



**APES-ULiège**

Appui en Promotion et en Éducation pour la Santé

Université de Liège T1  
Quai Timmermans 14  
1000 Liège  
BELGIQUE

[apes@uliege.be](mailto:apes@uliege.be)  
[www.apes.be](http://www.apes.be)  
T. + 32.1.366.28.97



# Synthèse du troisième cycle d'échanges de pratiques : 'Gérer les demandes que les écoles adressent au SPSE'

22 mars et 3 avril 2019 à Namur et Mons

MC. Miermans, M. Reginster, C. Vandoorne

Décembre 2019

## Table des matières

1. La démarche .....	3
➤ Les objectifs .....	3
➤ La participation des équipes.....	3
➤ La méthodologie des rencontres.....	4
2. La synthèse des attentes exprimées lors des rencontres.....	4
3. Types de demandes reçues depuis le début de l'année scolaire .....	5
4. Balises de cadrage pour la gestion des demandes des écoles adressées au SPSE, lors de la première rencontre .....	6
4.1. Balisées dégagées lors de la première rencontre .....	6
4.2. Balisées dégagées lors de la seconde rencontre.....	7
4.2.1. Actions à mettre en place <b>en amont</b> des demandes .....	7
4.2.2. Critères de prise en charge d'une demande .....	7
4.2.3. Autres points de vigilance discutés .....	8
5. Evaluation des journées par les participant.e.s.....	9

## 1. La démarche

Dans la continuité des deux premiers cycles d'échanges de pratiques proposés aux équipes SPSE en 2018, l'APES-ULiège a organisé, début 2019, un 3<sup>ème</sup> cycle centré sur la façon dont les équipes gèrent les demandes que les écoles leur adressent. Les échanges ont permis d'approfondir la façon dont les équipes SPSE analysent et répondent (ou pas) aux demandes d'intervention des écoles, en lien ou pas avec leur projet de service. Deux rencontres ont été organisées, la première le 22 mars 2019 à Namur, la seconde le 3 avril 2019 à Mons.

Le questionnaire proposé à tous les services prenait la forme suivante : « En tant que SPSE, vous êtes en relation avec différents types d'écoles. Des écoles qui font des demandes en ordre dispersé, des écoles qui font des demandes régulièrement, ou des écoles qui ne sont pas en demande d'intervention ... Sur quoi portent ces demandes ? Comment sont-elles formulées ? Comment y répondre ? Sur quels critères les accepter ou les refuser ? Le projet de service permet-il de baliser des critères ? Quels sont les outils du quotidien pour analyser les demandes des écoles ? Qu'avez-vous mis en place au sein de votre SPSE ? Quelles sont vos questions, difficultés, astuces, ... ? »

### ➤ Les objectifs

Les objectifs de ces deux journées sont semblables à ceux des 2 cycles précédents :

- Échanger sur les pratiques mises en œuvre dans les projets
- En tirer des points communs et indicateurs d'évolution
- Valoriser les pratiques autour de ces questionnements
- Élaborer des repères pour traiter ces demandes en cohérence avec le projet de service

La synthèse ci-dessous porte sur les deux rencontres organisées autour du thème « Gérer les demandes que les écoles adressent au SPSE ».

### ➤ La participation des équipes

Dix-sept professionnel.le.s, médecins et infirmier.ère.s représentant dix antennes PSE différentes ont participé à la première rencontre organisée à Namur, le 22 mars 2019. L'ensemble des équipes PSE-PMS provinciales de Namur étaient représentées (6 antennes), ainsi que trois autres services PSE, l'un du Hainaut, les deux autres de Bruxelles. L'ONE était représenté par le médecin responsable de la PSE au sein de la Direction Santé et la référente en Promotion et Education pour la santé PSE.

Seize professionnel.le.s, médecins et infirmier.ère.s ont participé à la deuxième rencontre, organisée à Mons. Ces équipes, de neuf antennes PSE différentes, proviennent du Hainaut, du Brabant Wallon, de la province de Namur et de la région de Bruxelles capitale. L'ONE était représenté par la référente en Promotion et Education pour la santé PSE, ainsi qu'une conseillère médicale PSE.

Au total, trente-trois professionnel.le.s, médecins et infirmier.ère.s, représentant dix-huit équipes différentes ont participé à ce troisième cycle.

## ➤ La méthodologie des rencontres

L'organisation des deux journées suit la même trame.

Durant la matinée, après la récolte des attentes des participant.e.s concernant la rencontre, chaque équipe présente, sur base du canevas commun proposé par l'APES-ULiège, la façon dont elle gère les demandes que les écoles lui adressent. Chaque présentation est suivie d'un petit temps d'échange. Au terme des présentations et échanges, chaque participant.e est invité.e à formuler une idée de thème à débattre en ateliers l'après-midi. Une liste de thèmes est ainsi établie avec les participant.e.s, liste parmi laquelle le groupe décide, par consensus, du nombre et du choix des thèmes d'ateliers.

Ensuite, chacun.e s'inscrit dans l'atelier de son choix qui dure environ 1H30, durant l'après-midi. A la fin de l'atelier, les participant.e.s sont invité.e.s à élaborer, de façon consensuelle, une liste de points de repères pour améliorer leur gestion des demandes adressées par les écoles.

Lors de la première journée, un seul thème a été choisi pour les échanges en deux ateliers : « **Quelles sont les relations entre le projet de service et la gestion des demandes ?** »

Lors de la seconde journée, deux ateliers ont été organisés sur des thèmes différents : « **Comment analyser et répondre de manière adéquate à des demandes ponctuelles à forte composante émotionnelle ?** » et « **Comment impliquer les acteurs dans la réponse à la demande ?** »

De tous ces échanges, des balises se dégagent pour répondre aux demandes des écoles, sans avoir pu toutefois bâtir des consensus entre équipes.

Chaque rencontre se termine par un temps d'évaluation de la satisfaction quant au contenu, au climat des échanges ainsi qu'aux aspects organisationnels.

## 2. La synthèse des attentes exprimées lors des rencontres

Chaque journée d'échanges de pratiques débute par un temps de réflexion individuel dédié à la formulation de ses attentes concernant le thème de la rencontre. S'ensuit le partage des attentes de chacun.e. Ce temps est précieux pour l'APES-ULiège car le fait de mieux cerner les besoins des participant.e.s permet l'adaptation du positionnement en fonction de ce qui est attendu, mais surtout de s'assurer qu'un maximum d'attentes soient en cohérence avec les objectifs de la rencontre.

En plus du souhait d'échanger autour des pratiques des différents services, l'intérêt des participant.e.s était clairement de déterminer des balises pour cadrer les demandes des écoles adressées au service PSE et d'échanger sur le rôle du projet de service dans l'établissement de ces balises. Plusieurs participant.e.s se demandent si le projet de service est en adéquation avec les besoins des écoles et souhaitent qu'il reprenne du sens et soit cohérent avec le terrain.

Une réelle attente porte sur un cadre de référence applicable à tous les services.

D'autres attentes s'expriment concernant des outils méthodologiques concrets pour gérer les demandes, des idées pour co-construire des projets avec les écoles (qui n'était pas l'objet de cette rencontre).

### 3. Types de demandes reçues depuis le début de l'année scolaire

Les questions figurant dans le canevas adressé aux équipes étaient volontairement formulées de manière à offrir un cadre large aux équipes participantes. Dès lors, les équipes étaient libres d'interpréter le concept de « demandes » de plusieurs façons. Soit les équipes pouvaient considérer toutes les demandes adressées au service (maladies transmissibles, vaccination de rattrapage, demande d'animations, projets à développer, ...), ou uniquement les demandes en lien avec le projet de service, ou avec le soutien et le développement de programmes de promotion de la santé et la promotion d'environnements favorables à la santé.

Lors des deux journées, un grand nombre d'équipes présentes ont considéré « demandes » comme l'ensemble des demandes adressées au service, toutes missions confondues, et ne se sont pas limitées aux demandes concernant le projet de service.

Sur base des présentations des équipes qui ont transmis leur texte à l'APES-ULiège, les demandes des écoles peuvent se catégoriser de la façon suivante :

- Demandes de changement d'horaire pour les bilans de santé
- Demandes relatives aux maladies transmissibles
- Demandes relatives à la pédiculose
- Demandes de constats de coups, de négligence, d'intervention pour des situations de maltraitance...
- Demandes d'avis pour des situations sociales délicates, des élèves en difficulté
- Demandes de tests de dépistage (en dehors des bilans de santé)
- Demandes relatives à des élèves souffrant de maladies chroniques (circulaire 4888)
- Demandes de visites d'école
- Demandes de « gestion de crise » : décès, touche pipi, ...
- Demandes d'animations dans les écoles: hygiène, brossage des dents, puberté, alimentation
- Demandes en lien avec le projet de service
- Demandes de dépliants, affiches, ...
- Divers : demandes de visites à domicile avec le CPMS,

En plus de ces demandes provenant des écoles, les SPSE reçoivent aussi des demandes venant de partenaires : parents (données vaccinales, ...), CPMS (fiches de passage pour l'enseignement spécialisé, ...), élèves stagiaires concernant les démarches à suivre pour avoir accès aux stages, autres partenaires (modules ONE, administration communale, ...).

## 4. Balises de cadrage pour la gestion des demandes des écoles adressées au SPSE, lors de la première rencontre

### 4.1. Balisées dégagées lors de la première rencontre

Viser un travail de qualité dans un environnement de qualité suppose la mise en place de modalités de réponse aux demandes des écoles, au sein de l'équipe PSE :

1. Prendre en compte toute demande : toute demande exige réponse ce qui ne suppose pas que le service réponde lui-même. Une demande peut être redirigée vers un autre partenaire.
2. Déterminer en équipe les exceptions à la procédure d'analyse de la demande en équipe : les urgences sanitaires, situations de maltraitance, ...
3. Analyser chaque demande, si possible avec plusieurs membres de l'équipe. Créer une fiche de liaison pour faciliter ce travail et responsabiliser les enseignants ou directions. Cette fiche est à compléter lorsqu'un membre d'une équipe éducative souhaite formuler une demande au SPSE (quel est le problème ? ce qui a déjà été mis en place par la personne qui effectue la demande ?, ...).
4. Confronter l'analyse de la demande aux réalités du service, à différents niveaux :
  - Niveau personnel : en tant que travailleur, ai-je les ressources/compétences/le temps pour répondre adéquatement à la demande ? Quelles sont mes forces et mes limites spécifiques à la demande ?
  - Niveau interne de l'équipe : au sein du SPSE, quelles sont les ressources disponibles, le temps à disposition ? (formation initiale de chaque agent, formations continues, spécialités, les préférences, les disponibilités, ...) ?
  - Niveau du service PSE : quelles sont les priorités du service ? Sont-elles fixées dans le projet de service ? Est-ce que la demande peut répondre à nos priorités ?

Si, en passant en revue ces différents niveaux, il s'avère que la demande ne peut être prise en charge, il faut alors la rediriger vers un partenaire. Le travail en réseau permet de déléguer mais sous-entend de faire confiance aux autres professionnels.

5. Définir clairement les critères d'acceptation et de réorientation des demandes, par exemple :
  - Pouvoir tenir compte des inégalités sociales de santé
  - Développer les compétences psycho-sociales chez les élèves
  - S'assurer le partenariat de l'école : que faites-vous et qu'êtes-vous prêts à mettre en place à l'école ?
  - .....

Un travail en amont sur les éléments suivants permet une meilleure gestion de la réponse aux demandes des écoles :

1. Connaître les projets d'établissement des écoles et leur possible articulation avec le projet de service
2. Avoir clairement communiqué aux acteurs scolaires la façon dont le service exerce ses missions et souhaite renforcer leur collaboration (co-construction de projets, implication des équipes éducatives, position par rapport aux animations ponctuelles, volonté d'augmenter les compétences psycho-sociales, ...)

## 4.2. Balisées dégagées lors de la seconde rencontre

Les balises mises en évidence lors de la seconde rencontre concernent, d'une part différentes actions à mettre en place au sein du SPSE en amont des demandes, d'autre part une série de critères permettant la prise de décision relative aux demandes. Chaque équipe est invitée à en prendre connaissance, et à adapter ces critères à ses réalités de travail au quotidien.

### 4.2.1. Actions à mettre en place **en amont** des demandes

- Construire et entretenir le lien et le climat de confiance avec les écoles
- Se renseigner sur les procédures en place au sein de l'école et communiquer sur les procédures de prise de contact établies par le SPSE : chaque demande doit faire l'objet d'une fiche de demande créée par le SPSE, complétée par la direction de l'école ou signée par la direction
- Avoir défini clairement, en interne au SPSE, les procédures de réponse aux différents types de demandes
- Transmettre des informations claires aux directions d'écoles sur les missions du SPSE, la composition de l'équipe dont le binôme médecin/infirmière en charge de l'école, les différents types de procédures à suivre notamment en cas de maltraitance, les coordonnées du service à afficher aux valves pour les parents
- Communiquer les objectifs visés par le projet de service du SPSE
- Veiller à la bonne organisation du service PSE et à la répartition des tâches
- Etre attentif aux demandes récurrentes : elles peuvent être un signal afin de déterminer les directions à prendre dans le futur
- Proposer un questionnaire aux écoles pour connaître leurs intérêts et priorités
- Réaliser un contrat avec les écoles afin de clarifier les actions possibles du SPSE
- Favoriser la transmission par les pairs, responsabiliser les élèves

### 4.2.2. Critères de prise en charge d'une demande

- Le lien avec les missions décrétales des services PSE ;
- Les ressources dont dispose le service PSE ;
- Les formations suivies par les membres du service ;
- Le temps disponible pour répondre à la demande, en lien avec le planning du service ;
- Le degré d'urgence de la demande (avec prise de recul et analyse du caractère urgent) ;
- L'intérêt de l'enfant ;
- Le projet de service et les objectifs visés par celui-ci ;
- Les choix du service PSE, par exemple ne pas réaliser d'animations par les agents ;
- L'implication des parents ;

- L'inscription de la demande dans un projet d'école global prenant en compte l'environnement scolaire ;
- L'accompagnement de l'équipe éducative : co-construction ;
- La précarité de la population de l'école ;

#### 4.2.3. Autres points de vigilance discutés

- Multiplier les canaux de communication pour rencontrer les écoles : réunions des directions, participation aux réunions de parents organisées par l'école, internet, ...
- Organiser les rencontres sur le temps de midi ou pendant les temps de concertation prévus pour faciliter l'implication des acteurs scolaires dans la réponse à la demande
- Responsabiliser les enseignants, les outiller et les impliquer jusqu'au bout des procédures
- Proposer un type de réponse adéquat par rapport à la demande : par exemple, certaines demandes individuelles peuvent faire l'objet d'une réponse individuelle et ne doivent peut-être pas faire l'objet d'une animation ou d'un projet collectif
- Se concerter en équipe autour d'une demande, y compris avec le médecin
- Demander un temps d'analyse et de recul en équipe face à des demandes difficiles
- Avoir une bonne connaissance, en interne au SPSE, de la circulaire 4888 sur « Soins et prises de médicaments pour les élèves accueillis en enseignement ordinaire et en enseignement spécialisé »
- Disposer de normes d'encadrement claires, et d'un cadre de travail plus précis pour la PSE, le CPMS, les écoles
- Intervenir dans la formation de base des enseignant.e.s, en ce compris maternel.le.s, des infirmier.ère.s, de tout professionnel en lien avec le milieu scolaire pour leur expliquer les missions du SPSE, le contenu des bilans de santé, la circulaire 4888 sur la prise de médicaments, ...

## 5. Evaluation des journées par les participant.e.s

Les participant.e.s se sont dit satisfait.e.s de la journée d'échange, du climat d'écoute et de bienveillance, de la participation de chacun, de la « bouffée d'oxygène », de la prise de recul, des nombreuses nouvelles idées émises, de l'expression des difficultés en toute transparence, des pistes de réflexion constructives à soumettre à l'équipe, ...

Quelques participant.e.s ont jugé un peu longues les présentations de la matinée et auraient souhaité réserver davantage de temps aux échanges. Un.e participant.e exprime son souhait d'un apport théorique par l'APES-ULiège pour enrichir sa pratique ; un.e autre son souhait d'une structuration plus importante des échanges. Plusieurs participant.e.s disent leur satisfaction de la présence de l'ONE pour entendre les réalités de terrain.

Les participant.e.s ont relevé l'importance de disposer, en interne, de procédures claires pour répondre aux différents types de demande, en ce compris la définition de critères d'analyse de certaines demandes, en équipe, ainsi que la nécessité d'un travail en amont avec les partenaires dont les écoles.

Ils font le constat de réalités différentes, mais d'un vécu commun face à des problèmes similaires et récurrents. Ils déplorent le manque de normes d'encadrement et de balises pour cadrer leurs missions, en ce compris les réponses aux demandes. Ils estiment qu'un travail est nécessaire avec le politique pour poursuivre le refinancement de la PSE et définir des normes d'encadrement en matière de personnel, relatives à la population sous tutelle, car les différences observées sont déstabilisantes pour les équipes.

L'organisation logistique est très appréciée. Les locaux sont jugés pleinement adéquats pour ces rencontres, à Namur comme à Mons. L'horaire convient aux participant.e.s. Lors de la première journée, il ne s'est dégagé aucune préférence nette concernant le jour idéal de la semaine pour tenir ce genre de rencontre. Il n'en va pas de même lors de la seconde, où le mercredi a été plébiscité par tous les participant.e.s.

Aux yeux d'un grand nombre de participant.e.s, le tour complet de la question n'a pu être réalisé. La réflexion sur la place que le projet de service devrait occuper pour baliser la réponse aux demandes des écoles mériterait d'être approfondie.