



Lignes directrices :

qualité dans le travail social en milieu scolaire

Sommaire

A	Introduction	3
B	Principes	4
B 1	Déontologie	4
B 2	Idées directrices	4
B 3	Profil professionnel	4
B 4	Définition	4
B 5	Attitude fondamentale et attitude de travail	5
B 6	Modèles du travail social en milieu scolaire	6
B 7	Descriptif de poste	7
C	Qualité structurelle	7
C 1	Taux d'activité	7
C 2	Place de travail	7
C 3	Lignes directrices concernant le temps de travail	7
C 4	Supérieur hiérarchique direct	8
C 5	Moyens de communication	8
C 5.1	Accompagnement stratégique	8
C 5.2	Conférence des maître-sse-s, colloques	8
C 5.3	Colloque d'équipe entre travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire	8
C 5.4	Supervision	8
C 5.5	Intervision avec d'autres travailleurs et travailleuses sociales en milieux scolaire	8
C 6	Saisie des données / Protection des données / Statistiques	9
C 6.1	Saisie des données	9
C 6.2	Protection des données	9
C 6.3	Statistiques	9
C 7	Rapport annuel	9
C 8	Entretien avec les collaborateurs et collaboratrices	9
C 9	Formation continue et post-grade	9
D	Qualité des procédures	9
D 1	Procédures clefs	9
D 1.1	Consultation	10
D 1.2	Conduite de projets	11
D 1.3	Collaboration et mise en réseau	11
E	Résultats qualité / Satisfaction des usagers et usagères / Evaluation	12
E 1	Réflexion concernant la satisfaction des usagers et usagères	12
E 1.1	Réflexion personnelle/évaluation interne	12
E 1.2	Evaluation par des tiers	12
E 2	Gestion des plaintes	12

A Introduction

Le travail social en milieu scolaire (TSMS) est un champ de travail récent du travail social, lequel est implémenté dans toujours plus d'établissements scolaires. Cette offre rencontre un accueil favorable et des établissements scolaires de nombreuses communes, parfois en collaboration avec les offices d'aide à la jeunesse, ont créé des postes de travail pour le TSMS.

Pour la création de ces postes de travail, chaque commune a défini pour elle ce que l'on pouvait comprendre par TSMS et dans quel domaine pouvait être engagé le personnel spécialisé. Une des conséquences est que de grandes disparités existent entre les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire quant à leurs missions. Cette pluralité offre de riches possibilités et des conditions cadres optimales pour les autorités scolaires. En revanche, cela occulte aussi le danger que le champ du TSMS ne réussisse à avoir une identité qui lui soit propre. Il est ainsi difficile à long terme que cette pluralité puisse assurer la qualité, du fait qu'aucun standard unanimement reconnu ne soit à disposition et à l'aune duquel le travail puisse être évalué.

Les lignes directrices présentées ici doivent fournir pour les écoles, pour ce qui concerne le soutien des mineurs, une présentation claire du champ du TSMS. Elles doivent offrir un aperçu des aspects significatifs du TSMS à l'attention des autorités, les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire et toute autre personne intéressée, tout en contribuant à l'assurance qualité et à son développement.

Les lignes directrices s'appuient, entre autres sur les «Recommandations cadre» d'AvenirSocial, professionnel-le-s travail social Suisse et l'association SchulsozialarbeiterInnen-Verband (SSAV).

Le groupe de travail TSMS d'AvenirSocial a adapté les lignes directrices aux standards nationaux. Elles ont été adoptées par le comité suisse d'AvenirSocial et par le comité du SSAV en 2010. Elles remplacent les Lignes directrices en matière de qualité d'AvenirSocial de 2004 et le Profil professionnel du TSMS produit par le SSAV en 2007.

Editeurs :

AvenirSocial
Professionnel-le-s travail social Suisse
Schwarztorstrasse 22, CP 8163, 3001 Berne
031 380 83 00
info@avenirsocial.ch / www.avenirsocial.ch

SchulsozialarbeiterInnen-Verband (SSAV)
sekretariat@ssav.ch / www.ssav.ch

B Principes¹

B 1 Déontologie²

Les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire se réfèrent au code de déontologie d'AvenirSocial, Professionnel-le-s travail social Suisse.

B 2 Idées directrices

- Le travail social en milieu scolaire (TSMS) soutient et encourage la capacité des enfants et des adolescent-e-s à atteindre pour eux-mêmes et leur environnement des conditions de vie satisfaisantes.
- Le TSMS s'engage pour des conditions qui permettent le développement harmonieux des enfants et adolescent-e-s.
- Le TSMS contribue à prévenir, alléger et résoudre les problèmes personnels et sociaux avec des mesures ciblées.
- Le TSMS encourage la collaboration entre l'école et les parents.
- Le TSMS offre avec ses interventions et activités dans divers domaines, une contribution permanente au développement de l'école.

B 3 Profil professionnel

Un profil professionnel doit pouvoir être adapté aux conditions des communes qui dirigent les établissements scolaires et le TSMS considéré comme un champ de travail en soi. Il est ainsi censé développer ce processus. Il fait donc tout à fait sens, lorsque dans un groupe de travail, sont représentés des membres des autorités, de l'école et du travail social issus de la commune/région.

B 4 Définition

Le TSMS est un champ professionnel du travail social et en utilise les méthodes et principes. Il collabore avec d'autres professionnel-le-s en interdisciplinarité. Les théories et la pratique que TSMS s'oriente en direction de l'action du travail social.

Le TSMS est un partenaire à part entière de l'école, lequel coopère comme domaine indépendant.

Le TSMS participe à l'organisation de l'établissement scolaire.

Le TSMS fait partie de l'école, quelque soit ses modèles d'organisation (par ex. publique, professionnelle, privée, communale ou cantonale).

Le TSMS promeut et soutient l'intégration des élèves dans l'école et tente de les y maintenir.

Le TSMS offre aux élèves le soutien nécessaire pour surmonter leur quotidien (scolaire).

B 5 Attitude fondamentale et attitude de travail

Les principes suivants décrivent les fondements sur lesquels s'appuie le travail du TSMS. Ils font l'objet de discussion dans les théories du travail social et ont fait leurs preuves dans la pratique.

Principe du travail relationnel

Le travailleur social en milieu scolaire soutient les élèves, les enseignant-e-s et les parents dans un esprit constructif propre à contribuer à l'amélioration de l'ambiance de l'établissement scolaire. La construction de bonnes relations de travail constitue les fondements d'un agir réussi.

Cela signifie concrètement:

- les personnes concernées sont perçue avec estime
- l'approche est transparente, orientée sur les objectifs et donne confiance

¹ Les points B1 à B4 forment les principes émis dans les recommandations cadres d'AvenirSocial www.avenirsocial.ch et de l'association SchulsozialarbeiterInnen-Verband SSAV www.ssav.ch

² Référence, Code de déontologie du travail social en Suisse: AvenirSocial, Secrétariat général Suisse, Schwarztorstr. 22, 3001 Bern

- une présence en temps élevée et le fait d'être facilement atteignable
- la participation à des événements scolaires et rencontres diverses

Principe de l'orientation selon les ressources

Les conseils du TSMS s'orientent en fonction des ressources des usagers et usagères et sont orientés vers les solutions dans une perspective systémique.

Cela signifie concrètement

- le TSMS travaille avec les forces et capacités des usagers et usagères
- il s'oriente aux objectifs mêmes des usagers et usagères
- il renforce l'estime de soi et promeut l'autodétermination.

Principe de l'orientation selon les processus

Le TSMS prend en compte la situation des usagers et usagères. Il s'oriente en fonction de leurs objectifs. Le TSMS s'intéresse aux processus, à l'inverse de la recherche des résultats. Cela soutient ainsi l'authenticité des mandats et des motivations dans les processus de changement.

Cela signifie concrètement :

- les conseils fournis sont adaptés en fonction des thèmes et processus
- les besoins des usagers et usagères sont pris en compte durant la phase de consultation
- les mesures, contrats ou les accords passés sont régulièrement évalués et réadaptés
- diverses méthodes des professionnel-le-s du travail social sont utilisées.

Principe de l'orientation systémique

La réflexion et l'agir du TSMS est orientée systémique et se réfère non exclusivement sur l'individu.

Cela signifie concrètement :

- les personnes et systèmes environnant les usagers et usagères sont pris en compte quant aux recherches de solutions.
- les référent-e-s issus de la famille, de l'école et d'autres systèmes apparentés sont considérés dans le travail.

Principe de médiation

Le travail qui vise des conditions sociales harmonieuses nécessite la prise en compte de toutes les personnes concernées.

Cela signifie concrètement :

- le consensus est trouvé dans toute recherche de solution
- des solutions satisfaisantes correspondent aux besoins des personnes et systèmes concernés
- le principe de participation de tous les intéressés prévaut dans toute discussion.

Principe de prévention et d'intervention précoce

Des états et évolutions non souhaitées sont appréhendées par des mesures de prévention et d'actions anticipatrices.

Cela signifie concrètement :

- le TSMS est informé des événements sociaux qui se déroulent dans l'établissement scolaire
- le TSMS est sensibilisé aux dangers présents qui peuvent avoir un effet sur le développement des usagers et usagères.

- le TSMS développe activement des mesures de prévention et contribue à leur mise en œuvre
- le TSMS perçoit les évolutions problématiques, informe et réagit à temps.

B 6 Modèles du TSMS

Il existe différents modèles de collaborations entre le travail social et l'école. Les modèles du TSMS peuvent se distinguer par leur manière de faire, concernant leur organisation et la manière dont ils doivent être liés à l'école. Quel que soit le modèle, la coopération est une condition essentielle pour permettre toute collaboration. Si un modèle fonctionne ou si on s'en approche, cela est, d'une part dépendant du type de liens structurels entre le travail social et l'école qui existent au niveau de l'organisation et d'autre part sur la manière dont s'entendent les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire et les enseignant-e-s. Une systématisation grossière des modèles peut s'entendre par «addition» et «intégration».

Systematisation et signes distinctifs des divers modèles de coopération :

	intégré	additionné
organisationnel	Le TSMS est intégré comme division ou fonction et son positionnement figure sur l'organigramme de l'école.	Le TSMS opère comme division indépendante et ne fait pas partie de l'organisation interne de l'école.
interactionnel (agissant)	Les tâches du TSMS et de l'école sont coordonnées par des objectifs communs. Au mieux, elles se déduisent d'une conception commune et d'un cadre théorique identique.	Les tâches et objectifs du TSMS sont additionnées aux méthodes et objectifs de l'école. Il n'y a pas de détermination commune et les procédures de coordinations sont faibles.

De cette matrice se laissent déduire quatre modèles types :

- a) Le TSMS est intégré d'un point de vue organisationnel et ses tâches sont intégratives.
- b) Le TSMS est intégré d'un point de vue organisationnel et ses tâches sont de type additionnée.
- c) Le TSMS est additionné de manière organisationnelle et ses tâches sont de type additionnée.
- d) Le TSMS est additionné de manière organisationnelle et ses tâches sont intégratives.

Les questions suivantes se posent quant au choix des modèles pour que le TSMS puisse être à même d'assurer la qualité :

- Est-ce que le modèle permet qu'au niveau organisationnel, on ait de bonnes conditions cadres permettant la coopération et l'apport de résultats?
- Est-ce que le modèle est apte à ce que les enseignant-e-s et les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire coopèrent et qu'ils puissent atteindre des objectifs communs tout en maintenant les spécificités professionnelles de chacun-e?

Finalement, le modèle qui sera utilisé est dépendant des spécificités des conditions locales, du processus d'implémentation du TSMS et des représentations que l'on s'en fait. Tous les modèles sont en soi possibles. Ils peuvent par exemple émerger de phases pionnières et/ou de consolidation. Le choix de ces modèles doit être le résultat de décisions stratégiques conscientes. Dans la pratique, les modèles a) et d) ont particulièrement fait leurs preuves.

B 7 Descriptifs de poste

Les descriptifs de poste règlent les points suivants :

- Les objectifs du TSMS au sein de l'établissement scolaire
- L'implémentation et l'engagement organisationnel et hiérarchique
- Les exigences du profil
- L'énumération des différentes tâches du TSMS
- La formulation de critères pour l'assurance qualité et le contrôle
- Les droits et devoirs.

C Qualité structurelle

C 1 Taux d'activité

L'organisation de l'offre n'est pas exclusivement dépendante du taux d'emploi.

Une quantité de facteurs ont une influence, comme par exemple :

- La formation et l'expérience des travailleurs et travailleuses sociales
- Les formes d'organisation du ou des postes de TSMS
- Âge des enfants ou des jeunes
- Particularités structurelles de l'établissement scolaire
- Population de la commune où se situe l'école

Selon les recommandations cadre, un travailleur ou une travailleuse sociale en milieu scolaire n'est pas pour un 80% de poste responsable de plus de 300 élèves. Pour un taux de 100%, max 400 élèves. Cette recommandation permet, aux côtés des offres décrites dans ce document, au TSMS d'assurer une prévention circonstanciées.

Le taux minimum pour un engagement de devrait pas correspondre à moins de 50%.

C 2 Place de travail

Il y a à disposition par établissement scolaire un espace pour les consultations et pour le travail de groupe.

L'infrastructure suivante est nécessaire :

- Un numéro de téléphone propre
- Téléphones mobiles
- Adresse courriel propre
- Ordinateur
- Installation bureautique de base
- Armoire pour les dossiers qui se ferme à clef
- Poubelle de destruction de documents
- Infrastructure pour les consultations
- L'achat de littérature et de matériel spécialisés figure au budget.

C 3 Lignes directrices concernant le temps de travail

L'engagement se fait d'après un horaire annualisé.

Sous temps de travail, on comprend le temps de travail officiel qui est à disposition des groupes d'usagers et usagères. Une part de ce temps de travail doit être réservée pour l'administration, le travail conceptuel, tout type de colloque, l'intervision, la supervision, etc. et doit être dans une proportion fondée objectivement pour le travail auprès des usagers et usagères.

Afin de pouvoir offrir le maximum de temps auprès des groupes d'usagers et usagères, les vacances doivent être prises durant les vacances scolaires. Les vacances des collaborateurs et collaboratrices qui tomberaient hors des vacances scolaires doivent dans la mesure du possible être rattrapées durant les périodes scolaires.

C 4 Supérieur hiérarchique direct

Le poste hiérarchique direct est nommément connu. Les tâches de cette personnes sont :

- Direction du personnel TSMS
- Vérification de la qualité selon le concept
- Entretien d'évaluation avec les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire
- Négociations salariales
- Liaison avec les autorités scolaires
- Développement stratégique et collaboration avec les travailleurs et travailleuses scolaires

C 5 Moyens de communication

C 5.1 Accompagnement stratégique

L'accompagnement stratégique est assuré par un groupe interdisciplinaire d'expert-e-s issu-e-s de la commune, de l'école, de l'aide à la jeunesse et/ou du service social. Ce groupe soutient la construction du TSMS et son ancrage dans le service scolaire. Il est le reflet du travail des travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire. Il se rencontre au début de manière régulière, soit environ tous les trois mois. Il peut être dissous ultérieurement ou restructuré (par ex. pour des questions de prévention).

C 5.2 Conférence des maître-sse-s, colloques

Les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire peuvent participer aux colloques d'établissement. Leur participation fait partie de leur travail de réseau avec le corps enseignant.

C 5.3 Colloques d'équipes internes aux travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire

Un colloque interne a lieu si plus de deux travailleurs ou travailleuses sociales en milieu scolaire sont engagé-e-s par la commune qui dirige l'école sont engagé-e-s.

Les contenus sont :

- Discussion de situation/réflexion
- Travail sur des projets
- Travail conceptuel
- Administration/gestion des rendez-vous

C 5.4 Supervision

La supervision sert à la réflexion sur les situations rencontrées. Les questions stratégiques qui contribuent à la construction ou à l'ancrage de l'offre tout comme le développement de l'équipe peuvent être des objets de supervision. La supervision est menée par une personne librement choisie et qui est reconnue comme superviseur ou superviseuse. L'ampleur de la supervision est corrélée au besoin. Il fait sens qu'un plafond financier annuel soit défini.

C 5.5 Intervision avec d'autres travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire

Les travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire peuvent se rencontrer entre eux dans des groupes d'intervision (par ex. groupes de liaison régionaux). L'intervision sert principalement de réflexion sur les situations rencontrées. La fréquence des séances est réglée au cas par cas et doit s'inscrire dans les lignes directrices décrites au point C5.3.

C 6 Saisie des données / Protection des données / Statistiques

C 6.1 Saisie des données

Dans le cas d'un service de consultation indépendant, le TSMS saisit un minimum de données. Celles-ci contiennent des données personnelles, un journal sommaire comportant les problèmes et les objectifs définis.

C 6.2 Protection des données

La définition de la protection des données correspond aux lignes directrices cantonales tout comme au code de déontologie d'AvenirSocial.

C 6.3 Statistiques

Les statistiques du TSMS contiennent: le nombre de situations, les types de demandes des usagers et usagères, la répartition du temps de travail.

C 7 Rapport annuel

Le TSMS rédige une fois par an un rapport annuel qui est envoyé aux cercles intéressés et adressé publiquement au secrétariat de l'école. Le rapport annuel donne des renseignements sur le travail du TSMS et traite des points suivants :

Rapport sur les buts atteints durant l'année écoulée

Résultats des évaluations d'un groupe d'usagers et d'usagères

Statistiques et leur interprétation

Programme annuel, c'est-à-dire les objectifs annuels

C 8 Entretien d'évaluation avec les collaborateurs et collaboratrices

Afin d'assurer la qualité du TSMS, il se fait au moins un entretien d'évaluation avec les collaborateurs et collaboratrices par an. Des critères et des objectifs annuels sont élaborés avec le ou la professionnelle. On veillera à trouver une personne issue du travail social si le ou la supérieure ne provient pas de ce domaine. Une partie de ces entretiens compose l'évaluation.

C 9 Formation continue et formation post-grade

Des formations continues et post-grades sont souhaitées pour travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire.

Des possibilités de formation continue et post-grade sont discutées dans le cadre de l'évaluation des collaborateurs et collaboratrices. Un budget est consacré à cet effet. Le financement de formations continues est réglé individuellement et s'oriente en fonction des possibilités de l'organisation porteuse.

D Qualité des procédures

Au centre du travail du TSMS figurent les enfants et les jeunes de la commune où se situe l'établissement scolaire. Dès qu'apparaissent des problématiques en lien avec ces groupes d'usagers et d'usagères, le personnel enseignant, les parents, les autorités ou les services spécialisés peuvent recourir aux services du TSMS.

La collaboration et le lien avec des services hors de l'école donnent au TSMS la possibilité de contribuer à la vie des enfants et des jeunes hors du cadre scolaire.

D 1 Procédures clefs

Les procédures méthodologiques mentionnées n'ont aucune prétention d'exhaustivité et peuvent être complétées en situation.

D 1.1 Consultation

D 1.1.1 Ecoliers et écolières

Problématique	Objectifs	Méthodes
<ul style="list-style-type: none">• Problème social.• Problème personnel• Problème familial.• Difficulté avec le corps enseignant / les personnes de contact.• etc.	<ul style="list-style-type: none">• Les situations critiques sont en raison de la proximité du TSMS désamorçées.• Le développement personnel des enfants et jeunes peut être encouragé/renforcé.• Les enfants et les jeunes ont des stratégies pour sortir des problèmes et les utilisent.	<ul style="list-style-type: none">• Conseils.• Travail en groupes ou en classe.• Travail de motivation.• Elaboration de contrats, soumis régulièrement à évaluation.• Collaboration avec des tiers ou autres services.• Triage.

D 1.1.2 Parents et représentants légaux

Problématique	Objectifs	Méthodes
<ul style="list-style-type: none">• Problématique dans l'éducation et dans le quotidien.	<ul style="list-style-type: none">• Les situations critiques sont désamorçées.• Les parents ont des outils les aidant dans leurs tâches éducatives.• Les compétences éducatives des parents sont renforcées.• Les relations entre parents et enfants/jeunes sont meilleures.	<ul style="list-style-type: none">• Conseils• Contrats et évaluation.• Soirée de parents sur thèmes spécifiques.• Collaboration avec des tiers ou d'autres services.• Transmission de références auprès d'autres personnes de contact.

D 1.1.3 Personnel enseignant

Problématique	Objectifs	Méthodes
<ul style="list-style-type: none">• Questions ou problèmes sociaux en lien avec les élèves.• Problèmes sociaux dans la gestion des classes.• etc.	<ul style="list-style-type: none">• Les situations critiques sont désamorçées.• Le corps enseignant connaît des stratégies de résolution des problèmes et sait les utiliser.• La connaissance du contexte offre au corps enseignant une meilleure compréhension de la situation, par là son acceptation.• Les relations entre les intéressés-e-s sont détendues.• Sensibilisation pour des thèmes du domaine social.	<ul style="list-style-type: none">• Discussion de cas et conseils dans le contexte de l'école.• Intervention dans les classes.• Animation de discussions.• Médiation.• Travail de groupe ou avec des classes.• Offre de nouvelles prestations.• Mise en évidence de nouvelles tendances.

D 1.2 Travail autour de projets

D 1.2.1 Travaux de groupes ou avec des classes

Problématique	Objectifs	Méthodes
<ul style="list-style-type: none">• Exclusion/mobbing au sein de la classe.• Problèmes de comportement de plusieurs élèves en classe.• Problèmes de motivation.• Violence.• Dépendances• Questions de genre.• Etc.	<ul style="list-style-type: none">• Les compétences sociales des élèves s'améliorent.	<ul style="list-style-type: none">• Travaux en groupes ou en classe sur des thèmes spécifiques, selon le thème, garçons et filles mélangés• «No Blame Approach»• Selon besoin, implication de services tiers.• Elaboration de contrats, de règles, de conciliation, etc. avec le groupe et régulièrement réévalué par TSMS.

D 1.2.2 Projets de préventions

Objectif de la prévention primaire : identification des possibles facteurs de risques et en collaboration avec les intéressé-e-s, recherches de solutions.

Objectif de la prévention secondaire : collaboration avec les questions de prévention au niveau stratégique ; Participation dans l'élaboration de concepts de prévention au sein de l'école.

Thèmes de prévention	Méthodes	Prévention de la violence
<ul style="list-style-type: none">• Prévention des dépendances.• Participation• Santé• Etc.	<ul style="list-style-type: none">• Contribution à la promotion de la santé• Promotion d'une structure positive de l'établissement scolaire.	<ul style="list-style-type: none">• Workshops• Projets sur thèmes spécifiques.• Projets avec classe et/ou avec implication niveaux supérieurs.• Travaux de groupes (garçons et filles mélangé ou non).

D 1.3 Collaboration et mise en réseau

D 1.3.1 Collaboration avec le corps enseignant

Le TSMS soutient les enseignant-e-s en lien avec les questions sociales et les élèves. Il les sensibilise concernant les évolutions et tendances, que ce soit dans un groupe, une classe ou dans l'environnement scolaire. Même si les élèves sont conduits auprès du TSMS en raison de leur comportement inadéquat, il n'est pas du ressort des travailleurs et travailleuses sociales en milieu scolaire de donner des sanctions. La tâche du TSMS est de développer des stratégies avec les élèves, de porter une réflexion sur leurs comportements, et ce afin qu'ils et elles puissent modifier leur comportement. Le TSMS peut aussi être impliqué comme modérateur dans les entretiens avec les parents. La collaboration avec le corps enseignant se base sur des contrats de collaboration établis en commun et sur un mode coopératif.

D 1.3.2 Collaboration avec la direction de l'école

Afin de garantir l'indépendance dans l'unité scolaire, le TSMS est subordonné pour l'opérationnel à l'autorité scolaire ou à un service tiers. La direction de l'école collabore avec le TSMS (échanges réguliers).

D 1.3.3 Collaboration avec le service d'entretien

Des échanges réguliers entre le service d'entretien et le TSMS permet de reconnaître à temps les tendances aux abords de l'établissement scolaire. En principe, le personnel d'entretien fait part de ces observations d'abord à la direction de l'établissement ou au conseil d'établissement, qui ensuite s'en réfère au TSMS.

D 1.3.4 Collaboration avec les instances supérieures

Le TSMS est subordonné à l'autorité scolaire et/ou à un service tiers. La collaboration est réglée dans un descriptif de poste. Si le TSMS est subordonné à un service tiers, la collaboration est à définir d'un commun accord et réglée par écrit.

D 1.3.5 Collaboration avec des services spécialisés

Afin de clarifier les interfaces et d'éviter les doublons, une collaboration intensive entre les différentes disciplines est indispensable. Pour ce faire, il peut être utile de répartir les tâches dans le travail auprès des usagers et usagères selon les connaissances des un-e-s et des autres et selon leurs disponibilités.

D 1.3.6 Lien avec le niveau communal

A l'intérieur des communes, des espaces doivent être créés afin d'assurer la liaison entre les instances concernées, par ex. avec le service d'animation jeunesse, les autorités religieuses, etc.

D 1.3.7 Réseau spécialisé

- Direction de l'école, Service de consultation jeunes ou famille, Service psychiatrique pour mineurs, Service de consultation éducatif
- Service de psychologie scolaire, Autorité tutélaire, Protection de l'enfance
- Animation jeunesse
- Autres services impliqués

E Résultat qualité / Satisfaction de l'utilisateur ou utilisatrice / Evaluation

La qualité des résultats du travail peut être évaluée grâce à la satisfaction de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. Pour ce faire, la base se réfère au concept du TSMS et aux lignes directrices du management qualité.

E1 Réflexion concernant la satisfaction de l'utilisateur ou utilisatrice

E 1.1 Réflexion propre/Evaluation interne

Les titulaires évaluent régulièrement la qualité de leur travail. Les groupes d'utilisateurs et utilisatrices sont sollicités une fois par an pour répondre à un questionnaire écrit portant sur la qualité du TSMS. Le questionnaire est élaboré par le TSMS, transmis et évalué.

E 1.2 Evaluation par un service externe

Une évaluation externe contribue à l'assurance et à l'amélioration de la qualité du travail du TSMS. Cela relève de la compétence et de la responsabilité des autorités hiérarchiques.

E 2 Gestion des plaintes

L'instance qui gère les plaintes est l'autorité hiérarchique. La procédure répond aux lignes directrices habituelles de la commune sur laquelle se trouve l'établissement scolaire.