



ÉTUDE DE CAS

Petits pas, Grands pas dans le département **de l'Ain (01)**

SOMMAIRE

INTRODUCTION

P.2

LE CONTEXTE

P.3

LA CHRONOLOGIE

P.4

N°1 : LES ENQUÊTES

P.5

N°2 : LA COMMUNICATION

P.7

N°3 : LA FORMATION

P.10

INTRODUCTION

PETITS PAS, GRANDS PAS C'EST QUOI ?

Petits pas, Grands pas® (PPGP) est un projet qui a été implanté par l'Agence des nouvelles interventions sociales et de santé (l'ANISS) de 2017 à 2023.

Depuis le 1er juillet 2023, cette démarche est portée par l'Agence Kalía, nouvelle actrice dans le champ de la prévention et de la protection de l'Enfance, en collaboration avec les services publics.

L'OBJECTIF

Petits pas, Grands pas a pour objectif d'augmenter la capacité des services de PMI à lutter contre les effets délétères des inégalités sociales sur le développement des enfants et la santé des familles.

PETITS PAS, GRANDS PAS DANS L'AIN

Dans le département de l'Ain, la démarche Petits pas, Grands pas a été développée dans le **cadre de la stratégie nationale de prévention et de protection de l'enfance** (SNPPE). Pour rappel, cette stratégie vise à mieux protéger les droits des enfants et à améliorer la prise en charge par l'ASE dans l'objectif d'offrir les mêmes chances et les mêmes droits à tous les enfants.

LE CONTEXTE

L'ORGANISATION DU TERRITOIRE

Le service de PMI du département de l'Ain est composé d'une soixantaine de professionnels.

La répartition territoriale rattache les médecins et les sage-femmes aux responsables PMI de territoire, les autres professionnels de PMI (majoritairement des infirmières puéricultrices) au responsable de secteur social.

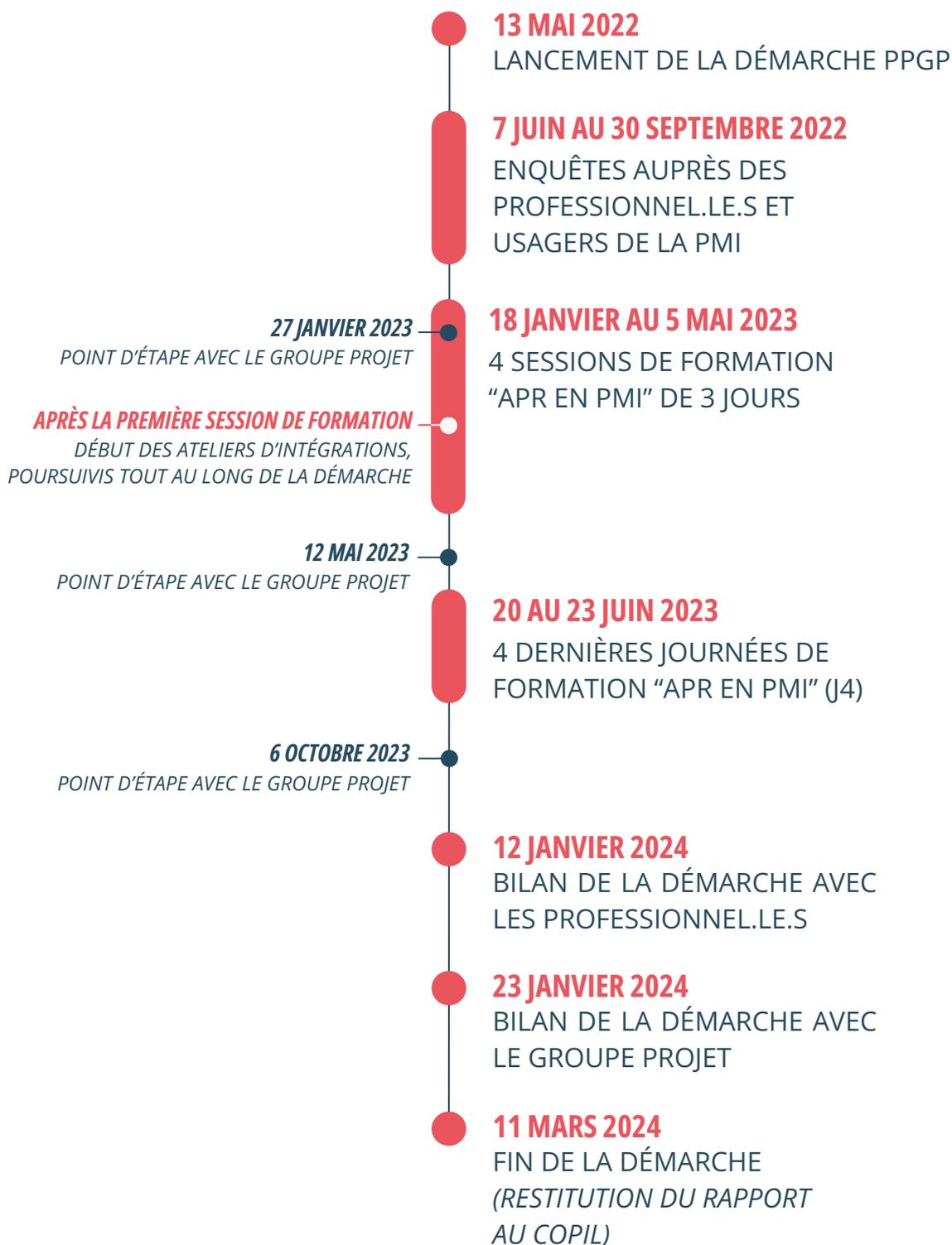
MIXITÉ DES TERRITOIRES

Dans l'Ain on retrouve de la mixité sur ses territoires, notamment au sud et à l'est du département.

En effet, on y retrouve une zone fortement urbanisée à proximité de Lyon, ainsi qu'à proximité de Genève, puis une zone centrale plus hétérogène avec des inégalités qui s'accroissent.

Il y'a aussi des zones rurales dans lesquels on retrouve des populations davantage isolées.

LA CHRONOLOGIE



N°1 : LES ENQUÊTES

LES ACTIVITÉS PRÉVENTIVES EN PMI

AUPRÈS DES PROFESSIONNEL.L.E.S

Les trois priorités des services de l'Ain

LE SOUTIEN À LA PARENTALITÉ
LA PRÉVENTION
LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Les moments de satisfaction auprès des familles

L'ADHÉSION DES FAMILLES AUX CONSEILS
DONNÉS
L'ÉVOLUTION FAVORABLE DES SITUATIONS
FAMILIALES
LES RETOURS POSITIFS DES PARENTS

Les moments de satisfaction en interne

TRAVAIL EN ÉQUIPE ET AVEC LES
PARTENAIRES EXTERNES
LE SENTIMENT D'UTILITÉ
POSSIBILITÉ D'ACCOMPAGNER LES
FAMILLE SUR LE LONG TERME

Les moments difficiles

CHARGE MENTALE ET PSYCHOLOGIQUE
MANQUE D'ADHÉSION DES FAMILLES
LE MANQUE DE RESSOURCES ET D'IMPORTANCE
ACCORDÉE À L'ACTION PRÉVENTIVE

LES ACTIVITÉS PRÉVENTIVES EN PMI

AUPRÈS DES USAGERS

Les points forts du service

L'ATTITUDE ET LA PRISE EN CHARGE PAR LES PROFESSIONNELS
(CONSEILS, ÉCOUTE, DISPONIBILITÉ, QUALITÉ DE SUIVI ET DE L'ACCOMPAGNEMENT)

L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE PMI
(PROXIMITÉ ET GRATUITÉ)

DES AXES D'AMÉLIORATION SIMILAIRES

Après avoir questionné les usagers et les professionnel.le.s sur les activités préventives de la PMI, ces derniers ont suggéré quelques pistes d'amélioration. On retrouve quelques similitudes entre les réponses des usagers et des professionnel.le.s :

- **L'amélioration de la communication sur les services offerts par la PMI**
- **L'amélioration/augmentation des ressources humaines et matérielles**

Par ailleurs, les usagers suggèrent également l'amélioration de **l'accessibilité des services**, entre autres, les amplitudes horaires, les accès aux ateliers de groupes et aux ressources médicales.

Du côté des professionnel.le.s, d'autres pistes d'amélioration sont évoquées telles que :

- **L'augmentation des temps d'échanges en équipe**
- **Le rééquilibrage de la charge de travail en identifiant les missions prioritaires**
- **Favoriser la collaboration avec les partenaires externes**



Cette étape de la démarche est importante pour décrire et réfléchir à l'adaptation ou la bonification des services existants.

De plus, l'évaluation des besoins et des services procure aux usagers une chance d'exprimer leur opinion sur les types de soutien qu'ils estiment nécessaire par rapport aux défis qu'ils peuvent rencontrer dans leur vie de parents. Elle permet de **tenir compte de leurs attentes**.

Enfin, elle offre également de prendre en compte le point de vue des professionnels sur les services délivrés dans leur centre de PMI. Ce processus évaluatif dynamique et participatif permet de mobiliser les professionnels par une réflexion sur les services mis en place dans leur centre de PMI et de **faire remonter aux instances dirigeantes les leviers et les freins** pour agir auprès des familles. Ces enquêtes ont donc permis de documenter l'avis des parents et des professionnels concernant les services offerts pour la petite enfance. L'objectif était de saisir l'adéquation entre les besoins des parents et les services proposés pour répondre à ces besoins.

N°2 : LA COMMUNICATION

Dans le département de l'Ain, une réforme importante a été entreprise concernant les supports de communication, s'inscrivant dans le contexte de la démarche Petits pas, Grands pas. Ce travail spécifique a bénéficié d'une synergie avec une réforme plus globale de la stratégie de communication du département, alignant ainsi les objectifs de Petits pas, Grands pas avec ceux du département.

UN GROUPE DE TRAVAIL DÉDIÉ

Un groupe de travail a été constitué pour se pencher sur l'élaboration et la révision des documents de communication. Ensemble ils ont travaillé sur différents éléments. Plusieurs réunions ont été fixées, avec des missions précises :

5 JUILLET 2022

TRAVAIL SUR :

- UN DOCUMENT EN COURS D'ÉLABORATION SUR LES MISSIONS DE LA PMI
- UN FLYER DÉJÀ EXISTANT CONCERNANT LES PERMANENCES ET CONSULTATIONS.

À L'AIDE DE LA GRILLE PEMAT-PMI

DECEMBRE 2022

FOCUS SUR LA RÉVISION DU FLYER ET DU SITE INTERNET DE LA PMI.

FÉVRIER 2023

DIFFUSION D'UN QUESTIONNAIRE AUX NOUVEAUX PARENTS POUR ÉVALUER LES COURRIER REÇUS EN ANTÉNATAL

Début 2023, le nouveau flyer sur les services de la PMI est validé

(Retrouvez le avant/après sur la page suivante)

AVANT

VOUS AVEZ UN ENFANT, VOUS VOUS POSEZ DES QUESTIONS, VOUS SOUHAITEZ DU SOUTIEN ?

Des professionnels de la petite enfance vous accueillent et vous accompagnent selon vos besoins

- Visites à domicile** pour peser votre bébé et répondre à vos questions
- Diversification alimentaire** Conseils et fiches pratiques données en fonction de l'âge de votre enfant
- Rencontres** de puéricultrices ou de médecins pour le suivi du développement de votre enfant, et du calendrier vaccinal
- Au fil du temps...** nous abordons aussi :
 - le sommeil, les rythmes de vie
 - les modes de garde...
 - le langage
 - les jeux, livres, la place des écrans, etc
 - les repères éducatifs
- Vous avez choisi d'allaiter ?** Soutien à l'allaitement maternel
- Autres actions :**
 - Atelier portage en écharpe
 - Atelier toucher masser « bien-être du bébé »
 - Lieu d'échanges et de partage...

AIN
le Département

CENTRE DÉPARTEMENTAL DE SOLIDARITÉ AMBÉRIEU
31 rue des Plattes
01500 Ambérieu-en-Bugey
04 74 38 59 66

Dates et lieux des consultations de jeunes enfants et des permanences d'infirmières puéricultrices :

AMBÉRIEU-EN-BUGEY
Centre départemental de Solidarité
31 rue des Plattes - 01500 Ambérieu-en-Bugey
- Permanences des infirmières puéricultrices sans rendez-vous
- Tous les mercredis et vendredis matin de 9h à 11h30

PONT D'AIN
Service départemental de Proximité
16 rue du 1^{er} septembre 1944 - 01160 Pont d'Ain
- Permanences des infirmières puéricultrices sans rendez-vous
- Tous les mardis de 9h à 11h30

SAINT-RAMBERT-EN-BUGEY
Service départemental de Proximité
14 rue Claude Mermet - 01230 Saint-Rambert-en-Bugey
- Permanences des infirmières puéricultrices sans rendez-vous
- Tous les mercredis après-midi de 14h à 16h

Tous ces accompagnements font partie des missions de la Protection Maternelle et Infantile. Ils sont gratuits. Ils s'adressent aux enfants de 0 à 6 ans.

APRÈS

VOUS AVEZ UN ENFANT, VOUS AVEZ DES QUESTIONS, VOUS SOUHAITEZ DU SOUTIEN ?

Des professionnels de santé vous accueillent et vous accompagnent, vous et vos enfants de 0 à 6 ans

Tous ces accompagnements sont gratuits et font partie des missions de la Protection Maternelle et Infantile (PMI) du Département.

www.pmi.ain.fr

AIN
le Département

CENTRE DÉPARTEMENTAL DE SOLIDARITÉ D'AMBÉRIEU
31 rue des Plattes - Ambérieu-en-Bugey

CONSULTATIONS MÉDICALES DE JEUNES ENFANTS ET PERMANENCES DE PUÉRICULTRICES SUR RENDEZ-VOUS AU 04 74 38 59 66

AMBÉRIEU-EN-BUGEY
Service départemental de solidarité
31 rue des Plattes
- Tous les mercredis et vendredis

PONT D'AIN
Service départemental de proximité
16 rue du 1^{er} septembre 1944
- Tous les mardis matins

SAINT-RAMBERT-EN-BUGEY
Service départemental de proximité
14 rue Claude Mermet
- Tous les mercredis après-midi

VOUS RENTRÉZ DE LA MATERNITÉ
Visite à domicile pour peser votre bébé et répondre à vos questions

VOUS AVEZ CHOISI D'ALLAITER
Soutien à l'allaitement maternel

VOYRE ENFANT GRANDIR, VOUS LI PROPOSEZ DE NOUVEAUX ALIMENTATIONS
Conseils et fiches pratiques

VENÉZ CONSULTER
des puéricultrices et des médecins pour le suivi de votre enfant, de ses vaccinations...

VOUS VOUS INTÉRESSEZ
au portage en écharpe, au toucher masser « bien-être du bébé »

VOUS SOUHAITEZ ÉCHANGER
AVEC D'AUTRES PARENTS
Contactez-nous !

AU FIL DU TEMPS... NOS ABRORDONS AUSSI
le sommeil, les rythmes de vie, les modes de garde... le langage, les jeux, les lectures, la place des écrans, etc, l'accompagnement éducatif

UN TRAVAIL QUI SE POURSUIT

Le groupe de travail a évalué, auprès de 23 familles, la pertinence des deux courriers et du flyer envoyés en anténatal.

Les résultats de cette enquête ont révélé que les flyers étaient mieux repérés que les courriers, qu'ils avaient davantage d'impact sur la communication. Selon les familles, les flyer sont attractifs, faciles à lire et donnent envie de rencontrer la PMI.

Suite à cette analyse, il a été proposé d'aller vers un courrier unique qui serait distribué avec un flyer.

UNE COMMUNICATION MULTICANALE

Au delà des documents papiers, le département a souhaité renforcer sa communication en sollicitant d'autres canaux.



Le magazine du département "Ici, c'est l'Ain"

Le magazine à renforcer sa communication sur les thématiques PMI. Un article publié dans le numéro de mars portait ainsi sur le sommeil de l'enfant, et renvoyait sur la page internet du département consacrée à ce sujet, annonçant des conférences à venir dans le cadre d'une action départementale.

La PMI a également été mise en avant dans la dernière édition magazine. Celui-ci inclut une demi-page sur les centres de santé. Cette visibilité accrue est un pas important pour sensibiliser le public aux services et au soutien offerts par la PMI.

Les réseaux sociaux

Quant aux réseaux sociaux, ici aussi la communication est renforcé puisque 1 publication par mois est dédiée à la petite enfance et aux services de la PMI.

Le site Internet

Il y a une volonté d'alimenter plus régulièrement le site internet du département avec des contenus relatifs à la PMI.

En résumé, la démarche PPGP a contribué à accélérer les progrès en matière de communication au sein du service PMI, en organisant des réunions plus régulières et en se concentrant sur l'amélioration de la clarté et de l'accessibilité de l'information pour les usagers.

N°3 : LA FORMATION

Avant la formation en présentiel, les professionnels ont visionné le e-learning "Stress, théorie de l'attachement et observations des interactions parents-enfant". Ce format a été particulièrement apprécié pour sa **flexibilité**, permettant aux professionnels d'aborder le sujet à leur propre rythme. Elle a aidé à formaliser et à clarifier des notions déjà connues, créant ainsi un langage commun parmi les professionnels

Ensuite, ce sont **62 professionnels** qui ont été formés à "l'Approche préventive fondée sur la relation d'aide en PMI"* , en présentiel. Ces sessions ont été assurés par Capucine Houzé, psychologue, Marie-France Coyen, puéricultrice et Pierre-Marie de Clavières, psychologue.

DES CHANGEMENTS DE POSTURES

Deux mois après la fin de la formation un questionnaire est envoyé par mail aux professionnelles formées pour évalué l'effet de la formation sur leurs pratiques. Bien que nous ayons eu des retours de 9 professionnels seulement, toutes déclarent avoir tiré bénéfice des formations en ce qui concerne les compétences en relation d'aide tant au niveau de la fréquence que de l'aisance.

Lorsque ces pros rencontrent des situations difficiles, celles-ci mobilisent davantage certaines postures vues en formations telles que :

« **J'écoute sans juger ni donner de solutions** »

« **Je pose des questions pour m'informer** »

« **Je conforte/console la famille** »

J'arrive plus facilement à différer et à prendre du recul. Je reste beaucoup plus en retrait pour laisser la place aux parents et les laisser trouver des solutions. Ce n'est pas toujours facile car l'habitude de fournir des conseils/aides/solutions est bien ancrée ! Quand je valorise les parents, je prends plus le temps pour le faire et j'attends qu'ils réagissent. Ce petit moment de "silence" semble avoir un bel effet et donne plus de poids à la valorisation.

De manière plus générale, **77% des répondants estiment que leurs pratiques professionnelles ont évolué depuis la formation.**

*À travers cette formation, nous proposons aux professionnels de PMI d'explorer la manière optimale de **répondre à tous les besoins que peuvent présenter les familles** en période périnatale. Il s'agira notamment de poser le cadre de la prévention en PMI, d'identifier les postures relationnelles au service de l'alliance de travail, d'aborder les situations complexes

LE PLATEAU, UN OUTIL QUI INSPIRE

Bien que peu de professionnels se saisissent des outils de la boîte à outils*, car jugés difficiles à s'approprier. Certains sont utilisés plus régulièrement, tel que le plateau d'exploration des besoins parfois utilisé en « sous-main » sur le bureau pour être facilement visible des parents et engager le dialogue. Sur un territoire, il est envisagé d'afficher le plateau dans la salle d'attente, ce qui pourrait aider à aborder des sujets auxquels les parents n'auraient pas pensé et apaiser la première rencontre.



L'outil du plateau "je me pose des questions sur" m'aide à partir des besoins des parents : l'outil les aide eux à exprimer leurs besoins. Quand je posais la question "est-ce que vous avez des questions ?", ou "de quoi avez-vous besoin ?", ou encore "en quoi puis-je vous aider ?", etc.... souvent, les parents ne savent pas répondre à ces questions trop ouvertes. Je n'essaie plus non plus de parler de tout en une séance, je diffère, cela laisse le temps travailler, mûrir les choses.

"SAVOIR DIFFÉRER", UN CONCEPT MARQUANT

Le concept de "différer" a été un pilier marquant de la formation, amenant les professionnels à réfléchir sur leur approche de la relation d'aide avec les parents. Cette réflexion indique une prise de conscience et une évolution dans la manière d'aborder les interactions avec les familles



Je diffère plus régulièrement. Je sais que j'ai un outil à ma disposition quand les accompagnements semblent tourner en rond (plateau basé sur les besoins du parent)

La formation a donc renforcé chez les professionnels la posture d'aller au rythme des parents, de chercher la réponse en eux et de les amener à réfléchir, plutôt que de fournir des réponses immédiates.

LES RETOURS DES FORMATRICES



J'ai de très bons souvenir des formations dans l'Ain. Le groupe avait de bonnes connaissances sur le contenu de la formation et avait une réelle envie de l'intégrer au quotidien. Il y avait une très bonne participation, des échanges constructifs et cela a créé une excellente dynamique pour la suite de la démarche. Certains stagiaires ont aussi montré un grand intérêt pour les séances d'intervision.

Marie-France Coyen

Puéricultrice et formatrice pour l'Agence Kalía



Nous avons eu des groupes assez mixés en termes de professions, ce qui a amené de nombreux échanges constructifs. Si certains professionnels sont arrivés avec des à priori négatifs, les groupes sont ensuite partis motivés et mobilisés par la démarche proposée.

Nous avons eu affaire à des groupes attentifs entre eux, avec un respect de la place de chacun et participatifs. La motivation était très présente et je m'en rappelle avec beaucoup de plaisir et de satisfaction que d'animer ma 1ère formation PPGP avec des professionnels bienveillants, dans une dynamique positive, et agréables avec les formateurs et leurs collègues !

Capucine Houzé

Psychologue et formatrice pour l'Agence Kalía

MAINTENIR LA DYNAMIQUE

Les groupes d'intervision, qui ont commencé à se déployer sur les territoires, ont initié une dynamique positive. Il y a un désir marqué de maintenir cette dynamique même après la fin de l'accompagnement par Kalía, soulignant l'importance et la valeur perçue de ces groupes pour le développement professionnel continu.

*La boîte à outil contient un **plateau** permettant d'explorer les besoins des parents et co-construire l'accompagnement, des **fiches** permettant d'aborder et évaluer les situations complexes, un **livret attachement** avec une variété d'activités permettant de soutenir la relation parent-enfant et un **journal de suivi** pour faciliter l'accompagnement des familles

FAITES COMME LE DÉPARTEMENT DE L'AIN,

Renforcez l'efficacité de vos services
de PMI en prévention avec Petits pas,
Grands pas !

CONTACTEZ-NOUS !

Charles EURY

charles@agence-Kalía.fr

06.46.84.81.75

Julie PICARD-BODARD

julie@agence-Kalía.fr

06.19.92.14.27