

## Rapport global qualité du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et des Services de psychologie et d'orientation scolaires 2012/2013



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

Centre de psychologie  
et d'orientation scolaires



---

# Rapport global qualité du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et des Services de psychologie et d'orientation scolaires 2012/2013

---



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

Centre de psychologie  
et d'orientation scolaires



## Liste des rapports reçus pour 2012-2013

Ont contribué à ce rapport global qualité, en rédigeant un rapport qualité SPOS 2012/13, les collègues du CPOS et ceux des équipes SPOS des lycées suivants :

ATERT-LYCÉE REDANGE

ATHÉNÉE DE LUXEMBOURG

LYCÉE ALINE MAYRISCH LUXEMBOURG

LYCÉE BEL-VAL

LYCÉE CLASSIQUE DE DIEKIRCH

LYCÉE DE GARÇONS LUXEMBOURG

LYCÉE HUBERT CLEMENT ESCH/ALZETTE

LYCÉE JOSY BARTHEL MAMER

LYCÉE MICHEL RODANGE LUXEMBOURG

LYCÉE NIC-BIVER DUDELANGE

LYCÉE ROBERT SCHUMAN LUXEMBOURG

LYCÉE TECHNIQUE AGRICOLE

LYCÉE TECHNIQUE DES ARTS ET MÉTIERS

LYCÉE TECHNIQUE DU CENTRE

LYCÉE TECHNIQUE ECOLE DE COMMERCE ET DE GESTION

LYCÉE TECHNIQUE ESCH/ALZETTE (GRILLES UNIQUEMENT)

LYCÉE TECHNIQUE JOSEPH BECH GREVENMACHER

LYCÉE TECHNIQUE DE LALLANGE

LYCÉE TECHNIQUE MATHIAS ADAM (GRILLES UNIQUEMENT)

LYCÉE TECHNIQUE MICHEL LUCIUS

LYCÉE TECHNIQUE POUR PROFESSIONS DE SANTÉ

NORDSTAD LYCÉE

## Sommaire

|   |    |
|---|----|
| Introduction : Le rapport qualité - support d'une pratique réflexive en évolution | 6  |
| 1. Aide et accompagnement des jeunes et des familles                              | 8  |
| 2. Prévention   | 12 |
| 3. Orientation  | 14 |
| 4. Information  | 18 |
| 5. Collaborations externes  | 20 |
| 6. Participation au développement de l'école                                      | 22 |
| 7. Développement de la qualité des services SPOS et CPOS                          | 23 |
| 8. Relations publiques  | 25 |
| 9. Administration   | 26 |
| 10. La précarité des jeunes et autres défis sociétaux                             | 27 |
| Conclusion : Au plus près des besoins des jeunes                                  | 32 |
| Liste des abréviations  | 34 |

## Le rapport qualité - support d'une pratique reflexive en évolution

Jusqu'en 2007, chaque équipe faisait en fin d'année scolaire un inventaire descriptif des activités réalisées (**rapports d'activités**). Généralement structuré selon 4-5 grands chapitres (prise en charge psycho-sociale, prise en charge pédagogique, information et orientation, prévention, divers), le rapport d'activité énumérait les réalisations, qui généralement se ressemblaient d'une année à l'autre. Les rapports étaient transmis aux directions respectives des lycées, ainsi qu'à celle du CPOS. Ces documents ne faisaient que rarement l'objet d'une lecture et d'une réflexion attentive, encore moins d'un échange intra- ou inter-équipes.

Avec l'introduction de la démarche qualité et subséquemment du rapport qualité, le CPOS et les SPOS misent sur la réflexivité (auto-évaluation des pratiques) et l'apprentissage (développement des pratiques). Plutôt que de fournir la preuve d'une quantité X d'actions menées, l'idée est dorénavant de mettre l'accent sur la pertinence et l'efficacité des prestations réalisées et de favoriser la réflexion sur les pratiques psycho-socio-éducatives (**rapports qualité**). A l'instar des compétences qu'une véritable

aide à l'orientation est censée promouvoir chez les jeunes, l'approche qualité favorise l'élaboration d'objectifs et la mise en œuvre de démarches autonomes, réfléchies, individualisées et porteuses de progrès durables.

Grâce à cet effort structuré de **mutualisation des bonnes pratiques**, il devient de plus en plus aisé de différencier les mesures indispensables de celles qui relèvent plutôt de l'optionnel ou encore d'identifier les dispositifs standards, desquels tous les lycéens doivent pouvoir bénéficier, par rapport à ceux qui répondent aux besoins d'une population plus spécifique<sup>1</sup>.

En tant que **praticiens réflexifs**, les collaborateurs CPOS/SPOS sont appelés à régulièrement interroger le bien-fondé de leurs habitudes professionnelles, à prioriser les nombreuses missions et tâches qui leurs incombent et à renouveler leurs choix méthodologiques en fonction des avancées scientifiques et des changements sociétaux. Une des situations qui appelle à certains remaniements dans l'organisation et les contenus du travail SPOS est l'adjonction, dans de nombreux lycées, d'équipes socio-

<sup>1</sup> 3 exemples: 1-réaliser des entretiens avec les parents peut avoir un double objectif : utiliser les ressources familiales pour faciliter au jeune qui consulte de faire face aux difficultés qu'il rencontre (remédiation), mais aussi entretenir une relation étroite avec la famille, dès le début du cycle inférieur, indépendamment de la gravité de la situation, afin de favoriser leur implication future tout au long de la scolarité de leur enfant (prévention). 2- un programme d'orientation complet et suivi durant les 3 années du cycle inférieur permet de réserver l'entretien individuel d'orientation aux élèves qui en font la demande, plutôt que de le prévoir de manière systématique en 9<sup>ème</sup> ou IVe. 3- Le/s stage/s en 9<sup>ème</sup> répond(ent) à des enjeux différents, selon la filière d'enseignement. Le choix, la préparation, l'encadrement et l'évaluation du stage sont à adapter en conséquence : soit il s'agit d'un stage de découverte du monde professionnel et de certains secteurs privilégiés par le jeune en vue d'une aide au choix, soit il s'agit d'un stage qui, en sus d'une première expérience de la vie active, doit permettre de confirmer un choix professionnel déjà réalisé et augmenter les chances de placement pour l'apprentissage qui débute quelques mois plus tard.

<sup>2</sup> Ainsi, à ce jour, le terme SPOS fait, selon les lycées, référence au SPOS classique (psy, AS, EG, enseignants orienteurs), soit à une équipe élargie avec des éducateurs gradués et/ou diplômés (recrutés en application du règlement grand-ducal du 25 mars 2009 déterminant les modalités d'après lesquelles les lycées organisent des activités ou des classes pour prévenir l'exclusion scolaire, [Mémorial A N° 163 de 2012](#)).

éducatives. Ici aussi, se poser des questions en termes d'objectifs professionnels (toujours dans l'intérêt du jeune) permet d'éviter des impasses relationnelles et de raisonner plus facilement en termes de complémentarité des compétences<sup>2</sup>.

Ainsi, le présent rapport, rédigé suite à la lecture des 23 rapports qualité CPOS et SPOS 2012-2013, est à comprendre comme une illustration de **ce processus permanent d'adaptation et d'amélioration**<sup>3</sup>. Cette année, le rapport global a lui-même subi une modification de taille : un nouveau, 10<sup>ème</sup> domaine d'activité a été ajouté. En effet, le travail social n'avait pas encore trouvé la place qu'il méritait dans la structure de rédaction prédéfinie. Il pouvait soit être évoqué en partie dans le chapitre 1. Aide et accompagnement pour jeunes et familles soit dans le domaine 9. Administration. Le travail d'analyse des problématiques récurrentes (comme par exemple la situation psycho-sociale des adolescents nouveaux arrivants en provenance du Portugal ou du Cap-Vert, ou la précarité et l'adéquation des mesures d'aides financières) n'était, formellement, pas encouragé. Si certains faisaient l'effort de

noter leurs interrogations et recommandations en matière de pratiques sociales, ces textes ne pouvaient que figurer dans les annexes du rapport qualité. Afin de remédier à ce constat et dans la volonté de donner au travail social, avec ses implications institutionnelles et politiques, la visibilité qu'il mérite, un 10<sup>ème</sup> domaine permet dorénavant de documenter les objectifs et les mesures du travail CPOS et SPOS relatifs à la **précarité des jeunes** ainsi qu'à d'autres **défis sociétaux**.

Le rapport qualité est donc bien plus qu'un bilan comptable ! Il est censé donner une forme communicable aux enjeux évolutifs de la pratique psycho-socio-éducative en milieu scolaire. Partagés et analysés ensemble, ces enjeux - qui apparaissent bien contraignants parfois – constituent dès lors de véritables leviers de changement.

L'orientation des changements à aménager reste, quant à elle, inchangée : offrir un accompagnement de qualité à chaque jeune, dans son développement et dans la réussite de sa scolarité.

Bonne lecture !

---

<sup>3</sup> Pour une information plus descriptive des activités, nous invitons le lecteur à consulter les rapports d'activité MEN 2012 et 2013, ou de s'adresser au service SPOS/CPOS qui l'intéresse : des données quantitatives supplémentaires sont généralement disponibles.

# 1. Aide et accompagnement pour jeunes et familles

Le volet « aide et accompagnement des jeunes et de leur famille » représente toujours une des activités principales dans le **travail des SPOS et du CPOS**. Comme les années précédentes, les efforts des services de Psychologie et d'orientation scolaires se concentrent avant tout sur le conseil et l'accompagnement des élèves, aussi bien sur un plan individuel (consultations psycho-socio-pédagogiques et/ou thérapeutiques, entretiens de médiation entre élèves ou entre élèves et enseignants) ou familial, qu'au niveau du groupe (interventions en classe, mise en place de projets pédagogiques pour élèves à comportement difficile, organisation d'ateliers pour élèves avec difficultés d'apprentissage).

Les analyses quantitatives intégrées par plus de 50% des SPOS dans leur rapport qualité révèlent que les principaux motifs de consultation sont les difficultés à l'école (difficultés d'apprentissage, problèmes relationnels, troubles du comportement), l'orientation, les problèmes familiaux et la santé (troubles de l'humeur, angoisses, addictions, deuils à surmonter, etc.). En ce qui concerne les demandeurs d'aide, les observations faites au cours des années passées semblent se confirmer : ainsi les demandes adressées au SPOS émanent principalement des élèves eux-mêmes, ensuite, cités dans l'ordre de fréquence, des enseignants – qui continuent à jouer un rôle très important pour motiver les élèves à venir au SPOS - ou d'autres partenaires scolaires, des parents/tuteurs ou de services externes (SCAS, offices sociaux, etc.). D'autre part, nombre de SPOS initient eux-mêmes la prise de contact avec les élèves, suite à des résultats scolaires en baisse ou insuffisants, des problèmes comportementaux, de nombreuses absences ou en encadrant d'office les élèves redoublants ou nouvellement admis. L'attention privilégiée portée à l'égard de la population à risque sert avant tout à prévenir les échecs scolaires et à anticiper les abandons.

De plus en plus de services rapportent avoir fait en 2012/2013 des démarches relatives au conseil et à l'aide d'élèves à besoins éducatifs particuliers, notamment auprès de la commission des aménagements raisonnables CAR (rédaction

de rapports et constitution de dossiers). Les demandes introduites concernaient avant tout des déficiences en rapport avec la dyslexie, l'autisme ou des maladies chroniques. La CAR a été saisie par 28 lycées et a fixé des aménagements raisonnables pour 68 élèves après avoir entendu les parents et les personnes de référence nommées par les directeurs des lycées. Il y a eu 25 demandes d'élèves de 2e-1re respectivement 12e-13e-14e, 13 demandes de 4e-3e respectivement 10-11e et 30 demandes d'élèves de classes inférieures.

**Concept / programme** : Sur le plan de l'organisation interne des services, les SPOS ont continué en 2012/2013 à mettre en pratique leur philosophie d'offrir aux élèves un cadre d'écoute, de confidentialité et de confiance, un accès facile et rapide aux aides proposées ainsi que des aides spécifiques adaptées à leurs besoins et leurs demandes, ceci notamment en promouvant un travail en équipe pour assurer la complémentarité des aides proposées suivant les compétences spécifiques de chaque membre. Cette approche pluridisciplinaire permet de répondre à la diversité des demandes d'aide adressées au SPOS. Au niveau de leur communication interne et externe, les services ont également poursuivi leurs efforts à faire connaître leurs offres d'aide à leurs principaux partenaires (enseignants, parents, services externes) et à promouvoir l'échange et la collaboration avec eux. Les mesures essentielles pratiquées par les SPOS afin de développer leur communication interne et externe sont décrites dans les domaines « information » et « développement de la qualité des SPOS ».

Au niveau méthodologique, la pratique des SPOS s'oriente d'une part sur une triple collaboration élève-famille-école, afin d'avoir une approche plus globale des difficultés de l'élève pour pouvoir proposer une aide mieux adaptée, et d'autre part sur un travail en réseau, en intégrant tous les intervenants externes à l'école concernés par le suivi de l'élève en difficultés.

Le travail avec les élèves et leur entourage ne se fait pas, dans la plupart des SPOS, selon un concept explicite, mais plutôt sur base des



qualifications et des formations respectives (p.ex. courant psychothérapeutique : systémique, cognitivo-comportemental, analytique, etc.) des différents membres de l'équipe pluridisciplinaire (psychologue, assistant social, éducateur gradué, professeur-orienteur). Ainsi l'appréciation de la situation du jeune, la manière d'aborder chaque cas ainsi que l'application d'aspects déontologiques dans la prise en charge des élèves et de leur famille relève en premier lieu de la responsabilité de chaque professionnel. Cette pratique garantit non seulement au collaborateur un cadre d'action individuel et flexible, mais permet aussi au sein de l'équipe une répartition des prises en charge suivant la spécificité et les compétences de chacun, ainsi qu'une collaboration entre plusieurs membres de l'équipe selon la demande émise par l'élève.

En général, on peut noter que les SPOS rapportent dans leur rapport qualité une croissance continue du nombre de consultations et de suivis de longue durée, de sorte qu'il semble que le besoin d'aide de jeunes en difficultés ne cesse d'augmenter.

De son côté, le **Centre de Consultation du CPOS** fait également état d'une tendance à l'augmentation, mais aussi d'une diversification

des demandes qui lui sont adressées. Pour la deuxième année consécutive, le CPOS réalise une analyse chiffrée et détaillée de son travail de consultation.

**Prises en charge individuelles** : l'équipe du centre de consultation a traité toutes les demandes qui lui ont été adressées, en offrant aux demandeurs des conseils d'orientation, des suivis pédagogiques, éducatifs, psychologiques ou psychothérapeutiques. Les adolescents et familles s'adressent au CPOS de leur propre gré, sur suggestion de leur entourage, ou sont envoyés par les établissements scolaires, notamment par les SPOS, et par les différents services du secteur social et par les médecins.

Le nombre total des visiteurs et clients du CPOS a augmenté de 3442 en 2012 à 5294 en 2013 (y inclus les consultations sans rendez-vous assurées par la permanence). Ces résultats se confirment aussi au niveau des appels téléphoniques du CPOS.

Concernant les sujets traités en consultation, on constate la répartition suivante entre les consultations d'orientation et consultations psychologiques : les consultations psychologiques rendent compte de 62% des consultations (Figure 1).

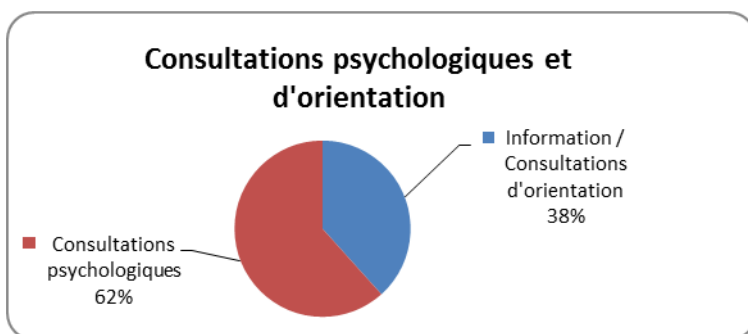


Figure 1 : Rapport entre consultations d'orientation et consultations psychologiques

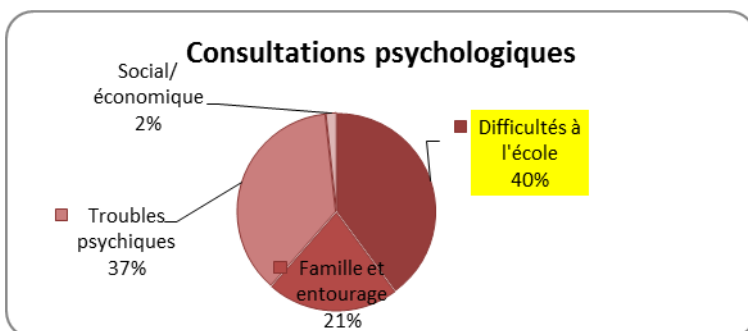


Figure 2 : Proportions des problématiques traitées dans les consultations psychologiques

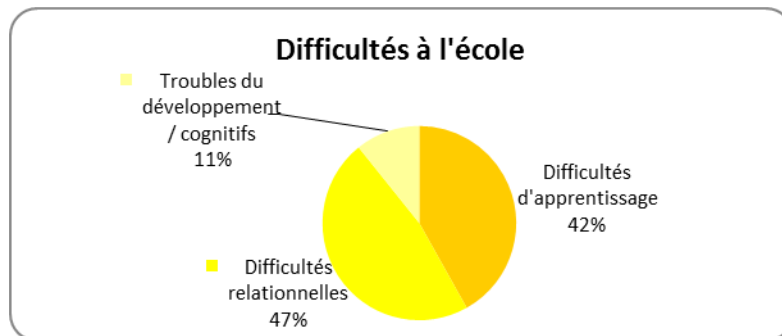


Figure 3 :

Distinctions à l'intérieur du groupe « difficultés à l'école »

Parmi les consultations psychologiques on retrouve divers problématiques traitées, à savoir : les difficultés à l'école, les troubles psychiques, la famille et l'entourage et le social/ économique (Figure 2 p.8).

Concernant les **difficultés à l'école** (40%) nous distinguons à l'intérieur de ce groupe (Figure 3) :

- Les difficultés d'apprentissage (42%) : Difficultés de concentration, de mémorisation et de compréhension, stress, démotivation, refus scolaire, absentéisme, découragement par rapport à l'apprentissage, peur de l'échec et peur de l'examen. On y retrouve 133 consultations pour la remédiation en dyslexie et 45 pour la remédiation en dyscalculie.
- Les difficultés relationnelles (47%) : Retrait, conflits avec pairs et/ou enseignants, difficultés familiales, comportement agressif, violences agies ou subies, violence à l'égard de l'environnement scolaire, mobbing.
- Les troubles du développement et les troubles cognitifs (11%) : Diagnostic, conseils et accompagnement pour des cas relatifs à un niveau intellectuel hors normes, troubles dys, syndrome d'Asperger, autisme.

Aux statistiques des consultations se rajoutent les données des demandes par internet et via le Ministère.

- 52 demandes via [beruffer.anelo.lu](mailto:beruffer.anelo.lu)
- environ 130 demandes d'information via [info@cpos.public.lu](mailto:info@cpos.public.lu)
- 30 demandes d'information via le Ministère

A côté des prises en charge individuelles, le CPOS développe des dispositifs de **prises en charge collectives**. Il s'agit d'ateliers d'orientation et d'ateliers de gestion de stress.

Les ateliers de gestion de stress apportent une réponse aux situations où la capacité d'apprentis-

sage de l'élève est diminuée par l'angoisse, la démotivation ou le stress. Il s'agit d'apprendre aux adolescents par le biais de séances groupales, nommées « Ateliers », à s'épanouir et trouver leurs propres compétences pour mieux vivre avec leur stress. C'est à travers l'emploi de techniques de relaxation : l'apprentissage d'une respiration correcte, la relaxation musculaire, le vécu des bienfaits de ces apprentissages, que l'on cherche une méthode personnelle pour développer des compétences dans le but de mieux vivre avec le stress. Au fur et à mesure, les adolescents pourront s'approprier les techniques par l'expérimentation régulière. Chacun possèdera son outil « anti-stress » personnel, expérimenté, crée et modelé par l'élève selon ses besoins, ses affinités, sa disponibilité et sa motivation.

Les ateliers d'orientation complètent le travail d'information en orientation réalisé aussi par de nombreux partenaires, par un travail psycho-éducatif lié à la connaissance de soi, aux compétences et ressources personnelles, ainsi qu'à la construction d'un projet personnel. Ainsi le « Stop & go » avec des outils artistiques et corporels travaille la connaissance de soi, ses compétences et ressources personnelles. Le jeune est mieux armé pour affronter le quotidien. Il s'agit d'une approche holistique qui met en valeur l'identité sociale et culturelle de l'élève par des activités artistiques interactives qui favorisent l'estime de soi sans porter trop d'attention aux compétences purement scolaires. L'objectif de cette initiative est d'aider l'élève qui a souvent rencontré beaucoup d'échecs dans sa scolarité, de développer un vrai projet de vie en utilisant des techniques créatives non-verbales comme l'expression corporelle. Le jeune sera perçu de façon différente par ses enseignants et ses pairs, il se verra lui-même dans une position plus active et sera capable d'affronter son avenir professionnel avec plus de détermination.

On distingue :

- Stop & go – Indoor Coaching (séances au CPOS) : Pendant un mois, des ateliers sont offerts aux jeunes provenant de différents services (CPOS, SPOS, ALJ, SNJ, Croix-Rouge etc.). Ils y participent volontairement.
- Stop & go – Outdoor (séances aux lycées – LBV, UELL): Pendant une année scolaire, les ateliers sont intégrés dans le programme des classes de 7MO et IPDM.

Pour solliciter plus d'élèves le Indoor Coaching va être proposé trois fois par année scolaire. Après une évaluation des ateliers entre différents partenaires, on accordera plus d'importance au développement personnel de chaque élève, car ceci est généralement l'obstacle à l'élaboration d'un projet professionnel. Il est important que l'élève s'en rende compte et reçoive les outils pour y faire face.

## 2. Prévention



**Concept / programme :** Grâce aux programmes nationaux mis en place tels que « éducation à la sexualité et affectivité », « Gesund Schoul Klima » ; et des activités de médiation, l'on constate que la prévention primaire et secondaire est de plus en plus promue dans les différents lycées. En effet les projets dans ces 3 domaines s'implantent d'une façon systématique dans la plupart des écoles. Citons p.ex. la « Peer-Mediation », l'installation dans presque toutes les écoles de distributeurs de préservatifs et les initiatives de créer un accueil favorable aux classes de 7<sup>e</sup>.

Les 3 domaines d'intervention les plus cités par les SPOS restent comme l'année précédente : l'échec et le décrochage scolaire ; la promotion à la santé et l'éducation à la non-violence.

**Best practices :** Certains lycées citent également que la participation de professeurs voire de régents dans des projets Peer-Médiation, Time-out etc. a un impact multiplicateur irremplaçable.

L'outil pédagogique « Et si c'était toi ? » développé par un groupe de travail CPOS/SPOS continue à être utilisé régulièrement. Les différents thèmes

y abordés restent d'actualité : mobbing, suicide, solitude, violence, manque de respect, conflits avec les parents, indifférence. Extra Tour Sucht et Roundabout Aids figurent toujours parmi les activités de prévention organisées dans les lycées.

Le Groupe d'Accompagnement Psychologique en milieu scolaire (GAP) est intervenu en 2012-2013 dans 7 situations tragiques dans différents lycées. Il s'agissait d'interventions en classe et des suivis psychologiques individuels pour prévenir l'apparition de symptômes post-traumatiques. Par ailleurs, le GAP a soutenu les SPOS lors de manifestations de prévention contre le suicide. Il assure une helpline téléphonique en matière de crise, destinée aux professionnels et qui a été sollicitée à vingt reprises. Le GAP a proposé une formation aux membres des SPOS: « Drames en milieu scolaire – la confrontation avec la mort et le suicide ». De leur côté les membres du groupe se forment et s'exercent à des interventions plusieurs fois par an et participent régulièrement à des formations et des conférences organisées au niveau national et international qui sont en relation avec

la prise en charge psychologique des victimes lors d'évènements majeurs.

Soulignons également la collaboration externe avec les services offrant des activités dans le cadre de la prévention : SNJ, service de prévention de la Police, Bee Secure, CEPT, Planning Familial, Croix-Rouge Luxembourgeoise...

Le projet HITCH, nommé selon le chien qui s'appelle Hitch, consiste en une pédagogie assistée par le chien. L'intervention est hebdomadaire auprès de la classe mosaïque et lors des entretiens au SPOS ainsi qu'à d'autres moments ponctuels. Lors de l'intervention en classe mosaïque, ainsi que lors de la plupart des autres interventions (entretiens SPOS, accueil positif des classes de 7<sup>e</sup>, séjours pédagogiques des classes de 7<sup>e</sup> mod.), l'accent est mis sur l'acquisition de compétences sociales. Hitch, spécialement éduqué pour sa fonction, est un facilitateur de contact et crée par sa présence calme et posée un climat agréable entre les personnes.

D'autres lycées organisent des conférences adressées aux parents et enseignants, en combinaison avec des workshops pour élèves. Elles trouvent un accueil favorable auprès de la population cible et permettent surtout d'impliquer davantage les parents dans la vie scolaire, même si cette implication reste modeste.

Une façon très créative de sensibiliser les élèves aux thèmes de la santé, de l'estime de soi et de l'hygiène de vie était la création d'une pièce de

théâtre après les séances de prévention.

Un lycée a profité de la journée mondiale du Sida du 30.11.2012 pour organiser de façon ludique (jeu de l'oie, roue de la fortune) des questions-réponses sur le SIDA avec distribution de préservatifs.

Les lycées participent également à des évènements externes avec leurs classes : pièces de théâtre, rallye...

**Conclusion et objectifs 2013/14** : La recommandation, maintes fois formulée dans les rapports qualité précédents, à savoir de développer une stratégie globale ou un concept national et interministériel en matière d'actions préventives en milieu scolaire, reste d'actualité. Les travaux du groupe de travail CARAT et l'implication des SPOS dans les cellules de développement scolaire (CDS) peuvent être considérés comme des pas dans la direction souhaitée. En pratique, cela pourrait mener à des interventions dont la cohérence éducative et pédagogique est assurée, tout comme à un regroupement économique des différentes activités. Par ailleurs, il s'agit aussi de veiller à ce que toutes les tranches d'âge soient touchées. En effet, l'on constate que les classes supérieures restent peu accessibles à un programme de prévention.

### 3. Orientation

**Concept / programme :** À la lecture des objectifs que les équipes CPOS/SPOS se posent dans leur travail d'orientation, l'on identifie clairement les différents concepts de travail qui sous-tendent leurs prestations. Un bon nombre d'équipes situent leurs activités dans un cadre prioritairement psycho-éducatif, c'est-à-dire centré sur la personne. La connaissance de soi est ici considérée comme un prérequis pour des choix responsables. Il sera pour ces équipes important p.ex. de « *permettre aux élèves de découvrir leurs intérêts et capacités afin d'être en mesure de faire un choix positif quant à leur orientation scolaire et professionnelle.* ».

D'autres équipes mettent davantage l'accent sur l'accompagnement des transitions et l'information: « *Aider les jeunes dans le choix des études et des démarches à faire.* » « *Donner aux jeunes une image plus réaliste de la situation d'emploi.* » « *Tous les élèves des classes de 9<sup>e</sup> reçoivent les informations scolaires et professionnelles nécessaires pour pouvoir faire un choix quant à leur orientation future.* » « *Offrir des activités centrées sur le choix d'études et/ou sur la transition secondaire-supérieur.* »

En définitive, le programme de base des activités d'orientation offert par les SPOS se ressemble : accueil 7<sup>ème</sup>, stages et visites, information, testing, entretiens sur demande. Les grandes différences entre les lycées se constatent essentiellement

selon le nombre de classes concernées par des actions systématiques, selon le degré de collaboration avec les enseignants/tuteurs/régents et les familles et enfin selon la complémentarité recherchée entre des mesures d'information et de développement des compétences.

#### Best practices :

Tests d'orientation en individuel et passation de groupe - La très grande majorité des SPOS et le CPOS offrent aux jeunes la possibilité, dans le cadre d'un conseil en orientation individuel, de compléter l'entretien par des questionnaires, généralement d'intérêts professionnels.

En 2013, le CPOS a pris en moyenne 2,6 séances pour répondre à chacune des 417 demandes d'aide en orientation qui lui ont été adressées, sachant que ces demandes correspondent à 29% de l'ensemble des consultations prestées par l'équipe consultante du CPOS. S'y ajoutent de multiples demandes pour des informations d'orientation très variées.

Au niveau des lycées, le contexte de travail invite aussi à considérer des passations systématiques de tests en classe, généralement combinées avec des dispositifs de restitution de résultats individualisés. Ce type d'activités semble se généraliser. Cette année, 11 lycées (sur les 22 répondants) en font état.

| Questionnaires d'intérêts          | Type de classe                          | Nbre de classes par lycée                                     | Nbre de lycées |
|------------------------------------|---|---|----------------|
| Berufsinteressentest (BIT)         | I <sup>re</sup>                         | Toutes les I <sup>res</sup>                                   | 1              |
| BIT II                             | 9 <sup>e</sup> / V <sup>e</sup>         | Sur demande pour ces classes-là                               | 1              |
| Explorix                           | I <sup>re</sup> ; IV <sup>e</sup>       | Toutes les I <sup>res</sup> , toutes les 9 <sup>es</sup>      | 4              |
| IST/AIST informatisé               | IV <sup>e</sup> , 9 <sup>e</sup>        | Toutes les IV <sup>es</sup> , 7 <sup>es</sup> 9 <sup>es</sup> | 2              |
| SIT                                | 9 <sup>e</sup>                          | La classe sous la responsabilité SPOS                         | 1              |
| Pas précisé                        | IV <sup>e</sup> , 9 <sup>e</sup> , 8STP | Toutes les IV <sup>es</sup> , toutes les 8STP                 | 3              |
| Autres tests                       |   |   |                |
| PSB                                | VII <sup>e</sup> / 7 <sup>e</sup>       | Toutes les VII <sup>es</sup> / 7 <sup>es</sup>                | 1              |
| Orientation scolaire et motivation | 10 <sup>e</sup>                         | 9 classes de 10 <sup>e</sup>                                  | 1              |

*Les tests d'intérêts professionnels utilisés dans les SPOS*

**Conclusion et objectifs 2013/14 :** Les conclusions témoignent d'un apport bénéfique des questionnaires pour les jeunes. Un des lycées souhaite, pour 2013-2014, étendre le testing systématique (Explorix) également aux classes de 8<sup>e</sup>.

Les stages d'orientation : Nombreux sont les lycées qui participent depuis plusieurs années au Girls' Day Boys' Day ou – plus rarement – à d'autres manifestations ponctuelles (Day Care, Job Shadow Day) qui permettent notamment aux jeunes de 9<sup>ème</sup> et Ve<sup>4</sup> de faire une première découverte du monde du travail.

L'activité qui, récemment, se développe en nombre et en qualité d'encadrement, sont les stages d'orientation<sup>5</sup>.

L'initiative des collaborateurs SPOS est d'intensité variable. Certains proposent des stages en entreprise aux élèves qui en ont fait la demande, apportent une aide aux élèves de 9<sup>ème</sup> qui ont des difficultés à trouver une place de stage, ou font la gestion des stages que les élèves effectuent pendant les périodes de congés scolaires.

D'autres par contre optent pour un planning pré-déterminé et un encadrement intensif. Ils définissent précisément quelles classes doivent faire combien de stages et à quels moments. Voici, à titre d'exemple, le programme de 2 lycées :

Lycée 1 : « *Tous les élèves des classes de 9<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> ont réalisé deux stages d'orientation d'une semaine(...).* »

Lycée 2 : « *2 Stages d'une semaine en 9STP ; 1 Stage de 2 semaines en 9PR ; 2 stages de 1 1/2 semaine en 9MO ; 1 stage de 1 semaine en 5<sup>e</sup> ; 3 stages de 2 semaines plus un stage d'une journée hebdomadaire pendant le troisième trimestre pour les classes IPDM. Chaque élève a en plus la possibilité de profiter de stages volontaires lors des vacances scolaires. »*

La préparation, l'accompagnement et le suivi post-stage sont également d'ampleur variable. Un des lycées qui s'investit le plus dans cette activité de stage intervient à raison de 4 heures dans 7 classes de 9<sup>e</sup> dans le but d'informer les élèves sur les possibilités de stage et les démarches à faire, de leur présenter la convention de stage, le for-

mat d'une lettre de motivation, de les aider à rédiger les documents nécessaires (demande de stage, CV) et enfin d'encadrer et de motiver les élèves dans leur recherche. Les membres du SPOS, en collaboration avec les enseignants, ont également rendu visite à chaque stagiaire pendant son stage afin de s'informer sur le déroulement du stage. Pendant et après le stage, les élèves ont rempli un carnet de stage servant à l'évaluation de l'expérience du jeune. Parmi ces mêmes élèves, tous les élèves de 9<sup>e</sup> ont participé à la visite de « Lux-Skills ».

Ainsi, le nombre de stages organisés peut aisément s'élever à 150, 200 stages sur l'année pour un lycée.

Pour faire face à cette charge logistique et administrative non négligeable, une équipe SPOS s'est associée à l'informaticien du lycée dans le but de créer une application permettant de gérer et de faciliter la rédaction et l'impression de tous les documents relatifs aux stages: lettres d'information pour parents et patrons, déclaration de stage et livrets de stage pour les élèves, fiches d'évaluation du stage pour le patron, l'enseignant et l'élève.

Les collaborations - Le projet pilote d'orientation<sup>6</sup> institutionnalise la collaboration des SPOS avec les services d'information et d'orienteurs externes, tels que le CEDIES, l'OP/ADEM pour des séances de questions-réponses dans les classes de 12/2<sup>e</sup>. En 2012-2013, 7 lycées y ont participé, c.à.d. près de 800 élèves.

6 équipes SPOS citent leur collaboration avec l'ALJ dans l'organisation et la réalisation des stages OSNA.

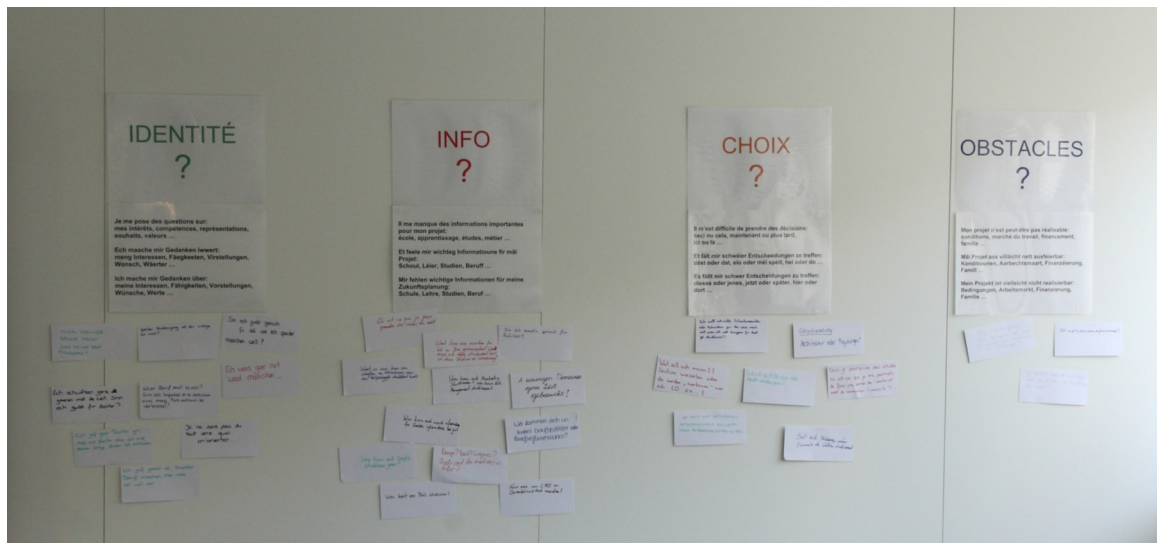
Quelques lycées lancent des initiatives pour favoriser l'implication des parents dans le travail d'orientation.

Innovations - Un dispositif pionnier, mis sur pied dans deux lycées au moins, correspond à des activités d'orientation sur mesure pour des élèves qui font une 9<sup>e</sup> pour la 2<sup>e</sup> fois. Ce redoublement « choisi », selon les concernés, a souvent pour but de se donner plus de chances d'accéder à la 10<sup>e</sup> de leur préférence.

<sup>4</sup> Un lycée propose des stages de la IV<sup>e</sup> à la I<sup>ère</sup>.

<sup>5</sup> Aussi appelés stages de découvertes, d'observation ou « Schnupperstagen »

<sup>6</sup> Le projet permet aux élèves d'avoir une meilleure connaissance des choix de carrière et des débouchés sur le marché du travail. Il s'agit d'une intervention réalisée en concertation par le Centre de psychologie et d'orientation scolaires (CPOS), les services de psychologie et d'orientation scolaires (SPOS), le service de l'Orientation professionnelle de l'Administration de l'Emploi (ADEM-OP), l'Action locale pour jeunes (ALJ), le Centre d'information et de documentation de l'enseignement supérieur (CEDIES) et le Service volontaire du SNJ.



Six équipes encouragent les jeunes à documenter leurs activités d'orientation (portfolio d'orientation) et à rassembler les pièces importantes, comme des évaluations de stages, des CV et lettres de motivation (portfolio de présentation) dans un classeur unique, véritable outil d'orientation en tant que tel. Le portfolio fait ses premiers pas dans le domaine des pratiques d'orientation.

Parmi les visites d'entreprises atypiques et ayant entièrement satisfait les organisateurs et les élèves, nous pouvons citer celles réalisées au « Luxembourg Center of Systems Biomedecin », et John Zink Hamworthy Combustion à Dudelange. D'autres visites, comme celle des ateliers « LuxSkills » au CNFPC à Esch-sur-Alzette ou du « Beruffbus »<sup>7</sup> sont également à recommander.

Encourager l'engagement des jeunes dans des projets nationaux extrascolaires et favoriser la mise en contact du jeune avec la société (monde du travail, secteur de l'aide sociale ou humanitaire ou d'autres lycées), voici un concept de travail en orientation qui fait de plus en plus ses preuves. C'est ainsi que se trouvent nommés, ici et là dans les rapports qualité SPOS, les noms de

projets et d'initiatives telles que le Mérite jeunesse, le Daycare, l'IFSB - building generation<sup>8</sup>, les concours jeunes scientifiques<sup>9</sup>, les multiples offres des Jonk Entrepreneurs<sup>10</sup>, Young Caritas<sup>11</sup> et enfin le projet de la Maison du Coaching, Mentoring et Consulting a.s.b.l. Cette asbl, soutenue par le CPOS, a lancé le Mentoring Professionnel pour Jeunes. Un lycée technique et un lycée classique y ont participé, ce qui a permis à 30 Mentees de rencontrer individuellement et plusieurs fois sur l'année un Mentor, professionnel disposant d'une expertise certaine dans un domaine choisi. L'enquête de satisfaction montre que le programme de M-ProJ a permis à beaucoup de jeunes de clarifier leurs projets d'études et/ou leurs projets professionnels : la plupart a déclaré que le Mentoring leur a permis de trouver des réponses concrètes à leurs questions et d'avoir une vision plus claire du monde du travail. Un grand nombre des jeunes Mentees se sentent donc plus confiants/es par rapport à leur avenir.

Les ateliers de développement des compétences se développent. Inspirés de l'expérience du Stop & Go<sup>12</sup>, ces dispositifs s'appuient sur la mise à l'épreuve de savoirs et de savoir-faire dans des

<sup>7</sup> Avec les élèves des classes de 11<sup>e</sup> et de 12<sup>e</sup>. Pendant cette visite ils/elles ont eu l'occasion de rencontrer des salariés employés dans les services techniques ou administratifs et commerciaux de plusieurs entreprises.

<sup>8</sup> <http://www.ifsblu/fr/rd.php>

- Concept novateur de jeux - Building Games
- Accueil de classes de l'enseignement primaire et/ou secondaire « découverte des métiers de la construction » avec travail pratique de la maçonnerie, utilisation d'engins de chantier,...
- Organisation de visites de chantiers d'exception
- Organisation Journée découverte pour familiariser le personnel enseignant
- Mise en place d'une communication adaptée: diffusion d'annonces, brochures, spots radio et cinéma sur tout le territoire luxembourgeois pour faire la promotion des métiers de la construction.

<sup>9</sup> <http://www.jonk-fuerscher.lu>

<sup>10</sup> <http://www.jonk-entrepreneurs.lu> : Fit for Life (6 x 1 heure) pour élèves de 13-15 ans ; Mini-Entreprises (selon disponibilité) pour élèves de 16-18 ans, entreprises d'entraînement (EE), Job Shadow Day, Innovation Camp, Project management Awards

<sup>11</sup> <http://www.youngcaritas.lu/>

<sup>12</sup> Workshops conçus et animés par une équipe multiprofessionnelle permettant aux jeunes de travailler de manière créative et créatrice sur leur sentiment d'auto-efficacité, sur leur projet personnel de formation, sur leurs compétences sociales et sur leurs craintes.



situations concrètes : des mises en situation font l'objet, à postériori de l'expérience vécue, d'un travail d'analyse et de réflexion sur des comportements réellement observés.

Le CPOS est appelé, en tant que service d'orientation externe (membre de la maison de l'orientation) ayant des compétences spécifiques, à soutenir les lycées dans leur mission d'orientation en intervenant ponctuellement à leur demande auprès de groupes cibles, en renfort.

Sont à mentionner dans ce contexte pour 2012-2013, les projets Stop & Go (3 lycées) et le projet Exploration et Découverte (1 lycée - début novembre 2013).

**Conclusion et objectifs 2013/14 :** Le CdR du CPOS s'occupe de la coordination et du développement des pratiques en orientation. Il est à disposition des collaborateurs CPOS/SPOS pour faciliter l'exercice de leurs missions et favoriser la professionnalisation de leurs pratiques. Dans le domaine de l'orientation, le CdR a d'abord formalisé, documenté et diffusé des concepts et méthodes de travail<sup>13</sup>, puis créé un recueil de mesures en orientation – avec matériel didactique y relatif - accessible via l'Intranet CPOS/SPOS, le Manuel de l'Orienteur, ManO+ (2012). Ce travail de recueil d'information et de publication a entre autres permis l'identification et la promotion de bonnes pratiques en orientation, lesquelles sont par ailleurs aussi partagées lors d'échanges professionnels (groupe de travail des acteurs de l'orientation initié par le SNJ, Intervision O+, plateforme d'échange « Thèmes brûlants en orientation », échanges Academia, formations continues en

orientation offertes par collaborateurs CPOS/SPOS) et communiquées par écrit dans le rapport qualité CPOS/SPOS annuel. Par ailleurs, le CdR se charge aussi de relayer - directement ou indirectement - les expériences, développements et recommandations des experts du terrain à un niveau décisionnel, auprès des « Policy Makers » : COPRE, collège des directeurs, comité de pilotage de la MO, service INNO du SCRIPT, ELGPN, Euroguidance,...

Les objectifs psycho-éducatifs caractéristiques de l'orientation CPOS/SPOS (autonomie, responsabilisation, connaissance de soi et auto-évaluation, créativité, confiance en soi, compétences sociales) sont évidemment transversaux : conceptuellement, et autant que se peut aussi au niveau des dispositifs sur le terrain, ils sont à mettre en lien avec les objectifs des domaines d'activité connexes, reliés à l'orientation. Les travaux en orientation ne peuvent par exemple qu'être favorables à l'avancement des activités de prévention (violence, échec scolaire, promotion du bien-être, développement des compétences sociales).

Des contacts avec l'université (unité EMACS) ont été précieux pour outiller scientifiquement certains projets (cadre théorique d'intervention, recueil de données sur les élèves, validation d'instruments de testing adaptés à la population luxembourgeoise). La collaboration concerne les dossiers PFS, dys et décrochage<sup>14</sup>. Cet apport de la recherche se révélera d'autant plus utile que la volonté d'évaluer les processus et les résultats du travail d'orientation sera à l'ordre du jour.

<sup>13</sup> (2009-2012 : Guidelines du travail CPOS/SPOS en orientation, Charte de travail CPOS/SPOS, Grille d'entretien en orientation CPOS),

<sup>14</sup> C'est-à-dire : mise à jour et optimisation de la batterie de testing utilisée lors du passage fondamental secondaire, sélection d'outils de diagnostic et de remédiation adaptés à la population scolaire du Luxembourg en matière de dyslexie, réflexions sur le type de données utilisables pour dépister les élèves en risque de décrochage scolaire.

## 4. Information

**Concept / programme** : En vue d'une transmission efficace des informations pertinentes à toute la communauté scolaire et de rassurer les élèves quant à certaines appréhensions ou préjugés par rapport aux services de psychologie, les SPOS maintiennent leurs efforts en matière d'information depuis les années précédentes.

Concernant le public cible, on peut distinguer : (1) élèves, (2) enseignants, (3) parents, et le (4) grand public (voir aussi le chapitre 8 relations publiques). Ainsi, pour les SPOS, différentes réunions d'information à l'attention de tous les professeurs ont été organisées. Quelques thèmes abordés : les drogues, l'autisme, l'épilepsie, la prise en charge des élèves à besoins spécifiques,... En début d'année, les SPOS participent aux réunions d'information pour parents d'élèves.

En général, le contenu de cette information est d'une part, lié au (1) travail d'orientation scolaire et professionnelle (voir chapitre 3), au (2) travail psycho-socio-éducatif (voir chapitre 1), mais aussi aux (3) activités scolaires et extrascolaires sans oublier les informations sur les démarches requises pour introduire une demande d'aide financière, les services jeunesse, la prévention en matière d'éducation affective et sexuelle, la prévention de la violence, des toxicomanies et des dépendances. Quelques exemples concrets:

- Informations sur le système scolaire au Luxembourg et à l'étranger, sur les séjours linguistiques, les études par correspondance ou le volontariat temporaire,
- Organisation de visites d'études pour orienteurs à l'étranger afin de mieux connaître les systèmes scolaires étrangers
- Organisation de visites pour parents d'élèves du cycle 4.2 de l'école fondamentale
- Organisation et participation à certains projets, comme le Projet orientation « comment aider les élèves à se préparer au monde de travail ? », réunion d'information par SPOS et CEDIES, intervention par ADEM et CEDIES dans les classes
- Journée d'information sur les professions pour p.ex. des classes de 2<sup>e</sup> en présence de personnes de divers milieux professionnels présen-

tant leur métier

- Réunions d'information - pour les parents des élèves (division supérieure de l'enseignement secondaire)
- Passage dans les classes de 4<sup>e</sup> et présentation de la brochure sur les différentes modalités sections de la division supérieure
- Organisation et présence sur la Foire de l'étudiant

Le contenu de cette information se véhicule à travers des voies de communication multiples ; on y retrouve des approches classiques (lettres, brochures, documentation en version papier, etc.), de plus en plus les TIC (facebook, internet), sans oublier le contact personnel avec les élèves qui reste également très important.

- Directe : Information et présentation du SPOS aux groupes – classes, lors de l'accueil par ex. des élèves de 7<sup>e</sup> (et de leurs parents) ; permanence, portes ouvertes, visites guidées, information des élèves qui quittent le LCD (9<sup>e</sup>) et les élèves de IV<sup>e</sup> en vue des sections à choisir, organisation d'un Rallye lors de l'accueil des classes de 7<sup>e</sup>, contact personnel via réunions et/ou activités
- Traditionnelle : Courrier, circulaires, présentoir et distribution de brochures, dépliants, panneaux d'affichage, session d'information par divers intervenants externes (armée, CEDIES, ADEM), info-vitrine, stand info, publications, affichage de certains supports d'information (posters)
- TIC : Transmission d'informations importantes aux élèves par voie électronique, page Facebook, Internet, affichage des projets du SPOS sur l'écran télévisé ; utilisation du téléphone portable pour mieux garantir l'accessibilité des membres SPOS ; utilisation PPT, installation d'une borne, myschool.lu, myDisc, affichage lumineux, base de données électroniques

### Best practices :

- Rendre les localités plus accueillantes / mieux utiliser l'espace SPOS
- Recueil des besoins des bénéficiaires en matière d'information

- Trouver des critères explicites pour le choix de la voie de distribution de l'information selon le message et le public cible (langue / support)
- Faire des recherches, utiliser les bases de données électroniques
- Mieux trier les informations, regroupement des informations par thème sur panneaux etc.
- Offre en plusieurs langues aussi pour les réunions
- Pour les brochures hors stock, préparer des copies / scans téléchargeables...
- Élaboration d'un carton-calendrier regroupant toutes les dates importantes en orientation destiné aux classes
- Mise à disposition d'un ordinateur pour favoriser la recherche d'information autonome aux élèves
- Utilisation du logiciel « powerpoint » pour les réunions, séances d'information
- Éviter de réunir trop d'élèves en même temps pour les séances d'information / orientation
- Publication régulière des activités organisées par le SPOS
- Augmenter la visibilité aussi par des réunions / échanges entre les professeurs et le SPOS
- Organisation de soirées à thèmes
- Travail sur les représentations des différentes sections, séances d'information par des pairs
- Trouver des moyens pour évaluer l'impact et/ou l'utilité de la transmission des informations auprès de la communauté scolaire, contrôle pour savoir combien d'élèves utilisent une borne informatique

**Conclusion et objectifs 2013/14 :** Pour mieux attirer l'attention des élèves, il serait primordial de les informer tout au long de l'année et ceci de manière tant orale et directe que sous forme écrite et indirecte. L'importance d'impliquer les parents est également soulignée. Il serait utile de savoir comment informer au mieux les élèves afin qu'ils retiennent les informations reçues et qu'ils puissent mesurer leur pertinence. L'évaluation des actions d'information pourrait également être optimisée. En vue d'une meilleure accessibilité de l'information, les heures d'ouverture des SPOS et l'option d'un GSM-SPOS sont mentionnés par certains. De son côté, le CPOS propose (en dehors de l'Intranet) le domaine [www.orientationplus.lu](http://www.orientationplus.lu) qui a déjà été réservé. Le but est d'y installer une version plus attractive du Manuel de l'orienteur, des fiches pédagogiques en orientation et de nombreux liens référencés à destination non seulement des SPOS, mais aussi de tous les autres professionnels de la communauté scolaire.

Le CPOS dispose d'une très grande richesse de supports de travail, consultables sur place ou à emprunter. Le Centre de Documentation et d'Information (CDI) pour professionnels est quotidiennement accessible, régulièrement alimenté et dispose de nombreuses revues et de livres spécialisés en plusieurs langues. La testothèque est constituée d'environ 274 outils psychotechniques, questionnaires et autre matériel didactique, également en plusieurs langues. Le nombre d'emprunts augmente chaque année, néanmoins les ressources existantes pourraient être davantage utilisées.



## 5. Collaborations externes

À partir des missions multiples des SPOS et du CPOS, on distingue des collaborations à différents niveaux : (1) au niveau institutionnel, (2) de service à service, (3) de professionnel à professionnel. Le but est d'encadrer au mieux les élèves et leur garantir une prise en charge la plus complète et rapide possible.

**Concept / programme :** Ce travail de réseau a comme objectifs de promouvoir et d'approfondir le partenariat avec les services concernés, respectivement de coordonner les différents intervenants pour

rendre la prise en charge plus efficace et d'offrir un encadrement de qualité au jeune et à sa famille. Ainsi, les coopérations régulières avec les partenaires du réseau psycho-social, en particulier pour les domaines « aide et accompagnement pour jeunes et des familles », « prévention et orientation » sont bien ancrées dans la pratique quotidienne. Le tableau suivant permet d'illustrer les collaborations externes les plus importantes par domaine et par ordre alphabétique :

| Domaine                  | Service  |
|--------------------------|--|
| Services de la Jeunesse  | ALJ – Action Locale pour Jeunes (Stages OSNA, SVO)<br>CGJL - Conférence Générale de la Jeunesse Commission Européenne<br>CJ – Centre Information Jeunes<br>Commune : Service développement social<br>Maisons des Jeunes, Point Info Jeunes<br>SNJ – Service National de la Jeunesse  |
| Orientation              | ACEL – Association des cercles d'étudiants luxembourgeois<br>ADEM/OP – Orientation Professionnelle<br>Autres lycées (cf. Campus Geesseknäppchen)<br>BIZ - Berufsinformations-Zentrum<br>CEDIES – Centre de Documentation et d'Information sur l'Enseignement Supérieur<br>Cid-Femmes – Information et documentation pour femmes<br>CNFPC – Centre National de la Formation Professionnelle Continue<br>Conseillers à l'apprentissage<br>Ecole de Police<br>Jonk Entrepreneuren Luxembourg asbl et ses différents projets pour l'enseignement secondaire<br>Lycées à l'étranger - dans le cadre des programmes d'échanges<br>Maison du Coaching, Mentoring et Consulting projet « Mentoring M-PROJ »<br>MENFP – Ministère de l'Éducation Nationale et de la Formation Professionnelle<br>Patrons/entreprises (BGL BNP Paribas, Assurance Le Foyer, FDI, COPAS, CFL, Uni.lu, Marc Michels Architecture, MKZ Legal, OAI, ArcelorMittal, IFSB, BBI, Restaurant Da Franco, UBI, etc.)<br>REEL - Réunion européenne des étudiants luxembourgeois |
| Structures d'hébergement | CPS - Centre Psycho-Social<br>Foyers pour adolescents<br>Foyers pour jeunes adultes<br>Internats<br>Wunnéngshëllef   |
| Prévention               | Alupse – Association luxembourgeoise pour la prévention des sévices à enfants<br>Association « Anonym Glücksspieler »<br>ASTI<br>CePT - Centre de Prévention des Toxicomanies<br>Eltereschoul<br>Jugend- an Drogenhëllef<br>Médecine scolaire<br>Planning familial<br>Police<br>Service «Aidsberodung» de la Croix-Rouge<br>SNJ (Centre sur le développement durable Hollenfels)   |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Aide et assistance | ALYGRE (Association pour le développement du Lycée Joseph Bech de Grevenmacher – financement d’excursions)<br>Assistantes sociales du secteur<br>Association « Autisme Luxembourg »<br>Association EPI – Encouragement, Promotion et Intégration de jeunes en détresse / projet Follow Up<br>Bourse d’études - Fondation Felix Chomé, Studienstiftung des deutschen Volkes<br>Femmes en détresse asbl - Bureau d’Information Oxygène<br>FNS – Fonds national de solidarité<br>Fondatioun Lëtzebuenger Kannerduerf (groupe de pilotage SACCLY – structure d’accueil jour et nuit)<br>Groupe de support psychologique<br>Office social<br>Ombuds-Comité fir d’Rechter vum Kand<br>Omega 90<br>ONE - Office national de l’Enfance - Families First<br>Open Dir<br>SDIP - Service de Détection et d’Intervention Précoce pour troubles psychiques<br>Service d’intervention précoce<br>Service Solidarité Jeunes géré par Jongenheem asbl (CHOICE programme d’aide dans les domaines jeunesse et drogues)<br>SPAS - Soins psychiatriques à domicile |
| Etat               | Administrations communales<br>CASNA - médiateurs interculturels<br>Centre Pénitentiaire - Schrassig<br>Centre Socio-Educatif de l’Etat - Dreibern<br>CMPP - Commission médico-psycho-pédagogique<br>CNPF<br>CPOS<br>FNS - Fonds National de Solidarité<br>MENFP<br>Ministère de la Famille<br>Ministère de la Santé<br>ONE<br>Parquet<br>Restopolis<br>SCAS – Service Central d’assistance sociale<br>SCRIPT - Service de Coordination de la Recherche et de l’Innovation pédagogiques et technologiques<br>Service de scolarisation des enfants étrangers<br>SPOS (autres lycées)<br>SREA - Service Rééducatif Ambulatoire de l’Education Différenciée<br>Tribunal de la Jeunesse  |
| Autres             | Centre de médiation<br>Croix Rouge<br>Médecins<br>Psychiatres et pédopsychiatres (CHK/Tagesklinik, CHNP, CHL)<br>Psychiatrie juvénile<br>Rotary Club  |

*Collaborations externes les plus importantes par domaine et par ordre alphabétique*

**Conclusion et objectifs 2013/14** : Pour améliorer le travail de collaboration entre les services externes, les SPOS et le CPOS, certains aspects d’organisation et de communication sont à travailler en prenant en compte les intérêts et les disponibilités de chaque partie impliquée. Pour un grand nombre d’intervenants externes la collaboration et l’échange d’informations ne se font pas automatiquement. Pour beaucoup de situations il faut prendre l’initiative. L’échange

avec les professionnels d’autres services permet de mieux connaître leurs logiques de fonctionnement et d’affiner notre approche de travail pluridisciplinaire.

## 6. Participation au développement de l'école

**Concept / programme :** Les SPOS ont comme objectif d'être une ressource pour toute la communauté scolaire et pas uniquement pour les élèves et leurs parents. C'est pourquoi la collaboration interne des membres des SPOS avec la direction, le comité des professeurs, le comité de parents d'élèves, les délégués de classe, tout comme les services éducatif, administratif et technique est très importante.

Les SPOS participent à et/ou organisent :

- Activités parascolaires
- Cellule de développement scolaire (CDS)
- Commissions (sécurité, cantine, ...)
- Conseils d'éducation
- Événements festifs (Schoulfest, Chrëschtmaart, etc.)
- Groupes de pilotage
- Groupes de travail
- Journée d'accueil
- Journées pédagogiques
- Portes ouvertes
- Projets d'établissement
- Projets européens
- Réunions d'information
- Réunions plénières
- Voyages scolaires

Le CPOS, via sa direction, assume une approche assertive pour faire entendre la voix psycho-socio-éducative dans les discussions avec les collègues pédagogues et réalise des prises en charge multidisciplinaires pilotes sur le terrain. Les avis CPOS/SPOS émis dans le cadre de la réforme, la participation active aux politiques de maintien scolaire (la direction du CPOS est membre du groupe de travail sur le maintien scolaire), la mise en œuvre de la CAR dont la présidence est assurée par la direction du CPOS, les collaborations étroites avec différents services du MENFP (CASNA, IFC, INNO, cellule de communication, ADQS) sont autant d'illustrations de cette tendance proactive.

De même, le CPOS s'attache à mobiliser les SPOS et à leur offrir les moyens de s'impliquer au sein de leur établissement comme conseiller en matière de développement de leur lycée. Cette approche est à poursuivre afin de favoriser l'impact du CPOS et des SPOS sur les politiques scolaires.

**Best practices :** Divers projets SPOS sont : Schüler

hëllef Schüler (SHS), « Time-Out » basé sur la « Trainingsraum Methode », « AtmosFair » (rendre l'offre d'interventions plus claire et plus structurée pour la communauté du lycée), Projet « ID » des élèves du régime préparatoire, ceLebraTErs – forum des élèves, participation à l'élaboration de Vadémécums et chartes scolaires...

Le programme annuel de formation continue est resté en 2013 un pilier essentiel du développement des pratiques. Il s'adresse aux membres des SPOS et du CPOS, ainsi que ponctuellement à des enseignants et professionnels de l'éducation et de la santé mentale externes. Pour résumer, 45 journées d'actions formatives (formations, supervisions de cas, journée d'étude, supervisions d'équipe) ont été organisées à l'attention du personnel psycho-socio-éducatif des SPOS et du CPOS, et ponctuellement également du personnel enseignant, avec 556 inscriptions au total.

Une collaboration du CPOS avec l'EMACS (Uni.lu) a surtout été mise au bénéfice des enfants ayant un trouble dyslexique.

Enfin, les collaborateurs SPOS/CPOS s'efforcent, dans une visée de mutualisation et de transfert de compétences, de pratiquer l'échange régulier d'information et d'expérience intra SPOS. Citons à cet égard les activités de la Cellule de coordination CPOS/SPOS et les groupes d'échange professionnel (respectivement celui des assistants sociaux, des psychologues, ...), le travail de relais réalisé par la direction CPOS et les réunions mensuelles CPOS/SPOS.

**Conclusion et objectifs 2013/14 :** Un élargissement de l'offre de la prise en charge du CPOS aux troubles de la dyscalculie en collaboration avec l'EMACS est prévu. Pour certains, faire approuver la Charte SPOS par « toute la communauté scolaire » (nouveaux membres SPOS, direction, enseignants) reste une étape importante en vue de la validation des objectifs, des priorités et des spécificités du SPOS. Un aspect essentiel et utile à l'essor d'un véritable développement des pratiques, reste néanmoins encore en chantier : c'est celui d'une plus grande visibilité des activités CPOS/SPOS.

## 7. Développement de la qualité des services SPOS et CPOS

**Concept / programme** : Le développement de la qualité des pratiques CPOS/SPOS est réalisé de manière progressive, continue et participative. Les principaux piliers de cette démarche réflexive et d'apprentissage sont :

- la formation continue, dont l'échange professionnel sur les pratiques ;
- le travail en équipe et en réseaux, ainsi que la communication entre professionnels ;
- la documentation et l'auto-évaluation des activités qui aboutissent à la rédaction annuelle d'un rapport qualité.

**Best practices** : Tout d'abord il faut citer la formation continue du personnel SPOS/CPOS. En moyenne, une équipe SPOS cite entre 3 et 8 activités formatives suivies sur l'année scolaire. Il s'agit de formations continues (demi-journée jusqu'à 4 journées), de colloques, de séminaires, de réunions de concertation à l'intérieur des catégories professionnelles respectives ou, plus rarement, de visites d'autres services. La thématique choisie répond aux besoins du service et l'objectif général est de se tenir au courant des nouveautés et d'approfondir certains sujets (« Fachthemen »). Les collaborateurs participants s'assurent d'informer, suite à la formation, les autres membres de leur équipe SPOS/CPOS afin que tout le service puisse bénéficier des apports de la manifestation.

Le Centre de Ressources et l'équipe FC du CPOS poursuivent le travail d'évaluation et de développement de l'offre « formation continue » : au-delà du recueil des besoins auprès des collaborateurs CPOS/SPOS et de l'évaluation de la satisfaction des participants aux formations, la question des objectifs de formation et du transfert des apprentissages est abordée. À terme, il devrait être possible de sélectionner les formations selon des critères communs (plan de développement professionnel personnalisé, besoins de l'équipe SPOS, politique de développement des pratiques SPOS) et d'évaluer l'atteinte des objectifs de formation<sup>15</sup>.

La transmission d'informations à l'intérieur de l'équipe SPOS/CPOS est généralement organisée

via des réunions d'équipe hebdomadaires. Les modalités varient, mais elles tentent toutes de répondre à certains critères d'efficacité, comme p.ex. :

- permettre à tous de participer à l'élaboration de l'ordre du jour, direction incluse pour certaines équipes ;
- prévoir dates et horaires à l'avance afin d'éviter que d'autres tâches (inattendues) viennent interférer dans ce temps d'échange et d'assurer une certaine régularité des réunions ;
- distinguer transmission d'information courantes (briefing), étude de cas (soutien mutuel et assurance qualité), transmission des informations issues de formations continues et meeting extérieurs, et, pour certaines équipes, discussion de sujets d'actualité en rapport avec l'adolescence et l'enseignement ;
- organiser la diffusion de l'ordre du jour et des comptes rendus de réunions de manière à ce que chacun reçoive l'information qui le concerne (SPOS/enseignants/direction) ;
- permettre à la direction de participer de manière opportune.

La mise en œuvre de tous ces critères n'est toutefois pas toujours chose aisée : les membres SPOS/CPOS sont souvent appelés en urgence, les directions ne sont pas toujours disponibles et c'est souvent la même personne qui s'engage pour les ordres du jour et la rédaction des rapports. Plus fondamentalement encore, la représentation de ce à quoi doit servir une réunion et la manière de communiquer des infos d'élèves ne font pas toujours consensus. Les défis se multiplient pour les équipes SPOS qui s'agrandissent en fusionnant avec les équipes éducatives. Une équipe écrit à ce propos : « nous avons l'intention de nous réunir régulièrement dans le but de délimiter nos champs d'action respectifs... ».

Chaque année, environ deux tiers des 33 équipes (CPOS et SPOS, hormis les lycées privés) rédigent un rapport qualité qui permet aux collaborateurs de passer en revue les travaux de l'année écoulée et de prévoir des améliorations pour l'année suivante. Une équipe le formule ainsi : « Ceci nous

<sup>15</sup> Outils envisagés : carnet personnel de formation, répertoire national (CPOS/SPOS) des FC suivies, guidelines pour la multiplication/diffusion des acquis.



Catalogue de référence des mesures socio-éducatives relatives à l'orientation scolaire au Luxembourg

donne l'occasion de faire un bilan objectif et annuel des activités du SPOS ». Depuis l'introduction de la démarche en 2007-2008, il n'y a que quatre SPOS qui ne se soient jamais prêtés à l'exercice. Pour 2012-2013, les équipes CPOS/SPOS étaient invitées à tester un nouvel outil d'évaluation sous la forme d'une grille d'auto-évaluation. Cette grille propose, selon la structure des 9 domaines d'activité, une liste d'objectifs opérationnels et de conditions de travail qui ont été, au fil des 117 rapports qualité rédigés ces dernières années, recensés comme importants à la réalisation d'un travail CPOS/SPOS de qualité. Les premiers feedbacks font écho d'une source de discussion intéressante, même si la méthodologie d'utilisation reste perfectible.

*„Ech hoffen mir hun daat richteg gemaach, op alle Fall hun mer eis intensiv domat beschäftigt!“*

*„Am Fong hunn mir d'Grille réischt ausgefellt nodeems mir schon um Rapport geschafft haten, sou dat et net sou vill Zousatzinfo bruecht huet. Et gouf allerdéngs eng flott Diskussioun iwert ons Arbecht an iwert Verbesserungsméiglechkeeten. Mir hunn och heinsto eng kleng Remarque drageschriwen, well mer d'Wertung 1-5 net emmer konnten notzen. Et ass en interessanten Usatz, awer zimmlech umfangraich – duerch d'Diskussiounen di opkommen, hunn mir zimmlech lang Zait gebraucht.“*

**Conclusion et objectifs 2013/14** : Afin de faciliter le travail en réseau CPOS/SPOS, le Centre de Ressources du CPOS envisage la création d'un certain nombre de documents de référence commun, comme p.ex. un tableau synoptique des projets en cours. L'idée d'assortir le listing *composition des équipes CPOS/SPOS* de photos d'identité, serait également une manière de faciliter la communication entre collègues.

Le Centre de Ressources du CPOS prévoit, dès 2013-2014:

- De retravailler la grille d'auto-évaluation
- De mettre à disposition des SPOS un template de rédaction du rapport qualité, incluant des tableaux et graphiques modèles pour la présentation des données et des projets
- De fournir une aide à la différenciation des objectifs

L'utilisation du logiciel Access pour l'encodage du travail de consultation selon des rubriques communes prédéfinies (Gestionnaire de consultation Geco) a posé un certain nombre de problèmes techniques. Plusieurs équipes ont néanmoins utilisé la structure d'encodage standard en se rabattant sur d'autres logiciels, tels Excel p.ex.. Sur avis de l'informaticien concepteur, l'outil ne se prête pas à un contexte d'utilisation national, avec gestion par des non spécialistes. Des compétences spécifiques et surtout un investissement horaire (et donc financier !) très important et continu serait requis afin de rectifier les dysfonctionnements constatés.

Les équipes sont appelées à poursuivre la documentation et la gestion de leurs consultations via les « outils maison », tout en utilisant les rubriques du « Beratungsbogen », tandis que le Centre de Ressources du CPOS se charge de trouver une solution commune, efficace et durable. Les expériences menées jusqu'à ce jour permettent de formuler un cahier de charge très précis, ce qui est déjà une étape importante dans la recherche du spécialiste auquel la conception technique et la mise en œuvre de l'outil pourront être confiées.

L'utilisation de tableaux synoptiques dans le rapport global qualité pourrait permettre de faciliter la lecture, d'améliorer la structuration du contenu et de favoriser une comparaison, p.ex. des multiples collaborations externes / projets etc. des SPOS et du CPOS d'année en année. De plus, la précision du type de collaboration (ponctuelle, permanente, indirecte, à développer) pourrait permettre de mieux cerner les objectifs-qualité futurs. Nous aimerions pouvoir utiliser cette méthode pour la rédaction de certains chapitres des futurs rapports, tout en mettant en évidence l'impact positif que peuvent avoir de tels tableaux aussi au niveau de la communication interne et externe.



## 8. Relations publiques

**Concept / programme** : En général et par définition, les relations publiques regroupent l'ensemble des techniques et actions permettant de gérer la réputation d'une organisation auprès de ses différents publics, le grand public inclus. Ainsi, pour le CPOS et les SPOS, les publics à toucher comprennent, p.ex. au niveau régional, les instances communales, les particuliers, les associations et services publics (maisons de jeunes, foyers, ...) et les entreprises. L'objectif à développer serait que les SPOS/CPOS deviennent un interlocuteur visible, connu et intégré à la vie sociale et professionnelle locale. Cet objectif servirait d'une part la valorisation et l'augmentation de la crédibilité des compétences offertes par les acteurs psycho-socio-éducatifs de l'éducation nationale, mais permettrait surtout de donner une assise particulièrement convaincante au travail de prévention et d'orientation réalisé. En s'appuyant sur leurs ressources et en faisant le lien avec des initiatives locales, les SPOS/CPOS augmenteront l'impact de leur mission que l'on peut aussi formuler comme étant celle de faciliter les transitions du jeune, de lui faire connaître le monde socio-professionnel et de lui donner les moyens de s'engager et de se responsabiliser en tant que citoyen en devenir.

Dans leurs efforts de communication et de présentation de leurs services, les SPOS ciblent jusqu'à présent prioritairement la communauté scolaire, mais également tout un réseau de professionnels du monde scolaire ou psycho-social. Cette communication concerne essentiellement la prise en charge et l'encadrement du jeune et de sa famille (voir chapitre 5 – collaborations externes).

La visibilité des différents services offerts est essentielle et reste constamment à renouveler, que ce soit lors de la rentrée des nouveaux élèves et de soirées pour parents d'élèves, lors de la plénière et autres rencontres formelles et informelles avec les enseignants, voire par des présentations lors des principales manifestations scolaires (portes-ouvertes, stands d'information et d'accueil, présence à la foire de l'étudiant, matinées des professions, journées nationales d'ins-

cription, échanges scolaires ...).

**Best practices** : Les outils et actions qui peuvent être considérés à des fins de relations publiques sont entre autres :

- les communiqués de presse
- la participation à des foires
- des journées portes ouvertes
- des opérations événementielles
- la production de matériel de communication (documents répondant à une charte graphique avec logo, site web, clip présentant le lycée,...)

Les collaborateurs CPOS/SPOS prennent en compte le constat que les nouveaux moyens de communication ont un impact sur les relations publiques, tout particulièrement pour les jeunes. Ils considèrent aussi qu'une communication efficace doit être adaptée aux interlocuteurs variés et qu'elle permet de représenter de façon positive les services offerts, tout en facilitant le travail de réseau.

**Conclusion et objectifs 2013/14** : Ainsi, il s'avère indispensable d'utiliser les nouvelles technologies, du moins pour se faire connaître, se présenter et entrer en contact, mais également pour rester en contact avec les publics cibles (communauté scolaire, partenaires et le grand public).

En ce qui concerne l'image des SPOS et du CPOS, ainsi que leur présence dans le discours / débat public, des avancées sont encore à prévoir. Au niveau national, ce travail revient au CPOS, à sa direction en l'occurrence, qui en a fait déjà depuis quelques années une mission prioritaire.

Afin de mieux faire la distinction entre la communication à titre de collaboration avec des partenaires professionnels d'une part, et communication à titre de RP avec un public tout venant d'autre part, les lignes directrices pour la rédaction du rapport qualité seront revues.

PARTENAIRE DE LA



## 9. Administration

**Concept / programme :** Vu la diversité des tâches CPOS/SPOS, une grande flexibilité est requise dans l'organisation du travail journalier. Le travail en équipe, le travail en réseau, les relations publiques, la transmission d'une expertise donnée, la diffusion d'informations, l'évaluation, l'utilisation et la transmission d'informations, toutes ces tâches qui relèvent du quotidien, font largement appel à différentes techniques de communication qui impliquent beaucoup de travail administratif.

Le volet administratif est constitué de différents travaux répartis tout au long de l'année : l'encodage du travail de consultation dans le gestionnaire de consultation GECO, le traitement des demandes de subsides en faveur des familles à revenu modeste et les subsides trimestriels, la rédaction du rapport annuel et de concepts socio-pédagogiques, de différents courriers adressés aux enseignants, parents et élèves, des rapports de réunions, des prises de notes lors des différents entretiens, ou encore l'organisation de stages, de visites et d'autres manifestations.

**Best practices** - quelques exemples concrets :

- **Journées nationales d'inscription :** accueil des nouveaux élèves avec leurs parents et vérification des dossiers, entretien individuel proposé à tous les élèves majeurs (prévention du décrochage scolaire), orientation des nouveaux élèves vers les différentes commissions, constitution des classes.
- **Élaboration de listes et de fiches diverses** pour les besoins du SPOS : consultations, orientation, statistiques sur les activités de groupe, questionnaire santé, gestion des résultats des tests effectués ou encore participation à des enquêtes et études.
- **Organisation de manifestations :** réunions pour parents d'élèves, de cours d'appui ou de « Schüler hëllef Schüler », d'activités complémentaires, de projets ponctuels, de stages, de journées d'orientation, de sorties et visites diverses, de testing de groupe.

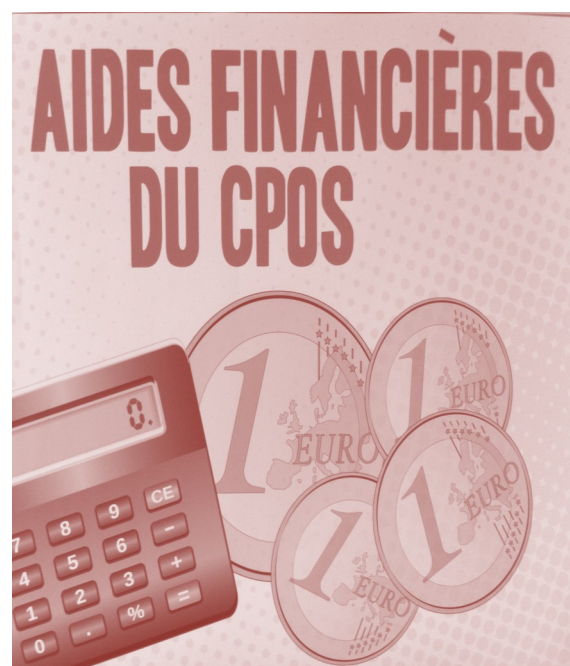
**Élaboration et diffusion de matériel de communication :** mise à jour de diverses présentations PowerPoint, rédaction de descriptifs de projets,

alimentation de la page SPOS du lycée, affichage d'informations (scolaires, projets, etc.), élaboration de matériel didactique pour interventions de groupes, création et gestion de lettres et certificats relatifs aux stages d'orientation, rédaction de rapports (CMPPN, médecins, tribunal de la jeunesse ou d'un rapport à la Commission des aménagements raisonnables (CAR)).

Il va de soi que les informations concernant les élèves ayant quitté le lycée ne sont pas conservées.

### Conclusion et objectifs 2013/14 :

La documentation écrite, - sachant que sa réalisation est avant tout associée à une activité énormément chronophage ! - constitue néanmoins une sorte d'état des lieux continu. Elle est une étape préalable indispensable dans l'amélioration de la communication, celle-ci étant unanimement considérée comme déterminante dans la qualité de notre travail, c'est-à-dire nécessaire afin d'assurer le meilleur suivi possible des élèves. C'est ainsi que le travail de rédaction, de documentation, d'encodage etc. aura toujours avantage à être plus systématique...et simplifié.



## 10. La Précarité des jeunes et autres défis sociétaux

**Concept / programme** : Parmi les missions des SPOS et du CPOS, la gestion des problèmes liés à la précarité des jeunes prend de plus en plus d'ampleur. Ainsi, nous avons choisi de rajouter un nouveau domaine dans la structure du rapport global de qualité. D'une année à l'autre, la réflexion et l'action retranscrites dans ces pages peuvent se porter prioritairement sur des problématiques différentes. En sus des thèmes réguliers, comme le logement et les aides financières, l'édition 2012-2013 du rapport qualité global met le focus sur l'accueil scolaire des enfants issus de familles récemment immigrées et demandeuses de protection internationale (DPI).

**Le problème du logement** concerne bien des jeunes, que ce soit la famille entière qui est en situation de précarité ou le jeune adulte qui, sans appui familial, doit subvenir à ses besoins tout en suivant des études secondaires. L'asbl «Wunnéngshëllef» avec le projet «Jugendwunnen» soutient activement ces jeunes en situation de détresse, or ces logements très sollicités, avec une longue liste d'attente, se trouvent surtout au Centre et au Sud du pays et manquent terriblement au Nord. On doit également souligner le fait que des structures de logement spécialisées dans le suivi psychiatrique de jeunes ayant fait un séjour en hôpital psychiatrique manquent éperdument.

Les élèves de 18 - 27 ans vivant seuls peuvent faire une demande pour un subside trimestriel afin de pouvoir subvenir à leurs besoins (loyer, vêtements, nourriture, etc.). Ces subsides trimestriels du CPOS pour cas sociaux graves permettent p.ex. à un élève majeur de se loger à la «Wunnéngshëllef» pour environ 420 €/mois avec suivi social du CPOS/SPOS.

Les structures « SLEMO » (Logement en Milieu Ouvert) agréées par l'ONE ont également des places disponibles, mais la liste d'attente, gérée par l'ONE, est longue et la priorité est donnée aux jeunes ayant un passé dans une structure d'accueil. Ainsi les CPOS/SPOS ont peu accès à ces structures.

**Les aides financières** en faveur des élèves de familles à revenus modestes sont attribuées en appliquant un barème permettant de calculer un indice social. Ce barème débute à l'indice social 50, correspondant à un revenu mensuel net de maximum 2.760 € pour un couple avec 2 enfants à charge et va jusqu'à un Indice social de 120 correspondant à un revenu mensuel net de 1.890 € pour un couple avec 2 enfants à charge. Les catégories de revenus au-dessus de l'IS 120 (grande précarité) sont éligibles pour l'obtention de repas au tarif réduit de 1 € au restaurant scolaire de l'école.

La procédure administrative relative aux aides pour élèves de familles à revenus modestes prend énormément de temps au 1er trimestre pour les SPOS. Les procédures administratives et modes d'attribution sont continuellement évaluées au CPOS et donnent actuellement satisfaction. Le point d'amélioration réside dans le système d'attribution des forfaits de 300 € pour l'achat de livres scolaires. On peut aussi aborder la question de l'indexation du barème ou encore l'attribution à un public plus étendu en utilisant d'autres indicateurs comme p.ex. le «seuil de pauvreté», ou en incluant les élèves scolarisés au Luxembourg et qui résident dans la Grande Région. Il en est de même des frais réels des familles qui ne sont pas considérés dans le calcul de l'Indice Social (IS) des ménages, p.ex. on ne prend pas en compte le fait que certaines familles sont très endettées ou doivent payer des loyers exorbitants, alors que d'autres familles ne payent pas ou peu de loyer.

Certains lycées attribuent des aides financières pour voyages scolaires aux élèves ayant droit à un subside pour élèves nécessiteux. Ces subventions viennent en principe de comités proches de la communauté scolaire, notamment des associations de parents d'élèves. Or, ces services sont rapidement dépassés par les frais et ne peuvent finalement contribuer qu'assez peu au financement de tels voyages.

En 2012/2013, 4.364 *subsides* pour élèves de familles à revenus modestes fréquentant l'enseignement secondaire au GDL ont été attribués

ainsi que 5.517 forfaits pour l'achat de livres scolaires.

Nombres de subsides attribués par établissement - quelques exemples par ordre de grandeur :

1. LTMA 454 subsides
2. LTC 385 subsides
3. LNBD 312 subsides
4. LTB 239 subsides

#### Analyse des chiffres du LTC 2012-2013

Au LTC 500 demandes de subsides ont été traitées, dont 77% (385 dossiers) ont été retenus. Les assistantes sociales constatent que 10 % du budget national des subsides est alloué aux élèves « plein-temps » du LTC (385 élèves) sur une totalité de 4.364 élèves bénéficiant d'un subside au niveau national.

Effectivement 31,4 % des élèves du LTC inscrits en « plein temps » sont bénéficiaires d'un subside et 43,6 % des demandeurs de subsides (230 familles) se situent entre les Indices Sociaux (IS) 70 – 120 (niveau revenu RMG), ce qui fait que 15,3 % de la population scolaire « plein-temps » vit avec des revenus se situant autour du RMG.

Au niveau national 679 élèves ont eu en juin 2012 un repas chaud pour 1 € à la cantine scolaire (donc ils ont un IS > 120 ou sont en situation de détresse financière « cas spécial »), parmi eux 97 élèves au LTC (20,5 % ont un IS > 120 et 4,6% ont l'indication « cas spécial »), soit 25 % de la totalité au niveau national (2012-2013). Ces élèves sont en très grande pauvreté, puisque leur revenu est inférieur au RMG. Au LTC, comme dans d'autres lycées, il s'agit de familles sans revenus, de demandeurs de protection internationale (DPI), de parents qui n'ont ni droit au chômage ni au RMG, de familles venant d'arriver au Luxembourg qui n'ont pas encore d'activité salariée régulière et déclarée, de familles monoparentales ou de couples en instance de divorce, de travailleurs en intérim, de familles hébergées par une autre famille (ce qui rend les démarches administratives difficiles, p.ex. pour demander le RMG) ou de familles « sans- papiers ».

Les objectifs du travail social prévoient la mise en œuvre de tous les moyens pour permettre aux jeunes de terminer leur scolarité avec un diplôme. Les moyens du travail social sont d'informer les familles sur leurs droits (p. ex: RMG, allocations familiales, accès à l'Épicerie Sociale ou au Cent Buttek, allocation de vie chère, office social,

CNS ...), de les guider et de les accompagner lors des démarches. Au sein des lycées on peut récupérer de „vieux“ ordinateurs, emprunter des livres scolaires à la bibliothèque, formuler des demandes à des « service club », fondations ou personnes privées, récupérer du matériel divers (sur initiative privée) et mettre à disposition, selon les besoins, des vélos, des vêtements d'hiver pour les « classes de neige », de la vaisselle, du matériel pour bébé, de petits meubles etc.

En 2012-2013, la situation des familles demandeurs d'une aide financière n'a pas changé. Au contraire, les assistantes sociales ont constaté qu'au phénomène de la pauvreté de ces familles, s'ajoutent de plus en plus de situations de travail intérimaire des parents, donc encore plus d'incertitude financière. Pourtant ces familles sont considérées comme des familles ayant deux revenus et arrivent souvent à des seuils de revenus RMG qui se situent aux alentours des Indices Sociaux 70 – 120. Ces situations peuvent basculer du jour au lendemain et la famille peut tomber dans une extrême pauvreté.

**L'accueil scolaire des enfants de nouveaux arrivants et de demandeurs de protection internationale** - Dans ce contexte de grande pauvreté des jeunes, Mme Anne Botzem (assistante d'hygiène sociale au LTC, annexe Kirchberg) a particulièrement mis l'accent sur l'accueil scolaire des enfants demandeurs de protection internationale (DPI) qui sont en situation de grande précarité.

Depuis le 25/06/2012 l'application des nouveaux tarifs à l'aide sociale fournie aux Demandeurs de Protection Internationale (DPI) constitue une réduction substantielle de l'allocation mensuelle allouée. Ces nouveaux tarifs ont eu une répercussion directe au niveau des écoles. En effet les repas scolaires payants, même à 1 €, sont difficiles à payer pour les familles DPI. Ces familles n'ont pas régulièrement l'argent pour charger les cartes de leurs enfants afin qu'ils puissent manger un repas chaud aux restaurants scolaires. L'intervention du groupe des assistantes sociales SPOS, leurs rencontres et échanges avec les services de l'OLAI, le CPOS et finalement RESTOPOLIS, ont permis d'installer la gratuité des repas pour les jeunes DPI, inscrits dans un lycée au Luxembourg. Depuis la rentrée 2012-2013, tous ces adolescents DPI sont inscrits sur une liste commune qui est transmise à RESTOPOLIS. Cette gratuité pour les jeunes DPI est un acquis important et les listes sont revues et actualisées régu-

lièrement par les assistantes sociales du SPOS et le CASNA.



Au cours de l'année scolaire 2011-2012 le Luxembourg a effectivement vécu une très forte arrivée de familles demandeurs de protection internationale (DPI). Confronté à cette grande affluence migratoire, le système scolaire semblait vite débordé et essayait de pallier à une demande toujours croissante, sans vraiment se pencher sur une scolarisation correcte des enfants nouvellement arrivés et surtout des enfants DPI.

Sans ligne de conduite apparente, de nouvelles classes ont été créées un peu partout dans le pays, ce qui, avec le flux tout au long de l'année, n'a pas aidé à pouvoir y voir une organisation claire et structurée. Un autre problème est que beaucoup de ces adolescents n'avaient jamais été scolarisés auparavant et notre système scolaire, basé sur la lecture et l'écriture dès le plus jeune âge, s'est vu dépassé.

Toute cette problématique fût régulièrement discutée lors des concertations des assistantes sociales SPOS et a abouti à la création d'un petit groupe de travail qui voulait se pencher davantage sur les difficultés et les questions par rapport à la scolarisation de ces enfants.

Elles ont constaté que :

- le système des classes d'accueil actuelles ne favorise pas l'intégration, il n'y a pas de mixité linguistique ;
- les jeunes restent groupés entre eux par la force des choses, ne rencontrent que leur culture et ne parlent que leur langue ;
- ils vivent un renforcement de l'exclusion au lieu de vivre une intégration ;
- les classes sont souvent vécues comme frustrantes :
  - car elles ne tiennent pas compte de l'origine linguistique des enfants, mais mettent tous les jeunes au français, alors qu'il y en a qui pourraient aisément apprendre l'allemand et le luxembourgeois ;
  - car elles ne tiennent pas non plus compte du savoir théorique, du savoir-vivre et du savoir-faire antérieur de ces jeunes.

Réflexions et propositions qui en résultent :

À l'accueil de ces jeunes, il faudrait revoir les tests proposés par le Ministère de l'Éducation Nationale et y intégrer le savoir-vivre et le savoir-faire.

Pour tous ceux d'entre eux qui arrivent avant le 1<sup>er</sup> septembre de chaque année scolaire :

- vérifier leurs connaissances linguistiques autres que le français et l'anglais ;
- tester leurs aptitudes pratiques ;
- favoriser l'inscription dans leur lycée de proximité afin d'éviter des scénarios où des jeunes doivent se lever à 5h du matin pour arriver à l'école à 8h ;
- leurs enseignants dans leur classe de lycée devraient pouvoir gérer les cours avec beaucoup de flexibilité jusqu'aux vacances de la Toussaint sans devoir appliquer un programme scolaire classique. Ceci dans le but d'éveiller l'intérêt des jeunes élèves pour leur pays d'accueil, leurs camarades de classe et de créer ainsi une cohérence de groupe et d'échange qui se prolonge au-delà des salles de classe.

Pour ceux qui arrivent au fil de l'année scolaire :

- les accueillir avec les mêmes tests que les 1<sup>ers</sup>, mais les orienter alors tous vers des classes de transition/d'observation pour une durée d'un mois (min. 3 semaines) ;
- créer de telles classes dans au moins 4 grandes régions du pays (ouest, nord, sud et est) ;

Une telle phase d'observation permettrait :

- aux classes, qui débutent dès septembre, de trouver une cohérence de groupe et de classe sans être dérangées constamment ;
- d'augmenter les chances des jeunes d'avoir une meilleure connaissance de leur bagage linguistique et scolaire et, quand leur niveau est suffisant, de les orienter directement vers d'autres classes, au lieu de les orienter systématiquement vers des classes d'accueil ;
- aux jeunes de mieux se situer dans le pays d'accueil en y promouvant des connaissances pratiques sur le pays d'accueil ;
- aux enseignants de ces classes d'observation, de ne pas devoir suivre strictement des cours pour atteindre un certain niveau, mais d'être plus créatifs dans tous les domaines, afin de solliciter l'intérêt du jeune élève et de favoriser son ouverture vers le pays d'accueil et faciliter son intégration tout simplement.

Cette période de transition pourrait avoir certains avantages à plus longue durée :

- ces jeunes auraient plus de chances d'être intégrés, même dans une classe luxembourgeoise ce qui favoriserait leur acculturation ;
- ils auraient plus de chances de pouvoir accéder à toutes les formations scolaires et professionnelles, qu'actuellement ils ne peuvent que très rarement atteindre.

Ceci vaut également pour les jeunes DPI, car ils auraient accès au moins à toutes les formations, même si leur séjour n'est que temporaire.

Il est évident que si on ne réorganise pas autrement l'accueil pour les enfants immigrés et surtout les enfants DPI, on favorise une politique d'exclusion.

La situation des classes d'accueil, surtout dans certains lycées techniques, est vécue comme frustrante, car elle crée des écoles ghettos qui passent à côté d'une réelle aide et d'un vrai soutien pour aider ces enfants à se sentir accueillis et acceptés. Le travail que font les enseignants témoigne de beaucoup d'engagement, mais n'aboutit pas à une réelle aide d'intégration tant que la politique d'accueil de ces jeunes au Ministère de l'Éducation Nationale n'est pas sérieusement revue. Les assistantes sociales prônent une meilleure phase d'observation de ces jeunes, puis une meilleure orientation vers les lycées de proximité et enfin une meilleure mixité scolaire avec la

population locale afin d'augmenter les chances de ces jeunes à accéder à la vie active et à la culture du pays d'accueil.

#### Suivi de la situation en 2012 – 2013

Depuis la rentrée 2012 – 2013, ces adolescents, qui n'ont jamais été scolarisés auparavant, sont accueillis au LTC-Annexe Kirchberg dans une classe d'alphabétisation. Cette classe d'observation permet enfin à ces jeunes d'arriver dans une école et de commencer à trouver leur place au Luxembourg. Après les premières semaines d'école où on leur laisse le temps de bien y arriver, ils commencent leur alphabétisation. Ce premier temps est une phase d'observation pour mieux situer ces jeunes. Les enseignants ont moins de contraintes et plus de flexibilité dans leur programme et donnent un bulletin d'observation reprenant également les compétences transversales des adolescents. Il faut préciser que parmi ces adolescents, certains accumulent beaucoup de difficultés et doivent être orientés vers une structure EDIFF, plutôt que vers une scolarisation normale. Pour les autres, l'alphabétisation s'avère un succès et une chance pour une réorientation en classe d'accueil normale ou en classe modulaire.

Seul regret – il y a une seule classe au LTC et aucune autre, ni au nord du pays, ni au sud, le nombre de jeunes étant trop petit pour ouvrir d'autres classes. Ceci rend toujours difficile, malgré les efforts qui ont été faits, une meilleure intégration régionale des jeunes.



**Conclusion et objectifs 2013/14 :** Outre les travaux du GT des assistants sociaux SPOS, du CASNA et du CPOS, la cellule de coordination CPOS/SPOS se penche également sur le sujet et a repris le dossier « précarité et risque de précarité » - ouvert en 2010 - dans l'objectif de réaliser un état des lieux différencié des situations de précarité rencontrées par les jeunes. En cernant mieux les facteurs et enjeux à l'œuvre, les dispositifs psycho-socio-éducatifs pourront être adaptés de manière plus ciblée afin de permettre à tous les élèves de suivre et d'achever leur scolarité. Les situations à risque inventoriées de manière empirique jusqu'à présent (déscolarisation d'élèves majeurs, accessibilité aux soins, maladie ou handicap chronique, absence prolongée) relèvent de situations familiales fortement impactées par une séparation, le chômage ou des problèmes de santé. Les questions auxquelles la Cellule veut contribuer à apporter des réponses et, à propos desquelles elle veut développer la communication intra-MENJE sont e.a. :

- Combien de jeunes sont concernés par les différentes difficultés ?
- Où sont-ils scolarisés ?
- Quelles aides leurs sont apportées actuellement (par les SPOS et d'autres services) ?
- Comment favoriser et développer l'égalité d'accès, ainsi que l'égalité de réussite pour tous les jeunes, dont ceux touchés ou risquant d'être concernés par une situation de précarité ?

Un moyen concret de pallier un peu à certaines situations difficiles et incertaines, serait de revoir le calcul des aides financières et d'y intégrer le coût de vie des familles. Comme pour les participations aux frais des foyers pour enfants, le calcul

devrait intégrer un certain taux (p.ex. 1/3) des frais réels d'une famille, tout en gardant en considération le nombre d'enfants à charge. Le revenu net qui est pris comme base de calcul pour l'Indice Social donnant droit au subside scolaire serait plus juste et tiendrait davantage compte de la situation financière réelle (et précaire) des familles.

Cette proposition a pourtant le désavantage d'alourdir considérablement le calcul des subsides scolaires qui est déjà assez compliqué actuellement. D'autant plus si le budget accordé n'est pas augmenté en tenant compte du coût de la vie, cette mesure n'apporterait que très peu de soulagement aux familles en précarité.

Une autre piste pourrait être l'accord d'un budget spécial aux lycées ayant un pourcentage élevé de jeunes élèves en précarité, puisque parfois les lycées récoltent de petits fonds afin de dépanner l'un ou l'autre élève, mais sont dans l'impossibilité de faire face à un plus grand nombre d'élèves demandeurs. Par ailleurs un moyen simple de tenir globalement compte du coût de vie augmenté de tout un chacun serait d'indexer systématiquement le barème pour le calcul de l'Indice Social lorsque l'index de vie augmente. Dans sa séance de septembre 2013, le Conseil de Gouvernement a réintroduit l'échelonnement du montant des subsides selon le revenu des familles et a fixé le montant des subsides, mais la proposition d'indexation du barème des catégories de revenu n'a pas été retenue.

Concernant le logement des jeunes, le CPOS prévoit, pour 2013-2014, de confier le dossier à un collaborateur assistant social spécifiquement chargé de cette thématique.

## Au plus près des besoins des jeunes

### Concertation-Réflexion-Participation

Au jour le jour, sur le terrain, la multiplicité des tâches, l'urgence des demandes ou encore l'apparente incompatibilité des intérêts peuvent parfois entamer la bonne volonté du professionnel le plus engagé. En effet, le présent rapport en rend parfaitement compte, les situations de travail semblent se complexifier : plus de missions, plus d'acteurs, plus de projets, plus de règlements, plus d'élèves ...

En voulant prendre en compte l'intérêt de tous les élèves, les acteurs et décideurs scolaires s'attachent à différencier les besoins : ceux des enfants nouvellement arrivés au pays, ceux des élèves qui ont un profil linguistique défavorable aux exigences du système, les besoins éducatifs spécifiques ou particuliers de certains, les besoins de soutien psychologique, de remédiation pédagogique ou encore d'aide sociale. La création et les sollicitations auprès de la commission d'aménagements raisonnables (CAR) semblent en témoigner.

Cette variété des besoins vaut pour les

jeunes en général, mais vraisemblablement encore plus pour la population socio-culturelle très diversifiée qu'est la nôtre. « [...] les résultats de l'étude PISA 2012 montrent [...] que la gestion de l'hétérogénéité sociale et culturelle des élèves demeure le grand défi de l'école luxembourgeoise »  
*Source : [www.men.lu](http://www.men.lu).*

Or, si le Luxembourg est riche de par sa mixité culturelle, il l'est aussi en matière de ressources éducatives : une population enseignante jeune (comparée à la moyenne OCDE), des équipes psycho-socio-éducatives bien étoffées dans chaque établissement (fait unique dans l'UE) et les dépenses d'institutions éducatives par élève (6-15ans) parmi les plus élevées des pays et économies participantes à PISA 2012 (rang 1/49).

Par ailleurs, les études nous confirment que la tendance est à la hausse, aussi bien pour l'*espérance de scolarisation* (nombre d'année qu'une personne sera scolarisée) que pour le *taux de scolarisation* (pourcentage d'une population scolarisée).



Tous ces constats appellent à voir large et loin pour l'école de demain ! Malgré les avantages du travail sur-mesure et local, où chaque professionnel peut individuellement et à sa manière apporter satisfaction à « son lycée », « sa direction », « ses élèves » et qui a pu faire ses preuves les dernières décennies, ce temps semble bel et bien révolu...

Il apparaîtrait plutôt, qu'afin de bien utiliser les importantes ressources dont dispose le pays, il faille, sinon penser, du moins *organiser le travail autrement*. Adapter les méthodes, développer coopérations et partenariats afin de faire face à la multiplicité... des jeunes, des partenaires, des projets etc.

À la lecture du présent rapport, c'est bien une chose que l'on retient : l'effort des équipes à s'organiser différemment, c'est-à-dire, à continuellement adapter leur organisation de travail, à rentabiliser les moyens à disposition, à se concerter systématiquement ou encore à implémenter certaines pratiques à plus large échelle. Et comme on avance en terrain inconnu, que cela coûte de s'adapter

et que les enjeux sont appréciables, le bien fondé et l'impact des changements introduits sont régulièrement interrogés.

Deux pistes sont privilégiées par les SPOS et le CPOS pour répondre à la question de la pertinence des actions menées: la réflexion entre professionnels et le dialogue avec les partenaires/bénéficiaires. Si le pli de l'échange des pratiques est désormais pris, l'implication active des jeunes reste sûrement encore à encourager. En s'intéressant à ce que nos prestations leur apportent, en leur demandant d'explicitier leurs besoins et pourquoi pas aussi en les faisant participer à la mise en œuvre des dispositifs qui leur sont destinés, nous pouvons faire en sorte que les jeunes eux-mêmes deviennent aussi une ressource pour le système scolaire d'aujourd'hui et surtout celui de demain.

## Liste des abréviations par ordre alphabétique

AD(H)S : Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitäts-Störung  
 ADEM: Agence pour le développement de l'emploi  
 AL : Athénée de Luxembourg  
 ALJ : Action locale pour jeunes  
 ALR : Atert-Lycée Redange  
 ASPOS : Association du personnel des SPOS et du CPOS a.s.b.l.  
 BIZ : Berufsinformationen-Zentrum  
 CAR : Commission des aménagements raisonnables  
 CASNA : Cellule d'accueil scolaire pour nouveaux arrivants  
 CC : Cellule de coordination CPOS/SPOS  
 CCJF : Centre de consultations pour jeunes et familles du CPOS  
 CDC : Conseil de classe  
 CdR : Centre de ressources du CPOS  
 CDS : Cellule de développement scolaire  
 CEDIES : Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur  
 CIP : Centre d'information et de prévention  
 CLIJA : Classe d'intégration jeunes adultes  
 CMPPN : Commission médico-psycho-pédagogique nationale  
 CPOS : Centre de psychologie et d'orientation scolaires  
 E2C : École de la deuxième chance  
 EDC : Éducation des choix  
 EPF : École Privée Fieldgen  
 EPMC : Lycée technique Privé Marie-Consolatrice  
 EPNDL : École Privée Notre-Dame Sainte-Sophie Luxembourg  
 EPSA : École Privée Sainte-Anne  
 ES : Enseignement secondaire  
 EST : Enseignement secondaire technique  
 GAP : Groupe d'accompagnement psychologique en milieu scolaire  
 GECCO : Gestionnaire de consultations  
 GEP : Groupe d'échange des psychologues  
 GPEPT : Groupe permanent d'accompagnement psycho-traumatologique  
 IFSB : Institut de formation sectoriel du bâtiment  
 IPDM : Classes d'insertion professionnelle divers métiers  
 LAML : Lycée Aline Mayrisch Luxembourg  
 LBV : Lycée Bel-Val  
 LCD : Lycée Classique de Diekirch  
 LCE : Lycée classique et technique d'Echternach  
 LEM : Lycée Ermesinde  
 LGE : Lycée de Garçons Esch/Alzette  
 LGL : Lycée de Garçons Luxembourg  
 LHCE : Lycée Hubert Clément Esch/Alzette  
 LJB : Lycée Josy Barthel Mamer

LML : Lycée Technique Michel Lucius  
LMRL : Lycée Michel Rodange Luxembourg  
LN : Lycée du Nord  
LNBD : Lycée Nic-Biver Dudelange  
LRS : Lese-Rechtschreibschwäche  
LRSL : Lycée Robert-Schuman Luxembourg  
LTA : Lycée Technique Agricole  
LTAM : Lycée Technique des Arts et Métiers  
LTB : Lycée Technique de Bonnevoie  
LTC : Lycée Technique du Centre  
LTE : Lycée Technique Esch/Alzette  
LTECG : Lycée Technique École de commerce et de gestion  
LEtt : Lycée Technique Ettelbrück  
LTHAH : Lycée Technique hôtelier Alexis Heck  
LTJB : Lycée Technique Joseph Bech Grevenmacher  
LTL : Lycée Technique de Lallange  
LTMA : Lycée Technique Mathias Adam  
LTML : Lycée Technique Michel Lucius  
LTPEM : Lycée Technique privé Émile Metz  
LTPES : Lycée Technique pour Professions éducatives et sociales  
LTPS : Lycée Technique pour Professions de santé  
MENFP : Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle  
MENJE : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse  
MFI : Ministère de la Famille et de l'Intégration  
MO : Enseignement modulaire  
NOSL : Nordstad Lycée  
OP: Orientation professionnelle (service de l'ADEM)  
OSNA : Op der Sich no enger Ausbildungsplaz  
PO : Classe polyvalente  
PPO : Projet pilote d'orientation  
PROCI : Projet cycle inférieur  
SCAS : Service central d'assistance sociale  
SCRIPT : Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques  
SLP : Schengen-Lyzeum Perl  
SNJ : Service national de la jeunesse  
SPOS : Service de psychologie et d'orientation scolaires  
TE : Classe théorique  
UELL : Uelzecht-Lycée

Comité de rédaction : Marianne Gallo, Georgette Grein, Claire Russon, Alice Stoffel, Claudine Wagner avec la collaboration d'Anne Botzem

Relecture : Jeannot Ferres, Antoinette Thill-Rollinger

Mise en page : Marie Midolo

Publication : Centre de Ressources du CPOS, Luxembourg, 2014

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



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

Centre de psychologie  
et d'orientation scolaires

PARTENAIRE DE LA

