

2014/15

## Rapport qualité



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

Rapport Qualité 2014/15

LTPS

Lycée Technique pour  
Professions de Santé  
(LTPS)

Comité de rédaction  
SPOS

## CONTENTS

Contexte .....	3
Les 10 domaines.....	4
1 – Consultation / aide et accompagnement pour jeunes et familles .....	4
2 – Prévention .....	4
3 – Orientation .....	5
4 – Information .....	6
5 – Collaborations externes .....	6
6 – Participation au développement de l'école .....	7
7 – Développement de la qualité des services SPOS.....	8
8 – Relations publiques .....	9
9 – Administration.....	10
10 – Domaine social – précarité des jeunes / autres défis.....	10
Annexes - suggestions .....	13
Annexe 1 – Recensement besoins en logement d'urgence .....	13
Annexe 2 – Rapport statistiques SPOS 2014-2015.....	13

## CONTEXTE

En 2000, suite au recrutement de 18 assistants sociaux et de 9 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 a dû être largement aménagée. 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 suffisaient 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 considérée, les approches et méthodes de travail peuvent différer. Si en plus on croise ces facteurs avec une marge d'action qui s'étale de la prévention primaire jusqu'à l'intervention de crise, l'on imagine aisément que le paysage SPOS se caractérise par une hétérogénéité de pratiques qui pourraient compliquer une communication et une organisation du travail efficaces.

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

Sans vouloir perdre de cette richesse issue de notre pluralité professionnelle, nous estimions néanmoins que les dénominateurs communs devaient absolument trouver droit de cité. Les activités du Centre de Psychologie et d'orientation scolaires (CPOS) et des SPOS ont été classées en 9 domaines d'action et le recentrage sur un travail par objectifs devait 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 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.

En clair : à chaque praticien reste une certaine liberté de choisir le type d'intervention qui lui semble le plus adapté, mais l'on doit pouvoir s'entendre sur l'apport 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. Pour commencer, l'initiative d'un groupe de travail pluridisciplinaire CPOS/SPOS a permis que progressivement, le rapport d'activité, en tant que description des réalisations annuelles, cède 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 groupe de travail qualité SPOS/CPOS lit tous les rapports rendus et en rédige un rapport global, en allemand « Jahresqualitätsbericht » -JQB.

## LES 10 DOMAINES

### 1 – CONSULTATION / AIDE ET ACCOMPAGNEMENT POUR JEUNES ET FAMILLES

#### Concept / programme :

Création d'une base de données annuelle détaillée afin d'évaluer les services offerts et aboutir à des conclusions utiles permettant de définir une offre souhaitée par le service.

#### Bonnes pratiques :

- Questionnaires
- Rapporter des exemples de travail vécus, les analyser et rechercher/ définir le même travail réalisé dans des meilleures conditions.
- Rapporter des exemples de demandes vécus, les analyser et recadrer le travail à venir afin d'aboutir à l'objectif souhaité.
- Définir l'offre que le SPOS doit pouvoir offrir à la communauté scolaire et trouver le langage compris par tous les partenaires.

#### Conclusions et objectifs 2015/16 :

Une base de données annuelle détaillée n'a pas encore pu être créée, même si des données ont été recueillies tout au long de l'année, dont par exemple des situations de travail vécues. En effet, les conditions de travail n'ont pas permises de développer les mesures prévues en début d'année tel qu'un questionnaire permettant d'atteindre l'objectif. L'équipe a abouti à certaines conclusions qui guideront le travail pour 2015-2016, mais l'objectif reste à poursuivre.

#### *Objectifs 2015-2016*

1. Création d'une base de données annuelle détaillée afin d'aboutir à des conclusions utiles pour améliorer le travail d'aide et de conseil.
2. Amélioration de la gestion des demandes des clients au sein de l'équipe selon des critères prédéfinis et dans le meilleur intérêt du jeune.
3. Amélioration du cadre de base des conseils de classe (pré-, pendant, post-conseil de classe).

### 2 – PRÉVENTION

#### Concept / programme :

Maintenir la sélection et la distribution des informations ciblées sur les thèmes intéressants pour les jeunes et les partenaires scolaires.

**Bonnes pratiques :**

Concertation systématique en équipe

**Conclusions et objectifs 2015/16 :**

L'objectif pour cette année scolaire a été atteint. En ce qui concerne le domaine de la prévention primaire et secondaire, une mise au point avec le service d'accompagnement (SACCO), composé d'éducateurs gradués, est nécessaire.

**Objectifs 2015-2016**

Développer une collaboration avec le SACCO.

**3 – ORIENTATION****Concept / programme :**

1. Revenir aux Conseils de classe mi- semestriels
2. Participation du SPOS à la sélection des candidats à la formation de l'aide-soignant (bilan des compétences)

**Bonnes pratiques :**

1. Sensibiliser la direction et les équipes pédagogiques de l'importance des conseils de classe mi- semestriels afin de prévenir des situations difficiles.
2.
  - Collaboration pré- et post-bilan des compétences avec la direction
  - Discussion des critères de sélection à l'aide d'exemples de cas rencontrés l'année d'avant.

**Conclusions et objectifs 2015/16 :**

1. Le travail de sensibilisation du SPOS n'a pas abouti au retour des conseils de classe mi- semestriels, mais a permis aux enseignants de prendre conscience de l'importance de réunions régulières des équipes pédagogiques.
2.
  - Une collaboration pré- et post-bilan des compétences a permis au SPOS d'assurer les permanences post-affichage des résultats.
  - Une réunion avec la direction du LTPS a eu lieu concernant la collaboration SPOS/direction pour la sélection des candidats aux formations de l'infirmier, de l'aide-soignant et de l'assistant en pharmacie. Lors de cette réunion, les « cas de candidatures spécifiques » ont été définis. Le SPOS propose à ces candidats un entretien pour clarifier leur situation, présenter et discuter éventuellement d'autres possibilités de formation.

Un travail de cet ordre s'inscrit dans un cadre préventif, avec l'objectif de réduire la charge de travail des régents, secrétariats, SPOS, Direction, etc. tout au long de la formation.

### **Objectifs 2015-2016**

- Implémentation de réunions régulières des équipes pédagogiques dans chaque centre de formation.
- Interventions précoces combinant mesures d'informations, mesures d'accompagnement et/ou mesures d'orientation scolaire et professionnelle lors d'une admission/réadmission.

## **4 – INFORMATION**

### **Concept / programme :**

Continuer à alimenter la rubrique SPOS sur le site internet [www.ltps.lu](http://www.ltps.lu) et promouvoir encore plus cette même rubrique.

### **Bonnes pratiques :**

Présenter le site dans la réunion des nouveaux collaborateurs, lors du passage dans les classes débutantes.

### **Conclusions et objectifs 2015/16 :**

L'objectif a été atteint à la grande satisfaction du service. Le SPOS a été contacté à plusieurs reprises à travers le site internet. Un grand nombre de demandes concernait l'obtention d'informations sur les différentes formations proposées par le LTPS. De plus, cette voie de communication a été un moyen utilisé par les élèves et les parents pour prendre rendez-vous avec le SPOS.

### **Objectifs 2015-2016**

Collaboration avec les professeurs orienteurs en les intégrant d'avantage dans l'échange d'informations sur les formations proposées au LTPS avec des intéressés externes.

## **5 – COLLABORATIONS EXTERNES**

### **Concept / programme :**

Continuer les efforts de collaboration avec les SPOS des autres lycées dans le but de présenter les formations offertes par le LTPS et les subtilités à connaître pour s'inscrire.

### **Bonnes pratiques :**

- Informations pré-bilan des compétences aux SPOS des autres lycées (dossier complet, prévoir plan b,...)
- Veiller à ce que les professeurs orienteurs insistent lors de la campagne d'information, sur les critères de sélection: dossier complet, délais, langues, conduite, absences,...

- Transmission des résultats concernant les admissions en DAP aide-soignant et DAP assistant en pharmacie aux collaborateurs SPOS.

### **Conclusions et objectifs 2015/16 :**

Le travail pré-bilan des compétences a permis de recevoir des dossiers plus complets de la part des candidats au bilan des compétences pour la formation de l'aide-soignant.

Les efforts effectués tout au long de l'année semblent avoir contribué à une manifestation plus importante de la part de professionnels externes concernant l'échange d'informations sur les formations et plus précisément sur les procédures d'inscription.

### **Objectifs 2015-2016**

Afin de pouvoir fournir un travail social de qualité, le SPOS doit clarifier les moyens de travail disponibles dans le cadre donné.

## **6 – PARTICIPATION AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCOLE**

### **Concept / programme :**

Les missions et tâches respectives des différents acteurs scolaires sont clairement définies. Il y a cohérence de l'ensemble des intervenants (direction, enseignant, équipe socio-éducative, SPOS).

### **Bonnes pratiques :**

- Nous rencontrons la direction du lycée en début d'année scolaire pour valider ensemble les objectifs et priorités du travail SPOS pour l'année à venir (en s'appuyant sur les conclusions de l'évaluation des activités de l'année passée).
- Nous rencontrons régulièrement (>3x/an) la Direction pour des réunions de bilans et de concertation.
- Nous coopérons avec l'équipe socio-éducative selon des règles de collaboration prédéfinies. Définir et fixer des critères de coopération et de collaboration entre les deux services SPOS/ SACCO (service d'accompagnement), ainsi que les complémentarités et les différences dans tous les domaines professionnels communs.
- Détecter et résoudre les difficultés rencontrées dans le contexte des liens informels avec les enseignants. (non intégration du SPOS au sein du corps enseignant et des groupes de travail; relation trop collégiale qui interfère avec le secret professionnel ; incompatibilité des heures de travail / des périodes de travail intensives; le renouvellement régulier des membres de l'équipe SPOS ; présences au quotidien insuffisantes dans le même centre de formation : les enseignants et la direction semblent avoir un besoin primaire de rencontrer une personne à l'écoute sur le champ).

- Nouvelle approche pour informer les élèves sur l'appui « Schüler hëllef Schüler » en début d'année scolaire (novembre).

### **Conclusions et objectifs 2015/16 :**

Une amélioration dans les collaborations internes a pu être constatée même si des progrès restent à faire. Le changement de personnel au sein des équipes comme par exemple une nouvelle directrice, le remplacement d'une éducatrice graduée, n'a pas facilité la mise en pratique des mesures planifiées en début d'année pour atteindre l'objectif.

L'arrivée d'un nouveau membre fixe au sein de l'équipe SPOS a apporté une stabilité supplémentaire et une cohérence dans la collaboration avec les intervenants internes.

En ce qui concerne l'appui « Schüler hëllef Schüler », le SPOS a essayé de coopérer d'avantage avec les enseignants pour détecter les élèves pouvant profiter de cette mesure. Cette manière de procéder s'est développée au long de l'année scolaire et sera à poursuivre l'année suivante.

### **Objectifs 2015-2016**

Nous veillons à véhiculer une image nette et convaincante de l'action psycho-sociale en milieu scolaire auprès des partenaires scolaires, ainsi qu'auprès du grand public.

## **7 – DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES SPOS**

### **Concept / programme :**

1. Structurer le travail d'équipe selon l'organisation scolaire 2014-2015 (période de besoins exceptionnels)
2. Intégration de nouveaux collaborateurs, psychologues et assistants sociaux, avec un CDI temps plein.

### **Bonnes pratiques :**

1.
  - Organiser les réunions d'équipe SPOS en fonction du calendrier des tâches fixes, permettant de mieux se préparer aux exigences de l'année scolaire (structure de travail).
  - Organiser la présence du personnel SPOS sur les différents sites du LTPS selon les demandes et la période de l'année.
  - Se tenir à la planification annuelle fixée (rapport qualité: objectifs, mesures, vérification du degré d'atteinte des objectifs).
2. Demande écrite avec documentation à l'appui.



### **Conclusions et objectifs 2015/16 :**

1. L'organisation du travail selon un calendrier des tâches fixes développé par l'équipe, a permis d'avoir une vue globale du travail et ainsi d'anticiper les activités par des réunions de préparation. Cependant, l'ampleur du travail tout au long de l'année était telle, que les objectifs fixés et les mesures pour planifier l'année n'ont pas pu être clarifiés au sein de l'équipe.
2. La persévérance de l'équipe auprès de la direction du LTPS et auprès de celle du CPOS afin d'argumenter le besoin réel de personnel pour le SPOS a finalement abouti au recrutement d'une psychologue avec un contrat CDI à plein temps. Une demande écrite pour recruter un assistant social a été développée par l'équipe et remise à la direction du LTPS ainsi qu'à celle du CPOS. Celle-ci a servi de base pour la demande soumise au ministère par la direction du LTPS.

#### ***Objectifs 2015-2016***

- Intégration d'un nouveau collaborateur assistant social avec un contrat CDI à plein temps
- Nous veillons à ce que chaque membre de l'équipe participe à des formations continues.

## **8 – RELATIONS PUBLIQUES**

### **Concept / programme :**

Nous nous donnons les moyens appropriés pour que tous les partenaires scolaires, dont les nouveaux-arrivés, connaissent et comprennent notre travail.

### **Bonnes pratiques :**

Nous éditons une brochure avec toutes les offres du SPOS à l'attention de la communauté scolaire et des parents d'élèves.

### **Conclusions et objectifs 2015/16 :**

La grande majorité du temps a été alloué à la conception de la rubrique « SPOS » sur le site internet du LTPS. Cette plateforme d'information et d'interaction est réellement un succès. Le projet « brochure SPOS » n'a pas été réalisé par manque de temps et de ressources humaines, mais cela reste un objectif.

#### ***Objectifs 2015-2016***

Nous nous donnons les moyens appropriés pour que tout le monde connaisse et comprenne notre travail.

## 9 – ADMINISTRATION

### Concept / programme :

Faire valoir les aspects propres aux besoins individuels des élèves et à la dynamique et cohésion de groupe d'une classe par une collaboration du SPOS à la sélection des élèves.

### Bonnes pratiques :

Collaboration avec la direction lors du bilan des compétences et lors de la réinscription des élèves

### Conclusions et objectifs 2015/16 :

Des réunions dans le cadre de la préparation du bilan des compétences, ont été réalisées avec la direction afin d'éclaircir différents aspects de la sélection. Pour ce qui est de l'inscription d'élèves pour la section SI ou pour la réinscription de manière générale, des procédures de collaboration SPOS-direction ont été définies.

#### *Objectifs 2015-2016*

- Amélioration de la gestion des données des consultations
- Afin de pouvoir fournir une administration sociale de qualité, le SPOS doit clarifier les moyens de travail disponibles dans le cadre donné.

## 10 – DOMAINE SOCIAL – PRÉCARITÉ DES JEUNES / AUTRES DÉFIS

### Concept / programme :

L'équipe se concentre sur une amélioration du cadre de travail du service social au LTPS.

### Bonnes pratiques :

- Demande écrite pour un poste d'assistante sociale CDI à temps plein
- Présentation du travail du service social auprès de la direction
- Permanences pour la distribution et la reprise des dossiers subsides

### Conclusions et objectifs 2015/16 :

Une demande écrite pour recruter un assistant social a été développée par l'équipe et remise à la direction du LTPS ainsi qu'à celle du CPOS. Celle-ci a servi de base pour la demande soumise au ministère par la direction du LTPS. Jusqu'à présent aucun poste pour un assistant social n'a pu être créé. Toutefois l'équipe a été soutenue par deux

assistants sociaux avec un contrat à durée déterminée (assistant pédagogique) au cours de l'année scolaire 2014-2015.

La présentation du service social auprès de la direction a permis au service social de se réorganiser et d'offrir par exemple des permanences pour la distribution et la reprise des dossiers subsides à partir de l'année scolaire 2015-2016.

#### Aperçu de la précarité chez les élèves du LTPS au 31 décembre 2014

Demandes de subsides annuels	
<b>Total demandes de subsides</b>	<b>160</b>
Demandes refusées, malgré famille à revenu modeste	49
Situations sociales détectées en crise aiguë	13
Revenus détectés au-dessous du seuil de pauvreté	15

Demandes de subsides trimestriels	
Aides financières accordées aux jeunes vivants seuls, sans appui de leurs parents	
<b>Demandes de subsides trimestriels adressées au SPOS</b>	<b>20</b>
Subsides accordés par le CPOS	15

Aide au logement	
<b>Demandes adressées au SPOS</b>	<b>14</b>
Demandes retirées pour avoir trouvé un logement par ses propres moyens (accompagnement SPOS)	1
Demandes abouties	8

Elèves hébergés à la Wunnengshëllef a.s.b.l.				
Nombre	Visites préparant l'hébergement	Visite à domiciles obligatoires	Visite à domicile pour la sortie	Visite pour difficultés
1		2	1	
1		2		1
1		2		1
1		2		1
1	2	1		

Inscription cantine (réduction du prix du menu offert à la cantine scolaire)	
1 <sup>er</sup> trimestre	22
2 <sup>e</sup> trimestre	13
3 <sup>e</sup> trimestre	13

Détresse sociale de manière générale	
<b>Suivi social régulier à long terme</b>	<b>25</b>

Le service social attire l'attention du lecteur sur le fait que :

- **En ce qui concerne les subsides annuels**

- les demandeurs rencontrent le service social au moins 2 fois.
- les demandes refusées exigent que le service social rencontre les demandeurs une 3<sup>e</sup> fois.
- le service social offre au moins 2 consultations aux demandeurs en crise aiguë pour clarifier le cas spécial.

- **En ce qui concerne les subsides trimestriels**

- les demandeurs consultent le service social au moins 3 à 4 fois avant d'avoir droit aux subsides. En plus ils sont obligés de consulter au minimum 4 fois par an.

- **En ce qui concerne l'aide au logement**

- les demandeurs d'aide au logement nécessitent de rencontrer l'assistante sociale régulièrement (chaque semaine) le temps de trouver un hébergement.

- **En ce qui concerne les élèves hébergés à la Wunnengshëllef a.s.b.l.**

- le CPOS a signé une convention avec l'a.s.b.l. afin que celle-ci accepte l'hébergement de jeunes scolarisés âgés de 18 à 25 ans.

Cette convention exige que le SPOS assure un suivi social.

Le suivi consiste en l'accompagnement des jeunes tout au long de leur séjour en communauté de vie hébergée par l'a.s.b.l.

Le service social est obligé à accompagner le jeune lorsqu'il est invité à visiter la chambre d'élève qui lui est offerte et de participer à l'élaboration du contrat de location. (2 déplacements).

Ensuite, le service social est invité deux fois par an à une visite à domicile lors de laquelle la situation sociale est discutée dans sa globalité.

Le service social est invité sur les lieux ou au bureau de l'a.s.b.l. , chaque fois que des difficultés majeures sont à régler entre l'institution et le jeune.

Le service social accompagne le jeune en fin de contrat, lors de sa sortie, et participe au dernier bilan.

Ainsi le service social a assuré 15 déplacements en 2014-2015.

- **En ce qui concerne la liste « cantine »**

- le service social a détecté 68 ayants droit. L'assistante sociale a été obligée de rencontrer ces élèves et de faire une sélection selon les besoins.
- le ministère de l'éducation nationale exige une actualisation régulière de la liste des bénéficiaires.

### **Objectifs 2015-2016**

L'amélioration du cadre de travail du service social au LTPS reste un objectif pour l'année scolaire 2015-2016.

## **ANNEXES - SUGGESTIONS**

ANNEXE 1 – RECENSEMENT BESOINS EN LOGEMENT D'URGENCE

ANNEXE 2 – RAPPORT STATISTIQUES SPOS 2014-2015