
RAPPORT GLOBAL QUALITÉ

des
Services de psychologie
et d'orientation scolaires
et du
Centre de psychologie
et d'orientation scolaires
2013/2014





Les 5 valeurs « *Zusammenhalt - Liebe - Nachhaltigkeit - Gelassenheit – Frieden* »
production A1 élèves du projet PAS été 2014

RAPPORT GLOBAL QUALITÉ

des
Services de psychologie
et d'orientation scolaires
et du
Centre de psychologie
et d'orientation scolaires

2013/2014



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 2013-2014

Ont contribué à ce rapport global qualité, en rédigeant un rapport qualité SPOS 2013/14, les collègues du CPOS et ceux des équipes SPOS des lycées suivants :

1. AL - Lycée Athénée de Luxembourg
2. ALR - Atert Lycée Redange
3. ECG – Lycée Technique École de Commerce et de Gestion
4. LAML - Lycée Aline Mayrisch Luxembourg
5. LBV - Lycée Bel-Val
6. LCD - Lycée Classique de Diekirch
7. LEM - Lycée Ermesinde Miersch
8. LGL - Lycée de Garçons Luxembourg
9. LHCE - Lycée Hubert Clément Esch-sur-Alzette
10. LJBm - Lycée Josy Barthel Mamer
11. LML - Lycée Michel Lucius
12. LMRL - Lycée Michel-Rodange Luxembourg
13. LN – Lycée du Nord Wiltz
14. LNB - Lycée Nic-Biever
15. LRSL - Lycée Robert-Schuman Luxembourg
16. LTA - Lycée Technique Agricole
17. LTAM - Lycée Technique des Arts et Métiers
18. LTC- Lycée Technique du Centre
19. LTE - Lycée Technique d'Esch-sur-Alzette
20. LTETT - Lycée Technique Ettelbruck
21. LTL - Lycée Technique de Lallange
22. LTPS - Lycée Technique pour Professions de Santé
23. NOSL - Nordstad Lycée
24. Schengen Lyzeum Perl
25. Sportlycée Lëtzebuerg
26. UELL - Uelzecht Lycée Luxembourg

CONTENU

LISTE DES RAPPORTS REÇUS POUR 2013/14	4
PRÉFACE	6
INTRODUCTION	7
LES 10 DOMAINES	8
1 – AIDE ET ACCOMPAGNEMENT POUR JEUNES ET FAMILLES	8
2 – PRÉVENTION	10
3 – ORIENTATION	12
4 – INFORMATION	18
5 – COLLABORATIONS EXTERNES	20
6 – PARTICIPATION AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCOLE	22
7 – DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES SPOS/CPOS	24
8 – RELATIONS PUBLIQUES	28
9 – ADMINISTRATION	30
10 – LA PRÉCARITÉ DES JEUNES ET AUTRES DÉFIS	32
CONCLUSION	36
LISTE DES ABRÉVIATIONS PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE	38

PRÉFACE

En 2000, suite au recrutement de 18 assistants sociaux et de 9 éducateurs gradués pour les besoins des Services de psychologie et d'orientation scolaires (SPOS) de la trentaine de lycées du pays, l'organisation du travail et la définition des tâches des collaborateurs de ces équipes ont dû être aménagées. Ainsi, chaque corps professionnel a essayé de préciser ses domaines de compétences respectifs, ses méthodes de travail et finalement, il s'est avéré nécessaire de convenir ensemble d'une manière globale de formaliser et structurer le travail psycho-socio-éducatif des SPOS.

Les missions énoncées dans la loi ne suffisaient pas pour trancher les discussions sur les attributions des uns et des autres. En effet, la prise en charge des élèves, le travail de prévention et celui de guidance et d'orientation, se caractérisent par une multiplicité de références théoriques, mais aussi par des méthodologies très variées. Selon le professionnel, le public cible, le contexte d'intervention ou la thématique considérée, les approches et méthodes de travail peuvent différer. Si en plus on croise ces facteurs avec une marge d'action qui s'étale de la prévention primaire jusqu'à l'intervention de crise, l'on imagine aisément que le paysage SPOS/CPOS se caractérise par une hétérogénéité de pratiques qui pourraient compliquer une communication et une organisation du travail efficaces.

Une approche qualité issue de l'exigence professionnelle des praticiens

Sans vouloir perdre de cette richesse issue de notre pluralité professionnelle, nous estimons néanmoins que les dénominateurs communs devaient absolument trouver droit de cité. Les acti-

vités du Centre de psychologie et d'orientation scolaires (CPOS) et des SPOS ont été classées en 9 domaines d'action et le recentrage sur un travail par objectifs devait permettre de s'entendre au-delà des différentes approches méthodologiques et professionnelles.

Dans la volonté de donner au travail social, avec ses implications institutionnelles et politiques, la visibilité qu'il mérite, un 10^{ème} domaine permet depuis l'année passée de documenter les objectifs et les mesures du travail CPOS et SPOS relatifs à la précarité des jeunes ainsi qu'à d'autres défis sociétaux.

En clair : à chaque praticien reste une certaine liberté de choisir le type d'intervention qui lui semble le plus adapté, mais l'on doit pouvoir s'entendre sur l'apport que le jeune tirera de la prestation SPOS/CPOS, qu'il s'agisse d'un projet, d'un conseil, d'une information, d'une animation de groupe ou encore d'un travail thérapeutique.

De ce fait, les SPOS et le CPOS ont adopté, ce qui rétrospectivement a été appelé une démarche qualité. Pour commencer, l'initiative d'un groupe de travail pluridisciplinaire SPOS/CPOS a permis que progressivement, le rapport d'activité, en tant que description des réalisations annuelles, cède la place à un véritable **rapport qualité**. Ce rapport, rédigé selon un vadémécum, devient ainsi essentiellement un outil d'auto-évaluation et de communication d'une dynamique d'amélioration continue. Chaque équipe SPOS/CPOS est appelée à rédiger un rapport annuellement. Le comité de lecture SPOS/CPOS analyse tous les rapports rendus et en rédige un rapport qualité global (en allemand « Jahresqualitätsbericht » -JQB).

INTRODUCTION



Compilation des différents facteurs de motivation

Production d'élèves au sein des ateliers Bleif am Kontakt (CPOS/E2C) 2014

Depuis 2007, chaque année, un nombre croissant de SPOS se mettent à l'évaluation par objectifs de leur travail et ils en documentent les conclusions. Cette approche signe un développement qualité des pratiques et elle est aujourd'hui adoptée par au moins 2/3 des équipes des services et du Centre de psychologie et d'orientation scolaires.

Que nous apprennent les conclusions 2013/14 ?

Il sera question de ce qui amène les jeunes à consulter, c'est-à-dire en premier lieu les difficultés relatives à l'école avant les problématiques familiales ou de santé, ainsi que des implications méthodologiques au niveau du travail de consultation : Chapitre 1 **Aide et accompagnement pour jeunes et familles**. Ce chapitre traite de l'activité centrale des SPOS et du CPOS à savoir de différents types de consultations psychologiques ainsi que du travail social et éducatif individualisé.

En matière de prévention, la nécessité d'une *plateforme de coordination et d'échange* pour les multiples partenaires -internes et externes- est constatée, ceci afin d'ancrer durablement ces activités dans les communautés scolaires : Chapitre 2 **Prévention**.

Donnant une dimension intéressante aux débats actuels concernant la restructuration des services

d'orientation au sein du MENJE, les bonnes pratiques et analyses des SPOS sont traitées in extenso dans le Chapitre 3 **Orientation**.

A la lecture des chapitres **Information, Collaboration externe, Relations publiques et Participation au développement de l'école**, il est de plus en plus évident que ce qui fonde le travail psychosocio-éducatif en milieu scolaire doit passer de l'implicite et de la compréhension individuelle que chacun peut en avoir, à une *base commune et explicite*.

Enfin, dans le nouveau Chapitre 10 **Précarité des jeunes et autres défis sociétaux**, la part belle est faite au travail social, domaine d'activité des SPOS jusqu'à présent négligé dans la structure du rapport, puisqu'il n'apparaissait pas en tant que tel, mais seulement imbriqué au travail de consultation, de prévention et d'attribution d'aide financière (Chapitre 9 **Administration**). Or, force est de constater que le souci d'inclusion sociale est plus présent que jamais. Deux principales implications en découlent pour le CPOS et les SPOS : d'une part la poursuite du travail de sensibilisation de la communauté scolaire et du grand public sur la réalité vécue des jeunes, et d'autre part, l'actualisation des moyens professionnels nécessaires à une action efficace et durable (travail à partir d'une donnée, base conceptuelle, d'objectifs explicites, de méthodologies adaptées, de données fiables...). A ce titre, la formation continue (Chapitre 7 **Développement de la qualité des services SPOS et CPOS**) reste un outil majeur pour le développement professionnel des collaborateurs CPOS et SPOS.

Que ce soit afin de mieux connaître le CPOS et les SPOS comme services partenaires et services ressources du MENJE, ou que ce soit comme action de formation pour les collaborateurs de ces mêmes services, le comité de rédaction et la direction du CPOS souhaitent à tous une enrichissante lecture du présent rapport.

LES 10 DOMAINES

1. AIDE ET ACCOMPAGNEMENT POUR JEUNES ET FAMILLES

Activité principale des SPOS/CPOS – augmentation constante des demandes de consultations psycho-socio-éducatives – 4 grandes catégories de motifs de consultation – l'impact des demandes d'obtention d'aménagements raisonnables – la charte CPOS/SPOS un premier cadre de référence

Comme les années précédentes, le volet « aide et accompagnement pour jeunes et familles », représente une des activités principales des SPOS et du CPOS. Ces aides et accompagnements peuvent se présenter sous forme d'entretiens individuels (consultations psycho-socio-éducatifs et/ou thérapeutiques), familiaux ou de groupe (médiations en cas de conflits, ateliers pour élèves avec difficultés d'apprentissage,...). Toutes les consultations sont offertes dans un cadre confidentiel et adapté aux besoins des élèves.

Quant aux demandes, on peut constater entre autres grâce aux rapports quantitatifs des SPOS/CPOS, qu'elles sont en constante augmentation et que comme les années précédentes les motifs de consultation restent principalement les mêmes et qu'elles émanent principalement de l'élève en question. Les motifs de consultations sont très variés, néanmoins on peut en extraire 4 grandes catégories : (1) **les difficultés à l'école** : on distingue les difficultés d'apprentissage, les difficultés sur le plan relationnel et les troubles du comportement, (2) **l'orientation** : est bien plus que la simple transmission d'informations. L'orientation « ... se réfère à une série d'activités qui permettent au citoyen, à tout moment de sa vie, d'identifier ses capacités, ses compétences et ses intérêts, de prendre des décisions éclairées en vue du choix de ses études et formations ainsi que de ses activités professionnelles et ceci avec le souci conjoint de servir l'épanouissement de sa personne et le développement de la société. » (FORUM Orientation), (3) **les problèmes familiaux** : toutes les problématiques qui peuvent surgir au sein de la famille (violence, conflits,...) et (4) **les problèmes de santé** : qui entravent le bien-être émotionnel (troubles de l'humeur, angoisses, addictions, deuils,...).

Depuis la création de la Commission des Aména-

gements Raisonables (CAR) en 2011 (<http://www.legilux.public.lu/leg/a/archives/2011/0150/a150.pdf>, page 5), les demandes ne cessent d'augmenter. Cette loi vise les élèves à besoins éducatifs particuliers. Il s'agit d'élèves capables de suivre le programme scolaire normal, mais qui en raison d'un handicap ou d'une maladie rencontrent des obstacles dans les conditions normales d'évaluation. Un aménagement raisonnable est alors proposé, l'objectif étant de compenser la déficience par des mesures concrètes (l'aménagement de la salle de classe, une présentation différente des questionnaires, une majoration du temps ou des pauses supplémentaires lors des épreuves, la passation des épreuves hors de l'école, la dispense d'une partie des épreuves, des aides technologiques, des aides humaines / personnes de référence,...). Majoritairement les SPOS élaborent les dossiers présentés devant la CAR et la CMPPN. Dans certains cas ils font des bilans cognitifs et participent à poser le diagnostic (dyslexie, dyscalculie,...) en collaboration avec le CPOS.

Année scolaire	2011/12	2012/13	2013/14
Dossiers traités	47	57	78

Tableau de progression des demandes CAR

Le CPOS propose également des aides financières en faveur des élèves de familles à revenus modestes. Pour les jeunes, c'est souvent la porte d'entrée pour prendre contact avec le SPOS. Ce dernier transmet ensuite les demandes individuelles au CPOS.

Concept/programme : Les méthodes utilisées dans le travail avec les jeunes et familles au sein des SPOS/CPOS ne répondent pas à des standards prédéfinis, mais varient en fonction des qualifications et des formations de l'équipe pluridisciplinaire. Néanmoins, les SPOS et le CPOS ont tous comme ligne directrice une charte (cf. charte des SPOS et CPOS, volet aide et accompagnement pour jeunes et familles) qui sert de cadre de référence au personnel du SPOS/CPOS et définit les objectifs communs suivants :

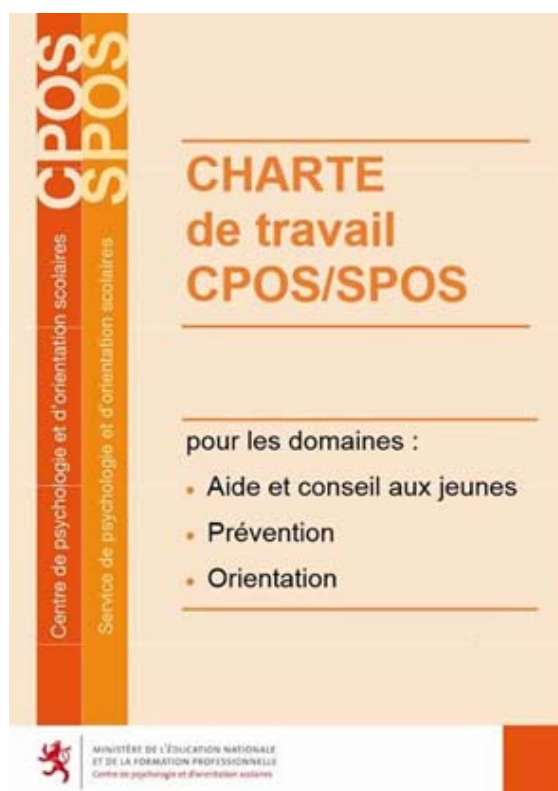
1. Dans une optique de promotion de la santé (selon la définition donnée par l'Organisation

- mondiale de la santé), les interventions SPOS/CPOS sont préventives, éducatives ou curatives.
2. Les membres du SPOS/CPOS, en tant qu'acteurs de première ligne, font connaître les services qu'ils offrent et construisent une relation de confiance et de collaboration avec les jeunes.
 3. Les membres SPOS/CPOS construisent des réseaux d'aide entre les partenaires de la communauté scolaire et les services d'aide externes. Ils adaptent régulièrement leurs méthodes pour répondre au mieux aux besoins des jeunes.
 4. Les membres SPOS/CPOS participent au dépistage des jeunes présentant des risques sur les domaines relationnel, psychologique, comportemental ou social et proposent une prise en charge adaptée.
 5. La consultation met en évidence les ressources de l'adolescent et de sa famille et stimule la recherche de nouvelles perspectives et de possibilités pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés par l'institution, la famille ou le jeune.
 6. Les accompagnements à long terme permettent à l'adolescent de réfléchir et de prendre conscience de sa trajectoire de vie et de son identité, de renforcer son estime de soi, de reprendre confiance en ses capacités et de renforcer ses liens avec ses proches et dans les groupes qu'il fréquente.

La diversité des situations et problématiques rencontrées nécessite de proposer des manières d'intervention qui soient adaptées à cette diversité. La pratique de consultation s'inscrit en permanence dans une triple collaboration élève-famille-école. Cette triple collaboration est d'autant plus importante qu'elle permet après analyse de la demande ou de la non-demande (lorsque la demande ne vient pas de l'élève) de promouvoir un projet d'intervention global, dans lequel chaque intervenant peut trouver son rôle en rapport avec sa fonction pour le développement optimal de l'élève. Cette approche permet de clarifier et d'optimiser les ressources que chaque partie (élèves, familles, enseignants, institution scolaire) peut apporter. De plus, les consultations s'inscri-

vent aussi dans un travail en réseau avec les différents services s'occupant d'adolescents et de leur famille, et ce en fonction de la problématique.

En complément à ce cadre de consultations, le CPOS offre un cadre de prise en charge thérapeutique et externe à l'école dans une approche très riche et diversifiée (approche systémique, comportementale, thérapies brèves, psychothérapie analytique, expression corporelle,...).



Conclusion et objectifs 2014/2015 : On constate une croissance continue des consultations et de ce fait une augmentation de la charge de travail des SPOS/CPOS. Les objectifs consisteront dans l'optimisation de la collaboration avec les services externes et dans la mise en place de dossiers communs aux intervenants d'un même SPOS afin de favoriser le travail d'équipe pluridisciplinaire. Il faudrait également actualiser la charte en l'adaptant aux nouvelles législations, et aux formulations neutres au niveau du gender mainstreaming.

2. PRÉVENTION

Priorité à développer – différents programmes de prévention – adaptation au public cible – le rôle du Groupe d'Accompagnement Psychologique – le projet Plateforme Accrochage Scolaire (PAS) - défi prévention drogues – manque d'une plateforme d'échange des bonnes pratiques

Concept/programme : Le domaine de la prévention n'est pas la mission prioritaire d'un lycée. C'est grâce aux programmes nationaux comme ESA (Education Sexuelle et Affective), Gesond Schoulklime que la prévention primaire et secondaire trouvent leur ancrage au sein de la communauté scolaire.

Toutefois l'on peut constater les efforts des SPOS d'établir un programme de prévention en début d'année scolaire, de sorte que la prévention trouve sa reconnaissance au sein d'un lycée et se systématisent. De nombreux partenaires externes contribuent à cette tâche importante (cf. chap.5). Par ailleurs plusieurs SPOS utilisent des programmes de prévention bien conceptualisés comme p.ex. le Freiburger Anti-Gewalt Training selon Fröhlich Gildhoff ou Gruppentraining sozialer Kompetenzen selon Hinsch/Pfingsten.

La Peer-Médiation se développe d'année en année. Les élèves sont parfois réticents à oser faire la formation (initiée par le SCRIPT et SNJ) ou ont un problème de disponibilité. L'encadrement de ces jeunes est souvent réalisé par les SPOS, il s'agit d'une mission qui demande beaucoup de sensibilité. Les nouvelles technologies aidant, les jeunes peer-médiateurs peuvent être facilement contactés par les autres élèves via le site/facebook de l'école et faire la promotion de leurs activités.

Bonnes pratiques : Les activités et tendances décrites les années précédentes restent tout à fait similaires. Le programme Gesond Schoulklime semble inspirer plusieurs lycées à créer des lieux favorables à la rencontre et à l'échange en aménageant p.ex. le restaurant scolaire ou les locaux près des bureaux des SPOS en espaces de rencontre.

Des initiatives intéressantes naissent d'ateliers de

prévention notamment en les associant à des soirées avec parents ou en les complétant par des séances d'informations plus ciblées. En effet les SPOS adaptent le thème à une population bien définie ou une problématique bien visée selon les besoins repérés lors des séances. Ces initiatives montrent que les programmes établis sont traités avec aisance par les différents membres des SPOS.

L'implantation des distributeurs de préservatifs dans tous les établissements scolaires amène les SPOS à organiser régulièrement avec le Planning Familial des séances « spontanées » sur la contraception et la sexualité avec un petit groupe de jeunes.

Le Groupe d'accompagnement psychologique en milieu scolaire (GAP) coordonné par le CPOS, a pour mission d'intervenir sur demande dans les écoles et lycées touchés par un drame comme un accident grave, un décès, un suicide etc. Il est intervenu huit fois afin de prévenir l'apparition de symptômes post-traumatiques. Il assure une helpline téléphonique destinée aux professionnels et enseignants, laquelle fut sollicitée à une vingtaine de reprises. Le GAP a proposé une formation aux membres des SPOS :

« Drame en milieu scolaire – la confrontation avec la mort et le suicide ».

Dans différents rapports JQB-SPOS l'on retrouve des tableaux récapitulatifs des séances de prévention d'une année scolaire, ainsi que les classes desservies. Evidemment cet exercice augmente la visibilité du travail accompli, ainsi que son ampleur au sein d'une école.

Une école a lancé dans son rapport JQB un appel à la mobilisation : elle avait élaboré une grille d'intervention drogues, mais comme la grille avait été trop complexe, elle n'a plus été utilisée. L'école a été sollicitée par d'autres établissements pour la retravailler, mais jusqu'à ce jour cela n'a pas été fait, faute de combattants.

En 2013/14 le CPOS a lancé le projet « Plateforme Accrochage Scolaire (PAS) » sur demande de la cellule de coordination (CC) dans 3 lycées. Il s'agit d'un concept d'accrochage scolaire au Luxembourg comme initiative complémentaire aux me-



Ateliers Stop & Go du CPOS

sures d'intervention déjà existantes dans le cycle inférieur l'enseignement secondaire (ES) et secondaire technique (EST). Le projet PAS se situe dans le cadre de l'application du Règlement grand-ducal du 25 mars 2009 contre l'exclusion scolaire. Il a comme objectifs de remobiliser le jeune pour sa réussite personnelle et scolaire, en lui offrant des activités assorties à ses besoins et à ses difficultés d'ordre social, relationnel et psycho-affectif, ceci en collaboration étroite avec les parents et avec l'équipe enseignante et socio-éducative de son lycée, en groupe et / ou en individuel. Il s'agit également d'instaurer un système de prévention du décrochage scolaire à long terme au niveau institutionnel (pour plus de détails sur le projet voir <http://www.cpos.public.lu/activites/projets/Accrochage/index.html>).

Conclusion et objectifs 2014/2015 : Le thème de la drogue, malgré des séances de préventions offertes par la police, reste un sujet délicat dans les écoles. Le défi à relever par les SPOS est comment aborder le sujet d'une façon constructive, dans l'intérêt du jeune et dans le respect de la communauté scolaire. La formation « Kannabiskoffer » du CEPT offert par le SCRIPT-IFC trouve une certaine difficulté à sa mise en pratique, certains professionnels formés ne se sentent pas prêts à se lancer (d'ailleurs le SCRIPT-IFC n'a plus offert la formation pour l'année scolaire 2014/2015). Pourtant l'une ou l'autre équipe psycho-socio-éducative l'a pratiqué et est en train de le développer.

La formation d'un côté, mais la mise en pratique d'un autre côté n'est pas toujours facile à réaliser. A ce niveau l'échange de pratiques semble être un outil utile et nécessaire à développer. En effet les membres du SPOS peuvent devenir leurs propres multiplicateurs en transmettant leur savoir, savoir-faire à d'autres équipes. Ce modèle n'est pas nouveau et s'applique déjà dans le domaine de l'orientation.

Ce qui manque dans le domaine de la prévention est une plateforme d'échange des différents outils existants et pratiqués au sein des écoles.

Afin de promouvoir réellement les séances de prévention dans l'enseignement secondaire, il faudrait prévoir une plage horaire dans les programmes scolaires.

3. ORIENTATION

Standards de qualité pour le travail en orientation – démarche professionnelle réflexive – accompagnement psycho-éducatif pour tous les élèves – les activités/ateliers d'orientation en groupe – mise en relation de diverses thématiques : orientation/décrochage/apprendre à apprendre/implication des parents/problématiques socio-familiales – tableau des bonnes pratiques en orientation – outils d'orientation et nouvelles technologies

Tendances actuelles/état des lieux : Même si la plupart des activités dont il est question dans les rapports qualité 2013-2014 sont par nécessité similaires à celles des rapports d'activité d'il y a 10 ans (information, visite, entretiens, questionnaires), à y regarder de plus près, un pas de géant a -de fait- été réalisé.

En premier lieu il s'agit de souligner que le recueil des pratiques via les rapports qualité a permis, au fil des années, de définir de véritables standards de qualité pour l'orientation au Luxembourg :

- d'abord en réalisant un **inventaire des activités** dès 2008 ;
- ensuite en dressant, à partir des conclusions annuelles des rapports qualité, une première **liste de critères qualité**. Ces « critères-tests » ont pu servir à l'élaboration d'une première version de grille d'auto-évaluation des activités SPOS ;
- et en 2013, ce sont 30 contributions détaillées et riches en réflexions, innovations et réadaptations des pratiques qui auto-définissent un véritable **concept** (méthode et contenu).

Ce cadre est donc issu du terrain, c'est-à-dire qu'il est le fruit d'une démarche professionnelle réflexive, adaptée au contexte luxembourgeois et qu'il est étayé par les connaissances d'acteurs psycho-socio-éducatifs scolaires expérimentés et formés en orientation.

Deuxièmement, l'orientation a retrouvé au Luxembourg, à l'instar de l'évolution de cette discipline dans d'autres pays européens, ses lettres de noblesse comme discipline clinique¹ : l'orientation, c'est aussi s'intéresser à une personne singulière, qui, même si elle est dans une situation similaire à d'autres (élèves de la classe X, devant choisir entre un parcours Y et Z) aura une manière tout à fait propre de la vivre et de la gérer, selon aussi le milieu dans lequel elle évolue. Aujourd'hui, la façon-même dont le jeune s'investit dans sa scolarité et la façon dont il est capable de se projeter dans l'avenir illustre sa capacité à s'orienter. Considéré ainsi, le travail d'aide à l'orientation ne peut plus se résumer à un objet d'intervention isolé, ponctuel ou du ressort de spécialistes de l'information. Par ailleurs, l'accompagnement psycho-éducatif ne doit pas être réservé aux seuls élèves qui passent le seuil des bureaux de consultation SPOS et CPOS.



Jeu de l'Oie adapté comme outil pédagogique pour le travail en orientation (production Russon, 2013 – adaptation jeu sans bleus Université de Paix)

En développant des activités permettant un accompagnement de tous les jeunes dans leur orientation, les collègues SPOS/CPOS savent qu'il faut intégrer des sujets tel que la motivation, la relation à soi et à l'autre, le contexte de vie et de

¹ Dans son acception francophone du terme. Il existe p.ex. une approche « clinique de l'activité » et une « clinique du processus enseigner-apprendre ». « Le point commun qui me paraît incontestable, c'est le choix d'une approche qui n'est pas expérimentale. Je crois que c'est essentiel. Il s'agit donc d'une approche qui étudie des phénomènes en milieu naturel, le choix d'étudier des sujets dans des contextes naturels, par opposition à des situations artificielles créées en laboratoire pour contrôler des variables. Du coup d'ailleurs ce sont des approches plus focalisées sur du qualitatif que sur du quantitatif, encore qu'on peut aussi parfois être amené à faire des comptages très précis donc quand je parle du qualitatif c'est en ce sens qu'il s'agit de prendre pour objet de recherche des situations singulières. Les approches cliniques considèrent que prendre en compte l'institution, la personnalité de l'enseignant, la dynamique du groupe-classe, le type de relations qui s'instaurent dans ce groupe-classe, c'est quelque chose d'essentiel pour comprendre comment tel ou tel enfant singulier peut apprendre. » Nicole Mosconi, « Les approches cliniques du processus enseigner-apprendre », *Recherche et formation* [En ligne], 63 | 2010, mis en ligne le 01 mars 2012, consulté le 03 juin 2015. URL : <http://rechercheformation.revues.org/329>

scolarisation ou encore l'ouverture à la nouveauté. C'est par ce biais que le travail psycho-éducatif en orientation permet de travailler le rapport des jeunes à l'école, au savoir et à la réussite et agissent sur les capacités de la personne à gérer les changements et à réussir les transitions qui jalonnent tout au long de la vie. Ainsi, les SPOS actionnent -de fait- un levier important en matière de maintien ou d'accrochage scolaire.

C'est dans ce contexte que l'on peut comprendre que les rapports qualité des SPOS et du CPOS font état :

- a) d'une plus grande collaboration avec les autres acteurs scolaires qui ne manquent pas non plus de mettre l'accent sur ces tendances (cf. FC de IFC et priorités gouvernementales p.ex.) ;
- b) d'une mise en relation de diverses thématiques : orientation, décrochage, troubles d'apprentissage, apprendre à apprendre, problématiques socio-familiales/ implication des parents... car le praticien sait que tout se tient. Un certain nombre de projets de prévention

du décrochage sont décrits dans le chapitre orientation p.ex. ;

- c) de dispositifs cherchant à combiner le plus adéquatement possible activités de groupe et entretiens individuels ou familiaux.

Bonnes pratiques : Dans le tableau ci-dessous sont énumérées les activités ou priorités pour lesquelles ont opté 3 SPOS minimum et 6 en moyenne, et dont nous pouvons aujourd'hui dire qu'il s'agit de « bonnes pratiques en orientation ».

Le qualificatif « bonne pratique » indique

- que ce sont des mesures qui favorisent l'atteinte d'objectifs que les acteurs se sont posés eux-mêmes, à partir des besoins identifiés ;
- que ces sont des mesures qui ont été testées sur le terrain luxembourgeois ;
- et qu'elles sont en ligne avec les recommandations que formulent la recherche ou des consortiums d'experts en orientation, européens par exemple.

Le tableau indique le nombre d'équipes qui documentent la réalisation de ce type d'activités, respectivement en 2007 et en 2014.

	2007 N= 18 ²	2014 N=26	Exemples sous forme d'extraits des rapports qualité
Planification sur les 3 années du cycle inférieur = concept pour l'orientation au lycée	1 Education des choix	11	<i>En 7^{ème} : connaissance de soi (3 leçons de tutorat), Lifelong Learning, qui suis-je ? En 8^{ème} : exploration du monde du travail (4 leçons), Zoom2choose, Werkzeugkasten, vidéo métier sur anelo.lu En 9^e : élaboration d'un projet personnel, accompagnement individuel, OSNA</i>
Stages obligatoires , préparés et évalués	3 Il est question de stages volontaires dans au moins 4 autres rapports	5 Les stages volontaires, accompagnés par le SPOS, sont possibles dans la grande majorité des lycées	<i>Activités après le stage en optant pour une forme d'exploitation bien définie : présentation orale avec support écrit ou affiche, échange d'idées entre les jeunes qui ont observé le même métier, photolangage etc... utilisation des heures de tutorat pour ce travail + stages facultatifs pendant les vacances</i>
Collaboration étroite avec les enseignants	7 Exclusivement sous forme d'entretiens et de participation aux conseils	11	<i>Manuel pour les activités d'orientation élaboré par SPOS, enseignants et direction, fiche d'orientation à remplir par enseignants, dossier d'information sur l'orientation destiné aux régents des classes de 9^e</i>
Collaboration avec les parents	8 Essentiellement via courrier d'information, entretiens et séance d'info : Matinée des professions ou que faire après la 9 ^{ème} sont des méthodes qui impliquent le plus les parents	6 Activités qui vont au-delà de celles proposées en 2007	<i>Questionnaire d'orientation envoyé aux parents pour recueillir leur avis, invitations à plusieurs entretiens durant année de transition, présence du SPOS lors de la soirée de remise des bulletins, résultat des questionnaires envoyés aux parents, matinée des professions avec parents et/ou le samedi, réunion d'orientation avec les parents d'une classe</i>
Collaboration avec les partenaires externes	7 Plus tous ceux qui participent au GDBD	14 Plus tous ceux qui participent au GDBD	<i>Fit for Life, Job-Talk, Building Generation, Worklife, IFSB, Visites d'entreprises, journées de professions, Mentoring professionnel pour Jeunes, Girl's day/Boy's day (GDBD)</i>
Dépistage et intervention précoce en début de cycle moyen	0	5	<i>Suite aux résultats du 2^{ème} trimestre prof orienteur contacte tous les parents des élèves de 9^{ème} TE en situation d'échec</i>
Portfolio , carnet de bord ou d'orientation de l'élève	1	10	<i>Classeur qui regroupe les documents utilisés pendant les différentes séances d'orientation, + CVs, lettres de motivation</i>
Activités de groupe	2 Plus tous ceux qui proposent OSNA	5 Plus tous ceux qui proposent OSNA	<i>Discussion en groupes, films, jeux, simulations, ... (Building Generation, ExploDe, Stop & Go, ...) pendant les heures de tutorat</i>
« Peer Learning activités »	2	5	<i>Visites des ateliers de la formation professionnelle pour tous les élèves de la 7^{ème} à la 9^e</i>

² Sur ces 18 lycées, 17 ont également rédigé un rapport-qualité en 2013-2014.

Nouveautés et innovations 2013/14 : Plusieurs SPOS s'attachent à mieux communiquer et s'en donnent les moyens. Ils créent des Newsletters, une rubrique NEWS, INFO ou LIENS sur la page internet SPOS, d'autres tiennent un BLOG SPOS.

Une initiative inédite dans un lycée a été de faire visiter les ateliers de la formation professionnelle à tous les élèves des classes de 7^{ème}, 8^{ème} et 9^{ème}. Ce même lycée a organisé en 2013-2014 des ateliers d'orientation au cours desquels chaque jeune élabore un dossier d'aide à la recherche d'emploi suite à des activités de discussion/travail en petit groupe.

Le fait que les activités d'orientation prennent de l'ampleur, amène certaines équipes à donner un nom à cette nouvelle manière d'envisager l'accompagnement en orientation

Afin de pouvoir faire bénéficier un nombre important d'élèves de questionnaires d'intérêt et de tests cognitifs, les équipes SPOS cherchent à s'appuyer sur les nouvelles technologies. Des versions informatisées de tests usuels comme du Situativer InteressenTest (SIT) sont utilisées, ou encore des nouvelles applications comme « Zoom2choose ».

Les nouvelles technologies sont également mises au service d'une autre tendance qui s'accroît : évaluer les activités offertes, au moins par le biais d'enquêtes de satisfaction des participants. Ainsi, une équipe a recueilli les impressions des jeunes via vidéo publiée sur YouTube.

Conclusions et recommandations : Plusieurs équipes sont univoques : les stages constituent, à certaines conditions, une activité d'orientation très pertinente :

- Les élèves nécessitent un encadrement poussé.
- Le stage doit être choisi réellement en fonction de l'objectif du stage et non par convenance personnelle, sinon le jeune n'en tirera rien.
- Les premières évaluations quantitatives d'un lycée nous apprennent :
- Pour les visites non obligatoires, 40% des élèves inscrits n'ont finalement pas participé. Sur ces élèves absents, 83% des élèves n'ont pas prévenu à l'avance ou remis d'excuse. Conclusion : grande difficulté de prévoir à l'avance le nombre de participants et donc d'organisation de la visite.
- Les élèves ayant participé aux visites les apprécient globalement : ils comprennent les explications (90%) ont un bon aperçu des mé-

tiers présentés (85%) et les trouvent intéressantes (78%). Pour ce qui concerne le critère « cette visite m'apporte quelque chose en termes d'orientation » les résultats de l'enquête indiquent que certaines visites ne les satisfont pas, entre autres en raison d'une présentation fort théorique³.

- L'équipe ayant cherché à quantifier la qualité des visites (organisation, impact) conclut qu'il serait important que les visites fassent partie intégrante du processus d'orientation et qu'elles soient de ce fait obligatoires au même titre qu'un cours. Ils instaureront à l'avenir une excuse parentale pour toute absence.

Les échos de deux lycées sur le projet d'orientation (2^{ème}/12^{ème}) réalisé dans plusieurs lycées sont les suivants : la durée des séances ne donne pas satisfaction et la manière de traiter la question des débouchés est problématique, car les jeunes disent avoir ressenti les perspectives de l'emploi comme démotivantes.

Pour l'inscription à certaines formations de 10^{ème}, des entretiens de sélection ont lieu lors desquels l'engagement et la motivation des candidats sont appréciés. Malgré cela, l'abandon des études reste élevé. La question sur les facteurs de décrochage en 10^{ème} reste à approfondir. Une autre préoccupation à laquelle les équipes sont confrontées depuis quelques années : Comment travailler avec et dans l'intérêt des élèves de 9^{ème} qui ne veulent pas faire leurs premiers pas dans la réalité de la vie professionnelle (éviter classes concomitantes, etc.) ou qui retardent de ce fait volontairement leur passage en 10^{ème} en redoublant la 9^{ème} ?

Certains s'interrogent sur le rythme le plus efficace pour les activités OSNA. Une journée semblerait longue pour les jeunes et ils veulent réfléchir avec l'ALJ sur les avantages et les inconvénients de répartir les séances sur 3 trimestres.

L'analyse des grilles d'auto-évaluation de 14 lycées permet d'appuyer les constats et conclusions suivants :

- Les interventions se répartissent mieux sur le cycle inférieur, mais pas tout au long de la scolarité.
- Des activités d'orientation combinant adéquatement des mesures d'information et d'autres qui visent le développement de compétences transversales sont généralement pratiquées, mais peu documentées.

³Les données complètes, avec précisions sur les lieux de visite, peuvent être obtenues sur demande au CPOS via claire.friedel@cpos.lu.

- L'élève n'est que rarement sollicité à documenter le processus d'orientation dans lequel il est engagé (carnet de bord, cahier de l'orientation, portfolio, cahier EDC...).
- L'orientation individuelle est la mesure la mieux pratiquée, dans le sens où toutes les équipes offrent une aide en matière d'information, de gestion de l'information et d'auto-évaluation, une aide à la connaissance de soi, de développement de compétences personnelles et sociales, une aide à la prise de décision, de réalisation de démarches et de mise en œuvre du projet personnel et enfin de propositions de remédiations.

La dernière recommandation qui sera citée ici, peut parfaitement servir de conclusion au chapitre : elle concerne l'implication des parents et le soutien actif par la direction et les enseignants à

laquelle plusieurs équipes font explicitement appel dans leurs rapports.

En effet, si la redéfinition des objectifs en orientation va dans le sens d'un meilleur accompagnement de TOUS les élèves, prioritairement du cycle inférieur, l'orientation devient clairement l'affaire de tous. Les SPOS, de par leur expérience, peuvent aujourd'hui clairement formuler des « DOs and DON'Ts » en matière d'orientation et faire profiter l'école de leurs compétences psychosocio-éducatives, indispensables à tout accompagnement du jeune. Mais pour la mise en œuvre des projets et activités, et surtout pour inciter les jeunes à profiter au maximum des activités proposées, la communauté toute entière est sollicitée.

4. INFORMATION

*Information vs. Orientation - Thèmes d'information :
présentation du service et matériel d'information –
tendance d'utilisation des nouvelles technologies- la
procédure des subsides – la procédure CAR et CMPPN –
dossiers CIS – établir lignes de conduite et cadre de
référence*

Une grande partie de questions relatives à la transmission d'informations aux élèves sont traitées dans le chapitre Orientation. Certaines équipes regroupent d'ailleurs les deux axes en un seul chapitre. Les deux thèmes repris par la majorité des équipes sous la rubrique Information sont :

1. la présentation du service et des offres SPOS/ CPOS
2. la mise à disposition de la communauté scolaire de matériel d'information et de documentation.

Il est question d'activités et de tendances tout à fait similaires à celles décrites les années précédentes. Une évolution qui se généralise par contre, aussi bien au CPOS que dans les SPOS, est l'utilisation des nouvelles technologies (blog, Facebook, site web, Intranet, newsletter électronique).

Nous avons choisi cette année de ne mettre en exergue que deux activités : la première, car elle est d'actualité, la seconde comme bonne pratique.

(1) Moins de demandes de subsides cette année pour des raisons d'information ?

Le changement de procédure dans l'attribution d'aides financières aurait mené à certaines confusions. En effet, le fait de recevoir le forfait de 300 € pour l'achat de matériel scolaire aurait fait croire à certaines familles, qu'il n'était plus nécessaire d'introduire une demande pour les subsides annuels. Plusieurs équipes ont de ce fait réintroduit une campagne d'information, surtout écrite à l'attention des enseignants, afin de clarifier les nouvelles procédures. La non indexation du barème d'attribution est également à considérer pour expliquer la baisse du nombre des demandes (voir aussi chapitre 10).

(2) La procédure CAR et CMPPN : tous les enseignants doivent être au courant !

Les aides, dont peuvent bénéficier les élèves à besoins éducatifs spécifiques (handicap) et particuliers (troubles de l'apprentissage) sont des mesures que les SPOS cherchent à promouvoir. Pour ce faire, la communauté doit les connaître et surtout savoir quelle est la marche à suivre, de l'identification d'un besoin jusqu'au suivi et à l'évaluation de l'aménagement ou de la remédiation mise en place. Plusieurs équipes ont choisi de détailler ces étapes par écrit et de les transmettre pour information à tout le personnel enseignant.



Un autre sujet abordé en tant qu'objectif concerne une information univoque sur les droits et devoirs des SPOS en matière de traitement des dossiers CIS. Pour aller plus loin, il pourrait aussi être débattu de la pertinence de réglementer la transmission possible de dossier PFS. Ceci en vue d'assurer la continuité ou d'instaurer des mesures de soutien et de remédiation entre le fondamental et le secondaire.

Mis à part les activités susmentionnées, le comité de lecture est particulièrement frappé, cette année, par la pauvreté des contributions concernant cet axe de travail. En effet, surtout le travail de communication et d'information sur les objectifs, offres et méthodes du travail psycho-socio-éducatif reste une activité annexe, même si sa

réelle nécessité est constatée. Deux hypothèses sont avancées et seraient à vérifier :

1. Le travail d'information relève de compétences spécifiques (documentation, journalisme, marketing, graphisme) structurellement non prévues dans la composition des équipes SPOS. La documentaliste du CPOS est, quant à elle, de plus en plus sollicitée pour des travaux de publication, incluant graphisme et mise en page. La rédaction revient aux collaborateurs psycho-socio-éducatifs. Globalement, les ressources humaines ne permettent pas de répondre aux besoins constatés.
2. Plus fondamentalement, le travail d'information et de communication requiert à la base un concept défini qui statuerait sur l'identité, l'appartenance, et la déontologie professionnelle, ainsi que sur la spécificité et la valeur ajoutée des prestations SPOS/CPOS au niveau du MENJE. Autant un certain nombre de documents de travail existent en interne pour les professionnels (charte, job descriptions), autant il n'existe aucun flyer, aucune page web à l'attention des jeunes et des familles qui pré-

sente les caractéristiques (vision, missions, objectifs, méthodologie, cadre déontologique) de la communauté professionnelle SPOS/CPOS.

Conclusions pour 2015-2016 :

- Comptabiliser non seulement les dossiers de subsides traités, mais également les dossiers refusés, afin de mieux appréhender les facteurs inhérents à la baisse des demandes.
- Mettre à disposition des lycées une liste avec les contacts de toutes les CIS du pays.
- Mettre à disposition des SPOS sur Intranet une lettre modèle d'accord des parents pour la transmission du dossier de leur enfant.
- Détenir une ligne de conduite pour la transmission et gestion des dossiers CIS.

Il est vraisemblable qu'un concept qui décrirait les contenus et méthodologies spécifiques au travail psycho-socio-éducatif scolaire, au-delà des missions et tâches énumérées dans la loi, puisse faciliter et rendre plus efficace une présentation des activités et des offres SPOS/CPOS.

5. COLLABORATIONS EXTERNES

Différents niveaux de collaborations – tableau représentant les principales collaborations en 2013/14 – importance des collaborations – systématiser le processus – « outsourcing » uniquement si vraiment besoin

Concept/programme : Les collaborations des SPOS et du CPOS se font à différents niveaux, à savoir : (1) au niveau institutionnel, (2) de service à service, (3) de professionnel à professionnel. Le but, de ces collaborations, est de garantir, une prise en charge la plus rapide et complète possible afin de pouvoir offrir un encadrement efficace au jeune et sa famille. Des collaborations régulières entre les différents services s'effectuent dans les domaines « aide et accompagnement pour jeunes et des familles », « prévention et orientation » et sont ancrées dans les pratiques SPOS/CPOS. Il faut également mentionner les réunions de service et mensuelles dans le cadre desquelles des visites d'institutions et de services externes sont organisées.



Mise en commun de talents. ECG-CLIIJA – 2013/2014

Conclusions et objectifs 2013/2014 : Afin d'améliorer la collaboration entre les partenaires externes, les SPOS et le CPOS, continuent à poursuivre un travail au niveau de l'organisation et au niveau de la communication. Une collaboration approfondie nous permet d'affiner notre approche de travail pluridisciplinaire. Toutefois une remarque importante restera à faire : dans le secteur on peut constater un grand manque de structures de prise en charge rapide. Ainsi, les listes d'attente sont longues. Il reste à noter que les collaborations ne sont pas à confondre avec un « outsourcing ». Dans certains cas le processus de la prise en charge ne peut pas se faire uniquement au sein du lycée.

DOMAINE	SERVICE	
Jeunesse	ALJ – Action Locale pour jeunes (stages, OSNA CGJL-Conférence Générale de la Jeunesse Commission Européenne CIJ – Centre Information Jeunes Service développement social / Service jeunesse de la commune d’Esch	Maison des jeunes, Point info Jeunes Ministère de la Famille SNJ-Service National de la Jeunesse avec SVO – Service volontaire d’orientation
Orientation	ACEL-Associations des cercles d’étudiants luxembourgeois ADEM/OP – Orientation professionnelle Autres lycées (cf. Campus Geesseknäppchen) BIZ-Berufs-Informations-Zentrum CASNA-médiateurs interculturels CEDIES-Centre de Documentation et d’Information sur l’enseignement supérieur Cid-femmes-Informations et documentations pour femmes CNFPC-Centre national de la Formation Professionnelle continue Conseillers à l’apprentissage	Ecole de Police Jonk Entrepreneuren Luxembourg ASBL et ses différents projets pour l’enseignement secondaire Lycées à l’étranger-dans le cadre des programmes d’échanges Maison du coaching, Mentoring et Consulting Projet « Mentoring M-PROJ » MENJE-Ministère de l’Education Nationale, de l’Enfance et de la Jeunesse REEL-Réunion européenne des étudiants luxembourgeois De nombreuses entreprises et institutions qui accueillent des stagiaires
Hébergement	CPS-Centre Psycho-social Croix Rouge – Centre thérapeutique Kannerhaus Jean Foyer ST Joseph Foyers pour adolescents Foyers pour jeunes adultes	Internats Kannerduerf Begleitstruktur „Saccly“ Meedechershaus Pétrusshaus SOS Kannerduerf Letzebuerg Wunnéngshëllef/Jugendwunnen
Prévention	ALUPSE-Association luxembourgeoise pour la prévention des sévices à enfants Association « Anonym Glécksspiller » ASTI/Service Streetwork BEESECURE - une initiative commune du Ministère de l’Economie, du Ministère de la Famille, de l’Intégration et à la Grande Région et du MENJE CePT-Centre de prévention des toxicomanies Croix Rouge - Service « Aidsberodung » Ecole de la deuxième Chance	Eltereschool Groupe de travail SNJ-ALJ-ADEM-SPOS-PIJ-MJ « Wei Jonker Jonker ennerstetzen am lwwergang vun der Schoul zur Arbescht » Jugend-an Drogenhëllef Médecine scolaire Ministère de la Santé Planning familial Police SNJ - Centre sur le développement durable Hollenfels
Aide et assistance	Assistants sociaux du secteur Fondation Autisme Luxembourg et Autisme Luxembourg a.s.b.l. Association EPI-encouragement, Promotion et Intégration de jeunes en détresse/projet Follow UP Bourse d’études - Fondation Felix Chomé, Studienstiftung des deutschen Volkes Centre Pénitentiaire-Schrassig Centres socio-éducatifs de l’Etat-Dreiborn et Schrassig CMPPn-Commission médico-psycho-pédagogique natio- nale EMP (équipes multiprofessionnelles) de l’EDIFF Femmes en détresse asbl - bureau d’information Oxygène Ferme pédagogique « An Hëcken » FNS-Fonds National de Solidarité Fondatioun Lëtzebuenger Kannerduerf (groupe de pilotage Saccly-structure d’accueil jour et nuit) GAP - groupe d’accompagnement psychologique en cas de crise dans le milieu scolaire	GSP - Groupe de support psychologique ONE -Office National de l’Enfance Families First Offices sociaux ORK Ombuds-comité fir d’Rechter fum Kand Omega 90 Oppen Dir SDIP-Service de détection et d’intervention précoce pour troubles psychiques Service d’intervention précoce Service Solidarité Jeunes géré par Jongenheem asbl (CHOICE programme d’aide dans les domaines jeunesse et drogues) Psychiatres et pédopsychiatres (Centre hospitalier Kir- chberg/Daagesklinik CHNp/service SPAD, CHL) Psychiatrie juvénile/Clearingstelle Médecins Cliniques diverses SPOS (autres lycées) Arcus
Autres	Autres services MENJE (Restopolis, SCRIPT- Service de coordination de la Recherche et de l’Innovation pédago- giques et technologiques, Service de scolarisation des enfants étrangers, …) SCAS - service central d’assistance sociale Tribunal de la Jeunesse Parquet Administrations communales Centre de médiation	Rotary Club PAMO-Projet d’action en milieu ouvert Différentes fédérations (surtout au Sportlycée) CIPA Belvaux asbl OP DER SCHOCK - atelier protégé

6. PARTICIPATION AU DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCOLE

Approche systémique - développement de l'école -
différentes plateformes interdisciplinaires -
projets - soutien du Centre de Ressources CPOS -
évolutions sociales et scolaires -
pratiques du travail communautaire

La mission la plus connue des SPOS et du CPOS est celle d'être un service d'aide à la disposition des jeunes et des parents. Ce travail est généralement réalisé en présence du jeune (et de sa famille) lors de consultations. A la différence d'un cabinet de consultation privé, le SPOS peut, avec l'accord des concernés, recueillir des informations et intervenir sur la situation qui pose problème en impliquant des parties-prenantes de la communauté scolaires. Cette approche systémique permet d'agir plus efficacement sur certaines difficultés auxquelles est confronté le jeune, mais elle agit - en sus - sur le système lui-même. Ainsi, en collaborant avec d'autres jeunes, des classes, la direction, le personnel enseignant, le comité des professeurs, le comité des élèves, le comité des parents d'élèves, les délégués de classe, les services éducatifs, administratif et technique, le SPOS fait inmanquablement aussi bouger le système-école,... dans un sens ou dans un autre ! Le fait d'impliquer et de faire participer différents acteurs scolaires à la recherche de solutions en faveur du bien-être et de la réussite de chaque jeune est un levier au développement de l'école.

Si les concepts d'alliances éducatives, de partenariat, de continuité éducative, de « case management » ou encore de projets de développement de l'école sont peu mentionnés dans les rapports, par exemple en termes d'objectifs de travail, les collaborations internes sont de fait une réalité quotidienne pour les équipes psycho-socio-éducatives et elles sont largement énumérées dans les rapports qualité.

Les SPOS participent à et/ou organisent différentes plateformes interdisciplinaires à l'intérieur du lycée :

- Activités parascolaires et périscolaires
- Cellule de développement scolaire (CDS)
- Commissions (restaurant scolaire, ...)
- Conseils d'éducation
- Evénements festifs (Schoulfest, Chrëchtmaart, ...)

- Groupes de pilotages
- Groupes de travail
- Journées d'accueil
- Journées pédagogiques
- Portes ouvertes
- Projets d'établissements
- Projets européens
- Réunions d'information
- Réunions plénières
- Voyages scolaires
- Classes mosaïques
- Conseils de classe en matière disciplinaire
- Conseils de discipline
- Conférences de fin de trimestre
- Commissions internes
- A l'avenir : commission d'inclusion scolaire et les cellules d'orientation et de crise.

Certaines de ces activités sont initiées ou accompagnées par un service du MENJE (CASNA, SCRIPT-IFC, SCRIPT-Inno,...).

Best practices :

Un certain nombre de projets de prévention ou de maintien scolaire dépassent le cadre des cours et font, de ce fait, plus largement appel aux compétences psycho-socio-éducatives. Parmi ce type de projets qui appellent à être portés par toute la communauté scolaire, l'on compte par exemple: Schüler hëllefen Schüler (SHS), le projet « Time-out » basé sur la « Trainingsraum Methode, Projet « Hanosch », des projets qui tournent autour de la prévention des drogues, de la violence, du décrochage scolaire, autour de la vie affective et sexuelle ...

Certains SPOS participent également au programme SCHILW (schulinterne Weiterbildung), offert par l'IFC (SCRIPT) ou au PE (projet d'établissement), toutes deux des initiatives qui permettent à différents acteurs scolaires d'un lycée de s'échanger autour de thèmes choisis et considérés comme pertinents pour le développement de l'école.

Le CPOS, en tant que Centre de Ressources, cherche à faire reconnaître et à soutenir les SPOS également dans leur fonction d'agent du développement de l'école. Les voies choisies jusqu'à présent sont :

- Une offre de FC adaptée aux demandes des collaborateurs, dont certaines spécifiques aux collaborations internes ou aux interventions systémiques à l'école
- Une source d'informations et de recommandations professionnelles (Intranet, charte CPOS/SPOS, objectifs standards par domaines d'intervention, jobdescription, ...)
- Un porte-voix permettant aux SPOS de faire entendre la perspective psycho-socio-éducative au-delà de leur lycée
- Une instance médiatrice pour des situations de mésentente intra-équipe ou intra-lycée.
- Un soutien méthodologique dans l'implémentation de certains projets et de certaines collaborations (ex. : classes mosaïques)

Conclusion et objectifs :

Le domaine de participation au développement de l'école n'a pas fait l'objet d'un grand renouvellement depuis une demi-douzaine d'années. Or il semblerait qu'aujourd'hui, le rôle du SPOS, sa fonction non seulement *au sein*, mais aussi *pour* le lycée, deviennent d'avantage un objet d'attention.

En raison, entre autres, d'une hétérogénéité croissante de la population, les lycées ne peuvent plus se satisfaire de laisser aux SPOS le soin de s'occuper de « ceux qui ont des problèmes personnels », mais sont amenés à adopter une logique de changement plus vaste qui viserait plutôt à répondre à la question : quels obstacles existent à l'école, obstacles qui ne peuvent être surmontés que par ceux qui ont les meilleures ressources et conditions de départ (santé, conditions socio-économiques, langues et culture autochtone...)? Comment ces obstacles peuvent-ils être amoindris ou levés ?

Les dispositifs permettant de répondre à ces questions requièrent une méthodologie qui en sus des techniques d'aide individuelle (clinique ou développementale) y ajoute une approche systé-

mique. Celle-ci considère le sujet individuel dans son environnement familial et scolaire (qui sont tous deux autant facteur de risque que de protection !) et qui mise sur les alliances et la continuité éducatives.

Ces évolutions sociétales et scolaires posent question à tous. Les Services et le Centre de psychologie et d'orientation scolaires s'interrogent également et semblent aujourd'hui amenés à redéfinir ou du moins à expliciter – sous forme d'un cadre ou d'une stratégie nationale p.ex. en quoi consisteraient prioritairement leurs prestations, non seulement à l'adresse des jeunes et de leur famille, mais aussi à l'attention du système-école et de la communauté scolaire dans son ensemble. Concrètement, il devient important de pouvoir indiquer le poids respectif à accorder au travail communautaire et au travail de consultation.



Atelier - Journée d'échange avec les partenaires au sujet de l'orientation scolaire et professionnelle, organisée par le SCRIPT INNO -novembre 2014

Afin d'accéder à cet équilibre souhaité, les efforts d'auto-évaluation des pratiques et d'analyse des besoins se poursuivent, permettant de documenter et de faire connaître à tous les éléments explicatifs à prendre en compte.

7. DÉVELOPPEMENT DE LA QUALITÉ DES SERVICES SPOS/CPOS

Communication – échange de bonnes pratiques – formation continue – outils de développement qualité – groupes de travail – publications – opérationnalisation des objectifs et techniques d'évaluation

Concept : Le développement de la qualité des services SPOS et CPOS s'inscrit dans une démarche réflexive et d'apprentissage et s'appuie principalement sur trois piliers :

- la communication, l'échange et le travail en équipe et entre professionnels (p.ex. direction, enseignants, intra SPOS/CPOS) ;
- la formation continue des membres de l'équipe ;
- l'utilisation d'outils de développement qualité pour documenter et autoévaluer les activités du service.

Bonnes pratiques : Les SPOS ont poursuivi leurs stratégies de communication en équipe en ayant recours à des documents écrits, des bases de données et des outils qui leur permettent de faciliter l'échange et la transparence d'informations au sein du service. Ainsi presque toutes les équipes SPOS pratiquent des *réunions d'équipe hebdomadaires* afin de se tenir réciproquement au courant des activités effectuées par les membres, de répartir les tâches, de définir les processus de travail, de s'échanger sur les différents cas d'élèves suivis par le service et d'assurer la transmission d'informations à l'intérieur de l'équipe. En ce qui concerne la communication entre les équipes SPOS et les équipes du Service Éducatif (SE), les SPOS rapportent qu'ils jugent utile et nécessaire de promouvoir également la communication entre ces deux services. Certains SPOS et Services Éducatifs (SE) se voient comme une grande équipe unie qui se réunissent hebdomadairement, d'autres équipes SPOS prévoient des réunions bimensuelles avec le SE respectif. Une équipe écrit à ce propos : « *Les réunions SPOS-SE permettent d'éviter un double-emploi dans les diverses tâches ainsi que de délimiter nos champs d'action respectifs, ce qui facilite les échanges avec les élèves, les parents et les enseignants* ». La plupart des SPOS invitent la direction de participer de manière opportune à leurs réunions, une

bonne pratique qui semble se consolider, à part l'une ou l'autre équipe qui regrette que des plages de temps communes pour les réunions avec la direction ne sont pas prévues ou difficiles à organiser. Dans cet ordre d'idées, la plupart des SPOS rapportent également avoir un *coordinateur SPOS* qui est le porte-parole de l'équipe envers la direction du lycée et envers la direction du CPOS. Certaines équipes regrettent que des études de cas lors des réunions hebdomadaires ne se fasse souvent pas de façon systématique, suite aux nombreux sujets purement informationnels et organisationnels constituant l'ordre du jour des réunions.

En ce qui concerne le CPOS, son effort dans le domaine de la communication s'est surtout concentré sur une restructuration du centre en différents services pour rendre plus visible son offre au public. Les réflexions ont abouti à la création de 6 services à l'intérieur du CPOS.

De même, le CPOS a créé un certain nombre de groupes de travail (concernant e.a. la simplification administrative, la collaboration au sein de la Maison de l'Orientation, l'organisation et l'évaluation de la formation continue, la testothèque, l'internet/intranet) pour réfléchir et restructurer leurs processus de travail et améliorer leur communication interne et externe. Le Centre de documentation du CPOS s'investit de plus en plus dans la diffusion régulière d'informations, surtout via les CPOS-Infos et l'actualité bibliographique. Il organise des colloques et des conférences à thèmes d'actualité et contribue à la rédaction de diverses publications professionnelles (« Fachliteratur »).

Afin de garantir aux élèves une prise en charge



Contribution : Thill-Rollinger, A. (2014). Psychologie en milieu scolaire. In : G. Steffgen, G. Michaux & D. Ferring (Hrsg.), Psychologie in Luxemburg. Ein Handbuch (S.92-97). Luxembourg : Guy Binsfeld.

efficace adaptée à leurs besoins et d'acquérir des stratégies pour intervenir de manière préventive dans leurs lycées respectifs, le personnel SPOS/CPOS s'engage à un développement et un apprentissage personnel et professionnel via formation continue. Dans les rapports qualité, chaque équipe SPOS cite en moyenne entre 3 et 12 formations suivies sur l'année scolaire. Il s'agit de formations continues (demi-journées jusqu'à 4 journées), de séminaires, de journées d'études, de colloques avec conférence grand-public et de réunions de concertation des catégories professionnelles respectives. Les membres de l'équipe veillent à suivre des activités formatives suivant leurs besoins de formation individuels (se tenir au courant des nouveautés ou approfondir certains sujets) et suivant les besoins du service. Les sujets de formation choisis concernent e.a. l'orientation scolaire et professionnelle, les troubles d'apprentissage (e.a. dyslexie), la prise en charge d'élèves à besoins éducatifs particuliers (autisme, TDA(H), etc.), les difficultés de l'adolescence, le décrochage scolaire, la formation thérapeutique, la dépendance, les difficultés en rapport avec le deuil ou la migration, le travail avec les parents/familles, la gestion positive de conflits, etc. Durant l'année 2013/2014, le CPOS a organisé deux journées d'études : « La souffrance scolaire » avec François Marty avec 130 participants et « Jeunes et familles venues d'Ailleurs : à quelles pratiques cliniques d'ici se vouer ? » avec 88 participants.

Entre autres, le CPOS a organisé 15 formations, ce qui fait un total de 14.5 jours avec 220 participants au total. 25 journées complètes ont été accordées au niveau des supervisions avec 332 participants.

Le CPOS a veillé à prendre en compte les différentes dimensions – tout en tenant également compte des demandes de formation des membres SPOS - pour élaborer le programme annuel des formations. Le Centre a également réactualisé le questionnaire de satisfaction évaluant les formations. Les membres de l'équipe SPOS ayant participé à des formations s'engagent généralement à *informer* les autres membres du service des contenus et des acquis afin que tout le service puisse bénéficier des apports de l'activité suivie. De même, les équipes veillent à une *répartition équitable* des heures de formation continue suivies par chaque collaborateur au sein de l'équipe.

Pour l'année scolaire 2013/14, 25 des 33 lycées

(hormis les lycées privés) ont rédigé un *rapport qualité* qui permet aux collaborateurs de faire le bilan des travaux effectués au cours de l'année écoulée, d'évaluer leurs activités ainsi que d'en conclure des améliorations et de se fixer des objectifs pour l'année suivante. 11 lycées ont rédigé un rapport écrit suivant les 10 domaines d'activité, 8 lycées ont évalué les domaines à l'aide d'une grille d'auto-évaluation (grille nouvellement introduite l'année passée et reprenant une liste d'objectifs opérationnels et de conditions de travail) et 6 lycées ont utilisé les deux outils. Dans le contexte des outils de développement qualité utilisés par les SPOS, on constate que les équipes indiquent dans leur rapport qualité qu'ils utilisent régulièrement la plupart des outils mis à disposition par le CPOS en tant que *Centre de Ressources* pour les SPOS (testothèque, bibliothèque, manuel de rédaction du rapport qualité, CPOS-Infos, vade-mecum LRS, vade-mecum pour l'attribution des subsides, données relatives aux bilans à rédiger pour la CAR et la CMPPN disponibles sur Intranet). En ce qui concerne les « outils maison » que les équipes SPOS se donnent pour documenter leurs activités et consultations, respectivement pour faciliter l'échange en équipe, l'utilisation d'un intranet ou de bases de données SPOS semblent également établie dans la plupart des services.

Conclusions et objectifs 2014/15 :

En général, on peut noter que les SPOS et le CPOS s'engagent avec de plus en plus de rigueur dans un processus d'autoréflexion de leurs pratiques professionnelles.

Ils réfléchissent de manière continue sur des outils supplémentaires qu'ils peuvent mettre en place pour améliorer la qualité de leurs services. La plupart des SPOS considèrent déjà réaliser un bon nombre des objectifs mentionnés dans la grille d'auto-évaluation. Certaines des mesures qualité que les SPOS souhaitent encore développer davantage dans leurs services à moyen et à long terme sont p.ex.:

- la mise en place d'une évaluation systématique de leurs activités avec des grilles d'évaluation ;
- la participation plus systématique à des supervisions (supervision par groupe de profession et/ou supervision d'équipe) ;
- l'évaluation des domaines d'activités c.à.d. des services offerts par les SPOS, par d'autres intervenants de la communauté scolaire

(enseignants, direction) pour compléter ainsi l'auto-évaluation ;

- le recensement quantitatif de toutes les activités du SPOS (statistiques supplémentaires aux statistiques reçues par les « fiches de consultation ») afin d'avoir un relevé réel et objectif de la charge de travail ainsi que de la diversité des activités des SPOS ;
- le recrutement de personnel supplémentaire (psychologues, assistants sociaux, éducateurs gradués) afin de mieux pouvoir répondre aux demandes de plus en plus nombreuses et diversifiées à l'égard des SPOS.

En ce qui concerne l'encodage des consultations d'aide et de conseil, il s'avère que chaque SPOS dispose de sa propre méthode de documentation

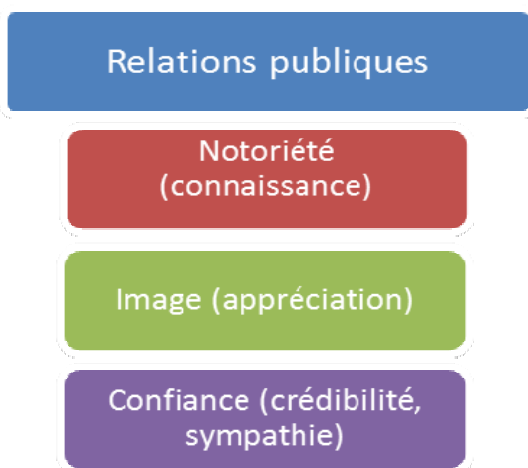
(boîte à fichiers, fichiers sur intranet). Une base de données commune comme le gestionnaire de consultations (GECO) mise à disposition par le CPOS pour tous les lycées n'est guère utilisée pour des raisons d'insuffisances techniques. L'élaboration d'une base de données pose donc toujours problème. Il s'agit de même pour la banque de données ManO+ (cf. grille d'auto-évaluation) qu'il faut également rendre plus maniable.

Dans le même ordre d'idées, on pourrait envisager le développement de questionnaires ou de grilles d'évaluation standardisées et communes à tous les SPOS et au CPOS pour l'évaluation de leurs projets (p.ex. projets de prévention, activités d'orientation, interventions en classe, etc.).

8. RELATIONS PUBLIQUES

Définition - 3 grandes dimensions -
2 niveaux de publics cibles - différentes activités -
outils de communication -
meilleure visibilité du travail SPOS/CPOS - campagne RP

Programme/concept : En général et par définition, les relations publiques (RP) regroupent l'ensemble de techniques et d'actions de communication permettant de gérer la réputation d'une organisation auprès de ses différents publics, le



Les 3 dimensions des relations publiques

grand public inclus. Les relations publiques se structurent autour des concepts suivants :

- 3 grandes dimensions
- 2 niveaux de publics cibles
- Différentes activités et outils/voies de communication

Cette même logique subsiste dans le texte suivant.

A l'heure actuelle, le nom SPOS est connu parmi les différents publics cibles. En revanche, en ce qui concerne l'appréciation du SPOS on constate que les stéréotypes qui existent autour de la « Psychologie » persistent et ont un effet dissuasif. Souvent les élèves établissent leur confiance dans le SPOS à travers des premiers contacts via les interventions en orientation et/ou les aides financières, dossiers également traités par les SPOS/CPOS. Il s'agit donc d'améliorer la notoriété et de développer le capital sympathie pour les activités SPOS/CPOS à travers les différents niveaux RP et publics (voir tableau ci-dessous).

Néanmoins, les services SPOS/CPOS ciblent jusqu'à présent prioritairement la communauté scolaire - la prise en charge et l'encadrement du jeune et de sa famille dans leurs efforts de communication (cf. JQB-global 2012/13). Ainsi on remarque que beaucoup des dispositifs de communication (flyers, internet) sont construits de manière d'atteindre uniquement un des publics cible.

On constate également que de par la structure de la grille de rédaction du rapport qualité, les publics cibles prédéfinis se résument aux partenaires scolaires et sociaux, ainsi qu'au grand public. Il s'avère utile d'envisager une structuration plus détaillée.

Les différents publics cibles

		Public-cible
Niveau	internet	Jeune (nouveau-arrivé)
		Famille-du-jeune
		Enseignants, -DIR, -équipes-au-sein-du-lycée
		Autres-SPOS
		CPOS
		Autres services-MENJE
	externet	Autres ministères
		Professionnels, -entreprises
		Instances communales, -associations, -services publics (maisons de jeunes, foyers, ...)
		Grand public

Bonnes pratiques / activités et outils de communication utilisés : La visibilité des différents services offerts est essentielle et est constamment renouvelée, que ce soit lors de la rentrée des nouveaux élèves, des soirées pour parents d'élèves, des rencontres formelles et informelles avec les enseignants, 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'inscription, échanges scolaires ...). En général, on peut voir les collaborations au sein du lycée et avec d'autres partenaires (« Sacly »,

Streetwork) comme étant une méthode utile pour le travail RP (cf. chapitre 5).

Les outils utilisés selon la voie de communication sont, par ordre alphabétique :

Présence physique / participation

1. Activités extrascolaires (Theater, LN Vibrating, Diplomüberreichung, Schoulfest...)
2. Bouche à l'oreille
3. Conseils de classe en matière disciplinaire ou conseil de discipline, conseils de fin de trimestre
4. Groupe « Public Relations »
5. Journée SPOS
6. Journées d'accueil des futurs élèves de 7ème et de leurs parents
7. Panneau d'information près des bureaux
8. Passage Fondamental Secondaire (PFS) comme possibilité de faire les premiers liens avec les futurs lycéens et leurs parents
9. Porte ouverte
10. Présence foires (Jobday, Foire de l'Etudiant, ...)
11. Restauration scolaire
12. Réunions des parents (soirée des parents 7^e, un stand d'orientation pour les classes de 9^{ème})
13. Réunions direction, CPOS cellule de coordination / groupes de travail du CPOS
14. Salle des enseignants
15. Séances d'information pour les enseignants
16. Séances d'information, journée de l'« Elternsprechtag »
17. Stands d'informations près de la conférence des professeurs/enseignants, au SPOS

Matériel de communication

1. Affiches avec photos, noms et fonctions des membres SPOS/SE dans la salle des professeurs et dans l'espace attente du SPOS
2. Agendas des élèves
3. Banner
4. Brochure pour les enseignants avec description des tâches des membres du SPOS/SE et des offres / projets
5. Cahier de liaison
6. Calendrier de l'orientation
7. Catalogue des offres SPOS
8. Emails (enseignants)
9. Fiche de contact
10. Flyer
11. Journal du lycée
12. Lettres d'information (enseignants, parents, ...)

13. Livret d'accueil (nouveau élève, collaborateur)
14. Newsletter (lycée, SPOS)
15. PPT
16. Projet d'établissement (chapitre SPOS)
17. Rapport qualité (remise à la direction, autres partenaires)

Médias

18. Page web
19. Présence sur différents sites web
20. Relations presse (ponctuelle, à développer)

Conclusions et objectifs 2014/15 : Dans leurs stratégies de développement qualité pour le domaine RP les SPOS et le CPOS pensent et œuvrent dans la même direction. Tout comme le ministère cherche à mieux organiser et visualiser son travail (voir les 9 axes prioritaires), certains SPOS et le CPOS proposent d'établir une liste de tous leurs projets organisés annuellement, accessible sur le site du CPOS (intranet). Ceci pourrait mener à une meilleure collaboration entre les différents lycées et faciliter l'échange de nouvelles méthodes afin d'adapter les bonnes pratiques à leurs propres démarches et à l'offre de leurs projets.

En résumé, les principaux objectifs pour 2014/15 sont :

- établir un tableau synoptique de tous les projets SPOS / CPOS
- coordonner les stratégies et matériaux RP (CPOS en concertation avec les coordinateurs SPOS)
- produire un flyer commun
- revoir la structure de la grille de rédaction pour le rapport qualité dans le domaine RP

L'objectif à développer sur les années à venir serait que les SPOS/CPOS deviennent un interlocuteur plus visible, connu et intégré à la vie sociale et professionnelle locale, voir nationale. On pourrait envisager une collaboration entre SPOS, CPOS avec d'autres services du ministère, comme le Service de la coordination générale / Communication pour lancer une campagne RP.

9. ADMINISTRATION

Organisation - documentation – gestion - communication - évaluation du travail - travaux administratifs prennent de plus en plus d'ampleur – GT simplification administrative – procédure demande d'aides financières – bases de données et logiciels utiles – standardisation de différentes procédures

Mesures et tendances : La contribution à l'organisation scolaire, l'élaboration et l'évaluation de concepts et de projets, la rédaction de rapports, la gestion des résultats de tests, l'organisation et le contrôle de cours d'appui, l'organisation de visites et de stages en entreprise, l'accueil d'étudiants qui font des stages dans certains SPOS, tout cela constitue un travail administratif important qui ne cesse de se développer.

L'optimisation de la procédure d'inscription au lycée, la vérification des dossiers et la constitution de classes homogènes, la cohérence au niveau des informations à donner aux élèves et à leurs parents ainsi que les échanges avec toute la communauté scolaire demandent une gestion efficace et des relations fréquentes avec l'administration. Dans une société où de plus en plus de familles sont monoparentales, dont certaines sont particulièrement vulnérables à la précarité, et où 15% de tous les ménages vivent sous le seuil de pauvreté (STATEC), la gestion des demandes de subsides prend également plus d'ampleur. Par période, c'est une activité à laquelle les collaborateurs AS doivent se consacrer exclusivement et au dépend d'autres tâches, dans la mesure où les délais impartis ont été raccourcis au bénéfice du jeune.

En même temps on constate une grande augmentation des dossiers non éligibles pour un subside. La base de données informatisée GECO (gestionnaire de consultations) mise à disposition par le CPOS n'est guère utilisé et ne permet pas l'exploitation statistique des consultations (voir chapitre 7). Des problèmes techniques et les questions liées à la confidentialité de données électroniques amènent de nombreux collaborateurs à avoir recours à leurs anciennes pratiques de gestion des données et des dossiers, ce qui rend une exploitation statistique nationale difficile.



Un progrès néanmoins dans l'utilisation des nouvelles technologies : désormais on peut s'inscrire en ligne pour une formation continue !

Un groupe de travail du CPOS cherche à simplifier différents processus administratifs : gestion des données de consultation, fiches relais MO permettent d'adresser un client avec des renseignements utiles à d'autres collaborateurs/services intra MO, standardisation de la procédure de prise en charge des demandes, etc.

Les SPOS, en particulier les assistants sociaux, ont entamé cette réflexion sur la documentation et la gestion des dossiers individuels depuis un certain temps : *quels sont les dossiers saisissables ? Quelle différence entre les notes de consultation et le dossier du client ? Utilité d'un dossier standard SPOS ?* Suite à ce constat, le CPOS planifie une formation continue à ce sujet courant 2014-2015.

Bonnes pratiques : Etablir un 1^{er} contact avec le SPOS lors de l'inscription d'élèves en situation particulière peut prévenir une situation de détresse en cours d'année.

L'intégration des collaborateurs SPOS dans des décisions administratives, par exemple dans la conception de lignes directrices pour l'élaboration de mesures éducatives ou la révision des pages traitant de la vie au lycée dans le carnet de liaison personnalisé, permet de faire valoir les aspects psycho-éducatifs qui sont toujours à considérer quand il s'agit d'implémenter un bon climat scolaire et de mesures propices à une vie en commun saine.

Objectifs pour 2015/15 : Afin de mieux documenter et évaluer le travail SPOS et notamment les dossiers individuels gérés par chaque membre, les fiches de consultation devraient être standardisées. En effet, l'écrit psycho-social (Verschriftlichung), le dossier individuel, est un outil de travail qui donne à l'intervenant du SPOS / CPOS la possibilité de faire l'inventaire d'une situation. En même temps, cet écrit permet à une équipe de professionnels d'éclaircir une situation donnée. C'est un instrument de changement qui favorise la prise d'une décision adaptée à résoudre une problématique donnée. Afin de faciliter le travail en réseau et pour rendre toute action constructive et éducative, il est primordial de mettre en évidence les objectifs de chaque intervention et de les décrire de façon spécifique, mesurable, appropriée, réaliste et temporelle-

ment définie (SMART).

Il faudrait rationaliser la procédure de demande d'aides financières. Par exemple, une lettre d'information aux parents pourrait les avertir qu'ils doivent obligatoirement joindre au dossier tous les documents de l'année concernée si leur situation professionnelle a changé en cours d'année. Ils pourraient aussi d'emblée être informés que, si leur budget annuel dépasse un certain montant, ils n'ont pas besoin de remplir le questionnaire parce qu'ils n'auront pas droit à un subside.

Enfin, Il serait souhaitable d'investir dans un programme informatisé standardisé spécialement adapté aux besoins des SPOS et du CPOS et qui permettrait un traitement statistique efficace des consultations.

10. LA PRÉCARITÉ DES JEUNES ET AUTRES DÉFIS SOCIÉTAUX

La réalité de la précarité - le travail de la cellule de coordination - enquête sur les jeunes et leur situation/ demandes de logement - évolution précarité - travail social individuel - travail social communautaire - questions prioritaires - renouvellement de la grille de rédaction JQB

Le présent chapitre a vu son intégration dans le rapport qualité 2012/13 pour mieux témoigner que derrière l'acte administratif d'octroi d'aides financières aux élèves nécessiteux, se cache une réalité de précarité qu'il y a lieu de décrire.

Certains SPOS se fixent comme objectif pour le prochain rapport de thématiser la détection préventive des élèves en difficultés, la recherche accentuée de logement pour les élèves adultes, ou encore la sensibilisation des responsables politiques sur la nécessité d'actualiser les barèmes de subsides.

Les SPOS, en contact régulier avec les jeunes, sont confrontés aux précarités matérielles vécues et subies, aux problèmes de logement et d'exclusion de certains élèves, d'accueil de jeunes DPI et de non-participation de ces jeunes aux échanges d'une société en évolution rapide.

Le CPOS, de son côté, constate une augmentation constante du nombre d'élèves demandeurs d'aide matérielle.

Le groupe dénommé « **cellule de coordination CPOS/SPOS** » a continué son travail au sujet de facteurs de risque d'exclusion :

- Travaux préparatoires en vue d'établir une grille d'analyse quantitative destinée à décrire les aspects de précarité des élèves suivis par les SPOS ;
- Recommandation sur le transfert de dossiers de la commission d'inclusion scolaire (CIS) au SPOS concernant les élèves à besoins éducatifs particuliers (cf. Chapitre 4 Information) ;
- Elaboration d'un vade-mecum pour une intervention individualisée d'aide à l'élève – évaluation systémique des facteurs de protection et des facteurs de risque.

Lors de la Journée « Pacte Jeunesse » **Jeunes et logement**, organisée en date du 19 juin 2014, le CPOS a présenté une analyse des 180 dossiers de



subsidés trimestriels⁴ accordés.

Une enquête du moment auprès des SPOS a en outre recensé 38 élèves adultes demandeurs de quitter leur domicile familial fin avril 2014.

La journée du 19 juin 2014 a permis de dresser un bilan de ces élèves adultes, de relever leurs lieux de vie et de nommer les régions avec la plus grande pénurie en matière d'hébergement. Les 180 élèves représentent 1,7% des élèves adultes de l'ES et EST.

Un **groupe de travail interministériel** poursuit les travaux entamés lors de cette journée. L'analyse détaillée de la problématique se poursuit par le CPOS, l'ONE et la division Solidarité du Ministère de la Famille. Une première estimation établit un besoin à échelle nationale de 200 – 300 logements pour jeunes. Des projets concrets sont envisagés. Un premier projet avec 14 logements ouvrira ses portes à Ettelbruck en 2015.

Les SPOS réclament en outre des moyens d'**hébergement d'urgence** pour des moments de crise au domicile de l'élève majeur. Cette nécessité sera discutée au sein du groupe de travail.

Une autre réflexion devra être menée sur la **coordination des aides** qui divergent entre les instances gouvernementales (CPOS et ONE) et les services de prises en charge.

La précarité en évolution

Pour l'année scolaire 2013/14, 4536 élèves sur un total de 40623 (soit 11%) de l'ES et EST bénéficiaient d'un subside annuel. Le montant moyen

⁴ Ce subside est payé dans des cas de détresse psycho-sociale aux élèves adultes contraints de vivre seuls. Le subside mensuel a varié de 34€ à 660€/mois en 2014.

accordé était de 473€, le budget total fut 2.145.913€.

Aux élèves soutenus par un subside, il faut ajouter les 160 élèves subsidiés et scolarisés en Belgique.

Constats :

- Les SPOS constatent une **hausse** du nombre de demandes de subsides, un travail d'accompagnement important et des fois lourd.
- Une réflexion sur le montant du subside trimestriel (actuellement max 660€ avec repas en restaurant scolaire à 1€) est à entamer. Le montant est-il encore adapté au coût de la vie en 2015 ? Une **coordination des aides sociales** qui divergent entre acteurs (CPOS, ONE, Solidarité du MIFA, loyers divers suivant acteurs en milieu encadré) est demandée.
- Le **barème** servant de base au calcul de l'indice social, déterminant le subside annuel, n'est pas adapté à l'index de l'évolution du coût de la vie depuis 2009/2010. Il s'ensuit que certains ménages précaires ne sont plus éligibles pour le subside annuel.
- La même réflexion vaut pour le **repas à 1€** en restaurant scolaire, contre le prix normal de 4,3€. Le bénéfice de cette mesure est réservé aux bénéficiaires d'un indice social > 120. Avec chaque tranche indiciaire des élèves en précarité perdent le bénéfice du repas à 1€⁵.

Le travail social individuel

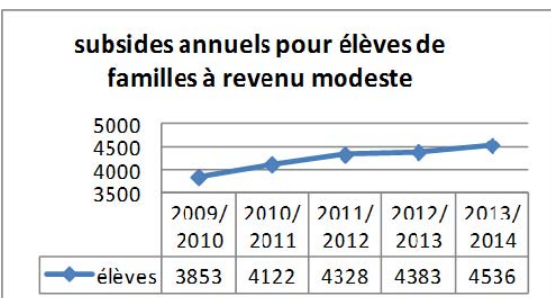
L'accueil et la prise en charge de l'élève dans le besoin (matériel, psychique, relationnel, ...) reste l'engagement premier des SPOS. Ce travail est comptabilisé dans les rapports respectifs des SPOS. L'effort de formation interne et d'échange, les réunions de concertation par professions (éducateurs gradués, assistants sociaux et psychologues), et les réunions mensuelles pour tous les membres des équipes SPOS s'avèrent particulière-

ment importants pour relever les nouveaux défis sociétaux. Les sujets thématiques sont à titre d'exemples : les demandeurs de protection internationale et leur éloignement le cas échéant, le signalement au juge de la jeunesse, le traitement des dossiers, les aides financières, les nouveautés en matière d'orientation, etc.

Le travail social communautaire

Il ressort des rapports des SPOS que leurs actions ciblent une amélioration du climat scolaire, une dynamisation de la communauté scolaire, une sensibilisation des acteurs (cf. Chapitre 2 et 6) et une amélioration des procédures. Tout ceci contribue significativement à relever les défis dont il est question dans ce chapitre. Néanmoins, la mise à disposition des moyens nécessaires au travail communautaire amènent les réflexions et questions suivantes :

- Le financement des excursions scolaires des élèves en situations précaires pose problème à certains SPOS alors que d'autres gèrent à cet effet un budget social spécial.
- Les équipes éducatives et les SPOS travaillent en collaboration intense sur certains projets, leur autonomie organisationnelle dépend cependant de la direction respective.
- Par leur présence dans les réunions, auprès des directions et lors des journées d'inscriptions, les SPOS rappellent les difficultés des élèves en situation de vie précaire et sont en somme les ambassadeurs de leurs besoins.
- Le manque de ressources humaines est évoqué dans certains lycées. On constate une disparité de l'importance des problèmes psycho-sociaux selon les lycées, et la question de savoir si l'attribution des postes en tient compte reste posée.
- Une meilleure information et une visibilité accrue des services SPOS pour les élèves, les parents et les enseignants.



Conclusion et objectifs 2014/2015 :

Les objectifs formulés dans le rapport 2013/14 (page 31) restent en partie d'actualité. Les travaux y relatifs sont poursuivis.

Au stade actuel, nous pouvons retenir les objectifs suivants :

⁵Le bénéfice du repas à 1€ est réservé, par exemple au ménage monoparental avec un enfant à charge ayant un revenu annuel net inférieur à 15.321 €, ou avec deux enfants à charge et revenu annuel net inférieur à 17.010€.

- Développement de l'outil d'évaluation de la précarité des élèves. Cette grille d'analyse sera mise en pratique par les SPOS en contact avec les élèves pour être évaluée statistiquement par le CPOS. Cet effort aidera à mieux connaître les facteurs qui entourent une situation précaire de l'élève et à analyser l'efficacité des moyens mis en œuvre.
- Révision, voir adaptation du barème des subsides. Faute d'adaptation depuis 4 ans, les taux devraient être revus de 7,5% (3 tranches indiciaires) rien que pour compenser l'augmentation du coût de la vie et rétablir le cadre des bénéficiaires en précarité manifeste.
- Recenser les diversités dans les organisations internes des Lycées et d'en conclure les bonnes pratiques. Ceci concerne les missions des SPOS et des équipes éducatives, les moyens budgétaires pour les élèves pauvres, les interactions avec les autres professionnels, la communication interne et externe.
- Proposition pour un traitement uniforme des élèves nécessiteux participant à des voyages scolaires.
- Poursuite du dossier logement des jeunes et collaboration à la mise sur pieds de projets de logements supplémentaires.
- Elaboration de recommandations communes pour tous les SPOS e.a. pour les sujets suivants : transfert et gestion des dossiers CIS transmis aux SPOS (une note ministérielle est prévue pour début 2015), signalement à la justice, éloignement d'élèves DPI déboutés, l'infirmerie tenue par certains SPOS, la tenue des dossiers sociaux.

Cette année des thèmes relevant du présent chapitre ont régulièrement été bordés lors de réunions et groupes de travail divers. Il revient au comité de lecture de créer à l'avenir une grille de rédaction du domaine précarité et autres défis sociétaux, qui peut inclure tous ces thèmes. En guise d'information, quelques illustrations actuelles :

- Comment communiquer à l'intérieur et à l'extérieur du lycée en cas de crise suicidaire ? – un groupe de travail interministériel a été mis en place
- Comment assurer que les lycées restent des lieux sécuritaires pour les élèves (mesures de placement judiciaire, éloignement d'élèves déboutés)
- Comment sensibiliser et informer en matière de cybermobbing ?
- Quel droit ont les mineurs non accompagnés par leurs parents de porter plainte (rôle SPOS) ?
- Comment répondre aux besoins des élèves relevant du domaine médical et paramédical en absence d'un service infirmier dans les écoles (droits et devoirs des SPOS) ?
- Comment financer des études supérieures des jeunes qui ne font pas partie d'un ménage familial (voir rapport annuel ORK 2014 : <http://ork.lu/index.php/fr/les-rapports-de-l-ork>)?

CONCLUSION

Les domaines traités dans le présent rapport ont l'ambition de circonscrire la multiplicité des tâches et des activités du CPOS et des SPOS, ainsi que d'en évaluer les degrés respectifs de développement professionnel.

Clairement, les domaines de l'**Aide et accompagnement** (chapitre 1) et de l'**Orientation** (chapitre 3) sont ceux qui non seulement correspondent aux missions-clé attribuées jusqu'à ce jour aux services concernés, mais ce sont aussi les activités qui font le plus appel aux compétences et qualifications de base des éducateurs gradués, assistants sociaux et psychologues engagés par l'Education nationale pour travailler dans les SPOS et le CPOS.

De plus, l'aide individuelle des jeunes, dont l'aide à l'*orientation*, est la prestation à laquelle, aux yeux des jeunes, des familles et de la communauté scolaire, est associé le personnel psycho-socio-éducatif en milieu scolaire et ce depuis plusieurs dizaines d'années. C'est ainsi que peut s'expliquer le fait que ce sont les domaines les plus professionnalisés et donc les mieux traités dans les rapports qualité des équipes.

D'autres domaines, comme l'**Information**, la **Prévention**, les **Relations publiques** ou la **Participation au développement de l'école** sont des activités définies et développées plus récemment et sont – en général – plutôt considérées comme des activités annexes, bien que faisant partie du *core business* SPOS/CPOS.

En particulier la Participation au développement de l'école (chapitre 6) est un chapitre dans lequel les activités de collaboration avec d'autres acteurs scolaires (surtout les enseignants) sont énumérées, mais elles sont peu explicitées, p.ex. quant au sens qu'elles revêtent ou aux bénéfices qu'elles pourraient avoir pour les uns et les autres. L'atteinte des objectifs standards (grille d'auto-évaluation) est très hétérogène pour ce domaine, c'est-à-dire très variable d'une équipe à

l'autre. Comme s'il n'existait pas de culture ou de stratégie commune en ce qui concerne l'apport des SPOS à la vie scolaire et à son évolution.

La lecture des domaines Information et Relation publiques amènent à un constat similaire : ces chapitres nous apprennent que les équipes décrivent et communiquent sur leurs activités, mais les liens que ces activités entretiennent avec la réalité scolaire ne sont pas toujours élaborés. Quel est l'intérêt du jeune ET de l'école que le SPOS travaille selon le principe de confidentialité ? Pourquoi est-ce dans l'intérêt de tous, que le SPOS participe aux conseils de classe, groupes de travail et cellules de l'école ? Quelles sont les tâches et compétences spécifiques des SPOS en orientation, en cas de crise ou dans la mise en place d'un projet de prévention par rapport à d'autres collègues du lycée ou par rapport à des externes ? N'est-ce pas une nécessité de se concerter sur les objectifs annuels respectifs de la direction et du SPOS, si l'on accepte l'idée que leurs fonctions sont complémentaires pour tout ce qui concerne la vie scolaire ?

Ces questions sont encore peu traitées dans les rapports. Elles ont en commun d'interroger la qualité du lien SPOS-lycée, et plus particulièrement la place accordée au SPOS dans le paysage scolaire. En extrapolant encore - ce qui permettrait d'inclure les offres du CPOS dans la réflexion - , il serait question de la place de la psychologie scolaire (au sens large) ou de la « Schulsozialarbeit » au sein de l'Education nationale.

Il est de plus en plus évident que ce qui fonde le travail psycho-socio-éducatif en milieu scolaire doit passer de l'implicite et de la compréhension individuelle que chacun peut en avoir, à une *base commune et explicite*. Les exigences du nouveau gouvernement se déclinent également en termes de plus de structure, d'une clarification des tâches et d'une responsabilisation des acteurs par

rapport à leurs compétences respectives. C'est sûrement une volonté que le CPOS et les SPOS peuvent partager dans la mesure toujours, où les retombées positives pour les jeunes – avec une meilleure qualité de l'offre - restent l'objectif ultime.

Le débat sur les conditions d'une offre de qualité est donc ouvert. Et pour mener un débat efficace, c'est comme dans le travail avec les familles et les systèmes en général : c'est une prise en compte de la perspective et de la position de toutes les parties-prenantes, qui peut amener à trouver un nouvel équilibre dans l'intérêt de tous. Tirer de plus en plus fort sur un seul fil d'une pelote emmêlée, n'aboutit qu'à resserrer les nœuds !

Ainsi, le point de vue des SPOS/CPOS est spécifique et peut se distinguer de celui des autres agents de l'Éducation nationale. Un exemple concerne la spécialisation professionnelle et la répartition du travail d'aide entre différents acteurs. La pratique clinique appelle à une prise de position nuancée. Parmi les acteurs psycho-sociaux, il est su qu'il existe des compétences professionnelles diverses permettant de répondre à des besoins d'aide différents. De même, c'est un constat partagé que les besoins d'un seul jeune peuvent relever de différents champs de compétences, mais qu'en même temps ce n'est pas dans son intérêt de consulter X professionnels. Par ailleurs, le demandeur veut et doit aussi être pris en compte dans sa globalité et par rapport à son contexte de vie. A défaut, la personne risque d'être identifiée à son problème ou à sa question, ce qui n'est pas mobilisateur de ressources mais favorise au contraire stigmatisation et exclusion. La méthode du case management est une réponse possible que les acteurs envisagent pour répondre au défi des problématiques multifactorielles.

A un niveau politique ou institutionnel, l'on peut

perdre de vue ce type d'éléments d'analyse, puisque qu'ils relèvent d'une expertise tout à fait propre au champ d'application des sciences humaines et sociales, propre au praticien, donc expert de la relation d'aide.

Les professionnels SPOS/CPOS s'interrogent et se forment continuellement dans le but de faire coïncider des logiques diverses (économiques, sociales/institutionnelles et individuelles), particulièrement présentes dans le monde scolaire. Et il ne semble pas y avoir de solutions toutes prêtes. Le débat sur la confidentialité ou sur l'inclusion versus l'exclusion sont d'autres exemples de ce choc des logiques, caractéristique du milieu scolaire.

Finalement, la conclusion sera celle-ci : pour la qualité des réformes en milieu scolaire et pour le développement de l'école, le personnel psycho-socio-éducatif doit être partie-prenante et prêt à communiquer sa perspective !



Arbre des ressources personnelles et objectifs de vie - production d'une élève lors des ateliers d'été PAS 2013/14

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
AS : Assistant Social
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
CDS : Cellule de développement scolaire
CEDIES : Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur
CEPT : Centre de Prévention des Toxicomanies
CIP : Centre d'information et de prévention
CIS : Commission d'Inclusion Scolaire
CLIJA : Classe d'intégration jeunes adultes
CMPPN : Commission médico-psycho-pédagogique nationale
CPOS : Centre de psychologie et d'orientation scolaires
DPI : Demandeurs de Protection Internationale
E2C : École de la deuxième chance
ECG : Lycée Technique École de Commerce et de Gestion
EDC : Éducation des choix
EPF : École Privée Fieldgen
EPMC : Lycée technique Privé Marie-Consolatrice
EPNDL : Ecole Privée Notre-Dame Sainte-Sophie Luxembourg
EPSA : École Privée Sainte-Anne
ES : Enseignement secondaire
ESA : Education Sexuelle et Affective
EST : Enseignement secondaire technique
FP : Formation professionnelle
GAP : Groupe d'accompagnement psychologique en milieu scolaire
GECO : Gestionnaire de consultations
GDBD : Girl's Day Boy's Day
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

LJBM : Lycée Josy Barthel Mamer
LML : Lycée 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 d'Esch/Alzette
LTECG : Lycée Technique École de commerce et de gestion
LTEtt : 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
LTPEM : Lycée Technique privé Émile Metz
LTPES : Lycée Technique pour professions éducatives et sociales
LTPS : Lycée Technique pour professions de santé
MENJE : Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse
MIFA : Ministère de la Famille et de l'Intégration
MO : Maison de l'orientation
NOSL : Nordstadlycée
ONE : Office National de l'Enfance
OP : Orientation professionnelle (service de l'ADEM)
OSNA : Op der Siich no Aarbecht
PAS : Plateforme Accrochage Scolaire
PFS : Passage Fondamental Secondaire
PPO : Projet pilote d'orientation
SCAS : Service central d'assistance sociale
SCRIPT : Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques
 SCRIPT-ADQS : agence développement qualité scolaire
 SCRIPT-IFC : institut de formation continue
 SCRIPT-Inno : cellule de compétence pour l'innovation pédagogique et technologique
SE : Service Educatif
SMART : Specific – Measurable – Assignable – Realistic – Time-related
SNJ : Service national de la jeunesse
SPOS : Service de psychologie et d'orientation scolaires
TE : Classe théorique
UELL : Uelzecht Lycée Luxembourg

Comité de lecture / rédaction

Claire Russon, Alice Stoffel, Georgette Grein, Claudine Wagner, Marianne Gallo,
Jean-Paul Schaaf, Sarah Schildgen, Christine Küntzinger
Relecture : Jeannot Ferres, Antoinette Thill-Rollinger
Mise en page : Marie Midolo

Publication : Centre de Ressources du CPOS, Luxembourg, 2015

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

