
Rapport global qualité du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et des Services de psychologie et d'orientation scolaires 2010/2011



Rapport global qualité du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et des Services de psychologie et d'orientation scolaires 2010/2011



Liste des rapports reçus pour 2010-2011

Ont contribué à ce rapport global qualité, en rédigeant un rapport qualité SPOS 2010-2011, les collègues du Centre de psychologie et d'orientation scolaires et ceux des équipes SPOS des lycées suivants :

LYCEE ALINE MAYRISCH
LYCEE CLASSIQUE DE DIEKIRCH
LYCEE ERMESINDE MERSCH
LYCEE DE GARÇONS LUXEMBOURG
LYCEE DU NORD
LYCEE HUBERT CLEMENT
LYCEE JOSY BARTHEL MAMER
LYCEE MICHEL RODANGE LUXEMBOURG
LYCEE ROBERT SCHUMAN
LYCEE TECHNIQUE DES ARTS ET METIERS
LYCEE TECHNIQUE DU CENTRE
LYCEE TECHNIQUE ESCH/ALZETTE
LYCEE TECHNIQUE DES PROFESSIONS DE SANTE
UELZECHT LYCEE

Sommaire

La qualité, un processus permanent et multiforme	6
1. Consultation et accompagnement	7
2. Prévention	9
3. Orientation	11
4. Information	13
5. Collaborations externes	14
6. Participation au développement de l'école	15
7. Développement de la qualité des services SPOS et CPOS	17
8. Relations publiques	19
9. Administration	20
Des pistes pour l'avenir : standards communs et valorisation de l'expertise SPOS	22

La qualité, un processus permanent et multiforme

Travail par objectifs, implication des parents, communication : 3 champs du développement de la qualité en 2010-2011

Le rapport global est rédigé par un comité de rédaction CPOS/SPOS sur la base des rapports qualité réalisés par des équipes des Services de Psychologie et d'Orientation Scolaires (SPOS) et du Centre de Psychologie et d'Orientation Scolaires (CPOS).

Selon l'approche de développement qualité adoptée par le CPOS/SPOS et continuellement améliorée depuis 2007, tout rapport individuel est rédigé annuellement selon un vade-mecum précis et constitue pour l'équipe SPOS un outil d'auto-évaluation et d'amélioration continue de ses pratiques.

Concrètement, il s'agit d'identifier puis de formaliser à l'intérieur de 9 différents domaines de travail, les objectifs qui sous-tendent l'action et l'intervention de l'équipe. Les conclusions et recommandations tirées de l'analyse du degré d'atteinte des objectifs servent, d'une part, de points de repère au processus continu d'amélioration des pratiques et, d'autre part, à la diffusion de bonnes pratiques dans la communauté scolaire tout entière.

Comme tous les ans, le rapport global 2010-2011 fait la synthèse des rapports individuels en mettant en avant les nouvelles tendances, les bonnes pratiques et les progrès réalisés.

Le présent rapport accorde une place toute particulière aux évolutions méthodologiques du travail SPOS, illustrées par des exemples réels. Au rang des progrès, se retrouvent en-

tre autres le travail par objectifs, l'implication des parents et davantage de communication pour mieux faire connaître les compétences professionnelles des éducateurs gradués, des psychologues, des assistants sociaux et des enseignants orienteurs des SPOS afin d'en faire bénéficier l'élève et l'ensemble de la communauté scolaire.

Ce document représente donc une synthèse des expériences réalisées pendant l'année scolaire 2010-2011 sur le terrain et les conclusions que ces équipes en ont tirées.

Le CPOS tient à remercier les équipes qui se sont fortement impliquées dans une démarche de remise en question et de développement de leur pratique professionnelle.

Nous espérons que le lecteur sera amené à mieux connaître et à apprécier l'important travail fourni par les équipes SPOS sur le terrain, ainsi qu'à en comprendre les différentes facettes.

¹Les domaines de travail retenus sont les suivants : aide et conseil aux jeunes, prévention, orientation, information, coopérations externes, participation au développement de l'école, développement de la qualité SPOS, relations publiques et administration.

1. Consultation et accompagnement



Extrait du film « Et si c'était toi? ».

Comme les années précédentes, la consultation et l'accompagnement représentent l'essentiel des activités des SPOS. L'accompagnement des élèves se fait aussi bien sur un plan individuel (consultations psycho-socio-pédagogiques, thérapeutiques, familiales) qu'au niveau du groupe (interventions en classe ; mise en place de projets pédagogiques en faveur de l'encadrement d'élèves à comportement difficile ; organisation de cours d'appui et d'ateliers pour élèves en difficulté d'apprentissage). L'objectif principal du service est de **garantir aux élèves un accès facile aux aides proposées**, un cadre de confidentialité et de confiance ainsi qu'une aide adaptée à leurs besoins.

Par la mise à disposition de prestations de qualité, les SPOS veulent avant tout contribuer au développement et au bien-être des élèves et les aider, dans la mesure du possible, à résoudre les problèmes qui peuvent apparaître à un moment donné de leur scolarité. Les demandes d'aide adressées au SPOS émanent principalement des élèves eux-mêmes, puis du corps enseignant ou d'autres partenaires scolaires, des parents et des services externes.

Dans ce cadre, les efforts engagés en 2009-

2010 par les SPOS pour mieux se faire connaître à l'intérieur du lycée et favoriser l'échange avec les enseignants et la direction ont été poursuivis en 2010-2011. De même, les SPOS ont continué leurs programmes entamés en 2009-2010 ciblant les **élèves à besoins particuliers** et l'amélioration des **outils méthodologiques** utilisés lors des différentes **interventions**, c'est-à-dire consultations et activités de groupes.

Consolider la coopération avec les enseignants

En 2010-2011, les SPOS ont poursuivi leurs efforts afin d'améliorer la communication et la coopération avec les enseignants.

Outre les mesures déjà mises en place l'année précédente, l'échange enseignants/équipes du SPOS a été promu par :

- la collaboration avec les enseignants lors de signalements d'élèves en difficultés (prise de contact avec les régents avant les conseils de classe et les conseils en matière disciplinaire) ;
- davantage de communication et de collaboration avec les enseignants lors d'interventions en classe ;
- la mise en œuvre de nouveaux moyens de communication (courriel, plateforme mySchool!, échanges informels, présence d'un membre SPOS dans la salle des professeurs pendant les récréations) ;
- la publication des procédures de demandes d'interventions du SPOS (p.ex. demande d'aide pour un élève, interventions en classe) ;
- la participation de l'enseignant au premier entretien avec l'élève signalé par l'enseignant.

Proposer des aides adaptés aux besoins individuels des élèves

Le SPOS s'efforce d'offrir à tous les élèves en demande ou signalés par les parents ou les enseignants une prise en charge correspondant à leurs besoins spécifiques :

- accompagnement des élèves primo-arrivants des classes d'accueil en vue de la meilleure intégration possible dans leur nouvel environnement et d'un travail sur leur vécu ;
- soutien à l'intégration des élèves de l'Éducation différenciée (classes de cohabitation) et offre d'accompagnement aux parents ;
- accompagnement des élèves du régime préparatoire ;
- mise en place de programmes d'intervention pour élèves à besoins particuliers (p.ex. groupes d'élèves à faible estime de soi, troubles du comportement ou difficultés d'apprentissage ; ateliers de gestion du stress, etc.) ;
- propositions d'interventions à toutes les classes selon les besoins (en matière de prévention par exemple) ;
- interventions sur demande dans certains groupes (gestion de conflit ou de situation de mobbing par exemple) ;
- organisation de cours d'appui pour élèves en difficulté scolaire.
- en promouvant le travail en équipe pour assurer la complémentarité des aides proposées à l'élève. Ainsi les différents professionnels du service peuvent-ils apporter, grâce à la diversité de leurs compétences et de leur formation, une prise en charge de l'élève adaptée à ses demandes et ses besoins ;
- en favorisant l'échange d'informations et de réflexions au sein de l'équipe SPOS (p.ex. réunions d'intervision, système d'agendas individuels accessibles pour tous les membres de l'équipe, boîtes à fiches des élèves suivis, bases de données) ;
- en privilégiant dans la mesure du possible une triple collaboration élève-famille-école (p.ex. entretiens familiaux, offre d'un cadre d'aide à l'élève et à sa famille avant et/ou après un conseil de classe par envoi d'un courrier) afin d'avoir une approche plus globale des difficultés de l'élève et de proposer par conséquent l'aide la mieux adaptée ;
- en travaillant en réseau (c.à.d. avec tous les intervenants externes à l'école concernés par le suivi de l'élève).

Continuer à améliorer la méthodologie d'intervention

Comme les années précédentes, les équipes ont mis en œuvre ou consolidé des stratégies d'amélioration de la qualité de leur pratique clinique au niveau méthodologique :

Enfin, on peut noter qu'en 2010-2011, plus de 50% des SPOS ont intégré dans leur rapport qualité une analyse quantitative de leurs consultations (20 à 30% les années précédentes).

2. Prévention

Projets nationaux

Les SPOS mettent en œuvre dans les lycées la **politique globale de promotion de la santé** et s'engagent dans des projets coordonnés à l'échelle nationale par le Service de Coordination de la Recherche et de l'Innovation pédagogiques et technologiques - SCRIPT et le CPOS (classes mosaïques, Anti-Gewalt-Training, Gesond Schouklima, Peer-Médiation)². Cette approche concertée s'appuie sur la collaboration avec les intervenants externes et les partenaires scolaires.

Les thèmes de prévention sont éclairés par des intervenants aux points de vue différents et complémentaires. Ainsi la prévention des toxicomanies se fait-elle dans le cadre de l'« ExtraTourSucht », en lien avec le service de prévention de la police et le service thérapeutique Solidarité-Jeunes. La prévention du SIDA et l'éducation affective et sexuelle sont assurées en collaboration avec l'Aidsberodung et le Planning familial.

En 2009-2010, les rapports qualité évoquaient principalement des projets portant sur le climat scolaire, les facteurs de bien-être et de réussite scolaire. Il était beaucoup question de prévention du décrochage scolaire et de la méthode peer-to-peer³, considérée comme particulièrement prometteuse.

Le cru 2010-2011 reprend ces thèmes relatifs à la réussite et au bien-être. Les projets nationaux cités plus haut se poursuivent. Un certain nombre sont dans leur phase d'institutionnalisation, c'est-à-dire que doit se décider si les apports du projet sont intégrés dans le lycée ou si le projet prend tout simplement fin. La collaboration du SPOS avec les classes mosaïques, par exemple, s'avère relativement bien fonctionner actuellement, comme l'indique le rapport d'évaluation annuel du projet. Par ailleurs, la peer-mediation continue à être utilisée, mais il s'avère nécessaire d'élargir les possibilités d'intervention des jeunes formés à la médiation, car ils se retrouvent régulièrement en manque de clients-pairs. Dans ce sens, les collègues développent l'idée d'interventions pour informer et sensibiliser dans les classes ; certaines équipes de médiateurs sont actives sur Facebook. En ce qui concerne l'Anti-Gewalt Training ou le Gesond Schouklima, la phase de mise en œuvre implique des négociations avec les nombreux partenaires et décideurs : l'approche participative et transversale constitue la richesse de ces projets, mais entraîne aussi une lenteur d'action inévitable selon certains SPOS, un peu décourageante selon d'autres.

L'évolution des initiatives locales

En ce qui concerne les initiatives plus locales, les nouvelles tendances suivantes sont à noter :

- l'accent mis sur l'éducation affective et sexuelle,
- une collaboration qui s'intensifie avec la Police Grand Ducale,
- des efforts récents et étendus sur le thème de la sécurité sur internet,
- l'engouement pour le théâtre,
- un nouveau rôle pour les membres des SPOS, qui deviennent formateurs/personnes ressources pour les enseignants sur des problématiques spécifiques.



Théâtre Interactif / People's Theatre.

³Peer-to peer : activités éducatives réalisées entre pairs spécifiquement formés à cette approche.

²Le descriptif de la plupart des projets est disponible sur le site www.men.lu, entre autres dans le catalogue « Agir pour changer » du CPOS.

Globalement le thème de la santé au sens large reste le fil conducteur. L'enseignement secondaire définit les objectifs éducatifs plutôt en termes de développement d'un mode de vie sain, de sécurité, de pensée critique et de citoyenneté. L'enseignement secondaire technique se concentre plus explicitement sur la prévention des risques et le changement de comportement au sein du lycée : violence, addictions, maladies sexuellement transmissibles (MST).

Le planning familial n'intervient plus cette année en 8^e EST/ 6^e ES en matière d'**éducation sexuelle et affective** en raison d'un manque de disponibilités. Désormais, les SPOS doivent organiser eux-mêmes ce travail préventif, d'où une plus forte présence de ce thème dans les rapports qualité qui mentionnent la conception et l'animation de séances par les SPOS, l'implication d'autres acteurs comme la Croix Rouge (sachant que le service de l'Aidsberodung manque également de personnel actuellement). Ce qui perdure en tous les cas, ce sont 2 demi-journées de formation continue annuelles animées par le Planning Familial et organisées par le CPOS auxquelles participe du personnel SPOS. La collaboration avec le service de médecine scolaire se précise également et le thème de l'éducation affective et sexuelle en est le point de départ.

La collaboration avec la Police Grand-Ducale (PGD), et plus précisément avec le service de la Prévention, est de plus en plus souvent citée dans les rapports qualité des SPOS : la coopération concerne plus particulièrement les domaines de la prévention de la violence, comme par exemple le film *Kuck*

net eweg produit par InfoAction du Lycée technique du Centre et la PGD. Les SPOS comptent également sur la PGD pour l'élaboration d'un vade-mecum d'intervention en cas de détention ou de consommation de drogues au lycée ou des séances d'information dans des classes (7^e). Les collaborateurs de la police sont appréciés entre autres pour leur approche directe, « détabouissante », leur franc-parler qui plait aux jeunes.

Si cette collaboration est importante, il devra toutefois être veillé à maintenir une pluralité dans les approches de prévention et donc à solliciter d'autres intervenants sur ces thèmes.

Dans tous les lycées, les SPOS organisent la sensibilisation systématique des élèves de 7^e aux **risques liés à l'utilisation des nouvelles technologies**. Les partenaires en sont les porteurs des projets CASES⁴ et Bee-Secure⁵.

Les outils didactiques ont toujours été variés pour aborder les thèmes propres au travail de prévention : information, présentation avec manipulation, échanges, workshop en plus petits groupes, rallyes... Aujourd'hui, le **théâtre interactif** et les jeux de rôles ont la cote : Theater Forum Impuls, Mensch Kalle, SI D'Aventure de Claude Delsol,... les thèmes qui y sont abordés sont par exemple la politesse, le vandalisme, la citoyenneté...

Enfin, les SPOS proposent de plus en plus aux équipes pédagogiques des **formations ou ateliers** sur la prévention (Wohlbefinden). Certaines SPOS sont particulièrement actifs dans ce domaine, n'hésitant pas à formaliser leur offre à travers annonces, inscriptions, planning. Du coup, les demandes des enseignants se font plus nombreuses.

⁴CASES Luxembourg est un projet du Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur visant à sensibiliser contre les risques liés à la sécurité de l'information. Il opère à travers un portail Internet, des formations et une structure d'alertes anonymes, en mettant l'accent sur la compréhension facile des enjeux par les citoyens et les PME.

⁵BEE SECURE est une initiative commune du Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur, du Ministère de la Famille et de l'Intégration et du Ministère de l'Éducation et de la Formation Professionnelle.

3. Orientation



Atelier en orientation lors de la Foire de l'Étudiant.

Les SPOS poursuivent les objectifs 2009-2010 : favoriser la connaissance de soi du jeune ; transmettre efficacement l'information ; accompagner la décision et les démarches d'orientation et de réorientation.

L'importance de l'orientation comme **processus global** a été maintes fois soulignée par le CPOS et les SPOS. Cette approche a été développée et mise en pratique en 2010-2011 via diverses actions, nationales ou locales :

- Rédaction des « Guidelines en orientation pour le travail des SPOS » : document dans lequel les objectifs et mesures en orientation pratiqués par les SPOS sont décrits par cycle et filière ;
- Poursuite du projet pilote en orientation, renforçant la collaboration entre les principaux professionnels de l'orientation et évalué par les principaux acteurs c.-à-d. les jeunes eux-mêmes ;
- Instauration des supervisions « orientation + » : plate-forme d'échanges des bonnes pratiques en orientation pour les professionnels de l'orientation ;
- Poursuite du projet Stop & Go, qui propose un travail d'orientation adaptée à des publics fragilisés ;
- Choix par certains lycées de créer une véritable culture d'orientation impliquant l'école entière et ses partenaires, notamment dans le cadre du projet d'établissement (p.ex. Awer ELO : eng positiv Orientation durch partnerschaftlech Berodung,...)
- Développement des stages favorisant les rencontres entre élèves et anciens élèves poursuivant des études supérieures.
- Lancement du projet 10^e « stop-décrochage » qui établit des liens entre prévention - apprentissage - réorientation – motivation, favorise les liens parents/école et un climat positif en classe.

- Mise en place du groupe de travail, de coordination et d'évaluation « Orient » qui développe avec tous les partenaires scolaires un concept global d'orientation.

Les objectifs et mesures portent aussi davantage sur **la collaboration avec les parents**. Une approche très proactive est choisie pour faciliter le contact avec les parents par des questionnaires recueillant leurs avis sur les capacités et les intérêts de leurs enfants, par des courriers d'invitation à des entretiens, par des prises de contact lors des réunions des parents ou par téléphone,

Parmi les objectifs souvent cités et en pleine évolution, on compte **l'élaboration d'outils d'orientation par les SPOS** (questionnaires sur la motivation de l'élève au sujet de l'orientation scolaire, fiches d'orientation sur les aptitudes, les intérêts et l'attitude face au travail, fiches-métiers, actualisation du dossier orientation-réorientation, carnet d'orientation, portfolio, ...) et le choix raisonné et la **mise en adéquation des outils** standardisés avec les différentes populations d'élèves. Les tests d'intérêts suivants sont désormais utilisés : geva-test⁶, SIT⁷, Explorama⁸ et Profil-Pass⁹ qui s'apparente à une approche portfolio. Ces divers outils sont utilisés avec des objectifs bien précis : améliorer la connaissance de soi du jeune, émettre un avis différencié lors des conseils de classe, confirmer les choix qui ont été abordés lors d'entretiens, cibler les besoins des élèves afin de préparer au mieux les interventions en

groupe-classe, impliquer le jeune et ses parents dans le processus d'orientation.

Dans l'idée d'assurer encore mieux la qualité des mesures psycho-techniques, certains SPOS ont le projet ambitieux de mesurer la prédictibilité des tests réalisés et l'impact des projets d'orientation.

Les SPOS continuent à développer de nombreuses offres pour faciliter au jeune son **ouverture vers le monde du travail** (stages en entreprises, visites d'entreprises, accompagnement d'un parent à son lieu de travail, contact avec de jeunes entrepreneurs,...).

Afin de garantir une égalité dans l'offre de prestations aux jeunes des différents lycées (relative au caractère facultatif ou systématique de certaines actions), il serait opportun que les SPOS s'accordent sur **des standards** pour réaliser les objectifs communs.

Nul besoin de souligner que l'orientation scolaire reste un des domaines prioritaires du travail des SPOS et du CPOS. La longue expérience au contact avec les jeunes, le développement de la qualité de l'orientation et la coopération avec les différents partenaires de l'orientation (ALJ, OP/ADEM, CEDIES, chambres professionnelles) devraient contribuer à la réalisation des objectifs du ministère dans le cadre des réformes de l'enseignement secondaire et de la formation professionnelle et notamment du parcours d'orientation dans le cycle inférieur de l'ES.

⁶Le **geva-test** est un ensemble d'outils d'évaluation qui couvrent les performances intellectuelles, les intérêts professionnels et talents, puis donne des recommandations de formation ou de métiers en Allemagne.

⁷Le Situativer Interessen Test (**SIT**) évalue les 6 dimensions de la typologie de Holland (code RIASEC) en se basant sur les préférences au niveau des intérêts et des situations professionnelles. Version informatique.

⁸**Explorama** évalue les intérêts personnels pour des environnements, des activités et des gestes professionnels, et les fait correspondre avec une liste de métiers compatibles. Support photographique. Utilise la nomenclature ROME. Existe en version informatique.

⁹Le **ProfilPASS** est un instrument d'analyse systématique des compétences et du potentiel d'apprentissage d'une personne. Dans une approche de type « portfolio », il s'intéresse aussi aux expériences extrascolaires (famille, loisirs, activités professionnelles).

4. Information

Comme l'année précédente, le travail des SPOS et du CPOS implique le recueil, la gestion et la diffusion de diverses informations. Celles-ci se rapportent à l'offre et au fonctionnement du système scolaire, au fonctionnement et activités du lycée et à tous les services d'aide à la jeunesse. La diffusion des informations cible principalement trois publics :

- les élèves;
- les parents ;
- les enseignants.

Auxquels il faut ajouter pour le CPOS les équipes des SPOS. Un département entier, le Centre de Ressources du CPOS, s'attache à offrir aux professionnels, et en particulier aux personnel psycho-socio-éducatif du milieu scolaire, des services utiles à leur pratique : bibliothèque et testothèque spécialisées, programme annuel d'activités formatives diverses, documentation et information. La distribution des informations se fait à travers un réseau Intranet, des réunions mensuelles, les courriels CPOS-Infos ou encore par le travail de la Cellule de Coordination CPOS/SPOS.

Afin d'informer le plus rapidement et le plus concrètement possible les différents publics, **plusieurs moyens de diffusion** sont utilisés.

Ainsi, certaines informations sont distribuées de façon systématique chaque année scolaire. Certains SPOS distribuent la brochure « Lernen mit Erfolg » dès la rentrée scolaire aux élèves de 7^e. D'autres SPOS recourent davantage et de façon de plus en plus performante à **la voie informatique**.

Des SPOS mettent un accent plus fort sur **l'information des parents**, soit par l'envoi de lettres en plusieurs langues, soit par des stands d'information lors des portes ouvertes, de l'accueil des classes au dé-

but de l'année scolaire, lors des soirées de parents, etc.

En cas de messages importants les SPOS préfèrent utiliser plusieurs **voies de distribution simultanées**. Ils informent par des affiches, transmettent le message aux régents concernés et/ou interviennent en classe.

Plusieurs lycées ont des bâtiments annexes sur différents site géographiques, ce qui peut être un obstacle pour la diffusion des informations. Des permanences doivent être organisées dans les différents lieux.

D'autres SPOS font en sorte que l'affichage et la mise à disposition de brochures et flyers se fasse à proximité des locaux SPOS afin d'avoir un contact plus direct avec les élèves et ainsi une possibilité de mieux cerner les besoins des élèves en matière d'information.

Cependant, les SPOS regrettent qu'il n'existe pas d'indicateurs pour mesurer l'impact et/ou l'utilité de la transmission des informations et qu'il n'y ait pas de contrôle direct pour savoir combien de personnes ont lu les informations.

Malgré l'objectif de My School ! de faciliter la transmission d'information aux élèves, il est fait le constat que l'adresse email *myschool.lu* est peu utilisée par les élèves.



Exemples de flyers utilisés par les CPOS/SPOS pour informer les jeunes.

5. Collaborations externes

Vu la diversité des missions des SPOS, ces derniers collaborent nécessairement avec un nombre important de structures et services externes relevant de domaines très divers : pédagogique, psychologique, social, médical, juridique et de l'emploi.

Les coopérations poursuivent **un double objectif** :

- au niveau de l'élève, elles garantissent une prise en charge la plus complète possible : informer l'élève et l'orienter vers les structures pertinentes pour ses besoins individuels. Échanger régulièrement avec ces structures permet de rester au courant de l'évolution de leurs prestations.
- Au niveau des services d'aide aux jeunes, les coopérations visent à intégrer le SPOS comme partenaire et/ou coordinateur dans toutes les mesures de soutien de l'élève afin de participer activement à la définition des tâches et responsabilités respectives des services impliqués, de défendre les intérêts du jeune dans l'organisation des offres, de négocier les modalités des parcours scolaires pour élèves en situation particulière,...

Selon les témoignages des SPOS, le travail collaboratif constitue un sujet d'investissement et d'amélioration permanent, autour, notamment, des objectifs suivants :

- nourrir les contacts : la collaboration et l'échange d'information ne se font pas automatiquement. Il faut persévérer dans le contact, prendre connaissance du fonctionnement interne de l'organisme partenaire et ajuster sa propre demande.
- créer de nouveaux contacts et intensifier les contacts existants.

- documenter de façon claire et précise la nature et les modalités des collaborations pour les transmettre aux nouveaux membres de l'équipe SPOS.

Plusieurs SPOS souhaiteraient disposer d'un listing centralisé complet, accompagné d'une description pertinente (prestations, personne de contact) de tous les services et structures partenaires des SPOS, regroupés selon les secteurs.

Enfin, les liens que le CPOS noue lui-même avec ses partenaires se multiplient et s'intensifient. En tant que représentant des SPOS, le CPOS considère indispensable de participer à tous les groupes de travail ministériels et interministériels de manière à ce que le savoir et l'expertise des professionnels psycho-socio-éducatifs de l'Éducation nationale contribuent à une éducation et un accompagnement de qualité des élèves. Les recommandations que le CPOS a émis sur le travail des éducateurs gradués dans les lycées au moment de la préparation d'un texte de loi sur ce thème en est un exemple (cf. aussi chapitre 6. Participation au développement de l'école).



Collaboration dans le cadre de l'orientation transfrontalière.

6. Participation au développement de l'école

Concertation

Certains SPOS organisent des réunions systématiques à l'attention des enseignants, leur donnent un aperçu de leurs projets (contenu et personnes de référence) et/ou collaborent à un guide regroupant entre autres des informations sur le fonctionnement de partenaires clé comme l'ALJ et l'Orientation professionnelle. Certains participent activement à des journées de réflexion, à des réunions régulières avec la Direction pour discuter de procédures d'orientation ou de l'absentéisme scolaire. D'autres collaborent à des groupes de travail pour élaborer des procédures précédant un conseil de classe en matière disciplinaire et présentent ces directives à la communauté scolaire lors d'une plénière ou dans un guide pour enseignant. Ces échanges permettent aux SPOS de pouvoir réagir rapidement à de nouveaux besoins de la communauté scolaire. L'approche consultative entre partenaires scolaires prend de plus en plus d'ampleur, notamment en ce qui concerne les problèmes disciplinaires et de comportement.

Les SPOS participent au travail des « classes mosaïques » : certains SPOS ont élaboré un guide ad hoc et ont apprécié la collaboration classe mosaïque - SPOS à partir d'une grille d'évaluation standard (cf. chapitre 2. Prévention).

Dans certains lycées, le service socio-éducatif, créé dans le cadre des mesures d'inclusion sociale, a été intégré au SPOS. De plus en plus de SPOS assistent les comités d'élèves, organisent des formations de délégués de classe et des groupes de peer-to-peer.

Politique d'établissement

Les objectifs de certaines offres éducatives ne sont pas interprétés de la même manière par tous les collaborateurs scolaires. Il est donc primordial de se baser sur des **objectifs communs** et de définir une **vision globale commune**. La Direction et les autres membres de la communauté scolaire ont avantage à se mettre d'accord sur la place que doit prendre l'orientation ou la prévention

au sein du lycée. Le fait d'avoir un concept clair et cohérent permet d'améliorer la coordination et l'efficacité.

Par exemple, la prise en charge des élèves qui ont un malaise à l'école pose toujours problème dans les établissements scolaires. Certains SPOS continuent à prendre en charge ces élèves et d'autres le refusent. Cependant, il faut relever le fait qu'il y a un besoin réel de s'occuper de ces élèves : un SPOS a relevé 981 consultations pour des motifs comme mal de tête (295), mal au ventre, nausée (312), pansements (127) et autres.

Afin d'éviter toute sorte d'ambiguïté dans l'exécution des tâches des acteurs scolaires et d'assurer l'efficacité des différentes actions, il est essentiel de favoriser la **cohérence et la transparence de l'ensemble des interventions des adultes** auprès des jeunes. L'élaboration d'une charte scolaire, l'analyse des besoins et des ressources du lycée, la mise en place d'actions et de projets concernant le climat scolaire et la promotion du bien-être concernent en effet toute la communauté scolaire.

La prise de conscience de l'importance de cette cohérence se développe et de plus en plus de **projets d'établissement se rapportent à des missions prioritaires des SPOS**. Ainsi, sur 20 projets d'établissement, 6 portent prioritairement sur l'orientation, d'autres concernent l'apprentissage autonome, la responsabilisation, la motivation, le développement des compétences sociales et la promotion de la non-violence. Ces projets d'établissement, tout comme les projets de coordination pédagogique ou d'échanges européens, contribuent au développement de l'identité de l'école. Ils impliquent de nombreux partenaires scolaires, dont les SPOS, et améliorent ainsi la communication entre tous les acteurs scolaires. Les SPOS continuent à tenir leur savoir à disposition de la communauté scolaire.

Politique éducative

Dans le cadre de la réforme de l'enseignement secondaire et secondaire technique et

de la réorganisation des lycées, le CPOS a établi un état des lieux et un concept sur le travail des Educateurs gradués dans les lycées et a émis des recommandations à ce sujet. Cette prise de position a été largement prise en considération pour la proposition d'un texte de loi.

Par ailleurs, la participation active de collaborateurs CPOS et SPOS aux travaux de la

Commission pour les aménagements raisonnables (CAR)¹⁰ est une nouvelle occasion pour les acteurs psycho-socio-éducatifs d'acquérir une vue plus nette sur le système scolaire et sur les difficultés vécues par certains élèves et permet par conséquent d'adapter les actions SPOS et CPOS aux besoins des élèves concernés.

¹⁰La Commission des aménagements raisonnables a les missions suivantes:

- décider, à la demande du directeur du lycée concerné, des aménagements raisonnables pour l'élève à besoins éducatifs particuliers dans le cadre de l'enseignement en classe et lors des épreuves d'évaluation;
- en cas de besoin, adapter ou suspendre les aménagements raisonnables décidés;
- conseiller le ministre de l'Éducation nationale et la Formation professionnelle sur les mesures à prendre en faveur des élèves à besoins éducatifs particuliers;
- aviser la demande du directeur du lycée concerné au ministre pour bénéficier d'un contingent de leçons ou d'une enveloppe financière supplémentaire pour l'encadrement d'un élève à besoins éducatifs particuliers.

7. Développement de la qualité des services SPOS et CPOS

Le développement qualité s'appuie principalement sur :

- la communication,
- la formation continue,
- le développement d'outils : guidelines, programme annuel de formations continues, base de données des consultations, analyse des enquêtes sur la jeunesse, etc.

Le CPOS a poursuivi sa **stratégie de communication** sur la qualité en mettant en valeur les documents élaborés par les SPOS et le CPOS (Job descriptions, Guidelines en orientation, Charte de travail CPOS/SPOS, Rapport annuel de qualité, Agir pour changer, Document de collaboration SPOS-classes mosaïques, ...) lors de réunions mensuelles, via le CPOS-Info et l'intranet du CPOS.

Les **formations continues** organisées par le CPOS sont construites selon 7 axes thématiques et méthodologiques¹¹. Les formations suivantes ont été des réponses directes à des besoins exprimés par les SPOS :

- la communication en situation de crise,
- les outils et le conseil en orientation,
- les implications pratiques du développement qualité en orientation (orientation+),
- l'utilisation des TIC,
- le bilan cognitif,
- la thérapie cognitivo-comportementale et les techniques de relaxation pour faire face au stress scolaire,
- la relation d'aide sous contrainte,
- le bilan diagnostique psychologique,
- la prévention et l'intervention en situation de décrochage scolaire,
- l'approfondissement du « Anti-Gewalt-Training »
- la prévention du suicide chez l'adolescent.

L'analyse des pratiques est une modalité formative dont l'adéquation avec les besoins des professionnels se confirme. En 2010-2011, elle a pris la forme de journées de réflexion, d'intervision en orientation (Orientation+), de supervisions professionnelles en approche systémique, de supervision autour de situations de maltraitance et de supervisions d'équipes.

En dehors d'un accent mis sur la communication et la formation continue, **d'autres outils de développement qualité** sont diffusés et mis en œuvre :

- les guidelines pour écrire le rapport qualité ont permis à certains membres des SPOS de revoir périodiquement de façon constructive leurs objectifs et de compléter peu à peu le rapport qualité annuel.
- Un outil d'évaluation commun du projet interministériel d'orientation ADEM/OP – CEDIES, a été élaboré.
- Les expériences et acquis des formations continues (offertes par le CPOS, l'Institut de formation continue du SCRIPT et d'autres institutions spécialisées) sont systématiquement transmis aux collaborateurs lors de réunions hebdomadaires. Ces formations contribuent non seulement au développement professionnel des participants eux-mêmes, mais sont ainsi un enrichissement pour l'ensemble des équipes SPOS.
- La mise en œuvre du Gestionnaire de Consultations (GECO), base de données Access pour le recueil standardisé des données relatives aux consultations, a également progressé en 2010-2011 : 3 workshops pratiques ont permis de tester l'outil sous supervision. Dans un premier temps, cet outil devrait simplifier le travail des équipes pour la gestion, la documentation et la coopération en matière de suivi des élèves, tout en respectant les mêmes règles déontologiques que lorsqu'il

¹¹Communication, Orientation, Réseau psycho-socio-éducatif, Psychopédagogie, Psychologie, Éducation-Prévention, Analyse des pratiques

s'agit de dossiers papiers. Dans un deuxième temps, la mise en commun de données anonymes comparables permettra, sur base de statistiques nationales, de mieux connaître l'ampleur et les défis inhérents au travail de consultation et d'accompagnement.

Cette idée d'asseoir le développement de la pratique psycho-socio-éducative davantage sur des **données empiriques** se reflète non seulement dans l'implémentation de GECCO, mais également dans une initiative lancée en 2010-2011 et des débats initiés en 2011 :

- « Bilan et perspectives des enquêtes sur la jeunesse luxembourgeoise » : La Cellule de Coordination CPOS-SPOS (CC) a analysé des enquêtes récentes¹² sur la situation des jeunes au Luxembourg (précarité

et exclusion sociale, immigration et engagement des jeunes, stress et échec scolaire), a élaboré des résumés sous formes de chroniques thématiques trimestrielles et prévoit des débats sur les 3 sujets choisis lors de rencontres mensuelles CPOS/SPOS au cours de l'année scolaire 2011-2012.

- Passage primaire-postprimaire (PPP) : Dans le contexte des réformes scolaires, les analyses des résultats aux tests psychologiques du PPP ont donné une base scientifique aux discussions quant au maintien, à la modification ou à une éventuelle suppression de la participation des psychologues à la procédure actuelle du PPP.



Colloque « Décrochage scolaire » en novembre 2010.

¹²Dont le Rapport national sur la situation de la jeunesse au Luxembourg « Jugendbericht: Jugend Chancen, Risiken und Potenziale », Willems H.; Ministère de la Famille et de l'Intégration, 2010 ; diverses publications du MENFP : les chiffres clés de l'Éducation nationale 2009/2010, Das Wohlbefinden der Jugendlichen in Luxemburg im internationalen Vergleich, 2005 ; Youth euro report 2009, ...

8. Relations publiques

Partenaires scolaires

Comme les années précédentes, la plupart des actions en matière de relations publiques des SPOS sont réalisées à l'attention des partenaires scolaires. La majorité des SPOS veille à ce que leurs missions et les priorités d'intervention soient connues et comprises par les enseignants et la direction.

À cela s'ajoute une séance d'information pour tous les **partenaires scolaires nouvellement arrivés**. Dans ce cadre une équipe SPOS organise des journées d'initiation et d'introduction pour le nouveau personnel scolaire où elle informe sur le travail du SPOS.

Une autre équipe SPOS relève l'importance de sa présence dans la salle des enseignants et à la cantine, ce qui favorise la communication avec les enseignants respectivement les élèves.

Une autre équipe a envisagé de se réunir régulièrement avec la direction pour se fixer des objectifs communs et faire une évaluation des objectifs réalisés en utilisant le rapport qualité du SPOS. Une autre équipe édite

une brochure avec toutes les offres du SPOS à l'attention du corps enseignant.

Ouverture vers l'extérieur de l'école

Les actions extérieures à l'école s'adressent avant tout aux parents des élèves du lycée mais aussi aux **futurs élèves et leurs parents**. Dans ce cadre, les SPOS organisent et/ou participent aux portes ouvertes de leur lycée et éventuellement d'autres lycées, aux réunions des parents, aux journées d'accueil des classes de 7^e, tiennent un stand à divers occasions (stand à la Foire de l'étudiant (CPOS), à la « Schoulfoire »). Ils informent les parents et les élèves à travers divers publications dans des brochures ou dans des agendas d'élèves (Schüleragenda).

Le CPOS est également présent lors d'émissions de télévision, de radio et dans la presse écrite.

La plupart des SPOS s'engagent à améliorer leur présentation dans le cahier de liaison et sur le site internet du lycée.

Nous constatons que les nouvelles technologies deviennent de plus en plus importantes dans la communication dirigée vers les jeunes. Ainsi le CPOS est-il devenu membre du réseau social Facebook.

En bref, chaque SPOS s'engage à ce que son travail soit plus visible pour les parents, les élèves, les enseignants et la direction.

Cependant, il semble que les SPOS s'engagent à devenir également davantage visibles à l'extérieur de la communauté scolaire. Pour ce faire, une équipe par exemple, a distribué son rapport qualité avec une lettre d'accompagnement à une quinzaine de structures externes afin de favoriser la collaboration avec celles-ci.



Visite de la Ministre et des représentants MENFP au stand du CPOS à la Foire de l'Etudiant.

9. Administration

Subsides

Un souci quasi unanime des SPOS est celui d'atteindre tous les élèves nécessiteux et leur famille pour les informer, discrètement, des modalités d'obtention des aides financières de l'État. Alors que les supports d'information n'ont pas changé (lettre aux parents rédigée en plusieurs langues, régent de la classe, réunion de parents en début d'année), les améliorations portent plutôt sur l'envergure de la campagne d'information. Il serait notamment pertinent de diffuser l'information non seulement aux élèves de 7^e comme actuellement, mais à tous les élèves du lycée.

En 2010-2011, certains dossiers n'ont pas dû être traités par le CPOS, contrairement aux années précédentes¹³. Cela a permis de dégager du temps pour améliorer la gestion des subsides, dossier toujours aux mains du CPOS. C'est ainsi qu'un vade-mecum a été élaboré et remis à tous les SPOS : il définit les procédures et critères d'attribution des subsides y compris pour les cas particuliers, et ces critères sont valables pour **tous les SPOS**. Les renseignements téléphoniques s'en sont trouvés nettement réduits. Depuis le 1^{er} septembre 2011, le document est disponible sur l'Intranet, de même que d'autres informations utiles.

Répartition des élèves dans les classes

Dans plus de la moitié des établissements, les SPOS contribuent à aviser la répartition des nouveaux arrivants dans les classes et font des propositions d'affectation des ajournés ainsi que des élèves à besoins particuliers. L'objectif étant de favoriser la dynamique et la cohésion de groupe d'une classe. Il est pris soin de garantir la meilleure distribution possible des élèves selon leurs caractéristiques spécifiques.

L'efficacité au quotidien

L'effort porté à l'amélioration du volet administratif a permis à de nombreux SPOS d'optimiser leur fonctionnement. Ils ont ainsi pu :

- systématiser et rendre plus transparent la gestion des dossiers psycho-sociaux ce qui facilite le travail en équipe et le respect des délais ;
- faire des statistiques sur les activités pour mieux planifier les interventions à venir ;
- inventorier et compléter la littérature, la testothèque, les dossiers à thèmes spécifiques, les rapports ...

¹³ Des changements institutionnels ont, entre autres, menés à la suppression de l'article budgétaire du CPOS relatif à l'attribution de bourses pour études spéciales.

Des pistes pour l'avenir : Standards communs et valorisation de l'expertise SPOS

L'approche développement qualité se répand et se concrétise.

Les SPOS fournissent une **analyse de plus en plus fine de leurs activités**. Les thématiques sont bien différenciées et l'évaluation de la réussite ou non d'une activité s'exprime dans des termes autrement plus précis que par le passé : le travail par objectifs s'ancre très visiblement dans la pratique des SPOS. Il ne s'agit plus seulement de dire si un projet « a marché ou non », si les jeunes étaient satisfaits ou non, mais de pouvoir identifier le plus précisément possible quelles dimensions d'un projet pourraient être améliorées, ou encore quel impact à court terme a pu être constaté.

Des partenariats indispensables

Si déjà par définition, le travail SPOS est un travail de lien, de mise en réseau et de coopération, il n'empêche que les besoins de se rapprocher de l'un ou de l'autre partenaire varient d'une année à l'autre. En 2010-2011, les équipes du terrain ont particulièrement veillé à **l'implication des parents**. Quel que soit l'axe thématique (consultations, prévention, orientation), celle-ci est désormais clairement considérée comme indispensable à l'efficacité des offres psycho-socio-éducatives des SPOS et du CPOS.

Une expertise à mieux partager

Fort des expériences positives au cours desquelles le CPOS/SPOS a pu soutenir des décisions de politique éducative (voir chapitres 4 et 7), le CPOS veut davantage encore faire profiter la communauté scolaire et les décideurs de ses connaissances scientifiques et de son expertise en matière de développement de l'enfant et de l'adolescent, de compétences diagnostiques, méthodologiques et statistiques, de connaissances des systèmes humains et des changements, des méthodes de gestion de conflits et de crise en milieu scolaire.

Les standards : des repères professionnels communs ?

Les trois évolutions actuelles énumérées ci-dessus, sont observées de plus en plus fréquemment. Elles émanent d'initiatives et de prises de conscience locales, générées par des équipes individuelles qui ont la rigueur et les moyens d'interroger leur pratique dans un contexte dépassant leur stricte cadre de travail quotidien. Or, si le nombre des professionnels réflexifs augmente, cela n'implique pas nécessairement que leurs conclusions soient fédérées pour autant. Ce n'est qu'en faisant l'inventaire des données du terrain, entre autres via les rapports qualité, que les tendances se dessinent au-delà des réalités de chaque équipe. Finalement, ce sont des préoccupations similaires qui sont répertoriées par les uns et par les autres :

- évaluation de l'impact des mesures et choix en conséquence des interventions et méthodes,
- plus-value de la coordination entre partenaires pour gérer des situations complexes,
- prise en compte des sciences humaines et sociales pour asseoir des décisions censées défendre l'intérêt des enfants et des jeunes.

La question s'impose alors : n'est-ce pas le moment de concrétiser ces avancées isolées localement sur un plan national ? Et si oui, sous quelle(s) forme(s) ?

Une piste qui s'impose assez naturellement, c'est-à-dire de manière « bottom up », serait de se mettre d'accord sur des standards dans l'accompagnement des élèves tout au long de leur cursus scolaire et ceci dans un esprit d'ouverture et de consensus entre tous les concernés, acteurs du terrain, décideurs, élèves et parents.

Il s'agit d'élaborer entre les concernés des exigences professionnelles minimales pour assurer à TOUS les élèves du système scolaire luxembourgeois un soutien équitable dans leur développement et leur parcours scolaire. Ceci implique de définir des lignes de conduites valables dans tout le pays en matière de mesures, d'outils, de manière de coopérer, de cadre horaires, de répartitions des tâches, dans le respect des spécificités de chaque établissement scolaire. Les fonctions respectives de coordination et d'évaluation du CPOS et celle de conseiller du système scolaire du SPOS connaîtraient alors un véritable essor. La réforme de l'enseignement secondaire devrait offrir un cadre favorable à une plus grande implication des personnels psycho-socio-éducatifs dans l'élaboration et la réalisation du plan de développement scolaire adapté aux spécificités de leur établissement scolaire¹⁴.

Les apports de cette démarche pour la communauté scolaire

L'égalité des élèves devant l'offre de prestations au niveau national.

L'élaboration d'une vision, voir d'une identité professionnelle commune. Elle présuppose une vue d'ensemble des différentes perspectives et réalités professionnelles et un accord sur des standards.

L'exploitation de l'expérience de tous les acteurs pour trouver des réponses innovantes et fédératrices aux besoins du terrain.

La garantie d'une amélioration continue de la qualité de ces nouveaux standards par une évaluation méthodique de leur mise en pratique.

Les futures étapes à considérer

À côté de la poursuite de l'état des lieux (informations sur la réalité du terrain), de la

définition d'une terminologie commune, de la collecte de données comparables, trois autres pistes pourraient être suivies :

1. une clarification de l'identité professionnelle des différents corps de métier des équipes SPOS et CPOS.

Surtout ce dernier, actuellement intégré à la Maison de l'Orientation, et représentant des SPOS, a besoin d'une identité saillante, perceptible dans tout contact avec l'extérieur, que ce soit au niveau interministériel ou du grand public. Autant le Centre de Consultation pour Jeunes et Familles du CPOS a réussi à se structurer ces derniers temps, autant le Centre de Ressources¹⁵ manque-t-il de visibilité malgré ses nombreuses activités depuis le début des années 2000.

2. une réflexion approfondie sur la création éventuelle d'un nouveau département sectoriel SPOS & Service éducatif/Schulsozialarbeit.

3. la mise en évidence des bénéfices de l'accompagnement psycho-socio-éducatif en milieu scolaire pour l'individu et pour la société à l'aide d'études sur l'impact des mesures d'intervention.



La Maison de l'Orientation sera inaugurée le 26 septembre 2012.

¹⁴ Voir texte diffusé le 5 décembre 2011 sur <http://www.reformelycee.lu/>

¹⁵ Ses missions : organisation de formations, réunions CPOS/SPOS, gestion d'un centre de documentation et d'information, d'une testothèque et d'une bibliothèque spécialisée. Coordination et évaluation du travail d'orientation, de prévention et d'accompagnement des élèves dans les lycées et du travail de réseau impliqué par des projets nationaux ou interministériels. Voir page 17

Layout CPOS

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

2477-5910

marie.midolo@cpos.lu



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