

Rapport développement qualité

SPOS 2010-2011

Lycée Technique pour Professions de Santé

Vérification de l'objectif annuel

Objectif

1. Adapter les méthodes standards de collaboration et de coopération, afin de garantir un travail interdisciplinaire judicieux et une transmission d'informations adéquate et efficace.
2. Structurer et stabiliser le service en développant et en utilisant de manière systématique une documentation claire et précise.
3. Renforcer la position du service dans le réseau d'interaction multidisciplinaire.

Mesures

Voir pages du présent document.

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

a) Objectifs

Consultations et suivis

- promouvoir les consultations et le travail interdisciplinaire
- assurer une continuité des suivis psychologiques et sociaux
- systématiser le feedback au premier demandeur
- systématiser les consultations sur rendez-vous

CDC & Interventions en classe

- Continuer à favoriser la prise de contact avec les régents avant les conseils de classe pour les élèves en difficultés.
- La collaboration avec les enseignants, la direction et les élèves reste à développer en ce qui concerne les mesures de remédiation.
- Promouvoir une meilleure communication et collaboration avec les élèves, les enseignants et la direction lorsqu'il s'agit d'interventions en classe.

b) Mesures

Consultations et suivis

- Restructuration des fiches de consultation (entre autres indiquer la raison principale, etc...)
- Dossier « élèves à surveiller » avec listes contenant les noms des élèves « à surveiller » (AS) « prendre contact » (PC) et « contact pris » (CP) lesquelles sont à actualiser après chaque conseil de classe
- Réunions régulières « analyse de cas » une à deux fois par mois

CDC & Interventions en classe

- Nouvelle structuration des fichiers CDC
- Utilisation de la plateforme « mySchool » « SPOS-ORIEN » et mise au point d'une procédure de collaboration
- Résumé et documentation de la procédure de l'intervention en classe (motifs, déroulement, conclusion)

Volet social

- Documentation des procédures sociales à suivre
- Regroupement des données concernant les élèves en suivi social en vue de la transparence des données sociales au sein de l'équipe SPOS.

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

Consultations et suivis

- ❖ Les consultations et le travail d'équipe ont été favorisés par une vision interdisciplinaire des élèves pris en charges et un échange intensifié et structuré entre les membres de l'équipe.
- ❖ La continuité des suivis a pu être assurée par une mobilité adéquate de tous les membres de l'équipe SPOS et une documentation standard, systématique et plus visible du travail psychosocial. Les réunions régulières en équipe ont également favorisées l'atteinte de cet objectif.
- ❖ Le feedback au premier demandeur de manière systématique favorise l'installation d'une relation de confiance entre l'équipe SPOS et le reste de la communauté scolaire, indispensable pour une bonne collaboration. Ceci dit, il est possible de systématiser davantage cette procédure.
- ❖ En ce qui concerne la systématisation des consultations sur rendez-vous, l'objectif a été atteint. Il est évident pour l'équipe SPOS, que cette manière de travailler a permis d'augmenter la qualité des services offerts envers toute la communauté scolaire. Il est tout de même important de souligner, que les rendez-vous sont difficiles à régler vu les horaires chargés des élèves, la mobilité de l'assistant social dans les quatre Centres de Formation et la situation du bureau SPOS au Centre de Formation Bascharage. L'assistant social dispose d'un GSM social, ce qui lui permet de travailler avec des méthodes de communication modernes tel que les SMS et les conférences téléphoniques. De plus, la communication par courriel prend également de plus en plus d'envergure.

CDC & Interventions en classe

- ❖ 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. L'importance de cette collaboration est reconnue et soutenue par les enseignants ayant fait l'expérience d'une telle collaboration.
- ❖ La collaboration avec les enseignants, la direction et les élèves concernant les mesures de remédiation n'a évolué que partiellement. Un suivi sur base d'un support électronique a permis un certain échange d'information, échange qui reste cependant insuffisant. Ce point reste donc à développer davantage.
- ❖ Les interventions en classe réalisées cette année ont permis d'acquérir de nouvelles expériences et de nouvelles données qui ont été soigneusement documentées dans un but de poursuivre l'évolution d'une meilleure prise en charge, d'une meilleure communication et collaboration avec les élèves, les enseignants et la direction.

Volet social

❖ Cantine :

Sur 53 élèves ayant droit à une réduction du prix à la cantine scolaire du LTPS, 20 élèves étaient sur la liste des élèves bénéficiaires au début de l'année, 5 élèves pouvaient être retenus en janvier 2011.

11 élèves ont profité des repas à prix réduit à partir de février et 13 élèves ont profité du prix réduit à partir de mars 2011.

Les fluctuations s'expliquent en partie par la politique du MENFP confronté à une augmentation importante des demandes dans le pays mais également par un horaire scolaire incompatible avec la fréquentation de la cantine scolaire et l'absence de cantine au centre de formation à Bascharage.

❖ Hébergement social :

Sur 12 demandes d'aide au logement, 6 élèves ont trouvé un logement à bon marché dans le secteur privé, 3 nouveaux élèves ont bénéficié d'un logement géré par la Wunnengshëllef asbl, et 3 élèves ont bénéficié d'une chambre d'élèves offert par un foyer pour jeunes.

Un élève du LTPS a séjourné pendant un semestre au Sacclly (structure d'accueil pour jeunes lycéens).

STATISTIQUES Consultations (Septembre 2010 - Juillet 2011)

Menées par Type de consultation	Assistante sociale **	Professeurs orienteurs***	Psychologues dipl.*	Nombre total
Consultation scolaire (méthode de travail, bilan) et éducatives				
Nombre de cas d'élèves vus	4	47	30	81
Nombre de RDV	5	81	50	136
Consultation psychologique				
Nombre de cas d'élèves vus	11	0	71	82
Nombre de RDV	23	0	179	202
Consultation sociale				
Nombre de cas d'élèves vus	36	0	5	41
Nombre de RDV	90	0	5	95
Nombre total de cas	51	47	106	204
Nombre total de RDV	118	81	234	433

Tableau 1 :

*Le SPOS était composé en 2010/2011 de:

- 2 psychologues pour 70h/semaine entre septembre et octobre ;
- 4 psychologues pour 140h/semaine entre octobre et mai ;
- 3 psychologues pour 100h/semaine entre mai et août ;

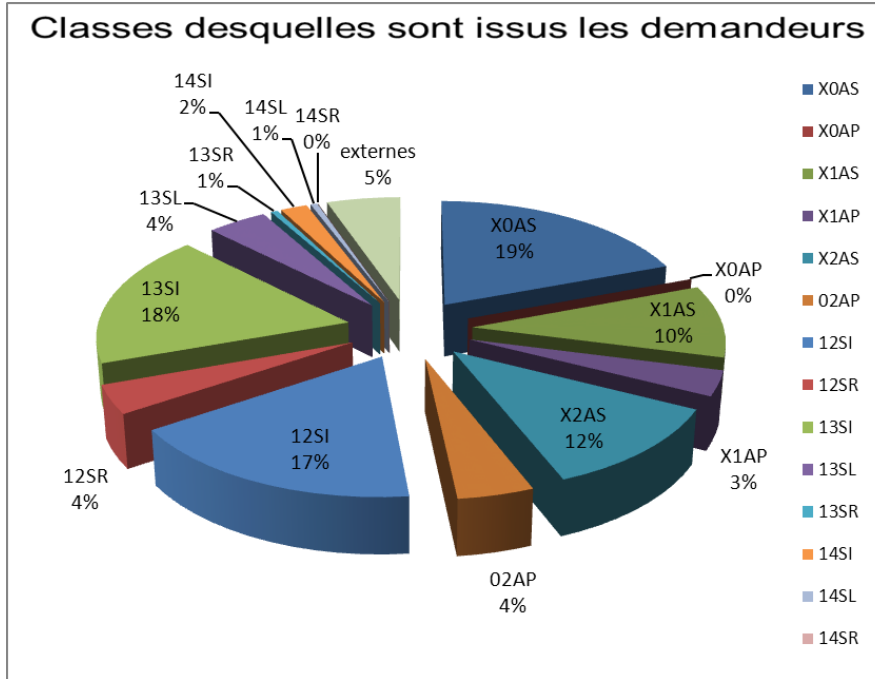
** L'assistante sociale en fonction pour 40 h/semaine, se déplace dans chaque Centre de formation.

*** Les Professeurs-Orienteurs sont au nombre de 8. Répartition par Centre de Formation : 3 au SIELUX, 3 au CFETT et 2 CFNID.

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

L'échantillon sur lequel porte l'analyse qui suit est de N=207 élèves vus par l'équipe du SPOS

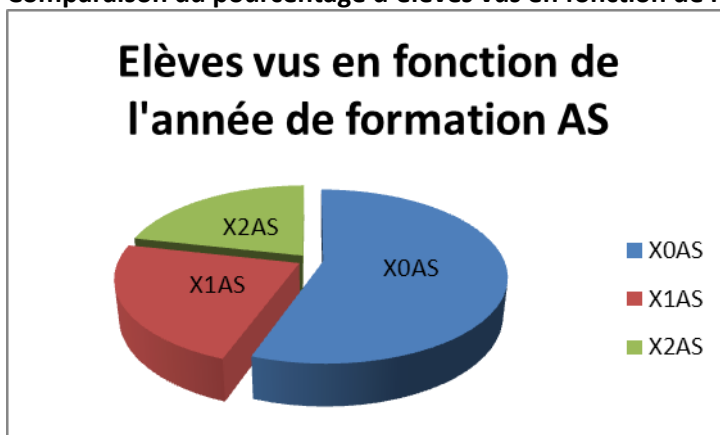
Les classes cibles :



Graphique 1 : Les chiffres correspondent au pourcentage d'élèves vus en fonction du type et de l'année de formation. Par exemple : 19% de la totalité des élèves vus au SPOS entre septembre 2010 et juillet 2011 (orientation inclus) sont issus de la première année de formation des aides-soignants. Ceci signifie que sur 207 élèves vus, 40 d'entre eux sont issus des classes de X0AS.

N.B. : (AS = Aides-Soignants ; AP = Assistant(e)s en Pharmacie ; SI = Infirmier/infirmière ; SR = ATM de Radiologie ; SL = ATM de Laboratoire)

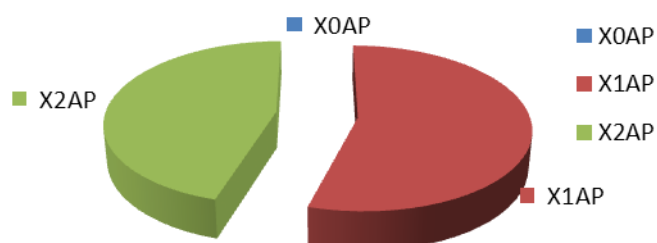
Comparaison du pourcentage d'élèves vus en fonction de l'année de formation selon section :



Graphique 2 :

- 56,34% des élèves des classes de X0AS ont été vus
- 23,00% des élèves des classes de X1AS ont été vus
- 21,00% des élèves des classes de X2AS ont été vus

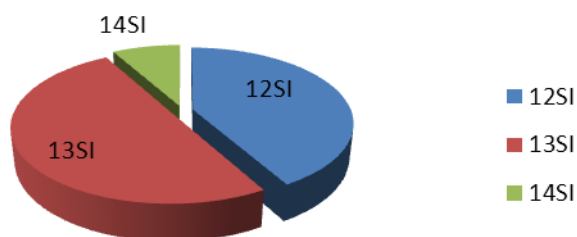
Elèves vus en fonction de l'année de formation AP



Graphique 3 :

- 0% des élèves des classes de X0AP ont été vus
- 63,64% des élèves des classes de X1AP ont été vus
- 52,94% des élèves des classes de X2AP ont été vus

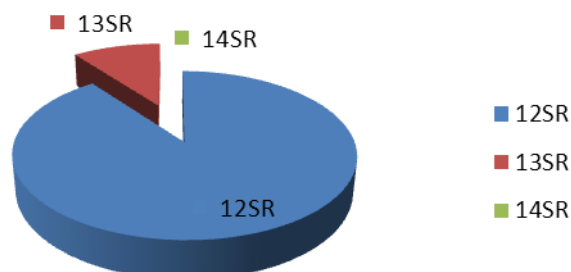
Elèves vus en fonction de l'année de formation SI



Graphique 4 :

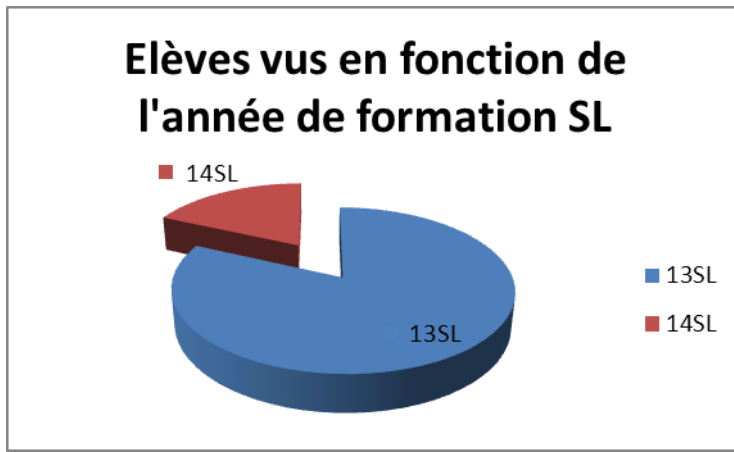
- 17,06% des élèves des classes de 12SI ont été vus
- 20,44% des élèves des classes de 13SI ont été vus
- 3,33% des élèves des classes de 14SI ont été vus

Elèves vus en fonction de l'année de formation SR



Graphique 5 :

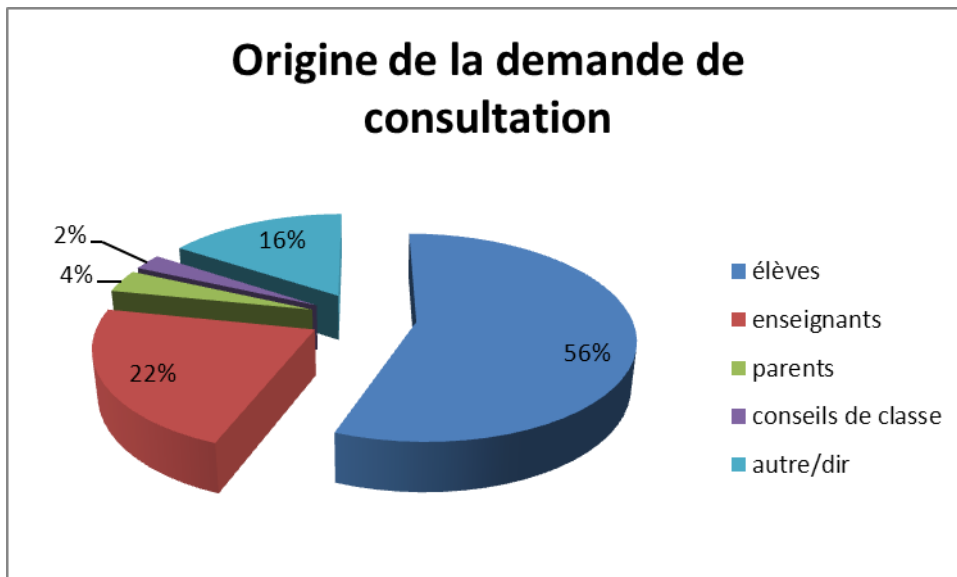
- 80,00% des élèves des classes de 12SR ont été vus
- 9,09% des élèves des classes de 13SR ont été vus
- 0% des élèves des classes de 14SR ont été vus



Graphique 6 :

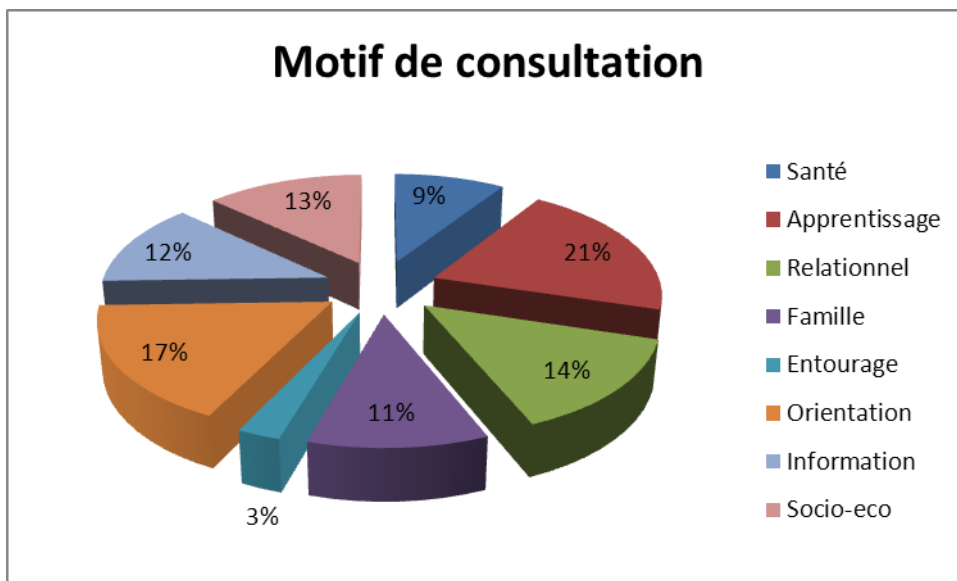
- 64,29% des élèves des classes de 13SL ont été vus
- 14,29% des élèves des classes de 14SL ont été vus

Les demandeurs :

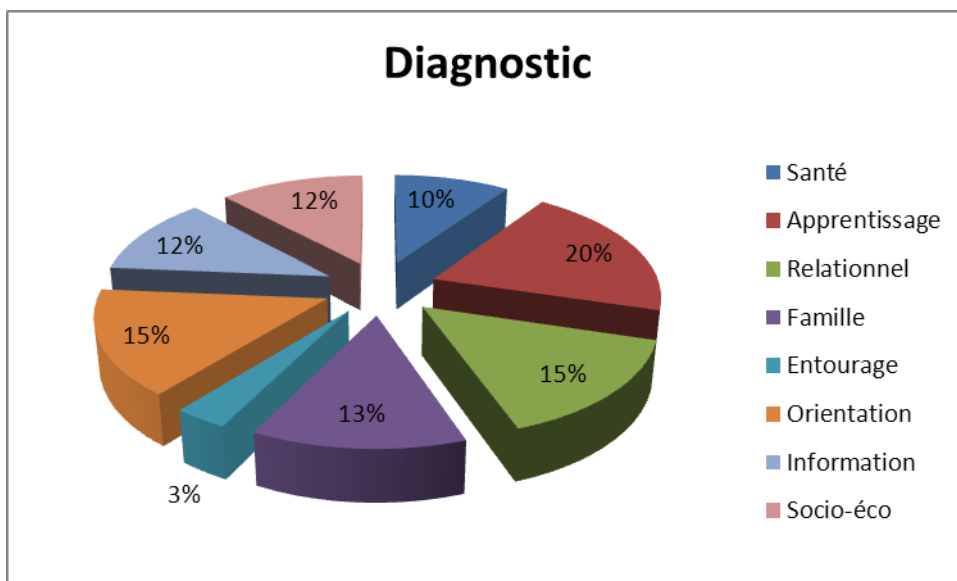


Graphique 7 : La majorité des demandes viennent des élèves (56%), suivi des enseignants (22%) et puis « autre » qui correspond surtout à la direction du LTPS (16%).

Le type d'aide apportée aux personnes :



Graphique 8 : Le motif de consultation dont il est le plus souvent question c'est les difficultés d'apprentissages (21%), suivi des questions d'orientation (17%), relationnelles (14%), socio-économiques (13%), informations (12%), famille (11%), santé (9%) et finalement entourage (3%).



Graphique 9 : Le problème traité dont il est le plus souvent question c'est les difficultés d'apprentissages (20%), suivi des questions d'orientation (15%) et relationnelles (15%), ensuite famille (13%), socio-économiques (12%) et informations (12%), santé (10%), et finalement entourage (3%).

Nombre de rendez-vous par élève

Type de consultation	Nombre moyen de RDV par élève
Consultation scolaire	1.68 ≈ 2
Consultation psychologique	2.46 ≈ 3
Consultation sociales	2.32 ≈ 3
Toutes consultations confondues « scolaires/psychologiques/sociales » (info et orientation non-inclus)	2.12 ≈ 3

Tableau 2 : En fonction du type de consultation il est rapporté le nombre moyen de rendez-vous par élève.

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

- **Les classes cibles :** la majorité des demandes viennent des classes XOAS (19%), 13SI (18%) et 12SI (17%). En ce qui concerne la formation des aides-soignants, on constate que se sont essentiellement les élèves de première année de formation qui consulte le SPOS (19%). En deuxième année, le taux de demandes est à la baisse (10%). En dernière année de formation le taux de demandes remonte un peu (12%). L'adaptation à un nouvel environnement, de plus à un jeune âge (± 16 ans), pourrait expliquer une plus grande demande en première année de formation.

Par rapport à la formation de l'infirmier/infirmière, le taux des demandes est élevé tant chez les élèves de première année que chez ceux de deuxième année (17% & 18%). Par contre, en dernière année la demande est minime (2%). Des hypothèses qui expliqueraient ces résultats seraient l'adaptation des nouveaux élèves à un nouvel environnement et la confrontation de ceux de deuxième année avec la réalité du métier à ce stade de la formation. Les élèves de dernière année ont trouvé leur stabilité après avoir réussi leurs deux premières années. Cette dernière hypothèse concernant les élèves des classes terminales ne semble pas correspondre à la formation des aides-soignants. En effet, le pourcentage des élèves qui consultent à mi-parcours de la formation et celui de ceux de dernière année ne diffère pas beaucoup contrairement à la formation de l'infirmier/infirmière.

Il est important de souligner qu'il est évident que le pourcentage des classes desquelles sont issues les demandeurs soit supérieur dans les formations des aides-soignants et des infirmiers/infirmières que dans les formations des assistant(e)s en pharmacie, des ATM en radiologie ou des ATM en laboratoire puisque le nombre d'élèves des deux premières formations est également supérieur aux trois autres.

Chiffres intéressants de souligner :

- Chez les assistant(e)s en pharmacie 0% des élèves de première année viennent consulter le SPOS. Par contre, plus de 50% des élèves de deuxième ainsi que de dernière année viennent consulter.
- Chez les ATM en radiologie 80% des élèves de première année sont venus consulter au SPOS.
- Chez les ATM de laboratoire 64% des élèves de deuxième année sont venus consulter au SPOS. Dans ce cas-ci, ce chiffre élevé peut être en partie expliqué par des événements conflictuels où toute une classe était concernée.

- **Origine de la demande de consultation :** la grande majorité de l'origine des demandes de consultations provient de l'élève lui-même (56%). Les enseignants sont avec 22% la deuxième population à l'origine de la demande pour l'élève. Les enseignants sont aussi les premières personnes confrontées aux difficultés de l'élève.
Finalement, avec 16% c'est essentiellement la direction du LTPS qui demande une consultation au SPOS pour l'élève.
- **Motif de consultation & problème traité (diagnostic) :** Le plus grand pourcentage du motif de consultation concerne les difficultés d'apprentissage (21%). Le problème diagnostiqué le plus souvent reste également les difficultés d'apprentissage (20%), même si on observe une baisse de 1%.
Lorsqu'on compare les statistiques du motif de consultation avec celles des problèmes réellement traités, on n'observe pratiquement pas de différence, si ce n'est une petite baisse (2%) pour l'orientation et une petite augmentation (2%) pour la famille entre le motif de consultation et le diagnostic.
- **Nombre de rendez-vous par élève :** le nombre moyen de rendez-vous par élève tout type de consultation confondu (info et orientation non-*inclus*) est entre 2 et 3.

Objectifs 2011-2012 :

- **collaboration étroite avec les membres de la communauté scolaire à savoir les régents, les enseignants, la direction**
- **attention privilégiée pour les redoublants qui constituent une population à risque**
- **anticipation des abandons (mesure p.ex. stage de réorientation)**
- **standardisation du déroulement des différentes interventions en classe selon les motifs d'intervention déterminés à l'avance**

1.2.) Prévention

a) Objectifs

Prévention prioritaire active au sujet de certains thèmes précis [hébergement adéquat à la concentration des études (home-domicile familial...), absence de facteurs de stress psychosociale (grossesses chez les adolescents, ...)] en collaboration étroite avec toute la communauté scolaire.

Faute de moyens en ressources humaines fixes, le SPOS se concentrera prioritairement sur la participation à des projets de prévention initié par la communauté scolaire.

b) Mesures

- Elaboration d'un questionnaire « Wunnen am Home » pour rassembler des informations sur le degré de satisfaction des élèves ayant une chambre au « Home »
- Mise à disposition des nouvelles brochures (p.ex. le guide de la santé affective et sexuelle des jeunes, ...) aux élèves
- Collaboration étroite du SPOS avec le groupe de pilotage du projet d'établissement (PROET) qui comprend bon nombre de mesures de prévention

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

- ❖ En ce qui concerne le « Home », c.-à-d. les chambres mises à disposition de certains élèves par la direction du LTPS, le SPOS a distribué un questionnaire pour cette population .L'entretien prévu avec les élèves, sur base des réponses au questionnaire a finalement et été mis en suspens suite à l'idée de la direction du LTPS de développer un projet concernant le « Home » en collaboration avec le nouveau service d'accompagnement composé de deux éducateurs gradués, service qui débutera en septembre 2011 au LTPS.
- ❖ Le SPOS a veillé à ce que toutes les informations transmises, au SPOS ou au LTPS en général, sous forme de brochures, affiches, courriel, soient visibles et accessibles à toute la communauté scolaire du LTPS. Cette procédure est à poursuivre l'année prochaine.
- ❖ Le SPOS s'est prioritairement concentré sur la participation au groupe de pilotage du PROET. La collaboration du SPOS avec le groupe de pilotage du PROET et l'influence du SPOS sur le travail de ces réunions sont traitées dans ce rapport au point « 1.6.) Participation au développement de l'école ».
La participation active aux réunions du groupe de pilotage du PROET sera poursuivie l'année prochaine.

1.3) l'Orientation

a) Objectifs

- Documentation systématique sur les réformes de l'enseignement en général et au LTPS en particulier.
- Mise en lien avec les personnes clefs dans la structuration de l'accompagnement d'élèves préparant le **bilan des compétences**.
- Adaptations à faire au niveau de l'organisation et de la structuration de la *permanence offerte* aux candidats en échec au bilan des compétences par entre autres la participation d'un membre SPOS à certaines réunions d'élaboration et de mise en pratique du bilan des compétences.
- En ce qui concerne la **campagne de sensibilisation**, l'échange avec les professeurs-orienteurs sur les messages à transmettre aux élèves est à poursuivre.
- Mise en lien avec les SPOS des lycées d'origine, structuration de la **réorientation** offerte aux candidats en échec du bilan des compétences.
- Pour la réorientation des élèves il est opportun d'utiliser systématiquement les données reprises dans les fiches d'évaluation en ENSCL liée à une collaboration avec les enseignants.
- Coopération avec ADEM et CPOS.

b) Mesures

- Fréquentation de toutes les réunions d'information concernant la réforme SI/SH et DAP
- **Bilan des compétences** : courriel à tous les SPOS concernés et développement des contacts avec les différents acteurs
- **Campagne de sensibilisation** : participation à une Journée d'Orientation
- **Orientation** en général : création d'un groupe de travail SPOS et CPOS sur compétences de l'assistant social en orientation
- Utilisation du guideline élaboré par les psychologues des SPOS et recommandé par le CPOS
- Collaboration avec les professeurs-orienteurs: développement d'une plate-forme commune sur « mySchool », outil qui permet de partager des informations, des expériences en matière de l'orientation
- Actualisation du dossier « orientation-réorientation » par récolte d'informations soit par recherche propre sur internet, soit par collaboration avec autrui (CPOS, services externes, enseignants du LTPS, visite de l'armée, PFS testing, etc...)
- Dossier « stage de réorientation » = regroupement des données concernant les élèves qui suivent cette mesure afin de garantir le meilleur encadrement possible

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

- ❖ Le SPOS a participé à toutes les réunions d'information concernant la réforme SI/SH et DAP.
- ❖ Une permanence au SPOS LTPS pour les candidats du **bilan des compétences** a été assurée le jour de l'affichage des résultats. La collaboration avec les SPOS des autres lycées d'où sont issus les candidats a eu lieu. En effet, un courriel avec les résultats de leurs candidats au bilan des compétences leur a été fait aussi vite que possible dans le but d'anticiper l'information (réussite/échec) pour faciliter et surtout prévenir une prise en charge. Il serait important de continuer à organiser et de systématiser cette collaboration afin que les candidats subissant un échec puissent bénéficier d'une prise en charge rapide et efficace.

- ❖ Ce qui serait certainement judicieux pour l'année 2011-2012 serait une collaboration plus approfondie avec les lycées offrant la formation d'auxiliaire de vie (AV), puisque d'une part les candidats à cette formation doivent passer le même bilan des compétences que ceux de la formation des aides-soignants et que d'autre part certains élèves en cours de formation des aides-soignants au LTPS désirent changer vers la formation AV.
- ❖ **Campagne de sensibilisation** : un échange régulier s'est fait avec les professeurs-orienteurs.
- ❖ La plate-forme commune sur « mySchool » est à disposition des membres SPOS et professeurs-orienteurs. Certains documents y ont été déposés (campagne d'information, CPOS Infos, FE-nouvel écran Offres de postes d'apprentissage, **Orientation**, ...). Ce partage d'informations est très enrichissant et de plus, facilite l'échange et la collaboration. Il est cependant nécessaire, que les documents soient développés et actualisés en permanence.
En ce qui concerne la campagne de la collaboration SPOS/Professeurs-Orienteurs est toujours satisfaisante (cf. annexe 1).
- ❖ Le dossier « orientation-réorientation » a été actualisé à plusieurs reprises afin d'optimiser l'aide offerte aux élèves ayant des questions au niveau de l'orientation. Ce dossier est à reprendre sur la plate-forme commune SPOS-ORIEN qui se trouve sur « mySchool ».
- ❖ En ce qui concerne l'objectif d'une utilisation systématique des données reprises dans les fiches d'évaluation en ENSCL liée à une collaboration avec les enseignants, il n'a pas été atteint. Il a été constaté en fin d'année scolaire 2010-2011 que les membres du service n'ont pratiquement pas travaillé avec cet outil. Il est donc à réfléchir sur ce point pour l'année 2011-2012.

**STATISTIQUES Consultations information & orientation
(Septembre 2010 - Juillet 2011)**

Menées par Type de consultation	Assistante sociale	Professeurs orienteurs	Psychologues	Nombre total
Orientation scolaire et professionnelle				
Nombre de cas d'élèves vus	6	0	44	50
Nombre de RDV	10	0	94	104

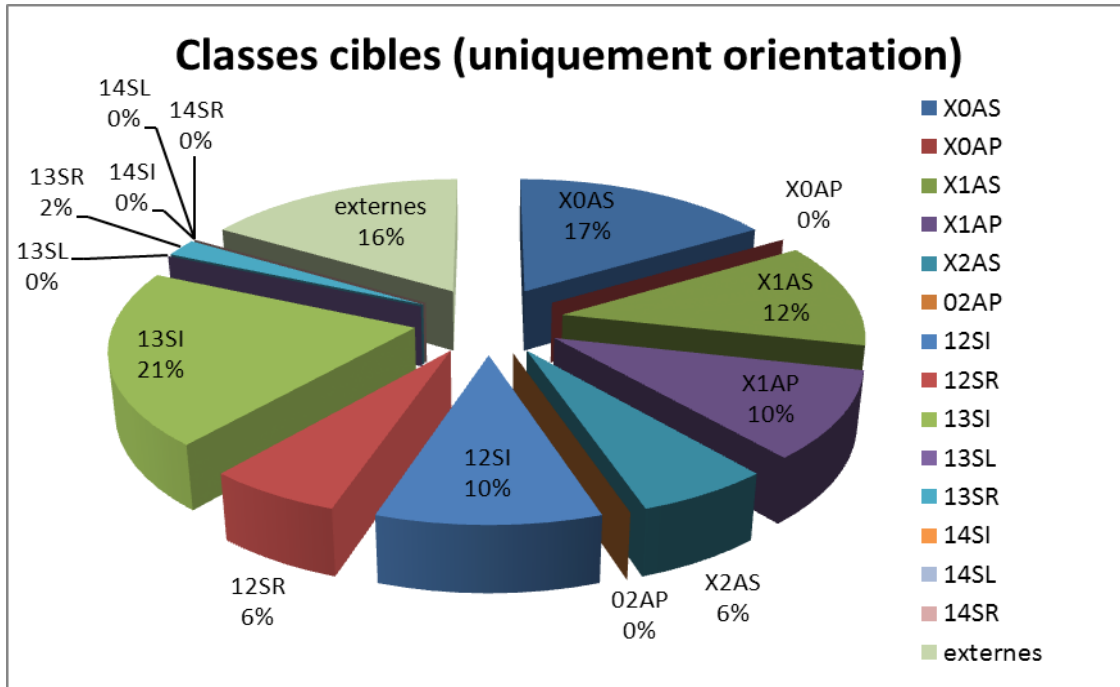
Nombre de RDV par élève (information et orientation)

Type de consultation	Nombre moyen de RDV par élève
Consultation orientation scolaire et information	2.08 ≈ 2

Analyse détaillée des consultations réalisées par l'équipe du SPOS (psychologues, assistant social) :

L'échantillon sur lequel porte l'analyse qui suit est de N=50 élèves vus par l'équipe du SPOS

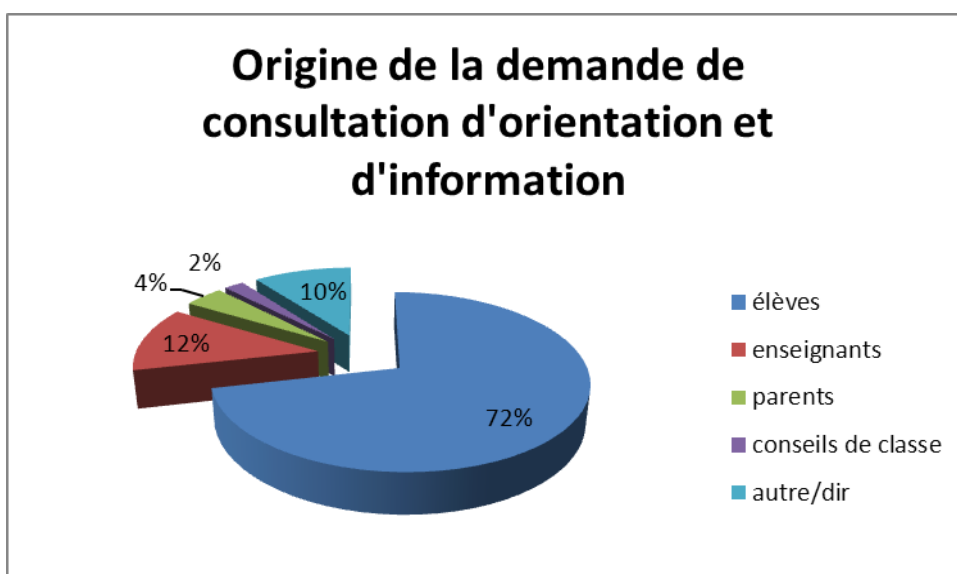
Les classes cibles :



Graphique 10 : Les chiffres correspondent au pourcentage d'élèves vus en fonction du type et de l'année de formation. Par exemple : 21% de la totalité des élèves vus au SPOS entre septembre 2010 et juillet 2011 sont issus de la deuxième année de formation des infirmiers. Ceci signifie que sur 50 élèves vus, 10 d'entre eux sont issus des classes de 13SI.

N.B. : (AS = Aides-Soignants ; AP = Assistant(e)s en Pharmacie ; SI = Infirmier/infirmière ; SR = ATM de Radiologie ; SL = ATM de Laboratoire)

Les demandeurs :



Graphique 11 : La majorité des demandes viennent des élèves (72%), suivi des enseignants (12%) et puis « autre » qui correspond surtout à la direction du LTPS (10%).

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

- **Les classes cibles :** la majorité des demandes viennent des classes 13SI (21%), X0AS (17%) et des élèves externes (16%). En ce qui concerne la formation des infirmiers/infirmières, on constate que se sont essentiellement les élèves de deuxième année de formation qui consulte le SPOS (21%). En première année, le taux des demandes est pratiquement de 50% moindre.
Par rapport à la formation des aides-soignants, c'est en première année que le taux des demandes est le plus élevé (17%). Ensuite, en avançant dans la formation les chiffres diminuent (X1AS = 12% et X2AS = 6%).
En ce qui concerne la formation des assistant(e)s en pharmacie les seuls élèves ayant consulté sont issus de la deuxième année (10%). Ce taux de consultations est élevé si l'on considère le nombre peu élevé de tous les élèves au LTPS dans la formation AP comparé à celui des élèves dans les formations SI et AS.
On constate également qu'un grand pourcentage des demandes concernant l'orientation vient de l'extérieur (16%) (spécificité du lycée).
- **Origine de la demande de consultation :** la grande majorité de l'origine des demandes de consultations provient de l'élève lui-même (72%). Les enseignants sont avec 12% la deuxième population à l'origine de la demande pour l'élève. Les enseignants sont aussi les premières personnes confrontées aux difficultés de l'élève. Toute suite après avec 10% il y a les demandes venant essentiellement de la direction du LTPS.
- **Nombre de rendez-vous par élève :** le nombre moyen de rendez-vous par élève est de ± 2 .

Objectifs 2011-2012

- Intensifier et concrétiser la collaboration avec les autres lycées offrant la formation de l'auxiliaire de vie
- Prévoir une utilisation systématique des données reprises dans les fiches d'évaluation en ENSCL liée à une collaboration avec les enseignants.
- Intensifier la collaboration avec les enseignants en ce qui concerne la détection précoce d'élèves en risque d'être écartés de leur formation et nécessitant une réorientation.

1.4.) Information

a) Objectifs

- Des indicateurs sont à définir pour mesurer l'impact et/ou l'utilité de la transmission des informations.
- Mise à jour régulière de la documentation.

b) Mesures

- Inventaire du courrier dans les 4 centres de formation + listing du nouveau courrier
- Ajout d'informations supplémentaires sur le réseau informatique interne réservé au SPOS (Z:\)
- Répartition de brochures actuelles dans les différents centres de formation (bureaux SPOS)
- Publication de certaines informations par affichage dans les différents centres de formation (tableau en liège dans les couloirs, dans salles de classe, dans la salle des enseignants, dans la salle de repos des élèves), et par distribution dans les cases des enseignants et/ou par courriel
- Transmission des informations précises et concrètes aux populations concernées/intéressées

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

- ❖ En règle générale, la collecte des informations destinées dans un premier temps au SPOS et par la suite transmises aux personnes concernées a été réalisée de manière systématique et précise. Cependant, l'impact et/ou l'utilité de la transmission des informations n'ont pas été vérifiés.
- ❖ La mise à jour régulière de la documentation a été effectuée.

Objectif 2011-2012

- **Faire le tri du courrier avant la transmission par centre de formation et feedback à l'équipe par les membres SPOS (« trop d'infos, tuent l'info ») en définissant quelles informations sont à transmettre par le SPOS ou bien par le secrétariat.**

1.5.) Coopération externe

a) Objectifs

Maintenir les contacts extérieurs en transmettant une documentation claire et précise de ces collaborations aux nouveaux membres de l'équipe SPOS afin de garantir une continuité dans le travail.

b) Mesures

- Intensifier les contacts déjà existants (p.ex. Wunnengshëllef), établir de nouveaux contacts importants (p.ex. ALJ, cours pour les assistants sociaux au sujet du travail du SPOS et du CPOS) et revitalisation des anciens contacts perdus (p.ex. médecine scolaire)
- Listing des prises de contact (personne de contact, type de contact, demande, membre SPOS LTPS, nombre de contacts) en respectant le domaine de leurs compétences

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

Un travail judicieux a été fait afin d'atteindre l'objectif. En effet, certains contacts déjà existants se sont intensifiés, de nouveaux contacts ont été établis et certains anciens contacts disparus, renoués. De plus, tout ceci a été plus ou moins documenté de manière claire et précise, ce qui va permettre une continuité dans le travail de coopération entre les agents externes et les nouveaux membres du SPOS LTPS. Il est important de continuer à documenter ces collaborations externes de manière systématique.

Objectif 2011-2012

- **établir une liste générale avec les personnes de référence des différents services**

1.6.) Participation au développement de l'école

a) Objectifs

Dans sa fonction de collaborateur avec les partenaires scolaires et de coopérateur dans différents projets scolaires [PROET / projet abandons / Charta / Porte ouverte LTPS / SdR / Cours d'appui internes (projet de remédiation, Schüler hëllef Schöler, L-L)], le SPOS doit définir d'avance la place qu'il occupe dans ces différents projets.

b) Mesures

- Projet d'établissement (PROET) :
participation régulière aux réunions en tant que membre du groupe de pilotage du PROET et coopération au développement du contenu
- Projet Abandons :
analyse du rapport d'évaluation portant sur les années scolaires de 2006 à 2010 et présentation sous forme d'une « Powerpoint » à la direction ; perfectionnement du questionnaire existant et développement d'une nouvelle procédure équivalente pour tous les centres de formation
- Porte ouverte :
participation à la réunion de préparation ainsi qu'à la matinée de la porte ouverte afin d'accueillir les visiteurs et de leur transmettre les informations prédéfinies
- Stage de Réorientation(SdR) :
établissement d'une procédure de fonctionnement, élaboration des documents y relatifs en collaboration avec autrui, le secrétariat et la direction (convention de stage, fiche de compte-rendu hebdomadaire, relevé des heures de stage, fiche d'auto-évaluation, fiche d'évaluation, rôle du responsable du suivi, rapport visite, etc...) et encadrement des élèves
- Cours d'appui internes :
 - « Projet de Remédiation XOAS7 » = encadrement psycho-social intensif des élèves redoublants XOAS7 au centre de formation de Warken
 - « Schüler hëllef Schöler » = nouvelle procédure et transmission des informations y relatives aux intéressés (des deux demandes une seule a aboutie)
 - « Lerne-Lernen » = coordination du SPOS en collaboration avec les professeurs-orienteurs à l'aide de l'utilisation d'une plate-forme commune « mySchool »

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

La position du SPOS s'est clarifiée au cours de l'année scolaire pour les différents projets.

Objectif 2011-2012

- clarifier la collaboration avec le service d'accompagnement

1.7.) Développement qualité SPOS

a) Objectifs

- Maintien des objectifs de l'année scolaire 2009-2010 afin de garantir une qualité élevée du SPOS malgré la fragilité persistante du service. (*Objectifs : Structurer et stabiliser le service, et ce malgré des changements de personnel constants, en systématisant et en utilisant une documentation développée par le service dans certains domaines d'intervention*)
- Une des priorités est d'essayer d'obtenir des postes fixes pour le SPOS LTPS.

b) Mesures

- Formation « Thérapie familiale et systémique » des membres SPOS
- Formation continue CPOS
- Réunions d'équipe hebdomadaires réparties en 3 catégories : AC, DAG, RQM
- Réunions en général dites professionnelles au niveau interne et externe
- Restructuration du réseau informatique interne « z:\ » suivant les 9 axes du Rapport Qualité
- Structuration des ressources humaines du SPOS :
 - ✓ demande d'un stagiaire assistant social
 - ✓ un nombre fixe de 4 psychologues (dont 1 fixe, les 3 autres sont des assistants pédagogiques) indispensables pour la gestion des demandes dans les 4 centres de formation

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

- ❖ Obtention d'un contrat de psychologue 30hrs
- ❖ Recrutement en vue d'un stagiaire assistant social pour l'année 2011-2012

Objectifs 2011-2012

- **Demande et obtention d'un nouveau poste fixe pour un psychologue**
- **Encadrement du stagiaire assistant social et nouvelle demande de recrutement pour l'année suivante**

1.8.) Relations publiques

a) Objectifs

Actualisation systématique et améliorations au niveau de la qualité des transmissions des messages concernant l'accessibilité au SPOS et les services offerts par le SPOS.

b) Mesures

- Actualisation des informations (affiches : plan d'occupation des bureaux, infos de contact SPOS ; site internet LTPS) + transmission de ces documents à la communauté scolaire par courriel, affichage dans les salles de classe, les couloirs et distribution dans les cases des enseignants
- Présentation du service SPOS dans les classes débutantes et dans les classes à surveiller
- Mise en fonction du répondeur au Siège
- Cours pour les assistants sociaux au sujet du travail du SPOS et du CPOS

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

Les objectifs fixés en début d'année scolaire ont été atteints à l'aide de mesures mises en place. Certaines de ces améliorations sont à poursuivre pour l'année 2011-2012.

Objectifs 2011-2012

- **Présentation du service auprès des nouveaux élèves**
- **Vérifier et actualiser les informations du guide pratique et du carnet d'accueil**

1.9.) Administration

a) Objectifs

Continuer sur base des progrès réalisés l'année scolaire précédente à savoir le respect des délais de remise des dossiers des subsides annuels et trimestriels et la gestion systématisée des dossiers psycho-sociaux, ainsi que la transmission des critères d'octroi des subsides pour les élèves méritants du CPOS à la direction et au corps enseignant avant les conseils de classe.

A ces anciens objectifs se rallient d'autres sous forme d'amélioration des conditions existantes et sous forme de nouvelles méthodes de travail :

- garantir le plus grand soin dans le traitement des demandes de subsides, et le courrier social en général, et la meilleure discrétion possible
- Transparence des demandes de subsides et du courrier social en général pour faciliter la coopération entre les différents membres SPOS et une éventuelle reprise
- Remédier aux exigences de la rentrée scolaire de manière ordonnée mais tout en restant flexible.

b) Mesures

- nouvelle procédure pour la transmission des formulaires « subsides » aux élèves : collaboration avec les régents pour qu'ils transmettent le message à leurs élèves qu'ils doivent passer au SPOS pour obtenir les fiches jaunes, des informations supplémentaires, ... pour en garantir le respect du secret professionnel et affichage des délais de rendement des fiches jaunes et de leurs annexes
- Ajout d'un dossier «SUBSIDES » dans le «z:\» qui contient toutes les informations nécessaires à la gestion
- Actualisation des données de contacts internes et externes, création de groupes mail dans le dossier « adresses » du «z:\»
- Création d'un inventaire de la littérature (testothèque, orientation, documentation générale, dossiers à sujets spécifiques, rapports, CD&DVD) dans chaque centre de formation
- Ajout d'un dossier « Législation » dans le «z:\»
- Ajout d'un dossier « Rentrée scolaire LTPS » dans le «z:\»: collecte du courrier transmis par le secrétariat à la communauté scolaire au sujet de l'année scolaire à venir + élaboration d'une « to do list » avec des tâches à accomplir entre la période « fin de l'année scolaire 2009/2010 et la rentrée 2010/2011 »

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

- ❖ Les délais de remise des dossiers des subsides annuels et trimestriels ont été respectés comme l'année précédente. Avec l'engagement, de plus en plus probable, d'un stagiaire assistant social en 4^{ième} année de formation dans le service, ce travail de grande envergure pourra être réalisé de manière plus posée.
- ❖ La gestion systématisée des dossiers psycho-sociaux facilite réellement le travail interdisciplinaire au sein de l'équipe. De ce fait, il est important de continuer à parier sur cet objectif.

❖ *Administration sociale*

○ Subsides ANNUELS

Sur 119 demandes gérées, 84 élèves ont reçus des subsides annuels, 23 ménages ont été détectés à revenu situé en dessous du seuil minimum.

○ subsides TRIMESTRIELS :

3 élèves ont eu des subsides trimestriels suite aux demandes de subsides annuels.

Sur 27 demandes de subsides trimestriels, 23 élèves ont touché les 4 tranches de subsides.

○ Subsides pour élèves méritants

Les subsides pour élèves méritants ont été distribués par le MENFP en collaboration avec la direction du LTPS.

En 2011-2012, la distribution des subsides aux élèves méritants restera du ressort du MENFP.

2.) Conclusions générales

2.1. Résumé et pistes de travail pour 2011-2012

2.1.1.) Conseil et accompagnement

2.1.1.a) Consultations

En se référant aux quatre objectifs promulgués au début de l'année scolaire 2010-2011 on peut dire que les trois suivants ont été atteints de manière satisfaisante:

- *promouvoir les consultations et le travail interdisciplinaire*
- *assurer une continuité des suivis*
- *systématiser les consultations sur rendez-vous*

En ce qui concerne l'objectif de *systématiser le feedback au premier demandeur*, cet objectif n'a été atteint qu'en partie et la systématisation pourra encore être réalisée d'avantage pour l'année scolaire 2011-2012.

2.1.1.b) Interventions de groupes et conseils de classe

Les objectifs destinés à améliorer et intensifier la collaboration et la communication entre les différents partenaires de la communauté scolaire ainsi que le déroulement de certaines mesures ont été partiellement développés. Ceux-ci sont donc repris pour l'année scolaire 2011-2012 :

- *continuer à favoriser la prise de contact avec les régents avant les conseils de classe pour les élèves en difficultés*
- *la collaboration avec les enseignants, la direction et les élèves reste à développer en ce qui concerne les mesures de remédiation*
- *promouvoir une meilleure communication et collaboration avec les élèves, les enseignants et la direction lorsqu'il s'agit d'interventions en classe, ainsi que continuer à approfondir la documentation déjà existante à ce sujet*

Des objectifs plus spécifiques pour 2011-2012 sont :

- *porter une attention privilégiée aux redoublants qui constituent une population à risque (élèves écartés en cas d'échec)*
- *anticiper les abandons (p.ex. stage de réorientation comme mesure de réorientation)*
- *systématiser le déroulement d'une intervention en classe selon les motifs d'intervention déterminés à l'avance*

2.1.2) Prévention

Au niveau de la prévention, le SPOS avait surtout comme but d'entretenir une *collaboration étroite avec toute la communauté scolaire* ce qui est repris dans le chapitre de la participation au développement de l'école à savoir le volet du PROET.

D'autre part, la *prévention prioritaire active au sujet de certains thèmes précis (grossesses chez les adolescents, ...)* se limite à mettre des brochures, affiches, courriel à disposition des élèves et des autres membres de la communauté scolaire.

En dernier lieu, le SPOS avait entamé de *relancer le projet « Home » destiné à garantir un meilleur encadrement des élèves ayant une chambre au Home*. A cette fin, le SPOS a développé un questionnaire pour cette population et avait prévu un entretien avec eux sur base de ce même questionnaire. Ce projet a finalement été mis en suspens suite à l'idée de la direction du LTPS de développer un projet concernant le « Home » également en collaboration avec le nouveau service d'accompagnement qui débutera en septembre 2011 au LTPS.

2.1.3) Orientation

Dans le domaine de l'orientation, des progrès et améliorations remarquables ont été réalisés dans la standardisation des procédures d'orientation, son administration, sa communication. Ceci a facilité bon nombre de tâches issues de ce domaine.

Les adaptations à faire au sujet du bilan des compétences ont eu lieu par *un partage d'informations avec les personnes clefs dans la structuration de l'accompagnement d'élèves préparant le bilan des compétences, par une réorganisation et une restructuration de la permanence offerte aux candidats en échec au bilan des compétence ainsi que par un échange sous forme de courriel avec les SPOS des lycées d'où sont issus les candidats afin de faciliter et surtout prévenir une prise en charge*.

En ce qui concerne *la campagne de sensibilisation*, en plus de l'échange régulier avec les professeurs-orienteurs, une plateforme commune sur « my-school », ayant comme but principal un partage facile et efficace des données d'orientation, a été développée. Le contenu de cette plateforme, provenant en partie du dossier « orientation-réorientation » développé sur le « z:\ », reste à transférer et à adapter à cette plateforme.

Les membres du service SPOS n'ont pas travaillé *de manière systématique avec les données reprises dans les fiches d'évaluation d'enseignement clinique*. L'objectif de travailler avec les fiches est absolument à atteindre pour 2011-2012.

Autres objectifs pour 2011-2012 :

- Une collaboration plus approfondie avec les lycées offrant la formation d'auxiliaire de vie (AV), puisque d'une part les candidats à cette formation doivent passer le même bilan des compétences que ceux de la formation des aides-soignants et que d'autre part certains élèves en cours de formation des aides-soignants au LTPS désirent changer vers la formation AV.
- Réflexion et développement de démarches d'orientation portant sur les possibilités d'études supérieures avec le nouveau bac technique « science de la santé » (SH). Il sera indispensable d'y intégrer la foire des étudiants, ainsi qu'une collaboration plus particulière avec le CEDIES.

2.1.4) Information

L'objectif de la *mise à jour régulière de la documentation* dans les quatre centres de formation ainsi que l'objectif de la collecte et de la transmission d'informations aux personnes intéressées et concernées ont été atteints.

Malgré les progrès réalisés, le *développement des indicateurs pour mesurer l'impact et/ou l'utilité de la transmission des informations* fait toujours défaut.

En conséquence de l'évaluation du domaine de l'information, l'objectif nommé en dernier lieu sera repris pour l'année scolaire 2011-2012 et complété par l'objectif suivant :

- faire le tri du courrier avant la transmission par centre de formation et feedback à l'équipe par les membres SPOS (« trop d'infos, tuent l'info ») en définissant quelles informations sont à transmettre par le SPOS ou bien par le secrétariat.

2.1.5) Coopération externe

L'objectif unique promulgué au début de l'année scolaire 2010-2011 pour le domaine de la coopération externe a été atteint : *maintenir les contacts extérieurs à l'aide d'une documentation claire et précise afin de garantir la transmission de ces données aux nouveaux membres de l'équipe SPOS.*

Un progrès continu dans ce sens doit être poursuivi pour l'année scolaire à venir par le développement d'une liste générale avec les personnes de référence des différents services.

2.1.6) Participation au développement de l'école

Le rôle qu'occupe le SPOS dans sa participation au développement de l'école se traduit par sa *fonction de collaborateur des partenaires scolaires et de coopérateur dans différents projets scolaires [PROET / projet abandons / Charta / Porte ouverte LTPS / SdR / Cours d'appui internes (projet de remédiation, Schüler hëllef Schöler, L-L)]*. De cette réalité résulte l'objectif de *définir d'avance la place que le SPOS occupe dans ces différents projets.*

Ayant atteint cet objectif au cours de l'année scolaire 2010-2011 de manière satisfaisante, il s'ensuit que dans le futur il faut clarifier la nouvelle collaboration avec le service d'accompagnement.

2.1.7) Développement qualité SPOS

Pour garantir continuellement la qualité élevée des services offerts aux personnes par le SPOS malgré la fragilité persistante du service, le premier objectif est la *maintenance des objectifs de l'année scolaire 2009-2010.*

Ceci-dit, le deuxième objectif qui en résulte est celui *d'obtenir des postes fixes pour le SPOS LTPS.*

Ayant atteint le premier objectif, l'obtention d'un contrat de psychologue (30hrs) démontre en partie la réussite des mesures et démarches entreprises pour atteindre le deuxième objectif.

Malgré ces réussites, les objectifs suivants s'imposent pour l'année scolaire 2011-2012 :

- demande et obtention d'un nouveau poste fixe pour un psychologue
- encadrement du stagiaire assistant social et nouvelle demande de recrutement pour l'année suivante

2.1.8) Relations publiques

Les objectifs fixés au début de l'année scolaire, à savoir *l'actualisation systématique et les améliorations au niveau de la qualité des transmissions des messages concernant l'accessibilité au SPOS et les services offerts par le SPOS* ont été atteints.

Les mesures mises en place pour atteindre ces objectifs sont à poursuivre pour l'année prochaine, d'où se rallient d'autres objectifs :

- présentation du service auprès des nouveaux élèves
- vérifier et actualiser les informations du guide pratique et du carnet d'accueil

2.1.9) Administration

L'axe de l'administration contient en grande partie des tâches administratives (courrier) issues du travail de l'assistant social.

Il est donc évident que le volet « traitement des dossiers sociaux » prene une place importante dans ce domaine.

Le premier objectif est de systématiser la gestion de tous les dossiers sociaux, garantir la transparence des données au sein de l'équipe.

L'encadrement d'un stagiaire assistant social en 4^{ième} année de formation dans le service, permet d'avoir un collaborateur pour gérer ce travail administratif de grande envergure.

Un deuxième objectif est de *remédier aux exigences de la rentrée scolaire de manière ordonnée, tout en restant flexible* : plusieurs mesures ont été réalisées dont un dossier « Rentrée scolaire LTPS » qui regroupe tous les documents importants et indispensables pour gérer l'ensemble des tâches au début de l'année scolaire.

Ayant atteint un certain degré de satisfaction au niveau de l'administration lors de l'année scolaire 2010-2011, il s'ensuit que la poursuite de ces objectifs semble opportun et que la réalisation des améliorations est inévitable :

- la gestion systématisée des dossiers psycho-sociaux doit encore être affinée et rendue plus transparente au sein du service.

2.2. Conclusions

En se référant aux 9 axes définis par le « rapport global de qualité SPOS », il est possible de conclure, que les trois objectifs principaux visés en début d'année 2010-2011 ont été atteints de manière satisfaisante.

Il est tout de même important de dire que :

- afin de garantir le suivi des élèves à travers d'une relation de confiance développée avec le demandeur, il est indispensable de *systematiser le feedback* à ce dernier
- en ce qui concerne le domaine de l'orientation, il est important de continuer à développer la *plateforme commune* accessible au SPOS et aux professeurs-orienteurs contenant des informations spécifiques et utiles à l'orientation de l'élève
- un outil tel que le portfolio qui contient entre autres les *fiches d'évaluation en enseignement clinique*, doit être utilisé de manière systématique par le service puisque celui-ci constitue certainement un repère de travail et d'évolution permanent de l'élève, tant à un niveau professionnel que personnel
- l'engagement d'un psychologue fixe à 30 heures semaine et les mesures d'organisation mises en place au sein du SPOS, ont permis de stabiliser le service de manière acceptable. Ceci dit, la nécessité d'obtenir un poste fixe de psychologue reste primordial pour le bon fonctionnement du service à long terme.
- Les mesures telles que la transparence au sein de l'équipe, la systématisation de la gérance des dossiers sociaux, l'encadrement d'une assistante sociale future, garantissent la continuité du service social, sa gestion moderne et efficace.