

## 10. DOMAINE SOCIAL

### PRÉCARITÉ DES JEUNES/AUTRES DÉFIS



Légende : Il s'agit d'un calcul approximatif à partir de données brutes exprimées en pourcentage tenant compte de la variation des échantillons respectifs.

Dans la volonté de donner au travail social, avec ses implications institutionnelles et politiques, la visibilité qu'il mérite, un 10<sup>ème</sup> domaine permet dorénavant de documenter les objectifs et les mesures du travail CPOS et SPOS relatifs à la précarité des jeunes, ainsi qu'à d'autres défis sociétaux. Depuis son introduction dans le rapport qualité en 2012/2013, le présent chapitre gagne en visibilité.

**État des lieux du degré de généralisation des différentes activités liées à la précarité :** Les activités les plus représentées dans le domaine de la précarité sont l'aide sociale (>75%) et l'aide au logement (65%). En dessous des 50%, on retrouve la promotion de l'inclusion et la prise en compte des situations transgenres, des mesures de prévention au niveau de la précarité et de l'exclusion, le travail social communautaire, la gestion de crise GAP. Pour la prévention de la radicalisation, les chiffres ne sont pas encore disponibles.

**Tendances actuelles et bonnes pratiques :**

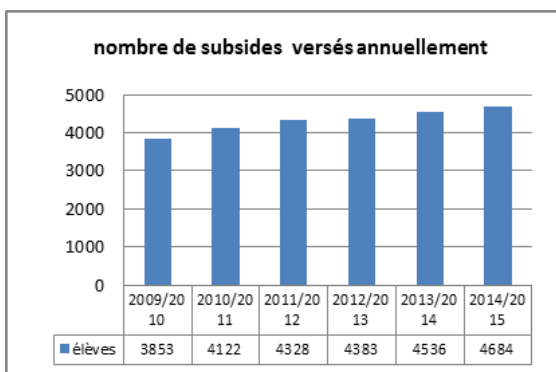
Bien que certains SPOS ont connu des problèmes d'effectifs (congé, pas de poste d'assistant social, remplacements tardifs, nouveaux collaborateurs pas encore familiarisés avec l'instrument de l'évaluation) qui rendent le suivi des élèves en situation précaire difficile, le domaine de la précarité reste important pour les SPOS. Souvent aussi, la demande d'aide financière est une porte d'entrée au SPOS – et, dans le sens inverse, du SPOS dans la vie de l'élève en situation difficile. Le rapport de l'année dernière portait principale-

ment sur le **logement**, le **besoin d'hébergement** et la réflexion sur une réforme du **barème des aides matérielles** : il est utile de faire un bilan succinct des travaux ayant eu lieu au niveau du CPOS et avec les SPOS à ce sujet :

- Deux groupes de travail interministériels ont entamé des réflexions sur les besoins en hébergement des jeunes et la cohérence des aides allouées par les différentes instances (notamment CPOS et AEF<sup>3</sup>).
- Les SPOS ont été appelés à fournir des données sur les besoins en logement pour les élèves adultes devant quitter le domicile familial. Ce recensement a eu lieu du 15.9. au 15.10.2014 et a chiffré le besoin rencontré dans les lycées à 181 demandes en matière de logement, dont 50% qualifiées d'urgentes. Au printemps 2015, une nouvelle structure d'hébergement pour jeunes a ouvert ses portes à Ettelbruck. 14 logements y sont gérés par la maison de jeunes. Le projet pilote intitulé « Jugendwunnen » est suivi par un groupe de travail auquel sont associés un SPOS et le CPOS. L'expérience servira pour d'autres projets en planification.
- Afin de donner suite à la demande en situation d'urgence, le groupe de travail interministériel a mis sur pied une procédure pour hébergement d'urgence d'une durée de 30 jours max. au sein des neuf auberges de jeunesse du pays. Cet outil est en place depuis la rentrée 2015/16.

- 23 enquêtes sur les frais de vie ont été remises par les SPOS, donnant des informations utiles pour mieux évaluer le besoin financier mensuel de l'élève adulte, obligé à vivre seul pendant ses études secondaires.
- Les travaux interministériels portant sur l'homogénéisation des aides allouées aux jeunes se sont poursuivis toute l'année. Dans ce contexte, un accord a été trouvé avec le service de l'aide à l'enfance pour transférer l'octroi des subsides du gestionnaire de logement encadré du CPOS vers l'ONE. Ainsi, ces élèves ne doivent plus demander le subside trimestriel du CPOS avant de solliciter l'aide prévue par l'aide à l'enfance.

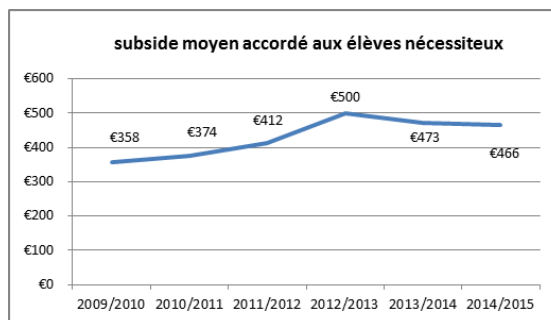
Pour 2014/15, les SPOS retiennent un **accroissement des situations de précarité** (4.684 subsides octroyés) allant de pair avec une régression de la population éligible. En effet, le barème n'étant pas adapté à l'évolution de l'indice, il ne suit pas l'évolution de la masse salariale et exclut de plus en plus d'élèves en situation précaire. Certains SPOS ressentent un manque de moyens pour soutenir une population fragilisée.



S'y ajoute que les montants moyens versés aux familles affichent une légère tendance à la baisse les deux dernières années (à noter qu'en 2012/13 le gouvernement avait décidé d'un montant forfaitaire de 500€, pour revenir au modèle individuel dans la suite).

Finalement, les récentes décisions d'abolition de l'allocation de maternité et de l'allocation d'éducation touchent chaque année quelques élèves qui accouchent pendant leur scolarité secondaire et qui se retrouvent dans une situation financière des plus difficiles.

Les SPOS relèvent également le caractère multidimensionnel de la précarité (violence, absentéisme, négligences, échec scolaire, etc.), le



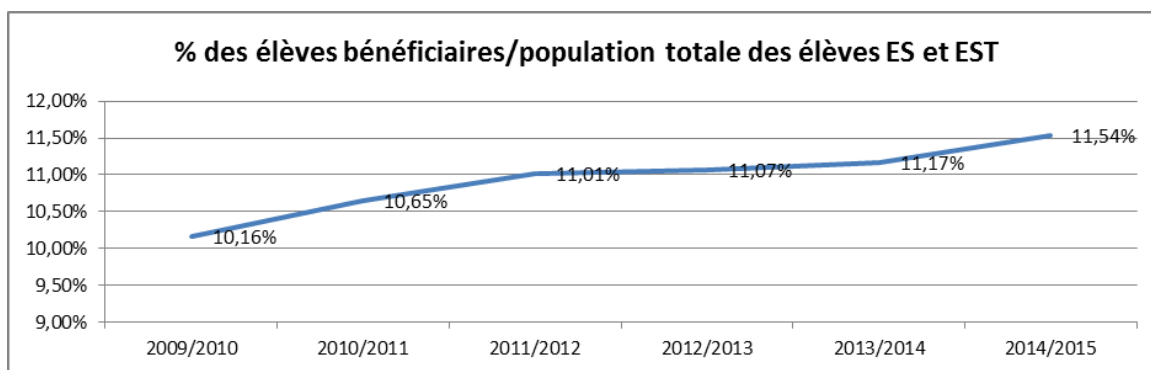
manque de logements adéquats et l'insuffisance à certains endroits de moyens pour garantir l'accès aux voyages d'études.

Une **modification du barème de l'indice social** reste revendiquée, entre autres pour donner à plus d'élèves la possibilité d'accéder au repas à 1€. Cet élément vital est discuté et projeté au cours de l'année. Un argumentaire et une projection budgétaire ont été élaborés, mais non retenus par les autorités. À noter que quelques 280 élèves DPI (demandeurs de protection internationale) recourent aux repas gratuits en cantine scolaire. La gestion de leur inscription fait partie du travail des SPOS.

Un accord a cependant pu être trouvé pour la rentrée 2015/16 par l'ajout d'une nouvelle catégorie de l'indice social 40. Ceci permettra de réduire le nombre des élèves exclus du bénéfice des aides financières annuelles et de limiter en partie l'effet de l'évolution des salaires.

En bref, les constats sont les suivants :

- Hausse du nombre d'élèves en situation précaire dans les lycées
- Baisse du montant moyen de l'aide
- Exclusion de certains élèves des aides en raison de la non-adaptation du barème à l'évolution du coût de la vie et des salaires
- Caractère multidimensionnel de la précarité
- Manque de logements pour jeunes en situation de détresse psychosociale, obligés à quitter le domicile familial
- Traitement différent des demandes d'aide financière pour les excursions scolaires et des autres menues dépenses spéciales adressées aux directions des lycées



Pour l'année prochaine, les SPOS maintiennent la demande de **l'adaptation du barème** au coût de la vie et à l'évolution des salaires.

Une attention particulière reste de mise concernant les élèves qui ne se portent pas demandeurs de soutien, qui cachent leurs problèmes de précarité et qui vivent un **mal-être dissimulé, mais grave**. L'accroissement de la vigilance à leur égard nécessite l'engagement de l'entière responsabilité du corps enseignant et la nécessaire augmentation des moyens financiers sous forme de subsides. Ces éléments, tout comme la nécessaire **sensibilisation des acteurs de l'école** (enseignants, directions, parents) restent les objectifs majeurs pour l'année suivante. À cet égard la méthode du croisement des savoirs est formulée comme un moyen d'amélioration du travail de l'année à venir.

La part des élèves en situation de précarité continue à augmenter dans nos lycées. En 2014/15, sur 40.578 élèves (12.705 en ES, et 27.873 en EST,) 11,54% ont été secourus par un subside. Nul ne peut savoir combien d'élèves éligibles ne sont pas demandeurs. Un objectif constant de qualité reste **l'information des parents** sur leurs droits et moyens de soutien.

On constate une forte **disparité entre les populations des différents lycées**. Pour les élèves DPI, les SPOS ont rencontré les difficultés suivantes :

- Le matériel scolaire est pris en charge par le ministère via des bons d'achats, alors que les livres scolaires ne sont pas financés – ni par le ministère, ni par l'OLAI. Aux SPOS de trouver une solution.
- L'organisation de matériel scolaire, sacs à dos, vêtements sportifs, etc. est une importante charge de travail pour les SPOS. Le nombre des élèves DPI et le budget que le lycée met à disposition diffèrent.

- En novembre 2014, des élèves du LTC ont fait objet d'un retour forcé dans leur pays d'origine, ce qui provoqua une réaction solidaire de la communauté scolaire scandalisée. La mobilisation sans précédent et la médiatisation ont amené le Gouvernement à revoir la législation et à accorder un droit de séjour en cas de scolarisation au-delà de quatre ans.

Il ressort de cet engagement aux côtés des élèves défavorisés, mais hautement motivés et engagés pour leur avenir, qu'un changement structurel est possible. Le travail social a dépassé le terrain individuel pour améliorer sensiblement la situation des élèves DPI dans leur combat pour une vie meilleure.

Par ailleurs, parmi les sujets abordés dans les réunions de concertation régulières figurait en 2014/15 notamment le transfert des dossiers CIS (commission d'inclusion scolaire) vers les SPOS – ce qui a été pu être clarifié en 2015 par une note ministérielle. Le traitement sanitaire et médical des élèves fut également discuté, tout comme le signalement à la justice et la prise en charge des demandeurs de protection internationale. Ces sujets restent d'actualité à la rentrée 2015/16.

**Conclusion et objectifs pour 2015/16 :**

- Adaptation du barème dans le cadre des discussions du projet de loi 6787, déposé le 4 mars 2015 et ayant pour objet e.a. l'organisation de la Maison de l'orientation
- Sensibilisation de tous les acteurs des lycées aux problèmes liés à la précarité, et échange nécessaire pour une approche cohérente de soutien moral et matériel
- Création d'un système transparent, homogène et contrôlé de gestion des sommes modestes attribuées par donation, association de parents, et par diverses recettes de distributeurs dans les établissements scolaires. Ces sommes pourraient servir aux SPOS pour assurer de menus secours urgents aux élèves nécessiteux
- Le groupe de travail « précarité » poursuit son analyse des indicateurs de la pauvreté des élèves et s'inspirera de la méthode du croisement des savoirs
- Clarification du maintien scolaire des demandeurs de protection internationale déboutés. Dans cette phase, et jusqu'au moment de leur éloignement, ils restent élèves sans que leurs droits et ressources soient définis
- Clarification de l'accueil et du suivi des élèves avec problèmes de santé, y compris la distribution de médicaments
- Clarification des procédures de signalement et de la responsabilité qui incombe au SPOS



## CONCLUSION

Les domaines traités dans le présent rapport ont l'ambition de circonscrire la multiplicité des tâches et des activités des SPOS et du CPOS, ainsi que d'en évaluer les degrés respectifs de développement professionnel. L'aide et accompagnement aux jeunes et aux familles et l'orientation sont les missions-clé des CPOS/SPOS. Néanmoins, dans un contexte tel que celui des établissements scolaires, composé d'une multitude d'acteurs différents et constitué de plusieurs couches de sous-systèmes enchevêtrés, le personnel psycho-socio-éducatif est amené à remplir un important nombre de rôles, de fonctions et de responsabilités. Il travaille toujours dans un champ de tension entre, d'un côté, l'établissement d'une relation de confiance avec le jeune et sa famille et de l'autre, la nécessité de devoir impliquer d'autres acteurs. Il s'agit ainsi de rester flexible dans toutes les situations et surtout d'avoir le réflexe de « négociation son rôle » avec les différents acteurs impliqués. Les domaines comme la participation au développement de l'école et les collaborations externes prennent de plus en plus d'envergure.

Il est vraisemblable qu'un concept qui décrirait les contenus et méthodologies spécifiques au travail psycho-socio-éducatif scolaire, puisse faciliter et rendre plus efficace une présentation des activités et des offres C-SPOS.

Dans le projet de loi MO N° 6787 ([texte déposé, informations sur www.men.lu](#)), le CPOS a comme mission d'élaborer « **un cadre de référence pour l'offre de soutien psycho-social des élèves par les lycées** » [...]. Il s'agit en outre de clarifier dans ce cadre les missions SPOS/CPOS. À ce sujet une **réunion de préparation** s'est tenue le 22 avril 2015 dans le but d'ébaucher les procédures d'élaboration et de communication d'un tel projet. Un groupe de travail, le **comité de réflexion et de rédaction**, pilote ce projet à partir de mai 2015. Ce contexte devra favoriser une pensée critique sur les pratiques psycho-socio-éducatives et donner de la place pour exprimer certains besoins : image CPOS/SPOS, procédures de communication internes et externes, définition des missions tout

en restant dans une perspective du développement des pratiques.

**En ce qui concerne la procédure de rédaction, le comité de lecture et de rédaction estime nécessaire de revoir la procédure de communication et de rédaction du rapport qualité, ainsi que d'entamer des changements au niveau de la structure et du contenu des différents domaines d'activités.**

**Les thèmes et dossiers suivants seront à l'agenda de l'année 2015/16 :**

- Dossiers prévention : Maintien scolaire, harcèlement scolaire, précarité des jeunes, les troubles dys, la motivation scolaire, les troubles d'apprentissage
- Professionnalisation des collaborations pluri-professionnelles, surtout personnel psycho-socio-éducatif et enseignants
- Activités de groupe comme offre supplémentaire aux consultations en individuel / famille
- Rédaction d'un cadre de référence psycho-socio-éducatif
- Développement de la communication et de la coordination CPOS-SPOS (personnes de références, Intranet, corporate identity, stratégies pour les différentes collaborations envisagées...)
- Outils communs pour la gestion des dossiers, simplification administrative et mise à disposition d'outils clefs via l'Intranet, CPOS Infos, etc.



LRSL escaliers en 2015

## LISTE DES ABRÉVIATIONS PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE

ADEM : Agence pour le développement de l'emploi  
AL : Athénée de Luxembourg  
ALJ : Action locale pour jeunes  
ALR : Atert-Lycée Redange  
AS : Assistant social  
ASPOS : Association du personnel des SPOS et du CPOS a.s.b.l.  
BIZ : BerufsInformations-Zentrum  
CAF : Common Assessment Framework, Cadre d'auto-évaluation des Fonctions publiques  
PM : Peer Mediation  
CAR : Commission des aménagements raisonnables  
CASNA : Cellule d'accueil scolaire pour nouveaux arrivants  
CC : Cellule de coordination CPOS/SPOS  
CDS : Cellule de développement scolaire  
CEDIES : Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur  
CEPT : Centre de prévention des toxicomanies  
CIP : Centre d'information et de prévention  
CIS : Commission d'inclusion scolaire  
CLIJA : Classe d'intégration jeunes adultes  
CMPPN : Commission médico-psycho-pédagogique nationale  
CPOS : Centre de psychologie et d'orientation scolaires  
DPI : Demandeurs de protection internationale  
E2C : École de la deuxième chance  
ECG : École de Commerce et de Gestion  
EDC : Éducation des choix  
EFQM : European Framework for Quality Management - modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la gestion de la qualité  
EG : Éducateur gradué  
EPF : École Privée Fieldgen  
EPMC : Lycée technique Privé Marie-Consolatrice  
EPNDL : École privée Notre-Dame Sainte-Sophie Luxembourg  
EPSA : École privée Sainte-Anne  
ES : Enseignement secondaire  
ESA : Education sexuelle et affective  
EST : Enseignement secondaire technique  
FP : Formation professionnelle  
GAP : Groupe d'accompagnement psychologique en milieu scolaire  
GDBD : Girl's Day Boy's Day  
GECO : Gestionnaire de consultations  
IFEN : Institut de formation de l'Éducation nationale  
IPDM : Classes d'insertion professionnelle divers métiers  
JQB : Jahresqualitätsbericht  
LAM : Lycée des Arts et Métiers  
LAML : Lycée Aline Mayrisch Luxembourg  
LBV : Lycée Bel-Val  
LCD : Lycée Classique de Diekirch  
LCE : Lycée Classique d'Echternach  
LEM : Lycée Ermesinde

LGE : Lycée de Garçons Esch/Alzette  
LGL : Lycée de Garçons Luxembourg  
LHCE : Lycée Hubert Clément Esch/Alzette  
LJBM : Lycée Josy Barthel Mamer  
LLJ : Lënster Lycée Jonglënster  
LML : Lycée Michel Lucius  
LMRL : Lycée Michel-Rodange Luxembourg  
LN : Lycée du Nord  
LNB : Lycée Nic-Biever (Dudelange)  
LRS : Lese-Rechtschreibschwäche  
LRSL : Lycée Robert-Schuman Luxembourg  
LTA : Lycée Technique Agricole  
LTB : Lycée Technique de Bonnevoie  
LTC : Lycée Technique du Centre  
LTE : Lycée Technique d'Esch/Alzette  
LEtt : Lycée Technique Ettelbruck  
LTHAH : Lycée Technique Hôtelier Alexis Heck  
LTL : Lycée Technique de Lallange  
LTMA : Lycée Technique Mathias Adam  
LTPM : Lycée Technique Privé Émile Metz  
LTPES : Lycée Technique Pour Professions Éducatives et Sociales  
LTPS : Lycée Technique Pour Professions de Santé  
MENJE : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse  
MIFA : Ministère de la Famille et de l'Intégration  
MLG : Maacher Lycée Grevenmacher  
MO : Maison de l'orientation  
NOSL : Nordstadlycée  
ONE : Office national de l'Enfance  
OP : Orientation professionnelle (service de l'ADEM)  
OSNA : Op der Siich no Aarbecht  
PAS : Plateforme Accrochage Scolaire  
PFS : Passage Fondamental Secondaire  
PPO : Projet pilote d'orientation  
PSE : psycho-socio-éducatif  
PSY : psychologue  
SCAP : Service de consultation et d'aide pour troubles de l'attention, de la perception et du développement psychomoteur  
SCAS : Service central d'assistance sociale  
SCRIPT : Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques  
SCRIPT-Inno : cellule de compétence pour l'innovation pédagogique et technologique  
SE : Service éducatif  
SLL : Sportlycée Lëtzebuerg  
SLP : Schengen Lyzeum Perl  
SMART : Specific – Measurable – Assignable – Realistic – Time-related  
SNJ : Service national de la jeunesse  
SPOS : Service de psychologie et d'orientation scolaires

**Comité de lecture / rédaction**

Claire Russon, Alice Stoffel, Georgette Grein, Claudine Wagner, Marianne Gallo,  
Jean-Paul Schaaf, Sarah Schildgen, Christine Küntzinger  
Relecture : Jeannot Ferres, Antoinette Thill-Rollinger, Martine Kleinberg  
Mise en page : Marie Midolo

Publication : Centre de Ressources du CPOS, Luxembourg, 2016

Centre de psychologie et d'orientation scolaires  
58 Boulevard Grande-Duchesse Charlotte  
L-1330 Luxembourg  
2477-5910



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de l'Éducation nationale,  
de l'Enfance et de la Jeunesse

Centre de psychologie  
et d'orientation scolaires

PARTENAIRE DE LA

