

Rapport développement qualité

SPOS 2009-2010

Lycée Technique pour Professions de Santé

Vérification de l'objectif annuel

a) Objectif

1. Une coopération intensifiée avec tous les intervenants internes et externes.
2. La standardisation des méthodes et des processus de travail.
3. Une documentation complète et systématique, doit être une priorité pour l'année 2009-2010. Ceci, fait référence aux méthodes de consultations, aux différents échanges entre collaborateurs, et aux mesures spécifiques d'aide aux élèves.
4. Les tâches prioritaires dans le travail du SPOS commencent toujours par des concertations régulières avec les directions.

b) Mesures

Voir pages du présent document.

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Voir Conclusions générales ; page du présent document.

1.) Description et évaluation des principaux axes de travail

1.1.) Conseil et accompagnement

1.1.1. Consultations

a) Objectifs

Le SPOS a l'ambition d'améliorer la qualité de son travail par :

- **1)** une standardisation du processus et des méthodes de consultation e.a. les décrivant (ex. systématiser la participation d'un éventuel tiers demandeur au cours du premier entretien) ;
- **2)** une organisation adaptée du travail en fonction des données structurelles et des ressources humaines au niveau administratif, des transmissions des données, de partage des tâches et de la disponibilité offerte;
- **3)** des échanges intensifiés et structurés sur la collaboration entre membres de l'équipe ;
- **4)** une documentation standard, systématique et plus visible du travail psychosocial ;
- **5)** une organisation de mesures spécifiques d'aide aux élèves, plus globales, préventives et d'avantage en coopération avec des intervenants internes et externes (direction, enseignants, parents d'élèves, ...).

b) Mesures

- 1)**
 - prise de rendez-vous après premier contact avec le demandeur
 - feedback au premier demandeur
 - consultations interdisciplinaires
 - relevé commun des consultations
- 2)**
 - répondeurs dans chaque Centre de formation
 - GSM social toujours en service
 - mise hors service du GSM helpline
 - planifications permanentes des présences dans les bureaux du personnel SPOS dans les différents Centres de formation en fonction des changements structurels permanents
 - demande de bureaux supplémentaires
 - demande d'un pool constant de personnel SPOS au nombre de 5
 - demande de personnel à contrat indéterminé pour le SPOS
- 3)**
 - mise en place d'une réunion hebdomadaire et réunions sporadiques selon besoin
 - utilisation de fichiers spécifiques concernant les informations sur l'évolution des élèves obtenues lors des conseils de classe

4)

- documentation concernant les demandes de subsides annuels, trimestriels et élèves méritants.
- documentation concernant les structures sociales d'hébergements
- documentation concernant le suivi des élèves et le secret partagé

5)

- projet Warken X0AS

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

1) Cet objectif n'a pu être qu'en parti atteint.

- La prise de rendez-vous après le premier contact avec le demandeur a globalement été respectée.
- feedback au premier demandeur => à améliorer
- consultations interdisciplinaires => ébauche, concrétisation seulement vers la fin de l'année
- relevé commun des consultations => ok

Conclusions pour l'année 2010-2011

- analyse de cas (1 fois par semaine, lors de la réunion d'équipe)
- promouvoir les consultations interdisciplinaires
- systématiser le feedback au premier demandeur

2)

- à part le Siège, tous les autres Centres sont équipés de réponders fonctionnels ;
- le GSM sociale est très utilisé ;
- la mise hors service du GSM helpline s'est avérée être une décision adéquate ;
- les planifications permanentes en fonction des changements structurels répétitifs ont été bénéfiques ;
- le SPOS dispose d'un nouveau bureau au Centre de formation Luxembourg depuis mars 2010 ;
- en début de l'année 2010, un accord a été donné par les directions CPOS et LTPS pour un pool constant de 5 personnes. Suite à cet accord, le SPOS a bénéficié du recrutement de 2 nouveaux collaborateurs. Ce renfort de l'équipe s'est avéré très positif.
- réponse négative à la demande de postes fixes pour le SPOS ;

Conclusions pour l'année 2010-2011

- mise en fonction du répondeur au Siège ;
- demande de postes fixes pour le SPOS LTPS ;

3) Cet objectif a été atteint en ce qui concerne l'instauration des mesures planifiées. Ceci dit, le développement de cette collaboration reste en évolution permanente.

4) La documentation concernant le suivi des élèves et le secret partagé demande une réflexion approfondie.

5) Le projet Warken X0AS a été élaboré et concrétisé.

Dans un souci de continuité de développement de mesures spécifiques d'aide aux élèves, le SPOS a élaboré un moyen de détection d'élèves en difficultés d'intégration scolaire (fichier de récolte de données concernant les élèves en difficultés).

Conclusions pour l'année 2010-2011

Le projet Warken X0AS sera réédité avec souci d'un développement continu. Les élèves en difficultés d'intégration scolaire détectés en 2009-2010, bénéficieront d'une attention privilégiée de la part du SPOS dès la rentrée scolaire 2010-2011.

STATISTIQUES Consultations (Septembre 2009-Juillet 2010)

Menées par Type de consultation	Assistante sociale **	Professeurs orienteurs (données incomplètes)	Psychologues dipl.*	Nombre total
Consultation scolaire (méthode de travail, bilan) et éducatives				
Nombre de cas d'élèves vus	0	30	11	41
Nombre de RDV	0	52	31	83
Consultation psychologique				
Nombre de cas d'élèves vus	18	3	56	77
Nombre de RDV	59	5	242	306
Consultation sociale				
Nombre de cas d'élèves vus	32	0	1	33
Nombre de RDV	135	0	4	139
Nombre total de cas	50	33	68	146
Nombre total de RDV	194	57	277	511

*Le SPOS était composé en 2009/2010 de 2 psychologues pour 74h/semaine, excepté pendant 2 mois où le spos était composé de 4 psychologues pour 154h/semaine et pendant trois mois de 3 psychologues pour 114 hrs/semaine.

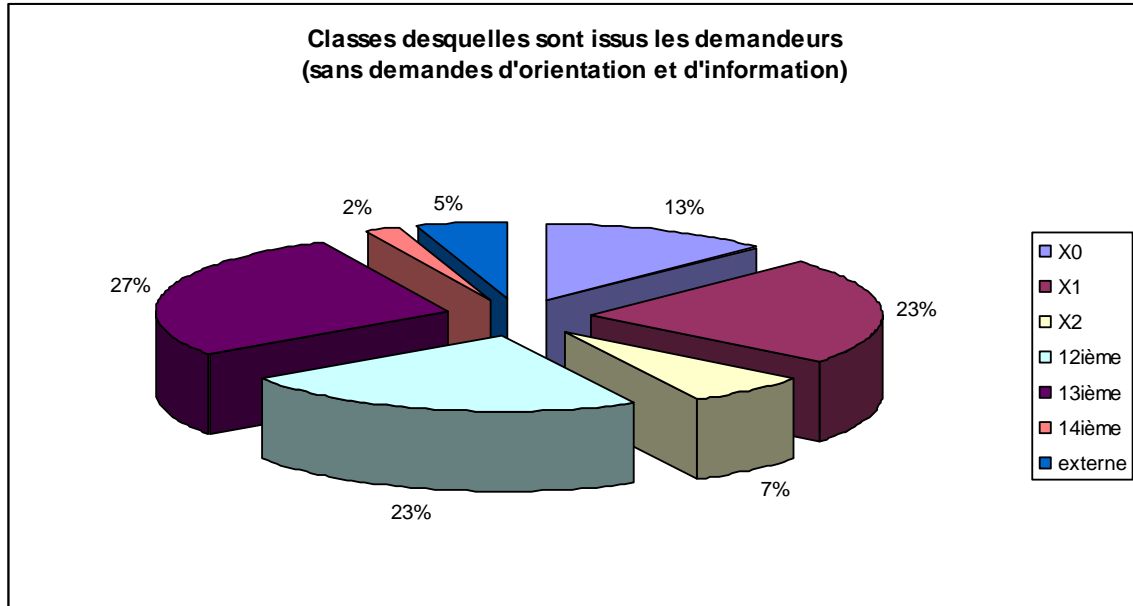
** L'assistante sociale en fonction pour 40 h/semaine, se déplace dans chaque Centre.

*** Les Professeurs-Orienteurs sont au nombre de 5. Répartition par Centre de Formation : 3 au SIELUX, 2 au CFETT et 1 CFNID.

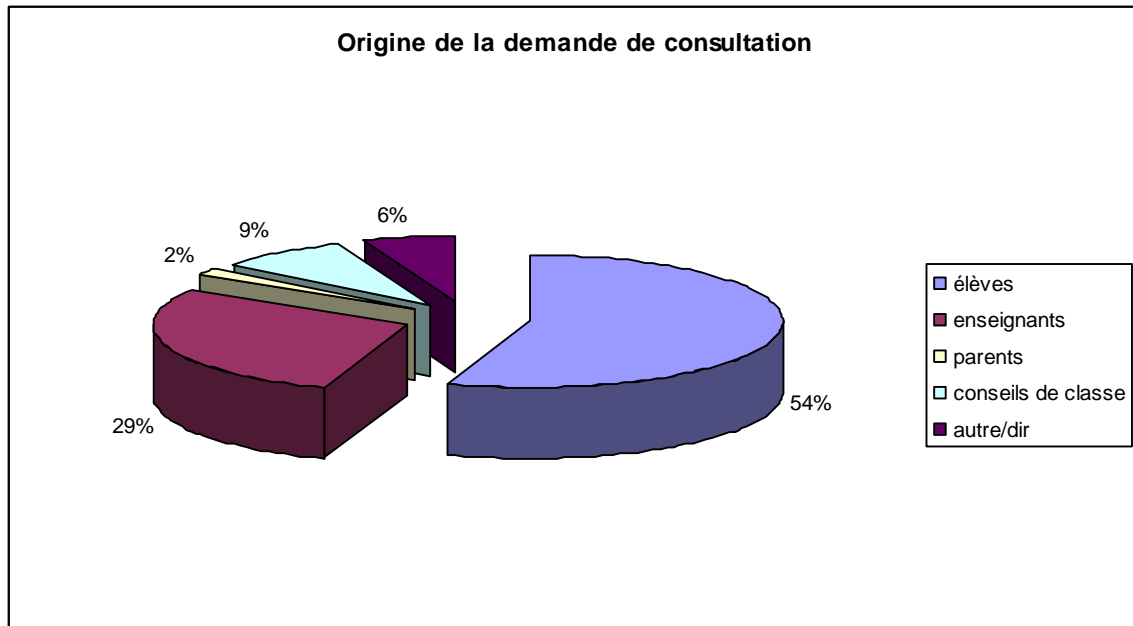
Analyse détaillée des consultations réalisées par l'équipe du SPOS (psychologues & assistante sociale):

L'échantillon sur lequel porte l'analyse qui suit est de N=101 élèves vus par l'équipe du SPOS.

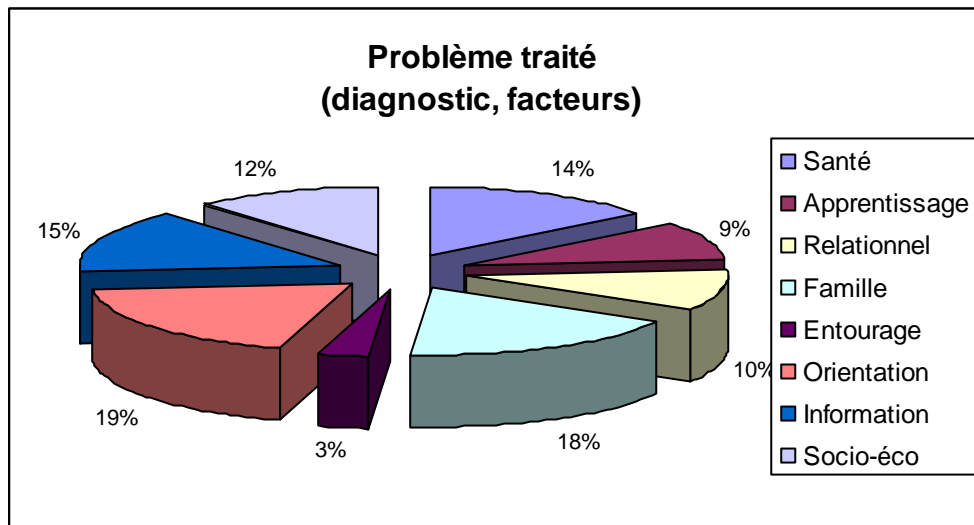
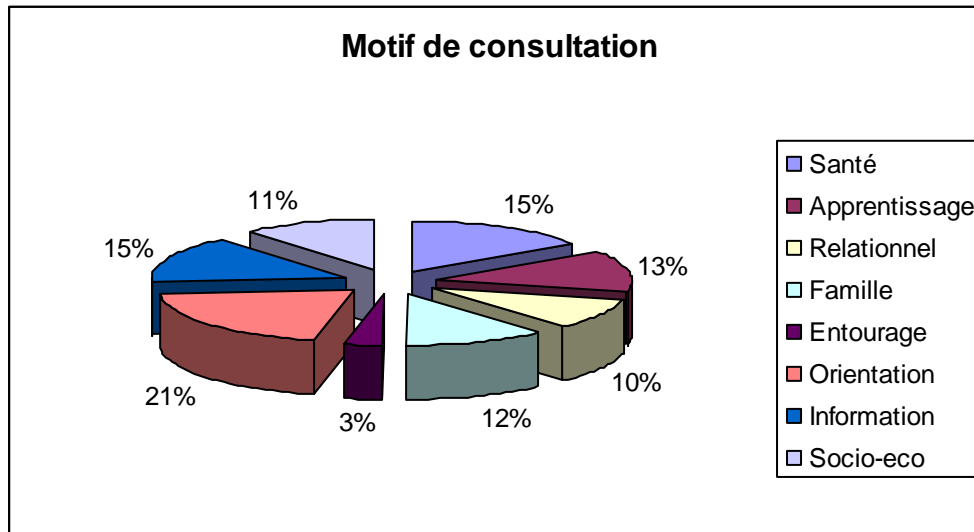
Les classes cibles:



Les demandeurs :



Le type d'aide apportée aux personnes :



Nombre de RDV par élève

Type de consultation	Nombre moyen de RDV par élève
Consultation scolaire	2.82 ≈ 3
Consultation psychologique	4.07 ≈ 4
Consultation sociales	4.21 ≈ 4
Toutes consultations psycho-sociales confondues (info et orientation <i>inclus</i>)	3.99 ≈ 4

Pour résumer le travail de consultation de l'équipe SPOS, on peut dire que:

- **Les classes cibles (information et orientation exclues):** la majorité des demandes viennent des 13^{ième} (27%), des 12^{ième} (23%) et des X1 (23%). Autrement dit, 50 % des demandes viennent des classes à mi-parcours de leur formation. Une hypothèse serait la confrontation à la réalité du métier à ce stade de la formation, ce qui motiverait les jeunes à consulter le SPOS. On peut également observer, que le pourcentage en ce qui concerne les demandes venant des classes terminales est minime par rapport aux autres classes.
- **Les demandeurs (information et orientation exclues) :** la grande majorité (54%) de l'origine des demandes de consultations provient de l'élève lui même. 29% des demandes proviennent des enseignants, premières personnes confrontées aux difficultés de l'élève.
- **Motif de consultation & Problème traité:** on observe dans nos statistiques une légère différence entre le motif de consultation et le problème traité en ce qui concerne la part familiale des difficultés rencontrées par l'élève. Cependant, dans la réalité du travail de l'équipe SPOS, les difficultés familiales priment davantage.
Le plus grand pourcentage des problèmes traités concerne l'orientation scolaire et l'information (34%). Il est également important de souligner, que 14% des problèmes traités sont de type « santé » et 18% de type « famille » (32%).
- **Nombre de RDV par élève (information et orientation exclues):** le nombre moyen de rendez-vous par élève tout type de consultation confondu est de 4.

1.1.2. Interventions de groupes et conseils de classe

a) Objectifs

Tous les aspects relatifs à la communication et à la concertation avec les enseignants et la direction sont à développer, que ce soit en amont de l'intervention, lors de la détection précoce des besoins, l'observation des faits et de la définition des objectifs psycho-pédagogiques, ou en aval lors du suivi du groupe suite à l'intervention.

b) Mesures

- la prise de contact avec les régents avant les conseils de classe pour les élèves en difficultés ;
- collaboration avec les enseignants et la Direction concernant les mesures de remédiation :
Lerne-Lernen : procédure de communication SPOS/Profs-orienteurs/Régents/Secrétariat ;
Rendez-vous SPOS : procédure de communication SPOS/Régent/Enseignants ;
- intervention en classe lors de conflits en classe ;

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

- La prise de contact avec les régents avant les conseils de classe pour les élèves en difficultés a été partiellement concrétisée en fin d'année scolaire. Ceci, peut être en partie expliqué par l'augmentation ponctuelle de l'effectif du SPOS. Cette expérience c'est avérée très positive dans l'accompagnement de l'élève et de ce fait, cette mesure est à poursuivre absolument l'année prochaine.
- La collaboration avec les enseignants et la Direction concernant les mesures de remédiation n'a pas atteint son objectif.
Une concertation Direction-Professeurs Orienteurs-SPOS doit décider en début d'année scolaire de la suite à donner à ce dossier.
- Lors d'une intervention en classe, une évolution dans le sens d'une collaboration avec les enseignants a eu lieu. Cette expérience a permis de constater les aspects à améliorer pour une meilleure communication et collaboration.

Il est absolument nécessaire de continuer à développer la coopération avec la Direction, le corps enseignant et les **élèves**.

1.1.3. Service social

a) Objectifs

Dans le but d'optimiser les chances de réussite scolaire des élèves par des moyens socio-pédagogiques il est important de promouvoir les projets entamés l'année précédente (« Home », « Schüler hëllefen Schüler », éducation sexuelle).

Les mesures sont à développer pour améliorer la collaboration avec les partenaires scolaires et atteindre le plus tôt possible les élèves en difficulté.

b) Mesures

- Gestion du dossier « Appui » du Ministère de l'éducation nationale, dénommé au LTPS : Schüler hellefen Schüler ;
- collaboration Direction LTPS/SPOS/SACCLY;

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

L'objectif « promouvoir les projets entamés l'année 2008-2009 » a été mis en suspens. Le SPOS a besoin d'avantage de ressources humaines pour investir les dossiers socio-pédagogiques tels que : « Home », « éducation sexuelle », « Schüler hëllefen Schüler », ...

Nous constatons que par exemple aucun élève n'a bénéficié de l'offre « Appui » du Ministère de l'éducation nationale, dénommé au LTPS : Schüler hellefen Schüler. Relancer cette offre exige une publicité élargie et des collaborateurs engagés. Une réflexion approfondie est urgente pour réactiver les autres projets afin de continuer à

donner aux élèves des moyens socio-pédagogiques pour optimiser leur chance de réussite scolaire.

1.2.) Prévention

a) Objectifs

La prévention se faisant au niveau de l'information, et des projets-pilotes en ébauche, il importe d'élaborer un concept global en coopération avec direction et enseignants concernés.

b) Mesures

Aucune mesure spécifique n'a été mise au point.

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Le degré d'atteinte de l'objectif est resté au niveau de la réflexion en équipe. Suite à nos constatations, certains thèmes (grossesses chez les adolescents, ...) demandent une prévention prioritaire active pour l'année 2010-2011 en collaboration étroite avec toute la communauté scolaire.

1.3) l'Orientation

a) Objectifs

Institution d'une coopération avec les enseignants en matière de développement et d'évaluation de compétences (PRACLI) et d'une élaboration d'actions d'information, de sensibilisation et de soutien pour les classes débutantes.

En matière de la Foire de l'étudiant, le rôle du SPOS consiste d'abord à assurer que les élèves intéressés bénéficient des documents élaborés par le CEDIES et le CPOS et par la suite, à veiller à l'orientation adaptée de chaque élève. A ce propos, le SPOS intensifie la collaboration avec les partenaires scolaires par l'échange des données et la prise de contact avec les élèves en difficulté du choix avant ou après la manifestation.

b) Mesures

- collaboration à la campagne de sensibilisation ;
- collaboration au bilan des compétences ;
- utilisation des données scolaires collectées en PRACLI ;
- courrier et courriel standardisés à tous les partenaires scolaires intéressés ;

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Consultations

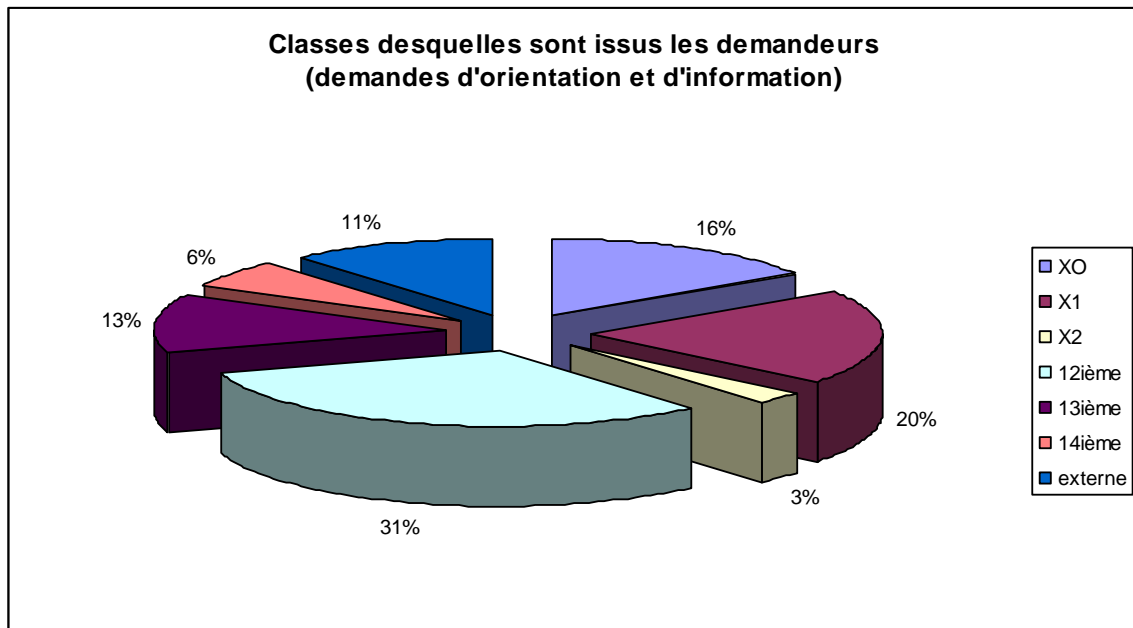
Menées par	Assistante sociale	Professeurs orienteurs	Psychologues	Nombre total
Type de consultation				
Orientation scolaire et professionnelle				
Nombre de cas d'élèves vus	19	13	40	72
Nombre de RDV	36	16	106	158

Nombre de RDV par élève

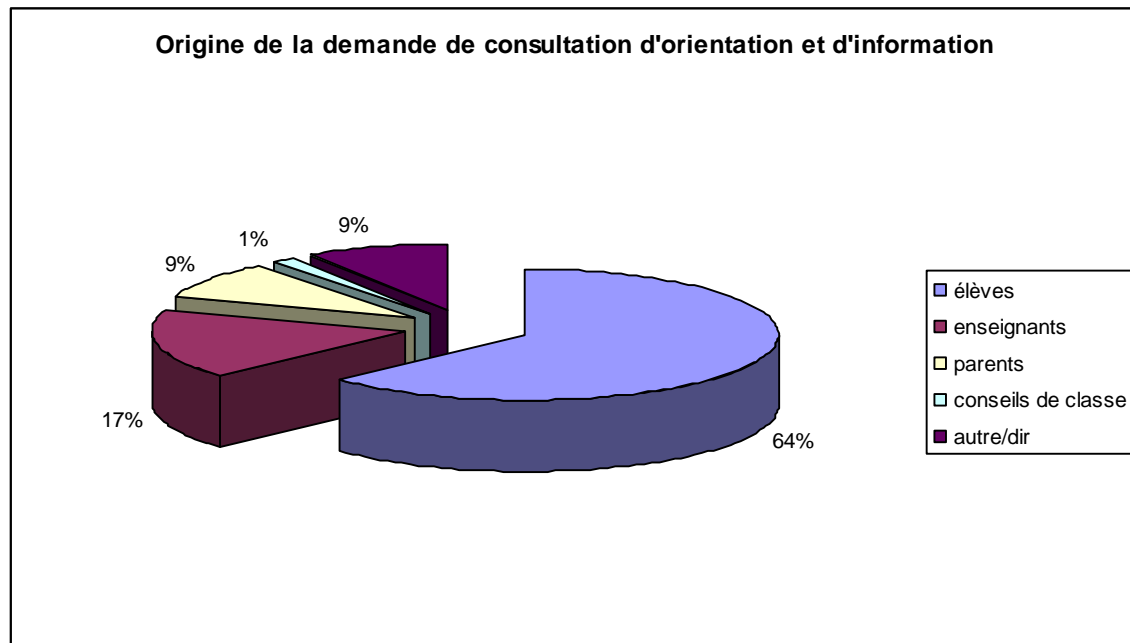
Type de consultation	Nombre moyen de RDV par élève
Consultation orientation scolaire et information	2.20 \approx 2

Analyse détaillée des consultations réalisées par l'équipe du SPOS (psychologues, assistante sociale & Professeurs-Orienteurs):

Les classes cibles:



Les demandeurs :



Pour résumer le travail de consultation de l'équipe SPOS, on peut dire que:

- **Les classes cibles (information et orientation uniquement):** la majorité des demandes viennent des 12^{ième} (31%). Il est frappant d'observer que 47% (31% 12^{ième} + 16% X0) des demandes surgissent des classes débutantes. De plus, 33% (13% 13^{ième} + 20% X1) des demandes proviennent encore des classes à mi-parcours.
On peut également observer, que le pourcentage en ce qui concerne les demandes venant des classes terminales est minime par rapport aux autres classes.
 - **Les demandeurs (information et orientation uniquement) :** la grande majorité (64%) de l'origine des demandes de consultations provient de l'élève lui même. Ensuite, 17% des demandes proviennent des enseignants.
 - **Nombre de RDV par élève (information et orientation uniquement):** le nombre moyen de rendez-vous par élève est de 2.
-
- En ce qui concerne la campagne de sensibilisation, la collaboration SPOS/Professeurs-Orienteurs est toujours satisfaisante. L'échange d'informations sur les messages à transmettre aux élèves reste à poursuivre avec les professeurs-Orienteurs. (Annexe 1)
 - Un membre du Spos soutenue par toute l'équipe a participé à certaines réunions d'élaboration et de mise en pratique du bilan des compétences. De plus, l'équipe du Spos a assuré une permanence pour accueillir et renseigner les candidats en échec au bilan des compétences.
 - L'utilisation des données scolaires collectées en PRACLI n'a été qu'occasionnelle. Pour l'année 2010-2011, une utilisation systématique est à prévoir liée à une collaboration avec les enseignants.

- L'objectif concernant la foire de l'étudiant a été atteint. Aucun élève ne s'est présenté au SPOS après la Foire des étudiants. Il serait donc intéressant d'évaluer l'impacte des mesures prises par le SPOS chez les personnes concernées.

1.4.) Information

a) Objectifs

Des indicateurs définis permettant de vérifier l'impact et/ou l'utilité de la transmission d'informations est à définir.

Il est également à veiller à une mise à jour régulière de la documentation

b) Mesures

- Pas de mesures spécifiques pour vérifier l'impact et/ou l'utilité de la transmission d'informations.
- documenter les entrées et sorties de courriers

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

- L'impact et/ou l'utilité de la transmission d'informations n'a pas été vérifié.
- La documentation n'a été que partiellement réalisée.

1.5.) Coopération externe

a) Objectifs

Elaboration des démarches de prises de contact ainsi que le processus de collaboration externe.

b) Mesures

Favoriser une documentation systématique des contacts extérieurs, ainsi qu'une communication claire et précise.

Assurer une stabilité de l'équipe afin de permettre aux contacts extérieurs d'avoir des personnes de références au sein du SPOS LTPS.

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Wunnengshellef asbl

- 3 élèves ont bénéficié d'un logement de la Wunnengshellef, ce qui implique 6 visites à domicile obligatoire de la part de l'assistante sociale ;

- 7 élèves ont été sur la liste des demandeurs d'un logement à coût modéré géré par la Wunnengshellef asbl;
- 1 demande a été fructueuse, l'élève a pu s'installer dans un studio géré par la Wunnengshellef ;
- 3 ont trouvé un logement sur le marché de l'immobilier ;
- 1 élève a trouvé logis chez des connaissances ;
- 1 élève est resté sur la liste et vit dans un café, se fait inviter pour les commodités, la cuisine par exemple ;
- 1 élève a quitté l'école et a perdu le droit d'accès ;
- En juillet 2010 deux nouvelles demandes ont été introduites pour avoir accès à un logement de la Wunnengshellef asbl ;

Service national de la jeunesse

Les deux demandes de subvention pour voyage scolaire, adressées au SPOS n'ont finalement pas aboutis.

Sacclly

Structure d'accueil jour et nuit pour jeunes à besoins spécifiques fréquentant les lycées de la Nordstad ...

La première réunion des SPOS des lycées du Nord avec Madame Kirsch, responsable de la nouvelle structure a eu lieu le 27 juillet 2010.

La collaboration en vue d'une admission d'un élève du LTPS a été entamée en juillet 2010.

Ministère du Logement-Ministère de la Famille

Aide au financement d'une garantie locative.

Des trois demandes adressées au Ministère, deux ont été acceptées, les élèves ont récupérés la caution et les frais d'agence payés en vue de l'octroi d'un logement sur le marché de l'immobilier.

Une demande a été refusée sur dossier.

Bien d'autres collaborateurs extérieurs, tel que les **SPOS des lycées**, les **offices sociaux, des avocats, le Fond national de solidarité, les services psychologiques, le CPOS...** ont permis aux élèves s'adressant au SPOS du LTPS de maintenir une stabilité satisfaisante leur permettant de réussir leurs études.

Malgré une collaboration externe importante sur demande, celle ci n'est pas documentée systématiquement et de façon transparente. Dans l'impossibilité d'assurer une stabilité de l'équipe, les personnes de références ne restent pas les même à long terme ce qui interrompt les contacts de confiance vers l'extérieur.

Ainsi, il serait important pour l'année à venir, à l'aide d'une documentation claire et précise de maintenir les contacts extérieurs par la transmissions de ces données aux nouveaux membres de l'équipe SPOS.

1.6.) Participation au développement de l'école

a) Objectifs

Intensifier et systématiser la coopération avec la communauté scolaire.

b) Mesures

Communiquer la coopération du SPOS à travers certaines plateformes d'échange telles que les réunions plénières.

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Le SPOS continue à collaborer avec tous les partenaires scolaires et à coopérer dans les projets. Toutefois, la place qu'occupe le SPOS dans les différents projets n'est pas suffisamment claire. A cet égard, il est important pour l'année 2010-2011 que le SPOS puisse se positionner davantage en collaboration avec la communauté scolaire.

Projets auxquelles le SPOS a participé :

- Charte scolaire
- Mesures de remédiation :
 - Cours d'appui langues
 - Méthodes d'apprentissage
- Cours d'appui organisé par le MEN (dénommé au LTPS « Schüler hëllefен Schüler »)
- Mesure de rémédiation pour la classe X0AS7 en COTE 1 et 2
- Health Virus Day
- Projet d'établissement « FIT TO TEACH – FIT TO CARE »
- Projet « Apprentissage de techniques visant le bien-être personnel »
- Projet « Etude sur les abandons au LTPS »

1.7.) Développement qualité SPOS

a) Objectifs

Maintenir une qualité de travail SPOS.
Structurer et stabiliser le service par rapport à la réalité rencontrée.

b) Mesures

Il est absolument nécessaire de se réserver du temps à la formation, à la communication, à l'échange d'information, au transfert explicite et à la documentation systématique des contenus des services offerts par le SPOS.
Utilisation du rapport qualité comme base de travail pour le SPOS.

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Certains membres ont pu bénéficier de temps à la formation. Cet investissement a eu un effet significatif à court et à long terme sur la qualité du travail SPOS. Il est à prévoir un investissement supplémentaire dans la documentation et la transmission des informations au service.

La systématisation et l'utilisation d'une documentation développée par le service dans certains domaines (p.ex. données conseil de classe, données mesures de remédiation, données des suivis et conseils des élèves, ...) a permis d'augmenter la qualité des services offerts par le SPOS. Cette base de travail permet une continuité dans le développement de qualité SPOS et ce malgré des changements de personnel constants. Ces objectifs doivent être absolument poursuivis, même s'il faut se rendre à l'évidence de la fragilité du service.

1.8.) Relations publiques

a) Objectifs

Transmission d'informations claires et précises concernant l'accessibilité au SPOS et les services offerts par le SPOS.

b) Mesures

- Présentation du SPOS dans toutes les classes débutantes
- Mise à jour et amélioration des informations diffusées sur le site internet LTPS
- Mise à jour et amélioration des informations diffusées dans le carnet d'accueil LTPS
- Affichage clair et précis des coordonnées de contact SPOS dans les 4 Centres de formations
- Mise en service des répondeurs (CFETT, CFLUX, CFNID, SIEGE)

- Cours sur les structures scolaires et le service social offert aux futurs assistants sociaux en quatrième année de formation et candidats à l'examen d'Etat en vue de l'obtention du diplôme d'Etat luxembourgeois.

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Les mesures prises pour atteindre l'objectif ont été fructueuses. Il est évident que des mises à jour continues sont obligatoires, ainsi que des améliorations au niveau de la qualité des transmissions des messages.

1.9.) Administration

a) Objectifs

Les délais de remise des dossiers des subsides annuels et trimestriels doivent être respectés pour garantir au plus vite l'aide financière accordée aux élèves nécessiteux. La gestion des dossiers psycho-sociaux doit être davantage systématisée. Les critères d'octroi des subsides pour élèves méritants du CPOS doivent être différenciés d'avantage au LTPS par rapport aux critères de mérite récompensé par le LTPS.

b) Mesures

- Formation de toute l'équipe SPOS par l'assistante sociale dans la gestion des dossiers subsides annuels
- Participation de l'ensemble de l'équipe à la gestion des dossiers psycho-sociaux
- Définition des critères d'octroi des subsides pour élèves méritants du CPOS et diffusion de ceux-ci à la Direction et au corps enseignant avant les conseils de classe

c) Degré d'atteinte de l'objectif et conclusions

Subsides annuelles :

103 demandes de subsides accordés aux familles à revenu modeste par le CPOS et 28 demandes ont été refusées sur dossier.

Bon d'achat :

Un bon d'achat à été accordé.

Repas gratuits :

27 élèves ont demandé les repas gratuits. Après sélection, 21 personnes et par la suite 15 personnes ont bénéficié régulièrement des repas gratuits.

Pour 2009-2010 : Les élèves du Centre de Formation de Bascharage n'ont plus accès à une cantine scolaire et ils ont été retirés de la liste.

Tous les centres de formation ont été servis par le système de cartes à débloquent par le Ministère de l'Education nationale, service des cantines.

Les élèves n'ont pas pu profiter de l'offre pendant les périodes de stages.

Subsides pour élèves méritants :

41 élèves ont obtenu un subside pour leurs mérites de la part du CPOS.

Subsides trimestriels :

27 demandes ont été gérées au cours de l'année.

4 demandes se sont vues refusées.

14 demandes ont été accordées à la fin de l'année (14 demandes de la quatrième tranche).

Les fluctuations de ces dossiers s'expliquent par le fait que tous les demandeurs sont confrontés à une crise existentielle qui escale à un moment ou un autre et que certains demandeurs ne se ré stabilisent pas et quittent le lycée.

Les délais de remise des dossiers des subsides annuels et trimestriels ont été respectés. Ceci dit, il faut des efforts considérables chaque année pour réussir ce challenge. En collaboration avec le CPOS, l'assistante sociale cherche à engager des stagiaire assistants sociaux en 4^{ième} année de formation pour renforcer le service.

La gestion systématisée des dossiers psycho-sociaux a facilité la communication au sein de l'équipe SPOS. La gestion des dossiers psycho-sociaux doit encore être davantage systématisée et transparente.

La définition des critères d'octroi des subsides pour élèves méritants du CPOS, ainsi que la diffusion de ceux-ci à la Direction et au corps enseignant avant les conseils de classe a facilité le choix des élèves en question. Cette procédure demande un développement continu en collaboration avec le CPOS et la Direction du LTPS.

2.) Conclusions générales

2.1. Résumé et pistes de travail pour 2010-2011

2.1.1.) Conseil et accompagnement

2.1.1.a) Consultations

1) L'objectif d'une standardisation du processus et des méthodes de consultation n'a pu être qu'en partie atteint.

Conclusions pour l'année 2010-2011

- analyse de cas (1 fois par semaine, lors de la réunion d'équipe)
- promouvoir les consultations interdisciplinaires
- systématiser le feedback au premier demandeur

2) Une meilleure organisation du travail a été réalisée au cours de l'année 2009-2010 (5 bureaux, pool constant de 5 membres SPOS, 4 réponders, 1 GSM social).

Conclusions pour l'année 2010-2011

- mise en fonction du répondeur au Siège ;
- demande de postes fixes pour le SPOS LTPS ;

3) L'objectif concernant des échanges intensifiés et structurés sur la collaboration entre membres de l'équipe a été atteint par la mise en place d'une réunion hebdomadaire et réunions sporadiques selon besoin ainsi que par l'utilisation de fichiers spécifiques concernant la récolte de données en général.

Conclusions pour l'année 2010-2011

- le développement de cette collaboration reste en évolution permanente.

4) Une documentation standard, systématique et plus visible du travail psycho-social a été développée.

Conclusions pour l'année 2010-2011

- la documentation concernant le suivi des élèves et le secret partagé demande une réflexion approfondie.

5) Pour atteindre l'objectif d'une organisation de mesures spécifiques d'aide aux élèves, plus globales, préventives et d'avantage en coopération avec des intervenants internes et externes, le projet Warken X0AS a été élaboré et concrétisé. De plus, le SPOS a élaboré un moyen de détection d'élèves en difficultés d'intégration scolaire (fichier de récolte de données concernant les élèves en difficultés).

Conclusions pour l'année 2010-2011

- Le projet Warken X0AS sera réévalué avec souci d'un développement continu.
- Les élèves en difficultés d'intégration scolaire détectés en 2009-2010, bénéficieront d'une attention privilégiée de la part du SPOS dès la rentrée scolaire 2010-2011.

2.1.1.b) Interventions de groupes et conseils de classe

Tous les aspects relatifs à la communication et à la concertation avec les enseignants et la direction ont partiellement été développés.

- La prise de contact avec les régents avant les conseils de classe pour les élèves en difficultés a été partiellement concrétisée en fin d'année scolaire.
- La collaboration avec les enseignants, la direction et les élèves reste à développer.
- Les interventions en classe restent à améliorer pour une meilleure communication et collaboration.

2.1.1.c) Service social

L'objectif « promouvoir les projets entamés l'année 2008-2009 » ainsi que le développement d'une collaboration avec les partenaires scolaires dans le but d'optimiser les chances de réussite scolaire des élèves par des moyens socio-pédagogiques n'a pas été atteint.

Avec un pool constant de 5 membres, le SPOS pourra relancer les dossiers en 2010-2011.

2.1.2) Prévention

En 2009-2010, les projets-pilotes en ébauche des années précédentes sont restés au niveau de la réflexion en équipe.

Pour l'année 2010-2011 le SPOS se concentrera prioritairement sur les projets de prévention en collaboration étroite avec toute la communauté scolaire. Ceci fait partie de la participation du SPOS au développement de l'école.

2.1.3) Orientation

- En ce qui concerne la campagne de sensibilisation, la collaboration SPOS/Professeurs-Orienteurs est toujours satisfaisante. L'échange d'informations sur les messages à transmettre aux élèves reste à poursuivre avec les professeurs-Orienteurs.
- Un membre du Spos soutenu par toute l'équipe a participé à certaines réunions d'élaboration et de mise en pratique du bilan des compétences. De plus, l'équipe du Spos a assuré une permanence pour accueillir et renseigner les candidats en échec au bilan des compétences.
- L'utilisation des données scolaires collectées en PRACLI n'a été qu'occasionnelle. Pour l'année 2010-2011, une utilisation systématique est à prévoir liée à une collaboration avec les enseignants.
- L'objectif concernant la foire de l'étudiant a été atteint. Aucun élève ne s'est présenté au SPOS après la Foire des étudiants. Il serait donc intéressant d'évaluer l'impacte des mesures prises par le SPOS chez les personnes concernées.

2.1.4) Information

L'impact et/ou l'utilité de la transmission d'informations n'a pas été vérifié. Pour l'année 2010-2011 des indicateurs sont à définir pour en mesurer l'impact et son utilité.

La documentation n'a été que partiellement réalisée. Ceci est à améliorer l'année 2010-2011.

2.1.5) Coopération externe

Malgré une collaboration externe importante sur demande, celle-ci n'est pas documentée systématiquement et de façon transparente. Dans l'impossibilité d'assurer une stabilité de l'équipe, les personnes de références ne restent pas les mêmes à long terme ce qui interrompt les contacts de confiance vers l'extérieur.

Ainsi, il serait important pour l'année 2010-2011, à l'aide d'une documentation claire et précise de maintenir les contacts extérieurs par la transmission de ces données aux nouveaux membres de l'équipe SPOS.

2.1.6) Participation au développement de l'école

Le SPOS continue à collaborer avec tous les partenaires scolaires et à coopérer dans les différents projets scolaires. Toutefois, la place qu'occupe le SPOS dans les différents projets n'est pas toujours suffisamment claire. À cet égard, il est important pour l'année 2010-2011 que le SPOS puisse se positionner davantage en collaboration avec la communauté scolaire.

2.1.7) Développement qualité SPOS

Certains membres ont pu bénéficier de temps à la formation. Cet investissement a eu un effet significatif à court et à long terme sur la qualité du travail SPOS. Il est à prévoir un investissement supplémentaire dans la documentation et la transmission des informations au service.

La systématisation et l'utilisation d'une documentation développée par le service dans certains domaines (p.ex. données conseil de classe, données mesures de remédiation, données des suivis et conseils des élèves, ...) a permis d'augmenter la qualité des services offerts par le SPOS. Cette base de travail permet une continuité dans le développement de qualité SPOS et ce malgré des changements de personnel constants. Ces objectifs doivent être absolument poursuivis, même s'il faut se rendre à l'évidence de la fragilité du service.

2.1.8) Relations publiques

Les mesures prises pour atteindre le but d'une transmission d'informations claires et précises concernant l'accessibilité au SPOS et les services offerts par le SPOS ont été fructueuses. Il est évident que des mises à jour continues sont obligatoires, ainsi que des améliorations au niveau de la qualité des transmissions des messages.

2.1.9) Administration

Les délais de remise des dossiers des subsides annuels et trimestriels ont été respectés. Ceci dit, il faut des efforts considérables chaque année pour réussir ce challenge. En collaboration avec le CPOS, l'assistante sociale cherche à engager des stagiaires assistants sociaux en 4^{ième} année de formation pour renforcer le service.

La gestion systématisée des dossiers psycho-sociaux a facilité la communication au sein de l'équipe SPOS. La gestion de ceux-ci doit encore être davantage systématisée et transparente.

La définition des critères d'octroi des subsides pour élèves méritants du CPOS, ainsi que la diffusion de ceux-ci à la Direction et au corps enseignant avant les conseils de classe a facilité le choix des élèves en question. Cette procédure demande un développement continu en collaboration avec le CPOS et la Direction du LTPS.

2.2. Conclusions

En se référant aux 9 axes définis par le « rapport global de qualité SPOS », il est possible de conclure, que les quatre objectifs principaux visés en début d'année 2009-2010 ont été partiellement atteints.

Il est tout de même important de dire que :

- Les projets socio-pédagogiques entamés pendant les années précédentes n'ont pas pu être investis. Ces projets en question seront considérés pour l'année 2010-2011 dans le cadre de la participation du SPOS dans le développement de l'école voir dans le dans le cadre de prévention.
- Au niveau de l'orientation scolaire l'utilisation des données scolaires collectées en PRACLI n'a été qu'occasionnelle. Pour l'année 2010-2011, une utilisation systématique est à prévoir liée à une collaboration avec les enseignants.
- En ce qui concerne le point de l'information, la documentation n'a été que partiellement réalisée. Ceci est à améliorer l'année 2010-2011.
- Au niveau de la coopération externe il serait important pour l'année 2010-2011, à l'aide d'une documentation claire et précise de maintenir les contacts extérieurs par la transmissions de ces données aux nouveaux membres de l'équipe SPOS.
- Dans la participation du SPOS au niveau du développement de l'école il est important pour l'année 2010-2011 que le SPOS puisse se positionner davantage en collaboration avec la communauté scolaire.

3.) Annexe