



Introduction

1.1. Pourquoi une approche qualité ?

Avoir un impact sur le bien-être des jeunes, personnes en développement considérées dans leur diversité et leur globalité, telle est la vocation dans laquelle s'ancre prioritairement l'approche qualité des services psychosociaux et d'accompagnement scolaires (SePAS).

La pratique professionnelle psycho-sociale et éducative des SePAS se développe depuis une quarantaine d'années à partir des expériences, réflexions et aménagements des équipes-mêmes. Elle présente aujourd'hui des modèles, des procédures et des méthodes d'intervention relativement bien établis, surtout dans les domaines des aides individuelles, psychologiques et sociales. Depuis 2017, la réforme du lycée prévoit que les lycées assurent une démarche globale et cohérente, véritable stratégie d'action documentée dans un plan de développement de l'établissement scolaire (PDS) et qui favorise "l'instauration d'une dynamique de développement continu et une culture de consolidation des pratiques innovantes". La démarche d'accompagnement psycho-sociale a tout intérêt à être considérée également dans ce contexte, afin de rendre visible la contribution de l'équipe psycho-sociale et éducative au développement du lycée.

En octobre 2018, le Cadre de référence commun pour l'accompagnement psycho-social et l'offre périscolaire dans les lycées a été présenté aux acteurs de l'éducation formelle et non formelle. En effet, si les métiers et tâches des SePAS et SSE diffèrent dans le quotidien lycéen, leur mission est bien la même : œuvrer au bien-être de l'élève à l'école, dans le Cadre de la whole school approach ou prise en charge holistique par tous de l'élève à l'école. La mise en œuvre concrète du cadre de référence appartient aux lycées, qui ont toute latitude pour l'adapter selon leur expérience en matière psycho-sociale et périscolaire à leur population scolaire et leur environnement. Le Cadre de référence formule des recommandations en vue de pratiques psycho-sociales et éducatives de qualité. Il donne des lignes directrices utiles à la structuration, au pilotage et à la mise en œuvre de toutes les actions psycho-sociales et éducatives dans les lycées. De plus, il met à disposition des équipes un outil d'auto-évaluation à partir des objectifs qualité qui opérationnalisent les visées générales et permettent de formaliser les évolutions du service.

En résumé, s'engager dans une démarche qualité équivaut à vouloir rendre son action professionnelle réellement bénéfique pour les jeunes. Cela contribue au développement scolaire de son établissement et rend les collaborations plus efficaces et valorisantes pour chacun. Enfin, cela permet de créer un outil de pilotage pour son service permettant de s'exercer à une pratique réflexive, garante de professionnalisation continue.

1.2. Spécificités de l'édition 2022 du rapport développement qualité

Les constats et conclusions des auto-évaluations de chaque équipe constituent la matière première du rapport national, le Rapport développement qualité SePAS rédigé et publié chaque année par le Centre de ressources du CePAS. Celui de l'année dernière mettait l'accent sur les défis engendrés par la pandémie. Cette période aura exigé une coordination des ressources encore plus forte afin de coconstruire des solutions adaptées. Il aura fallu repenser l'accessibilité des services et améliorer leur visibilité à l'heure où les besoins étaient criants. Encore plus de disponibilité, des nouvelles méthodes et règles de fonctionnement, une restructuration du travail au niveau organisationnel et relationnel, autant de défis à relever. Durant l'année 2019-2020, les équipes ont également dû apporter un soutien important aux enseignants dans un contexte inédit.

Ces tendances se sont maintenues en 2020-2021 et la dernière partie du présent rapport met explicitement en lumière la spécificité du travail en temps de crise sanitaire et les compétences mises en œuvre pour le réaliser.

Les chapitres précédents rapportent, par domaine d'activité, les tendances de l'année écoulée et les objectifs définis, c'est à dire la manière dont les équipes estiment que certaines pratiques gagneraient à évoluer. Afin de tenir compte des difficultés rencontrées par les équipes et de ne pas les surcharger, le questionnaire proposé s'est limité aux cinq domaines d'activités thématiques du cadre de référence commun pour l'accompagnement psycho-social et l'offre périscolaire dans les lycées.

De par les retours restreints, il est important de souligner que le présent rapport n'est que le fruit de la réflexion d'une quinzaine d'équipe et qu'il apporte un éclairage partiel sur le travail des SePAS durant l'année 2020-2021. Il n'en reste pas moins source d'inspiration pour les pratiques des collaborateurs au quotidien. Par ailleurs, nous avons pu cette année établir les tendances en comparant les mêmes établissements en 2019-2020 et 2020-2021. Ce rapport, plus synthétique et descriptif que par le passé est rédigé en premier lieu à l'attention des équipes ; c'est un retour sur leurs contributions. Le service communication du CePAS s'appuiera entre autres sur ce document de travail interne, pour rédiger une communication grand public sur le travail des SePAS. Dès l'année prochaine, au regard des réalités du terrain qui voient les équipes psycho-sociales et éducatives s'élargir, se spécialiser et s'accorder, la démarche qualité concernera non seulement la démarche d'accompagnement psycho-sociale, mais également la démarche pour l'offre périscolaire et la participation des élèves.

En vous souhaitant une bonne continuation et bonne lecture,

Nathalie Keipes
Directrice

Claire Russon
Attachée à la direction
Développement qualité des pratiques psycho-sociales et éducatives



Table des matières

Ils ont contribué	6
Les domaines d'activités	7-29
1. Aide et conseil – Accompagnement psycho-social et éducatif	7-13
1.1 Tendances	7
1.2 Objectifs fixés	10
2. Prévention – promotion du bien-être à l'école	11-13
2.1 Tendances	11
2.2 Objectifs fixés	13
3. Orientation – aide au développement des compétences transversales	14-16
3.1 Tendances	14
3.2 Objectifs fixés	16
4. Inclusion – participation à l'inclusion de chaque jeune	17-19
4.1 Tendances	17
4.2 Objectifs fixés	19
5. Equité sociale – réduction des inégalités sociales	20-23
5.1 Tendances	20
5.3 Objectifs fixés	23

6. Commentaires sur la qualité des 5 domaines	24-27
6.1. Evidence-based work	24
6.2. Co-construction de certains projets avec les jeunes	25
6.3. Feedback demandé aux jeunes concernant leur perception du SePAS (n=5)	26
6.4. Compétences-clés des SePAS	26
6.5. Besoins de Formation	27
7. Situation Pandémie	28
Conclusion	30



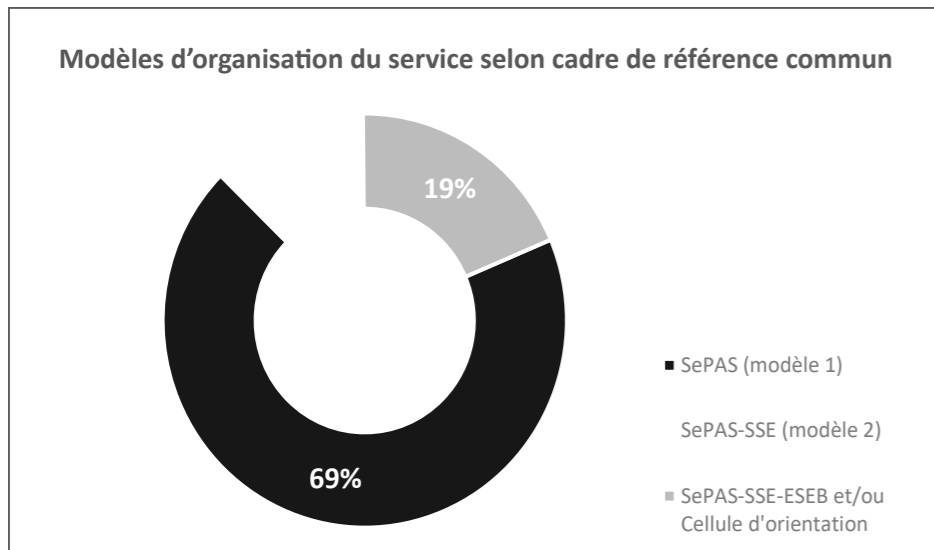
Ils ont contribué

Les équipes des Services psycho-sociaux et d'accompagnement scolaires (SePAS) des lycées suivants ont contribué à ce rapport qualité global, en procédant à une auto-évaluation de leur travail :

AL : Athénée de Luxembourg	LGK : Lycée Guillaume Kroll
ALR : Atert Lycée Redange	LGL : Lycée de garçons Luxembourg
ECG : Ecole de Commerce et de Gestion	LJBM : Lycée Josy Barthel Mamer
LAM: Lycée des Arts et Métiers (Site Limpertsberg)	LNW : Lycée du Nord Wiltz
LBV : Lycée Bel-Val	LRSL : Lycée Robert Schuman Luxembourg
LCD : Lycée classique de Diekirch	LTEtt : Lycée Technique Ettelbruck
LCE : Lycée classique d'Echternach	LTPES : Lycée Technique pour Professions Educatives et Sociales
LEM : Lycée Ermesinde Mersch	MLG: Maacher Lycée Grevenmacher

Il s'agit de

- 11 SePAS (services distincts)
- 2 SePAS-SSE (services communs)
- 2 SePAS-SSE-ESEB (services communs)
- 1 SePAS-SSE-ESEB-Cellule d'orientation (services communs)



En 2020-2021, une augmentation des répondants issus des services communs (+24%) intégrant non seulement les SSE (modèle 2, selon le cadre de référence) mais également les ESEB, voire la cellule d'orientation est à noter par rapport à l'année précédente.

Les domaines d'activités

1. Aide et conseil - accompagnement psycho-social et éducatif

1.1. Tendances

Constats pouvant être fait en comparant les rapports d'une année sur l'autre ou en les comparant entre eux sur une même année. n = 14 rapports considérés.

- Globalement, les tendances restent identiques entre 2019-2020 et 2020-2021.
- Plus de 60% des activités d'aide et conseil sont pratiquées dont 32% sont également documentées.

Les bonnes pratiques :

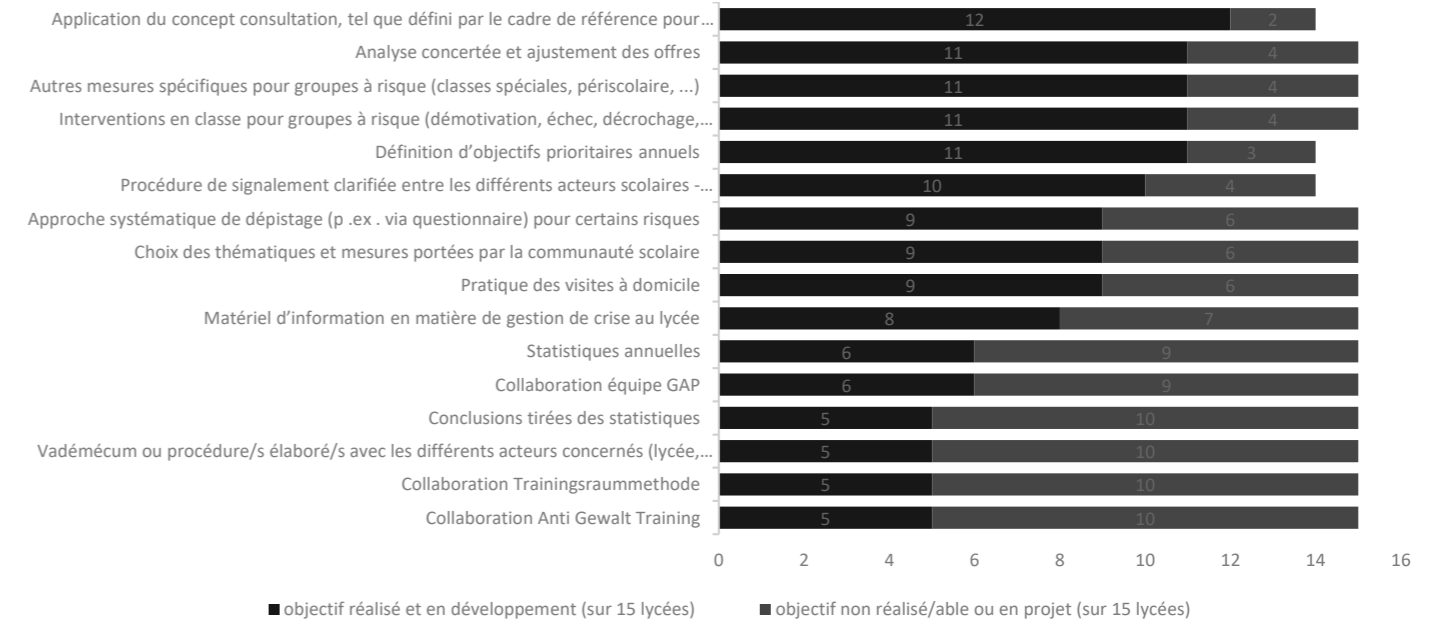
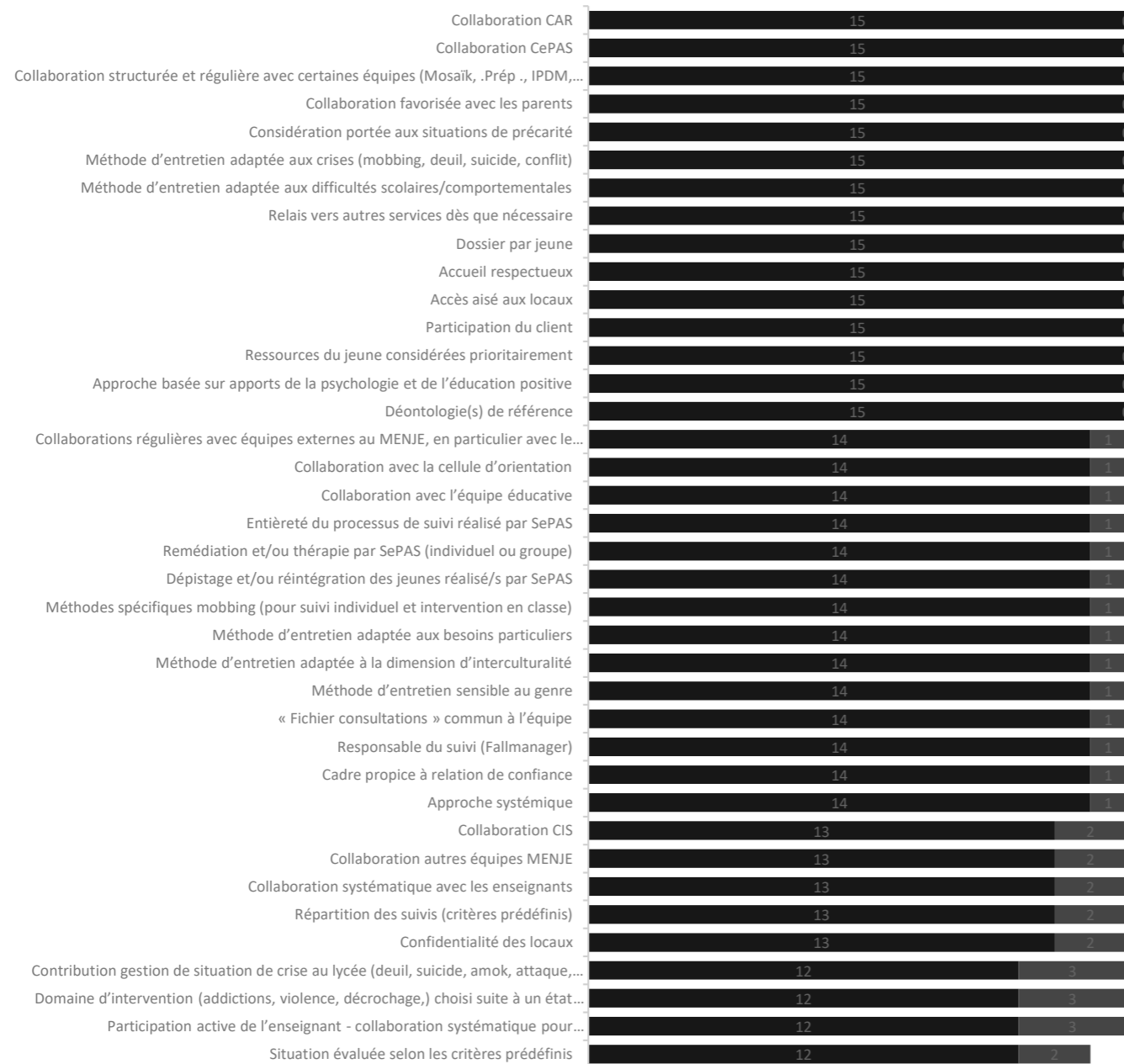
- Lorsque s'observe une augmentation dans l'atteinte de l'objectif, c'est qu'elle est due à l'effort de documenter les activités menées.
- Les activités les plus souvent pratiquées par les services sont liées aux conditions contextuelles à mettre en œuvre dans le cadre de ce domaine :
 - o Déontologie (s) de référence
 - o Accès aisé aux locaux
 - o Confidentialité des locaux
 - o Cadre propice à relation de confiance
 - o Accueil respectueux
- Les collaborations avec de nombreux partenaires internes à l'établissement (enseignants, équipe éducative, cellule d'orientation, etc.) ou externes (parents, CePAS, équipes MENJE, etc.) sont mises en place par la quasi-totalité des services et pour une large moitié elles sont également documentées.

Les activités non pratiquées :

- En moyenne un peu moins d'un quart des activités sont évaluées. La majorité des établissements ayant répondu estiment en outre que tirer des conclusions à partir des statistiques restent non pratiqué, même si 50% des répondants réalisent des statistiques annuelles.



AIDE ET CONSEIL





1.2. Objectifs fixés

Exemples d'améliorations que 10 équipes répondantes visent au regard de l'analyse de leur auto-évaluation.

Communication

- Augmenter la visibilité des missions du SePAS pour la communauté scolaire en élaborant un organigramme affiché dans l'enceinte du lycée.

Collaboration

- Intégration et/ou mise en place d'équipe :
 - o ESEB
 - o EPV
 - o Intégration classes STMG (sciences et technologies du management et de la gestion)
- Création et partage du fichier de consultation pour les élèves suivis en commun par SePAS et l'équipe de l'ESEB
- Amélioration de la coordination des différentes équipes
- Développer l'annuaire de contact des différents intervenants potentiels comme l'équipe de postvention

Démarche qualité

Procédures

- Elaboration de procédures de collaborations avec les différents acteurs concernés en cas de crise chez le jeune.
- Elaboration d'un Vademecum avec l'équipe EPV
- Développer et rédiger un système de signalement pour les élèves

Evidence based

- Prendre en compte les besoins et les attentes des jeunes par l'analyse des résultats d'une enquête afin d'adapter encore mieux nos offres par rapport à ceux-ci
- Disposer à la fin de l'année scolaire 2021-2022 d'un recueil des suivis SePAS-SSE-ESEB en vue de la planification de statistiques plus globales
- Intervention en classe au sujet de la santé mentale : domaine d'intervention choisi suite à un état des lieux (questionnaire d'évaluation élèves)

Projet

- Mise en place d'une cellule de gestion de crise

Formations / Supervision

- Premiers secours en santé mentale
- Participation régulière à différentes formations
- Participation à une supervision d'équipe

2. Prévention - promotion du bien-être à l'école

2.1. Tendances

Constats pouvant être fait en comparant les rapports d'une année sur l'autre ou en les comparant entre eux sur une même année. n = 14 rapports considérés.

- Les tendances restent relativement identiques entre 2019-2020 et 2020-2021.
- Les activités de prévention sont soit non pratiquées (28%) soit simplement pratiquées (27%) – taux les plus importants.

Les bonnes pratiques :

Communication

- L'équilibre affectif/psycho-sexuel est le sujet le plus largement promu (p.ex. : programme ESA du Planning Familial)

Collaboration

- Nombreuses et étroites collaborations au sein de la communauté scolaire
- Collaboration étroite avec partenaires sociaux, selon des objectifs « fondés sur l'évidence »

Démarche qualité

Définition d'objectif(s)

- La définition d'objectifs prioritaires annuels est de plus en plus pratiquée, documentée et évaluée (+14 points). Toutefois, certaines équipes ne la pratique toujours pas.

Choix des thématiques

- Choix des thématiques et mesures portées par la communauté scolaire (CDS, direction, et/corps Enseignant)
- Prise en compte des avis des bénéficiaires pour la conceptualisation et l'évaluation des actions

Evaluation

- Evaluation des actions et ajustement des offres

Les activités non pratiquées :

Sur les 19 activités, 6 restent majoritairement non pratiquées par les répondants :

Communication

- Promotion de modes de vie sains (p. ex. : alimentation, sport, compétences socio-émotionnelles, medienscouts, ...)
- Campagne tout public, adressée à la communauté scolaire dans son ensemble



2.2. Objectifs fixés

Exemples d'améliorations que 12 équipes répondantes visent au regard de l'analyse de leur auto-évaluation.

Collaboration

- Participation à des activités éducatives périscolaires

Démarche qualité

Utilisation d'outils, de méthodes ou de programmes

- Utilisation de programmes d'action validés scientifiquement
- Utilisation d'une méthode de gestion de projet

Communication

- Souligner l'importance de la confidentialité et du secret professionnel auprès des élèves afin de promouvoir la confiance vis-à-vis du SePAS
- Réaliser une enquête auprès des enseignants pour connaître leur opinion sur les activités de prévention intégrées dans l'emploi du temps

Collaboration

- Disposer d'offres par les différents services dans le domaine ESA
- Intégrer les activités du SePAS dans le PDS.

Démarche qualité

Définition d'objectif(s)

- Mieux spécifier l'objectif lors de la mise en place de nos projets

Choix des thématiques

- Etat des lieux
- D'ici la fin des congés de la pentecôte, créer un questionnaire afin que les élèves de la communauté scolaire s'expriment sur les initiatives du SePAS en cours et sur leurs besoins
- Détecter les besoins des élèves en matière ESA

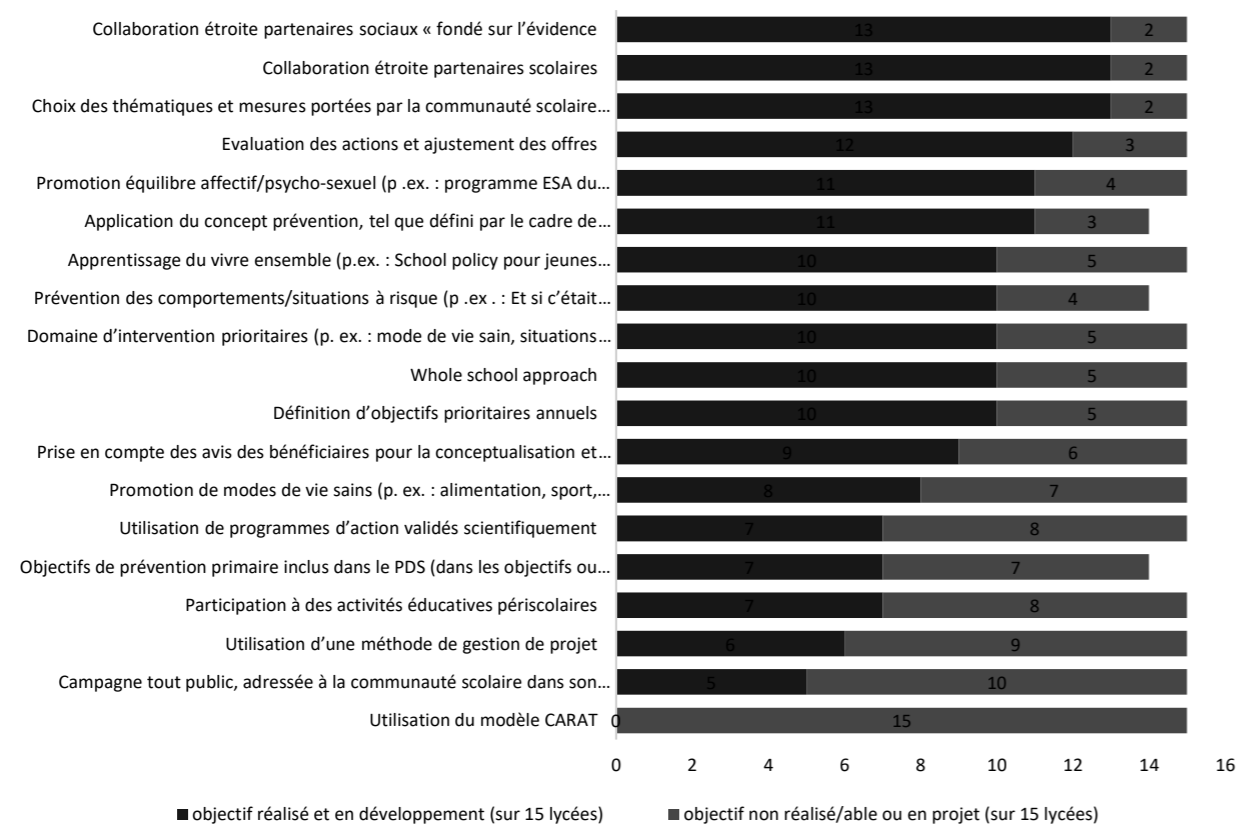
Evaluation

- Faire le bilan des activités de préventions offertes

Réalisation d'interventions

- Mettre en place systématiquement des activités para et périscolaires
- Organiser de différentes interventions (ESA et Bee Secure et sensibilisation enseignants par rapport aux différentes problématiques de nos élèves)
- Mettre en œuvre des semaines de prévention
- Elaborer de projets de prévention des comportements/situations à risque et d'apprentissage du vivre ensemble (Klasseklime, mobbing, équilibre affectif/psycho-sexuel)
- Consolider le projet promotion équilibre affectif/ psycho-sexuel
- Développer une offre pour les élèves dans le domaine du bien-être
- Elargir notre offre à d'autres domaines
- Réaliser un projet de prévention dans le domaine de la sexualité.

PRÉVENTION DES COMPORTEMENTS/SITUATIONS À RISQUE





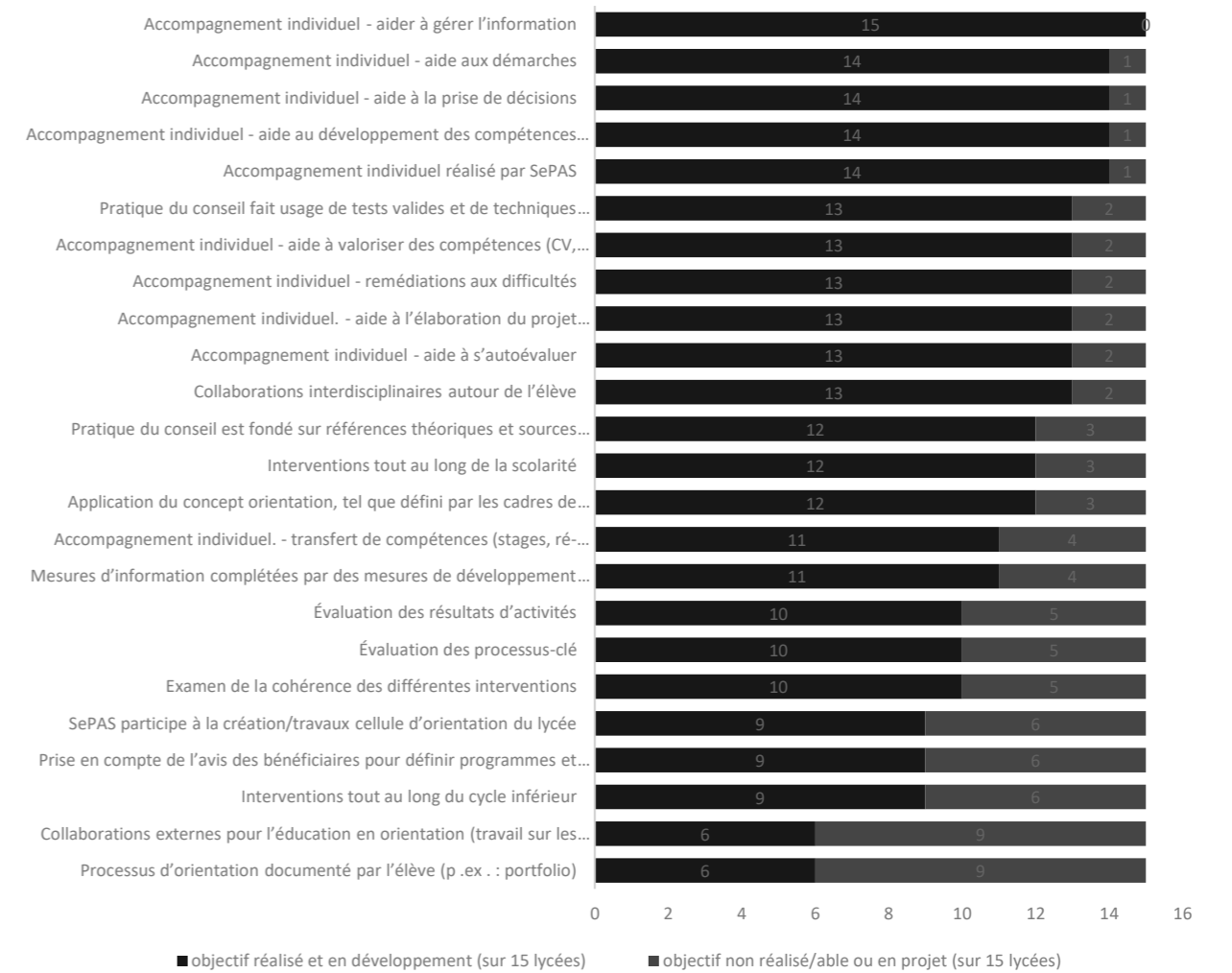
3. Orientation - aide au développement des compétences transversales

3.1. Tendances

Constats pouvant être fait en comparant les rapports d'une année sur l'autre ou en les comparant entre eux sur une même année. n = 14 rapports considérés.

- Les tendances diffèrent entre 2019-2020 et 2020-2021 essentiellement dans la diminution de l'évaluation des activités.
- Les tendances restent toutefois documentées, notamment dans la pratique du conseil et l'accompagnement individuel.
- Les équipes pratiquent essentiellement les activités liées à l'accompagnement individuel.
- On note une diminution des activités d'orientation menées par les services dans le cycle inférieur, certainement reprises par la cellule d'orientation
- Deux activités ne sont pas pratiquées par plusieurs équipes PSE :
 - o Le processus d'orientation documenté par l'élève (portfolio)
 - o Les collaborations externes pour l'éducation en orientation (EDC)

ORIENTATION - AIDE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES





3.2. Objectifs fixés

Exemples d'améliorations que 9 équipes répondantes visent au regard de l'analyse de leur auto-évaluation.

Collaboration

- Organiser des échanges internes lors des moments-clés (avant conseils de classe, fin d'année scolaire...)
- Participation active
 - o Maintenir une collaboration étroite avec les orienteurs et participer toutes les deux semaines aux réunions du service d'orientation (orienteurs) durant toute l'année scolaire 2021-2022
 - o Participer activement aux travaux de la Cellule d'orientation ; toutes les activités d'orientation sont repérées par la CO
 - o Soutenir la CO dans le développement de la procédure d'évaluation des démarches d'orientation
- Concertation avec la cellule d'orientation sur les activités respectives
 - o Assurer une meilleure communication et coordination sur les projets à mener
 - o Elaborer et rédiger un Vademecum pour l'ensemble de la communauté scolaire

Objectifs centrés sur l'élève

- Optimiser des mesures d'orientation : vers une approche centrée davantage sur l'élève pour avoriser sa propre initiative dans le processus d'orientation (deadline juillet 2022)
- Accompagner les élèves dans l'élaboration de leur projet personnel et professionnel en leur permettant d'explorer leurs compétences et intérêts sur le terrain à travers des stages d'orientation et de réorientation (collaborer avec l'ALJ/SNJ)

Projet

- Participer au projet pilote CePAS-SePAS-ALJ en vue d'améliorer la procédure de départ dans le fichier élève

4. Inclusion - participation à l'inclusion de chaque jeune

4.1. Tendances

Constats pouvant être fait en comparant les rapports d'une année sur l'autre ou en les comparant entre eux sur une même année. n = 14 rapports considérés.

- Les tendances diffèrent très peu entre 2019-2020 et 2020-2021.
- Les activités sont principalement pratiquées et documentées, rarement évaluées.

Les bonnes pratiques :

- En général, les tendances sont documentées
- Une augmentation de plus de 2 points s'observe en ce qui concerne la pratique promotion d'une culture scolaire valorisant le vivre ensemble dans la diversité
- Un recul de la pratique de l'accompagnement en situation de maternité en vue de la poursuite de la scolarité est enregistré (car non réalisé)
- Deux activités sont non seulement pratiquées et documentées, mais également évaluées :
 - o L'accompagnement des porteurs de handicap, d'un problème de santé grave, ou ayant un besoin éducatif particulier/spécifique
 - o Promotion d'un accueil et suivi des élèves avec problèmes de santé (PAI)

Les activités non pratiquées :

Quelques activités ne sont généralement pas/peu pratiquées :

Communication

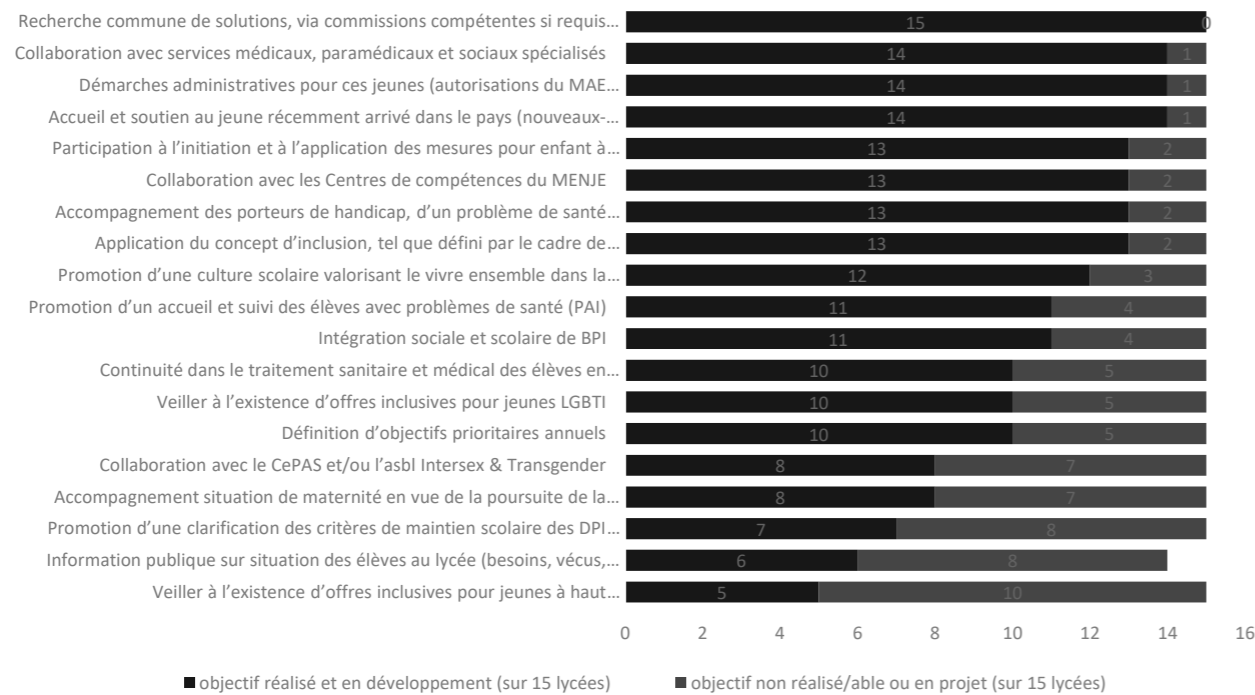
- Promotion d'une clarification des critères de maintien scolaire des DPI déboutés
- Information publique sur situation des élèves au lycée (besoins, vécus, dispositifs en place et manquants)
- Veiller à l'existence d'offres inclusives pour jeunes à haut potentiel/précoces

Collaboration

- Collaboration avec le CePAS et/ou l'asbl Intersex & Transgender



INCLUSION - PARTICIPATION À L'INCLUSION SCOLAIRE DE CHAQUE JEUNE



4.2. Objectifs fixés

Exemples d'améliorations que 10 équipes répondantes visent au regard de l'analyse de leur auto-évaluation.

Communication

- Nommer une personne de référence pour les classes CLIJA et intervenir en classes CLIJA (bien-être) afin d'accueillir et soutenir un jeune récemment arrivé dans le pays
- Elaborer des activités de sensibilisation sur la thématique des LGBTIQA+
- Développer des offres d'inclusion pour plus de jeunes (p.ex, en relation avec le haut potentiel)
- Informer les enseignants sur les objectifs, les possibilités et les opportunités d'observation en classe et d'intervention en classe de l'ESEB
- Organiser une journée de sensibilisation contre les LGBTQIA+-phobies le 17 mai

Collaboration

- Organiser des échanges ponctuels avec l'équipe ESEB
- Intégrer l'équipe ESEB afin d'assurer des observations des EBS en classe et évaluer la mise en pratique des mesures
- Planifier une réunion d'échange entre la médecine scolaire avec l'objectif de coordonner le travail SePAS avant les vacances de la Toussaint de chaque année scolaire, c'est-à-dire de permettre la transmission d'un dossier PAI des élèves de 7ème
- Améliorer la communication avec l'ESEB et éviter le double-emploi
- Favoriser le contact CLIJA avec autres élèves
- Faciliter le retour à l'école après une période d'absence prolongée et réintégrer le jeune en collaborant avec les services externes spécialisés et les intervenants au sein du lycée concernés, tout en coordonnant le travail autour du jeune
- Soutenir les démarches d'inclusion dans tous les domaines d'activités et présenter un encadrement adéquat aux jeunes à besoins éducatifs particuliers et spécifiques en renforçant l'étroite coopération avec les proches collaborateurs et les services tiers.



5. Equité sociale –réduction des inégalités sociales

5.1. Tendances

Constats pouvant être fait en comparant les rapports d'une année sur l'autre ou en les comparant entre eux sur une même année. n = 14 rapports considérés.

- Les tendances diffèrent peu entre 2019-2020 et 2020-2021.
- Diminution toutefois de l'évaluation des activités.
- Les activités sont principalement pratiquées et documentées, plus rarement évaluées.

Les bonnes pratiques :

- En général, les tendances sont documentées.

Communication

- Sensibilisation et information des acteurs scolaires sur les budgets spéciaux
- Lettre aux parents sur les subventions existantes, rédigée en plusieurs langues.

Collaboration

- Aide aux démarches pour parents/familles en situation de précarité.

Démarche qualité

Procédures

- Suivi des bénéficiaires des subventions du maintien scolaire
- Gestion des dossiers d'attribution des subventions pour ménages à faible revenu.

Utilisation d'outils, de méthodes ou de programmes

- Méthode du croisement des savoirs/alliances éducatives : approche pluridisciplinaire pour la cohérence des différentes aides.

Evidence based

- Utilisation du FAQ du CePAS et de la loi du 13 juillet 2006 et son RGD du 29 août 2017.

Objectifs centrés sur l'élève :

- Recherche de solutions pour soutien matériel complémentaire aux aides officielles pour élèves DPI
- Mesure sociale : frais de repas 0 Euro/1 Euro. Inscriptions et réponse aux élèves en fonction de l'indice social ou du statut

- Aide pour frais de repas - mise à jour régulière de la liste
- Aide et conseil aux démarches autonomes du jeune adulte (prestations familiales, protection internationale, conseil juridique, secours financiers, ...)

Les activités non pratiquées :

Quelques activités ne sont généralement pas/peu pratiquées :

Démarche qualité

Procédures

- Mise en place et contrôle d'un système officiel, transparent et équitable de gestion des sommes modestes dédiées aux menus secours urgents aux élèves de familles à revenu modeste.

Utilisation d'outils, de méthodes ou de programmes

- Accords pour avance ou paiement à crédit

Evaluation

- Évaluation et documentation régulière de l'adéquation des critères et modalités d'attribution par rapport à l'évolution du coût de la vie et des salaires.



EQUITÉ SOCIALE - RÉDUCTION DES INÉGALITÉS SOCIALES



5.2. Objectifs fixés

Exemples d'améliorations que 7 équipes répondantes visent au regard de l'analyse de leur auto-évaluation.

Communication

- Informer chaque classe sur les subventions
- Informer les régents au début de l'année scolaire sur les demandes SMS et SMFR, ainsi que les aides pour voyages scolaires.

Collaboration

- Participer au groupe de travail logement CePAS en vue d'un état des lieux des offres existantes en matière de logement et analyse des besoins au sein de la population cible.
- Intensifier l'accompagnement à la gestion du budget avec les élèves qui reçoivent la SMS.

Démarche qualité

Procédures

- Spécifier les modalités et le lancement du projet cours de soutien pour tous
- Digitaliser le traitement des dossiers SMFR / Participer au processus de digitalisation des demandes SMFR dans le but de simplifier le traitement des données.
- Uniformiser les résumés de prises en charge et utilisation de la fiche récapitulative commune aux assistantes sociales, permettant de standardiser la documentation des suivis sociaux.
- Établir un budget accordé par la Direction pour un soutien matériel pour nos élèves DPI.



6. Commentaires sur la qualité des 5 domaines

6.1. Evidence-based work

Processus systématique par lequel des décisions sont prises et des actions ou activités sont entreprises en utilisant un état des lieux (recueil de données quantitatives et/ou qualitatives).

10 équipes ont donné une réponse.

Question : « Nous travaillons à partir d'un état des lieux (evidence based) pour répondre au mieux aux besoins des jeunes. Si oui, comment faisons-nous ? »

Via des états des lieux :

- Questionnaire après chaque intervention en classe : évaluation et établissement des besoins futurs
- Recueil de l'avis des élèves sur les activités menées (2020-21 : classes de 1^{er})
- Dans le contexte du projet de prévention «Klassenklima», utilisation de questionnaire standardisé pour évaluer le climat de classe.
- Prise en compte des besoins et des attentes des jeunes par l'analyse des résultats d'une enquête (questionnaire Forms) afin d'adapter encore mieux nos offres par rapport à ceux-ci.
- Etat des lieux des actions déjà existantes autour des thématiques de prévention ciblées.

Via une communication ciblée :

- Echange régents/ enseignants
- Contact direct avec différentes classes

Via des mesures collaboratives :

- Réunions avec la direction»
- Travail en étroite collaboration avec les enseignants, le SSE et l'ESEB pour faire un état des lieux, respectivement pour recevoir des informations sur les besoins des jeunes.
- Réunion commune des services psycho-socio-éducatifs une fois par semaine.
- Développement et complémentarité des actions en collaboration avec le service éducatif
- Promotion d'un échange SePAS-élèves favorisant un cadre de travail transparent et une relation de confiance.
- Sur demande : feedback des enseignants/de la direction mais aussi des parents, des élèves, et des intervenants externes
- Mise en commun des différents vécus lors des réunions

Via le renforcement de la démarche qualité :

Procédures

- Guide d'entretien initial

Choix des thématiques

- Pas d'état des lieux, mais couverture des thématiques principales adaptées aux différents publics cibles.
- Réponses aux demandes et travail proactif.
- Proposition de nouvelles activités ou de projets suite au nombre d'élèves qui consultent pour un même problème/des thématiques similaires.

6.2. Co-construction de certains projets avec les jeunes

Nous demandons aux jeunes de participer en nous donnant leur avis pour coconstruire certains projets. Si oui, comment faisons-nous ?

6 équipes ont répondu à cette question.

Question : « Nous demandons aux jeunes de participer en nous donnant leur avis pour coconstruire certains projets. Si oui, comment faisons-nous ? »

Objectifs

- 2 lycées ont placé la co-construction de projets avec les jeunes en tant qu'objectif pour 2021-2022.

Collaboration

- Promotion d'un échange avec les jeunes en collaborant davantage avec les comités des élèves et des parents d'élèves
- Collaboration avec les comités des élèves
- Sur demande : si des jeunes proposent des projets aide à la réalisation
- Sur les projets personnels des élèves uniquement

Démarche qualité

Evaluation

- A l'aide des questionnaires après les projets
- Lors des entretiens avec les élèves : demander leur avis, leurs idées, leurs préférences
- Utilisation et analyse des résultats au questionnaire d'évaluation dans le cadre du projet Encadrement.



6.3. Feedback demandé aux jeunes concernant leur perception du SePAS (n=5)

Ces feedbacks ont pour but une meilleure adaptation à la demande, une prise en compte des besoins et attentes des jeunes.

Question : « Nous demandons aux élèves comment ils perçoivent les prestations du SePAS. Si oui, quelles conclusions en tirez-vous ? »

Questionnement oral

- Lors des interventions/entretiens individuels
- Lors de projets
- Demande sur le ressenti des élèves concernant les entretiens malgré la difficulté de l'objectivité.

Questionnaire d'évaluation

- Après chaque intervention en classe
- La mise en place d'un questionnaire d'évaluation constitue un objectif pour 2021-2022

6.4. Compétences-clés des SePAS

Présentation des réponses données par 6 équipes.

Question : « Les compétences clés de notre SePAS sont : ... »

Communication :

- Interne

Collaboration :

- Interne : esprit d'équipe / cohésion / soutien mutuel / travail en équipe
- Avec le personnel du lycée
- Bonne ambiance permettant l'épanouissement personnel rejaillissant sur le travail

Compétences relationnelles :

- Empathie
- Intérêt pour l'élève (proximité)
- Disponibilité aux besoins et demandes des élèves

- Engagement
- Flexibilité
- Bienveillance
- Confidentialité pour les élèves
- Persévérance
- Humour

Compétences comportementales :

- Organisation
- Réactivité
- Polyvalence des collaborateurs SePAS
- Rigueur
- Fiabilité
- Dynamisme
- Volonté d'aide

Approches multidimensionnelles :

- Whole school approach
- Systémique
- Multiculturelle
- Pluridisciplinaire

Créativité :

- Mise en place de nouvelles idées
- Ouverture d'esprit / à de nouveaux projets / suivi de formations

6.5. Besoins de Formation

Question : « Pour développer d'autres compétences, notre SePAS a besoin des formations continues suivantes : ... »

La question des besoins en formation continue n'apparaît pas dans le présent rapport mais sera prise en compte dans le contexte spécifique de la formation continue, en lien avec le recueil et l'analyse des besoins, phases préalables à l'élaboration du programme annuel.



7. Situation Pandémie

Remarques spécifiques sur le vécu de 13 équipes concernant la situation de travail pendant la COVID-19.

I. Impacts sur les équipes :

Charge de travail :

- Importante / non négligeable :
 - o Beaucoup d'heures supplémentaires
 - o Tâches administratives supplémentaires (traçage, réalisation de tests rapides)
- Non-respect des heures de travail

Contenu du travail :

- Changement de priorités des missions SePAS
- Non-respect des missions SePAS : surveillance auprès des désinfectants, annulations de rendez-vous avec des élèves pour expliquer les tests antigéniques aux élèves
- Attribution de tâches ayant peu de liens avec le travail habituel
- Missions confuses et messages pas assez spécifiques sur notre fonction hormis de proposer constamment notre aide aux différents membres de la communauté
- Rôle du secrétaire pour certains acteurs de la communauté scolaire
- Utilisation renforcée du logiciel Teams

Disponibilité :

- Moindre pour les élèves
- En garantissant la permanence COVID-19 du lycée : beaucoup moins de temps pour les tâches principales
- Impact sur les tâches de travail habituelles du service
- L'an passé notre équipe n'était pas au complet, donc certaines choses n'ont pas pu se dérouler comme prévu.

Physique / moral :

- Epuisement des équipes
- Impact sur la vie privée de chacun
- Beaucoup de tension au sein de l'équipe Encadrement

II. Impacts sur les élèves :

- Augmentation du nombre des suivis / de consultations
- Intensification des suivis
- Hausse de pensées suicidaires, anxiétés, phobies
- Création de listes d'attente
- Organisation des entretiens/consultations en fonction des journées e-learning
- Difficulté à motiver les élèves en homeschooling
- Moins d'interventions en classe en raison de contraintes

III. Commentaires :

- CePAS éloigné des doléances des SePAS
- Beaucoup de concepts clés utilisés dans le discours du CePAS sont trop théoriques et non compris par les équipes
- Homeoffice pourrait être intéressant fin juillet / début septembre.



Conclusion

Il semblerait que l'urgence, les imprévus au quotidien et la surcharge des services liées à la situation de crise sanitaire ait pour la première fois depuis 2007 mené à la diminution du nombre d'équipes ayant participé à l'exercice d'auto-évaluation et de documentation des pratiques ; la tendance ayant été à la hausse continue jusqu'en 2019-2020. Ce constat était quelque peu prévisible et c'est de ce fait qu'une procédure de documentation simplifiée a été proposée aux équipes. Grâce aux rapports des 15 équipes qui se sont malgré tout donné le temps d'un moment réflexif, ce rapport permet de se rendre compte des réalités et évolutions qui ont caractérisé le travail SePAS en 2020-2021. Un certain nombre d'observations, de constats et de conclusions sont assurément transférables et valables pour la communauté psycho-sociale et éducative des lycées du Luxembourg.

Le contenu reste riche, explicite, centrée sur le jeune et ses besoins, sur les collaborations internes et aussi, c'est en nette hausse, sur la structuration du travail et la mise en place d'outils et de procédures de développement de la qualité des pratiques. La volonté de travailler de plus en plus systématiquement « evidenced based » en est un exemple. Le CePAS note cette tendance et s'efforce de trouver les solutions informatiques pouvant répondre à cette nécessité de recueillir différentes données propres aux interventions psychologiques, sociales et éducatives réalisées au jour le jour.

D'ores et déjà, les idées énoncées par certaines équipes, ainsi que les moyens qu'elles se donnent pour les réaliser, sont une précieuse source d'inspiration pour toute la communauté PSE. Dans le cas où l'un ou l'autre de vous aimerait en savoir plus sur un projet, un outil, une procédure mentionnée dans le présent rapport, il n'y a pas d'hésitations à avoir : contactez l'équipe du Centre de ressources qui approfondira le sujet avec vous et vous mettra en contact avec les équipes qui partagent vos intérêts et vos objectifs.

Bonne continuation à tous !

Impressum

Mise en page : yo.ko graphics

Publication : Centre de ressources du CePAS, Luxembourg 2022

Contact : rapportqualite@cepas.lu pour toutes suggestions, questions au sujet de cette publication.



www.cepas.lu

33, Rives de Clausen

L-2165 Luxembourg

Tél.: (+352) 247-75910

E-mail: info@cepas.public.lu

  /cepasluxembourg

