

# Analyse des offres et des canaux d'information appropriés aux besoins des groupes cibles en matière de petite enfance, de santé, d'éducation et de développement de la petite enfance

Mars 2015

Bülent Kaya et Theres Egger en collaboration avec Livia Bannwart

Mandatée par le Secrétariat d'Etat aux migrations, le Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté 2014-2018 et l'Office fédéral de la santé publique

Ce projet a bénéficié du soutien financier du Secrétariat d'Etat aux migrations, de l'Office fédéral des assurances sociales dans le cadre du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté 2014-2018 et de l'Office fédéral de la santé publique dans le cadre du Programme national Migration et santé 2014-2017

## Résumé

La Croix-Rouge suisse (CRS) en partenariat avec le Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS) a été chargée d'analyser les offres et les canaux d'information appropriés aux besoins des groupes cibles en matière de petite enfance, de santé, d'éducation et de développement de la petite enfance. La raison d'être de cette démarche réside dans plusieurs initiatives déjà entreprises en Suisse à divers niveaux. Les plus récentes sont: l'initiative du dialogue sur l'intégration «Dès la naissance – Entrer dans la vie en pleine santé» afin d'envisager des mesures concrètes destinées à améliorer les conditions-cadres du développement physique, psychique et social de tous les enfants dès leurs premiers jours de vie, quelle que soit leur origine. Une autre initiative récente est le Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté 2014-2018<sup>1</sup>, lancé par l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS), qui met l'accent sur quatre champs d'action dont l'un concerne le soutien aux enfants socialement défavorisés en âge préscolaire et scolaire.

### Objectifs du mandat

L'objectif est en premier lieu d'analyser, les offres et les canaux d'information existants destinés aux groupes cibles socioéconomiquement défavorisés et en rapport avec les thèmes de la grossesse, de l'accouchement, de la santé ainsi que du développement de la petite enfance. Outre la vue d'ensemble, qui ne prétend pas être exhaustive et complète, l'analyse vise également à recueillir les perceptions des prestataires d'information et d'autres acteurs importants dans le domaine quant aux enjeux tels que la disponibilité, l'accessibilité et la qualité des offres et canaux d'information ainsi que l'atteinte du public cible. L'analyse servira de base à la Confédération, aux cantons, aux villes et aux communes ainsi qu'aux différentes organisations professionnelles qui souhaitent mettre en œuvre des mesures correctives afin de combler les lacunes en la matière.

### Méthode

L'analyse s'articule selon trois modules impliquant chacun une démarche particulière. Le premier module se donne pour objectif de réaliser un état des lieux des offres et des canaux d'information spécifiques destinés aux groupes socioéconomiquement défavorisés. Concrètement, il s'agit d'explorer et d'analyser les documentations et les plateformes d'offres d'information disponibles (comme la base de données de *migesplus*). Cet inventaire est complété par une recherche supplémentaire et ciblée sur Internet et par des informations complémentaires obtenues auprès de certains prestataires d'information. Le deuxième module se propose d'approfondir les résultats du premier module et de recueillir les perceptions des prestataires d'information, des experts et des personnes clés ou d'organisations représentant différents groupes défavorisés. Pour ce faire, deux ateliers de discussion se composant de quatre sous-groupes de travail ont été organisés en Suisse alémanique et en Suisse romande.

Le troisième module porte sur l'analyse des informations obtenues et sur l'élaboration des sets de réflexions dans une perspective d'amélioration et d'optimisation de la pratique en la matière.

### Résultats

#### *Disponibilité des offres et canaux d'information*

Les résultats de l'état des lieux montrent qu'il existe une palette relativement importante d'offres d'information dans le domaine de la petite enfance. Si l'on observe une concentration du matériel imprimé en matière de santé, ce sont plutôt des offres de communication interpersonnelle qui

---

<sup>1</sup> Pour plus de détails, cf. [www.contre-la-pauvrete.ch](http://www.contre-la-pauvrete.ch)

caractérisent les offres disponibles en matière d'éducation et de développement de la petite enfance. En ce qui concerne le matériel d'information, les résultats indiquent qu'il existe plus de matériel imprimé qu'audiovisuel. L'utilisation de divers canaux d'information semble varier suivant les différents thèmes du domaine. Beaucoup d'offres (programmes et projets) se situent principalement au niveau cantonal ou communal. Très peu d'offres semblent être multipliées, alors qu'il existe un certain nombre de programmes et de projets similaires dans certains cantons ou régions. L'utilisation d'Internet et des nouveaux médias semble être une pratique moins répandue dans le développement d'offres spécifiquement destinées au groupe cible défavorisé. Par ailleurs, il ressort des résultats des ateliers que l'enjeu principal est de mieux optimiser celles qui sont disponibles. Il existe toutefois une lacune en ce qui concerne les offres destinées aux hommes (pères) et exploitant le potentiel des nouveaux médias (applications, etc.) pour le développement des offres d'information ciblées.

#### *Accessibilité des offres et canaux d'information*

Le mode de distribution du matériel d'information et de transmission des informations sur les offres disponibles est un facteur influant sur l'accessibilité. Plus l'orientation et l'accompagnement sur le terrain sont importants, plus on facilite l'accessibilité. Les participants estiment que la réception et des informations sont mieux assurées si leur transmission se fait par le biais de professionnels et dans un contexte d'interaction. L'accessibilité est plus grande pour les offres se déroulant dans les lieux proches du public cible que dans les lieux cachés et invisibles. Par ailleurs, l'utilisation mixte et complémentaire de différents canaux d'information dans la transmission des informations contribue à faciliter l'accès aux informations.

#### *Public cible*

Les facteurs déterminants des situations désavantagées ainsi que les catégories de personnes les plus vulnérables qui en découlent sont multiples. Certains groupes cibles accumulent les effets négatifs de ces facteurs, notamment certaines familles migrantes, des parents ayant des troubles psychiques ou des enfants handicapés ainsi que beaucoup de jeunes mères monoparentales (16-20 ans). Certaines familles sans parcours migratoire particulièrement concernées par la pauvreté, vivant en retrait et de manière isolée en raison des sentiments de honte et ne bénéficiant pas d'aide sociale, constituent aussi un groupe défavorisé difficilement atteignable.

L'objectif principal des interventions ciblées destinées à atteindre les personnes les plus défavorisées doit être de les détecter le plus tôt possible et de les intégrer, après une prise en charge spécifique pour un certain temps, dans les offres universelles destinées à tout le monde et mixtes sur le plan des couches sociales et du sexe. Il importe de souligner, dans l'atteinte du public cible, le rôle central que jouent les acteurs et les structures institutionnels (pédiatres, sages-femmes, centres de planning familial, formation des parents, des crèches, etc.).

Quelques moyens efficaces facilitent l'atteinte des personnes les plus défavorisées: les visites à domicile, les offres à bas seuil, la chaîne des professionnels (pédiatres, personnel infirmier, conseillers, etc.), la collaboration avec les services sociaux, les personnes clés, les multiplicateurs, les médias locaux et les médias-migrants, pour n'en citer que quelques-uns. De même, les centres interculturels, les centres de planning familial, les pharmacies et les centres commerciaux se prêtent mieux pour approcher les personnes concernées avec des offres à bas seuil.

#### *Qualité des offres et canaux d'information*

L'évaluation de la qualité des offres nécessite une démarche et une méthode particulières et différenciées suivant le type d'offre. De plus, elle doit se faire sur la base de certains critères préalablement définis et permettant la comparabilité entre différentes offres de même catégorie.

Un tel outil dans le domaine de la petite enfance fait défaut. Il n'est pas toujours évident d'identifier le destinataire du matériel d'information - les professionnels ou le public cible. Quant à l'appréciation générale de qualité du matériel imprimé, les constats suivants ont été mentionnés dans les ateliers: le matériel imprimé est souvent difficilement compréhensible par le public cible, contient en général trop de texte et pas assez de photos. Les brochures sont peu ludiques et peu illustrées. La traduction de certaines brochures n'est pas optimale du point de vue de la qualité. La démarche visant à adapter les informations à la réalité du public cible n'est pas acquise. En ce qui concerne les offres de communication personnelle, outre la méthode appliquée, l'établissement de la confiance et la culture d'accueil sont les éléments influant directement sur la qualité. De même, le recours aux interprètes communautaires dans certaines circonstances assure une certaine qualité. Les informations sur Internet ne sont pas systématiquement mises à jour.

*Coopération et coordination des offres et des canaux d'information:* il est important que les offres reposent sur de solides synergies entre elles ainsi que sur une forte collaboration entre les acteurs du domaine de la petite enfance. De plus, l'échange d'informations et d'expériences entre divers acteurs est d'une grande importance tant au niveau de l'optimisation des offres disponibles qu'au niveau du développement de nouvelles offres et de méthodes adéquates. Le travail de réseau est également nécessaire afin d'impliquer d'autres institutions (institutions religieuses, groupes d'intérêt) des acteurs de la société civile (multiplicateurs, personnes clés, associations) et coordonner leurs efforts déployés dans le domaine de la petite enfance. Néanmoins, il existe une grande lacune, mais aussi un important potentiel dans la mise en réseau des offres et des expériences des acteurs au niveau local comme au niveau cantonal et national.

## **Recommandations**

Les résultats obtenus nous permettent de formuler une série de recommandations que nous en mentionnons les plus importants:

- Optimiser l'utilisation des offres et des canaux d'information existants et étendre de bonnes pratiques ;
- Rendre plus visible le matériel d'information (imprimé et audiovisuel) existant auprès des professionnels et des spécialistes (via la mise en place d'un «registre national» en ligne, par exemple) ;
- Garantir une disponibilité adéquate et suffisante des offres d'information et leur accessibilité aux personnes habitant en périphérie et à la campagne ;
- Développer des offres spécifiquement destinées aux hommes (pères) afin de combler la lacune en la matière ;
- S'assurer que les professionnels du terrain s'engagent à ce que le passage d'une offre à l'autre soit accompagné d'une logique de promotion en chaîne;
- Soutenir le corps professionnel en mettant des outils de travail à sa disposition et en lui offrant des formations sur les enjeux relatifs à l'atteinte du public cible défavorisé et à la façon de travailler de manière optimale avec ce dernier ;
- Collaborer avec les services sociaux ou d'autres institutions, comme par exemple les offices régionaux de placement (ORP) ou les services de désendettement, pour atteindre des personnes dépendantes de l'assistance sociale et/ou touchées par la pauvreté ;
- Il serait important que les financeurs de projets incitent à la prise en compte de l'atteinte du public cible défavorisé lors des demandes de financement ;
- Clarifier et définir quel service institutionnel, et dans quels domaines, peut être responsable de la coordination, de la coopération et du réseautage en matière de petite enfance ;
- Favoriser le réseautage entre les prestataires d'information à l'échelon national, cantonal et local.

Croix-Rouge suisse

Santé et intégration

Service santé et diversité

Werkstrasse 18

Case postale

CH-3084 Wabern

Téléphone: +41 31 960 75 75

[www.redcross.ch](http://www.redcross.ch)

