

2013/14

Rapport qualité

Lycée Technique pour
Professions de Santé
(LTPS)

Comité de rédaction

SPOS



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

CONTENTS

Contexte.....	3
Les 10 domaines.....	4
1 – Consultation / aide et accompagnement pour jeunes et familles	4
2 – Prévention	5
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.....	11
Annexe 1 – Formulaire SPOS aspects qualitatifs logement jeunes adultes	11
Annexe 2 – grille d'autoévaluation et fiches de conclusion remplies	11
Annexe 3 – statistiques et chiffres clefs.....	11

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^{ème} 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 :

1. Faciliter les échanges avec les partenaires scolaires en ce qui concerne le suivi des élèves. (Par exemple à l'aide d'outils/méthodes approprié(e)s)
2. Obtenir une évaluation complète des interventions réalisées, par une documentation plus standardisée du travail avec l'élève. Par exemple, la notation de toutes les données relatives au suivi d'un élève dans le gestionnaire de consultations (GECO) facilite les transmissions d'informations au sein de l'équipe SPOS.

Bonnes pratiques :

1.
 - Dans le cadre des CDC :
 - mail standardisé aux enseignants avant les CDC
 - Élaboration de documents reprenant les points détaillés sur la collaboration interne.
 - Dans le cadre des suivis : adaptation du feedback au demandeur.
2. Utilisation obligatoire de l'outil GECO pour chaque contact interne et externe.

Conclusions et objectifs 2014/15 :

1. Les échanges personnalisés se sont détériorés. Tant dans le cadre des CDC que dans le cadre des suivis, la méthode du mail standardisé a échoué et la mise en pratique des procédures documentées n'a pas réussi.
2. Même si le gestionnaire des consultations (GECO) est loin d'être parfait, son utilité s'est avérée très importante dans la gestion interne des suivis.
Un échange sur les difficultés d'utilisation du GECO avec le CPOS n'a pas eu lieu.

Objectifs 2014-2015

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

Mesures :

- Questionnaire
- Rapporter des exemples vécus de travail sur demande, les analyser et rechercher/ définir le même travail fait dans des conditions dans lesquelles le SPOS a eu la chance d'offrir son service.
- 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 les partenaires.

2 – PREVENTION

Concept / programme :

Approbation par la direction d'un document « recommandations d'actions à distribuer aux enseignants et aux élèves en cas de détresse aigue et crise de nerf d'un élève en classe » élaboré en collaboration avec tous les professionnels concernés du LTPS. (SPOS, SACCO, conseil d'éducation, ...)

Bonnes pratiques :

Le SPOS attend la suite donnée par la direction

Conclusions et objectifs 2014/15 :

Le SPOS n'a eu aucune information de la part de la direction concernant le document élaboré.

Objectifs 2014-2015

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

3 – ORIENTATION

Concept / programme :

Détection rapide (le plus tôt possible) des difficultés rencontrées par les élèves et prise en charge multidisciplinaire en vue du maintien des élèves dans la formation de leur choix ou en visant rapidement une réorientation vers un choix plus adapté aux ressources de l'élève.

Bonnes pratiques :

- Réunions et échanges réguliers avec les enseignants et le SACCO
- Participation du SPOS à la sélection des candidats à la formation de l'aide-soignant (bilan des compétences)
- Privilégier l'échange entre collaborateurs SPOS des lycées

Conclusions et objectifs 2014/15 :

La détection précoce reste toujours très difficile. Cette difficulté semble venir du fait que la communauté scolaire n'a toujours pas réussie à définir la détection précoce. Les mesures prévues afin d'atteindre l'objectif n'ont pas pu être appliquées.

Objectifs 2014-2015

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

4 – INFORMATION

Concept / programme :

Transmission efficace des informations pertinentes à toute la communauté scolaire du LTPS et au grand public (futurs élèves du LTPS, entourage des élèves du LTPS, services externes, ...) et évaluation de l'impact et/ou de l'utilité de ces transmissions.

Bonnes pratiques :

Mise en place d'une nouvelle rubrique SPOS sur le site internet www.ltps.lu.

Conclusions et objectifs 2014/15 :

L'objectif a été atteint à la grande satisfaction du service. Le SPOS a été contacté à plusieurs reprises à travers le site internet. Une sous-rubrique « SPOS – News » permet de transmettre aisément les informations actuelles.

Objectifs 2014-2015

Continuer à alimenter la rubrique SPOS sur le site internet www.ltps.lu et promouvoir encore plus cette même rubrique.

5 – COLLABORATIONS EXTERNES

Concept / programme :

Coopération régulière/ travail en partenariat privilégié avec les autres SPOS afin de garantir une transmission efficace et complète de toutes informations relatives aux élèves.

Bonnes pratiques :

- Organisation d'une réunion mensuelle CPOS au LTPS en collaboration avec la direction et les enseignants orienteurs du LTPS dans le but de présenter les formations offertes par le lycée et les subtilités à connaître pour s'inscrire.
- Transmission des admissions en DAP aide-soignant et DAP assistant en pharmacie aux collaborateurs SPOS.

Conclusions et objectifs 2014/15 :

Malgré les efforts du SPOS, le résultat souhaité est loin d'être atteint. Les mesures prises pour atteindre l'objectif sont insuffisantes. Par exemple, le processus d'inscription au bilan de compétences semble poser des difficultés diverses pour lesquelles des mesures supplémentaires sont exigées.

Il est nécessaire de :

- changer radicalement la procédure du bilan de compétences
- compléter les mesures sus-indiquées
- transmettre des messages clairs et précis

6 – PARTICIPATION AU DEVELOPPEMENT DE L'ECOLE

Concept / programme :

1. 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.
2. Faire approuver la Charte SPOS par « toute la communauté scolaire » (nouveaux membres SPOS, direction, enseignants).

Bonnes pratiques :

1. Instaurer des réunions régulières de travail SPOS/SACCO.
2. Présentation de la charte SPOS lors de réunions stratégiques (réunions d'équipe, plénières, ...).

Conclusions et objectifs 2014/15 :

1. Plusieurs réunions ont eu lieu et se sont avérées fructueuses. Malheureusement pour des raisons de changements de structure, le travail n'a pas pu être poursuivi. Les bouleversements survenus au sein du service SACCO n'ont plus permis au SPOS de comprendre le fonctionnement du SACCO et de trouver une manière adéquate de collaborer.
2. L'objectif n'était pas réalisable. De ce fait, aucune mesure n'a pu être entamée. Un objectif plus réaliste est à envisager.

Objectifs 2014-2015

- 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.
- Les missions et tâches respectives des différents acteurs scolaires sont clairement définies. Il y a cohérence de l'ensemble des interventions des adultes (direction, enseignant, équipe socio-éducative, SPOS).
- 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 renouveau régulier des membres de l'équipe SPOS ; présences au quotidien insuffisantes dans le même centre de formation : les enseignants 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).

7 – DEVELOPPEMENT DE LA QUALITE DES SERVICES SPOS

Concept / programme :

1. Renforcer l'équipe SPOS par des postes de psychologues et d'un assistant social avec un CDI à temps plein.
2. Etablir un mode de communication transparent et efficace avec la direction et avec tous les membres de la communauté scolaire.

Bonnes pratiques :

1.
 - Rendre visible le besoin en personnel SPOS par une documentation reprenant les difficultés rencontrées et occasionnées tout au long de l'année.
 - Demander une appréciation du service offert par le SPOS (9 domaines d'activité) à toute la communauté scolaire par un questionnaire évalué au cours de l'année.
2.
 - Valider les objectifs, fixer des priorités et définir les spécificités du SPOS.
 - Demande de réunions régulières avec la direction.
 - Entretien des liens informels assidus avec les collègues enseignants.

Conclusions et objectifs 2014/15 :

1. Le manque de personnel a empêché de documenter les difficultés rencontrées tout au long de l'année. Dans ce contexte, le SPOS a relevé tous les défis auxquels le service a été confronté ce qui a probablement masqué les besoins réels de l'équipe SPOS.
2. Il est très difficile d'établir un mode de communication transparent et efficace avec la direction car des plages de temps pour les réunions ne sont pas prévues et difficiles à organiser. Il était impossible de se mettre d'accord sur un ordre du jour pour une réunion.

Dans le contexte des liens informels avec les enseignants, le SPOS a rencontré des difficultés à entretenir des liens de manière régulière et constante. Ces difficultés peuvent s'expliquer en partie par les incompatibilités des heures de travail et des périodes de travail intensives et par le manque de personnel constamment présent dans chaque centre de formation.

Un autre facteur pouvant influencer les liens informels est l'interprétation du secret professionnel qui diffère d'une profession à l'autre.

Objectifs 2014-2015

- 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).
- Objectifs à fixer en début d'année scolaire
- Mesures à définir lors du premier trimestre.
- Mesures à mettre en pratique et à adapter lors de l'année.
- Vérifier le degré d'atteinte des objectifs à la fin de l'année scolaire.
- Structurer le travail d'équipe selon l'organisation scolaire 2014-2015 (période de besoin exceptionnel)
→ Selon la demande envers le SPOS (selon section, selon périodes de l'année), il est nécessaire d'organiser la présence du personnel sur les différents sites, comme p.ex. :
 - 12SI (après deuxième bloc de stage)
 - AS après remédiation des modules (collaboration SACCO pour les dates)
 - 13SI (Non-maîtrise ENSCL, période avant les examens)
 - BTS (après le premier semestre → échec/bourse)
- Intégration de nouveaux collaborateurs, psychologues et assistants sociaux, avec un CDI temps plein.

8 – RELATIONS PUBLIQUES

Concept / programme :

Visibilité et transparence des services offerts.

Bonnes pratiques :

- Mise en place d'une nouvelle rubrique SPOS sur le site internet www.ltps.lu
- Concevoir une brochure SPOS

Conclusions et objectifs 2014/15 :

L'objectif est en partie atteint puisque la rubrique SPOS a été renouvelée et a rendu le SPOS bien plus accessible au grand public. Par contre, une brochure SPOS n'a pas pu se réaliser pour des raisons structurelles.

Objectifs 2014-2015

- Nous nous donnons les moyens appropriés pour que tous les partenaires scolaires, dont les nouveaux-arrivés, connaissent et comprennent notre travail.
- Nous éditons une brochure avec toutes les offres du SPOS à l'attention de la communauté scolaire et des parents d'élèves.

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 :

Participation du SPOS à l'inscription des élèves.

Conclusions et objectifs 2014/15 :

La demande de participation du SPOS à l'inscription des élèves en situation particulière, n'a pas été prise en compte par la direction. Il est regrettable de rencontrer des élèves en situation de détresse au cours de l'année, alors qu'une intervention lors des inscriptions pourrait éviter ces cas de figure.

Objectifs 2014-2015

- Si nous sommes appelés à participer à l'inscription des élèves, nous profitons de cette tâche pour faire valoir les aspects propres aux besoins individuels des élèves et à la dynamique et cohésion de groupe d'une classe.

10 – DOMAINE SOCIAL – PRECARITE DES JEUNES / AUTRES DEFIS

Conclusions et objectifs 2014/15 :

24 suivis sociaux, gestion de difficultés sociales graves au cours de l'année 2013-2014.

Précarité chiffrée au LTPS :

- 114 subsides accordés aux ménages les plus démunis, dont
- 12 cas de revenus au-dessous du seuil de pauvreté et
- 17 situations sociales particulièrement difficiles

10 à 12 élèves du LTPS ont profité des subsides accordées aux élèves seules, vivant hors du ménage des parents, sans profiter d'un appui des parents.

Demandes d'aide au logement en 2013-2014 (Situation en avril 2014) :

14 demandes de logement ont été adressées au SPOS de septembre 2013 à avril 2014 :

- 11 demandeurs ont trouvé un logement suite de l'accompagnement psycho-social du SPOS
- 1 demandeur du Centre a trouvé un logement par lui-même
- 2 demandeurs du Centre n'ont pas encore trouvé de logement en avril 2014

Cette population est soumise à une grande fluctuation, un fait qui s'explique par l'évolution positive ou négative de la situation psycho-sociale et scolaire du demandeur.

[cf. Annexe 1]

Le SPOS du LTPS manque de ressources humaines (psychologues, assistants sociaux, éducateurs) pour faire le suivi de tous les élèves demandeurs de logement. Les 15 personnes actuellement en suivi représentent une mince partie des gens en besoin. Ils décrochent souvent avant que le SPOS ait eu la chance d'intervenir. Un grand nombre d'élèves par contre ont une demande d'aide au logement qui se transforme en suivi psycho-social et éducatif systémique et les gens peuvent rester dans leur cadre familial.

Des demandes d'aide au logement permettent aussi de prendre contact avec le SPOS pour enfin se faire aider par un autre biais.

Objectifs 2014-2015

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

ANNEXES - SUGGESTIONS

ANNEXE 1 – FORMULAIRE SPOS ASPECTS QUALITATIFS LOGEMENT JEUNES ADULTES

ANNEXE 2 – GRILLE D'AUTOEVALUATION ET FICHES DE CONCLUSION REMPLIES

ANNEXE 3 – STATISTIQUES ET CHIFFRES CLEFS