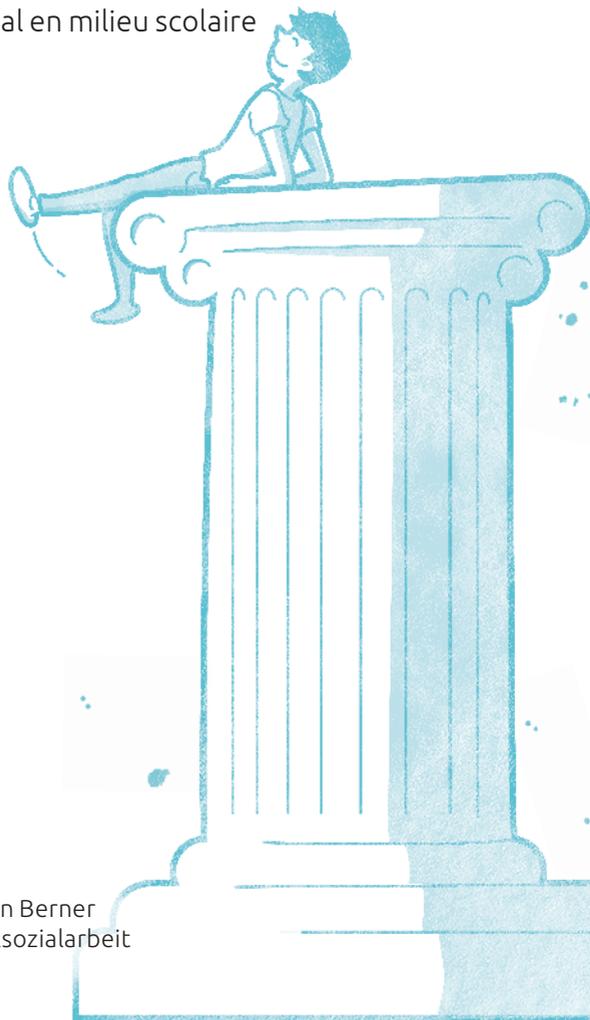


Normes de qualité

pour le travail social en milieu scolaire



Verein Berner
Schulsozialarbeit



Contenu

Verein Berner Schulsozialarbeit BeSSA

Case postale, 3001 Berne

Conception, réalisation, illustration

atelier v, Worb

Impression

Haller + Jenzer AG, Berthoud

1re édition

Le présent document s'adresse aux personnes responsables du travail social en milieu scolaire, aux travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire et aux autorités (exécutives) communales. Il sert, d'une part, de ligne directrice pour la planification et la mise en place du travail social en milieu scolaire et, d'autre part, d'instrument pour l'examen et le contrôle de la qualité.

En collaboration avec le Département Travail social de la Haute école spécialisée bernoise, l'association Berner Schulsozialarbeit (BeSSA) et le groupe de travail du travail social en milieu scolaire d'AvenirSocial pour la région Mittelland ont défini des normes de qualité s'agissant des structures, des processus et des résultats. En plus de fournir des connaissances pratiques, le présent document renvoie au modèle de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW) sur la qualité du travail social en milieu scolaire.



Qu'est-ce que le travail social en milieu scolaire ?

4

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire accompagnent les enfants et les adolescentes et adolescents sur la voie de l'âge adulte, encouragent leurs compétences personnelles et sociales, les aident à résoudre des problèmes psychosociaux, et s'engagent pour améliorer les conditions sociales et structurelles à l'école comme en dehors. Le travail social en milieu scolaire entend ainsi contribuer de manière positive aux processus de développement des enfants et des adolescentes et adolescents et aider ces derniers à mener à bien leur existence. En d'autres termes, il vise à permettre à chacune et à chacun de participer à la société et de bénéficier de bonnes conditions pour s'épanouir.

Qu'est-ce que la qualité dans le travail social en milieu scolaire ?

La meilleure façon de mesurer la qualité du travail social en milieu scolaire est d'évaluer sa capacité à créer les conditions permettant l'épanouissement optimal d'un enfant.

Les êtres humains ne peuvent être commandés en appuyant sur un bouton. Raisonner selon un principe de cause à effet ne permet pas non plus de comprendre ni d'évaluer leur comportement, car celui-ci dépend de chaque individu et de son environnement, et est façonné par ce dernier.

Pour garantir la qualité des résultats, les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire doivent pouvoir s'appuyer sur des structures et des processus viables. La qualité des résultats présuppose toujours la qualité des structures et des processus.



Qualité des structures

Cette dimension de la qualité regroupe les conditions-cadres requises pour le travail social en milieu scolaire.

Bases conceptuelles

Le mandat, les objectifs et les principes du travail social en milieu scolaire doivent être définis dans un plan tenant compte des spécificités locales et des offres existantes d'aide à l'enfance et à la jeunesse.

Les bases conceptuelles servent de guide pratique. Elles traitent des points suivants :

Plan-cadre

Le document définit les objectifs (à l'échelle des écoles et des sites), les tâches, les compétences, les bases légales et le cadre politique. Il décrit en outre les groupes d'intérêt et leurs requêtes légitimes ainsi que les méthodes de travail et les principes d'action du travail social en milieu scolaire.

Plans spécifiques aux sites

Si le travail social en milieu scolaire couvre différents sites et établissements scolaires, auxquels il propose une offre différenciée, il convient de préciser les points spécifiques à chaque site et établissement en respectant les prescriptions du plan-cadre.

Conventions de coopération

La manière dont la collaboration transversale est conçue et comprise ainsi ses modalités d'organisation au quotidien sont définies dans des plans ou des conventions de coopération.

Il importe de clarifier la collaboration avec les spécialistes de l'école (membres du corps enseignant [spécialisé], directions d'école, etc.) et avec les services externes (service psychologique pour enfants et adolescents, autorité de protection de l'enfant et de l'adulte). Les conventions de coopération peuvent par exemple aborder les thèmes suivants :

- Présentation aux classes du travail social en milieu scolaire
- Gestion des cas particuliers (initiatives de tiers)
- Respect du devoir de discrétion (protection des données)
- Gestion des conflits entre les enfants, les adolescentes et adolescents et les membres du corps enseignant
- Recours au travail social en milieu scolaire pendant les périodes d'enseignement
- Clarification du mandat en cas de demande pour des activités de groupe ou de classe
- Modalités des contacts avec les parents

- Gestion des situations de mise en danger du bien-être de l'enfant (prise en compte des outils d'évaluation et processus cantonaux)
- Gestion du mobbing
- Implication dans la promotion de la santé à l'école

Documents thématiques

Certains thèmes ou projets (médias numériques, santé sexuelle, situations de crise, droits de l'enfant, santé, organisation des offres de formation pour les parents, etc.) doivent être définis par écrit dans des documents ad hoc.

Organisation et direction du travail social en milieu scolaire

Organisation

Le travail social en milieu scolaire est organisé en fonction des structures administratives locales et des offres existantes dans le domaine de l'aide à l'enfance et à la jeunesse. Le travail social en milieu scolaire peut ainsi être rattaché aux services de la jeunesse, de la santé ou encore aux services sociaux locaux. Il doit avoir ses locaux au sein des établissements scolaires. L'autonomie du travail social en milieu scolaire (indépendance par rapport à l'école) doit toutefois être garantie et reconnue. Pour cette raison, une subordination directe à la direction d'école ou à l'autorité scolaire n'est pas recommandée.

Direction

Les responsables du travail social en milieu scolaire disposent des compétences spécialisées nécessaires, y compris dans le domaine du personnel: formation du degré tertiaire en travail social et en pédagogie sociale, connaissances théoriques et pratiques complémentaires dans le domaine du travail social en milieu scolaire, qualifications en matière de direction et expérience professionnelle adéquate. Outre les tâches liées au personnel, ils sont entre autres compétents pour le soutien et le conseil spécialisés, assument une fonction de surveillance et garantissent les conditions générales permettant une pratique professionnelle (responsabilité des cas de mise en danger présumée du bien-être de l'enfant, mise à disposition d'un budget annuel, garantie de la supervision, de l'intervention et des réunions d'équipe, respect des dispositions en matière de protection des données et assurance de la qualité du travail social en milieu scolaire, etc.).

Par expérience, la fonction de responsable du travail social en milieu scolaire nécessite des ressources en personnel correspondant à un degré d'occupation de 12 % pour un poste à 100 %.

Si une commune ne satisfait pas aux exigences en matière de structure et de personnel qui sont décrites dans le présent document s'agissant de l'organisation et

de la direction du travail social en milieu scolaire, il faut que le travail social en milieu scolaire soit rattaché à des structures administratives ou d'aide à l'enfance et à la jeunesse adéquates situées en dehors de la commune.

Ressources en personnel

Qualifications

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire disposent d'une formation initiale du degré tertiaire dans le domaine du travail social. Ils possèdent en outre des qualifications théoriques et pratiques complémentaires concernant le travail social en milieu scolaire ainsi qu'une expérience professionnelle de plusieurs années dans l'aide à l'enfance et à la jeunesse.

Perfectionnement, supervision et intervention

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire développent en permanence leurs compétences, notamment en participant régulièrement à des perfectionnements sur des thèmes pertinents et actuels. En outre, ils adoptent un point de vue critique et réflexif sur leur pratique professionnelle dans le cadre de séances d'intervention et de supervision ancrées au niveau structurel.

Dotation en personnel et compétences en matière de locaux

Selon une étude de Protection de l'enfance Suisse, chaque classe compte en moyenne un enfant exposé à de la violence physique et quatre enfants à de la violence psychique. Pour garantir que ces enfants et adolescentes et adolescents puissent s'adresser à une interlocutrice ou à un interlocuteur compétent, il faut compter au minimum un poste de travailleuse ou de travailleur social en milieu scolaire à 100% pour 600 enfants. Une ou un spécialiste doit en outre être responsable d'au maximum trois établissements scolaires. Certaines situations locales particulières peuvent nécessiter un taux de couverture plus élevé.

Introduction des nouvelles collaboratrices et collaborateurs

L'introduction des travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire s'effectue de manière ciblée. Des objectifs sont définis pour la période d'essai et contrôlés. Les nouvelles collaboratrices et collaborateurs reçoivent des présentations dans les domaines suivants: processus administratifs, gestion des dossiers, informations spécifiques au site scolaire, gestion de possibles situations de mise en danger du bien-être de l'enfant ou de mobbing, travail avec les classes et présentation du travail social en milieu scolaire aux

groupes d'intérêt. Durant la phase d'introduction, les cas sont discutés afin de garantir une compréhension uniforme, en mettant en particulier l'accent sur la clarification des rôles et des tâches qui y sont liées.

Infrastructure

Locaux

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire disposent de locaux fonctionnels au sein des établissements scolaires. Les locaux doivent être faciles d'accès pour les enfants et les adolescentes et adolescents et répondre aux exigences en matière de taille, de mobilier, d'isolation phonique et de protection visuelle.

Matériel spécialisé/méthodologique

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire disposent du matériel nécessaire à la fourniture de leurs prestations (littérature spécialisée pertinente, matériel audiovisuel, figurines, ballons, cartes, posters, jeux, marionnettes, etc. pour les entretiens et les consultations).

Installations techniques

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire disposent d'équipements TIC modernes et fonctionnels et d'un téléphone mobile. Ils utilisent leur propre papier à en-tête et leur signature électronique personnelle pour la correspondance.

Logiciel de documentation des tâches et des cas

Pour la documentation des tâches et des cas, les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire disposent d'un logiciel fonctionnel, qui répond aux exigences de la législation cantonale sur la protection des données, facilite l'organisation quotidienne du travail et rend compte de la réalité de la pratique. Un soutien technique est mis à disposition pour l'utilisation et le développement du logiciel.





Qualité des processus

Cette dimension de la qualité regroupe les modalités de la pratique des travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire.

Principes d'action

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire se fondent sur les méthodes d'action, les techniques de travail et les documents stratégiques du travail social. Ils organisent en particulier leur pratique selon les principes d'action suivants :

Garantir l'autonomie

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire considèrent les enfants et les adolescentes et adolescents comme des individus à part entière, qui façonnent activement leur univers et gèrent les défis de manière compétente. Les travailleuses et travailleurs sociaux les accompagnent et les encouragent dans ce processus.

Apporter un regard spécialisé

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire apportent leur regard de spécialiste dans le contexte scolaire et offrent de nouvelles perspectives sur des questions sociales. Ils s'emploient à sensibiliser les adultes aux besoins des enfants et des adolescentes et adolescents.

Développer des relations de confiance

Des relations basées sur la confiance sont une condition fondamentale pour la bonne pratique du travail social en milieu scolaire. Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire tissent avec les enfants et les adolescentes et adolescents des relations fondées sur l'accessibilité, le volontariat et le devoir de discrétion. Avoir établi un rapport de confiance est en particulier crucial dans les situations de mise en danger du bien-être de l'enfant.

Être orienté sur les prestations

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire veillent à ce que leurs prestations soient axées sur les besoins et la participation. Déroger à ces principes se justifie uniquement dans les cas de mise en danger immédiate du bien-être de l'enfant.

Défendre les droits et les intérêts

Le travail social en milieu scolaire a pour mission de défendre la justice sociale. En soutenant les personnes et les groupes concernés par des injustices sociales, les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire contribuent à une société inclusive.

Offres du travail social en milieu scolaire

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire proposent différentes offres de conseil, de soutien et de protection pour aider les enfants et les adolescentes et adolescents à mener à bien leur existence.

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire veillent à ce que les enfants, les adolescentes et adolescents, les familles et les spécialistes de l'école soient informés de l'offre de prestations.

Offres de conseil

Les offres de conseil visent à offrir aux enfants et aux adolescentes et adolescents des espaces de réflexion et d'expérimentation. Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire créent un cadre dans lequel les enfants et les adolescentes et adolescents peuvent réfléchir à leurs besoins, à leurs intérêts et à leurs souhaits ainsi qu'au comportement qui en découle. Pour permettre aux enfants et aux adolescentes et adolescents de pleinement développer leur personnalité, ils mettent à disposition des canaux d'expérience et de réflexion variés et stimulants, qui aident les enfants et les adolescentes et adolescents à opérer le changement souhaité. Les offres de conseil peuvent notamment contribuer à l'acquisition des capacités

transversales formulées dans le Plan d'études romand (PER) et soutenir positivement le développement des compétences psychosociales requises.

Offres d'aide et de protection

Ces offres relèvent des prestations de protection de l'enfant. Les écoles doivent définir par écrit les processus internes dans les situations de mise en danger présumée du bien-être de l'enfant, lesquels sont contraignants pour toutes les parties prenantes.

Les exceptions doivent être dûment justifiées. Le travail social en milieu scolaire doit être impliqué précocement dans tous les cas relevant de la protection de l'enfant, de manière à fournir aux familles, dans la mesure du possible, une aide reposant sur un consensus.

Les cas de mise en danger présumée sont évalués à l'aide des outils cantonaux, avec le concours impératif de la personne responsable du travail social en milieu scolaire. Les prochaines étapes de la procédure, à valeur contraignante, sont ensuite convenues.

Il incombe généralement à la direction d'école de signaler les cas de possible mise en danger du bien-être de l'enfant à l'Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA).

Outre les cas particuliers, les travailleuses et travailleurs sociaux s'engagent en faveur des structures visant à prévenir ou à résoudre les dangers et les risques pour le bien-être des enfants et des adolescentes et adolescents. En effet, un enfant doit se sentir en sécurité pour pouvoir apprendre.

Formats du travail social en milieu scolaire

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire proposent leurs offres de conseil, d'aide et de protection dans les cadres suivants :

Conseil personnalisé

Les enfants et les adolescentes et adolescents peuvent discuter de leurs préoccupations dans le cadre de consultations individuelles.

Conseil à des groupes et interventions en classe

Le PER accorde une grande importance aux capacités transversales. Au cours de leurs interventions auprès de classes et de groupes, les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire aident les enfants, les adolescentes et adolescents et les spécialistes de l'école à identifier de nouvelles possibilités d'action et de ce fait, contribuer à créer une culture positive au sein de la classe et de l'école.

Collaboration avec les parents

Les parents peuvent adresser leurs questions d'ordre éducatif ou social directement aux travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire.

Si nécessaire, les parents sont inclus dans les processus de conseil, dans l'idéal en accord avec les enfants ou adolescentes et adolescents, mais toujours avec l'information préalable de ces derniers.

La participation des parents à une culture scolaire positive est par ailleurs encouragée.

Conseil spécialisé

Le travail social en milieu scolaire soutient les spécialistes scolaires et les directions d'école en fonction des cas et indépendamment de ceux-ci.

Participation au développement de l'école

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire offrent un conseil spécialisé s'agissant de la mise sur pied de projets de prévention et de promotion de la santé ainsi que du développement de la culture de l'école.

Mise en réseau et transmission à des services externes

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire créent des réseaux avec des services spécialisés et des offres destinées aux enfants et aux adoles-

centes et adolescents qui sont externes à l'école. Ils apportent le point de vue des enfants et des adolescentes et adolescents tant en fonction des cas qu'indépendamment de ceux-ci. Ils s'occupent également de référer les enfants et les familles à d'autres services spécialisés.

Documentation des cas

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire assurent la documentation des tâches et des cas ainsi que la suppression des dossiers conformément à la législation du canton de Berne en matière de protection des données. L'obligation de surveillance s'agissant du traitement et de l'organisation des données est du ressort de la personne responsable du travail en milieu scolaire (et ne doit pas être partagée avec des tiers en l'absence des bases légales nécessaires). La documentation des tâches et des cas fournit une vue d'ensemble des processus relatifs aux cas et des travaux en cours. Elle sert à l'assurance et au développement de la qualité du travail social en milieu scolaire.

Développement de la qualité

Les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire veillent à contrôler et à développer régulièrement les bases conceptuelles et l'organisation du travail social en milieu scolaire tant sur le plan des structures que des processus.

Analyse des besoins

Les besoins des enfants et des adolescentes et adolescents dans le domaine du travail social en milieu scolaire font l'objet d'études régulières, réalisées selon une démarche participative. La personne responsable du travail social en milieu scolaire doit mettre à disposition les instruments nécessaires pour cette tâche.

Autoévaluation

Outre les perfectionnements et les séances d'intervision et de supervision, les responsables et les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire procèdent à une analyse et à une évaluation périodiques de leur travail et des résultats obtenus, qu'ils consignent dans un rapport annuel. Le rapport est ensuite transmis aux écoles et aux institutions sociales. La personne responsable du travail social en milieu scolaire met à la disposition des travailleuses et travailleurs sociaux les instruments nécessaires pour cette tâche.

Évaluation globale

L'organisation générale du travail social en milieu scolaire fait périodiquement l'objet d'analyses et d'évaluations basées sur les données. Dans ce cadre, les bases conceptuelles, les structures et les processus du travail social en milieu scolaire sont évalués et développés.

Qualité des résultats

Les objectifs visés sont les suivants :

Disponibilité

Le travail social en milieu scolaire propose des prestations adaptées aux différents âges des enfants et des adolescentes et adolescents.

Connaissances des offres

Tous les enfants et les adolescentes et adolescents connaissent les offres du travail social en milieu scolaire et savent comment les utiliser.

Accessibilité

Tous les enfants et les adolescentes et adolescents sont en mesure de joindre le travail social en milieu scolaire d'une manière rapide, facile et adaptée à leur âge.

Ouverture

Les enfants et les adolescentes et adolescents peuvent s'adresser au travail social en milieu scolaire pour toutes leurs questions, difficultés ou demandes.

Image

Les enfants et les adolescentes et adolescents considèrent les travailleuses et travailleurs sociaux en milieu scolaire comme des professionnels de confiance. Ils peuvent participer facilement et librement aux offres et savent qu'aucune information ne peut être transmise à des tiers sans leur consentement (à l'exception des situations dans lesquelles eux-mêmes ou des tiers sont en danger).

Retours d'expérience

Les enfants et les adolescentes et adolescents ont la possibilité de s'exprimer sur le travail social en milieu scolaire d'une manière adaptée à leur âge et de faire part de réclamations éventuelles sans risquer de sanction.

Professionalisme

Les bases conceptuelles du travail social en milieu scolaire ainsi que l'organisation des structures et des processus qui en découle s'inscrivent dans le cadre du discours spécialisé actuel du travail social en milieu scolaire.

Reconnaissance de la profession

Le profil du travail social en milieu scolaire est clairement défini et connu. Les groupes d'intérêt connaissent les prestations. Des collaborations reposant sur des objectifs communs sont établies au sein de l'école et avec des services spécialisés externes.

Autonomie professionnelle

Le travail social en milieu scolaire est intégré à l'organisation scolaire sur les plans de la structure, des processus et des locaux. Son autonomie professionnelle est vivement requise.

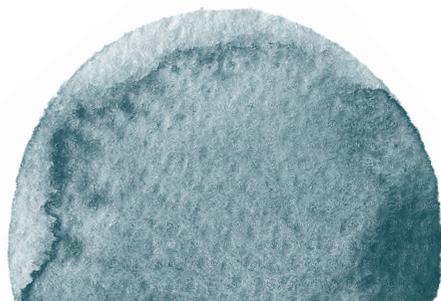
Ancrage socio-spatial

Le travail social en milieu scolaire est intégré sur le plan conceptuel dans les services locaux d'aide à l'enfance et à la jeunesse.

Développement et pilotage

Le travail social en milieu scolaire s'engage pour garantir la mise sur pied et le développement d'offres pour les enfants et les adolescentes et adolescents conformément à la protection des données.

- Ahmed, S./Fischer, M. (2020). **Schulsozialarbeit.** In: Bovin, J.-M./Knöpfel, C./Hugentobler, V./Tecklenburg, U. (éd.). Wörterbuch der Schweizer Sozialpolitik. Zurich et Genève: Seismo. 407–409. Consultable en libre accès sous: <https://www.seismoverlag.ch/de/pdfgen/18630/>
- Braun, K.-H./Wetzel, K. (2018). **Schule und Soziale Arbeit.** In: Otto, H.-U./Thiersch, H./Treptow, Rainer, Ziegler, H. (éd.). Handbuch Soziale Arbeit. Munich: Reinhardt. 1325–1332.
- Spies, A. (2018). **Schule und Soziale Arbeit.** In: Grasshoff, G./Renker, A./Schröer, W. (éd.). Soziale Arbeit. Eine elementare Einführung. Wiesbaden: Springer Fachmedien. 133–150.





AvenirSocial

Association professionnelle suisse du travail social

Schwarztorstrasse 22

Case postale, 3001 Berne

031 380 83 00

www.avenirsocial.ch

**Verein Berner Schulsozialarbeit BeSSA**

Case postale, 3001 Berne

077 416 01 05, info@bessa.swiss

www.bessa.swiss