

---

# Rapport global qualité du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et des Services de psychologie et d'orientation scolaires 2011/2012

---





---

# **Rapport global qualité du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et des Services de psychologie et d'orientation scolaires 2011/2012**

---



## Liste des rapports reçus pour 2011-2012

Ont contribué au présent rapport, en rédigeant et en rendant un rapport qualité SPOS 2011-2012, les collègues du CENTRE DE PSYCHOLOGIE ET D'ORIENTATION SCOLAIRES et ceux des équipes SPOS des lycées suivants :

ATHENEE DE LUXEMBOURG  
LYCEE BEL-VAL  
LYCEE CLASSIQUE DE DIEKIRCH  
LYCEE DES GARCONS LUXEMBOURG  
LYCEE HUBERT CLEMENT ESCH/ALZETTE  
LYCEE MICHEL RODANGE  
LYCEE ROBERT-SCHUMAN LUXEMBOURG  
LYCEE TECHNIQUE AGRICOLE  
LYCEE TECHNIQUE DE LALLANGE  
LYCEE TECHNIQUE DES ARTS ET METIERS  
LYCEE TECHNIQUE ESCH/ALZETTE  
LYCEE TECHNIQUE JOSEPH BECH  
LYCEE TECHNIQUE MICHEL LUCIUS  
LYCEE TECHNIQUE MATHIAS ADAM  
LYCEE TECHNIQUE POUR PROFESSIONS DE SANTE  
LYCEE NIC BIEVER  
NORDSTADLYCEE  
SCHENGEN-LYZEUM PERL  
UELZECHT-LYCEE

# Sommaire

« C'est en marchant que se fait le chemin »	6
1. Aide et accompagnement des jeunes et des famille	7
2. Prévention	9
3. Orientation	12
4. Information	17
5. Collaborations externes	19
6. Participation au développement de l'école	20
7. Développement de la qualité des services SPOS et	21
8. Relations publiques	23
9. Administration	25
Vers davantage d'implication ... au bénéfice des jeunes	26

## « C'est en marchant que se fait le chemin »<sup>1</sup>

Comme les années précédentes, le présent rapport global qualité synthétise les rapports individuels réalisés par les Services de psychologie et d'orientation scolaires (SPOS) des lycées du pays et le Centre de psychologie et d'orientation scolaires (CPOS). Il met en avant les nouvelles tendances, les bonnes pratiques, les progrès et incorpore certaines réflexions et recommandations dans le cadre de 9 domaines d'intervention, à savoir :

- Aide et accompagnement des jeunes et des familles
- Prévention
- Orientation
- Information
- Collaborations externes
- Participation au développement de l'école
- Développement de la qualité
- Relations publiques
- Administration

Ce document n'a pas vocation à dresser un inventaire des activités réalisées par les SPOS : il s'agit d'une auto-évaluation et d'un bilan des activités de l'année écoulée.

En 2010-2011, les rapports qualité des SPOS faisaient état d'un ancrage progressif de nouvelles habitudes de travail (p.ex. cadre pour les entretiens, nécessaires collaborations avec enseignants et familles, implication des pairs, documentation des activités, travail par objectifs). À la lecture des rapports 2011-2012, il semble que certains efforts, certaines

actions ne doivent même plus être nommés : des changements sont désormais acquis. Après 4 ans de développement qualité, « ça roule », des étapes ont été franchies. Ces points sont brièvement abordés en début de chaque chapitre.

Les thèmes qui dominent dans le rapport qualité 2011-2012 relèvent essentiellement de :

- la pratique du terrain ;
- des adaptations à des évolutions institutionnelles (réformes) ou sociétales (précarisation de la jeunesse) ;
- de la nécessité d'améliorer, d'innover, de se montrer créatif face à des jeunes qui font appel au soutien psychosocio-éducatif.

Les principales recommandations sont résumées dans la conclusion (page 22).

Ce travail de rétrospection et introspection est indispensable à la ... projection dans l'avenir. Le CPOS remercie les équipes SPOS qui continuent à accomplir cette démarche réflexive au fil des années. Si elle peut parfois paraître dévoreuse de temps, elle est indissociable à notre mission. Ce rapport global se veut non seulement un instrument de partage au sein du réseau CPOS-SPOS, mais aussi un pont vers les autres partenaires de l'épanouissement et de la réussite de nos jeunes : enseignants, directions, nouveaux éducateurs gradués et éducateurs diplômés des lycées, parents et bien sûr notre ministre et ses collaborateurs, ainsi que les intervenants externes.

<sup>1</sup> Antonio Machado 1917

<sup>2</sup> Pour des raisons de meilleure lisibilité du présent rapport, les noms de métiers sont indiqués au masculin, indépendamment du sexe des professionnels dont il est question.

<sup>3</sup> Engagés suite au règlement grand-ducal du 25 mars 2009 pour prévenir l'exclusion scolaire.

<sup>4</sup> Engagés d'office dans les nouveaux lycées

# 1. Aide et accompagnement des jeunes et des familles

Comme les années précédentes, le volet «Aide et accompagnement des jeunes et des familles» représente en 2011/2012 un point



essentiel dans le travail des SPOS. L'objectif principal est de garantir aux élèves :

- un accès facile aux aides proposées,
- un cadre de confidentialité et de confiance
- une aide ciblée, adaptée aux besoins individuels de chaque jeune.

La plupart des services rapportent une **croissance continue du nombre de consultations individuelles et des suivis de plus longue durée**. Les demandes adressées au SPOS émanent principalement des élèves, puis, cités dans l'ordre de fréquence, des enseignants ou d'autres acteurs de la communauté scolaire, des parents/tuteurs et de services externes, comme par exemple le Service Central d'Assistance Sociale (SCAS)<sup>5</sup> et les offices sociaux. Les principaux motifs de consultation sur le plan individuel, sont les difficultés à l'école (difficultés d'apprentissage, relationnelles), l'orientation, la santé (angoisses, troubles dépressifs, troubles alimentaires, addictions, deuils à surmonter, manque de confiance en soi, etc.) et les problèmes familiaux.

Les SPOS offrent parallèlement un accompagnement de groupe : interventions en classe (p.ex. en cas de mobbing), mise en place de projets pédagogiques pour les élèves à comportement difficile, organisation de cours

d'appui et d'ateliers pour élèves rencontrant des difficultés d'apprentissage.

En 2011-2012, plus de 50% des SPOS ont intégré dans leur rapport qualité une analyse quantitative de leurs consultations. Le recueil des données et leur analyse n'étant pas encore standardisés, il n'est malheureusement pas possible à ce stade de compiler et comparer ces données. L'outil devant permettre cette standardisation souhaitée est le questionnaire de consultation (GECO) dont il est question aux chapitres 7 et 9.

Les efforts engagés par les SPOS au cours des années passées, pour mieux faire connaître leurs activités et prestations à l'intérieur du lycée et pour favoriser **l'échange et la collaboration avec le corps enseignant** semblent porter leurs fruits. Ainsi, le nombre d'enseignants qui signalent des élèves en difficulté au SPOS ou qui les accompagnent pour la première prise de contact augmente. Il s'agit là d'une évolution essentielle, car les enseignants jouent un rôle très important pour motiver les élèves à venir au SPOS. Les enseignants se sensibilisent aux problématiques des élèves. Et grâce à la collaboration de l'enseignant, l'équipe psychosocio-éducative peut davantage assurer une analyse globale de la situation et une prise en charge pluridisciplinaire des élèves.

De même, le travail en réseau, c.à.d. la collaboration avec tous les intervenants externes à l'école impliqués dans le suivi d'un élève, reste un facteur indispensable à la complémentarité des différentes aides proposées.

Le nombre de **parents** qui consultent est également en croissance. Or les parents représentent non seulement une aide précieuse dans l'accompagnement de l'élève en difficulté mais sont aussi demandeurs d'aide. Nous nous dirigeons progressivement vers le modèle idéal d'une collaboration à trois : élèves – famille – les différents professionnels de l'école.

Nombre de SPOS ont concentré en 2011/2012 leurs efforts sur la **prévention des échecs scolaires**, des abandons et sur l'en-

<sup>5</sup> Service du Parquet général, Administration judiciaire

**cadrement des élèves à besoins éducatifs particuliers** avec les mesures suivantes :

- mise en place ou élargissement des offres pédagogiques pour les élèves ayant des difficultés à s'organiser pour apprendre ou recourant à des méthodes de travail inefficaces. L'aide proposée dans ce contexte englobe une analyse des difficultés de l'élève ainsi que l'offre d'ateliers ou de consultations individuelles où l'élève est initié aux techniques d'apprentissage, à l'organisation du travail et à la gestion du temps ;
- encadrement intensif des classes avec élèves redoublants (interventions en classe ; échange régulier avec le régent ; suivi régulier des élèves) ;
- proposition d'aides adaptées aux élèves à besoins spécifiques : p.ex. constitution de dossiers pour la commission des aménagements raisonnables (CAR) ou la commission médico-psycho-pédagogique nationale (CMPPN), dépistage dyslexie, proposition et mise en œuvre d'aides adaptées ;
- le soutien psycho-pédagogique des

élèves à haut potentiel intellectuel.

Enfin, les SPOS, contrairement aux années précédentes, ne parlent plus dans leur rapport qualité des mesures formelles mises en place pour améliorer la communication enseignants/équipes SPOS telles que la fiche de demande d'intervention du SPOS à remplir par les enseignants). Il reste à vérifier si cette absence signifie que l'utilisation de cette fiche est désormais devenue naturelle, routinière ou bien si – au contraire - elle a été rejetée, faute de succès.



*À l'écoute des jeunes et des familles*

## 2. Prévention

### Tendances et bonnes pratiques

Les SPOS et le CPOS poursuivent leurs efforts dans la mise en œuvre **d'une approche globale de la promotion de la santé et du bien-être** au sein des lycées. Ils font appel régulièrement à la collaboration de la direction et des enseignants pour trouver un soutien dans la mise en œuvre des interventions de prévention (p.ex. le projet Éducation à la non-violence).

Leurs engagements se poursuivent par la participation à des projets coordonnés à l'échelle nationale (Gesond Schouklima, Peer-Mediation, MOSAIK, Trainingsraummethode, Anti-Gewalt-Training).

Le concept à la base des projets nationaux se décline sous forme de guidelines dans « *Klassenklima erfassen und verbessern, Eine Arbeitshilfe zur Förderung des Klassenklimas* » (2012). Cette publication du ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle (MENFP) et du ministère de la Famille et de l'Intégration (MIFA) constitue un support enrichissant pour promouvoir le bien-être au lycée.

Les deux domaines d'intervention les plus cités par les SPOS sont l'échec et le décrochage scolaire et la promotion de la santé. Ils s'inscrivent dans le cadre d'une prévention impliquant l'ensemble de la communauté éducative. De nombreux projets cités ci-dessous illustrent cette approche globale.

Les SPOS continuent de s'impliquer dans le domaine de l'éducation affective et sexuelle en collaboration avec la Médecine scolaire, le Planning Familial et l'Aidsberodung. Ainsi, un « Verhütungskoffer<sup>6</sup> » a été mis à disposition de chaque SPOS.

*Les jeunes au centre d'un engagement envers les autres jeunes et la communauté scolaire*

Les SPOS multiplient les projets **peer-to-peer**. La Peer-Mediation s'est développée

par l'engagement des jeunes médiateurs à plusieurs niveaux : participation à l'accueil des 7<sup>e</sup> sous forme d'un rallye, présence sur les réseaux sociaux, interventions dans des classes au sujet du mobbing à l'école, multitude d'initiatives pour faire connaître la médiation par les pairs,...

Le projet Buddy (apprentissage social et méthodologique)<sup>7</sup> s'inscrit dans cette logique de responsabilisation des jeunes envers les autres. Les jeunes expérimentent le bien-être qu'engendrent aussi bien pour les autres et que pour eux-mêmes la communication, la coopération et l'écoute.

Ce projet de **parrainage** est entré naturellement et efficacement en synergie avec le projet Peer-Mediation.

Cet axe a le mérite de renforcer l'école dans son rôle de lieu d'apprentissage et de convivialité. Les Buddies peuvent intervenir dans leur classe et soutenir les jeunes médiateurs dans leurs rôles.

L'organisation d'un « **parlement de classe** » dans des classes du régime préparatoire encourage le développement de compétences sociales chez les jeunes et favorise la communication et la coopération entre élèves mais aussi entre enseignants et élèves.

Les **formations de jeunes** « Ausbildung zur Verkehrssicherheit » et « Schulbusbegleiter », qui visent à prévenir les conflits et la violence dans les bus, participent de cette même logique de prévention peer-to-peer. Citons à cet endroit également les formations aux « premiers secours ».

*Le thème du suicide et les interventions en cas d'événement traumatique.*

Le groupe de travail CPOS/SPOS « **Et si c'était toi ?** » a développé un outil pédagogique comprenant un film, un dossier et un coffret d'animation abordant différents thèmes : mobbing, suicide, solitude, violence, manque de respect, conflits avec les parents, indifférence, ... Le groupe a transmis cet outil à des

<sup>6</sup> Malette avec matériel didactique de démonstration pour les séances d'éducation affective et sexuelle en classe.

<sup>7</sup> Suite à une formation, les 2 « buddies » de chaque classe ont fonctionné comme personnes de référence pour toutes sortes de problèmes sociaux (exclusion, mobbing, repli sur soi, etc.) dans leurs classes respectives. Ils ont collaboré avec les médiateurs par les pairs.

enseignants et du personnel psycho-socio-éducatif au cours d'une demi-douzaine de formations/présentations.

Le Groupe d'accompagnement psychologique en milieu scolaire (**GAP**)<sup>8</sup> travaille en étroite collaboration avec le Groupe de support psychologique (GSP)<sup>9</sup> et intervient sur demande en cas d'événement traumatique au sein des écoles fondamentales et des lycées. Les membres du groupe continuent régulièrement (7 séances de travail en 2011-2012 avec mises en situation) à se former et à s'exercer à des interventions.

Le CPOS participe activement aux travaux du Centre d'information et de prévention (CIP)<sup>10</sup> par exemple pour la préparation des journées nationales de prévention du suicide et à ceux du Groupe permanent d'accompagnement psycho-traumatologique (GPEPT)<sup>11</sup>.

## Innovations

### *Une multitude de thèmes et d'initiatives locales*

L'Enrich-Project encadre des **élèves à haut potentiel** afin de leur donner la possibilité de s'échanger sur des difficultés éventuelles et de trouver des amis en dehors de leur classe. Le but de ce projet est de permettre à ces élèves de s'épanouir dans des domaines extra-scolaires.

Des séances sur les conflits armés et les **règles en société** mis en place par la Croix-Rouge ont été réalisées au sein de classes de 8<sup>e</sup> et de classes d'accueil par un jeu coopératif en groupe. Ces séances veulent sensibiliser au respect mutuel, à la prise de conscience de son attitude personnelle au sein d'un groupe, aux règles de base de la vie en société.

Concernant le **cannabis**, les SPOS ont mené ou prévoient différentes initiatives : questionnaires sur le cannabis adressés aux jeunes, interventions du service thérapeutique « Solidarité Jeunes » et/ou du service de prévention de la Police, aide et conseil à des jeunes au SPOS, projets de réaliser des animations avec l'outil « Cannabis Koffer ». Le Courrier de l'Éducation nationale a publié, dans un numéro spécial d'octobre 2012, une

version élargie et corrigée de « *Cannabiskonsum bei Jugendlichen, eine Herausforderung für das Schulpersonal* » : elle souligne le rôle de la prévention et propose une ligne de conduite cohérente et claire pour toute la communauté scolaire.

Les interventions des SPOS en classes de 9<sup>e</sup> sur la consommation de drogues légales et/ou illégales ont connu un franc succès auprès des élèves.

Le projet « **Bee cool** » a été mené pendant 4 semaines dans des classes du régime préparatoire afin de prévenir la violence. Des séances individuelles ont été organisées avec des jeunes ayant présenté des signes d'agressivité et de violence envers d'autres jeunes. Ce projet a connu un grand succès auprès des jeunes et permis d'améliorer les relations interpersonnelles. Un seul regret : que ce programme n'ait pu être intégré dans le programme scolaire de manière régulière.

Le projet « **Prévention violence et responsabilisation** » pour classes de 7<sup>e</sup> se déroule en plusieurs modules sur 3 jours. Ce programme de sensibilisation vise à donner de nouveaux outils aux jeunes pour faire face à la violence. Il a été développé au fil des années et adapté selon la réceptivité des jeunes aux différents modules et interventions externes (représentant du Parquet Jeunesse, Centre de médiation, Streetworker, Foyer de nuit pour sans-abris « Abri Sud », « People's Theater » ). Ce projet mobilise une grande partie du personnel : direction, enseignants, SPOS et personnel technique et administratif.

Davantage de jeunes ont pris part à l'atelier « **Politesse** ». Ce projet est appelé à se développer dans l'optique de l'éducation aux valeurs.

D'autres ateliers sont expérimentés et certains s'ancrent au sein de la communauté scolaire : **relaxation, mémorisation, concentration, gestion du temps,...**

Les SPOS ont soutenu la participation au **programme Schuman**, programme de la Grande Région favorisant les échanges entre jeunes du Luxembourg, de Belgique, d'Allemagne et de France.

<sup>8</sup> Professionnels SPOS offrant un support psychologique aux membres de la communauté scolaire après un événement de crise en milieu scolaire pour relayer l'intervention plus immédiate du GSP.

<sup>9</sup> Groupe de Support Psychologique de la Protection Civile luxembourgeoise.

<sup>10</sup> Service de la Ligue luxembourgeoise d'hygiène mentale

<sup>11</sup> Le groupe permanent d'encadrement psycho-traumatologique (GPEPT) a été institué par arrêté du Gouvernement et fait partie intégrante du dispositif national d'accompagnement psycho-thérapeutique des victimes d'incidents collectifs à portée traumatisante.

Dans le domaine de **l'éducation affective et sexuelle**, le Planning familial est intervenu dans certains lycées pendant 4 heures par classe afin de permettre une sensibilisation, d'abord **par genre**, puis en groupe mixte garçons / filles.

La thématique de l'avortement a été abordée avec des classes du cycle moyen à travers une pièce de théâtre « La vortement ».

D'autres thèmes ont été abordés : participation à des séances de sécurité routière, sécurité à proximité du rail (10 steps to rail cool), ...

#### *L'implication des parents*

Celle-ci est souhaitée, bien que difficile à développer. Certaines équipes se sont lancées dans l'organisation de conférences sur certains des sujets précités. Voir chapitre 4. Information.

#### **Réflexions et recommandations**

Deux pistes sont à considérer pour avancer dans le développement de la qualité du travail de prévention.

D'une part, la nécessité de s'appuyer sur un concept national et interministériel se fait régulièrement sentir. Les dispositifs sont souvent issus d'initiatives locales et ponctuelles et risquent, de ce fait, de ne pas être réelle-

ment durables, ou de manquer de cohérence avec d'autres projets. C'est pourquoi le CPOS estime essentielle la finalisation et la mise en œuvre du **concept global de climat scolaire « CARAT »** et souhaite **l'implication d'un représentant du SPOS** dans la cellule de développement (CDS) de chaque lycée ou dans tout autre organe engageant de façon concertée l'ensemble de la communauté scolaire autour du bien-être, de la santé et de l'inclusion scolaire.

D'autre part, les classes supérieures apparaissent comme quelque peu délaissées par le travail de prévention. L'objectif de mettre en place des activités spécifiques pour ces classes devrait être inclus dans les programmes à venir.

#### *Prévention primaire/secondaire/tertiaire<sup>12</sup>*

Le regroupement de différentes activités sous un même thème rendrait la prévention plus visible et permettrait « *d'agir plutôt que de réagir* ».

Une multitude de thèmes sont abordés sous l'aspect de la prévention secondaire et/ou tertiaire, d'où les recommandations des SPOS de garder la prévention primaire comme objectif.



Séance « Lycée sans violence » au LTC

<sup>12</sup> Voir charte de travail CPOS-SPOS

**prévention primaire** : ensemble des moyens (information et sensibilisation surtout) mis en œuvre pour empêcher l'apparition de difficultés liées à la santé et au bien-être

**prévention secondaire** : vise la détection précoce des difficultés, dans le but de les découvrir à un stade où elles peuvent plus efficacement être prises en charge

la **prévention tertiaire** : tend à éviter que les difficultés déjà présentes ne s'aggravent

### 3. Orientation

#### Tendances et bonnes pratiques

Les rapports qualité SPOS/CPOS font état, pour l'année 2011-2012, de nombreuses évolutions, aussi bien au niveau quantitatif que qualitatif !

Un souhait partagé depuis longtemps était de pouvoir intervenir non plus uniquement dans les années de transition (IV<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup>, I<sup>er</sup>, 13<sup>e</sup>), mais d'inscrire le travail d'orientation CPOS/SPOS dans un véritable **processus éducatif**. Par définition, celui-ci aurait sa place dès le début du lycée et s'échelonne tout au long du cursus enseignement secondaire (ES)/ enseignement secondaire technique (EST). Les avancées du terrain vont dans ce sens ! L'orientation se fait de plus en plus tôt. Dans les lycées classiques, les SPOS interviennent en VII<sup>e</sup> pour soutenir les élèves dans leur choix entre section classique et section moderne et soutenir les conseils de classe dans leur avis d'orientation. Dans des lycées techniques, une demi-douzaine de SPOS ont maintenant réussi à obtenir des plages horaires pour offrir des activités d'orientation aux élèves dès la 7<sup>e</sup> et/ou en 8<sup>e</sup>.

Le fait que la connaissance de soi et les activités de développement de compétences personnelles et sociales en orientation s'imposent de plus en plus comme étant un élément clé en orientation, ne réduit pas pour autant l'importance accordée à l'objectif de développer des connaissances sur le monde du travail. Tout au contraire ! Les activités permettant aux jeunes de se frotter doucement mais sûrement aux métiers et aux marchés de l'emploi se multiplient. Le **travail sur les professions** (découverte et connaissance des métiers, travail sur les représentations et les stéréotypes...) s'intensifie, via de nombreuses activités :

- foires et stands au sein du lycée
- visites d'entreprises (e.a. de secteurs méconnus par les élèves comme l'industrie et le bâtiment)
- journées des professions et des entreprises
- stages de découverte
- girls'day boys'day
- job shadow day
- utilisation du site Beruffer Anelo
- présentations d'entreprises au lycée
- interview ou présentation de professionnels

Une grande place est consacrée aux **stages** : chaque lycée se donne de plus en plus de moyens pour offrir des stages d'observation et de découverte, soit volontaires (souvent en période de vacances scolaires), mais aussi obligatoires, essentiellement en 9<sup>e</sup>, parfois plus tôt, avec une préparation et une évaluation solide. Certains SPOS s'engagent dans une aide très concrète au jeune pour lui faciliter l'accès au monde du travail : organisation ou participation à des ateliers de rédaction du CV ou de présentation à un entretien d'embauche. La collaboration avec l'Action locale pour jeunes (ALJ) pour les ateliers Op der Siich no Aarbecht (OSNA) est un levier pour le travail à ce niveau-là.

Certaines équipes cherchent à mettre en relation les différentes activités d'orientation, afin de faciliter la prise de conscience par le jeune des liens entre son profil d'une part et les exigences des professions et métiers d'autre part. En pratique, cela signifie par exemple que les élèves établissent leur **profil RIASEC**<sup>13</sup>, puis sont invités à explorer des métiers ou secteurs cibles, via des journées des professions, des séances de recherche

<sup>13</sup>La typologie de HOLLAND, également appelé code RIASEC, est un modèle théorique des intérêts professionnels et de la personnalité. Elle a été définie dans les années 1960 par le psychologue et chercheur américain John HOLLAND. Cette théorie stipule que les activités professionnelles ainsi que les environnements de travail ont tendance à réunir des personnes ayant des intérêts communs. Le choix d'un métier est alors une forme d'expression de la personnalité d'un individu. La typologie de HOLLAND est constituée de six grands groupes d'intérêts : réaliste, investigateur, artistique, social, entreprenant, conventionnel. Dans les SPOS, les questionnaires RIASEC majoritairement utilisés sont l'AIST ; le SIT ; l'EXPLORIX. Les résultats au questionnaire permettent d'indiquer un profil personnel au jeune qui pourra ainsi s'intéresser et explorer de manière plus ciblée certains types de métiers. Certains collègues transmettent à l'élève non seulement son profil, mais également une liste de métiers correspondant à son profil.

internet ou la visite du Berufsinformations-Zentrum (BIZ).

D'ailleurs, les équipes sont aujourd'hui nombreuses à utiliser divers supports informatiques, en particulier, le site [www.beruffer.anelo](http://www.beruffer.anelo). L'utilisation systématique de sites ou de portails d'orientation se répand.

De nombreux lycées organisent des **entretiens individuels systématiques** en 9<sup>e</sup>. Dans l'ES, ces entretiens (systématiques ou non) sont offerts à 3 moments : 7<sup>e</sup> (orientation classique/moderne), 4<sup>e</sup> (choix d'une section), 2<sup>e</sup>/1<sup>e</sup> (orientation études supérieures/marché de l'emploi). Ces entretiens sont individuels ou impliquent aussi parents et/ou enseignant et peuvent être assortis de tests et de questionnaires (intérêts, potentiel intellectuel, aptitudes spécifiques, personnalité).

Dans l'ES, la procédure la plus répandue est de donner aux élèves de VII<sup>e</sup> et IV<sup>e</sup> des questionnaires à remplir, sur la base desquels le SPOS approfondit leur profil via des entretiens, émet un avis d'orientation et/ou s'implique activement dans les conseils de classe.

Quelques équipes utilisent les **conseils de**

**classe** (CDC) comme véritable outil d'orientation : les collaborateurs SPOS participent aux réunions préalables au CDC organisées par certaines équipes pédagogiques, ou chaque membre SPOS assiste au CDC de sa classe de référence, ou encore les collaborateurs SPOS interviennent activement pour proposer des mesures psycho-éducatives.

Vis à vis des SPOS, de nombreux élèves de 9<sup>e</sup>, de même que leurs parents, expriment leur réticence à affronter les apprentissages concomitants et à aborder le marché du travail. Pour d'autres jeunes, la **transition 9<sup>e</sup>-10<sup>e</sup>** est difficile du fait qu'ils ont du mal à trouver une place d'apprentissage. Un autre constat récurrent fait par les SPOS est le nombre élevé d'échecs, d'élèves écartés, de réorientations ou de décrochages en 10<sup>e</sup>.

Pour certains lycées, le souci que les élèves réussissent en 10<sup>e</sup> est concrétisé par l'instauration de procédures de sélection en sus des critères de promotions réglementés valables pour l'accès en 10<sup>e</sup>. C'est le cas pour huit types de 10<sup>e</sup> actuellement. Les SPOS sont amenés à collaborer à certains de ces dispositifs.



Atelier d'orientation à la Foire de l'étudiant 2012

Le travail d'orientation est largement consacré à la recherche de solutions appropriées face aux difficultés rencontrées par les jeunes lors de cette transition 9<sup>e</sup>-10<sup>e</sup>. Dans ce sens les SPOS participent, via leur mission d'orientation, à la réflexion et à la mise en œuvre de mesures de maintien scolaire. Le thème de la prévention du décrochage scolaire est d'ailleurs abordé plus fréquemment et explicitement dans les rapports cette année. Il est souvent mis en relation avec le travail d'orientation en 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup>.

Le **projet pilote d'orientation (PPO)** se poursuit dans 8 lycées : les SPOS assurent la préparation des questions des élèves et encadrent les interventions en classe des partenaires de l'Orientation professionnelle (OP), du CEDIES et de l'ALJ. L'évaluation faite par le CPOS a permis d'ajuster ce projet lancé 2008-2009 et de l'instaurer dans d'autres lycées.

Étant donné la complexification des procédures d'inscription dans **l'enseignement supérieur**, l'augmentation des contraintes en matière de délais à respecter (jusqu'à 9 mois avant le début des cours) et de conditions d'admission à remplir (dossier, entretiens de sélection, numerus clausus, concours), les SPOS accompagnent de plus en plus intensivement les élèves des classes de 3<sup>e</sup>/2<sup>e</sup>/1<sup>e</sup> et de 12<sup>e</sup>/13<sup>e</sup>. Ils sont même appelés à suivre des formations spécifiques offertes par le Centre de documentation et d'information sur l'enseignement supérieur (CEDIES) afin de bien connaître, par ex., le système des inscriptions en France.

Parallèlement, l'Association des cercles d'étudiants luxembourgeois (ACEL) a intensifié sa présence à travers des stands et des réunions dans les lycées.

Enfin, au niveau méthodologique, les bonnes pratiques les plus citées sont :

- davantage d'effort de **coordination** du SPOS avec les autres intervenants scolaires (ALJ, OP, service éducatif du lycée)
- **planification annuelle** des activités SPOS par classe
- réalisation d'un **relevé** par équipe des données relatives aux consultations en orientation

- orientation plus « effective », via une **information structurée et obligatoire** pour les élèves au cycle supérieur.

## Activités pilotes et innovations en orientation

Elles ont été particulièrement riches et nombreuses en 2011/2012.

Ces activités ne sont mises en place ou testées que dans un ou deux lycées. Elles ne sont pas représentatives de ce que les SPOS offrent dans leur ensemble. Leur valeur pionnière et riche en apprentissages mérite néanmoins qu'on les énumère toutes. Les équipes SPOS se sont prononcées en faveur d'une communication anonyme de leurs initiatives. Toutefois, il est possible d'en savoir plus par l'intermédiaire du CPOS.

*Plusieurs partenaires pour offrir du sur-mesure et du local – vers une école orientante ?*

Projet *Meng Staerkten, meng Zukunft* - pour l'accompagnement et l'orientation du jeune au cycle inférieur

Mise en réseau avec le tissu économique local (stands, journées entreprises)

Groupe de travail thématique sur l'orientation (groupe ORIEN) au lycée, auquel le SPOS participe

Réunions sur le thème de l'orientation entre SPOS-régents de 9<sup>e</sup> (TE) / IV<sup>e</sup>

Collaboration avec le secteur privé (service clubs, entreprises) pour l'établissement d'un dossier de candidature à un emploi et l'entretien d'embauche

Collaboration avec éducateurs gradués dans le cadre de la prévention du décrochage scolaire

*Prendre le temps de l'orientation*

Journée d'orientation avec ateliers et jeux divers dorénavant étalée sur 2 journées (et non plus une seule) pour garantir plus d'interactivité et répartir l'information

ORIKA sur toute une journée, plutôt que juste une matinée d'information

*L'orientation à partir des compétences et ex-*

### *périences du jeune : stages et portfolio*

Introduction d'un test (PSV.20) permettant d'évaluer le développement des compétences sociales après un stage de plusieurs semaines.

Dans la formation de l'infirmier, utilisation systématique des données reprises dans les fiches d'évaluation (portfolio) en pratique Enseignement clinique (ENSCL) lors des entretiens des élèves avec le SPOS sur leurs difficultés.

Préparation intensive des stages : informer, encadrer, motiver à la recherche et aider à la rédaction des documents nécessaires.

Proposer plusieurs périodes (février, avril, mai) de stage aux élèves

Portfolio de stage avec rapports, évaluations, certificats, lettres de motivation, CV, etc.

Développement de la documentation propre au lycée pour l'organisation des stages de découvertes : lettre d'info pour parents, pour patrons, déclaration de stage, livret/carnet/portfolio de stage de l'élève, fiches d'évaluation de stage pour patron, enseignants et élèves

Stage obligatoire avant les vacances de Pâques pour les élèves des 9<sup>e</sup> PO/TE présentant des notes très faibles au premier trimestre

### *Rendre accessible une information actuelle et pertinente*

S'informer et se former afin de pouvoir informer les élèves sur les nouveautés, les changements, les nouvelles formations, etc.

Veiller à la validité des informations sur les offres scolaires du lycée telles que présentées sur les supports d'information d'autres organes (lycées, anelo, etc.)

Faire connaître mieux les métiers sociaux (qui intéressent beaucoup d'élèves) en assurant un option de cours sur lesdits métiers par des professionnels concernés, les SPOS.

Proposition d'un « mini-guichet » (1 à 2 fois en mai/juin) avec l'ALJ et l'OP de l'ADEM (soit au SPOS, soit sur un stand dans un lieu de passage) pour les élèves désireux d'avoir des informations pratiques en fin d'année

Un stand au préau du lycée avec un respon-

sable de l'armée, de la Police et de la douane était prévu pendant une journée pour que tous les élèves pouvaient s'y informer sur les professions relatives.

Faire connaître, par des mises en situations pratiques, les métiers du bâtiment. Campagne Building Génération par l'IFSB

Préparation des élèves à la Foire VOCATIUM à Trèves.

### *Tirer profit des technologies de l'information et de la communication*

Informatisation d'outils et de méthodes de travail : Manuel de l'orienteur (CPOS) ; base de données commune ainsi qu'un fichier de consultation communs avec services de l'OP<sup>14</sup> ; base de données pour gestion des stages avec génération de lettres, certificats et autres documents utiles ; création d'un blog SPOS (voir chapitre 4. Information)

Inscription études supérieures en France : détection des élèves intéressés à poursuivre les études en France par des passages en classe terminales des membres du SPOS. Les élèves respectifs ont dû s'inscrire sur une liste pour que le SPOS puisse les contacter dans le but de fixer un rendez-vous pour procéder à l'inscription. Le SPOS a organisé la salle informatique pour que chaque élève puisse suivre les différentes étapes de l'inscription

Élaboration, avec l'informaticien du lycée, d'une banque de données qui génère automatiquement toutes les lettres, listes et formulaires relatifs à la gestion administrative des stages.

### *Rester à l'écoute des jeunes et s'adapter à leurs besoins et à leurs préférences*

Séances en classe réservées pour écouter les élèves et parler avec eux d'orientation. Prendre le temps pour répondre à leurs questions qu'ils soumettent préalablement via un questionnaire

Meilleure préparation des élèves à la procédure d'orientation en utilisant des questionnaires (choix multiples et questions ouvertes) et des feedback d'élèves afin d'adapter l'offre SPOS

<sup>14</sup> Ce fichier doit permettre de regrouper les démarches qui ont été entreprises par tel ou tel jeune (résultats, test d'intérêt, découverte des métiers, stage,...) et d'éviter le double emploi..

Élèves de IV<sup>e</sup>/9<sup>e</sup> informés par des pairs sur les exigences des voies de formation offertes. Permettre que les jeunes intègrent les messages au sujet de l'orientation par des pairs (identification) : dans le cadre, par ex., d'une Journée des anciens - World-Café.

Le SPOS accompagne les élèves à besoins éducatifs spécifiques lors de visites de services ou d'écoles qui intéressent ou sont utiles à ce jeune.

Encadrement d'une élève de l'école fondamentale faisant une semaine de découverte au lycée

Compilation d'une brochure pour une classe spécifique avec information sur tous les métiers qui correspondent au profil des élèves

Différencier : Suite aux expériences des entretiens individuels systématiques en 9<sup>e</sup>, certaines équipes en tirent déjà des conclusions permettant d'affiner et de mieux cibler les offres selon la population concernée. Ils préconisent alors de remplacer des entretiens individuels systématiques élève – parents – ALJ – ADEM/OP –SPOS par une demi-journée de stage OSNA uniquement pour les élèves des classes de 9PO et 9TE sans projet professionnel (mois d'avril/mai)

## Réflexions et recommandations

Plusieurs équipes réfléchissent aux outils à utiliser pour établir le **profil d'intérêts** des jeunes du régime préparatoire. Le Riasec, sous diverses formes (Explorix, AIST), est peu concluant. L'EVI est cher et peu convaincant. L'Explorama pourrait constituer une piste intéressante, à explorer!

Trois équipes ont essayé d'identifier dès le 1<sup>er</sup> trimestre les élèves en difficulté afin de leur proposer une intervention SPOS. Le principe leur a paru utile et nécessaire pour **agir en amont de l'échec**, de la réorientation ou du renvoi. Mais la gestion de cette liste est jugée complexe et chronophage. En effet, beaucoup de jeunes sont concernés et l'ampleur de la tâche dépasse rapidement les moyens. Quelles conclusions en tirer ?

Le CPOS souhaiterait développer avec les autres conseillers en orientation de la MO (OP/ADEM, ALJ SNJ) un **concept global de conseil en orientation**.

Le Centre de Ressources (CdR)<sup>15</sup> du CPOS pointe deux axes pour augmenter la qualité du travail en orientation en 2012-2013 :

- veiller à un **réseau de collaboration** du CPOS choisi et coordonné ;
- **évaluer** les résultats des projets d'orientation (en cours et à venir) du CPOS.



Séance projet Stop & Go

<sup>15</sup> Le CdR coordonne les activités de mise à disposition de services, d'informations et de documentation aux SPOS et les projets et partenariats y relatifs.

## 4. Information

Les efforts réalisés par les SPOS en matière d'information se maintiennent depuis les années précédentes. En effet, certaines équipes n'hésitent pas à qualifier l'information de tous les membres de la communauté scolaire de **mission centrale**. Le contenu de cette information est d'une part, évidemment, lié au travail d'orientation (voir chapitre 3), mais aussi aux activités scolaires et extra-scolaires qui intéressent les jeunes. Les voies de communication restent variées :

- information aux groupes-classes, lors de l'accueil par ex. des élèves de 7<sup>e</sup> (et de leurs parents !) avec présentation du SPOS ;
- stand info, coin-info ou panneaux de présentation du SPOS ;
- brochures et informations scolaires sur les cycles moyens et supérieurs du lycée et sur les études supérieures ;
- informations en classe pour des nouveautés ou des renseignements importants et/ou ponctuels comme ceux relatifs au choix de sections, à la réforme du régime professionnel, à l'attribution des subsides, ou la séance d'information en juillet « **Last Minute** » qui renseigne les élèves ayant raté les premiers délais d'inscription sur les options encore accessibles ;

Enfin, une voie qui se développe plus largement, sans pour autant remplacer les autres mesures, est l'information aux élèves et enseignants par **voie électronique** : courriel, SmartMailer, portail intranet « mySchool ! », blog SPOS,... L'affichage sur les écrans télévisés se répand également. Au CPOS, les technologies de l'information et de la communication sont largement mises à contribution avec Internet, Intranet, l'email (p.ex. 20 CPOS-Info envoyées sur l'année écoulée), les banques de données, les portails d'information sur les métiers et les formations et le logiciel de gestion documentaire (BIB).

Plusieurs équipes constatent que si le fait de multiplier les voies de communication augmente les chances d'atteindre sa cible, la prise en compte plus systématique des **parents comme destinataires de l'information** est un facteur au moins aussi décisif. De ce fait, certaines équipes

**SPOS**

### Infos

#### Formation continue en orientation

Thèmes Brûlants en orientation

Les rencontres « thèmes brûlants en orientation » ont pour objectif de réunir des acteurs d'horizons divers autour de sujets d'actualité en matière d'orientation scolaire et professionnelle.

**L'échec au cycle moyen de l'EST**  
mardi 7 mai 2013

Les chiffres concernant l'échec et le décrochage au cycle moyen de l'EST sont inquiétants. Quelles mesures préventives peuvent être mises en place ? C'est la question qui sera abordée lors de cette rencontre. Echange sur les bonnes pratiques.

Ordre du jour :

Les chiffres-clés sur l'échec au cycle moyen de l'EST

La prévention de l'échec / du décrochage au cycle moyen de l'EST

- Projet Stop Décrochage 10<sup>e</sup> (LTC)
- Stages pour décrocheurs internes (LNB)
- Autres dispositifs envisageables (groupe de travail CPOS/SPOS, Pascale Each, CRP-Santé)

Date et lieu : mardi 7 mai 2013, de 14h à 16h à la Maison de l'Orientation (2<sup>e</sup> étage)

Inscription : Viviane Hecker - viviane.hecker@cpos.lu ; tél. : 247-75933

Renseignements : Ellen Renneboog - ellen.renneboog@cpos.lu ; tél. : 247-75921

SCRIPT-IFC : Attestation de participation délivrée par l'IFC (Code formation B2-c-22-A)

#### Ateliers d'orientation pour jeunes : Weis wat's Du kanns !

Suite à de nombreux échanges entre professionnels sur le travail d'orientation auprès des jeunes, un constat récurrent consiste en la difficulté des élèves à s'auto-évaluer. Le CPOS souhaite répondre à ce besoin en offrant l'atelier **Weis wat's Du kanns !**

**Vous qui travaillez avec des jeunes, faites leur connaître notre projet !** Pour en savoir plus, n'hésitez pas à nous contacter : 2477 5910 ou [claire.friedel@cpos.lu](mailto:claire.friedel@cpos.lu)

En attachement, vous trouverez une description détaillée du projet et une lettre d'invitation adressée aux jeunes.

Brochure d'information sur l'orientation scolaire

ne lésinent plus sur les moyens : réunions de parents, lettres aux parents et ceci en plusieurs langues et parfois même par envoi postal, ou encore invitations à des entretiens individuels de tous les parents de certaines classes. Ces mesures qui visent à impliquer au mieux les parents dans l'orientation ou plus largement la scolarité de leur enfant, ne sont pas systématiquement évaluées. Les constats informels laissent à penser que le travail porte ses fruits, si ce n'est avec une certaine tranche de la population de parents d'élèves, dont le lien avec l'école semble très fragile, sinon rompu et avec lesquels les acteurs scolaires ont du mal à entrer en contact. La Cellule de Coordination CPOS/SPOS prévoit d'approfondir cette question.

Le Centre de **Ressources** du CPOS mise actuellement surtout sur l'information des professionnels et cela via un éventail très large de dispositifs :

- des revues et livres spécialisés en plusieurs langues (ouvrages de références et nouveautés),

- des fiches pédagogiques en orientation,
- de nombreux liens utiles référencés sur Intranet,
- de l'information sur une cinquantaine d'outils psychotechniques et de questionnaires d'évaluation en plusieurs langues.

Ce matériel peut être consulté sur place ou emprunté (pour les collaborateurs CPOS/SPOS). Des nouvelles acquisitions sont faites régulièrement.

## Innovations

Quelques initiatives SPOS ont retenus l'attention du comité de lecture des rapports des SPOS. Parmi celles-ci :

- l'élaboration d'un **carton-calendrier** regroupant toutes les dates importantes en orientation destiné aux classes de 2<sup>e</sup> et 1<sup>ère</sup> ;

- l'organisation de **conférences pour parents et enseignants** sur des thèmes comme le mobbing, la sécurité sur internet ou encore l'intégration des familles issues de l'immigration.



Revues spécialisées disponibles au Cpos

## 5. Collaborations externes



Collaboration à la Maison de l'Orientation.

Les coopérations régulières avec les partenaires du **réseau psycho-social**, en particulier pour les domaines « aide et accompagnement des jeunes et des familles », « prévention et orientation » sont bien ancrées dans la pratique quotidienne. De par leurs missions multiples, le CPOS et les SPOS entretiennent de très nombreuses collaborations, autant à un niveau institutionnel, que de service à service (essentiellement dans le cadre de projets, par exemple avec des maisons de jeunes ou dans la prévention des addictions) ou de professionnel à professionnel (avec des coordinateurs de projets individuels notamment dans le cadre de suivis ou par exemple avec « Autisme Luxembourg »).

Ce travail en réseau a comme objectifs de promouvoir et d'approfondir le partenariat avec les services concernés, respectivement de coordonner les différents intervenants

pour rendre la prise en charge plus efficace et offrir un encadrement de qualité au jeune et à sa famille.

La collaboration avec la **médecine scolaire** dans son effort de contrôle, de responsabilisation et de surveillance de la santé des élèves a été intensifiée, tout comme la coopération avec « **l'école des parents** ». Des groupes d'échange ont été créés pour permettre aux **anciens élèves** de transmettre leurs expériences estudiantines et professionnelles aux élèves actuels.

Le problème du logement de certains élèves majeurs en situation de crise familiale a intensifié les coopérations dans le domaine des **structures d'hébergement**.

D'autres domaines de coopération concernent le **chômage** des jeunes (p.ex. dans le cadre de la Consultation nationale « Jeunes et Emploi ») ou la participation à des projets européens (p.ex. un échange avec une école du Cap-Vert).

La co-organisation de manifestations sportives pour intégrer des handicapés ou un « AntiGewaltTag » avec « Rap-Marathon » et la participation au « Teenage Dream » ont également été le fruit de coopérations.

De nouvelles collaborations sont nées suite à la loi sur l'accès aux qualifications scolaires et professionnelles des élèves à besoins éducatifs particuliers, laquelle crée des **aménagements raisonnables** pour les élèves ayant des besoins éducatifs particuliers (loi « CAR »), comme par exemple avec les services de l'EDIFF et les associations pour concernés.

Bon nombre de ces coopérations résultent d'initiatives individuelles et les membres des SPOS s'efforcent à répertorier les services et les coordonnées des personnes de contact pour faciliter les échanges et le travail en réseau.

## 6. Participation au développement de l'école

L'objectif principal des SPOS est d'être une **ressource pour toute la communauté scolaire** et pas uniquement pour les élèves et leurs parents. Les membres des SPOS collaborent étroitement avec la direction, le comité des professeurs, le comité des parents d'élèves, le comité des élèves, les délégués de classe, tout comme les services éducatif, administratif et technique.

Outre les réunions plénières, les conseils d'éducation, les conseils de classe et de discipline, les commissions (sécurité, cantine...) et différents groupes de travail (charte, prévention de la violence et des addictions, amélioration du climat scolaire, élaboration d'un avis sur la réforme du lycée, porte-ouverte, Orient, Bien-être, Matinée des Professions, Semaine interculturelle,...), les équipes participent à des groupes de pilotage, à des projets d'établissement, des journées pédagogiques, des journées du projet, des semaines interculturelles et des projets européens (Comenius...). Ils organisent des activités parascolaires, des voyages scolaires et des événements festifs (fin d'année scolaire, marchés de Noël, rencontres conviviales avec des parents, concert de bienfai-

sance ...) et collaborent activement à la cellule de développement scolaire (CDS).

Pour remédier à l'absence d'infirmerie, certaines équipes SPOS font office d'infirmerie ou ont mis en place un service interne de premier secours offert par des élèves formés au secourisme par la Croix-Rouge.

Un groupe de travail « classe d'accueil et CLI-JA » réfléchit aux conséquences de l'affluence migratoire, notamment de demandeurs de protection internationale (DPI), afin de faciliter leur intégration dans notre système scolaire et augmenter leurs chances d'accéder à la vie active et à notre culture.

Toutes ces activités favorisent les échanges et la visibilité du SPOS, **interlocuteur disponible et responsable au sein de la communauté scolaire**. Faire partie de l'équipe organisatrice d'une porte ouverte, d'une fête scolaire, etc., pourrait brouiller l'image du SPOS, service socio-psycho-socio-éducatif avant tout. Cependant, il s'avère que cette implication active dans la vie scolaire sert avant tout les jeunes et approfondit les liens avec eux.



Ateliers des cultures au LTC

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

Les exigences quotidiennes sont multiples. C'est non seulement le savoir des intervenants qui est sollicité, mais aussi leur savoir-faire et leur personnalité. Le **développement professionnel des équipes** est promu via des supervisions, des formations continues, des journées d'études, des colloques et des conférences.

Les équipes participent à des réunions de concertation internes et externes, en supplément aux réunions hebdomadaires, une équipe propose même un débriefing journalier.

Les formations et les ouvrages choisis correspondent aux difficultés rencontrées sur le terrain; ils contribuent à assurer et améliorer la qualité des pratiques professionnelles en appliquant l'esprit du « *lifelong learning* ». Le développement personnel n'est pas négligé, car les enjeux affectifs et relationnels sont à retravailler régulièrement. Les formations des uns et des autres permettent d'élargir les compétences et les missions des équipes SPOS. Cependant, il est difficile pour celui qui a suivi une formation de transmettre à ses collègues toutes les informations reçues et l'expérience vécue.

L'accent des formations est mis sur l'orientation scolaire, mais également sur le dépistage et le diagnostic des difficultés d'apprentissage des élèves à besoins éducatifs particuliers. Certaines formations sortent cependant du lot, un service a notamment fait une formation en « *Schulsanitätsdienst* »<sup>16</sup>, d'autres ont instauré une bibliothèque interne avec du matériel psycho-socio-éducatif et d'autres ont abordé le sujet du secret professionnel.

La cellule de coordination CPOS-SPOS (CC)<sup>17</sup> et le groupe de travail Jahresqualitätsbericht (JQB)<sup>18</sup> forment un **cercle de développement qualité CPOS-SPOS**. Ce cercle ras-

semble l'expertise des praticiens, la formalise, assure la continuité du processus qualité et communique les conclusions et recommandations aux services que ses membres représentent. Une grille d'activité biannuelle (éventuellement avec les prestations horaires) a été élaborée et sert de base au rapport d'activité ; une grille d'auto-évaluation sert au développement de la qualité. En organisant des tables rondes et en élaborant trois chroniques<sup>19</sup> sur les thèmes annuels prioritaires que sont la précarité/pauvreté, l'immigration et l'engagement des jeunes, le stress/refus scolaire, la CC a contribué à améliorer le travail sur le terrain et à mieux l'adapter au public-cible.

Le processus de **définition** et d'**évaluation d'objectifs** se généralise, les discussions et réflexions communes sont souvent documentées et la rédaction de vade-mecum est une solution efficace.

La base de données uniformisée **GECO** a été testée : certains l'apprécient, parce qu'elle permet de récolter et de traiter les données de façon standardisée ; d'autres restent plutôt sceptiques, car son utilisation s'avère plus compliquée qu'un fichier Excel, souvent utilisé.

Rédiger un **rapport d'activité** et un **relevé des problématiques** permet de constater l'évolution du terrain, de documenter le travail réalisé, de faire des bilans et d'améliorer la qualité du travail en fonction des demandes.

En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, **les tâches et les compétences** des collaborateurs ont été structurées et documentées pour être transmises aux SPOS nouvellement créés, ou lors de changements au sein de l'équipe. Les stagiaires des SPOS ont été encadrés ; cependant l'encadrement des stages des éducateurs des services édu-

<sup>16</sup> Service de santé scolaire

<sup>17</sup> Au sein de laquelle sont représentés les 3 corps de métiers SPOS ainsi que le CPOS. La Cellule de coordination CPOS/SPOS a été constituée fin 2008 et se réunit en moyenne tous les 2 mois.

<sup>18</sup> Il a été constitué en 2006 et est composé de collaborateurs CPOS et SPOS. Il est à l'origine de la création de l'outil GECO (voir chapitre 7 et 9) ainsi que de la méthode des rapports qualité. Actuellement il fait essentiellement office de comité de lecture des rapports SPOS et CPOS et de comité de rédaction du présent rapport annuel.

<sup>19</sup> Publications de 3-5 pages chacune transmises aux SPOS.



*Bibliothèque et testothèque du Cpos*

catifs a demandé beaucoup d'investissement, notamment parce que les informations du ministère sur l'accompagnement et les modalités des examens de fin de stage n'étaient pas assez précises.

Les ressources humaines des SPOS ont stagnées en 2011-2012.

La **bibliothèque**, la **testothèque** avec sa panoplie d'outils psychotechniques, ainsi que l'**intranet CPOS-SPOS**, avec toutes ses informations et formulaires (mesures en orientation, Manuel de l'orienteur, subsides scolaires,...) constituent des ressources pour tous les collaborateurs.

## 8. Relations publiques

Les SPOS ont également pour mission d'**informer** le public de leur travail et réalisations, de **promouvoir** une image positive à l'**extérieur** et d'entretenir de **bonnes relations** à l'**intérieur**. Bref, le travail relations publiques, « RP », permet au SPOS de s'intégrer dans l'établissement et dans son environnement professionnel.

Au fil des années, le CPOS et les SPOS assument une position plus assertive et ancrée au sein de la communauté scolaire. L'équipe se présente et présente son travail à chaque occasion possible :

- aux nouveaux élèves en passant dans toutes les classes de 7<sup>e</sup>, armée de brochures et de flyers, souvent avec des photos de l'équipe ;
- aux futurs élèves et leurs parents en assurant la présence de l'équipe avec un stand lors des portes ouvertes du lycée ;
- aux enseignants et particulièrement les nouveaux arrivés. Le cadre est souvent convivial, par exemple autour d'un repas à la cantine ou dans les lieux réservés au personnel de l'école ;
- aux parents lors des soirées d'information pour les classes de 7<sup>e</sup>, puis lors de la prise en charge de leurs enfants. Le contact personnel est privilégié, par exemple à l'aide de cartes de visite et d'une grande disponibilité ;
- aux professionnels et institutions externes. Ceci implique d'un côté de visiter des foires sur les métiers ou portes ouvertes des lycées de la région, d'envoyer le rapport qualité annuel, mais aussi, de garder les bonnes relations avec ses partenaires par exemple en envoyant des cartes de vœux pour Noël (voir chapitre 5 Collaborations externes) ;
- aux enseignants et élèves, en début d'année, via une rubrique SPOS plus ou moins étoffée dans le « carnet d'accueil » ou son équivalent.

La présence sur internet permet d'atteindre l'ensemble de la communauté scolaire. Que ce soit via une lettre d'information mensuelle, un forum, un blog ou un réseau social comme Facebook, les SPOS font de leur mieux pour participer, selon leur disponibilité, à l'échange virtuel et garder à jour l'information les concernant.

Le travail « RP » du CPOS a pu très efficacement s'appuyer sur les documents d'information publiés ces dernières années :

Guidelines du travail en orientation,  
charte,  
rapports qualité,  
fardes Éducation des choix,  
mallette *Et si c'était toi?*,  
Manuel de l'orienteur  
Etc.

Ces documents sont promus sur les 2 plateformes électroniques du CPOS (intranet et internet) et systématiquement envoyés aux partenaires scolaires et sociaux.

### Réflexions et recommandations

Le CPOS pourrait créer plus de situations de **rencontres avec ses partenaires**, afin d'assembler la documentation écrite de présentations orales ou d'échanges informels. Aussi les relations du CPOS avec les médias ont été, en 2011-2012, moins intenses que par le passé. L'objectif est d'adopter une attitude plus proactive à ce niveau.

Afin de garantir dans les années qui viennent l'atteinte d'un standard « RP », il est impératif de **dresser un bilan des activités réalisées** actuellement, de les formaliser et de veiller particulièrement à définir les ressources nécessaires. En effet, comme ce travail de communication ne fait pas partie des processus-clés des CPOS-SPOS, le temps à y consacrer est souvent sous-estimé, voire négligé.

À l'avenir, non seulement faut-il continuer à tenir à jour le site CPOS et les pages Internet

consacrées aux équipes SPOS, mais faudrait-il réfléchir à l'impact et la signification de la présentation web actuelle. Souvent, sur les sites des lycées la rubrique SPOS se retrouve sous *Administration*, ou sous *Départements* et n'est parfois même pas visible sur la page d'accueil.

La valeur ajoutée que représente l'offre psycho-socio-éducative pour chaque lycée et

pour l'ensemble de la politique éducative est très peu expliquée au visiteur qui se renseigne électroniquement sur un lycée ou sur le système éducatif en général, via le site du MENFP. Et ceci, alors même que le Luxembourg dispose de ressources incomparables comparées à d'autres pays de l'union européenne. Le travail des CPOS et des SPOS gagnerait à une meilleure visibilité.

Site internet du CPOS.

## 9. Administration

### Subsides

L'attribution de subsides aux élèves de familles à revenus modestes et autres subsides pour élèves seuls en situation de détresse psycho-sociale constitue une charge de travail importante qui se rajoute ponctuellement au quotidien des équipes SPOS. Or chaque année, les membres concernés font preuve de flexibilité et d'ajustements aux demandes afin de réaliser leur objectif commun : atteindre chaque élève qui a droit à un subside et garantir un traitement favorable de son dossier. En 2011-2012 une nouvelle mesure sociale, l'attribution d'un forfait d'achat pour livres et matériel scolaire, viré en début d'année scolaire, a été mise en place. Un nouveau règlement sur l'attribution et la nature de l'aide financière a exigé une nouvelle stratégie de communication particulièrement efficace vers les classes du cycle inférieur et leurs parents, p.ex. l'inclusion systématique de l'information dans le courrier du bulletin scolaire.

Au niveau ministériel, le groupe de travail du CPOS sur les subsides a été entendu : le vade-mecum relatif au traitement des subsides a été apprécié par les collaborateurs et les instances ministérielles.

### Gestionnaire de consultations (GECO)

Après une longue phase de développement, le gestionnaire de consultations a pu être installé sur les ordinateurs des SPOS. À quelques exceptions près, toutes les équipes ont pu être formées à l'utilisation de cet outil ; un grand nombre d'entre elles ont profité de cette année 2011-2012 pour se familiariser avec le GECO avant de l'utiliser de façon standard dès 2012-2013. L'équipe consultante du CPOS l'applique depuis janvier 2012 selon des règles qu'elle s'est elle-même fixées (p.ex. possibilité d'encoder les dossiers de façon non-nominative). Cette première année a servi à mettre le GECO à l'épreuve et à dépister tout problème d'utilisation ou d'incompatibilité avec la pratique

de consultant. Une première évaluation des résultats générés par cet outil est prévue pour janvier 2013.

### Le travail administratif au service de l'élève

Bien connaître ses élèves afin de mieux discerner l'aide à apporter et de prévenir les problèmes à l'école, est un objectif ambitieux. Il implique une charge administrative non négligeable : la gestion des informations que le SPOS transmet lors des conseils de classe, les informations utiles à l'accueil des nouveaux élèves, à la distribution des classes, à l'accompagnement dès le 1<sup>er</sup> trimestre d'élèves désireux de changer de lycée ou des élèves en difficultés ne sont que quelques exemples de cette charge.

La gestion de ces listes de toutes sortes paraît utile aux équipes, mais elle demeure très complexe, car elle exige le traitement efficace d'un grand nombre d'informations personnelles sur des groupes d'élèves.

Quelques équipes SPOS ont multiplié les efforts pour améliorer leurs systèmes de documentation des consultations ; d'autres tentent d'intégrer des informations issues de diverses sources disponibles (parents, régents, tuteurs, patrons de stage, travailleurs sociaux) pour en étoffer les dossiers des élèves.

Même si les difficultés pratiques et techniques restent nombreuses, dont celles liées au GECO, le besoin d'améliorer la gestion des données sur le jeune se fait de plus en plus pressant : l'objectif est de pouvoir intervenir préventivement pour le plus grand nombre et en même temps de disposer de dossiers individuels solides facilitant des interventions conjointes et multiprofessionnelles.

## Vers davantage d'implication ... au bénéfice des jeunes

Si le chemin se fait en marchant, disposer des balises autour de soi peut aider à progresser. Du présent rapport, plusieurs priorités se dégagent et devront rester présentes à l'esprit des équipes CPOS-SPOS dans les années à venir.

### Le maintien scolaire

Parallèlement aux publications statistiques et aux débats politiques sur la prévention du décrochage scolaire, les acteurs du terrain doivent réagir dans l'immédiat à des réalités pour le moins problématiques. Les élèves s'entassent<sup>20</sup> en fin de cycle inférieur, ils craignent la transition vers une filière du cycle moyen qui ne leur conviendrait pas ou n'ont pas accès à celle qu'ils souhaitent suivre. Et en effet, surtout la 10<sup>e</sup> et aussi la 11<sup>e</sup>, c'est l'année de tous les dangers : non admissions, échecs, renvois, réorientations, abandons, redoublements ...

Comment réagissent les SPOS ? Entre le système scolaire qu'ils représentent et l'empathie pour les jeunes qu'ils accompagnent, ils font le lien et l'intermédiaire, préviennent, conseillent, structurent, rationalisent... Le CPOS devra davantage encore sensibiliser les équipes SPOS à cette question et les soutenir, afin qu'elles puissent elles-mêmes convaincre directions et enseignants de veiller aux signes précurseurs du décrochage et au suivi des élèves à risques.

### Le peer-to-peer

Les initiatives qui impliquent les élèves eux-mêmes comme acteurs de prévention (« buddies », médiation par les pairs premiers secours, groupes d'échanges pour jeunes à haut potentiel...) ou d'orientation (journée des anciens, présentation des sections), se multiplient. C'est une piste à suivre absolument pour l'avenir.

### Une approche globale ... à construire

Des initiatives fondées sur une approche globale (comme p.ex. la brochure du MENFP sur le climat scolaire) manquent dans le travail de prévention : comme par le passé, les initiatives restent extrêmement variées d'un établissement à l'autre, dispersées, dépendantes de l'investissement personnel de certains, peu concertées et pas toujours implémentées durablement dans la communauté scolaire. Comment y remédier ?

### Encourager les collaborations

Davantage d'enseignants participent activement à des activités de prévention (via les CDS et le projet d'établissement p.ex.), ou d'orientation (projet de réforme du cycle inférieur). Ceci est une excellente nouvelle. Ces

<sup>20</sup> De plus en plus de lycées organisent des classes de 9<sup>e</sup> redoublants (même 9<sup>e</sup> modulaire) et il y a les classes IPDM.

**collaborations doivent être organisées** si nous les voulons efficaces. La question de l'apport de chaque acteur (apports pédagogique, éducatif, psychologique, social) ne peut uniquement être résolue à tâtons, par chaque établissement individuellement, mais doit être pensée en profondeur.

### Communiquer, encore et encore

La volonté de communiquer sur son travail, de définir toujours plus précisément les compétences respectives mises au service du développement global des jeunes, est aujourd'hui manifeste au sein de la communauté psycho-socio-éducative. C'est un des acquis du développement de la qualité ces dernières années.

### Prendre toute sa place au sein de la communauté scolaire

Les collaborateurs CPOS-SPOS sont appelés à s'impliquer, à l'intérieur de la communauté scolaire, pour que leurs compétences psycho-socio-éducatives bénéficient au plus grand nombre d'enfants et d'adolescents. Concrètement, cela peut se réaliser en

- se fixant des objectifs de travail prioritaires, dans l'intérêt de l'enfant ;
- veillant à un dépistage précoce des difficultés non manifestes pour d'autres acteurs scolaires ;

- prenant un rôle plus actif dans les conseils de classe ;
- assumant leur mission d'orienteur professionnel (notamment dans le cadre des réorientations - véritable 2e chance pour faire un choix scolaire plus adapté) ;
- s'impliquant dans toutes les situations (accueil des nouveaux élèves, répartition dans les classes, mesures disciplinaires, sanctions, mesures de remédiation) où les aspects psychoaffectifs sont aussi importants que les performances scolaires, respectivement les mesures pédagogiques pour aider le jeune à réussir et à s'intégrer à l'école.

## Liste des abréviations par ordre alphabétique

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

LHCE : Lycée Hubert Clément Esch/Alzette  
 LMRL : Lycée Michel-Rodange Luxembourg  
 LN : Lycée du Nord  
 LNB : Lycée Nic Bieber  
 LRS : Lese-Rechtschreibschwäche  
 LRSL : Lycée Robert-Schuman Luxembourg  
 LTA : Lycée technique agricole  
 LTAM : Lycée technique des Arts et Métiers  
 LTB : Lycée technique de Bonnevoie  
 LTL : Lycée technique de Lallange  
 LTC : Lycée technique du Centre  
 LTE : Lycée technique Esch  
 LTECG : Lycée technique École de commerce et de gestion  
 LTEtt : Lycée technique Ettelbrück  
 LTHAH : Lycée technique hôtelier Alexis Heck  
 LTJB : Lycée technique Joseph Bech  
 LTJBM : Lycée technique Josy Barthel  
 LTMA : Lycée technique Mathias Adam  
 LTML : Lycée technique Michel Lucius  
 LTPEM : Lycée technique privé Émile Metz  
 LTPS : Lycée technique pour professions de santé  
 LTPES : Lycée technique pour professions éducatives et sociales  
 MENFP : Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle  
 MIFA : Ministère de la Famille et de l'Intégration  
 MO : Enseignement modulaire  
 NOSL : Nordstadlycée  
 OP: Orientation professionnelle (service de l'ADEM)  
 OSNA : Op der Siich no Aarbecht  
 PO : Classe polyvalente  
 PPO : Projet pilote d'orientation  
 PROCI : Projet cycle inférieur  
 SCAS : Service central d'assistance sociale  
 SCRIPT : Service de coordination de la recherche et de l'innovation pédagogiques et technologiques  
 SLP : Schengen-Lyzeum Perl  
 SNJ : Service national de la jeunesse  
 SPOS : Service de psychologie et d'orientation scolaire  
 TE : Classe théorique  
 UELL : Uelzecht-Lycée

Comité de rédaction : Georgette Grein, Claire Russon, Claudine Wagner, Myriam Welter  
Revisure : Martine Kleinberg  
Mise en page : Marie Midolo  
Publication : Centre de Ressources du CPOS, Luxembourg, 2013

Centre de psychologie et d'orientation scolaires  
58 Boulevard Grande-Duchesse Charlotte

2477-5910



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE  
Centre de psychologie et d'orientation scolaires