



« GÉRER LES DEMANDES QUE LES ÉCOLES ADRESSENT AU SPSE »

**SYNTHÈSE DES 2 SÉMINAIRES
D'ÉCHANGES DE PRATIQUES** DANS LE
CADRE DU PROJET DE SERVICE DES SPSE

Décembre 2019

*Accueillir, analyser et
accompagner les demandes
pour que l'école vive en santé !*



Dans la continuité des deux premiers cycles d'échanges de pratiques de 2018, l'APES-ULiège a organisé, début 2019, un 3ème cycle centré sur la gestion des demandes adressées aux équipes PSE par les écoles. Deux rencontres, le 22 mars 2019 à Namur et le 3 avril 2019 à Mons, ont rassemblé 33 professionnel.le.s, médecins et infirmier.ère.s, représentant 18 équipes.

Sans toutefois avoir pu bâtir de consensus entre équipes, des balises se dégagent pour la gestion des réponses aux demandes des écoles, en lien ou pas avec leur projet de service. Les pages centrales de ce document présentent les convergences relevées dans les échanges entre professionnel.le.s PSE, lors de ces deux rencontres. Elles abordent la nécessaire réflexion préalable à mener au sein de l'équipe PSE sur la façon de gérer les demandes, les actions à mettre en place en amont vis-à-vis des écoles, les critères de prise en charge ou de réorientation d'une demande et les points de vigilance pour impliquer les acteurs scolaires dans la réponse à la demande.

Les équipes sont invitées à utiliser ces balises dans une démarche d'auto-évaluation de la façon dont elles gèrent les demandes qui leur sont adressées. Cependant, 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.

En dernière page, sont à nouveau pointées deux conditions préalables pour pouvoir mettre en œuvre ces démarches. Elles sont communes aux 3 cycles d'échanges de pratiques. Elles supposent la mobilisation d'acteurs externes à l'équipe PSE elle-même, dont la Direction Générale de l'Enseignement Obligatoire et le pouvoir subsidiant ONE.



TYPES DE DEMANDES ADRESSÉES AU SPSE

Lors des deux journées, un grand nombre d'équipes présentes ont pris en considération l'ensemble des demandes adressées au service, toutes missions confondues, et elles ne se sont donc pas limitées aux demandes concernant le projet de service.

Les demandes des écoles se laissent catégoriser de la façon suivante :

DES DEMANDES AU BÉNÉFICE D'ÉLÈVES (INDIVIDUELLEMENT)

- Demandes de constats de coups, de négligence, demandes d'intervention pour des situations de maltraitance
- Demandes relatives à la pédiculose
- Demandes d'avis pour des situations sociales délicates, pour 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 diverses : demandes de visites à domicile avec le CPMS, ...

DES DEMANDES AU BÉNÉFICE DE LA COMMUNAUTÉ SCOLAIRE

- Demandes de changement d'horaire pour les bilans de santé
- Demandes relatives aux maladies transmissibles
- 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 visites d'école
- Demandes de dépliants, affiches, ...

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



RÉFLEXION PRÉALABLE SUR LA FAÇON DE GÉRER LES DEMANDES, AU SEIN DE L'ÉQUIPE PSE

- Veiller à la bonne **organisation** du service PSE et à la répartition des tâches
- **Répondre** à toute demande, soit en interne soit en réorientant vers un partenaire
- Avoir défini clairement, en interne au SPSE, les **procédures de réponse** aux différents types de demandes
- Déterminer en équipe les **situations exceptionnelles** exigeant une réponse rapide : urgences sanitaires, situations de maltraitance, ...
- **Analyser chaque demande**, si possible avec plusieurs membres de l'équipe en ce compris le médecin, sur base d'une fiche de liaison.
- Confronter l'analyse de la demande aux **réalités du service**, à différents niveaux :

Niveau personnel : en tant que travailleur, ai-je les ressources / les compétences / le temps pour répondre adéquatement à la demande ? Quelles sont mes forces et mes limites spécifiques pour ce faire ?

Niveau interne de l'équipe : au sein du SPSE, quel est le temps à disposition ? Quelles sont les ressources disponibles : formation initiale de chaque agent, formations continues, spécialités, ... ?

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 la demande ne peut être prise en charge, elle est redirigée vers un partenaire, ce qui suppose une confiance dans le réseau.

- Etre attentif aux **demandes récurrentes** : elles peuvent être un signal afin de déterminer les priorités pour le futur
- Connaître de manière transversale **l'articulation** entre le projet de service et les différents projets d'établissement des écoles
- Avoir une bonne connaissance de la **circulaire 4888** « Soins et prises de médicaments pour les élèves accueillis en enseignement ordinaire et en enseignement spécialisé »



ACTIONS À METTRE EN PLACE EN AMONT VIS-À-VIS DES ÉCOLES

POUR MIEUX LES CONNAITRE

- **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
- Proposer un questionnaire aux écoles pour connaître **leurs intérêts et priorités**

POUR MIEUX COMMUNIQUER SUR LE SERVICE PSE

- **Transmettre des informations claires aux directions d'écoles :**
 - sur les **missions du SPSE**
 - sur la **composition de l'équipe**, dont le binôme médecin/infirmier.ère en charge de l'école
 - sur les **différents types de procédures à suivre** notamment en cas de maltraitance
 - sur les **coordonnées du service**, à afficher aux valves pour les parents
- **Communiquer sur la façon dont le SPSE souhaite recevoir une demande**, par exemple la fiche de liaison créée par le SPSE qui décrit le problème, ce qui a déjà été mis en place, Cette fiche est à compléter par un membre de l'équipe éducative ou par la direction de l'école
- **Communiquer les objectifs visés** par le projet de service du SPSE
- **Réaliser un contrat** avec les écoles afin de clarifier les actions possibles du SPSE



CRITÈRES DE PRISE EN CHARGE OU DE RÉORIENTATION D'UNE DEMANDE

CRITÈRES QUI CONCERNENT LE SPSE

- 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)
- Le projet de service et **les objectifs** visés par celui-ci
- Les **choix** du service PSE, par exemple, ne pas faire réaliser les animations par les agents

CRITÈRES QUI CONCERNENT LA COMMUNAUTÉ SCOLAIRE

- L'intérêt de l'**enfant**
- L'implication des **parents**
- L'inscription de la demande dans un **projet global d'école** prenant en compte les compétences psycho-sociales des élèves, l'environnement scolaire, ...
- L'implication de l'équipe éducative dans la **co-construction de la réponse** : ce que chacun est prêt à mettre en place
- La **précarité** de la population de l'école



POINTS DE VIGILANCE POUR IMPLIQUER LES ACTEURS SCOLAIRES DANS LA RÉPONSE À LA DEMANDE

- 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 par l'école**, de manière à 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



D'autres facilitateurs sont en dehors du contrôle des équipes :

Disposer de normes d'encadrement claires et d'un cadre de travail plus précis pour la PSE, le CPMS et 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.le en lien avec le milieu scolaire pour expliquer les missions du SPSE, le contenu des bilans de santé, la circulaire 4888 sur la prise de médicaments, ...

Ces conditions supposent la mobilisation d'acteurs externes à l'équipe PSE elle-même, dont le pouvoir subsidiant ONE. Elles sont aussi apparues dans les autres cycles d'échanges de pratiques.



Pour consulter la synthèse complète du cycle 3 d'échanges de pratiques 2019 dans le cadre du projet de service des SPSE « Gérer les demandes que les écoles adressent au SPSE » [_http://www.apes.be](http://www.apes.be)