UNIVERSITE LILLE 2 DROIT ET SANTE

FACULTE DE MEDECINE HENRI WAREMBOURG

Année : 2014

THESE POUR LE DIPLOME D'ETAT
DE DOCTEUR EN MEDECINE

Représentations des parents sur le professionnel assurant le suivi de la santé de leur enfant de 0 à 2 ans, à travers leurs attentes et leur ressenti.

Le médecin généraliste répond-il aux attentes des parents dans l'offre de santé ?

Présentée et soutenue publiquement le 24 septembre 2014 à 14h00
au Pôle Formation

Par Alice GASPAR

_____

JURY

Président :
Monsieur le Professeur Frédéric GOTTRAND
Assesseurs :
Monsieur le Professeur Laurent STORME
Monsieur le Professeur Raymond GLANTENET
Directrice de Thèse :
Madame le Docteur Fabienne BILLIAERT

_____

Avertissement

La Faculté n'entend donner aucune approbation aux opinions émises dans les thèses : celles-ci sont propres à leurs auteurs.

Liste des abréviations

ALD : Affection de Longue Durée

CMU : Couverture Maladie Universelle

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPP : Comité de Protection des Personnes

DES : Diplôme d'Etudes Spécialisées

DPC : Développement Professionnel Continu

HAS : Haute Autorité de Santé

PCS : Professions et Catégories socioprofessionnelles

PMI : Protection Maternelle et Infantile

UNICEF : United Nations International Children's Emergency Fund

Résumé 1
Introduction 3
.I. Le parcours de santé de l'enfant en France 5
A. Quelques définitions afin d'utiliser les termes adéquats 5
1. La santé 5
2. Les soins 5
3. Les consultations de suivi de la santé de l'enfant 5
B. Les professionnels de santé 6
1. Les médecins généralistes 6
a) La démographie 6
b) La formation 6
c) La place du médecin généraliste dans le parcours de santé de l'enfant 7
2. L'évolution du rôle des pédiatres généraux 7
3. La Protection Maternelle et Infantile et ses acteurs 7
.II. Un aperçu des parcours de santé des enfants en Europe 8
.III. La population de l'étude : les familles du Douaisis 8
A. Les Inégalités Sociales de Santé 8
B. Le Douaisis, une zone de proximité aux fortes Inégalités Sociales de Santé 9
C. La démographie des professionnels de santé dans le Douaisis 9
D. Le suivi médical des enfants rattachés à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Lille-Douai 10
.IV. Les propositions du rapport ministériel du Pr Sommelet 10
Type d'étude 11
Matériel et méthodes 11
.I. Le choix de la méthode : la recherche qualitative 11
.II. La population 12
.III. La durée de l'étude 13
.IV. Le point sur l'éthique 13
.V. L'élaboration du guide d'entretien 13
.VI. Le recueil des données 14
.VII. L'analyse selon la Théorie ancrée ou *Grounded theory* 15
A. La Théorie ancrée ou *Grounded theory* 15
B. L'analyse 15
.VIII. La recherche documentaire 15
Résultats 16
.I. Description de la population 16
A. La taille du corpus 16
B. L'âge des parents 16
C. Le milieu socio-culturel 16
D. La couverture médicale des enfants 16
E. Tableau récapitulatif 17
.II. Les différents types de suivi choisis 17
.III. La réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant 18
A. L'entretien prénatal précoce 18
B. L'existence d'une réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant 18
C. L'absence de réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant 19
.IV. Les attentes des parents 20
A. Les qualités relationnelles 20
B. Le professionnel ne doit pas juger les parents 20
C. La transmission de l'information 21
D. Le professionnalisme 21
E. L'accessibilité au professionnel 22

F. Un référent unique ou des intervenants multiples 22
G. Le suivi de la santé de l'enfant 23
H. Les pathologies aiguës et la notion de bon traitement selon les parents 25
.V. Les représentations des parents concernant le médecin généraliste 27
A. Ses rôles dans la santé de l'enfant 27
1. Le premier recours 27
2. Un rôle de coordination 27
3. Un rôle d'accompagnement et de réassurance 27
4. Les pathologies aiguës 28
5. Le suivi de la santé de l'enfant 28
B. Les critères d'orientation vers le médecin généraliste 29
1. L'importance du passé commun avec la famille 29
2. Le choix du professionnel dépendant de l'offre de soins 30
3. La relation de confiance et les qualités relationnelles 30
4. Les compétences professionnelles 30
5. L'accessibilité au professionnel 31
6. L'influence de la réputation 31
7. L'influence de l'expérience personnelle 31
8. L'influence de l'entourage 32
9. L'influence des professionnels 32
C. Le ressenti des parents concernant le médecin généraliste 33
1. Une relation sur le long terme avec l'enfant 33
2. Un professionnel accessible 33
3. La relation avec le médecin généraliste 34
a) La relation du médecin généraliste avec les parents 34
b) La relation du médecin généraliste avec les enfants 35
4. Le professionnalisme du médecin généraliste 36
5. La transmission de l'information 36
6. L'organisation du médecin généraliste pour l'accueil les jeunes enfants 37
7. Les limites d'un suivi par le médecin généraliste 38
8. Les représentations sur la formation du médecin généraliste 39
.VI. Les représentations des parents concernant le pédiatre 40
A. Les rôles du pédiatre dans la santé de l'enfant 40
1. La place du pédiatre 40
2. Un rôle d'étayage en parentalité 41
3. Ses rôles dans le suivi de l'enfant 41
4. Son rôle dans les pathologies aiguës 42
B. Les critères d'orientation vers le pédiatre 42
C. Le ressenti des parents concernant le pédiatre 44
1. La problématique de l'offre de soins et du manque de disponibilité des pédiatres 44
2. Le professionnalisme du pédiatre 44
3. La relation avec le pédiatre 45
a) La relation du pédiatre avec l'enfant 45
b) La relation du pédiatre avec les parents 45
4. La transmission des informations 47
5. Les limites d'un suivi par le pédiatre 47
.VII. Les représentations des parents concernant la Protection Maternelle et Infantile 48
A. Les rôles de la PMI 48
1. La méconnaissance de la PMI 48
2. La place en périnatalité 48
3. L'accompagnement des familles 49

4. Une prise en charge globale 49
5. Les rôles dans le suivi 50
6. La place de la puéricultrice 51
7. Des représentations de la PMI ancrées dans les préjugés 51
B. Les critères d'orientation vers la PMI 52
C. Le ressenti des parents concernant la PMI 52
1. L'accessibilité 52
2. La relation avec les professionnels de PMI 53
3. Les apports de la PMI 53
4. Les limites de la PMI 54
.VIII. Les motifs de changement de suivi au sein de la fratrie 55
A. Changement du pédiatre vers le médecin généraliste 55
B. Changement du pédiatre vers la PMI 55
C. Changement du médecin généraliste vers la PMI 55
D. Changement de la PMI vers le pédiatre 56
E. Changement de la PMI vers le médecin généraliste 56
.IX. Les suggestions des parents pour améliorer le suivi de la santé de l'enfant 57
A. Les parents souhaitent être mieux informés sur le calendrier du suivi et la place des professionnels 57
B. Les parents sont demandeurs d'informations sur le suivi de la santé de l'enfant 58
C. Les parents souhaitent s'autonomiser dans la prise en charge des pathologies aiguës 58
D. Les parents souhaitent une formation aux gestes de puériculture 59
E. Certains parents ont besoin d'être éduqués à la parentalité 59
F. Le souhait d'être moins orientés vers les spécialistes de second recours et les urgences 60
G. Les parents souhaitent une augmentation du nombre de pédiatres 60
H. Les suggestions pour améliorer la prise en charge par le médecin généraliste 61
Discussion 62
.I. Les forces et limites de l'étude 62
A. Les biais de sélection 62
B. Les biais externes 63
C. Les biais d'investigation 63
D. Les biais d'interprétation 64
.II. Commentaires des principaux résultats et comparaison à la littérature 64
A. Le professionnalisme 64
1. La déontologie 64
2. Compétences et formation 65
B. La relation avec le médecin généraliste 66
1. La particularité d'une relation triangulaire 66
2. L'empathie et la sympathie 67
C. Le rôle de médiation du médecin généraliste entre les parents et le savoir scientifique 67
D. Le médecin généraliste, un professionnel accessible 68
E. Le soin plutôt que la santé 68
F. Le suivi de la santé de l'enfant 69
G. La salle d'attente du médecin généraliste 70
H. Une méconnaissance des parents à propos de la santé de l'enfant 71
I. La problématique de l'offre de santé 72
J. Une démarche active des parents dans la santé de leur enfant 73
K. La formation du médecin généraliste 73
Conclusion 75

Références bibliographiques....76
Annexes....81
Annexe 1 : Formulaire de consentement....81
Annexe 2 : Dernière version du guide d'entretien....83
Annexe 3 : *Verbatim*....87
1. Entretien 1....87
2. Entretien 2....91
3. Entretien 3....95
4. Entretien 4....100
5. Entretien 5....105
6. Entretien 6....110
7. Entretien 7....114
8. Entretien 8....118
9. Entretien 9....124
10. Entretien 10....129
11. Entretien 11....132
12. Entretien 12....136
13. Entretien 13....141
14. Entretien 14....145
15. Entretien 15....148
16. Entretien 16....152
17. Entretien 17....155
18. Entretien 18....161
19. Entretien 19....166
20. Entretien 20....169
21. Entretien 21....172
Annexe 4 : Professions et Catégories socio-professionnelles (47)....176
Annexe 5 : Tableau récapitulatif des principales caractéristiques de la population de l'étude....177
Annexe 6 : Extraction du codage axial....180
1. Les différents types de suivi choisis....180
2. Réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant....185
3. Les attentes des parents....195
4. Les représentations des parents concernant le médecin généraliste....228
5. Les représentations des parents concernant le pédiatre....290
6. Les représentations des parents concernant la PMI....327
7. Les motifs de changement de suivi au sein de la fratrie....353
8. Les suggestions des parents pour améliorer le suivi de l'enfant....356
9. Les représentations des parents concernant les urgences....374
10. Les autres professionnels impliqués dans le suivi de l'enfant....384

RESUME

Contexte : Avant 2 ans, 50 à 60 % des enfants sont suivis régulièrement par un pédiatre et 50 % par un médecin généraliste. Après l'âge de 2 ans, 20% des enfants sont suivis régulièrement par un pédiatre et 80 % par un médecin généraliste. La Protection Maternelle et Infantile gère 10 à 15 % des enfants de 0 à 6 ans. Des études quantitatives françaises se sont intéressées aux critères de choix des parents pour le professionnel assurant le suivi de leur enfant mais n'ont pas exploré leurs attentes et leur ressenti. L'objectif était de décrire les attentes et le ressenti des parents concernant le suivi de la santé de leur enfant de 0 à 2 ans.

Méthode : Etude qualitative par entretiens semi-dirigés de 29 parents rencontrés en réseau de périnatalité et en maternité.

Résultats : L'étude a été menée jusqu'à saturation de données. Les principales attentes des parents concernant le professionnel assurant le suivi de leur enfant de 0 à 2 ans étaient une relation de qualité et centrée sur l'enfant, le respect de la déontologie, les compétences du professionnel et sa disponibilité. Les principales attentes concernant le contenu des consultations de suivi étaient la réassurance et l'étayage parental, les conseils sur l'alimentation, le suivi des vaccinations et la prévention, la surveillance de la croissance staturo-pondérale et du développement psychomoteur. Les parents attendaient également un diagnostic exact des pathologies aiguës et une prise en charge rapidement efficace.

Le médecin généraliste répondait généralement à ces attentes pour les parents ayant fait le choix d'un suivi de l'enfant par le médecin généraliste. Toutefois, ils avaient parfois le sentiment que ses conseils étaient moins précis et l'examen clinique moins approfondi que ceux du pédiatre. Les parents consultant le pédiatre pour le suivi de leur enfant attribuaient au médecin généraliste uniquement un rôle de soin.

L'étude a également montré une méconnaissance des parents concernant la place des professionnels dans la santé de l'enfant et le plan de prévention de la santé de l'enfant.

Conclusion : Afin d'optimiser le suivi de la santé de l'enfant, il est donc nécessaire de mieux informer les parents sur la place et les compétences des professionnels, notamment sur le rôle du médecin généraliste dans le suivi de l'enfant, et sur le plan de la prévention. Il est indispensable d'améliorer la formation initiale et continue des médecins généralistes en termes de suivi de l'enfant.

INTRODUCTION

Les enfants de moins de 15 ans représentaient, au 1er janvier 2012, 18,4% de la population française [(1)]. Le taux de natalité en France [(2)] était de 12,3% en 2013. Selon un rapport de l'UNICEF [(3)] de 2013 comparant le bien-être des enfants dans 29 pays à l'économie avancée, la France se situait seulement en 10e position en termes de santé et sécurité des enfants. La santé de l'enfant devrait donc être une priorité du système de santé français. En effet, la santé de l'enfant conditionne celle du futur adulte.

Selon le rapport français du Pr Sommelet de 2006 [(4)], 50 à 60 % des enfants de moins de 2 ans étaient suivis régulièrement par un pédiatre ambulatoire et 50 % étaient suivis par un médecin généraliste. Après l'âge de 2 ans, seuls 20% des enfants étaient suivis régulièrement par un pédiatre tandis que les médecins généralistes contribuaient à la prise en charge primaire totale ou partielle de 80% des enfants. La Protection Maternelle et Infantile (PMI) gérait pour sa part 10 à 15 % des enfants de 0 à 6 ans au niveau national.

Selon un article de santé publique de 2007 [(5)], les parents recherchent un professionnel qui les écoute et leur apporte un soutien différent d'un acte purement technique, alors que, du côté des professionnels de santé, la crainte de la procédure juridique contribue à un renforcement de la part de l'expertise aux dépens de la dimension relationnelle.

Aux Etats-Unis, une étude datant de 2009 [(6)] s'est intéressée aux attentes des parents concernant les consultations de suivi de leurs enfants, en utilisant une méthode qualitative par focus-groups, afin de repenser l'organisation et le contenu de ces consultations. Les principales attentes des parents lors de ces consultations étaient le besoin de réassurance et la possibilité de discuter de leurs préoccupations.

En France, entre 2009 et 2013, des études quantitatives [7-10] se sont intéressées aux critères de choix des parents pour le professionnel assurant le suivi de leur enfant. Une étude qualitative française de 2012 [11] a interrogé les parents sur les critères de choix pour le médecin qui assurera le suivi de leur enfant. Toutefois, ces études n'ont pas exploré les attentes des parents et leur ressenti.

A ce jour, nous n'avons pas trouvé d'étude française qualitative sur les attentes et le ressenti des parents concernant le suivi médical de leur enfant, ce qui fait l'originalité de notre travail. Une thèse qualitative sur la consultation pédiatrique en Médecine Générale [12] est parue en 2013, mais elle explorait plutôt les expériences des parents chez le médecin généraliste, tandis que notre étude s'est intéressée aux attentes et au ressenti des parents concernant les différents professionnels, qu'ils aient déjà ou non l'expérience d'un suivi pédiatrique.

L'objectif principal était de décrire, au moyen d'une étude qualitative, les représentations des parents concernant le suivi de la santé de leur enfant de 0 à 2 ans, à travers leurs attentes et leur ressenti.

.I. Le parcours de santé de l'enfant en France

Vingt examens de santé sont obligatoires entre 0 et 6 ans et exonérés de ticket modérateur [13]. L'enfant de moins de 16 ans est affranchi du parcours de soins instauré par la réforme de l'Assurance Maladie de 2004 [14]. Le choix du professionnel qui assure ce suivi est donc fondé sur le principe du libre choix des parents ou des tuteurs.

A. Quelques définitions afin d'utiliser les termes adéquats

1. La santé

La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité [15].

2. Les soins

Le terme « soins » désigne les moyens par lesquels on s'efforce de rendre la santé à un malade [16]. On en parle aussi comme d'un moyen de maintenir la bonne santé.

3. Les consultations de suivi de la santé de l'enfant

L'usage veut que le terme « visites » soit souvent employé par les parents pour désigner les consultations mensuelles obligatoires de suivi. Cela peut prêter à confusion avec le terme « visite » utilisé par les médecins pour désigner les consultations réalisées au domicile des patients.

Le terme « consultations de suivi de la santé de l'enfant » a été utilisé dans l'étude pour désigner ces consultations mensuelles obligatoires, afin d'éviter les confusions.

B. Les professionnels de santé

1. Les médecins généralistes

a) La démographie

En 2013, la densité de médecins généralistes libéraux en France était de 97,03 pour 100 000 habitants. La densité de médecins généralistes à exercice mixte libéral et hospitalier était de 8,56 pour 100 000 habitants. La part de femmes parmi les médecins généralistes libéraux était de 33,86 % [(17)].

b) La formation

La formation médicale initiale [(18)] théorique des Internes de Médecine Générale de Lille comprenait pour la promotion Hercek de 2010 trois enseignements dirigés spécifiques de pédiatrie et des items inclus dans d'autres enseignements dirigés. Il existe des formations complémentaires optionnelles en Pédiatrie comme l'Attestation Universitaire d'Etudes Complémentaires de « Pédiatrie pratique » dispensée par la Faculté de Lille II.

La formation médicale initiale pratique des Internes de Médecine Générale comprend un semestre de stage couplé en pédiatrie et gynécologie. Ce stage peut désormais être réalisé en milieu hospitalier ou en ambulatoire. Par ailleurs, il est également possible de réaliser un stage pré-professionnalisant en PMI.

La formation médicale initiale théorique et pratique de pédiatrie au cours de l'Internat de Médecine Générale est donc relativement réduite.

c) La place du médecin généraliste dans le parcours de santé de l'enfant

Selon une étude de 2002 [19], 13% des consultations et visites des médecins généralistes concernaient des enfants de moins de 16 ans. Parmi ces séances, 60,4% concernaient des affections des voies respiratoires hautes, 13,2% étaient des séances de prévention et dépistage et 7,3% concernaient des pathologies chroniques.

Le médecin généraliste se distingue par la proximité géographique et l'accessibilité financière grâce à la possibilité de dispense d'avance de frais.

2. L'évolution du rôle des pédiatres généraux

Suite à la diminution du numerus clausus dans les années 1980, la Pédiatrie Générale ambulatoire subit un déclin démographique, aggravé par la féminisation croissante de la profession favorisant le temps partiel et/ou le choix d'un poste hospitalier spécialisé [20].

En effet, la densité de pédiatres [17] en France en 2013 était de 62,60 pour 100 000 enfants de moins de 15 ans. Ils étaient 31,2 % à exercer exclusivement en libéral et 9,8 % avaient une activité mixte. La part de femmes était de 65,34 %.

3. La Protection Maternelle et Infantile et ses acteurs

Les actions médico-sociales de la PMI en faveur des enfants de moins de 6 ans, définies par l'article R 2112-3 du Code de Santé Publique [21], sont notamment d'assurer la surveillance de la croissance staturo-pondérale, du développement physique, psychomoteur et affectif de l'enfant, ainsi que le dépistage précoce des anomalies ou déficiences et la pratique des vaccinations.

Les missions de la PMI ont été renforcées par la Loi de Protection de l'Enfance du 7 mars 2007 [22]. La valeur ajoutée de la PMI réside dans son accessibilité géographique, administrative et financière et dans son réseau de divers dispositifs partenariaux [23].

La proportion de pédiatres parmi les médecins de PMI était estimée à 11% en 2009 [24].

.II. Un aperçu des parcours de santé des enfants en Europe

Trois modèles de prise en charge primaire des enfants existent en Europe [20] :

1) *Le modèle pédiatrique* où 75 % des enfants sont suivis par des pédiatres. C'est le modèle de la Grèce, l'Espagne, la Suisse et l'Italie, où la densité de pédiatres est forte (1 pédiatre pour 800 enfants en Italie).

2) *Le modèle de prise en charge primaire des enfants par les médecins généralistes*, tel qu'il existe au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et au Danemark, où il n'y a pas de pédiatres de ville.

3) *Le système mixte*, tel qu'il existe en France, en Allemagne, en Belgique et au Luxembourg. En Allemagne, Belgique, Luxembourg, le pourcentage d'enfants suivis par des pédiatres libéraux est en moyenne de 50 % de 0 à 15 ans. Mais il peut s'élever dans certains pays à plus de 90 % chez les moins de 2 ans pour s'abaisser ensuite chez les enfants plus âgés.

.III. La population de l'étude : les familles du Douaisis

A. Les Inégalités Sociales de Santé

Le concept d'Inégalités Sociales de Santé [25] est la relation qui existe entre l'état de santé et l'appartenance à une catégorie sociale. Les principaux déterminants sociaux pris en compte sont les comportements individuels, les réseaux sociaux et les communautés dans lesquels s'inscrivent les individus, les conditions de vie et de travail et les conditions

économiques, culturelles et environnementales de la société. Les Inégalités Sociales de Santé agissent dès l'enfance sur l'état de santé des enfants et conditionnent la santé des futurs adultes.

B. Le Douaisis, une zone de proximité aux fortes Inégalités Sociales de Santé

La zone de proximité du Douaisis fait partie des zones les plus défavorisées du territoire national [(26)].

En effet, en 2008, la proportion de professions et catégories socio-professionnelles défavorisées y était plus élevée que dans la région (50 % versus 46,2 %) et a fortiori plus élevée que dans le reste de la France métropolitaine (37,5 %).

Le pourcentage de la population de niveau d'études supérieures était de 16,8 % versus 19,4 % dans la région et 23,8 % en France.

Le taux de chômage y était plus élevé et les revenus moyens étaient un peu plus faibles que ceux de la région.

La mortalité tous âges était 31 % supérieure à la moyenne française.

C. La démographie des professionnels de santé dans le Douaisis

En 2009, la Communauté d'Agglomération du Douaisis dénombrait 246 médecins généralistes (densité 162 pour 100 000 habitants, âge moyen 50,5 ans) et 7 pédiatres (densité 23,8 pour 100 000 enfants, âge moyen 49,6 ans) [(27)].

D. Le suivi médical des enfants rattachés à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Lille-Douai

Selon les données constatées par le Système Informationnel de l'Assurance Maladie SIAM-ERASME de la CPAM de Lille-Douai [28], sur la période de janvier à septembre 2013, 60,0 % des enfants de 0 à 2 ans étaient suivis par un médecin généraliste libéral, 29,8 % par un pédiatre libéral, 9,3 % par un médecin généraliste exerçant en PMI et 0,9 % par un pédiatre exerçant en PMI.

Ces données montrent que, parmi la population rattachée à la CPAM de Lille-Douai, il existe une plus grande proportion d'enfants suivis par le médecin généraliste qu'au niveau national. Ces différences pourraient être liées à la démographie des professionnels de santé, aux Inégalités Sociales de Santé, ou encore à d'autres facteurs.

.IV. Les propositions du rapport ministériel du Pr Sommelet

Face à la priorité qu'est la santé de l'enfant et au déficit de pédiatres ambulatoires, le Pr Sommelet a émis dans son rapport [4] plusieurs propositions afin d'améliorer la prise en charge de l'enfant en tenant compte des spécificités de formation des différents professionnels et de la complémentarité entre pédiatres et médecins généralistes.

Les pédiatres seraient indiqués préférentiellement aux âges-charnières pour un diagnostic et une prise en charge appropriée des anomalies éventuelles. La PMI pourrait être placée partout de 8 jours à 6 ans. Les médecins généralistes pourraient compléter les pédiatres, soit entre les âges-charnières, soit en cas de pénurie de pédiatres dans certaines zones géographiques, avec une formation appropriée.

TYPE D'ETUDE

Afin d'étudier les représentations des parents concernant le suivi de leur enfant, le choix d'une étude qualitative descriptive par entretiens individuels semi-dirigés s'est imposé.

MATERIEL ET METHODES

.I. Le choix de la méthode : la recherche qualitative

La recherche qualitative [29] est issue du domaine de la socio-anthropologie. Elle permet de comprendre des phénomènes sociaux dans leur environnement naturel.

Les méthodes qualitatives et quantitatives sont parfois définies en opposition. Toutefois, elles n'explorent pas les mêmes domaines et sont complémentaires.

La recherche qualitative ne cherche pas à quantifier ou mesurer mais elle consiste à recueillir des données qui serviront à induire une hypothèse. Ainsi, une donnée recueillie une seule fois a autant de valeur qu'une donnée recueillie plus fréquemment.

.II. La population

L'échantillonnage était raisonné à variation maximale et orienté.

Nous avons cherché à inclure des parents représentatifs de la diversité socio-culturelle, avec divers modes de suivi médical des enfants, avec ou sans fratrie. Nous avons aussi interrogé en maternité des parents ayant un premier enfant. Ceux-ci n'avaient donc pas encore l'expérience du suivi médical de l'enfant. Toutefois, ils avaient des attentes et des représentations concernant ce suivi.

L'étude a été menée auprès de parents, mères et/ou pères, d'enfants de 0 à 2 ans, volontaires, recrutés auprès du Réseau de Périnatalité Naître dans le Douaisis, de la Maternité publique du Centre Hospitalier de Douai et de la Maternité privée de la Clinique Saint Amé de Lambres-les-Douai.

Les critères d'exclusion étaient les parents mineurs et les parents ne parlant pas couramment le français.

Les parents du Réseau de Périnatalité ont été recrutés sur la base du volontariat à partir de la *mailing list*.

Les parents des maternités ont été informés de l'étude par une lettre d'information distribuée par les sages-femmes et puéricultrices des maternités et recrutés sur la base du volontariat. Nous avons demandé aux équipes de recruter des parents de différentes catégories socio-culturelles, avec ou sans fratrie et avec différents modes de suivi médical.

.III. La durée de l'étude

L'étude a été menée entre le 24 septembre 2013 et le 11 décembre 2013. L'étude a été stoppée à saturation de données, c'est-à-dire lorsque 3 entretiens consécutifs n'apportaient plus de nouvelles données.

.IV. Le point sur l'éthique

L'auteur ne déclare aucun conflit d'intérêt. L'étude a été financée par les moyens personnels de l'étudiante.

Le consentement libre et éclairé des parents a été recueilli à l'aide d'un formulaire de consentement *(annexe 1)*.

Une demande d'autorisation a été faite auprès du Comité de Protection des Personnes (CPP) de Lille. Celui-ci a répondu que cette étude observationnelle ne nécessitait pas l'accord du CPP à condition de supprimer une question portant sur la présence d'enfants adoptés au sein de la famille. Etant donnés les longs délais de réponse du CPP, cette question a donc été supprimée par commodité.

.V. L'élaboration du guide d'entretien

Le guide d'entretien ou canevas sert de trame à l'entretien. Il aide l'enquêteur à aborder les différents thèmes et relancer le discours. Le guide d'entretien n'est pas figé. Il est modulable par incrémentation en fonction du déroulement des entretiens et l'ordre des questions peut être modifié.

Le guide d'entretien a été testé auprès des parents du réseau de périnatalité. Le premier entretien était informatif. Toutefois, les relances ont été développées après le troisième entretien et un nouveau thème a été ajouté. La dernière version du guide d'entretien est présentée en annexe *(Annexe 2)*.

.VI. Le recueil des données

L'étude a été menée à l'aide d'entretiens individuels semi-structurés, enregistrés sur bande audio. Tous les entretiens ont été réalisés par le même enquêteur.

L'enquêteur se présentait comme Interne de Médecine Générale réalisant un travail de thèse sur les attentes et le ressenti des parents concernant le suivi médical de leur enfant de 0 à 2 ans.

Les entretiens ont été retranscrits intégralement par l'enquêteur.

Pour la transcription, nous avons utilisé les abréviations E pour « Enquêteur » ainsi que M pour « Mère » et P pour « Père », suivis du numéro de l'entretien. Par exemple, M1 signifie « Mère de l'entretien n°1 ».

Les *verbatim* sont présentés en annexe *(Annexe 3)*.

.VII. L'analyse selon la Théorie ancrée ou *Grounded theory*

A. La Théorie ancrée ou *Grounded theory*

La théorie ancrée ou *Grounded theory* [29] est une méthode développée par Glaser et Strauss (1967) qui consiste à construire la théorie à partir des données recueillies.

Le codage est ouvert, toujours centré sur la question de recherche. Les verbatim sont codés, fragment par fragment. Les codes obtenus sont réarrangés en catégories, le codage axial, afin de faire émerger les thèmes principaux [29].

B. L'analyse

Le codage ouvert a été réalisé à l'aide du logiciel de recherche qualitative NVivo10 ®. Le codage ouvert a été triangulé par deux chercheurs. Un processus de comparaison constant a permis de faire émerger un ensemble de codes. L'ensemble de codes a ensuite fait l'objet d'un codage axial.

.VIII. La recherche documentaire

La recherche documentaire a utilisé principalement les sites EM-Premium ®, PubMed® et Google Scholar ®.

Les principaux mots-clés utilisés étaient : « Médecin Généraliste », « Pédiatre », « Protection Maternelle et Infantile », « Soins », « Santé », « Suivi », « Enfant », « Choix », « Parents », « Attentes », « Vécu », « Ressenti », « General Practitioner », « P(a)ediatrician », « Child Care ».

RESULTATS

.I. Description de la population

A. La taille du corpus

L'étude a comporté 21 entretiens. Elle a porté sur 21 familles et 29 parents : 21 mères et 8 pères.

B. L'âge des parents

L'âge moyen des parents était de 29,2 ans. L'âge moyen des mères était de 29,5 ans et l'âge moyen des pères était de 28,5 ans.

C. Le milieu socio-culturel

Parmi les parents interrogés, différents niveaux d'études et différentes catégories socio-culturelles étaient représentées.

Seize parents habitaient en milieu urbain, 8 en milieu rural et 5 en milieu semi-rural.

D. La couverture médicale des enfants

Deux enfants bénéficiaient de la Couverture Maladie Universelle (CMU) et une demande d'Affection Longue Durée (ALD) était en cours pour un enfant.

E. Tableau récapitulatif

Les principales caractéristiques de la population sont présentées dans le tableau en annexe *(Annexe 5)*.

.II. Les différents types de suivi choisis

Sept familles ont fait le choix du pédiatre pour le suivi et du médecin généraliste en aigu. Parmi elles, une famille a fait le choix d'un suivi double par le pédiatre et le médecin généraliste en raison de la prématurité *(« En fait, on n'était pas sûrs de faire par le pédiatre, mais comme elle est arrivée avec de l'avance, on se dit que c'est peut-être mieux. » (P12) ; « Il y aura un double suivi, je pense. » (M12))*.

Sept familles ont fait le choix d'un suivi par le médecin généraliste uniquement.

Une famille a fait le choix du médecin généraliste pour le suivi. En raison du départ prochain en retraite de leur médecin généraliste, ils pensent consulter un pédiatre dans l'attente de retrouver un médecin généraliste *(« Mon médecin traitant dans un premier temps et je pense, après, parce qu'il va être à la retraite, donc on va voir aussi pour un pédiatre également, ici, sur la clinique, parce que c'est nouveau, je pense, il y a des pédiatres. Donc je pense que le suivi se fera par le médecin traitant, et puis, après, le relai jusqu'à ce que je retrouve un nouveau médecin. » (M7))*.

Cinq familles ont fait le choix de la PMI pour le suivi et du médecin généraliste en aigu.

Une mère pense consulter uniquement le pédiatre.

.III. La réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant

A. L'entretien prénatal précoce

Sept mères ont bénéficié d'un entretien individuel précoce au 4e mois de grossesse. Six d'entre eux ont été réalisés par une sage-femme. Cette notion n'a pas été précisée pour une personne. Le sujet du suivi de l'enfant a été abordé par la sage-femme au cours d'un seul entretien précoce *(« C'est la sage-femme qui en avait parlé. C'était quand… » (M19))*. Une mère n'a pas de souvenir du contenu de l'entretien précoce (M20).

Une mère a reçu un courrier d'information sur l'entretien précoce mais n'a pas perçu l'intérêt de cet entretien (M5).

B. L'existence d'une réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant

Neuf mères ont eu une démarche de réflexion sur le suivi de l'enfant en prénatal. Certains parents se sont interrogés et documentés au cours de la grossesse sur la place des différents professionnels dans la santé de l'enfant. Le suivi de l'enfant a parfois été abordé avec l'entourage *(« Et, non, je me suis documentée et cætera par le réseau Naître dans le Douaisis, par divers amis, enfin voilà, j'ai eu de la documentation. » (M2))*.

Six mères ont abordé le suivi de leur enfant avec le médecin généraliste durant la grossesse *(« Oui, oui, oui, avec le médecin généraliste à qui j'avais demandé s'il acceptait, effectivement, de faire le suivi de X. Et donc, il avait accepté. » (M1))*. Quatre mères ont évoqué le sujet au cours de la préparation à la naissance *(« La sage-femme au cours de la préparation à l'accouchement, on en a bien discuté et cætera. » (M19))*.

C. L'absence de réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant

D'autres parents n'ont pas évoqué le suivi de l'enfant au cours de la grossesse et ont fait la démarche lors de la naissance *(« On en a parlé, là, suite à l'accouchement du choix du médecin traitant et autre. » (P11))*.

Cette absence de réflexion se justifie pour certains parents par l'expérience avec l'aîné qui permet d'anticiper le suivi *(« Euh… Sachant que c'était le troisième, on savait déjà à quoi s'attendre en fait. » (M4))*.

Pour certains parents, l'absence de problème spécifique durant la grossesse dispense d'évoquer le suivi de l'enfant *(« Non, pas du tout, non, non. En fait, étant donné qu'elle n'a pas de souci de santé particulier, je ne me suis pas tournée vers un spécialiste ou autre pour telle ou telle question. » (M5))*.

Le vécu stressant de la grossesse a empêché une mère d'évoquer le sujet *(« Euh non. Parce que j'étais plus dans l'angoisse de ma grossesse en fait donc je n'avais pas évoqué le sujet. » (M3))*.

Un couple n'a pas eu le temps de réfléchir au suivi de l'enfant en raison de la naissance prématurée *(« On pensait qu'on avait au moins encore trois semaines devant nous. » (P12))*.

.IV. Les attentes des parents

A. Les qualités relationnelles

Le professionnel doit avoir une bonne relation avec les parents et les enfants. Le premier contact est souvent déterminant *(« Il y en avait certains que j'avais déjà éliminés du fait du contact que j'avais eu avec eux à la maternité. […] la première relation qui a fait qu'on a poursuivi. Si ça ne s'était pas très bien passé, je pense qu'on n'y serait pas retourné. » (M1))*.

La relation avec les parents doit être basée sur l'écoute *(« Qu'il soit à l'écoute, déjà, de nos questions, de notre histoire. » (M9))*, la confiance *(« il faut vraiment qu'on se sente en confiance. » (M1))*, le dialogue, l'attention et la compréhension. Le professionnel doit rassurer les parents lors du suivi préventif et lors des demandes intercurrentes.

Le professionnel doit être rassurant avec les enfants *(« Et, aussi avec les enfants, d'être compréhensif, doux, la douceur. » (M3))*.

Enfin, certains parents n'attendent pas de qualités relationnelles particulières.

B. Le professionnel ne doit pas juger les parents

Les parents veulent se sentir libres de poser des questions sans se sentir jugés *(« Si on a une question même qui nous paraît stupide, enfin voilà, qu'on n'ait pas peur de poser une question de peur de paraître stupide devant la personne ou de l'agacer. » (P12))*. Le professionnel ne doit pas juger l'éducation que les parents souhaitent donner à leur enfant *(« Une ouverture d'esprit aussi par rapport à l'éducation qu'on veut donner si lui n'a pas*

forcément la même vision des choses. » (M7)). Les professionnels doivent éviter de faire culpabiliser les mères n'allaitant pas *(« Oui, ici, ils sont très portés sur l'allaitement, si on n'allaite pas, c'est… attention ! » (P8))*.

C. La transmission de l'information

Le professionnel doit être didactique *(« Qu'il nous explique bien ce qu'il fait pendant la visite, à quoi ça sert et si tout va bien. S'il y a un souci, qu'il nous le dise et qu'il nous explique exactement l'évolution de l'enfant. (M12))*. L'information doit être compréhensible *(« de la clarté dans les choses, en fait, c'est ça. Ne pas rester dans des termes médicaux où on ne comprend rien et ça nous fait un peu paniquer (M7))*. L'information doit être franche et complète *(« Et puis, la franchise aussi au niveau effectivement du développement de l'enfant, de ses capacités mais aussi d'un éventuel problème de santé. » (M3))*.

D. Le professionnalisme

Le professionnel doit être compétent *(« Déjà, c'est d'avoir acquis toutes les compétences nécessaires pour faire le suivi médical nécessaire jusqu'à son âge de deux ans, on va dire. » (P17))* et efficace sur le plan diagnostique *(« Un diagnostic exact » (M6))*.

Il doit être expérimenté *(« Qu'elle ait de l'expérience » (M14))*.

Il doit détenir un savoir-faire *(« Qu'il fait bien ses gestes » (P4))* et adapter ses gestes à l'enfant *(« Qu'il ne se comporte pas avec un enfant comme avec un adulte et qu'il adopte les gestes adéquats par rapport à l'enfant. Qu'il n'ait pas… Enfin, voilà, on ne traite pas un enfant comme on traite un adulte de par sa fragilité, donc forcément qu'il soit assez doux et délicat si on peut dire. » (P11))*.

Le professionnel doit être consciencieux *(« Après, je cherche un suivi complet, quand même. Qu'on ne fasse pas, enfin, qu'on ne l'examine pas comme ça, on va dire du vite fait. » (M16))*.

Ces qualités se traduisent pour certains par le diplôme de Pédiatrie *(« on a besoin d'avoir quelqu'un spécialisé pour l'âge de l'enfant en quelque sorte. Donc les qualités, c'est vraiment le diplôme adéquat si j'ose dire. » (M6))*. Pour d'autres, le diplôme de Médecine Générale est suffisant *(« bon, par exemple, en parlant de mon médecin traitant, par exemple, étant donné qu'il est diplômé médecin, qu'il a eu son doctorat de médecine et tout, j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà. » (M3))*. Enfin, la médecine à orientation particulière n'est pas une compétence indispensable (M3).

E. L'accessibilité au professionnel

Le professionnel doit être disponible *(« c'est être disponible, en fait, au niveau des horaires, au niveau des rendez-vous, d'être disponible. » (M3))*. L'attente en salle d'attente doit être limitée *(« Que ce ne soit pas trop long, qu'on n'attende pas avec un bébé, attendre trop longtemps… » (M13))*.

Le professionnel doit être proche géographiquement *(« je vais aussi changer de médecin pour la petite pour que ce soit plus près. » (M15))*.

F. Un référent unique ou des intervenants multiples

Certains parents multiplient les intervenants *(« Après, dans le Douaisis, il y a aussi le relai des assistantes maternelles qui permet aussi de voir l'évolution, d'assister aux*

réunions. » (M8) ; « Ce qui est pas mal, on va essayer, maintenant il y a une sage-femme qui peut venir à domicile pour accompagner l'enfant, ça c'est nouveau. » (P8)).

Cette offre de soins diversifiée permet d'obtenir des informations complémentaires *(« Et je trouvais aussi que les deux, ensemble, c'était bien complémentaire. » (M8))* et permet aux parents de faire leur choix parmi les différentes informations *(« Ça nous permet aussi de faire nos choix. On aime bien choisir, on n'aime pas être des petits moutons. Et, au moins, on arrive à se renseigner. Voilà. D'avoir plus d'avis. » (M8))*.

Cette offre de soins diversifiée peut également être une limite car les informations sont parfois divergentes *(« Mais, en fait, c'est vrai qu'on entend des échos complètement différents, pour les allergies, pour… Donc que ce soit… Même bientôt quand on va à la PMI, on peut avoir la psychologue, la puéricultrice et le médecin qui ont des échos complètement différents sur la diversification alimentaire. Je pense qu'après… » (M3))*.

Ainsi, certains parents recherchent un référent unique pour la santé de leur enfant *(« Déjà, qu'il le voit du début, quand elle naît, jusqu'à ce qu'elle grandisse. Un suivi régulier, avec toujours le même médecin, pas tout le temps des différents médecins, comme on a déjà vu. » (M4))*.

G. Le suivi de la santé de l'enfant

Les consultations de surveillance médicale sont parfois vécues avec appréhension *(« Toujours l'appréhension d'avoir une mauvaise nouvelle. » (P4))*. Les parents associent l'idée de la consultation de suivi à la souffrance *(« C'est pas le fait de revenir à chaque fois, c'est le fait de le faire souffrir, parce que, bon, ils ne sont pas trop à mon avis…» (P11)*) et l'examen doit se faire sans souffrance (P11). Certains parents considèrent les consultations

systématiques comme une contrainte *(« Bon, elles sont obligatoires, donc voilà on les fait, mais est-ce-que la fréquence est bien établie, voilà j'ai des doutes. » (M1)*).

Les parents ont besoin d'être guidés (M21). Le professionnel doit conseiller les parents *(« qu'elle m'apporte les meilleurs conseils qu'un parent puisse avoir » (M10))*, faire de la prévention et programmer le suivi *(« D'anticiper sur les choses auxquelles, nous, on ne pensera pas, parce que c'est le premier enfant aussi. Donc, oui, d'anticiper sur les choses dans les mois à venir et de nous faire des rappels, en fait.» (M7))*.

Les attentes des parents concernent la santé de l'enfant *(« Déjà, voir s'il est en bonne santé, si tout se passe bien » (M21))*, l'alimentation, les vaccinations, sa croissance staturo-pondérale et son développement psychomoteur, la prévention et le dépistage *(« Je souhaite que les examens soient toujours faits pour savoir s'il y a des maladies. […] Ceux qu'on propose déjà ici, je sais qu'ici ils font déjà pour la mucoviscidose. Et c'est ce que j'attends, qu'on les fasse, on ne sait jamais. » (M16))*.

Le professionnel doit répondre aux diverses questions et inquiétudes parentales *(« Des questions toutes bêtes, au niveau de la croissance si tout va bien, au niveau de l'audition si j'ai l'impression qu'il y a un petit truc, une petite boule dans le cou qui nous semble suspecte. Enfin, voilà, des petites questions quand on découvre notre enfant et puis qu'on s'interroge sur des petites choses qu'on peut remarquer. Voilà. » (M9))*. Les parents ont de nombreuses questions pour le premier enfant, mais envisagent plus sereinement le suivi des enfants suivants *(« Disons qu'on est beaucoup plus sereins pour la deuxième. » (M8))*.

H. Les pathologies aiguës et la notion de bon traitement selon les parents

Les parents attendent du professionnel le soin des pathologies intercurrentes *(« qu'elle la soigne si elle est malade et tout ça » (M14))*.

Les parents ont différentes représentations du « bon traitement ». Il existe parfois une inadéquation entre le bon traitement selon le professionnel et le bon traitement selon les parents *(« Parce que, souvent, ils mettent pas forcément ce qu'il faut. Enfin, pour eux, c'est ce qu'il faut, mais pour nous, une fois qu'il rentre… J'ai envie de dire pour une rhino, le lendemain, c'est une bronchite qu'il a. » (M4))*.

Un traitement adéquat doit être instauré rapidement *(« Le bon médicament du premier coup. » (M4))* et être rapidement efficace *(« Ben, que ça se passe rapidement, déjà. » (M19))*. Toutefois, certains parents comprennent que la guérison peut ne pas être immédiate malgré un traitement adéquat *(« Pas forcément rapidement parce que tout dépend de la maladie aussi. » (M4))*.

Pour un couple, une maladie aiguë nécessite des antibiotiques. Selon eux, le système de santé est responsable du déficit de la Sécurité Sociale car il empêche le médecin de prescrire des antibiotiques à la première consultation, ce qui entraîne des consultations répétées. *(« Disons que la seule chose qu'on reproche au système actuel – mais ça c'est le système, ce n'est pas le médecin – il ne veut pas d'antibios donc parfois on paie 2 à 3 consultations pour arriver aux antibios à la fin. Ça, je trouve ça génial pour le trou de la Sécu. » (M8))*.

En revanche, certains parents souhaitent limiter la prise en charge médicamenteuse *(« Pour moi, un enfant, ça reste assez naturel, pas des médicaments à tout va ou des trucs… » (M18))*.

Les professionnels doivent informer les parents de l'évolution des maladies *(« Et savoir s'il n'y aura pas de suites, entre guillemets. C'est-à-dire, si c'est juste un rhume, tout le monde sait que c'est l'affaire de quelques jours, on se couvre, on donne quelques médicaments et ça passe. Après, le truc qu'il y a, c'est de savoir, s'il n'y a pas de suites à une éventuelle maladie. (M5))*. En effet, une mère exprime le besoin de consulter à plusieurs reprises pour le même épisode en cas d'incertitude *(« Parce que, moi, il est possible que j'aille revoir le médecin, si vraiment je ne suis pas convaincue ou si je vois le moindre symptôme et cætera, plusieurs fois parce qu'on n'est pas médecins nous-mêmes. » (M6))*.

.V. Les représentations des parents concernant le médecin généraliste

A. Ses rôles dans la santé de l'enfant

1. Le premier recours

Le médecin généraliste est le premier recours dans la santé de l'enfant *(« A la base, il est le premier repère dans le médical. Et après, c'est ça, c'est le premier repère. » (M7))*.

2. Un rôle de coordination

Le médecin généraliste a un rôle de coordination et d'orientation vers le pédiatre et les spécialistes d'organes *(« Après, nous, on a aussi un médecin qui n'hésite pas à envoyer vers un spécialiste quand il y a besoin, donc, oui, je pense que c'est un rôle de coordination » (P12))*. Selon les parents, le médecin généraliste connaît ses limites et sait déléguer *(« Il ne va pas s'approprier tous les soins, donc c'est ça aussi qui me plaît chez ce médecin » (M7))*. Il conseille l'orientation vers les spécialistes d'organes compétents grâce à son réseau *(« S'il faut nous orienter vers un spécialiste, il va nous dire « il faut aller là », puis il nous conseille aussi des spécialistes qu'il connaît bien. Qui connaissent bien aussi leur travail. » (P4))*.

3. Un rôle d'accompagnement et de réassurance

Le médecin généraliste a un rôle d'accompagnement et de conseil (M3). Il rassure les parents et les conforte sur leurs compétences *(« et puis, le médecin, c'est le médecin qu'on va voir quand on sent qu'il y a quelque chose qui ne va pas bien et qu'on a besoin d'être rassuré. » (M15))*.

4. Les pathologies aiguës

Le rôle du médecin généraliste est de prendre en charge les pathologies aiguës *(« Ben, jusque deux ans, si vraiment il y a une urgence, c'est surtout pour ça que je vais prendre mon petit chez le médecin généraliste, mais bon. Sinon, c'est tout. Voilà. » (M21))*, en particulier les pathologies aiguës bénignes *(« Alors, pour nous, je vais dire, c'est vraiment les petits bobos quoi, c'est le petit rhume » (M1))*. Il doit être rapidement efficace *(« Qu'il soit, comment dire, que quand il soit malade ou quoi, il agisse rapidement, qu'on n'ait pas à attendre et puis que ça s'aggrave ou que on soit obligé d'aller voir quelqu'un d'autre ou obligé d'y retourner parce que ça se passe pas. » (M19))*.

5. Le suivi de la santé de l'enfant

Le rôle du médecin généraliste est également d'assurer le suivi de la santé de l'enfant *(« C'est vraiment le suivi général » (M18))*. Les parents ont confiance en l'aptitude du médecin généraliste à suivre les enfants *(« j'ai préféré être suivie par le médecin traitant qui pour moi suit très bien mes enfants donc il n'y a pas de souci » (M3))*. Pour certains, la notion de parentalité chez le médecin généraliste le rend apte à prendre en charge les enfants *(« Oui, et disons que c'est un médecin qui est jeune, il a des enfants qui ont, on va dire, entre 12 et 6 ans. Et de ce fait, je pense qu'il est largement apte à s'occuper d'un enfant. » (M8))*.

Les parents attendent du médecin généraliste qu'il programme le suivi *(« Puis, des fois, nous prévenir « Vous venez telle date qu'on surveille ça, ça et ça » » (P4))*. Il a un rôle de prévention *(« Bon, c'est plus un rôle de prévention » (M3))*. Il doit suivre les vaccinations, guider les parents pour l'alimentation, surveiller la croissance staturo-pondérale et le développement moteur. Il doit renseigner le carnet de santé *(« d'avoir l'histoire de l'enfant par rapport à son carnet de santé, pouvoir bien être rempli, qu'on puisse avoir un visuel de ce*

qu'elle a eu. » (M9)). Il effectue des tâches administratives *(« remplir les papiers correctement » (M16))*.

Pour un père, ce n'est pas le rôle du médecin généraliste de donner des conseils de puériculture et d'éducation *(« Après, sur l'éducation de l'enfant, je ne pense pas qu'un médecin… Entre guillemets, il peut peut-être donner un conseil sur une question mais c'est pas son rôle d'aller donner un conseil en matière de … On ne peut pas encore parler d'éducation à cet âge-là, mais au niveau de la façon de s'en occuper, je ne pense pas qu'un médecin traitant soit à même de répondre à ce genre de question. […] Un médecin, lui, à mon avis, non, c'est pas trop son… Enfin, il est peut-être capable de le faire mais ce n'est pas son rôle premier de faire ça. » (P11))*.

B. Les critères d'orientation vers le médecin généraliste

1. L'importance du passé commun avec la famille

Le passé commun du médecin généraliste avec la famille est un critère majeur d'orientation vers le médecin généraliste *(« Il a suivi la famille, mais pas que nous, il a suivi nos parents. » (P4))*. Les parents semblent attachés à la notion de médecin de famille *(« Je l'ai choisi parce que c'est le médecin de famille, plus pour ça. » (M16))*. En effet, il est important pour les parents que le médecin connaisse les antécédents familiaux pour bien prendre en charge leur enfant *(« Il connaît mes antécédents, les frères et sœurs, donc il sait un peu ce qu'il y a dans la famille, essayer de détecter peut-être s'il y a un truc. » (M18))*.

Enfin, le ressenti d'une bonne expérience avec l'aîné *(« Très performant, je veux dire, il s'est toujours bien occupé des bébés. Je le vois maintenant avec mon fils aussi, je n'ai jamais rien à dire, il fait toujours les examens qu'il faut. » (M16))* et le fait d'avoir suivi la grossesse peuvent déterminer le choix du médecin généraliste pour le suivi de l'enfant *(« Elle*

a suivi ma grossesse aussi. Après, oui, non, c'est parce que c'est mon médecin traitant puis elle a suivi ma grossesse, donc euh… C'est pour ça que je la garde pour le suivi du bébé, quoi. » (M19)).

2. Le choix du professionnel dépendant de l'offre de soins

Certains parents se sont dirigés spontanément vers le médecin généraliste en raison du manque de disponibilité des pédiatres *(« Et au niveau des pédiatres, effectivement, c'est overbooké, donc je n'ai même pas risqué de demander un rendez-vous » (M3))*. Cependant, le manque de pédiatres entraîne parfois un choix du médecin généraliste par défaut *(« On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre » (M1))*.

Le choix du médecin généraliste est parfois lui aussi dicté par l'offre de soins *(« Mais, bon, c'est la doctoresse du village, donc j'ai pris elle. Il n'y a qu'elle en même temps » (M13))*.

3. La relation de confiance et les qualités relationnelles

La relation de confiance avec le médecin généraliste est un critère de choix fréquent *(« c'est la confiance surtout. J'avais confiance en mon médecin parce que c'est mon médecin depuis longtemps » (M3))*. Les qualités d'écoute du médecin généraliste *(« Alors, moi j'ai pris mon médecin traitant. Le critère, effectivement, c'est, justement, c'est l'écoute » (M3))* et son caractère abordable *(« Il vit avec son temps. Il est cool. » (M8))* sont également des critères de choix.

4. Les compétences professionnelles

Les compétences professionnelles du médecin généraliste *(« L'efficacité des diagnostics, en fait, c'est vraiment que le médecin a toujours été très juste, donc c'est le principal. » (M6))* et son expérience, notamment avec les enfants, sont également des critères

de choix *(« Ses qualités… je ne sais pas comment expliquer, je n'ai pas pris un jeune médecin, c'est peut-être débile mais elle a un certain âge donc elle a peut-être un peu plus d'expérience. Bon, après, ça ne veut rien dire » (M13))*. Pour un couple, la compétence de médecin généraliste est un critère de choix à part entière *(« Qu'il soit général » (P4))*.

5. L'accessibilité au professionnel

La disponibilité du médecin généraliste *(« qu'on peut contacter à tout moment, je pense, en cas de problème. » (P11)))* et sa proximité (P4, M8) sont déterminants dans le choix de ce professionnel.

6. L'influence de la réputation

La réputation du médecin généraliste et son expérience positive avec d'autres jeunes enfants influencent sur le choix de ce professionnel *(« Je sais qu'il a suivi beaucoup de jeunes enfants sans soucis. » (M3))*.

7. L'influence de l'expérience personnelle

La plupart des parents ont été suivis dans leur enfance par le médecin généraliste et ont eu une bonne expérience. Cela a pu influencer certains parents dans le choix du médecin généraliste mais n'a pas été systématique *(« Peut-être, oui, parce que je n'ai pas été suivie par un pédiatre, j'ai été suivie par mon médecin généraliste, donc peut-être qu'effectivement… » (M3))*.

L'habitude culturelle est également un facteur déterminant le choix de consulter le médecin généraliste *(« Je pense que c'est une question culturelle. Dans ma famille, on a toujours été voir que des médecins généralistes. Je n'ai pas souvenir d'avoir vu un pédiatre ou ma mère emmener les frères et sœurs chez le pédiatre. Donc c'est plus, voilà… C'est*

comme quand on me demandait pour l'allaitement, non, pour moi, j'ai toujours vu faire ça, donc je le fais, voilà. » (M18)).

La bonne expérience personnelle avec le médecin généraliste à l'âge adulte détermine aussi le choix du médecin généraliste pour l'enfant *(« Bien, en fait, c'était déjà mon médecin traitant. J'en étais assez satisfaite, donc voilà je l'ai pris pour mes enfants aussi. » (M2))*.

8. L'influence de l'entourage

L'expérience de l'entourage a pu influencer sur le choix du médecin généraliste *(« L'entourage. C'est parce qu'il y avait aussi la famille, ma sœur, qui allait aussi dans ce cabinet-là. » (M8))*.

9. L'influence des professionnels

Une mère a pu être influencée par son médecin généraliste qui lui a proposé de suivre son enfant *(« Non, enfin, la première fois, je suis allée chez le médecin traitant et il m'a proposée de suivre mon fils donc j'ai dit oui » (M16))*. Une autre a pu être influencée par la sage-femme *(« La sage-femme au cours de la préparation à l'accouchement, on en a bien discuté et cætera. Et puis c'est là que je me suis décidée à prendre mon médecin traitant. » (M19))*.

C. Le ressenti des parents concernant le médecin généraliste

1. Une relation sur le long terme avec l'enfant

Le suivi régulier et sur le long terme confère au médecin généraliste une place importante dans la santé de l'enfant *(« Positif, c'est qu'il va la suivre plus que ses deux ans. Il va la suivre longtemps. » (M12))*. Certains parents recherchent dans le médecin généraliste un référent unique pour la santé de leur enfant (M4). Il est parfois qualifié de médecin traitant du nourrisson *(« Elle va être suivie par son médecin traitant » (M16))*.

Pour certains parents, il est important que le médecin généraliste fasse le suivi de la santé de l'enfant afin de l'appréhender avec connaissance lors des pathologies intercurrentes *(« Donc c'est pour ça que c'est important aussi d'avoir un médecin généraliste qui suit l'enfant lors de ses visites mensuelles pour pouvoir aussi connaître l'enfant lors des visites ponctuelles des petites maladies » (M3))*. A l'inverse, pour des parents consultant le médecin généraliste uniquement en aigu, cela lui permet de faire connaissance avec l'enfant dans l'optique du suivi systématique futur *(« Puis voilà, je pense que c'est vraiment bien qu'elle connaisse X parce que par la suite, à mon avis, on confiera vraiment son dossier médical à la médecin traitant puisque, après deux-trois ans, je pense qu'on n'ira plus chez la pédiatre. » (M1))*.

2. Un professionnel accessible

Le médecin généraliste se caractérise par sa disponibilité *(« Oui voilà, au niveau des rendez-vous, et puis le médecin est beaucoup plus disponible en cas d'urgence que le pédiatre, finalement, quand il n'y en a pas assez. » (M6))*. Il est également disponible au téléphone, ce qui rassure les parents *(« Disons qu'il est vraiment engagé. […] Mais il a déjà donné son numéro de téléphone personnel à des mères parce qu'il y avait quelque chose qui*

n'allait pas. Et, ça, ça nous a plu. Voilà. » (M8)). Par ailleurs, le fait que le médecin généraliste connaisse bien les enfants permet une prise en charge plus rapide *(« Voilà, quand je l'appelle, il sait qui sont mes filles, il sait que X, par exemple, la plus grande, a toujours des problèmes de bronchiolite et tout ça, que c'est un peu récurrent et il me donne un rendez-vous très vite, même si c'est entre-deux ou… » (M18))*.

Enfin, le médecin généraliste se caractérise par une proximité géographique *(« Après, il est plus proche, c'est vrai qu'il est proche, donc ça c'est bien. » (M2))*. Il peut également se déplacer à domicile *(« Oui, il vient à la maison » (M5))*.

3. La relation avec le médecin généraliste

a) La relation du médecin généraliste avec les parents

La relation de confiance avec le médecin généraliste est primordiale pour de nombreux parents *(« C'est la confiance surtout. J'avais confiance en mon médecin parce que c'est mon médecin depuis longtemps. » (M3))*. Cette relation de confiance doit être réciproque *(« il faut qu'il y ait une confiance, déjà, entre parents et médecin. Que le médecin aussi ait confiance aux parents, pour poser un diagnostic, je pense » (M7))*.

Les parents attachent de l'importance à l'écoute du médecin généraliste *(«Vis-à-vis de notre médecin, c'est qu'il nous écoute, et il écoute aussi les petits. » (P4))*.

Pour une mère, l'attitude maternelle du médecin généraliste est rassurante *(« Enfin, c'est presque comme une maman, entre guillemets, très proche. C'est vrai qu'avec les petits, elle est super, ce côté contact, humain, tout ça, et je pense que la petite, elle serait vraiment rassurée dans ses bras et je pense qu'il n'y aurait pas de problèmes vis-à-vis de ça. » (M15))*.

Pour d'autres parents, la relation est familière *(«Voilà, oui, une familiarité, quoi. » (P8))* et ils s'identifient au médecin généraliste *(« Il vit avec son temps. Il est cool. […] Voilà. Il a le même âge que nous. » (M8))*.

Cette relation rend le médecin généraliste abordable et permet le dialogue *(« Quelqu'un à qui je n'ai pas de problème à poser une question, même qui a l'air bête. » (M18))*.

Enfin, la bonne relation avec le médecin généraliste permet d'aborder sereinement le suivi de l'enfant *(« Après, on a la chance d'avoir un bon médecin et de faire confiance. C'est peut-être ça aussi qui fait qu'on est paisibles et…, non, ça ne m'angoisse pas plus que ça. » (M7))*.

b) La relation du médecin généraliste avec les enfants

La majorité des parents trouvent que le médecin généraliste est rassurant avec l'enfant *(« Oui, très proche, très attentionné. Et puis, nous ce qu'on cherchait pour la première surtout, c'est un côté rassurant. Voilà. » (P8))*. L'absence de pleurs est pour les parents un marqueur de la qualité de la relation *(« Euh, je veux dire les enfants ne pleurent pas quand ils sont auscultés par lui, à part pour les vaccins » (M3))*. Ils apprécient que le médecin généraliste communique avec l'enfant *(« Il communique avec l'enfant autant qu'avec les parents. Oui, c'est ça qui est intéressant, je trouve. » (M7))*.

Une mère trouve que le médecin généraliste n'a pas un comportement adapté avec l'enfant *(« Il a pas trop un discours envers les enfants, il considère presque l'enfant comme un adulte, donc, bon, je veux dire, par rapport au pédiatre que j'avais qui va prendre le temps, qui sait comment, je veux dire si l'enfant ne veut pas se laisser faire, il va savoir un petit peu l'amadouer et cætera. Le médecin généraliste, euh bon, il…, bon voilà. C'est ce que je lui reproche un petit peu, sinon il est compétent. » (M2))*.

Pour une mère, la qualité de la relation avec l'enfant ne semble pas indispensable *(« Je pense que, oui, il est peut-être moins habitué aux enfants que d'autres médecins, mais après… Bon, ça va quoi, c'est pas non plus… Il faut leur apprendre aussi que le médecin, il ne va pas*

commencer à prendre des gants. Quand il faut regarder dans les oreilles, bah, c'est tout, on regarde dans les oreilles et je tiens la tête et elles apprennent. » (M18)).

4. Le professionnalisme du médecin généraliste

Les parents apprécient l'efficacité diagnostique du médecin généraliste *(« Et puis, il met souvent le bon diagnostic tout de suite. » (P4))*, son savoir-faire et sa conscience professionnelle *(« Qu'il fait bien ses gestes, qu'il fait bien ses contrôles, qu'il suit tout ce qui faut faire. Nous, on n'a pas de problèmes avec notre docteur, il fait tout » (P4))*.

Des parents apprécient que le médecin généraliste évite de trop médicamenter *(« Donc, c'est pour ça qu'avec mon généraliste ça passe très bien parce que je sais que… Voilà, c'est… Bon, peut-être que des fois c'est pas assez, mais la plupart du temps, voilà, c'est juste… » (M18))*.

Certains parents apprécient que le médecin généraliste prenne du recul par rapport aux tendances *(« Oui, parce que le généraliste, il est vraiment naturel, il n'est pas… Il n'essaie pas trop de changer selon les tendances et cætera, selon ce qui est dit. » (P8))*.

5. La transmission de l'information

L'information transmise par le médecin généraliste est claire, complète *(« Toujours très complets. Moi, je suis satisfaite, il me donne toujours les renseignements que j'attends. » (M16))* et franche *(« S'il a vraiment quelque chose à dire, il va nous le dire sans tourner autour du pot. » (M4))*. Le médecin généraliste est le médiateur des messages scientifiques *(« c'est quelqu'un qui est abordable. Et pas mettre trop de distance entre la médecine et les termes qui puissent être employés, et cætera. Voilà, de vulgariser un peu la science pour l'apporter au côté pratique. » (P8))*. Il illustre ses explications *(« S'il y a quelque chose, il nous explique puis il nous montre aussi le dessin. Pour nous expliquer pourquoi. » (P4))* et

transmet de la documentation *(« Si ça ne va pas, il me donne toujours des petits papiers à lire. » (M16))*.

6. L'organisation du médecin généraliste pour l'accueil les jeunes enfants

Le médecin généraliste consulte sur rendez-vous et il aménage son agenda pour prendre les enfants en priorité *(« Enfin, nous ce qui est bien, ce qu'on apprécie avec notre médecin traitant, c'est que de 6 à 7, il prévoit toujours un créneau urgent enfant. » (M8))*. Il y a souvent trop d'attente chez le médecin généraliste *(« Je dirais que c'est pas évident. C'est pour ça surtout qu'on n'aime pas trop y aller chez le médecin généraliste. Pour avoir des rendez-vous, oui, certes. Mais, sinon, euh, il y a trop d'attente, donc c'est ça aussi qui nous bloque un petit peu. » (M21))*.

Les parents trouvent que la salle d'attente manque de jeux *(« […] c'est plus que je trouve que parfois il n'y a pas assez de petits coins, on va dire « jeu », pour les petits, donc, voilà, je trouve que ça manque parfois un peu de chaleur, voilà, de chaleur. Moi, je me souviens dans la salle d'attente il y avait avant des jouets en bois, les enfants pouvaient un peu… sur des tables… s'amuser. Là, il n'y a rien, donc quand on doit attendre, parfois, ce n'est pas… Ça manque un peu de chaleur. » (M9))*.

Toutefois, l'équipement professionnel de la salle de consultation est adapté aux jeunes enfants *(« Oui, après dans la salle de consultation, il y a le coin pour les enfants. » (M18))*. Le médecin généraliste investit pour les jeunes enfants *(« Il est équipé pour. Il vient de refaire justement son cabinet aussi pour ça. C'est parfait, je n'ai rien à dire. » (M16))*. Il dispose de matériel pour évaluer la motricité *(« Mais, regarde, pour la motricité, il a sorti des cubes pour voir si elle savait empiler, parce qu'on ne savait même pas si elle savait empiler. » (M8))*. Deux parents trouvent que le cabinet du médecin généraliste manque de moyens en comparaison à l'hôpital *(« C'est pas un hôpital, voilà, ça reste malgré tout sommaire, comme dans tout cabinet de médecin généraliste » (P11))*.

7. Les limites d'un suivi par le médecin généraliste

Le médecin généraliste n'est pas un spécialiste de l'enfant *(« Les points négatifs, ce sera vraiment le fait que ce n'est pas sa spécialité donc ça, ça peut des fois un peu déstabiliser. » (M6))*. Cela peut être un frein à le consulter car il n'a pas toujours les réponses aux questions *(« Points négatifs, peut-être que, des fois, je pose une question et il n'a pas forcément la réponse parce que c'est pas non plus, enfin, il voit beaucoup d'enfants mais c'est pas… Donc généralement, c'est un peu des réponses de grand-mères ou d'aller redemander conseil, mais, après, c'est pas… C'est plus ça. » (M18))*.

Pour certains parents, le médecin généraliste n'a pas toutes les compétences nécessaires pour le suivi pédiatrique *(« mais, par rapport à un médecin spécialisé, c'est vrai qu'il n'aura peut-être pas, vu qu'il est focalisé sur toutes les tranches d'âge, entre guillemets, il y aura peut-être des choses auxquelles il aura peut-être plus de difficultés à répondre ou à comprendre » (P11))*. Ils ont ouï-dire que le suivi par le médecin généraliste est incomplet *(« Non, parce qu'on m'a déjà dit que le médecin généraliste ne faisait pas tous les contrôles qu'il fallait, quoi. » (M10))*. Son rôle se limite donc à la prise en charge des pathologies aiguës bénignes *(« A moins qu'il y ait quelque chose de plus… enfin, qui dépasse le rhume ou… Voilà. » (M9))*. Il peut suivre l'enfant quand il n'est plus un bébé *(« Moi, je pense vers 4-5 ans, histoire de ... Enfin, elle sera déjà un peu plus grande, ce sera plus un bébé » (M14))*.

Certains parents ont le sentiment que le médecin généraliste manque de confiance en soi pour le suivi des enfants, ce qui les dissuade de confier le suivi uniquement au médecin généraliste *(« Mais quand elle nous dit « Voilà, si j'ai des doutes, je vous envoie chez le pédiatre », euh bon, on s'est dit peut-être que, elle, est pas forcément super à l'aise et euh c'est un peu ce qui nous a orientés à aller vraiment chez le pédiatre. Voilà. » (M1))*.

8. Les représentations sur la formation du médecin généraliste

Pour certains parents, le diplôme de Médecine Générale reconnaît les compétences du médecin *(« Etant donné qu'en fait les…, bon, par exemple, en parlant de mon médecin traitant, par exemple, étant donné qu'il est diplômé médecin, qu'il a eu son doctorat de médecine et tout, j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà. » (M3))* et tous les médecins se valent *(« Les points positifs, c'est un médecin » (M6))*.

Certains parents recherchent la Médecine Générale comme spécialité pour le suivi de leur enfant *(« Qu'il soit général » (P4))*. En effet, la formation généraliste peut rassurer les parents sur les compétences du professionnel *(« Je pense quand même qu'un généraliste, c'est quelqu'un qui est passé par toutes les médecines en général. » (P17))*.

Des parents doutent de la formation continue des médecins généralistes *(« ou moins bien formé, parce qu'on ne va pas, enfin, on ne va pas forcément lui dire au médecin traitant « Allez vous former là-bas ». Voilà. » (M7))* et de l'actualisation de leurs connaissances *(« Euh, oui, qu'il y ait un décalage par rapport aux nouvelles avancées. Après, je ne sais pas ce qui peut exister en médecine plus que ça. Tandis qu'un pédiatre sera forcément, puisque c'est la spécialisation, informé plus rapidement. Même si le médecin est peut-être curieux et le sera quelques semaines après » (M7))*.

.VI. Les représentations des parents concernant le pédiatre

A. Les rôles du pédiatre dans la santé de l'enfant

1. La place du pédiatre

Le pédiatre est perçu par certains parents comme un spécialiste des nouveau-nés principalement *(« on sait que c'est un spécialiste des nouveau-nés » (M13))*. Il est souvent perçu comme un spécialiste de second recours *(« Donc c'est vrai qu'effectivement si les enfants avaient plus un souci d'ordre… un développement moteur particulier, euh un petit problème, d'autres problèmes que mon médecin dirait ne pas être en compétence pour le suivi de l'enfant. Là, j'irais voir un pédiatre. Mais pour moi, le pédiatre, c'est vraiment le spécialiste de la petite enfance. » (M3))* et l'âge de l'enfant n'est pas en soi un motif de recours au pédiatre à lui seul *(« S'il faut, mais je ne vais pas aller voir forcément un pédiatre parce qu'elle est petite. » (M13))*.

Pour certains parents, le pédiatre est surtout utile pour un premier enfant *(« Le pédiatre, c'est vrai pour mon premier, bon un premier enfant on a toujours plein de questions » (M2))* ou pour les parents anxieux *(« C'est peut-être plus pour les parents qui sont super anxieux sur l'évolution des enfants, qu'il faut y aller souvent pour un suivi. » (M8))*.

Pour certains parents, il n'existe pas de différences entre un pédiatre et un bon médecin généraliste *(« je ne vois pas vraiment de différence entre un bon médecin généraliste qui a une expérience auprès des jeunes enfants et un pédiatre. » (M3))* ou la PMI *(« Je pense que c'est un peu le même rôle que la PMI, en fait. » (M8))*.

Il existe parfois une méconnaissance de la place du pédiatre *(« Alors, le pédiatre, pour moi, c'est quelque chose d'un peu nouveau, je ne sais pas trop son rôle… » (M7))*.

2. Un rôle d'étayage en parentalité

Le rôle du pédiatre est de guider les parents en fonction de l'évolution de l'enfant *(« Et, le rôle, c'est de nous guider, nous conseiller au mieux » (M5))*. Les parents attendent également des conseils de puériculture *(« Et c'est plus dans ce domaine-là. Un pédiatre peut plus, je pense, nous donner les bons gestes à adopter ou certains comportements à avoir. » (P11))*. Le pédiatre est perçu comme étant de bon conseil *(« Sinon, au niveau des points positifs, j'ai toujours eu des bons conseils, oui, voilà, des bons conseils. » (M9))*.

3. Ses rôles dans le suivi de l'enfant

Le rôle du pédiatre est d'assurer les consultations de suivi de la santé de l'enfant *(« Donc, voilà, je pense que c'est plus des choses planifiées, des visites des 1 mois, 2 mois. » (M15))*. Les parents apprécient que le pédiatre programme les consultations de suivi *(« On sait quand le prochain rendez-vous sera par rapport à l'âge de l'enfant, et cætera, et cætera. C'est appréciable, en fait. » (M5))*.

Il rassure les parents sur l'état de santé général de l'enfant *(« Nous rassurer aussi sur la santé » (M17))* et répond aux interrogations des parents *(« Non non. Enfin, moi, il a répondu à mes questions, et même plus, quoi, donc… hum, très satisfaite. » (M2))*.

Pour les parents, il a un rôle important dans l'alimentation *(« Il m'a beaucoup aidée pour l'alimentation pour mon aîné, c'est vrai, j'avais beaucoup de questions à poser pour la diversification, enfin voilà, après le relai avec l'allaitement maternel. Donc beaucoup l'alimentation » (M2))*, les vaccinations, la surveillance du développement psychomoteur *(« et, justement, le développement, si tout se passe bien au niveau de l'éveil, et cætera. » (M5))* et staturo-pondéral *(« pour voir s'ils grandissent bien, s'ils grossissent bien. » (M13))*.

Il doit dépister très précocement les maladies *(« Leur rôle, justement, c'est de détecter s'il y a un problème, essayer au maximum de l'anticiper, c'est-à-dire de ne pas attendre*

d'avoir développé une maladie, si possible de l'avoir vue avant. C'est pas toujours évident et c'est pas toujours facile à faire. » (M5)).

Enfin, il doit renseigner le carnet de santé de l'enfant *(« Un suivi au niveau du carnet de santé aussi et puis les courbes, tout ça. J'imagine que c'est le pédiatre qui doit faire tout ça. » (M15))*.

4. Son rôle dans les pathologies aiguës

Une seule maman attribue au pédiatre une place dans la prise en charge des pathologies aiguës *(« Ben, la soigner toujours » (M14))*.

B. Les critères d'orientation vers le pédiatre

Les principaux critères de choix du pédiatre étaient un bon premier contact à la maternité *(« Non, comme je vous dis, la pédiatre est venue ce matin et j'ai vu qu'elle savait ce qu'elle faisait. Enfin, voilà, elle m'a rassurée un petit peu et puis ma décision a été prise suite à ça. » (M10))*, la spécialisation pédiatrique *(« Pédiatre, c'est plus pour les bébés, donc je pense que ce serait mieux un pédiatre, quoi. » (M14))*, la prématurité *(« En fait, on n'était pas sûrs de faire par le pédiatre, mais comme elle est arrivée avec de l'avance, on se dit que c'est peut-être mieux. » (P12))*, le départ prochain en retraite du médecin généraliste (M7 et P7).

Pour un couple, la maternité a influencé sur la décision de consulter un pédiatre *(« Oui, on a décidé ça dans les deux jours où on attendait. Mais si on ne nous avait pas attiré l'attention sur le fait de… On ne l'aurait pas fait. » (P12))*. En revanche, dans une autre situation, le pédiatre de la maternité n'a pas influencé la décision *(« C'est là, en fait, la pédiatre est venue ce matin et elle m'a proposé éventuellement, dans un mois, de prendre un rendez-vous avec elle ou avec un médecin traitant. » (M10))*.

L'entourage, en particulier familial, a influencé les parents sur leur décision *(« Oui, après c'est un effet aussi autour de moi : apparemment il faut aller voir le pédiatre aussi avec son enfant, voilà c'est ça. (Ton riant) » (M7))*.

Une mère a pu être influencée par son expérience personnelle dans l'enfance avec le médecin généraliste dans le choix d'un suivi par le pédiatre *(« C'est le médecin traitant qui nous suivait et je pense que le suivi n'était vraiment pas aussi, euh voilà, aussi échelonné que maintenant. Là, tout est bien cadré. Nous c'était vraiment quand il y avait besoin quoi, enfin, je pense. (Rire de la maman) » (M1))*.

Une fois que les parents ont décidé de confier leur enfant au pédiatre, ils choisissent le pédiatre en se basant sur la réputation et les conseils de la PMI *(« Alors, je pense que, déjà, quand je vais le trouver, je vais essayer de voir par le bouche-à-oreille aussi. Essayer de voir autour de moi. » (M15))*, les qualités relationnelles *(« et puis c'était un monsieur qui avait un bon contact, assez calme, donc voilà. » (M9))*, la proximité *(« peut-être voir lequel est le plus proche de chez moi aussi. » (M14))*, la disponibilité par rapport à ses confrères (M1). Plusieurs parents ont choisi le pédiatre qui a vu leur enfant à la maternité *(« Je pense que ce sera celui de la clinique. » (M12))*. Une mère a choisi le pédiatre au hasard dans les Pages Jaunes *(« Très honnêtement, j'ai ouvert les pages jaunes et j'ai pris le premier venu. Disons qu'en fait on est ici depuis pas très longtemps. On a été mutés tous les deux. Et je n'avais pas de retour d'expérience de qui que ce soit pour me diriger vers l'un ou vers l'autre. » (M5))*.

C. Le ressenti des parents concernant le pédiatre

1. La problématique de l'offre de soins et du manque de disponibilité des pédiatres

Les parents sont nombreux à regretter le manque de pédiatres *(« On n'a plus de pédiatres dans la région. » (P17))*.

Le principal frein à consulter le pédiatre est donc son manque de disponibilité *(« Donc… Et point négatif, par contre, c'est au niveau des rendez-vous. Pour avoir un rendez-vous, c'est très, très long, six mois, donc c'est un peu dissuasif quoi. Voilà. » (M2))*, notamment en aigu *(« Si par exemple, effectivement, l'enfant est malade, on ne peut pas avoir de rendez-vous chez le pédiatre. » (M3))*.

Son éloignement géographique et sa difficulté d'accès pour certains parents est également un frein *(« Pour se déplacer, c'est pas facile, s'il faut venir à l'hôpital ou quoi à chaque fois, je trouve pas ça pratique en fait. » (M19))*.

2. Le professionnalisme du pédiatre

Le fait de consulter un spécialiste de l'enfant est rassurant pour les parents *(« alors qu'un médecin spécialisé dans ce domaine est lui vraiment sujet juste à ça et uniquement à ça, il ne fait que ça, donc c'est peut-être plus simple pour lui. » (P11))*. L'examen du pédiatre est plus approfondi que celui du médecin généraliste *(« Et, il fera plus de petites choses, de petits examens que le médecin généraliste, ça c'est sûr » (M6))* et il porte un regard expert sur l'enfant *(« On a l'impression qu'ils ont un œil peut-être un peu plus… Enfin, un œil plus près de l'enfant dans leurs observations, dans la façon dont ils vont regarder l'enfant évoluer pendant cette période-là. » (M9))*. Le pédiatre est perçu comme infaillible *(« on va quand même aller voir un pédiatre parce que, voilà, il est spécialisé dans l'enfant, il ne fait que ça, il ne se trompera pas. » (M7))*. D'autre part, son expérience est rassurante *(« C'est un pédiatre*

qui a de l'expérience parce que, pour vous donner un ordre d'idée, […] le pédiatre que j'ai suivait la fille de la nounou qui a 35 ans. […] on sent quand même cette expérience. Et ça soulage, en fait. Ca fait du bien de se dire « Voilà, il en a vu passer », comme on dit. » (M5).

Enfin, le pédiatre prépare ses rendez-vous *(« Mais, à côté de ça, quand il reçoit, on voit que son rendez-vous est quand même préparé. Voilà, c'est-à-dire que quand on arrive, il ne dit pas « C'est qui ? Elle a quel âge ? Vous venez pour quoi ? » On voit que c'est préparé. On arrive : c'est tel enfant, tel âge, il reprend l'historique du dernier rendez-vous, il demande où est-ce qu'on en est à l'heure d'aujourd'hui. C'est appréciable. » (M5))*. Il prend son temps lors de la consultation *(« Enfin, on n'a pas l'impression d'être là et d'être chronométré et de repartir. » (M2)).*

3. La relation avec le pédiatre

a) La relation du pédiatre avec l'enfant

La relation du pédiatre avec l'enfant est bonne *(« Moi, pour le coup, elle était vraiment bonne. Vraiment quelqu'un de chaleureux, d'humain » (M9))*. Il est rassurant avec l'enfant *(« par rapport au pédiatre que j'avais qui va prendre le temps, qui sait comment, je veux dire si l'enfant ne veut pas se laisser faire, il va savoir un petit peu l'amadouer et cætera. » (M2))* et communique avec lui *(« qui s'adresse à l'enfant qu'il ait un mois ou deux ans » (M9))*. Il porte à l'enfant *« encore plus d'attention peut-être que le médecin généraliste »* (M6).

b) La relation du pédiatre avec les parents

Le premier contact avec le pédiatre est souvent déterminant pour la poursuite du suivi *(« Non, comme je vous dis, la pédiatre est venue ce matin et j'ai vu qu'elle savait ce qu'elle faisait. Enfin, voilà, elle m'a rassurée un petit peu et puis ma décision a été prise suite à ça »*

(M10)). Le pédiatre est rassurant *(« Moi, je me sens plutôt en confiance quand je suis avec eux. Le regard est … Voilà, il regarde notre enfant, il constate des choses, il nous rassure » (M9))*. Il est en général à l'écoute des parents *(« Le pédiatre, oui, c'est une très bonne relation, très à l'écoute. » (M2))*.

Pour certains parents, le manque de confiance au pédiatre peut être un frein à le consulter *(« C'est parce que comme on ne connaît pas le pédiatre, on le connaît que le jour où on arrive à l'hôpital et le jour où on sort. Après, c'est vrai qu'on ne connaît pas forcément comment il travaille. Bon, c'est sûr qu'il travaille bien, mais il n'y a pas cet instinct de confiance comme on a avec le médecin traitant. » (M4))*.

Un manque d'écoute de la part du pédiatre peut résulter du manque de confiance et de connaissance réciproque. Cela peut entraîner des retards dans la prise en charge *(« Là justement je pense que le fait qu'elle ne nous connaisse pas forcément, elle ne nous écoute pas forcément tout le temps. On a eu le cas justement avec ce torticolis où, à la visite des 1 mois, j'ai dit « C'est étrange tout de même, elle a la tête sur le côté ». Elle a dit « Non non non, c'est normal ne vous inquiétez pas ». Au 2e mois, j'ai réitéré et puis donc finalement elle a dit « Ah oui, peut-être que vous avez raison ». Donc oui, je pense qu'en fait on ne se connaît pas assez. Donc voilà c'est vraiment le plus gros point négatif, c'est qu'on ne se connaît pas suffisamment, la pédiatre et nous. » (M1))*.

Pour certains parents, la relation avec le pédiatre reste strictement professionnelle et ils n'attendent pas de qualités relationnelles de la part du pédiatre *(« C'était, pff, ça allait. Il n'y a jamais eu de… Il n'y a pas trop de relation de confiance, par contre, parce que c'est une personne qu'on voit très peu. Et puis, c'est assez rapide en plus. Mais, bon, ça s'est bien passé. Mais rien de transcendant, quoi. C'était pas… Ça ne s'est pas… Mais, bon, ce n'est pas ce qu'on recherche non plus, quoi. Après, voilà. » (M17))*.

4. La transmission des informations

Les parents attendent du pédiatre une information franche *(« Donc, s'il voit quelque chose qu'il nous le dise. Qu'il soit franc tout de suite. » (P4))*. Le pédiatre doit informer de l'évolution des maladies *(« Après, lui, il est spécialisé donc il nous explique bien toutes les complications s'il y a des complications » (M12))*.

Les parents apprécient les informations très rigoureuses et normatives du pédiatre *(« […] c'est très mécanique, c'est-à-dire qu'il est très précis dans ses conseils, il est de très bon conseil. Il dit « Voilà, la courbe elle en est là aujourd'hui à l'instant t, à la visite du Xème mois. Maintenant, il faut faire ça, ça, ça ». […] Ça paraît très militaire, très ordonné, mais c'est appréciable, parce que justement on sait où on va. » (M5))*.

Certains parents trouvent les réponses du pédiatre standardisées (P17).

5. Les limites d'un suivi par le pédiatre

L'absence de connaissance des antécédents familiaux par le pédiatre constitue également une limite *(« Là, par contre, c'est qu'il n'ait pas les antécédents familiaux, toutes ces choses-là. Pour moi, c'est la limite du pédiatre » (M7))*.

D'autre part, le suivi par le pédiatre est limité dans le temps *(« Oui, on sait que ça va s'arrêter, quoi. » (P12))*.

Certains parents trouvent que *« [les pédiatres] ont des avis très tranchés sur certaines choses, dont la vaccination »* (M8) et que consulter uniquement un pédiatre empêche d'avoir un avis critique *(« Parce que souvent, ceux qui ont un pédiatre ne jurent que par leur pédiatre et ça évite d'avoir une vue extérieure. » (M8))*. Dans leur cas, une mauvaise expérience de l'entourage avec un pédiatre les a dissuadés de le consulter *(« on a connu des désagréments par la famille avec un pédiatre. Il était contre tout vaccin ou autre, l'enfant a fait une maladie et maintenant il risque d'avoir un handicap. Donc, par rapport à ça, c'est vrai qu'on fait un peu plus confiance au relai PMI. » (M8))*.

.VII. Les représentations des parents concernant la Protection Maternelle et Infantile

A. Les rôles de la PMI

1. La méconnaissance de la PMI

Il existe une méconnaissance des rôles de la PMI, surtout de la part des pères *(« Je ne savais même pas que ça existait. » (P12))*. Les parents attendent d'avoir des renseignements complémentaires au courrier du Conseil Général avant la sortie de la *maternité (« Oui, parce qu'on n'a pas eu encore vraiment de renseignements. On a juste reçu un papier comme quoi la PMI… mais ils n'expliquaient pas non plus ce que c'était exactement. Je pense qu'on va nous en parler avant la fin de notre séjour, donc on verra. » (M12))*.

Enfin, les parents font souvent un amalgame entre médecin de PMI et pédiatre *(« En plus de ça, la PMI, c'est un pédiatre, donc, donc voilà » (M21))*.

2. La place en périnatalité

La PMI a une place importante dans l'accompagnement en périnatalité grâce aux visites à domicile de la puéricultrice *(« Moi, je trouve que c'est bien parce que, une fois qu'on rentre à la maison et qu'on se retrouve tout seul avec bébé – bon, là, c'est le troisième donc c'est pas pareil – mais une fois qu'on est à la maison, tout seul avec bébé, si on a des questions qu'on n'a pas forcément pensé à demander ici à l'hôpital, elle peut nous renseigner et nous donner certaines informations qu'on n'a pas forcément eues ou qu'on n'a pas forcément pensé avant. » (M4))*.

La visite à domicile de la puéricultrice est parfois subie *(« Alors. La PMI. Moi, j'ai eu un contact avec une puéricultrice de la PMI qui était venue ici envoyée par le Conseil*

Général directement. Euh…… Bon, c'était vraiment très bien, hein, qu'elle soit venue à ce moment-là. […]. Euh pff, maintenant, c'est vrai que nous, la PMI, on s'est dit « pff bon, on va laisser ça à ceux qui peuvent parce que les horaires c'est pas pratique ». » (M1)).

C'est également un soutien pour l'allaitement *(« Et en fait, par la suite, j'ai eu un très bon contact avec une puéricultrice de PMI qui est passée chez moi, qui m'a vraiment soutenue dans l'allaitement de mon aîné parce que j'avais des grosses difficultés » (M2))*. La PMI permet de déculpabiliser les mères qui rencontrent des problèmes d'allaitement *(« Moi, on m'avait demandé de la peser dès que j'avais fini d'allaiter la première. Et, justement, la PMI m'avait permis de déculpabiliser en disant « Non, non, tous les deux jours, c'est bien, on ne va pas la peser à chaque repas ». Et, au début, on me disait « Non, après chaque repas » donc, à la limite, ça faisait psychose et je le vivais très mal mon allaitement au départ. Et c'est vrai que le relai derrière, c'était super. » (M8))*.

3. L'accompagnement des familles

La PMI accompagne et conseille les familles et les jeunes parents *(« d'accompagnement, pour… pour les enfants et les jeunes mamans, et les papas aussi. » (M3))*. Elle est intéressante notamment pour les parents isolés *(« Peut-être que si j'avais été toute seule, dans une ville que je ne connaissais pas » (M17))*.

4. Une prise en charge globale

Les parents apprécient la prise en charge globale et pluri-professionnelle de la PMI *(« Et puis, cette pluri-professionnalité de la psychologue, de la puer, du pédiatre ou du médecin, parce que parfois effectivement il n'y a pas de pédiatre obligatoirement en PMI, c'est des médecins généralistes » (M3))*.

Des ateliers permettent de sociabiliser l'enfant *(« Ca concerne aussi, par exemple, moi, il y avait des animatrices qui m'ont aiguillée sur le sommeil de l'enfant, sur comment lui*

dire non, comment favoriser le jeu, comment rentrer en communication avec son enfant, comment le sociabiliser. » (M2)).

La PMI permet aussi de trouver des modes de garde *(« Même pour tout ce qui était nourrice, tout ça, on lui avait conseillé. » (M15))*.

5. Les rôles dans le suivi

La PMI assure le suivi de la santé de l'enfant avec la surveillance de la croissance staturo-pondérale *(« En fait, la PMI, j'y allais vraiment pour dire de les peser, les mesurer, les trucs de base » (M13))* et du développement moteur *(« Et puis, au niveau de la motricité, ils voient aussi un peu ce qui ne va pas » (M8))*, les vaccinations et des conseils sur l'alimentation *(« Nous, c'est surtout en terme d'alimentation qu'on a consulté, la diversification notamment. C'est quelque chose qui était important. » (P8))*.

Elle a un rôle de prévention *(« La PMI, c'est plus un lieu, vraiment, de prévention et… et puis euh… oui, c'est plus un rôle de prévention » (M3))* et propose des campagnes de vaccinations *(« Et puis, après, il y a eu aussi à un moment une campagne de vaccination pour tous les enfants, donc X est passée en même temps à la campagne de vaccination. Je ne sais plus pour quoi c'était exactement, mais il y a tous les vaccins qui sont prêts et cætera. » (P8))*.

Elle remplit les certificats de santé (M13) et renseigne le carnet de santé *(« Et puis, ils notent bien dans le carnet de santé, c'est lisible et puis, après, ça fait une trace, plus que le médecin généraliste. » (M18))*.

Toutefois, la PMI ne permet pas la prise en charge des pathologies aiguës *(« peut-être pas le rôle du médecin traitant par rapport aux maladies » (M4))*.

6. La place de la puéricultrice

La puéricultrice de PMI tient une place importante dans la santé de l'enfant grâce aux visites à domicile et au soutien pour l'allaitement.

Les informations de la puéricultrice sont un bon complément à celles du médecin généraliste et se suffisent parfois à elles seules *(« Parce que des fois, on n'a pas besoin forcément de voir le médecin, juste la puéricultrice qui fait ce qu'elle a à faire. » (M6))*.

7. Des représentations de la PMI ancrées dans les préjugés

Certains parents associent le rôle de la PMI uniquement à la surveillance des violences aux enfants *(« c'est tout ce qui est les violences aux enfants, ce genre de choses, le comportement des… » (P11))* et des familles en difficultés *(« Je pense que c'est vrai, dans l'image qu'on a, parfois c'est peut-être des familles peut-être un petit peu plus en difficultés qui y vont. » (M9))*.

Il peut en résulter une incompréhension lors de la première prise de contact par la PMI *(« Non, la seule chose qu'on peut dire, c'est vraiment qu'on était surpris d'être contactés par la PMI. Parce que pour X, au début, vraiment, on se demandait pourquoi. C'est après qu'ils nous ont bien expliqué, qu'ils ont clarifié les choses. » (M8))*.

Certains parents constatent une fréquentation des PMI par différentes catégories sociales selon la localisation *(« Disons que c'est un petit village, c'est pas… Moi, ma sœur, elle a été une fois dans une PMI, elle n'a plus jamais été, parce que c'est une ville et attendre deux ou trois heures pour passer puis… On va dire que c'était… pff… des cas sociaux, on va dire (rire). Que là, le petit village où on est, c'est vraiment… On n'entend pas de mots patois, on ne voit pas des gamins qui ne vont pas à l'école pour aller à la PMI. » (M8))*.

B. Les critères d'orientation vers la PMI

Les principaux critères d'orientation vers la PMI étaient la sollicitation par la PMI (M8, M21), un bon premier contact avec les professionnels (M21), la proximité (M21) et la pluri-professionnalité (M21).

C. Le ressenti des parents concernant la PMI

1. L'accessibilité

La PMI se caractérise par sa proximité *(« Voilà, du coup, je m'en suis fait cette idée-là de la PMI. Je sais qu'il y en a une pas très loin. C'est vraiment la proximité. » (M15))* et son accessibilité à tous *(« permet effectivement de répondre, en fait, plus au public, même si maintenant la PMI est ouverte en fait à tout le monde » (M3))*.

Certains parents trouvent les professionnels de PMI disponibles *(« toujours prêts à passer à la maison au besoin. » (M6))*.

La PMI permet un bon suivi durant le congé maternité ou le congé *parental (« Et pour le second, pareil, là comme je suis en congé parental, je suis allée… en fait, je fais les vaccins tout ça en PMI, la vaccination, le suivi médical en PMI. » (M2))*. Toutefois, les horaires ne sont pas adaptés aux parents qui travaillent *(« je pense que c'est vraiment un problème de disponibilité, je pense que les horaires sont vraiment pas adaptés aux parents qui travaillent. » (M1))*.

Les parents trouvent que la PMI est adaptée à l'accueil des jeunes enfants *(« Un lieu très adapté, très adéquat. Il y a tout ce qu'il faut. Au niveau du cabinet, de la salle d'attente. » (M6))*, mais ils regrettent l'attente en salle d'attente *(« Les points négatifs, c'est pareil, ce sera l'attente » (M6))*.

2. La relation avec les professionnels de PMI

Les parents décrivent une bonne relation avec les professionnels de PMI *(« J'ai été, ils étaient sympas, ils étaient gentils. Puis, on voyait que, voilà. Déjà, quand on se sent à l'aise, on revient, c'est sûr. Donc c'était surtout ça, je pense. » (M21))*. La relation est *« basée sur l'écoute »* (M6) et la complicité *(« il y a une complicité qui s'installe » (M6))*. La PMI rassure les parents *(« Elle avait trouvé quelque chose à proximité qui la rassurait parce qu'on lui a fourni beaucoup de conseils. » (M15))*.

Cependant, une mère a eu une mauvaise expérience avec des professionnels de PMI désagréables et impatients, ce qui l'a dissuadée d'y retourner *(« Moi, de toute façon, j'ai dû les retirer parce que je ne suis jamais tombée sur une doctoresse qui avait de la patience ou qui était aimable. A chaque fois, elles étaient sur les nerfs avec les enfants, parce qu'on se retrouve à plusieurs mamans avec tous les gamins. » (M13))*.

Une autre mère a également eu une mauvaise expérience avec un médecin de PMI qui portait des jugements de valeur *(« Enfin, avec un médecin de PMI, enfin, la première, c'est vrai qu'elle a un IMC un peu fort mais elle avait 2 ans ½ je crois, quand elle m'a fait 20 minutes de… un peu de morale sur « Il ne faut pas lui donner de coca ni de saucisson ». Je fais « Mais, je crois qu'elle n'a jamais mangé de saucisson ni de coca », enfin c'était le truc… C'était plus des jugements, parce que les médecins de PMI, c'est pas forcément ceux qui nous connaissent. Et je l'avais un peu mal pris. » (M18))*.

3. Les apports de la PMI

Certains parents trouvent que le médecin généraliste de PMI les renseigne mieux que leur médecin généraliste habituel *(« Mais c'est vrai que j'ai trouvé ça bien parce que même si c'est un médecin généraliste, elle est plus habituée à voir des enfants et elle répond plus facilement aux questions, voilà, justement, les questions peut-être idiotes d'une maman au*

début, mais en plus rassurant. » (M18)). Elle remplit mieux le carnet de santé que le médecin généraliste (M18).

Les parents apprécient que la PMI programme les rendez-vous *(« C'est pas à nous de se rappeler, ils donnent toujours le rendez-vous. Vous partez puis ça se fait automatiquement, vous avez pas besoin de, je pense c'est ça aussi. » (M21))*. En effet, cela oblige à un suivi régulier *(« D'où le rôle de la PMI qui est assez important parce que comme c'est tous les mois, on s'oblige à y aller. » (M8))*.

4. Les limites de la PMI

Certains parents pensent que les informations de la PMI sont moins précises que celles du pédiatre *(« Parce que comparé à la PMI, il y a des collègues qui me disent « Moi, je ne sais pas quoi lui donner à manger, quelle quantité » donc ils sont un petit peu dans le flou, ils ne savent pas si c'est trop, pas assez. Ils sont un petit peu perdus. » (M5))*.

Une mère doute de la compétence des professionnels de PMI *(« mais est-ce qu'elles sont vraiment habilitées à s'occuper, à voir des enfants comme un médecin ou comme un pédiatre, je ne sais pas. » (M13))* en raison de complications itératives lors de vaccins *(« En fait, j'ai eu une mauvaise expérience avec la PMI avec mes autres enfants parce qu'en fait à chaque fois qu'ils ont eu des vaccins, ils ont eu des abcès. C'a été mal piqué, en fait, donc je ne veux plus aller en PMI. » (M13))*.

Enfin, certains parents ne trouvent pas de bénéfice à consulter en PMI *(« Donc la PMI, ça ne m'apporte rien de plus, en fait. » (M17))* ou trouvent que la PMI a les mêmes rôles que le médecin généraliste ou le pédiatre *(« Ben… logiquement elle doit avoir le même rôle qu'un médecin ou qu'un pédiatre » (M13))*.

.VIII. Les motifs de changement de suivi au sein de la fratrie

A. Changement du pédiatre vers le médecin généraliste

Le motif du changement est le départ en retraite du pédiatre *(« Là, ce sera notre première expérience pour le médecin généraliste avec notre enfant parce que pour X c'était avec un pédiatre jusque l'âge de deux ans. C'est à la suite de sa retraite qu'on est passés au médecin traitant. » (P17))*.

B. Changement du pédiatre vers la PMI

Un motif de changement est le manque de disponibilité du pédiatre *(« Et c'est vrai que le délai, ça m'a dissuadée un petit peu d'aller revoir le pédiatre. » (M2))*.

Un autre motif est l'utilité moindre du pédiatre pour le second enfant *(« Tandis que, là, le second, je trouvais que le suivi en PMI, c'était suffisant. J'avais vraiment… Par rapport à l'alimentation, je n'avais plus de questions, donc il n'y avait pas de nécessité pour moi d'aller revoir le pédiatre. » (M2))*.

C. Changement du médecin généraliste vers la PMI

Une première expérience positive avec la PMI a incité des parents à poursuivre le suivi par la PMI *(« Je ne l'ai pas fait pour la première parce que, je ne sais pas, ça ne s'est pas trop fait. La deuxième, un jour, elle a débarqué à la maison, enfin, c'était la puéricultrice, et puis, après, ça s'est mis en place un peu naturellement. » (M18))*.

D. Changement de la PMI vers le pédiatre

Le motif de changement est l'inadéquation des horaires de PMI pour les parents qui travaillent *(« et mon aîné, comme j'avais repris le travail, la PMI, je ne pouvais plus y aller parce que c'était en semaine, c'était des horaires qui ne me convenaient pas » (M2))*.

E. Changement de la PMI vers le médecin généraliste

Les motifs de changement sont la survenue répétée de complications lors des vaccins et le manque de qualités relationnelles des professionnels *(« Moi, de toute façon, j'ai dû les retirer parce que je ne suis jamais tombée sur une doctoresse qui avait de la patience ou qui était aimable. A chaque fois, elles étaient sur les nerfs avec les enfants, parce qu'on se retrouve à plusieurs mamans avec tous les gamins. Et puis, je vous dis, les vaccins ratés et tout ce qui s'ensuit, merci ! » (M13))*.

.IX. Les suggestions des parents pour améliorer le suivi de la santé de l'enfant

A. Les parents souhaitent être mieux informés sur le calendrier du suivi et la place des professionnels

Il existe une méconnaissance de la place des différents professionnels et du calendrier du suivi pédiatrique *(« Je ne sais pas tous les combien de temps on voit le pédiatre » (M10))*. Les parents souhaiteraient être mieux informés sur la place des différents professionnels dans la santé de l'enfant et sur le calendrier du suivi pédiatrique *(« On ne sait pas quand est-ce qu'il faut aller là, là ou là. » (P4))*.

Les parents souhaiteraient que les différents rendez-vous soient programmés *(« D'autres collègues, enfin, d'autres pédiatres peut-être devraient mieux donner les échéances à venir. Je pense que certains parents sont perdus. » (M5))*.

Certains parents souhaiteraient être contactés par les professionnels et ne pas devoir faire la démarche de prendre rendez-vous *(« Peut-être plus de personnes qui viendraient vers nous. Pas attendre que c'est nous qu'on va vers eux. Parce que là, on va rentrer à la maison, c'est toujours nous qu'on va aller vers les autres. » (P4))*.

Les parents apprécient l'accompagnement à domicile en périnatalité et sont demandeurs de plus de visites à domicile *(« Sauf là, il y a une femme qui est passée tout à l'heure comme quoi il y a la sage-femme qui va passer à la maison pendant 2 visites. Ça c'est bien. Surtout pour les jeunes mamans » (P4))*.

B. Les parents sont demandeurs d'informations sur le suivi de la santé de l'enfant

Une mère apprécie de recevoir les brochures périodiques du RSI sur la santé de l'enfant *(« Parce que, moi, je reçois même, enfin, je suis au RSI, des petites brochures, je ne sais pas si à la CPAM c'est pareil mais je pense que c'est la même chose. Je reçois des petites brochures à 3 mois, à 6 mois, à 9 mois et, là, j'en ai reçu une pour les deux ans et pour les quatre ans. Je reçois des petits livrets avec « Vous avez le droit à ceci, cela, pensez à faire le ROR ». » (M18))*.

Une mère souhaiterait que les items du carnet de santé concernant les consultations obligatoires soient plus développés *(« développer un peu plus en fait le carnet de santé sur des fiches en fait un peu plus peut-être détaillées au niveau des réponses. Parce que là c'est vrai qu'on a « tel mois : fait ci, fait ça » mais il n'y a pas… Voilà, je trouve que vraiment c'est « oui, non », c'est pour dire de cocher quelques cases, en fait. » (M3))*.

Une mère souhaiterait un site Internet sur la santé de l'enfant vérifié par des spécialistes *(« Un petit site internet qui soit vraiment suivi que par des spécialistes » (M3))*.

C. Les parents souhaitent s'autonomiser dans la prise en charge des pathologies aiguës

Les parents souhaiteraient que les autorités sanitaires éditent des fascicules à destination des parents pour les aider à prendre en charge les pathologies aiguës bénignes *(« Après, s'il y a des fascicules pour qu'on soit bien informés de cette maladie pour savoir bien la traiter également, ce serait toujours un plus. Mais, ça, ce n'est pas le médecin qui le fait normalement, c'est le Ministère de la Santé Publique qui doit être en charge de ça » (P17))*. Ils aimeraient également plus d'informations dans le carnet de santé sur la prise en

charge des pathologies aiguës *(« Peut-être un peu plus d'informations en fait. C'est vrai que dans le carnet de santé, on a beaucoup d'informations sur le suivi et tout […] mais donc le suivi quand il y a des petits soucis tout ça » (M3))*.

Une mère souhaiterait un numéro vert spécialisé dans la petite enfance (M3). Les parents sont donc également demandeurs d'une offre de services.

D. Les parents souhaitent une formation aux gestes de puériculture

Deux pères demandent à être mieux formés aux gestes de puériculture à la maternité ou par la mise en place d'ateliers spécifiques *(« Donc ce serait bien, entre guillemets, comme il y a des cours de préparation à l'accouchement, ce serait bien qu'il y ait des cours de préparation pour savoir comment on change, quitte à faire même avec des poupées pour savoir comment faire et comment ça fonctionne. Je pense que ça se serait pas mal, peut-être pas tant pour la mère mais pour le père parce que, s'il veut y participer, ça peut être utile. » (P11))*.

E. Certains parents ont besoin d'être éduqués à la parentalité

Une mère suggère que certains parents soient éduqués à la parentalité *(« Parce que, je veux dire, je pense qu'il y a aussi des parents qui ont besoin d'être éduqués mais dans le sens éduqués, mais, parfois, qu'ils soient jeunes ou pas jeunes, peu importe, mais qui ont un besoin d'être rassurés mais aussi d'être éduqués. C'est-à-dire qu'ils ont peut-être pas forcément les repères pour avoir un enfant tout de suite et ils ont besoin, je pense, qu'il faut qu'on leur dise « il faut que tu fasses ça, tu devrais faire ça, plutôt ça ». » (M5))*.

F. Le souhait d'être moins orientés vers les spécialistes de second recours et les urgences

Une mère aimerait que le médecin généraliste ait une meilleure formation pédiatrique afin de moins orienter vers des spécialistes de second recours *(« Peut-être que sur certains points il faudrait peut-être qu'ils aient une formation un peu plus pédiatrique pour justement oser un peu plus des choses et ne pas nous renvoyer vers d'autres médecins systématiquement quand ils ont un doute. On a vraiment l'impression que dès que ça touche les enfants, les tout-petits : ils disent « Bon, j'ai un doute, je vous envoie vers un confrère un peu plus expérimenté. ». » (M1)).*

Une mère souhaiterait que les professionnels libéraux orientent de façon plus appropriée vers les urgences *(« Le seul truc qui me dérangerait en professionnels de santé, enfin en indépendant par rapport à l'hôpital, c'est qu'ils ne se mouillent pas trop, en fait. Mais bon en même temps… bon, je veux dire, on peut arriver chez le médecin : une poussée de fièvre, ils vont nous envoyer aux urgences, en fait le petit en question il n'a rien de spécial, il a une infection bactérienne, c'est pas… Puis à certains moments, ils ne vont pas nous envoyer aux urgences, puis ça va être un truc grave et on aurait dû venir. » (M13))*.

G. Les parents souhaitent une augmentation du nombre de pédiatres

Une mère souhaiterait une augmentation du nombre de pédiatres *(« Qu'il y ait plus, certainement, de médecins pédiatres. Je ne sais pas les statistiques. Qu'il y ait beaucoup plus de médecins pédiatres. » (M6))*.

H. Les suggestions pour améliorer la prise en charge par le médecin généraliste

Certains parents suggèrent d'améliorer la formation pédiatrique des médecins généralistes et leur formation sur l'allaitement *(« Je pense que certains médecins généralistes sont pas très formés sur l'allaitement » (M2))*.

Une mère suggère d'améliorer le contact de certains médecins généralistes avec les enfants *(« Peut-être être un peu plus à l'écoute des enfants et puis un peu plus disponibles, se mettre vraiment à la hauteur de l'enfant, et essayer de comprendre pourquoi il pleure, pourquoi il a peur » (M2)).*

Certains parents souhaiteraient que le médecin généraliste s'organise de façon à prendre les enfants en priorité *(« Moi, je pense qu'il pourrait […] peut-être y avoir des créneaux qui sont plus pour les enfants ou, quand on vient en consultation, je ne sais pas si c'est possible de gérer les jeunes enfants avant le monsieur qui vient chercher son papier ou son ordonnance » (M18)).*

Une mère souhaiterait que l'aménagement de la salle de consultation soit plus adapté aux nouveau-nés *(« Mais pour les tout petits bébés, je trouve que c'est pas… Il a la balance, il a de quoi le mesurer, après le bébé, il est posé sur un coussin, je veux dire, c'est pas… » (M16)).*

DISCUSSION

.I. Les forces et limites de l'étude

A. Les biais de sélection

L'étude comporte des biais de sélection car les participants étaient tous volontaires. On peut supposer que les parents participants étaient plus investis dans la santé de leur enfant, notamment les parents recrutés auprès du réseau de périnatalité.

L'inclusion des parents du réseau de périnatalité a présenté des difficultés. En effet, bien que certains répondaient favorablement au mail du réseau, ils ne me répondaient pas lorsque je les contactais pour prendre rendez-vous.

D'autre part, il est apparu que les équipes des maternités demandaient parfois l'accord des parents leur semblant « sympathiques » ou « gentils ».

Nous n'avons inclus que des familles en couple et non recomposées. Une famille monoparentale avait répondu favorablement à la demande de l'équipe de la maternité, puis a refusé secondairement l'entretien lorsque je me suis présentée. Le motif invoqué était qu'elle était arrivée récemment en France et ne connaissait pas assez le système de soins français pour participer à l'étude.

Nous avons essayé de recruter d'autres familles monoparentales auprès du réseau mais sans résultats.

Une des forces de cette étude est que l'échantillonnage a été orienté pour assurer la validité externe. Les parents étaient de milieux socio-culturels divers et avaient choisi différents modes de suivi pour leurs enfants.

B. Les biais externes

Les entretiens se sont déroulés dans des lieux neutres (réseau de périnatalité et maternités) sauf le premier entretien qui s'est déroulé au domicile des parents. Les entretiens réalisés en maternité ont parfois été interrompus par l'entrée de personnel soignant, les pleurs du bébé et, lors d'un entretien, par l'intervention de la grand-mère qui était restée dans la chambre.

Les parents ont pu parfois être intimidés par la présence du dictaphone.

C. Les biais d'investigation

L'enquêtrice était inexpérimentée en matière d'entretiens semi-dirigés. Ceci a pu induire un manque de rigueur méthodologique.

Il est apparu lors de la retranscription que les temps de silences avaient été difficiles à respecter lors des premiers entretiens. Ceci a pu conduire à une perte de données.

Par ailleurs, l'enquêtrice se présentait aux parents comme Interne de Médecine Générale, ce qui a pu influencer la réponse de certains parents. Cela est à modérer par le fait que les parents ne savaient pas nécessairement que la Médecine Générale est une spécialité à part entière et demandaient souvent en fin d'entretien « Alors, vous allez faire quelle spécialité ? Pédiatrie ? »

D. Les biais d'interprétation

L'interprétation des *verbatim* est subjective. Elle a présenté quelques difficultés d'encodage car les parents exprimaient parfois des idées contradictoires dans une même phrase et avaient tendance à laisser leurs phrases en suspens.

Ce biais a été limité par la triangulation des chercheurs. Les codages ouverts des deux chercheurs étaient concordants. Quelques codes étaient divergents mais la discussion entre les chercheurs a permis de résoudre ces divergences.

Cette triangulation des chercheurs améliore la validité interne de l'étude.

.II. Commentaires des principaux résultats et comparaison à la littérature

A. Le professionnalisme

1. La déontologie

Les parents énonçaient des attentes correspondant aux critères de professionnalisme : absence de jugement de valeur, compétences, conscience professionnelle.

L'importance d'un exercice sans jugement de valeur est rappelé par l'article R4127-7 du Code de déontologie médicale du Code de Santé Publique : *« Le médecin doit écouter, examiner, conseiller ou soigner avec la même conscience toutes les personnes quels que soient leur origine, leurs mœurs et leur situation de famille, leur appartenance ou leur non-appartenance à une ethnie, une nation ou une religion déterminée, leur handicap ou leur état de santé, leur réputation ou les sentiments qu'il peut éprouver à leur égard. Il doit leur*

apporter son concours en toutes circonstances. Il ne doit jamais se départir d'une attitude correcte et attentive envers la personne examinée. » (30)

Cette notion est également précisée par l'article 3 des Principes d'éthique médicale européenne adoptés en 1987 avec l'Ordre des médecins français : *« Le médecin s'interdit d'imposer au patient ses opinions personnelles, philosophiques, morales ou politiques dans l'exercice de sa profession. »* (31)

Cette attente parentale apparaissait également dans la thèse qualitative de 2013 de Mélanie Artufel-Meiffret sur la consultation pédiatrique en Médecine Générale (12).

La notion de conscience professionnelle est rappelée par l'article R4127-3 du Code de déontologie du Code de Santé Publique: *« Le médecin doit, en toutes circonstances, respecter les principes de moralité, de probité et de dévouement indispensables à l'exercice de la médecine. »* (32), ainsi que par l'article 9 des Principes d'éthique médicale européenne : *« Le médecin doit faire appel à toutes les ressources des sciences médicales pour les appliquer d'une manière adéquate à son patient. »* (31)

Dans notre étude, le médecin généraliste remplissait ce rôle.

2. Compétences et formation

Les parents attendaient un professionnel compétent et actualisant ses connaissances. Les parents doutaient parfois de la formation continue pédiatrique du médecin généraliste.

Certains parents appréciaient que le médecin généraliste ne suive pas les tendances. En effet, si le professionnel suit les référentiels, il ne doit pas être soumis aux tendances.

La loi HPST de 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires prévoit une obligation de développement professionnel continu (DPC) et le contrôle de celui-ci par l'Ordre des Médecins (33). Selon l'article L 4133-1 du Code de Santé

Publique, le DPC a pour objectifs l'évaluation des pratiques professionnelles, le perfectionnement des connaissances, l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que la prise en compte des priorités de santé publique et de la maîtrise médicalisée des dépenses de santé. Il constitue une obligation pour les médecins [34]. Le Conseil départemental de l'Ordre des Médecins s'assure, au moins une fois tous les cinq ans, que les médecins ont satisfait à leur obligation. En cas de carence, le Conseil de l'Ordre peut imposer un plan annuel personnalisé de DPC [35]. D'autre part, le décret récent 2014-545 du 26 mai 2014 [36] prévoit un renforcement des procédures de contrôle de l'insuffisance professionnelle mais pas d'incitation à la formation.

Les parents devraient pouvoir s'informer sur les compétences et la mise à jour des compétences des professionnels, conformément à la certification des professionnels.

B. La relation avec le médecin généraliste

1. La particularité d'une relation triangulaire

La prise en charge de la santé de l'enfant se caractérise par la particularité d'une relation triangulaire.

Les parents attendaient du médecin généraliste une approche centrée sur l'enfant. Le médecin devait être rassurant avec l'enfant et communiquer avec lui quelque soit son âge. L'absence de pleurs était pour les parents le gage d'une relation de qualité médecin enfant.

Cette approche centrée sur l'enfant était également importante dans une étude qualitative américaine de 2009 portant sur les attentes des parents concernant les consultations de suivi de la santé de leur enfant [6]. Cette notion, ainsi que l'importance de l'absence de pleurs, ressortait aussi de la thèse de Mélanie Artufel-Meiffret [12].

2. L'empathie et la sympathie

L'empathie est généralement recommandée dans la relation médecin-patient.

Selon Carl Rogers, l'empathie consiste à percevoir et comprendre avec autant d'exactitude que possible les références internes et les composantes émotionnelles d'une autre personne. L'empathie doit être distinguée de la sympathie qui consiste à partager un sentiment[37].

Pour éprouver de l'empathie, la relation doit donc être basée sur l'écoute, l'attention et la disponibilité.

Dans notre étude, la plupart des parents décrivaient une relation d'empathie avec leur médecin généraliste. Toutefois, certains parents se déclaraient satisfaits d'une relation de sympathie, voire familière.

Cela diffère de la thèse de Mélanie Artufel-Meiffret [12] où les parents recherchaient une relation d'empathie, mais aussi une juste distance avec le professionnel. Ces différences peuvent peut-être s'expliquer par un milieu socio-culturel différent des deux populations.

Quelques parents ne recherchaient pas de qualités relationnelles particulières de la part du professionnel et semblaient le considérer plutôt comme un technicien.

C. Le rôle de médiation du médecin généraliste entre les parents et le savoir scientifique

Dans notre étude, le médecin généraliste se positionnait en tant que médiateur entre le savoir scientifique et les parents en rendant accessible l'information scientifique.

D'autre part, il orientait les parents vers les spécialistes compétents.

D. Le médecin généraliste, un professionnel accessible

Dans notre étude, le médecin généraliste se caractérisait par sa disponibilité et sa proximité géographique. En 2010, 84 % de la population française vivait dans une commune où exerçait au moins un médecin généraliste libéral et 100 % résidait à moins de 15 minutes d'une commune possédant un médecin généraliste [38].

L'accessibilité du professionnel se caractérisait aussi par son caractère abordable. Pour certains parents, la notion de parentalité chez le médecin généraliste et son appartenance à la même tranche d'âge le rendait plus abordable.

E. Le soin plutôt que la santé

Les parents consultant le pédiatre pour le suivi de la santé de leur enfant attribuaient au médecin généraliste uniquement un rôle de soin et non de prévention.

La majorité des parents recherchaient un diagnostic de certitude. Ils semblaient refuser la possibilité que le médecin généraliste émette des hypothèses diagnostiques.

D'autre part, beaucoup de parents recherchaient un traitement rapidement efficace. Pour certains parents, la prescription d'antibiotiques était nécessaire dès la première consultation pour une pathologie aiguë bénigne.

Il apparaît donc indispensable d'éduquer les parents et de poursuivre et améliorer l'information du grand public sur l'évolution naturelle des maladies et l'inutilité des antibiotiques dans les viroses.

F. Le suivi de la santé de l'enfant

Les parents abordaient parfois les consultations de suivi de l'enfant avec l'appréhension. Ils demandaient à être rassurés sur la « normalité » du développement de leur enfant et sur leurs compétences en tant que parents.

La définition de la santé intègre une dimension psychique. Le concept de parentalité est récent et issu du champ médico-social. La parentalité est définie comme « l'ensemble des savoir-être et des savoir-faire qui se déclinent au fil des situations quotidiennes en paroles, actes, partages, émotions et plaisirs, en reconnaissance de l'enfant, mais également en autorité, exigence, cohérence et continuité » [(39)].

Une demande fréquente des parents concernant les consultations de suivi de la santé était les conseils d'étayage en parentalité. Les parents avaient parfois le sentiment de ne pas obtenir toutes les réponses à leurs interrogations par le médecin généraliste.

Certains pères demandaient plus de conseils de puériculture afin de pouvoir s'investir dans les soins de leur enfant.

C'est notamment le rôle des séances de préparation à la naissance et à la parentalité [(40)] de former les parents aux gestes de puériculture et de les préparer à la parentalité.

Ces besoins de réassurance et d'informations étaient les principales attentes des parents dans l'étude qualitative américaine de 2009 [(6)].

Certains parents ne souhaitaient pas recevoir de conseils éducationnels de la part du médecin généraliste, or l'étayage en parentalité et la prévention des difficultés éducatives sont des mesures-phares de la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection de l'enfance [(22)]. Le médecin généraliste, le pédiatre et la PMI sont des acteurs de première ligne pour repérer les carences éducatives et les difficultés liées à la parentalité.

La réalisation des vaccinations était une attente forte des parents. Ils attendaient également du médecin généraliste des conseils de prévention.

Certains parents recherchaient également une continuité des soins. En effet, l'absence de médecin traitant pour les enfants de moins de 16 ans peut parfois être un obstacle au bon suivi de l'enfant. Dans le cadre de la rédaction du projet de loi de financement de la Sécurité Sociale de 2013, le Syndicat des Médecins Généralistes MG France proposait de donner un médecin traitant aux enfants de moins de 16 ans [41].

L'importance de la continuité des soins était plus forte dans l'étude américaine [6].

G. La salle d'attente du médecin généraliste

La majorité des parents regrettaient l'ambiance peu chaleureuse de la salle d'attente et l'absence de jouets. L'épisode de grippe aviaire a largement contribué à la disparition des jouets en salle d'attente en raison des risques de transmission infectieuse croisée.

La Haute Autorité de Santé (HAS) a établi en 2007 des recommandations pour la désinfection des jouets en salle d'attente [42]. La HAS recommande l'utilisation du lave-linge et du lave-vaisselle tous les jours ou tous les deux jours pour le nettoyage des jouets et le retrait des jouets de la salle d'attente en période d'épidémie de bronchiolite ou de gastro-entérite. Si le recours à un lave-linge et à un lave-vaisselle n'est pas possible, il est recommandé de ne pas mettre de jouets en salle d'attente.

Les contraintes liées à ces méthodes n'ont pas incité les médecins généralistes à remettre des jouets dans leurs salles d'attente.

Ce point était également soulevé par les parents dans la thèse de Mélanie Artufel-Meiffret [12].

H. Une méconnaissance des parents à propos de la santé de l'enfant

L'étude a montré qu'il existait une méconnaissance des parents sur la place des différents professionnels dans la santé de l'enfant, notamment sur la place du médecin généraliste. Pour certains parents, celui-ci n'avait pas les compétences pour le suivi de la santé de l'enfant et son rôle se limitait à la prise en charge curative des maladies aiguës, voire à la « bobologie ».

Le rôle de la PMI était également méconnu et le courrier du Conseil Général n'était pas assez informatif sur ses fonctions selon certains parents.

Certains parents ont choisi le professionnel au hasard dans les Pages Jaunes. Ils n'ont donc pas été informés qu'il existait un annuaire des professionnels avec leurs compétences mis à disposition dans leur territoire [43].

Le plan de prévention de la santé de l'enfant est également méconnu. En effet, les parents étaient demandeurs de plus d'informations sur le calendrier du suivi. Une mère ignorait même l'existence de consultations obligatoires.

Une mère doutait de la nécessité de toutes les consultations préventives, alors que ces consultations obligatoires et l'utilisation du carnet de santé sont définies par un arrêté ministériel et les articles L 2132-1 à L 2132-5 du Code de Santé Publique [44].

Il est donc nécessaire de mieux informer les parents sur le suivi de la santé de leur enfant, sur la place des différents professionnels et la compétence du médecin généraliste à suivre les enfants.

Dans notre étude, peu de parents ont bénéficié d'un entretien prénatal précoce au 4e mois de grossesse et seule une mère a abordé le suivi médical futur de son enfant au cours de cet entretien. Ces résultats sont concordants avec l'enquête périnatale de 2010 [45] qui montre que seulement 22 % des femmes enceintes ont bénéficié d'un entretien prénatal. Le plan de périnatalité prévoit pourtant que cet entretien doit être proposé à toute femme enceinte [46]. Par ailleurs, certains parents ont été sollicités mais n'ont pas perçu l'intérêt de cet entretien prénatal.

Il est donc nécessaire de proposer cet entretien de façon systématique et de mieux informer les parents de son utilité. Cet entretien pourrait être le moment idéal pour amorcer un processus de réflexion chez les parents quant au suivi médical de leur enfant. En effet, on a pu constater dans cette étude que certains parents n'ont pas de démarche de réflexion sur le suivi de l'enfant avant la naissance.

I. La problématique de l'offre de santé

La pénurie de pédiatres était très présente au cours des entretiens. La problématique de l'offre de soins concernait également les médecins généralistes. Les départs en retraite étaient pour certains parents un écueil à la continuité de soins des enfants en raison de leurs réticences à confier leur enfant à un médecin qu'ils ne connaissent pas ou à un jeune médecin. En effet, les parents recherchaient un professionnel expérimenté et pouvant les aiguiller vers les professionnels compétents grâce à son réseau informel de second recours. Le travail en réseau permettrait aux jeunes médecins de se créer un réseau de contacts aux compétences définies pour la santé de l'enfant. Cela est d'autant plus important que les réseaux de périnatalité ferment et sont remplacés par un dispositif de l'Assurance Maladie, le programme d'accompagnement du retour à domicile (PRADO).

J. Une démarche active des parents dans la santé de leur enfant

L'étude a montré que les parents ont des démarches différentes dans la santé de leur enfant.

Certains parents avaient une démarche passive. Ils demandaient à être contactés par les professionnels et que le suivi soit programmé.

D'autres parents étaient actifs dans la santé de leur enfant. Certains avaient une démarche de réflexion prénatale concernant le suivi de leur enfant. Ils multipliaient les intervenants et choisissaient les conseils qui leur convenaient le mieux.

En revanche, les informations parfois divergentes de certains professionnels pouvaient être une limite de la diversité de l'offre de santé. Il est donc important que les professionnels travaillent en réseau ou en équipe afin de porter un discours clair, cohérent et fondé.

K. La formation du médecin généraliste

Les parents avaient parfois le sentiment que les informations du médecin généraliste n'étaient pas assez complètes et que l'examen était moins approfondi que celui du pédiatre.

Il existe un manque de formation de certains médecins généralistes sur le dépistage des troubles du développement et des troubles neurosensoriels. D'autre part, tous les médecins généralistes ne sont pas équipés du matériel adéquat pour le dépistage des troubles neurosensoriels.

L'amélioration du suivi de l'enfant par le médecin généraliste doit passer par une meilleure formation initiale des Internes de Médecine Générale en Pédiatrie et par le DPC.

Le Pr Sommelet a émis dans son rapport de 2006 [4] des propositions en ce sens mais certaines n'ont toujours pas été mises en œuvre :

1- Renforcer la formation pédiatrique du Diplôme d'Etudes Spécialisées (DES) de Médecine Générale par un enseignement théorique homogène, réalisé en binôme étroit entre pédiatres et généralistes.

2- Rendre obligatoire partout le stage de 6 mois en pédiatrie durant le DES de Médecine Générale.

3- Proposer aux généralistes qui souhaitent s'orienter vers un exercice partiellement pédiatrique un Diplôme Inter Universitaire de pédiatrie, piloté par des pédiatres universitaires, dont le contenu et les modalités doivent être régulièrement adaptés à l'évaluation des participants et à l'analyse des besoins. A noter la nécessité d'une réflexion sur la contribution des pédiatres non universitaires à cet enseignement. D'autres Diplômes Inter Universitaires ou Diplômes d'Etudes Spécialisées Complémentaires de type I (Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Douleur et soins de support, Urgences et réanimation pédiatrique) peuvent aussi leur être utiles.

4- Les généralistes doivent conserver avant tout leur rôle de médecin de famille.

5- Organiser l'évaluation des pratiques professionnelles des médecins généralistes dans le domaine de la pédiatrie en tenant compte du respect des référentiels et recommandations spécifiques concernant le domaine de la prise en charge primaire de 0 à 18 ans (en liaison avec la HAS).

CONCLUSION

Les principales attentes des parents concernant le professionnel assurant le suivi de leur enfant de 0 à 2 ans étaient une relation de qualité et centrée sur l'enfant, le respect de la déontologie, les compétences du professionnel et la disponibilité. Les principales attentes concernant le contenu des consultations de suivi étaient la réassurance et l'étayage en parentalité.

Le médecin généraliste répondait généralement à ces attentes pour les parents ayant fait le choix d'un suivi de l'enfant par le médecin généraliste. Toutefois, ils avaient parfois le sentiment que ses conseils étaient moins précis et l'examen clinique moins approfondi que ceux du pédiatre.

Les parents émettaient des besoins de connaissance et de savoir sur le contenu du suivi du jeune enfant.

L'étude a également montré une méconnaissance des parents concernant la place des professionnels dans la santé de l'enfant et le plan de prévention de la santé de l'enfant.

Afin d'améliorer le suivi de la santé de l'enfant, il est donc nécessaire de mieux informer les parents sur la place et les compétences des professionnels et le plan de prévention de la santé de l'enfant. Il est également indispensable de mieux former les médecins généralistes au suivi de l'enfant. Cela doit passer par un renforcement de la formation pédiatrique au cours du DES de Médecine Générale et par le renforcement et l'obligation de Développement Professionnel Continu.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. INSEE. Structure de la population par sexe et groupe d'âge au 1er janvier, [en ligne]. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/themes/detail.asp?reg_id=0&ref_id=ir-sd2011&page=irweb/sd2011/dd/sd2011_population.htm (page consultée le 07/07/2014)

2. INSEE. Evolution du taux de natalité et du taux de natalité en 2013. [en ligne]. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=nattef02152 (page consultée le 07/07/2014)

3. CENTRE DE RECHERCHE DE L'UNICEF. Le bien-être des enfants dans les pays riches : vue d'ensemble comparative. Bilan Innocenti 11, Florence, 2013, [en ligne]. Disponible sur : http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/rc11_fre.pdf (page consultée le 07/07/2014)

4. SOMMELET D. L'enfant et l'adolescent : un enjeu de société, une priorité du système de santé. Octobre 2006. [en ligne]. Disponible sur : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/074000282/0000.pdf (page consultée le 07/07/2014)

5. HOUZELLE N., CECCHI C., RICARD E. Parents – Professionnels de la naissance : une nouvelle relation ? La Santé de l'Homme, septembre-octobre 2007, n° 39, p. 16 – 19

6. RADECKI L., OLSON L. M., FRINTNER M. P., TANNER J. L., STEIN M. T. What do families want from well-child care ? Including parents in the rethinking discussion. Pediatrics [en ligne]. 2009 ; 124 ; 858. Disponible sur : http://pediatrics.aappublications.org/content/124/3/858.full.html (page consultée le 07/07/2014)

7. PONCHART P. Suivi médical des nourrissons de 0 à 2 ans : critères de choix et positionnement des parents dans l'offre de soins actuelle. Enquête auprès des parents de l'arrondissement de Haguenau. Thèse de doctorat en médecine. Strasbourg : Université de Strasbourg, 2011, 73p.

8. BOUVIER C. Critères de choix du médecin pour son enfant : pédiatre ou médecin généraliste. Etude réalisée dans des écoles maternelles de Bondy, Vincennes, Angers, Laval. Thèse de doctorat en médecine. Paris : Université Pierre et Marie Curie, Paris 6, 2012, 89 p.

9. POITRASSON-TIGRINATE S. Déterminants qui conduisent les parents à choisir entre médecin généraliste et pédiatre pour le suivi régulier de leur nourrisson normal gardé en crèche. Etat des lieux et évolution à prévoir ? Thèse de doctorat en médecine. Marseille : Université de la Méditerranée Marseille, 2009, 58 p.

10. MICHEL M. Suivi régulier de l'enfant de 0 à 6 ans en Midi-Pyrénées : Généraliste, Pédiatre ou PMI ? Thèse de doctorat en médecine. Toulouse : Université Toulouse III – Paul Sabatier, 2013, 39 p.

11. WOLF S. Choix du médecin pour son enfant : critères de choix des parents après la naissance et à trois ans. Enquête auprès de parents du territoire de santé IV en Alsace. Thèse de doctorat en médecine. Strasbourg : Université de Strasbourg, 2012, 143 p.

12. ARTUFEL-MEIFFRET M. La consultation pédiatrique en Médecine Générale : expériences, perceptions et attentes des parents d'enfants de 0 à 6 ans. Enquête qualitative auprès de 16 parents dans les Alpes-Maritimes. Thèse de doctorat en Médecine. Nice : Université de Nice-Sophia Antipolis, 2013, 215p.

13. L'ASSURANCE MALADIE. Quelle surveillance médicale pour votre enfant ? [en ligne]. Disponible sur : http://www.ameli-sante.fr/grossesse/surveillance-medicale-pour-votre-enfant.html (page consultée le 07/07/2014)

14. Loi n° 2004-810 du 13 août 2004 relative à l'Assurance Maladie. [en ligne] JORF n°190 du 17 août 2004. Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000625158&dateTexte=&categorieLien=id#JORFARTI000001869125 (page consultée le 07/07/2014)

15. Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 Etats. 1946; (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la Santé, n°. 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948. Disponible sur : http://www.who.int/about/definition/fr/print.html (page consultée le 07/07/2014)

16. LE GRAND LAROUSSE ILLUSTRE. Paris : Larousse, 2005, p. 2326.

17. ECOSANTE. Démographie des professions de santé (RPPS). [en ligne] Disponible sur : http://www.ecosante.fr/index2.php?base=FRAN&langh=FRA&langs=FRA&sessionid (page consultée le 07/07/2014)

18. FACULTE DE MEDECINE DE LILLE. Université Lille 2. Département de Médecine Générale. Disponible sur : http://medecine.univ-lille2.fr/dmg/ (page consultée le 07/07/2014)

19. FRANC C., LE VAILLANT M., ROSMAN S., PELLETIER-FLEURY N. La prise en charge des enfants en médecine générale : une typologie des consultations et visites. In : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques. Etudes et Résultats. [en ligne] Août 2007, n°588. Disponible sur : http://www.drees.sante.gouv.fr/IMG/pdf/er588.pdf (page consultée le 07/07/2014)

20. SOMMELET D. Le rôle du pédiatre dans la prise en charge primaire de l'enfant et de l'adolescent est-il menacé ? Archives de pédiatrie, 2005, Vol. 12, n° 12, p. 1685 – 1687.

21. Article R 2112-3 du Code de la Santé Publique. [en ligne] Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=506C9350A031FB6CA57978C458A28A64.tpdjo09v_1?idArticle=LEGIARTI000006911159&cidTexte=LEGITEXT000006072665&dateTexte=20131216 (page consultée le 07/07/2014)

22. MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES. Prévention en faveur de l'enfant et de l'adolescent. Guide pratique de la Protection de l'Enfance. [en ligne] Disponible

sur : http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Guide_prevention_3_BAT-3.pdf (page consultée le 07/07/2014)

23. JOURDAIN-MENNINGER D., ROUSSILLE B., VIENNE P., LANNELONGUE C. (Membres de l'Inspection Générale des Affaires Sociales). Etude sur la Protection Maternelle et Infantile. Rapport de synthèse. Paris : La Documentation française, novembre 2006. Rapport RM2006-163P. [en ligne]. Disponible sur : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/074000139/0000.pdf (page consultée le 07/07/2014)

24. OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA DEMOGRAPHIE DES PROFESSIONS DE SANTE. Compte-rendu de l'audition des Pédiatres du 4 novembre 2009. [en ligne] Disponible sur : http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Compte_rendu_de_l_audition_des_Pediatres_du_4_novembre_2009.pdf (page consultée le 07/07/2014)

25. LOPEZ A., MOLEUX M., SCHAETZEL F., SCOTTON C. (Membres de l'Inspection Générale des Affaires Sociales) Les inégalités sociales de santé dans l'enfance. Santé physique, santé morale, conditions de vie et développement de l'enfant. Rapport n° RM2011-065P, mai 2011. [en ligne] Disponible sur : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000581/0000.pdf (page consultée le 07/07/2014)

26. OBSERVATOIRE REGIONAL DE LA SANTE NORD-PAS-DE-CALAIS. Diagnostics statistiques des Projets Locaux de Prévention (par zone de proximité). Zone de Proximité du Douaisis. Juin 2012. [en ligne]. Disponible sur : http://www.orsnpdc.org/donnees-territoire/282283_1plsdouai.pdf (page consultée le 07/07/2014)

27. OBSERVATOIRE REGIONAL DE LA SANTE NORD-PAS-DE-CALAIS. La santé en poche dans le Nord-Pas-de-Calais. Les ressources de la santé. [en ligne] Disponible sur : http://www.orsnpdc.org/donnees-santeenpoche/donnees/3Ressources.pdf (page consultée le 07/07/2014)

28. Données obtenues auprès de Monsieur Mickaël HERBAUT, statisticien de la CPAM Lille-Douai

29. AUBIN-AUGER I., MERCIER A., BAUMANN L. et al. Introduction à la recherche qualitative. Exercer. 2008 ; 84 :142-5

30. Article R 4127-7 du Code de la Santé Publique. [en ligne]. Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=8D183C7BA8739BFDD5EE9BB0F2BDCBBE.tpdjo13v_2?idSectionTA=LEGISCTA000006196408&cidTexte=LEGITEXT000006072665&dateTexte=20140403 (page consultée le 07/07/2014)

31. Conférence internationale des ordres et des organismes d'attribution similaires. Principes d'éthique médicale européenne. Paris, Conférence internationale des ordres et des organismes d'attribution similaires, 1987: 10 p. Disponible sur : http://www.conseil-national.medecin.fr/sites/default/files/principesdethique[1].pdf (page consultée le 07/07/2014)

32. Article R 4127-3 du Code de la Santé Publique. [en ligne] Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=8D183C7BA8739BFDD5EE9BB0F2

BDCBBE.tpdjo13v_2?idSectionTA=LEGISCTA000006196408&cidTexte=LEGITEXT000006072665&dateTexte=20140403 (page consultée le 07/07/2014)

33. Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. [en ligne] JORF n°0167 du 22 juillet 2009. Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020879475&categorieLien=id#JORFARTI000020879498 (page consultée le 07/07/2014)

34. Article L4133-1 du Code de la Santé Publique. [en ligne] Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=7518BC73CB4FF4B3CD5CDA8A8FD9A404.tpdjo14v_3?idSectionTA=LEGISCTA000025112203&cidTexte=LEGITEXT000006072665&dateTexte=20140326 (page consultée le 07/07/2014)

35. ORDRE NATIONAL DES MEDECINS. Questions-réponses sur le développement professionnel continu, Médecins, Bulletin d'information de l'Ordre national des médecins, mars-avril 2012, n°22, p. 18 – 19.

36. Décret n° 2014-545 du 26 mai 2014 relatif aux procédures de contrôle de l'insuffisance professionnelle et aux règles de suspension temporaire des médecins, des chirurgiens-dentistes, des sages-femmes, des pharmaciens, des infirmiers, des masseurs-kinésithérapeutes et des pédicures-podologues. [en ligne] JORF n°0123 du 28 mai 2014, page 8921, texte n°31. Disponible sur : http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028990556&categorieLien=id (page consultée le 07/07/2014)

37. BOULANGER C., LANÇON C. L'empathie : réflexions sur un concept. Annales médico-psychologiques, août 2006, volume 164, numéro 6, pp 497 – 505

38. BARLET M., COLLIN C., BIGARD M. et al. Offre de soins de premier recours : proximité ne rime pas toujours avec accessibilité. INSEE Première, octobre 2012, n°1418. Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1418/ip1418.pdf (page consultée le 07/07/2014)

39. LECLUSE F., WACQUET G., Rapport, Petite enfance et parentalité dans le Nord-Pas de Calais: tout mettre en œuvre pour mieux préparer l'avenir, juin 2004, 113 pages.

40. HAS. Préparation à la naissance et à la parentalité. Recommandations professionnelles. Novembre 2005. Disponible sur : http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/preparation_naissance_recos.pdf (page consultée le 07/07/2014)

41. MG FRANCE. Les enfants doivent pouvoir choisir leur médecin traitant. [en ligne] In : Site MG France. Disponible sur : http://www.mgfrance.org/index.php/actualite/profession/540-les-enfants-doivent-pouvoir-choisir-leur-medecin-traitant (page consultée le 07/07/2014)

42. SFTG – HAS. Hygiène et prévention du risque infectieux en cabinet médical ou paramédical. Recommandations professionnelles. Juin 2007. Disponible sur : http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/hygiene_au_cabinet_medical_-_recommandations_2007_11_27__18_45_21_278.pdf (page consultée le 07/07/2014)

43. Réseau Naître dans le Douaisis. Annuaire des professionnels. [en ligne] Disponible sur : http://www.naitredansledouaisis.org/annuaire (page consultée le 07/07/2014)

44. Articles L 2132-1 à L 2132-5 du Code de la Santé Publique. [en ligne] Disponible sur : http://legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000006171130&cidTexte=LEGITEXT000006072665 (page consultée le 07/07/2014)

45. BLONDEL B., KERMARREC M. (INSERM). Enquête nationale périnatale de 2010. Les naissances en 2010 et leur évolution depuis 2003. Mai 2011. [en ligne] Disponible sur : http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Les_naissances_en_2010_et_leur_evolution_depuis_2003.pdf (page consultée le 07/07/2014)

46. ANONYME. Plan « périnatalité » 2005-2007. Humanité, proximité, sécurité, qualité. 10 novembre 2004. [en ligne] In : Site du Ministère des Affaires sociales et de la Santé. Disponible sur : http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_perinatalite_2005-2007.pdf (page consultée le 07/07/2014)

47. INSEE. Nomenclature des Professions et Catégories Socioprofessionnelles. [en ligne] Disponible sur : http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=nomenclatures/pcs2003/pcs2003.htm (page consultée le 07/07/2014)

ANNEXES

Annexe 1 : Formulaire de consentement

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Vous êtes invité(e) à participer à un projet de recherche dans le cadre d'un travail de thèse de fin d'études de médecine générale. Le présent document vous renseigne sur les modalités de ce projet de recherche. S'il y a des mots ou des paragraphes que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à poser des questions. Pour participer à ce projet de recherche, vous devrez signer le consentement à la fin de ce document.

Les représentations des parents sur le professionnel assurant le suivi de la santé de l'enfant de 0-2 ans, à travers leurs attentes et leur ressenti.
Le médecin généraliste répond-il aux attentes des parents dans l'offre de santé ?

Personnes responsables du projet :

- Alice GASPAR
  Interne de Médecine Générale, Faculté de Médecine Henri Warembourg, Lille
  Tel : 06 77 69 83 96
  Email : alice.gaspar@numericable.fr

- Directrice de thèse :
  Dr Fabienne BILLIAERT
  Médecin Généraliste à Dechy MSU pour la faculté de médecine de Lille II
  Email : fbilliaert001@cegetel.rss.fr

Contexte du projet :

Les enfants de moins de 2 ans peuvent être suivis par différents professionnels de santé. Face au déficit attendu de pédiatres libéraux, des propositions ont été faites pour le suivi des enfants ; et plusieurs thèses se sont intéressées aux critères de choix des parents pour le professionnel suivant la santé de leur enfant.

Toutefois, à ce jour, il n'existe pas d'étude sur le ressenti et les attentes des parents concernant le suivi de leurs enfants.

Objectif du projet :

Cette étude a pour objectif de décrire les représentations des parents et futurs parents sur l'acteur idéal du suivi de la santé de leur enfant de 0 à 2 ans, en s'intéressant à leurs attentes et à leur expérience personnelle.

Nature de la participation :

Votre participation à ce projet sera requise pour une entrevue d'environ 20 minutes. Vous aurez à répondre à des questions sur vos attentes et votre vécu concernant le suivi médical de votre enfant. L'entretien comporte aussi des questions sur les caractéristiques sociodémographiques de votre famille. Cette entrevue sera enregistrée sur bande audio et retranscrite et diffusée à des fins de recherche.

Anonymat :

Les données recueillies au cours de l'entretien seront anonymisées.

Consentement libre et éclairé :

Je, soussigné(e) _____

(nom, prénom en majuscules), déclare avoir lu et compris le présent formulaire.

Je comprends la nature et le motif de ma participation au projet. J'ai eu l'occasion de poser des questions auxquelles on a répondu, à ma satisfaction.
Par la présente, j'accepte librement de participer au projet et j'accepte l'enregistrement audio de l'entretien.

Signature de la participante ou du participant : _____

Fait à _____, le _____

Annexe 2 : Dernière version du guide d'entretien

Je vous remercie d'avoir accepté de me recevoir.
Je m'appelle Alice Gaspar et je suis interne de Médecine Générale.
Dans le cadre de mon travail de thèse de fin d'études, nous allons parler de vos attentes et de votre ressenti concernant le suivi de la santé des enfants de 0-2 ans.
L'entretien dure environ 20 minutes et les données recueillies seront anonymisées. Avec votre accord, je vais enregistrer l'entretien afin de retranscrire fidèlement vos propos.
Si vous acceptez de participer, je vous remercie de bien vouloir compléter le formulaire de consentement.

Contexte familial :

1. Qui sont les parents participant à l'entretien ?
    - Mère
    - Père
    - Les deux
2. Combien d'enfants avez-vous sous votre toit ?
3. Quel âge ont-ils ?
4. Certains de ces enfants ont-ils des problèmes de santé particuliers ?

Le suivi de votre enfant :

5. Quels sont les professionnels de santé à qui vous avez confié ou allez confier le suivi médical de votre enfant de 0 à 2 ans ?

La période prénatale :

6. Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant son arrivée avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?
7. Si vous avez bénéficié d'un entretien précoce du 4e mois, comment le suivi de votre enfant a t'il été abordé ? *(Quel professionnel ? Père présent ? Suivi de l'enfant abordé ?)*

Les attentes :

8. Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?
9. Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques de votre enfant ?
10. Quelles sont vos attentes lors des consultations pour les maladies aiguës de votre enfant ?

Les critères de choix :

11. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?
12. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision ?
13. Quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Pensez-vous que cela ait pu influencer votre choix ?

Le médecin généraliste :

14. Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Quelles sont vos attentes ?
15. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ?
    - *Points positifs et négatifs*
    - *Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec le médecin généraliste ?*
    - *Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?*
    - *Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du médecin généraliste ?*
    - *Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des enfants ?*
    - *Si primipare : points + et -, échos sur les consultations de jeunes enfants par le médecin généraliste, organisation du cabinet*

Le pédiatre :

16. Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Quelles sont vos attentes ?
17. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le pédiatre ?
    - *Points positifs et négatifs*
    - *Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec le pédiatre ?*
    - *Que pensez-vous de la relation du pédiatre avec votre enfant ?*
    - *Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du pédiatre ?*
    - *Si primipare, points + et -, échos sur les consultations*

La Protection Maternelle et Infantile :

18. Selon vous, quels sont les rôles et la place de la Protection Maternelle et Infantile dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Quelles sont vos attentes ?
19. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par la PMI ?
    - *Points positifs et négatifs*
    - *Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec les professionnels de la PMI ?*

- *Que pensez-vous de la relation des professionnels de PMI avec votre enfant ?*
- *Que pensez-vous des informations que vous recevez de la PMI ?*
- *Si primipare, points + et -, échos*

Les Urgences :

20. Selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital, en particulier des urgences, dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? *(Dans quelles circonstances pensez-vous y aller ?)*

Les suggestions :

21. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?
22. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans par le médecin généraliste ?

Les différences au sein de la fratrie :

23. S'il existe une différence de suivi dans la fratrie, quelles en sont les raisons ?

Entretien n°__

Données sociodémographiques :

24. Qui sont les parents participant à l'entretien ?
○ Mère ○ Père ○ Les deux

25. Combien d'enfants avez-vous sous votre toit ? _____

26. Quel âge ont-ils ? _____

27. Certains de ces enfants ont-ils des problèmes de santé particuliers ?
_____
_____

28. Quelle est votre situation familiale ?
- ○ Famille « traditionnelle » en couple
- ○ Famille monoparentale
- ○ Famille recomposée

29. Quel âge avez-vous ? _____

30. Vous habitez en milieu ○ urbain ○ semi-rural ○ rural
Sinon : commune _____

31. Quel est votre niveau d'études ?
○ Pas de diplôme ○ Brevet des Collèges ○ Baccalauréat ou équivalent
○ CAP ○ Etudes supérieures

32. Quelle est votre catégorie socio-professionnelle ?
○ 1. Agriculteurs exploitants
○ 2. Artisans, commerçants et chefs d'entreprise
○ 3. Cadres et professions intellectuelles supérieures
○ 4. Professions intermédiaires
○ 5. Employés
○ 6. Ouvriers
○ 7. Retraités
○ 8. Autres personnes sans activité professionnelle

33. Quel est le régime de Sécurité Sociale de votre enfant ou futur enfant ?
- ○ Régime Général
- ○ Régime Agricole
- ○ Régime Social des Indépendants
- ○ Autres régimes spéciaux

34. Quelle est la couverture médicale de votre enfant ou futur enfant ?
○ Mutuelle privée ○ CMU ○ ALD ○ AME

Annexe 3 : *Verbatim*

1. Entretien 1

M1 : Mère 1
E : Enquêteur

E : Alors… Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou avec d'autres professionnels de santé ?

M1 : Oui, oui, oui, avec le médecin généraliste à qui j'avais demandé s'il acceptait, effectivement, de faire le suivi de X. Et donc, il avait accepté. Et ensuite, on a bifurqué finalement, à la naissance, vers le pédiatre.

E : D'accord.

M1 : Voilà.

E : Le problème n'était pas connu avant la naissance ?

M1 : Alors, en fait, euh non, c'était pas connu. Le problème n'a même pas été révélé, je dirais, dans les deux premiers mois. Euh, la pédiatre… On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre, et quand j'ai accouché, on m'a dit « Mais si, il y a une nouvelle pédiatre qui s'installe à la Clinique Y ». Du coup, j'ai dit « Eh bien, dans ce cas-là, autant la faire suivre par le pédiatre ». Puisque le médecin traitant m'avait déjà dit « Si jamais il y a un petit souci, si j'ai des doutes, je l'enverrai vers le pédiatre ». Je me suis dit « Au moins ce sera fait ».

E : Hum hum.

M1 : Donc voilà.

E : Avez-vous bénéficié d'un entretien précoce au 4ème mois de grossesse ?

M1 : Oui.

E : Lors de cette consultation, vous aviez évoqué aussi le suivi de l'enfant ?

M1 : Non, non, pas du tout, plus tard, pendant les séances de préparation où là on avait évoqué effectivement le problème par rapport au manque de pédiatres dans le Douaisis.

E : OK. Donc, quels sont les professionnels de santé à qui vous confiez la santé de X ?

M1 : Eh bien, médecin traitant, pédiatre et cardio-pédiatre… puis kiné aussi pour le torticolis.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant avant 2 ans ?

M1 : Alors… Bon, déjà, le dialogue avec nous, je pense que c'est vraiment primordial, il faut vraiment qu'on se sente en confiance. Et puis aussi le contact avec X, ça passe ou ça passe pas, et euh, on sent par exemple que là avec l'un des kinés, ça passe pas bien (rire de la maman). Bon, on a maintenu quand même parce qu'on n'a pas d'autre professionnel sous la main, mais, euh, on se dit « Ah, tss, c'est pas comme avec le second où on sent vraiment que, qu'elle aborde les choses différemment, et on a l'impression que ça évolue mieux et plus vite ».

E : Donc c'est principalement la relation…

M1 : Oui, c'est principalement la relation…

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M1 : Alors, pour nous, je vais dire, c'est vraiment les petits bobos quoi, c'est le petit rhume, le contact aussi téléphonique, quand on a un doute sur quelque chose, on sait qu'on peut l'appeler et on a une réponse, même par téléphone parfois. Donc voilà, c'est vraiment, on va dire, le quotidien. Plus la gestion de la santé au quotidien.

E : Alors, je vais vous poser la même question concernant le pédiatre. Qu'est-ce-que vous attendez de lui en particulier ?

M1 : Alors là, oui, je dirais, c'est donc plus les grandes orientations dans le domaine de la santé, la vaccination, la diversification alimentaire. Bon, ces points un peu importants dans les étapes de l'évolution de l'enfant. Euh oui, le développement moteur, enfin donc voilà, on est plus sur les grandes étapes.

E : D'accord, et selon vous quels sont les rôles et la place de la PMI, la Protection Maternelle et Infantile ?

M1 : Alors. La PMI. Moi, j'ai eu un contact avec une puéricultrice de la PMI qui était venue ici envoyée par le Conseil Général directement. Euh…… Bon, c'était vraiment très bien, hein, qu'elle soit venue à ce moment-là. C'était le moment où j'étais un petit peu en doute avec l'allaitement, donc ça c'était, je pense, vraiment le bon moment. Euh pff, maintenant, c'est vrai que nous, la PMI, on s'est dit « pff bon, on va laisser ça à ceux qui peuvent parce que les horaires c'est pas pratique », donc voilà on est vraiment… Mais sinon je pense que, vraiment, il y a des personnes peut-être à la limite aussi compétentes, enfin c'est pas un problème de compétences, je pense que c'est vraiment un problème de disponibilité, je pense que les horaires sont vraiment pas adaptés aux parents qui travaillent.

E : Mais sinon pour vous, c'est le même rôle ?

M1 : Oui, oui, de toute façon il y a pédiatre, il y a puéricultrice, il y a vraiment euh… oui pour moi c'est le même rôle.

E : D'accord. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit X ?

M1 : Alors. Le pédiatre : sa disponibilité (rire). On n'a pas choisi par rapport à d'autres critères, c'est vraiment quelqu'un de nouveau qui arrivait. Je savais déjà qui je ne voulais pas comme pédiatre à Douai. Bon voilà, ils n'étaient déjà plus nombreux mais en plus il y en avait certains que j'avais déjà éliminés du fait du contact que j'avais eu avec eux à la maternité. Et puis, oui, vraiment ça a été ça, ç'a été la disponibilité et ensuite la première relation qui a fait qu'on a poursuivi. Si ça ne s'était pas très bien passé, je pense qu'on n'y serait pas retourné.

E : Alors, quels facteurs ont pu influencer votre décision, par exemple l'entourage… des sites internet, des magazines…

M1 : Sur le choix pédiatre… je pense qu'il n'y a personne qui nous a vraiment influencés. Enfin, on s'était fait un peu notre idée en se disant… Enfin, au départ, vraiment, on s'était dit pédiatre. Quand on a vu que c'était compliqué, on a dit « Bah c'est rien, médecin traitant ». Et puis, la possibilité s'ouvrant, on dit « Eh bien pédiatre, chacun son rôle puisque le pédiatre est là pour suivre les enfants, si elle peut en profiter autant en profiter ». Et puis pour le cardio-pédiatre, ben là c'est sur recommandation finalement. C'est la pédiatre qui nous a dit « je vous recommande telle personne », même chose pour le kiné qui nous a été recommandé par la pédiatre aussi.

E : C'était un peu par la force des choses,

là?

M1 : Oui voilà, là c'est…, ben par la force des choses, oui, pas forcément, puisqu'on aurait bien pu dire j'en connais un autre et c'est celui-là que je prendrai. Euh mais là, vraiment, on a suivi les recommandations du personnel soignant pour le suivi de X.

E : Hum hum… Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer sur votre choix ?

M1 : Non, non, parce que moi, c'était vraiment le médecin traitant, pareil pour mon conjoint. C'est le médecin traitant qui nous suivait et je pense que le suivi n'était vraiment pas aussi, euh voilà, aussi échelonné que maintenant. Là, tout est bien cadré. Nous c'était vraiment quand il y avait besoin quoi, enfin, je pense. (Rire de la maman)

E : Hum. Quelle est la personne qui a été déterminante dans ce choix ? Est-ce-que c'était vous-même …

M1 : Oui c'était nous-même.

E : Alors… Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire, quel est votre ressenti, votre niveau de satisfaction, parce que je pense que vous êtes peut-être amenée à le consulter de temps en temps…

M1 : Ah oui oui, ah oui oui, on continue à le consulter, ben voilà, c'est ça, pour les rhumes, pour les euh… Puis voilà, je pense que c'est vraiment bien qu'elle connaisse X parce que par la suite, à mon avis, on confiera vraiment son dossier médical à la médecin traitant puisque, après deux-trois ans, je pense qu'on n'ira plus chez la pédiatre. Euh donc, ça s'est toujours très bien passé, d'ailleurs on s'était dit vraiment au départ « Bon, ce sera vraiment très bien que ce soit elle ». Mais quand elle nous dit « Voilà, si j'ai des doutes, je vous envoie chez le pédiatre », euh bon, on s'est dit peut-être que, elle, est pas forcément super à l'aise et euh c'est un peu ce qui nous a orienté à aller vraiment chez le pédiatre. Voilà.

E : Selon vous, quels sont les points positifs et les points négatifs du médecin généraliste ?

M1 : Euh, là aussi sa disponibilité : on appelle, on a un rendez-vous dans la journée. Euh… et puis aussi son suivi, elle nous connaît très bien l'un et l'autre, ce qui peut parfois orienter aussi des prescriptions médicales.

E : Comment pourriez-vous qualifier la relation que vous avez avec le médecin généraliste ?

M1 : Euh…. Oui, et bien on est totalement dans le dialogue et la confiance, et puis aussi dans la connaissance l'un de l'autre. Je pense que c'est important justement dans les choix de traitement.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par le pédiatre ? C'est-à-dire votre ressenti, votre niveau de satisfaction, les points positifs et négatifs ?

M1 : Là justement je pense que le fait qu'elle ne nous connaisse pas forcément, elle ne nous écoute pas forcément tout le temps. On a eu le cas justement avec ce torticolis où, à la visite des 1 mois, j'ai dit « C'est étrange tout de même, elle a la tête sur le côté ». Elle a dit « Non non non, c'est normal ne vous inquiétez pas ». Au 2e mois, j'ai réitéré et puis donc finalement elle a dit « Ah oui, peut-être que vous avez raison ». Donc oui, je pense qu'en fait on ne se connaît pas assez. Donc voilà c'est vraiment le plus gros point négatif, c'est qu'on ne se connaît pas suffisamment, la pédiatre et nous.

E : Quelles sont vos suggestions pour

améliorer le suivi des enfants de moins de 2 ans par le médecin généraliste ?

M1 : …. Je ne sais pas si j'ai des suggestions…

E : Est-ce-que vous pensez par exemple qu'il faut approfondir la formation en pédiatrie ?

M1 : Non enfin nous avec notre médecin généraliste, non je ne pense pas, je pense que justement… enfin oui peut-être que sur certains points il faudrait peut-être qu'ils aient une formation un peu plus pédiatrique pour justement oser un peu plus des choses et ne pas nous renvoyer vers d'autres médecins systématiquement quand ils ont un doute. On a vraiment l'impression que dès que ça touche les enfants, les tout-petits : ils disent « Bon, j'ai un doute, je vous envoie vers un confrère un peu plus expérimenté ». Donc effectivement, s'ils étaient peut-être un petit peu plus formés sur certains points, ils oseraient peut-être un peu plus facilement « C'est bon, ne vous inquiétez pas ».

E : Alors… Je ne sais pas si vous avez autre chose à ajouter sur le sujet ?

M1 : Non, enfin, après on s'est posés nous la question de ce suivi tous les mois jusqu'à 6 mois où, bon on sait bien que quand il y a la vaccination, c'est important, la diversification alimentaire, c'est des étapes importantes. Au 1er mois, c'était aussi une étape importante. Après, il y a 1 mois ou 2 où on se dit « Pff, on pèse, on mesure, et voilà ». On se dit « Est-ce-que vraiment c'est nécessaire ces consultations obligatoires ? ». Bon, elles sont obligatoires, donc voilà on les fait, mais est-ce-que la fréquence est bien établie, voilà j'ai des doutes.

E : Et j'ai oublié une question, concernant le cardio-pédiatre, quelles sont vos attentes et votre ressenti ?

M1 : Là oui, déjà qu'il nous rassure et qu'il trouve des solutions adaptées hors opération ce qu'il fait pour l'instant. De ce fait-là, il prend aussi le rôle de pédiatre, parce que quand il voit X avec son torticolis, il dit « Ah il faudrait faire ci ». Donc on a un 2e avis finalement aussi sur d'autres points, c'est plutôt bien.

E : Et donc quelle est votre satisfaction ?

M1 : Très bien, très bien. Sauf parfois le respect des horaires où là, parfois, c'est un peu dur avec les petits mais sinon pareil : très doux avec les enfants, il prend son temps. Il prend son temps pour nous expliquer les problèmes, les solutions, les étapes qui vont venir, les traitements qu'on met en place. Très bien.

2. Entretien 2

E : Enquêteur
M2 : Mère 2

E : Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant son arrivée avec votre médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M2 : Euh non, en fait, j'étais suivie pendant ma grossesse et je n'ai pas fait vraiment appel au médecin généraliste parce que je n'ai pas vraiment eu de « maux de grossesse » entre guillemets. Et, non, je me suis documentée *et cætera* par le réseau Naître dans le Douaisis, par divers amis, enfin voilà, j'ai eu de la documentation. Et après, j'ai connu un petit peu grâce à la préparation à la naissance, en fait, les cours de préparation pour l'accouchement. Après, j'ai été réorientée vers des professionnels de santé parce que je voulais allaiter mes enfants, donc par exemple pour l'allaitement, j'ai suivi des ateliers allaitement à la Clinique X où j'ai accouché. Voilà.

E : D'accord, donc vous aviez déjà réfléchi au suivi de votre enfant, au professionnel à qui vous alliez l'adresser ?

M2 : Euh non, au début je voulais…, en fait, je n'avais pas trop d'idée donc au début je me suis dit « je vais passer par le médecin généraliste ». Et en fait, par la suite, j'ai eu un très bon contact avec une puéricultrice de PMI qui est passée chez moi, qui m'a vraiment soutenue dans l'allaitement de mon aîné parce que j'avais des grosses difficultés et grâce à elle, en fait, j'ai continué jusqu'à la reprise du travail à aller en PMI. Bon, ensuite je ne pouvais plus parce que c'était en semaine donc… Et là, comme j'ai rencontré un très bon pédiatre à la Clinique X, j'ai continué à être suivie jusqu'aux deux ans et demi de mon aîné par un pédiatre et, vraiment quand il avait des petits rhumes *et cætera*, par le médecin généraliste, quoi. Et pour le second, pareil, là comme je suis en congé parental, je suis allée… en fait, je fais les vaccins tout ça en PMI, la vaccination, le suivi médical en PMI, et vraiment, voilà, les petits bobos, les rhumes, *et cætera*, par le médecin traitant. Pas de pédiatre pour le second en fait.

E : D'accord. Avez-vous bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M2 : Oui. Pour mon aîné mais pas pour le second en fait.

E : Et au cours de cet entretien, donc pour l'aîné, vous aviez parlé du suivi de votre enfant ?

M2 : Euh suivi… après la naissance ?

E : Oui, après la naissance ?

M2 : Non, ça concernait plus le suivi de grossesse en fait.

E : D'accord, et c'était avec qui cet entretien ?

M2 : C'était avec une sage-femme. Euh… libérale, mais qui exerce aussi à la clinique où j'ai accouché, en fait.

E : D'accord. Donc… Quels sont les professionnels de santé à qui vous confiez la santé de votre enfant de 0 à 2 ans actuellement ?

M2 : Actuellement, donc, c'est soit *via* la PMI donc puéricultrice et médecin de PMI, et en complément le médecin généraliste.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M2 : D'accord. Euh ben justement, voilà, le suivi des vaccinations, c'est important. Les conseils en matière d'alimentation. Mon second a eu de l'eczéma, donc euh j'ai pas vraiment eu la réponse à mes questions, mais on a étudié plusieurs possibilités : voir si j'étais pas allergique aux protéines de lait de vache *et cætera* parce que je l'allaitais. Euh après euh voilà, donc ça, ça m'avait posé des petits soucis. Voilà donc moi tout ce qui me concerne c'était suivi médical, alimentation, progrès de l'enfant, voir s'il évolue bien, si… Voilà, c'est ça mes attentes jusqu'à 2 ans.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans, qu'est-ce-que vous attendez de lui en particulier ?

M2 : Dans mon cas, parfois certains conseils, justement, quand j'ai besoin et sinon qu'il soit assez disponible pour les maladies courantes des enfants, on va dire (petit rire de la maman). Et, éventuellement, qu'il sache m'orienter vers des spécialistes quand besoin est. Comme j'ai des enfants, je touche du bois, qui ne sont pas trop, trop malades. Ça va, j'ai pas… Ça se passe assez bien.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque 2 ans, qu'est-ce-que vous attendez de lui en particulier ?

M2 : Oui… Pédiatre. Et bien justement peut-être quand le médecin généraliste ne sait pas forcément certaines choses. Le pédiatre, c'est vrai pour mon premier, bon un premier enfant on a toujours plein de questions, bon, le pédiatre j'ai trouvé qu'il était vraiment posé avec mon enfant, qu'il prenait vraiment le temps et il lui parlait pour le mettre à l'aise *et cætera*, ce que mon médecin généraliste ne faisait pas vraiment, mais bon, même s'il était compétent, et donc, oui voilà, qu'il réponde à mes questions. Il m'a beaucoup aidée pour l'alimentation pour mon aîné, c'est vrai, j'avais beaucoup de questions à poser pour la diversification, enfin voilà, après le relai avec l'allaitement maternel. Donc beaucoup l'alimentation, vaccination. Euh…

E : D'accord. Et selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M2 : Alors, moi, je pense que la PMI, c'est un peu plus global. Je pense que ça aide aussi la maman à trouver sa place, bon dans le cadre du baby-blues, *et cætera*, je pense que c'est assez large au niveau de la PMI. Je parle par rapport à la PMI. C'est vrai que le médecin de PMI, bon, j'en ai rencontré plusieurs, et il y en a qui prennent plus le temps, d'autres moins. Et, je crois que c'est plus global vraiment. Ca concerne aussi, par exemple, moi, il y avait des animatrices qui m'ont aiguillée sur le sommeil de l'enfant, sur comment lui dire non, comment favoriser le jeu, comment rentrer en communication avec son enfant, comment le sociabiliser. C'est vraiment global, c'est pas que médical, c'est… Voilà.

E : D'accord. Alors donc, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant de 0 à 2 ans ?

M2 : Bien, en fait, c'était déjà mon médecin traitant. J'en étais assez satisfaite, donc voilà je l'ai pris pour mes enfants aussi. La solution de facilité, entre guillemets. Et, le pédiatre, c'était *via* la maternité en fait. D'ailleurs, je suis pas contre peut-être d'y retourner, mais bon comme les rendez-vous sont assez longs, c'est pas toujours évident aussi. Et la PMI, bien, en fait, c'est une puéricultrice qui est venue à la maternité, c'est comme ça que j'ai connu la PMI aussi.

E : D'accord, est-ce qu'il y a des facteurs ou des personnes qui ont pu influencer votre décision sur le choix du professionnel ?

M2 : Euh non, c'était une prise de décision personnelle.

E : Hum. Quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Pensez-vous que cela a pu influencer votre choix ?

M2 : Non, pas du tout, parce que, étant enfants, nos parents nous avaient faits suivre par le médecin généraliste et ça s'était bien passé aussi dans le sens où on n'avait pas de problèmes particuliers, mon frère et moi. Donc non ça n'a pas influencé parce que, à l'époque, je pense que les pédiatres c'était encore assez méconnu, et peut-être onéreux, je ne sais pas, et les PMI, ça devait exister mais, non c'était pas… C'était que le médecin généraliste, donc ce n'est pas la famille qui a vraiment influencé.

E : D'accord. Alors, que pensez-vous personnellement du suivi par le médecin généraliste, c'est-à-dire quels sont pour vous les points positifs, les points négatifs, votre satisfaction ? Comment vous voyez la relation avec le médecin généraliste ?

M2 : Bon, le médecin généraliste, c'est vrai que quand l'enfant fait 40° de fièvre ou un rhume *et cætera*, on a un rendez-vous assez rapidement, donc c'est bien. Après, il est plus proche, c'est vrai qu'il est proche, donc ça c'est bien. Et, bien, le mien est quand même assez compétent, il va au maximum de ses possibilités, je pense, dans la recherche, je pense, par rapport à son eczéma. Après… euh… voilà.

E : Et… des points négatifs ?

M2 : Des points négatifs, par rapport à mon propre médecin généraliste, c'est qu'il est…, il a pas trop un discours envers les enfants, il considère presque l'enfant comme un adulte, donc, bon, je veux dire, par rapport au pédiatre que j'avais qui va prendre le temps, qui sait comment, je veux dire si l'enfant ne veut pas se laisser faire, il va savoir un petit peu l'amadouer *et cætera*. Le médecin généraliste, euh bon, il…, bon voilà. C'est ce que je lui reproche un petit peu, sinon il est compétent.

E : Et au niveau de votre relation avec le médecin généraliste en tant que parent, comment ça se passe ?

M2 : Ça se passe bien. Oui, c'est vrai qu'il est quand même assez à l'écoute, euh oui, il prend quand même son temps, euh non, ça se passe bien. Euh voilà moi personnellement j'ai des hernies discales, bon, il a su m'expliquer, me dire ce qu'il fallait faire *et cætera*, donc ça se passe bien…

E : Je vais vous poser la même question pour le pédiatre. Que pensez-vous personnellement du suivi par le pédiatre, c'est-à-dire quels sont pour vous les points positifs, les points négatifs, votre satisfaction ?

M2 : D'accord. Points positifs. Bien, très disponible, dans le sens, oui, très à l'écoute. Il sait comment… comment… comment persuader l'enfant de monter sur la balance. Eh bien voilà. Et, bien, il est quand même spécialisé auprès des enfants donc il apporte quand même des réponses aux questions. Donc… Et point négatif, par contre, c'est au niveau des rendez-vous. Pour avoir un rendez-vous, c'est très, très long, six mois, donc c'est un peu dissuasif quoi. Voilà.

E : Et au niveau de la relation que vous avez avec lui en tant que parent ?

M2 : Le pédiatre, oui, c'est une très bonne relation, très à l'écoute. Enfin, on n'a pas l'impression d'être là et d'être chronométré et de repartir. Non non. Enfin, moi, il a répondu à mes questions, et même plus, quoi, donc… hum, très satisfaite.

E : D'accord. Et concernant la PMI, qu'en pensez-vous, quelle est votre satisfaction ?

M2 : Très satisfaite, parce que, enfin, c'est vrai que c'est, je pense que c'est la PMI qui, pour mon premier, qui vraiment a su… oui a su répondre à mes questions, et qui m'a aidée justement dans l'allaitement maternel, parce que j'étais prête à arrêter. On voulait me faire donner un biberon, *et cætera,* j'étais pas pour. Enfin, vraiment, j'étais frustrée et le personnel a réussi à m'encourager, et, bon, je pense que c'est bien aussi pour l'enfant. Il voit d'autres enfants, enfin je veux dire, très satisfaite, satisfaite…

E : Alors, quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans en général, et, en particulier, par le médecin généraliste ?

M2 : Euh… …

E : Alors, ça peut être la formation, la relation…

M2 : Ouais ouais ouais. Moi, je dirais, bon je vais revenir encore sur l'allaitement, mais je pense que certains médecins généralistes sont pas très formés sur l'allaitement, et donc c'est par méconnaissance, euh par exemple, moi à un moment j'avais été malade fortement et il m'avait dit « Il faut prendre tel médicament mais il faut arrêter l'allaitement » alors que j'ai su après *et cætera,* par le réseau, par les sages-femmes, que en fait on peut très bien avoir certains traitements, qu'il ne faut pas arrêter l'allaitement. Ca, c'est un reproche que je peux faire euh pour l'enfant. Et après, être un peu plus, enfin le mien… après ils ne sont pas tous comme ça, être un peu plus, enfin, ils ne sont pas pédiatres non plus, mais peut-être être un peu plus à l'écoute des enfants et puis un peu plus disponibles, se mettre vraiment à la hauteur de l'enfant, et essayer de comprendre pourquoi il pleure, pourquoi il a peur, et… et voilà.

E : Et donc, dans votre situation, il y a une différence entre le suivi de l'aîné et du deuxième, quelles en sont les raisons ? Vous n'allez plus voir le pédiatre, en fait…

M2 : Oui, bien en fait c'était au niveau du délai, c'était assez long, et mon aîné, comme j'avais repris le travail, la PMI, je ne pouvais plus y aller parce que c'était en semaine, c'était des horaires qui ne me convenaient pas. Donc, comme j'avais un très bon pédiatre, je l'ai gardé. Et, en fait, avec le second, comme j'avais déjà, je veux dire quand on a un aîné on sait déjà, les vaccins on connaît, quand il y a quelque chose, on sait ce qu'il a… le premier, on va paniquer, on va aller voir tout de suite le médecin. Tandis que, là, le second, je trouvais que le suivi en PMI, c'était suffisant. J'avais vraiment… Par rapport à l'alimentation, je n'avais plus de questions, donc il n'y avait pas de nécessité pour moi d'aller revoir le pédiatre. Et c'est vrai que le délai, ça m'a dissuadée un petit peu d'aller revoir le pédiatre. Mais, là, je me dis pour des petites choses, c'est peut-être pas exclu de faire une visite par an. Enfin, je vais peut-être continuer un suivi, parce que, par mon médecin généraliste, je n'ai peut-être pas forcément les réponses à toutes mes questions. Donc ouais ouais…

E : Est-ce qu'il y a un point que vous auriez souhaité aborder concernant le suivi de l'enfant, et auquel je n'aurais pas pensé ?

M2 : Euh… non. Après c'est vraiment le suivi médical, je pense que la PMI c'est pas que le suivi médical, il y a vraiment tout ce qu'il y a autour. Après, un pédiatre et un médecin généraliste, bon il n'a pas le temps, enfin c'est pas son travail non plus de gravir autour du suivi médical. Non, je pense que c'est bien comme ça.

3. Entretien 3

E : Enquêteur
M3 : Mère 3

E : Alors, avez-vous évoqué le suivi médical de vos enfants avant leur arrivée avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M3 : Euh… Oui, avec mon médecin généraliste, en fait, qui m'a suivie, et avec le sage-femme, en fait, qui m'a suivie aussi et qui m'a fait la préparation à la naissance et qui m'a suivie pour le monitoring lors de ma grossesse, pour justement le suivi à domicile, la première visite à domicile des enfants.

E : D'accord, donc, pour savoir qui allait la faire, c'est ça ?

M3 : Oui, voilà.

E : Et donc, qu'est-ce qu'il en était en fin de compte ?

M3 : Oui, en fait, ils sont passés. La visite, je savais, je connaissais le test d'APGAR, je connaissais tout ça, je savais en fait le suivi, les mensurations tout ça pour les enfants, donc il n'y avait pas de questions particulières avant. Sauf, juste, savoir qui allait la faire et quand il fallait la faire pour la première et puis après c'est à chaque visite les questions pour les suivantes.

E : D'accord. Très bien. Est-ce-que vous aviez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M3 : Euh, oui je l'ai fait avec la sage-femme de la PMI.

E : D'accord. Et vous aviez évoqué le suivi de votre enfant à ce moment-là ?

M3 : Euh non. Parce que j'étais plus dans l'angoisse de ma grossesse[1] en fait donc je n'avais pas évoqué le sujet.

E : D'accord. Oui. Alors, quels sont les professionnels de santé à qui vous avez confié ou allez confier, par la suite, le suivi médical de vos enfants de 0 à 2 ans ?

M3 : Alors, donc, il y a mon médecin traitant, donc c'est un médecin généraliste, donc mon médecin, en fait, perso. Et… donc il y avait le sage-femme libéral et donc qui en même temps est homéopathe. Et donc, en fait, je lui ai confié les enfants pour un traitement homéopathique.

E : D'accord. Ça, c'était pour la première visite, c'est ça ?

M3 : C'était pour la première visite, et pour une visite ensuite, donc, qu'on a fait quand ils avaient deux mois pour un traitement homéopathique.

E : D'accord. Et, est-ce-que vous avez déjà consulté un pédiatre ou la PMI pour vos enfants ?

M3 : Euh non. Je ne vais pas à la PMI. Et, en fait, comme il y a très peu de pédiatres, j'ai préféré être suivie par le médecin traitant qui pour moi suit très bien mes enfants donc il n'y a pas de souci et ils ont dû juste faire une radio pour leurs hanches, donc effectivement j'avais été... donc, ça, ça avait été dans un centre de radio sur Sin-le-Noble, indépendant. Et, j'ai été voir aussi un ostéopathe.

E : D'accord, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé

[1] La maman m'a expliqué avant l'entretien qu'elle avait eu plusieurs complications au cours de sa grossesse.

de vos enfants de 0 à 2 ans ?

M3 : Alors, c'est l'écoute, c'est être disponible, en fait, au niveau des horaires, au niveau des rendez-vous, d'être disponible. Et, aussi avec les enfants, d'être compréhensif, doux, la douceur. Et puis, la franchise aussi au niveau effectivement du développement de l'enfant, de ses capacités mais aussi d'un éventuel problème de santé.

E : D'accord. C'est-à-dire qu'il vous dise franchement s'il décèle un problème…

M3 : S'il a des doutes ou autre… Voilà.

E : Et au niveau des compétences plutôt d'ordre médical, est-ce qu'il y a quelque chose de particulier que vous attendez de lui ?

M3 : Etant donné qu'en fait les…, bon, par exemple, en parlant de mon médecin traitant, par exemple, étant donné qu'il est diplômé médecin, qu'il a eu son doctorat de médecine et tout, j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà. Après pour l'ostéopathe, effectivement, c'était autre chose, ce n'est pas dans la médecine. Et après pour l'homéopathie, c'est vrai que mon médecin ne pratique pas l'homéopathie obligatoirement. Donc là je vais voir, effectivement, le sage-femme, si j'ai besoin, en fait, de traitements différents.

E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui en particulier, par rapport aux autres professionnels, en fait ?

M3 : Bon, c'est plus un rôle de prévention, un rôle d'accompagnement, un rôle de conseil sur l'alimentation, sur la motricité de l'enfant, sur… Voilà.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M3 : Pour moi, le rôle d'un pédiatre, en fait, c'est vraiment le rôle d'un médecin généraliste spécialisé dans la prime enfance. Donc c'est vrai qu'effectivement si les enfants avaient plus un souci d'ordre… un développement moteur particulier, euh un petit problème, d'autres problèmes que mon médecin dirait ne pas être en compétence pour le suivi de l'enfant. Là, j'irais voir un pédiatre. Mais pour moi, le pédiatre, c'est vraiment le spécialiste de la petite enfance, et comme je sais que mon médecin généraliste fait… Pour moi, c'est exactement les mêmes compétences que j'attends.

E : D'accord.

M3 : Je ne sais pas si je réponds…

E : Si, ça va, il n'y a pas de souci… Selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M3 : La PMI, c'est plus un lieu, vraiment, de prévention et… et puis euh… oui, c'est plus un rôle de prévention, d'accompagnement, pour… pour les enfants et les jeunes mamans, et les papas aussi. Bon, après, c'est assez similaire, en fait, au niveau du médecin, étant donné qu'effectivement on va avoir une puéricultrice pour la pesée, tout ça, puis après bon, pour les vaccins, pour la consultation au niveau du médecin. Bon, après, moi, je ne vais pas en PMI obligatoirement parce que j'ai des rendez-vous chez le médecin. Et c'est vrai, qu'effectivement, bon, là, il y a peut-être plus facilement, plus d'interlocuteurs à la PMI, donc peut-être que les mamans trouvent peut-être plus facilement l'écoute si effectivement le médecin est parfois plus froid pour les questions avec les enfants ou avec les parents, ou les parents ont un peu moins de facilité avec le médecin, c'est vrai qu'ils trouveront plus d'écoute au niveau de la puéricultrice ou de la

psychologue de PMI.

E : D'accord. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit la santé de vos enfants ?

M3 : Alors, moi j'ai pris mon médecin traitant. Le critère, effectivement, c'est, justement, c'est l'écoute, c'est la confiance surtout. J'avais confiance en mon médecin parce que c'est mon médecin depuis longtemps.

E : Il y a d'autres choses ? Mis à part le relationnel, il y a d'autres critères ?

M3 : Je sais qu'il a suivi beaucoup de jeunes enfants sans soucis. Et puis après, voilà, je me dis il a suivi aussi la famille[2] donc il sait effectivement les petits soucis de santé qu'on peut avoir d'un côté comme de l'autre.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu influencer votre décision, par exemple, votre entourage, des sites internet, des magazines…

M3 : Moi, j'avais pris ma décision, elle était plus perso en fait. Même si j'ai cherché aussi pour avoir un autre médecin parce que mon médecin est à quinze kilomètres de chez moi plus ou moins et, en fait, c'est vrai que je n'ai pas eu des échos très très positifs des médecins traitants aux alentours. Et au niveau des pédiatres, effectivement, c'est overbooké, donc je n'ai même pas risqué de demander un rendez-vous. Parce que je me suis dit « si j'ai un besoin comme ça, il vaut mieux avoir un médecin traitant ».

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Pensez-vous que cela a pu influencer votre décision ?

M3 : Peut-être, oui, parce que je n'ai pas été suivie par un pédiatre, j'ai été suivie par mon médecin généraliste, donc peut-être qu'effectivement…

E : D'accord. Alors, que pensez-vous personnellement du suivi de vos enfants par le médecin généraliste ? Donc, c'est-à-dire les points positifs et négatifs et votre satisfaction, votre ressenti.

M3 : Alors, moi, j'ai aucun… Je suis très satisfaite, parce que c'est vrai que, effectivement, moi je n'ai pas vu de suivi d'enfants, de bébés par mon médecin généraliste, mais aussi bien pour la prise de taille, il ausculte convenablement les enfants. Euh, je veux dire les enfants ne pleurent pas quand ils sont auscultés par lui, à part pour les vaccins. Mais ils pleurent plus quand on les remet dans le cosy. Donc je veux dire, c'est vrai, ils sont rassurés avec le médecin alors que ce sont des enfants qui pleurent très facilement avec d'autres personnes en dehors du milieu très restreint de la famille.

E : D'accord. Est-ce qu'il y a des points négatifs ?

M3 : Euh… … Points négatifs… Non, je ne sais pas. Peut-être que parfois effectivement, comme en fait il y avait un problème au niveau des hanches, on s'est dit « Peut-être qu'on va aller voir un pédiatre quand même si il faut un suivi plus… plus strict en fait » mais je veux dire, comme la confiance en fait, euh le médecin a regagné la confiance aussi d'autant plus pour les enfants. Bon, il n'y a pas de souci.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi des enfants par le pédiatre ? Alors, même sans avoir d'expérience personnelle, vous pouvez avoir des idées.

M3 : Oui, oui, oui. Euh… En fait, c'est vrai que pour moi, les visites par le pédiatre, c'est tous les mois donc…,

[2] La maman m'a expliqué avant l'entretien que son médecin généraliste a suivi ses grands-parents, parents et elle-même depuis qu'elle est née.

comme les médecins, mais c'est pas des consultations. Si par exemple, effectivement, l'enfant est malade, on ne peut pas avoir de rendez-vous chez le pédiatre. Donc c'est pour ça que c'est important aussi d'avoir un médecin généraliste qui suit l'enfant lors de ses visites mensuelles pour pouvoir aussi connaître l'enfant lors des visites ponctuelles des petites maladies. Après, je pense que, à part, effectivement, le suivi avec l'auscultation, avec la pesée, avec les vaccins, le pédiatre, j'ai pas…je ne vois pas vraiment de différence entre un bon médecin généraliste qui a une expérience auprès des jeunes enfants et un pédiatre.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi des enfants par la PMI ?

M3 : Alors, moi je suis à fond pour la PMI, étant donné que je suis éducatrice de jeunes enfants et que je travaille avec la PMI. Maintenant, c'est un choix, je n'ai pas voulu aller à la PMI, c'est plus le choix de ne pas attendre dans la salle d'attente, tout ça, voilà. Mais, sinon, je trouve que c'est très bien, en plus ça permet justement aux mamans, effectivement, de rompre l'isolement. Et puis, cette pluri-professionnalité de la psychologue, de la puer[3], du pédiatre ou du médecin, parce que parfois effectivement il n'y a pas de pédiatre obligatoirement en PMI, c'est des médecins généralistes, permet effectivement de répondre, en fait, plus au public, même si maintenant la PMI est ouverte en fait à tout le monde.

E : D'accord. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M3 : … Peut-être un peu plus d'informations en fait. C'est vrai que dans le carnet de santé, on a beaucoup d'informations sur le suivi et tout, sur les personnes à contacter. Je pense que effectivement c'est plus les informations après pour le suivi, par exemple, donc, là, on parle de suivi donc mensuel, mais donc le suivi quand il y a des petits soucis tout ça, de la rééducation, je pense que c'est vrai que la PMI c'est à telle heure, le pédiatre c'est à tel horaire, les médecins c'est à tel horaire, et c'est vrai qu'effectivement, il n'y a pas vraiment, à part l'hôpital, je veux dire quand on a une urgence particulière, là il faut aller à l'hôpital c'est vrai, donc je pense qu'il faudrait avoir vraiment un numéro, entre guillemets, un numéro vert où effectivement ce soit spécialisé vraiment pour les jeunes enfants en fait. Après, il existe peut-être mais je ne sais pas.

E : D'accord. Bon, ça c'est à part, il y a des médecins de garde, des médecins généralistes de garde le soir ou le week-end, il y a un numéro…

M3 : Oui, mais en fait vraiment spécialisé dans l'enfance

E : C'est un médecin généraliste. Il va vous dire quoi faire ou vous orienter vers un médecin de garde du secteur, en fait.

M3 : Ou peut-être même parfois des sites internet, autres que Doctissimo®, tout ça, qui répondent vraiment aux questions, parce qu'on a aussi des échos différents. Par exemple pour la diversification alimentaire. Moi, au niveau professionnel, je connais aussi la diversification alimentaire, donc c'est vrai que, bon, mon médecin ne me conseille pas sur cette chose qu'il sait que je connais. Mais, en fait, c'est vrai qu'on entend des échos complètement différents, pour les allergies, pour… Donc que ce soit… Même bientôt quand on va à la PMI, on peut avoir la psychologue, la puéricultrice et le médecin qui ont des échos complètement différents sur la diversification alimentaire. Je pense qu'après…

E : En fait, vous voudriez un site qui fait par des professionnels, qui soit vérifié

[3] Puéricultrice

M3 : Voilà.

E : Plutôt que les avis des parents

M3 : Non. Plus, parce que parfois on a des questions. Moi, c'est vrai que l'angiome de ma petite fille, c'est vrai que ça m'a… Bon, c'est sûr, au début c'était une petite tache, progressivement ça a grossit, c'est vrai que… Bon, le sage-femme lui a sa petite-fille qui a un angiome aussi donc c'est vrai qu'effectivement il m'a expliqué tout de suite que ça allait grossir mais que après ça allait diminuer. Le médecin, c'est vrai qu'il m'a dit « bon, c'est pas grave », tout ça. Mais bon, c'est vrai qu'on a parfois, effectivement, bon, on s'inquiète tout le temps, c'est vrai que parfois on va sur des sites, on voit que les angiomes effectivement c'est une tumeur, c'est ci, c'est ça, bon après c'est vrai qu'effectivement c'est quelque chose qui est multiplié, qui est plus fréquent chez les enfants nés par FIV, donc c'est vrai qu'après on se culpabilise un petit peu, donc voilà c'est juste… Un petit site internet qui soit vraiment suivi que par des spécialistes

E : D'accord. Et quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants par le médecin généraliste en particulier ?

M3 : Euh… Peut-être un petit peu… développer un peu plus en fait le carnet de santé sur des fiches en fait un peu plus peut-être détaillées au niveau des réponses. Parce que là c'est vrai qu'on a « tel mois : fait ci, fait ça » mais il n'y a pas… Voilà, je trouve que vraiment c'est « oui, non », c'est pour dire de cocher quelques cases, en fait.

E : Vous souhaiteriez plus d'items sur le développement…

M3 : C'est ça.

E : Est-ce qu'il y a un point particulier que vous auriez souhaité aborder et auquel je n'aurais pas pensé ?

M3 : Non, je ne vois pas.

4. Entretien 4

E : Enquêteur
M4 : Mère 4
P4 : Père 4

E : Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou avec un autre professionnel de santé ?

M4 : Euh… Sachant que c'était le troisième, on savait déjà à quoi s'attendre en fait.

E : D'accord. Est-ce-que vous aviez bénéficié d'un entretien précoce au 4ème mois de grossesse ?

M4 : Non.

E : Même lors des grossesses précédentes ?

M4 : Non, mis à part la préparation à l'accouchement, on n'a pas eu d'autres…

E : D'accord. Et au cours de ces séances, vous aviez évoqué le suivi de l'enfant ?

M4 : Non

E : Alors, quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier le suivi de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M4 : Au médecin traitant qui nous suit habituellement.

E : D'accord. Il vous arrive de consulter d'autres médecins pour votre enfant ? Pédiatre, PMI ?

P4 : Le médecin de garde

M4 : Le médecin de garde, mais sinon toujours le médecin traitant.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre votre enfant jusque 2 ans ?

P4 : L'écoute.

M4 : Déjà, qu'il le voit du début, quand elle naît, jusqu'à ce qu'elle grandisse. Un suivi régulier, avec toujours le même médecin, pas tout le temps des différents médecins, comme on a déjà vu.

E : Y-a-t-il d'autres qualités, par exemple au niveau relationnel, que vous recherchez ?

P4 : L'écoute.

M4 : Qu'il explique bien. Pas toujours dans… Parce que les médecins, des fois, ils ont des …

P4 : Des mots…

M4 : Des mots qu'on ne comprend pas forcément.

E : D'accord. Quelles sont vos préoccupations principales lors des visites systématiques de votre enfant?

P4 : Les mauvaises nouvelles, qui pourraient généraliser quelque chose de pas bien.

E : Hum… Euh, qu'est-ce-que vous entendez par là ?

P4 : Ben, je sais pas. Peut-être que là, elle va bien, puis il suffit que demain on voit quelque chose, on va au médecin, puis il nous dit « Il y a ça ». Toujours l'appréhension d'avoir une mauvaise nouvelle.

E : D'accord, l'appréhension. Et lors des visites systématiques, quelles sont vos

attentes en particulier ? Qu'est-ce-que vous attendez de ces visites systématiques ?

M4 : Que tout aille bien.

P4 : Qu'il fait bien ses gestes, qu'il fait bien ses contrôles, qu'il suit tout ce qui faut faire. Nous, on n'a pas de problèmes avec notre docteur, il fait tout.

M4 : Oui.

E : Et quelles sont vos attentes lorsque vous consultez pour des maladies intercurrentes ?

M4 : Qu'il soit bien traité. Qu'il ait un bon traitement tout de suite.

P4 : Le bon médicament du premier coup.

M4 : Parce que, souvent, ils mettent pas forcément ce qu'il faut. Enfin, pour eux, c'est ce qu'il faut, mais pour nous, une fois qu'il rentre… J'ai envie de dire pour une rhino, le lendemain, c'est une bronchite qu'il a. Voilà. Avoir le bon traitement tout de suite.

E : Vous attendez qu'il guérisse rapidement ?

M4 : Pas forcément rapidement parce que tout dépend de la maladie aussi. Mais qu'il donne le bon traitement tout de suite.
E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

…

P4 : Qu'est-ce qu'on peut attendre… Une prévention peut-être. Puis, des fois, nous prévenir « Vous venez telle date qu'on surveille ça, ça et ça »

E : Qu'est-ce-que vous attendez du pédiatre ? Quelle est la place du pédiatre et son rôle ?

P4 : Elle est importante. Il connaît par cœur les bébés. Donc, s'il voit quelque chose qu'il nous le dise. Qu'il soit franc tout de suite.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M4 : C'est ceux qui viennent à la maison pour voir le bébé. Moi, je trouve que c'est bien parce que, une fois qu'on rentre à la maison et qu'on se retrouve tout seul avec bébé – bon, là, c'est le troisième donc c'est pas pareil – mais une fois qu'on est à la maison, tout seul avec bébé, si on a des questions qu'on n'a pas forcément pensé à demander ici à l'hôpital, elle peut nous renseigner et nous donner certaines informations qu'on n'a pas forcément eues ou qu'on n'a pas forcément pensé avant.

E : D'accord. Selon vous, quelle est la place de l'hôpital, en particulier les urgences, dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M4 : Qu'il soit pris en charge tout de suite…

E : Vous êtes déjà allés consulter aux urgences avec vos enfants ?

P4 : Oui

E : C'était dans quelles circonstances ?

M4 : Euh, la dernière fois, c'est parce qu'il s'était ouvert ici. Et puis après, c'est parce qu'il a eu un reflux en fait et ils ont cru que c'étaient des spasmes du sanglot. Et, en fin de compte, quand j'étais aux urgences, bon, déjà il fallait les trouver, parce que je n'ai pas trouvé du premier coup, puis c'était pas ici. Et, ils n'ont pas forcément fait leur travail comme il fallait. Parce qu'ils ont dit qu'ils avaient touché son abdomen alors qu'ils n'avaient pas touché du tout. Et c'est seulement après, quand on a vu le compte-rendu, en fait, que je me suis rendue compte qu'ils avaient marqué

des choses qu'ils n'avaient pas fait le jour où j'y ai été.

P4 : Ca, c'était au premier hôpital. Après quand il a refait une crise comme des convulsions, on est reparti dans un 2e hôpital, justement parce qu'on n'a pas été satisfaits du premier. Et là, ils ont fait une batterie d'examens et tout, et puis, ils ont trouvé.

E : D'accord. Et lorsque vous allez aux urgences, c'est parce que votre médecin généraliste n'est pas disponible ?

M4 : C'était la nuit. A chaque fois, ça s'est passé la nuit. Donc, directement, on est partis là-bas aux urgences.

P4 : Après tout dépend aussi de ce qu'il a comme symptômes, le bébé. Là, on a vu que c'était des crises de convulsions, je ne vais pas téléphoner au médecin. Si on est allé aux urgences, c'était dans des cas où il ne fallait pas attendre.

E : D'accord. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant de 0 à 2 ans ?

M4 : En fait, c'est parce qu'il nous suivait.

P4 : Qu'il soit général, qu'il soit à proximité de la maison, qu'il suit toute la famille.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider dans le choix de ce médecin ?

P4 : Il a suivi la famille, mais pas que nous, il a suivi nos parents.

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Pensez-vous que cela a pu influencer votre choix ?

E : Vous étiez suivis par un généraliste aussi ? Voire le même médecin ?

M4 : Oui, pas forcément celui-là. Il y en avait un autre mais comme il était âgé, il est parti en retraite, donc ma mère a changé. Et, comme on a vu que ça se passait bien, puis qu'il nous a suivis, on a toujours été bien soignés, donc on a continué à aller le voir.

E : OK.

P4 : Surtout la confiance qui s'installe.

E : Que pensez-vous d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire les points positifs, les points négatifs, votre satisfaction ?

P4 : Vis-à-vis de notre médecin, c'est qu'il nous écoute, et il écoute aussi les petits.

M4 : Oui, il leur parle.

P4 : Oui, il leur parle beaucoup, et puis, il leur demande surtout à eux « qu'est-ce qui va, qu'est-ce qui ne va pas ?». Puis, nous, on est derrière pour répondre s'ils n'arrivent pas à répondre ou s'ils s'expliquent mal. Surtout l'écoute. Et puis, il met souvent le bon diagnostic tout de suite.

M4 : Puis les enfants ont confiance. On voit qu'ils ont confiance.

P4 : Quand ils vont au médecin, ils pleurent pas, ils ont confiance au médecin. Ils savent très bien que ça va bien se passer.

M4 : Ils sont même contents d'y aller. Quand on leur dit qu'il faut aller chez le docteur, ils chouinent pas trop pour y aller.

E : D'accord. Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

P4 : Nul.

M4 : Oui, là par contre, de ce côté-là, c'est

pas terrible, parce que comme en plus il a changé de secrétaire, ben déjà quand…

P4 : Elle filtre

M4 : Oui voilà : « C'est pourquoi ? Pourquoi vous voulez venir ? ». Et si c'est pas urgent, il faut attendre, parce qu'il y a quand même pas mal de patients, donc il faut attendre quelques jours. Bon, si c'est les enfants, elle essaie quand même de se débrouiller pour avoir un créneau horaire, mais sinon c'est vrai que c'est pas…

P4 : Elle filtre trop.

E : Et au niveau matériel pour examiner les enfants ?

M4 : Il y a tout ce qu'il faut

P4 : Il y a aussi tout ce qui est accroché au mur. S'il y a quelque chose, il nous explique puis il nous montre aussi le dessin. Pour nous expliquer pourquoi.

E : Et qu'est-ce-que vous pensez de l'information que vous délivre le médecin généraliste sur la santé de vos enfants ?

P4 : Il nous dit tout. Avec le nôtre, on n'a pas de problème.

M4 : S'il a vraiment quelque chose à dire, il va nous le dire sans tourner autour du pot.

P4 : S'il faut nous orienter vers un spécialiste, il va nous dire « il faut aller là », puis il nous conseille aussi des spécialistes qu'il connaît bien. Qui connaissent bien aussi leur travail.

E : Que pensez-vous personnellement d'un suivi de vos enfants par le pédiatre ?

P4 : Les premiers mois, je trouve que c'est bien, surtout tout au début…

E : A quel niveau ?

P4 : Ben, tout, tout ce que, nous, on ne pourrait pas voir que, eux, ils pourraient voir. Parce que nous à part la voir comme ça, à part voir s'il y a un nez qui coule, si on voit qu'elle fait un geste qui n'est pas normal, nous on va voir que ça. Que peut-être elle, elle va voir autre chose. La motricité, ou autre chose.

E : D'accord. Est-ce-que vous pensez qu'il y a des points plus négatifs d'un suivi par le pédiatre ?

M4 : Non, je pense que c'est que du positif.

P4 : Peut-être l'influence, mais non je pense que ça doit être que du positif.

E : Quels sont les freins actuellement à un suivi de votre enfant par le pédiatre ?

M4 : C'est parce qu'une fois qu'on est sortis de l'hôpital, j'aime bien que mon médecin traitant prenne le relais tout de suite, en fait. Comme là, dès qu'elle va sortir, je prends tout de suite rendez-vous avec le médecin, comme ça il la voit dès qu'elle est sortie et, au moins, il voit comment elle est, puis il la suit à chaque visite à faire.

P4 : Moi, c'est surtout la confiance qui prend le dessus.

M4 : C'est parce que comme on ne connaît pas le pédiatre, on le connaît que le jour où on arrive à l'hôpital et le jour où on sort. Après, c'est vrai qu'on ne connaît pas forcément comment il travaille. Bon, c'est sûr qu'il travaille bien, mais il n'y a pas cet instinct de confiance comme on a avec le médecin traitant.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de vos enfants par la PMI ?

P4 : Je ne connais pas trop la PMI.

M4 : Moi, je trouve que c'est bien, parce

que au moins, si… En fait, ça fait un peu le rôle du médecin traitant, peut-être pas le rôle du médecin traitant par rapport aux maladies, mais pour le poids, pour les informations comme l'allaitement, ils savent un petit peu renseigner aussi. Moi, je trouve que c'est quand même bien, qu'ils suivent les enfants.

E : D'accord, quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des jeunes enfants ?

P4 : Peut-être plus de personnes qui viendraient vers nous. Pas attendre que c'est nous qu'on va vers eux. Parce que là, on va rentrer à la maison, c'est toujours nous qu'on va aller vers les autres.

E : Hum hum. C'est à vous de savoir quand il faut consulter…

M4 : Voilà.

P4 : Sauf là, il y a une femme qui est passée tout à l'heure comme quoi il y a la sage-femme qui va passer à la maison pendant 2 visites. Ca c'est bien. Surtout pour les jeunes mamans. Mais sinon, à part ça, on n'a rien .On ne sait pas quand est-ce qu'il faut aller là, là ou là.

M4 : C'est de bouche-à-oreille, en fait, qu'on sait. Donc c'est vrai que pour les mamans qui ont pour la première fois un bébé, elles ne savent pas trop par où commencer.

E : D'accord. Est-ce qu'il y a des différences de suivi au sein de la fratrie ?

M4 : Non

E : Est-ce qu'il y a un point particulier que vous auriez souhaité aborder sur le sujet, auquel je n'aurais pas pensé ?

P4 : Non

5. Entretien 5

E : Enquêteur
M5 : Mère 5

E : Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M5 : Non, pas du tout, non, non. En fait, étant donné qu'elle n'a pas de souci de santé particulier, je ne me suis pas tournée vers un spécialiste ou autre pour telle ou telle question. Etant donné que ça déroule, il n'y a pas de souci, quoi.

E : Donc, avant sa naissance, vous saviez déjà qui vous alliez consulter ?

M5 : Oui, oui. Etant donné que le Dr X qui est mon pédiatre pour ma première fille, ça coulait de source en fait que j'aille chez ce pédiatre.

E : Aviez-vous bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M5 : Non. J'ai reçu un courrier, de mémoire, mais je n'ai pas donné suite, en fait. Je n'ai pas trouvé la nécessité d'avoir cet entretien.

E : Au cours de la première grossesse, vous l'aviez fait ?

M5 : Non plus.

E : D'accord. Quels sont les professionnels de santé à qui vous allez confier la santé de Y[4] jusque 2 ans ?

M5 : Au pédiatre. Et puis, juste si c'est, pour, disons, un rhume ou quelque chose de pas particulier, ce sera le médecin de famille.

E : D'accord. Il vous est déjà arrivé de consulter à la PMI ?

M5 : Non, du tout, jamais.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui suit la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

M5 : Du pédiatre, justement qu'il y ait un bon développement, au niveau physique, morphologique, *et cætera*. Et notamment, aussi, tout ce qui est conseil sur la nourriture et, justement, le développement, si tout se passe bien au niveau de l'éveil, *et cætera*.

E : D'accord, quelles sont vos préoccupations lorsque vous consultez pour des maladies intercurrentes ?

M5 : C'est-à-dire quand il y a des choses plus importantes ?

E : Quand elle fait de la fièvre, des maladies…

M5 : Déjà, savoir s'il n'y a rien de grave. La première question, c'est ça. Et savoir s'il n'y aura pas de suites, entre guillemets. C'est-à-dire, si c'est juste un rhume, tout le monde sait que c'est l'affaire de quelques jours, on se couvre, on donne quelques médicaments et ça passe. Après, le truc qu'il y a, c'est de savoir, s'il n'y a pas de suites à une éventuelle maladie.

E : De répercussions…

M5 : Oui, voilà, sur une longue durée, disons.

E : Et, quelles sont les qualités plutôt relationnelles que vous recherchez de la part du professionnel ?

[4] Prénom de l'enfant masqué pour l'anonymat.

M5 : Et bien, justement, les qualités professionnelles, c'est-à-dire qu'il est spécialisé là-dedans. Donc pour moi, il est sensé connaître toutes les maladies infantiles, comparé à un médecin généraliste qui est moins spécialisé puisqu'il est généraliste. Les mots le disent par eux-mêmes en fait.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ? Quelles sont vos attentes ?

M5 : Justement, comme je disais tout à l'heure, un généraliste, pour moi, il va soigner les choses générales, donc un rhume… Pas quelque chose de particulier. Je ne connais pas les maladies, disons, infantiles. Mais ça reste général. J'ai pas vraiment les mots de médecine pour les qualifier. Oui, voilà, ça reste général. Par exemple, moi-même, j'ai eu un kyste para-urétral avant l'accouchement. Je ne me suis pas tournée vers le médecin généraliste mais plutôt vers un professionnel.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M5 : Leur rôle, justement, c'est de détecter s'il y a un problème, essayer au maximum de l'anticiper, c'est-à-dire de ne pas attendre d'avoir développé une maladie, si possible de l'avoir vue avant. C'est pas toujours évident et c'est pas toujours facile à faire. Et, le rôle, c'est de nous guider, nous conseiller au mieux. Savoir, par exemple, pour l'allaitement. Quel lait donner. A quel rythme, *et cætera*. Ça a très bien été fait pour la première, et, oui, j'en ai été très satisfaite.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant ?

M5 : Alors, à vrai dire, je ne connais pas la PMI. J'en ai des échos par des collègues. Alors, j'en ai des bons, des moins bons. Moi, je ne me suis pas tournée vers la PMI. J'ai préféré prendre quelqu'un à part.

E : Mais d'après ce que vous avez entendu, ça sert à quoi la PMI ?

M5 : En fait, c'est un regroupement apparemment de pédiatres dans une clinique ou ailleurs, mais après ce que j'en sais, c'est tout.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital, en particulier des urgences, dans la santé de l'enfant ?

M5 : Oh, alors là c'est une bonne question aussi. Alors, moi j'ai jamais, j'ai eu recours une fois pour la première, on est allés, elle avait beaucoup de fièvre. Donc on était allés à l'hôpital à Dechy et donc, le rôle, la place, c'est vrai que c'est important. On a été pris tout de suite. C'était immédiat. Un très bon accueil. La place, maintenant, comme vous dites, c'est des urgences, la place, je ne sais pas vraiment. Ça reste des urgences, c'est pour un problème urgent.

E : D'accord. Lorsque vous étiez allée, c'était parce qu'il n'y avait pas d'autre professionnel disponible ?

M5 : C'était le week-end en fait. Et, à vrai dire, on avait appelé le médecin de famille, de mémoire, et c'est vrai que, voilà, on habite un petit village, le médecin de famille n'est pas toujours disponible à l'instant t et, du coup, on a eu recours aux urgences.

E : D'accord. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit la santé de votre enfant ?

M5 : Très honnêtement, j'ai ouvert les pages jaunes et j'ai pris le premier venu. Disons qu'en fait on est ici depuis pas très longtemps. On a été mutés tous les deux. Et je n'avais pas de retour d'expérience de qui que ce soit pour me diriger vers l'un ou vers l'autre.

E : D'accord. Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi lorsque vous étiez enfant ? Pensez-vous que cela a pu influencer votre choix ?

M5 : Euh non, pas du tout. Du tout.

E : Vous étiez suivie par qui ?

M5 : Euh, je ne saurai pas vous dire. Disons que j'ai perdu ma maman et je n'ai aucun contact depuis des années avec mon papa, donc je ne sais pas. Je n'ai pas de souvenir. Hormis le carnet de santé qui est… il y a des écrits qui disent… après je ne sais pas vraiment le pourquoi du comment.

E : Alors, que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? Quels sont les points positifs et négatifs ?

M5 : Alors, points positifs. Moi, j'aime bien le contact, comme je vous ai dit, on habite un petit village. Le contact, je vais dire, c'est relationnel, à la bonne franquette, on se connaît. En fait, ce que j'apprécie vraiment c'est qu'il connaît les gens. On n'habite pas la ville, on n'est pas noyés dans des milliers de personnes où personne ne se connaît. Et, moi, j'apprécie cette relation parce qu'il connaît le prénom de nos enfants, il sait quels problèmes éventuellement ils pourraient avoir ou que nous on pourrait avoir, les antécédents que mon mari ou moi-même pourrions avoir et, ça, c'est appréciable.

E : Est-ce qu'il-y-a des points négatifs ?

M5 : Comme je disais, par exemple, le week-end, *et cætera*, il n'est pas forcément disponible, ce qui est aussi logique. Il a aussi une vie à côté quand même. Heureusement pour lui. Donc, après, négatif, oui et non. On sait moduler avec ça. Voilà.

E : Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M5 : Justement, comme je disais, j'apprécie qu'il connaisse nos enfants même s'il ne les voit très rarement parce que la première n'est jamais malade et tant mieux. Et, du coup, j'apprécie cette relation, qu'on ait un lien. Il y a un lien.

E : Que pensez-vous des informations délivrées par le médecin généraliste concernant la santé de votre enfant ?

M5 : A vrai dire, je n'en ai pas vraiment eu. J'en ai plus eu par le pédiatre, parce que j'ai plus eu affaire à lui pour le suivi régulier, le suivi obligatoire. Moi, j'ai bien apprécié parce que c'était presque, je vais pas dire militaire, mais presque. C'était bien détaillé. Et il allait en profondeur des choses. C'est-à-dire qu'il expliquait bien la courbe du poids, la courbe de la taille, ce qu'il fallait manger, *et cætera.* C'était très… C'était assez mécanique, mais j'ai bien apprécié et ça a bien fonctionné. Oui.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M5 : C'est carré. En fait, c'est un peu, je vais dire, à l'ancienne. C'est la secrétaire-type des années 70. C'est pas gentil, ce que je dis. J'espère qu'elle ne va pas entendre ça, la pauvre. Mais, voilà, c'est très régulier. On arrive, c'est mécanique, c'est vraiment… On arrive, on est pris à l'heure, on est pris en charge. On sait quand le prochain rendez-vous sera par rapport à l'âge de l'enfant, *et cætera, et cætera.* C'est appréciable, en fait.

E : Là, vous parlez du pédiatre ou du médecin généraliste ?

M5 : Ah, du pédiatre.

E : Je demandais par rapport au médecin généraliste, en fait.

M5 : Le médecin généraliste, je sais pas, je ne pourrai pas répondre, parce que moi j'appelle. En fait, je n'ai pas affaire à lui.

J'appelle pour si c'est un petit rhume pour qu'il me délivre un petit quelque chose, quoi. Mais, sinon, je l'appelle, il vient, il n'y a pas de souci.

E : D'accord. Il vient à la maison.

M5 : Oui, il vient à la maison.

E : Donc, on en a déjà parlé un peu, que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par le pédiatre ?

M5 : Oui, le pédiatre justement, comme je disais, c'est très mécanique, c'est-à-dire qu'il est très précis dans ses conseils, il est de très bon conseil. Il dit « Voilà, la courbe elle en est là aujourd'hui à l'instant t, à la visite du Xème mois. Maintenant, il faut faire ça, ça, ça ». Bon, c'est vrai que ça peut paraître pour certains parents, quand je leur dis, ça paraît très militaire, très ordonné, mais c'est appréciable, parce que justement on sait où on va. Voilà. Parce que comparé à la PMI, il y a des collègues qui me disent « Moi, je ne sais pas quoi lui donner à manger, quelle quantité » donc ils sont un petit peu dans le flou, ils ne savent pas si c'est trop, pas assez. Ils sont un petit peu perdus. Là, au moins, c'est carré, c'est réglé, on sait à quoi s'en tenir. Et puis après, on s'adapte bien sûr aux demandes de l'enfant mais on a des repères.

E : Est-ce-que vous trouvez des points négatifs au suivi par le pédiatre ?

M5 : Franchement non, j'ai pas eu de points négatifs par rapport au pédiatre jusque là, du tout.

E : D'accord. Que pensez-vous de votre relation en tant que parent avec le pédiatre ?

M5 : Elle est très bonne. C'est un pédiatre qui a de l'expérience parce que, pour vous donner un ordre d'idée, la nourrice que j'ai, sa première fille doit avoir 35 ans et le pédiatre que j'ai suivait la fille de la nounou qui a 35 ans. Donc il a déjà cette expérience. Moi, je m'appuie quand même là-dessus. Même si ce n'est pas forcément un critère à la base, mais on sent quand même cette expérience. Et ça soulage, en fait. Ça fait du bien de se dire « Voilà, il en a vu passer », comme on dit, et on sait qu'il ne peut être que de bon conseil.

E : Et que pensez-vous de la relation du pédiatre avec votre enfant ?

M5 : Elle est plutôt bonne. Après, ça reste que ce n'est pas comme le médecin de famille, c'est sûr. Je ne vais pas dire qu'on est un numéro, parce qu'en fait il a beaucoup de patients. Mais, à côté de ça, quand il reçoit, on voit que son rendez-vous est quand même préparé. Voilà, c'est-à-dire que quand on arrive, il ne dit pas « C'est qui ? Elle a quel âge ? Vous venez pour quoi ? » On voit que c'est préparé. On arrive : c'est tel enfant, tel âge, il reprend l'historique du dernier rendez-vous, il demande où est-ce qu'on en est à l'heure d'aujourd'hui. C'est appréciable.

E : Que pensez-vous d'un suivi de votre enfant par la PMI ? Alors, ça peut-être les échos que vous en avez eu aussi.

M5 : Oui, moi j'ai tout fait ici à la clinique, que ce soit les échos, tout ça. Je ne suis jamais allée à la PMI.

E : D'accord. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

M5 : Justement, moi, je conseillerais que – pour ma part, le pédiatre donne les conseils et les échéances à venir des rendez-vous, pour ma part, ça se passe bien – maintenant après, d'autres collègues, enfin, d'autres pédiatres peut-être devraient mieux donner les échéances à venir. Je pense que certains parents sont perdus. Après, je n'incrimine personne, je ne dis pas si c'est les parents, le pédiatre, médecin ou quoi, mais je pense qu'il y a quand même un manque d'information sur le suivi des enfants. Que ce soit par rapport

aux dates de rendez-vous, aux échéances de rendez-vous, ou bien ce que les parents doivent faire, en fait. Plus les guider. Oui, je pense qu'il y a quand même un souci là-dessus. Parce que, je veux dire, je pense qu'il y a aussi des parents qui ont besoin d'être éduqués mais dans le sens éduqués, mais, parfois, qu'ils soient jeunes ou pas jeunes, peu importe, mais qui ont un besoin d'être rassurés mais aussi d'être éduqués. C'est-à-dire qu'ils ont peut-être pas forcément les repères pour avoir un enfant tout de suite et ils ont besoin, je pense, qu'il faut qu'on leur dise « il faut que tu fasses ça, tu devrais faire ça, plutôt ça ».

E : OK. Il n'y aura pas de différence de suivi dans la fratrie ?

M5 : Non.

E : Est-ce qu'il y a un point particulier que vous auriez souhaité aborder et auquel je n'aurais pas pensé ?

M5 : Euh non. En fait, si j'avais su que vous veniez, j'aurais plus approfondi, je me serais peut-être plus posée de questions.

6. Entretien 6

E : Enquêteur
M6 : Mère 6

E : Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin traitant ou un autre professionnel de santé ?

M6 : Non, pas du tout. Mais pour les autres… J'ai un médecin qui a suivi les autres enfants donc … Et puis, je me suis rapprochée de la PMI. Donc je vais faire la même chose. La PMI de ma ville, et puis il y aura un médecin.

E : Médecin… généraliste ?

M6 : Euh non, pédiatre.

E : Donc pédiatre et PMI.

M6 : Voilà.

E : Est-ce-que vous avez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M6 : Non.

E : Donc là, pour X, ce sera donc le pédiatre qui va suivre sa santé ?

M6 : Là, pour les premiers mois, ce sera, oui, à la PMI. Ce sera plus simple. Le pédiatre.

E : Alors, pédiatre en libéral ou de PMI ?

M6 : Non, non, juste en PMI.

E : D'accord, donc le médecin de PMI.

M6 : Le pédiatre de PMI. Parce que je ne connais pas de pédiatre en dehors de ça.

E : Est-ce-que vous envisagez de consulter le médecin généraliste ?

M6 : Oui, bien sûr.

E : Y-a-t-il d'autres professionnels que vous envisagez de voir ?

M6 : La puéricultrice qui viendra les premiers jours à la maison.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M6 : Euh. C'est vrai que n'ayant pas de pédiatre – enfin, je sais qu'il y en a un à Hénin-Beaumont, mais c'est toujours compliqué – on a besoin d'avoir quelqu'un spécialisé pour l'âge de l'enfant en quelque sorte. Donc les qualités, c'est vraiment le diplôme adéquat si j'ose dire. Mais, moi, j'ai un médecin généraliste qui a toujours su répondre à mes questions et on a toujours été bien encadrés, donc… Voilà.

E : D'accord. Quelles ont vos préoccupations principales lors des visites systématiques de votre enfant ?

M6 : Mes préoccupations principales …

E : Vos attentes ?

M6 : …

E : De quoi vous parlez pendant ces consultations ?

M6 : Du bébé exclusivement, du moindre souci, plutôt tout ce qui est vaccins, *et cætera*. D'avoir des renseignements clairs par rapport aux vaccins et puis à l'état de santé en général.

E : Quelles sont vos préoccupations lors des consultations pour des pathologies intercurrentes ?

M6 : Tout ce qui est complications par rapport à la fièvre *et cætera*, tout ce qu'on a toujours du mal un petit peu à gérer et pour lequel on ne sait pas trop comment réagir.

E : Qu'est-ce-que vous attendez du médecin à ce moment-là ?

M6 : Un diagnostic exact. Et une attention particulière. Parce que, moi, il est possible que j'aille revoir le médecin, si vraiment je ne suis pas convaincue ou si je vois le moindre symptôme *et cætera*, plusieurs fois parce qu'on n'est pas médecins nous-mêmes.

E : D'accord. Au niveau relationnel, quelles sont les qualités que vous recherchez ?

M6 : L'attention et la compréhension. La compréhension parce que je pense que, en tant que patient, on pose beaucoup de questions peut-être, des fois, un peu inutiles ou qui paraissent bêtes. Et voilà, avoir quand même le retour, et une réponse quand même à nos questions.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M6 : Le médecin généraliste… Moi, je le considère… J'ai confiance vraiment comme s'il était pédiatre en fait.

E : Donc, quel est son rôle ?

M6 : Indispensable, il a un rôle vraiment indispensable. Le rôle de ... Il est aussi important que pour l'adulte de toute façon.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M6 : Là, plus que le médecin généraliste, dans le sens où c'est sa spécialité, donc c'est vraiment répondre à toutes les questions.

E : Selon vous quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M6 : Alors, ils sont assez importants dans le sens où il y a une complicité qui s'installe et ça nous permet aussi de voir des personnels différents. Plus ce côté-là. Parce que des fois, on n'a pas besoin forcément de voir le médecin, juste la puéricultrice qui fait ce qu'elle a à faire. Pour moi, ils sont indispensables, on a besoin d'aller les voir, c'est sûr.

E : Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant jusque 2 ans ?

M6 : L'efficacité des diagnostics, en fait, c'est vraiment que le médecin a toujours été très juste, donc c'est le principal.

E : Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du professionnel ?

M6 : Alors là, ça peut être les voisins, ça peut être tout le monde qui… Après, c'est toujours personnel, dans le sens où on a besoin de le rencontrer et de se faire une idée. C'est vrai que c'est beaucoup du bouche-à-oreille, et quand on sait que untel ça marche bien au niveau des enfants, on a toujours… On est toujours plus apte. Voilà.

E : D'accord. Le bouche-à-oreille. Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi lorsque vous étiez enfant ? Par qui étiez-vous suivie ?
M6 : Par un médecin généraliste, par le médecin de famille pour tout le monde…

E : Et comment ça se passait ?

M6 : Bien, je n'ai pas de souvenir traumatisant donc c'est que ça se passait bien.

E : Vous pensez que ça a pu influencer sur

votre choix du professionnel ?

M6 : C'est possible. C'est possible. Mais je pense qu'on est plus exigeants peut-être, à la base… Quoique… Quand ça se passe bien… La preuve, moi j'ai un médecin généraliste, ça ne pose pas de problèmes, donc… Après, c'est la compétence, je pense.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste, c'est-à-dire quels sont les points positifs et les points négatifs ?

M6 : Les points positifs, c'est un médecin. Donc on sera quand même bien orientés. Les points négatifs, ce sera vraiment le fait que ce n'est pas sa spécialité donc ça, ça peut des fois un peu déstabiliser.

E : Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec votre médecin généraliste ?

M6 : Une relation d'écoute, voilà, d'écoute. Et de satisfaction dans l'ensemble.

E : Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M6 : De l'attention.

E : Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du médecin généraliste ?

M6 : Elles sont toujours complètes et on est toujours bien dirigés, de toute façon, quand on a besoin d'aller voir un spécialiste. C'est toujours bien suivi.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M6 : Euh, peut-être pas adéquat. Mais, après, on y va sur rendez-vous donc c'est plus simple.

E : Qu'est-ce-que vous entendez par là ?

M6 : Il n'y aura peut-être pas les petites installations prévues pour les bébés, les petites choses comme ça, en fait. Jusqu'à 2 ans… Des petites choses pour les occuper, des petites choses comme ça. Après dans le cabinet lui-même, il y a ce qu'il faut.

E : C'est plus au niveau de la salle d'attente ?

M6 : Oui, voilà.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le pédiatre de 0 à 2 ans ? J'entends pédiatre en ville, en fait, pas la PMI.

M6 : Euh, oui, ce serait encore mieux. C'est vrai qu'on a besoin de personnes spécialisées dans ce domaine et, en même temps, ce n'est pas toujours facile donc on fait avec ce qu'on a.

E : Qu'est-ce-qui vous bloque pour consulter le pédiatre ?

M6 : C'est plus… En ville, c'est toujours sur rendez-vous et puis il y a énormément de monde. Le pédiatre que j'avais pu consulter pour un de mes enfants c'était toujours assez…

E : Au niveau des rendez-vous ?

M6 : Oui voilà, au niveau des rendez-vous, et puis le médecin est beaucoup plus disponible en cas d'urgence que le pédiatre, finalement, quand il n'y en a pas assez.

E : Que pensez-vous de la relation que vous aviez à l'époque avec le pédiatre en tant que parent ?

M6 : A l'époque ?

E : Quand vous aviez consulté avec votre enfant.

M6 : Ah, ça se passait bien, toujours à l'écoute.

E : Que pensez-vous de la relation du pédiatre avec l'enfant ?

M6 : Euh… Encore plus d'attention peut-être que le médecin généraliste. Et, il fera plus de petites choses, de petits examens que le médecin généraliste, ça c'est sûr.

E : Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du pédiatre ?

M6 : Très complètes et, c'est vrai, complètes.

E : Que pensez-vous d'un suivi de votre enfant par la PMI ? Les points positifs et négatifs, votre satisfaction ?

M6 : Les points positifs, donc, c'est le fait de peut-être rencontrer plusieurs professionnels en une seule fois. Les points négatifs, c'est pareil, ce sera l'attente, et puis, comme ça marche par calendrier c'est vrai qu'il n'y a pas de rendez-vous, donc on y va tous les mois. C'est peut-être ce côté-là qui est un petit peu… Mais en même temps on ne peut pas faire venir tout le monde tout le temps. Donc le fait qu'on ne puisse pas y aller quand on veut, que ce soit programmé. Si on a besoin, que l'enfant est malade, on ne va pas attendre la semaine d'après pour aller à la PMI, c'est sûr.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec les différents professionnels de la PMI ?

M6 : Très bonne relation, parce que ce sont des personnes, en tout cas celles que je connais, vraiment à l'écoute, toujours prêts à passer à la maison au besoin. Donc c'est ça, en fait, une relation à long terme basée sur l'écoute et puis la disponibilité des personnes.

E : Que pensez-vous de la relation des professionnels de PMI avec votre enfant ?

M6 : Pareil, ils sont à l'écoute… Je vous ai dit « à l'écoute » tout le temps.

E : Et que pensez-vous des informations que vous recevez de la PMI ?

M6 : Elles sont claires, elles sont peut-être plus générales, entre guillemets, puisque ce sera plus le suivi mensuel de l'enfant plutôt que un point particulier.

E : D'accord. Que pensez-vous de l'organisation de la PMI ?

M6 : Un lieu très adapté, très adéquat. Il y a tout ce qu'il faut. Au niveau du cabinet, de la salle d'attente.

E : Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

M6 : Qu'il y ait plus, certainement, de médecins pédiatres. Je ne sais pas les statistiques. Qu'il y ait beaucoup plus de médecins pédiatres.

E : Est-ce qu'il existe une différence de suivi dans la fratrie ?

M6 : Euh… Non

E : Ils ont tous été suivis par le médecin généraliste et la PMI ? Sauf un qui a vu le pédiatre…

M6 : Oui, qui a dû voir le pédiatre quelques fois en dehors.

E : Y-a-t-il un point particulier que vous auriez souhaité aborder sur le sujet, auquel je n'aurais pas pensé ?

M6 : Euh, non.

7. Entretien 7

E : Enquêteur
M7 : Mère 7
P7 : Père 7

E : Quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier le suivi de sa santé ?

M7 : Mon médecin traitant dans un premier temps et je pense, après, parce qu'il va être à la retraite, donc on va voir aussi pour un pédiatre également, ici, sur la clinique, parce que c'est nouveau, je pense, il y a des pédiatres. Donc je pense que le suivi se fera par le médecin traitant, et puis, après, le relai jusqu'à ce que je retrouve un nouveau médecin.

E : Est-ce-que vous aviez évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M7 : Oui, avec le médecin généraliste.

E : Oui, et vos questions concernaient quoi ? Le choix du professionnel, les visites ?

M7 : Oui, après, c'est le médecin familial aussi donc c'est par habitude surtout parce qu'il s'est occupé de moi petite, de ma petite sœur, de l'un de mes filleuls, tout ça. Bien. Il sait guider vers les spécialistes. Il ne va pas s'approprier tous les soins, donc c'est ça aussi qui me plaît chez ce médecin.

E : D'accord. Vous aviez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M7 : Non, ça ne me dit rien.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M7 : De la précision, mais de la clarté dans les choses, en fait, c'est ça. Ne pas rester dans des termes médicaux où on ne comprend rien et ça nous fait un peu paniquer. D'être assez à l'aise dans la discussion des choses que peut avoir l'enfant. Une ouverture d'esprit aussi par rapport à l'éducation qu'on veut donner si lui n'a pas forcément la même vision des choses. Voilà.

E : OK. Vous avez d'autres attentes ?

P7 : Non, après c'est (mot non compris), forcément.

M7 : Mais ça va de soi.

E : Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques de votre enfant ?

M7 : D'anticiper sur les choses auxquelles, nous, on ne pensera pas, parce que c'est le premier enfant aussi. Donc, oui, d'anticiper sur les choses dans les mois à venir et de nous faire des rappels, en fait. Donc… J'angoisse un peu d'oublier des choses. Enfin, pas d'oublier, de ne pas savoir certaines choses et de ne pas les faire en temps et en heure. L'organisation, l'évolution. J'allaite, et la vitamine K, c'est quelque chose dont je n'étais pas forcément au courant et je l'ai su au fur et à mesure de l'avancée dans ma grossesse. Qu'il n'attende pas forcément que je lui pose les questions, et qu'il dise les choses, étape par étape.

E : D'accord. Quelles sont vos attentes lors des consultations pour les maladies intercurrentes de votre enfant ?

M7 : Qu'il pose un diagnostic, après, qu'il le soigne.

P7 : Qu'il nous explique aussi tous les maux qu'il pourrait y avoir pour nous aiguiller justement. Quand elle tousse ou quoi, on se dit « c'est dû à ça », on sait à quoi c'est dû.

M7 : Et puis, s'il y a des remèdes, enfin, des choses qui peuvent ne pas forcément être médicalisées. Voilà. Faire de la prévention, plus avant, pour éviter de médicaliser après certains soins. Des choses comme ça.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M7 : C'est assez important sa place. C'est très régulier, donc il faut qu'il y ait une confiance, déjà, entre parents et médecin. Que le médecin aussi ait confiance aux parents, pour poser un diagnostic, je pense.

E : Et donc ses rôles, ses fonctions dans la santé de l'enfant ?

M7 : Ses fonctions…

P7 : Comme tu disais tout à l'heure, qu'il nous aiguille.

M7 : A la base, il est le premier repère dans le médical. Et après, c'est ça, c'est le premier repère. Et après, s'il faut voir quelqu'un d'autre parce qu'il estime qu'il n'a pas la compétence ou que ce n'est pas sa place, après, parce que je ne sais pas ce qui peut arriver. Enfin, je ne m'imagine pas encore. Mais, oui, c'est ça.

E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M7 : Alors, le pédiatre, pour moi, c'est quelque chose d'un peu nouveau, je ne sais pas trop son rôle…

E : Alors, là, vous envisagez peut-être d'aller le voir parce que votre médecin sera à la retraite. Est-ce-que vous avez eu des échos par rapport au pédiatre ?

M7 : Oui, parce que le pédiatre il peut aussi manipuler un peu l'enfant, tout ça. Enfin, je pense que ça dépend des pédiatres, des compétences qu'ils ont. Oui, après c'est un effet aussi autour de moi : apparemment il faut aller voir le pédiatre aussi avec son enfant, voilà c'est ça. *(Ton riant)*

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant ?

M7 : Alors, je ne sais pas, parce que je n'ai pas eu de rendez-vous du tout avec la PMI. Enfin, je vais en avoir un, là, parce que j'ai demandé une garde pour mon travail. Donc, là, je vais rencontrer une dame qui met en relai avec la PMI. Mais sinon…

E : Est-ce-que vous attendez quelque chose de la PMI ?

M7 : Non, pas forcément.

E : Alors, selon vous quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M7 : C'est important. Oui, je pense que c'est important pour nous, puisqu'on a acheté une maison en se disant « Il faut qu'on ne soit pas très loin des hôpitaux ». Oui, je pense que ça a un rôle important.

E : Si vous essayez de vous projeter, vous vous imaginez aller aux urgences dans quelles circonstances ?

P7 : En se disant « on va le confier, on sait qu'il est entre bonnes mains ». Juste ça.

E : Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant ?

M7 : Je pense que ce sera plus le bouche-à-oreille, les connaissances. Oui, ce sera

surtout ça. Les gens que je connais autour qui vont souvent voir un médecin, qui en sont contents pour telle ou telle raison – après, il y a un débat qui peut se mettre en place – oui, ce sera ça.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du médecin généraliste plutôt que du pédiatre ou de la PMI ?

M7 : C'est ma propre expérience, je pense, dans le choix du médecin généraliste. Je n'ai jamais eu de problème avec lui. En plus, on a le même tous les deux. Et puis, il suit encore des enfants donc il n'est pas non plus à la ramasse. Et puis, j'ai une confiance totale aussi en lui. Donc c'est pour ça aussi que je parle de pédiatre pour après parce que est-ce-que je vais retrouver un médecin généraliste avec la même confiance ? Ça, je ne sais pas encore.

E : Alors – là, il faut essayer de vous projeter un peu – qu'est-ce-que vous pensez d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste de 0 à 2 ans ? C'est-à-dire les points positifs et négatifs, les échos que vous avez eu ?

M7 : C'est logique, on ne s'est pas posé la question, en fait. Ça va de soi. C'est plus, pourquoi on irait voir un pédiatre, moi, qui me pose la question, en fait. Là, ce serait vraiment de la curiosité, parce que je ne sais pas trop ce que qu'il fait de plus – enfin, il est spécialisé dans l'enfant, tout ça – mais, du coup, pourquoi un médecin généraliste ne suffit pas ? Voilà, c'est plus de la curiosité et de se dire « si c'est un pédiatre, il va savoir plus de choses ». Enfin, voilà, du coup, après, il y a un peu l'esprit qui se ferme là-dessus en se disant « on va quand même aller voir un pédiatre parce que, voilà, il est spécialisé dans l'enfant, il ne fait que ça, il ne se trompera pas ». Voilà.

E : Est-ce-que vous avez eu des échos par rapport aux visites chez le pédiatre ?

M7 : Après, c'est plus en fonction des maternités, des amis qui ont eu des enfants récemment où, du coup, le suivi s'est mis en place suite aux post-couches avec le pédiatre de la maternité et, après, je pense que rapidement, ils retournent vers leur médecin traitant. Enfin, pour les expériences qu'on a, c'est ça, en fait.

E : Est-ce-que vous voyez des points négatifs à un suivi par le médecin généraliste ?

M7 : Euh, oui, qu'il y ait un décalage par rapport aux nouvelles avancées. Après, je ne sais pas ce qui peut exister en médecine plus que ça. Tandis qu'un pédiatre sera forcément, puisque c'est la spécialisation, informé plus rapidement. Même si le médecin est peut-être curieux et le sera quelques semaines après, ou moins bien formé, parce qu'on ne va pas, enfin, on ne va pas forcément lui dire au médecin traitant « Allez vous former là-bas ». Voilà.

E : Qu'est-ce-que vous pensez de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M7 : Il est adapté

P7 : Il y a tout ce qu'il faut, des petits jeux

M7 : Des dessins pour expliquer aussi aux enfants quand ils grandissent. C'est un système comme ça qui est pas mal, oui. Il communique avec l'enfant autant qu'avec les parents. Oui, c'est ça qui est intéressant, je trouve.

E : Donc, on a déjà parlé un peu du pédiatre, des points positifs. Est-ce-que vous imaginez des points négatifs à un suivi par le pédiatre ?

M7 : Là, par contre, c'est qu'il n'ait pas les antécédents familiaux, toutes ces choses-là. Pour moi, c'est la limite du pédiatre.

E : Que pensez-vous personnellement d'un

suivi de votre enfant par la PMI ?

M7 : Ça peut être que du plus, en informations, en prévention, donc c'est plutôt positif, je pense. Oui.

E : Et est-ce-que vous voyez des points négatifs ?

M7 : Non.

E : D'accord. Vous avez eu des échos de la PMI de la part de votre entourage ?

M7 : Non. Enfin, au sein de mon travail, oui, je côtoie.

E : Oui, et vos collègues, qu'est-ce qu'ils en disent ?

M7 : C'est plutôt… Enfin, où je travaille, c'est plus pour les personnes en situation de précarité, des choses comme ça, donc je n'ai pas tout à fait la même… le même rapport, je pense, avec la PMI. C'est pour ça…

E : Pour vous, c'est plus pour les personnes en situation de précarité ?

M7 : Non, c'est pas que c'est plus. C'est que, avec mon travail, je suis plus amenée à participer à des entretiens de PMI, pour de la prévention, pour des personnes en précarité, des choses comme ça, parce que ça fait partie du système de soins. Et, comme mon travail, c'est aussi d'accompagner ces gens-là. Mais, du coup, pourquoi je n'y suis jamais allée, moi, je ne sais pas. *(Rire)* Non, je ne me dis pas que la PMI, c'est pour les personnes précaires. Non, non, non, pas du tout. Non, c'est un centre pour… Enfin, c'est génial même, je trouve ça top. Mais du coup, peut-être que j'y suis trop allée et que, du coup, j'ai les informations, je ne sais pas.

E : OK. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

M7 : Ah ça, je pourrai vous répondre plus tard peut-être. Non, pour le moment, je ne sais pas.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez autre chose à ajouter sur le sujet ?

M7 : C'est un peu la découverte, là. Après, on a la chance d'avoir un bon médecin et de faire confiance. C'est peut-être ça aussi qui fait qu'on est paisibles et…, non, ça ne m'angoisse pas plus que ça.

E : D'accord. Et au niveau du calendrier des visites systématiques, est-ce-que vous savez un peu quand vous devez y aller ?

M7 : Non, j'attends

8. Entretien 8

E : Enquêteur
M8 : Mère 8
P8 : Père 8

E : Quels sont les professionnels de santé à qui vous envisagez de confier la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M8 : Au médecin traitant.

P8 : Et après, on va également au relai PMI du village. C'est une fois par mois, la consultation. Il y a un médecin, et une auxiliaire de puériculture qui donne des conseils. Nous, c'est surtout en termes d'alimentation qu'on a consulté, la diversification notamment. C'est quelque chose qui était important. Voilà. Et puis après, les petits conseils.

M8 : Oui, disons qu'au début, quand on a eu X[5] la première fois, on se posait la question de savoir si on prenait un pédiatre ou pas. Et, le relai de la PMI, une fois sortis, dans les 48h, ils nous ont contactés et on s'est aperçus que même pour les vaccins, tout ça, ils nous aidaient beaucoup plus et on a connu des désagréments par la famille avec un pédiatre. Il était contre tout vaccin ou autre, l'enfant a fait une maladie et maintenant il risque d'avoir un handicap. Donc, par rapport à ça, c'est vrai qu'on fait un peu plus confiance au relai PMI.

P8 : Oui, puis après, il y a toujours une consultation et c'est bien parce qu'ils pensent aux vaccins avant nous. Voilà, ils nous rappellent automatiquement ce qu'il faut faire. Et puis, après, il y a eu aussi à un moment une campagne de vaccination pour tous les enfants, donc X est passée en même temps à la campagne de vaccination. Je ne sais plus pour quoi c'était exactement, mais il y a tous les vaccins qui sont prêts *et cætera*.

M8 : Et puis, au niveau de la motricité, ils voient aussi un peu ce qui ne va pas. Après, dans le Douaisis, il y a aussi le relai des assistantes maternelles qui permet aussi de voir l'évolution, d'assister aux réunions.

P8 : Oui, on a été quelques fois aussi aux activités du RAM[6]. Et puis après, il y a le médecin traitant qui

M8 : Qui pallie.

P8 : Oui, parce que forcément la petite, elle tombe toujours malade le lendemain de la consultation de la PMI.

E : Donc la PMI, c'est pour les visites, les conseils et le médecin traitant pour les maladies…

P8 : Voilà.

M8 : Oui, et disons que c'est un médecin qui est jeune, il a des enfants qui ont, on va dire, entre 12 et 6 ans. Et de ce fait, je pense qu'il est largement apte à s'occuper d'un enfant.

P8 : Oui, oui.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou avec d'autres professionnels de santé ?

M8 : Non, parce que ça va de soi. Pour nous, c'est le Docteur Y, ça va de soi. C'est pour X qu'on s'est posés plus de questions, tandis que là, par rapport à la première, on va faire la même chose.

[5] Fille aînée

[6] Relai des Assistantes Maternelles

E : D'accord, et donc pour X vous aviez posé la question au médecin généraliste ?

M8 : Oui, on avait posé la question s'il fallait un pédiatre ou pas. Et, comme on disait, il fait « le pédiatre, c'est bien pour les grandes lignes, mais si vraiment il y a un problème de maladie, il dirige vers le médecin traitant. » Donc c'est vrai qu'après on ne s'est plus trop posés la question.

P8 : Non.

E : Est-ce-que vous aviez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M8 : Non, ça ne me dit rien.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

P8 : De l'écoute, oui, c'est de l'écoute. Après, les conseils pratiques qu'on puisse avoir.

M8 : Voilà, l'alimentation, les vaccins.

P8 : La diversification alimentaire, les vaccins, surtout.
M8 : D'où le rôle de la PMI qui est assez important parce que comme c'est tous les mois, on s'oblige à y aller. En plus, c'est le mardi, on ne travaille pas. Donc, c'est pas mal.

E : D'accord. Donc ça c'est pour les visites systématiques. Et quelles sont vos attentes lorsque vous consultez pour des maladies, des pathologies intercurrentes ?

P8 : Euh…

M8 : Disons que la seule chose qu'on reproche au système actuel – mais ça c'est le système, ce n'est pas le médecin – il ne veut pas d'antibios donc parfois on paie 2 à 3 consultations pour arriver aux antibios à la fin. Ca, je trouve ça *génial* pour le trou de la Sécu.

P8 : Oui, parce que le médecin, il dit « Voilà, il n'y a pas besoin d'antibiotiques, on est au début ». Le lendemain, on revient. Du coup, le lendemain, on revient, on refait une consultation et il nous donne des antibiotiques. Et, *après*, ça va mieux. Mais, il dit « revenez me voir si ça ne va pas ». Le lendemain, on revient voir parce que, effectivement, ça ne va pas.

M8 : C'est un peu le système, ce n'est pas le médecin.

P8 : C'est un peu ça, voilà. On aimerait bien que ça aille mieux tout de suite.

M8 : Parce qu'il y a des règles, on n'a pas le droit de donner autant de médicaments qu'on veut…

P8 : Surtout le nôtre, je crois.

M8 : Non, tous. Tous les généralistes, ça devient la même chose. Ils sont cadrés et …

P8 : C'est ça.

M8 : Faut pas se leurrer.

E : OK. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

P8 : Un minimum de suivi. Ne serait-ce que prendre le poids, la taille, la tension. Voilà.

M8 : Puis quand on a une question, il répond assez facilement.
P8 : Oui, voilà.

M8 : Il est disponible parce que deux, trois fois on a appelé. Enfin, nous ce qui est bien, ce qu'on apprécie avec notre médecin traitant, c'est que de 6 à 7, il prévoit toujours un créneau urgent enfant. Ce qui fait que si, nous, on a un appel de la

nounou « Voilà, ça ne va pas », on appelle, on sait que à 18h30, on peut avoir un rendez-vous, il la prend tout de suite, on n'a pas besoin d'attendre dans la salle d'attente pour plus de microbes.

P8 : Oui, il est plus attentif encore aux enfants, aux nouveau-nés. Ça, c'est important.

M8 : Disons qu'il est vraiment engagé. Enfin, nous, ça ne nous est jamais arrivé d'avoir de gros soucis. Mais il a déjà donné son numéro de téléphone personnel à des mères parce qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas. Et, ça, ça nous a plu. Voilà.

P8 : Donc c'est la disponibilité surtout.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M8 : Je pense que c'est un peu le même rôle que la PMI, en fait.

P8 : On n'a jamais eu affaire à un pédiatre.

M8 : Mais, non, mais regarde Z[7]. Mais, après, nous c'est par rapport à la cousine qui a eu ce déboire-là. Ils ont des avis très tranchés sur certaines choses, dont la vaccination, et je pense qu'il faut voir si on en a l'utilité ou pas, si on est anxieux ou pas. C'est peut-être plus pour les parents qui sont super anxieux sur l'évolution des enfants, qu'il faut y aller souvent pour un suivi

P8 : Oui, parce que le généraliste, il est vraiment naturel, il n'est pas… Il n'essaie pas trop de changer selon les tendances *et cætera*, selon ce qui est dit. Voilà, et puis très rassurant.

E : Et selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital, en particulier des urgences, dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M8 : Alors, il faut savoir où aller justement, parce qu'on a déjà eu un petit souci avec X. On est arrivé dans cette clinique-ci. Ils ne sont pas habilités pour les grosses urgences. Il vaut mieux aller à Dechy, par exemple. Donc là, c'est le seul truc qu'on n'aime pas trop dans le système, c'est qu'en fonction de ce qu'a l'enfant, il faut savoir où aller.

E : D'accord. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit la santé de votre enfant ?

M8 : La proximité.

P8 : Voilà. Et puis c'est aussi le médecin de famille, quoi.

M8 : Enfin, depuis peu.

P8 : Depuis peu mais

M8 : Depuis 3 ans, quand on a emménagé ici.

P8 : On est arrivés en 2010. X est arrivée en 2011. Donc c'était le médecin de famille, surtout ça. Qui nous connaît.

M8 : Voilà. Il a le même âge que nous.

P8 : Voilà, exactement.

M8 : Il vit avec son temps. Il est cool.

P8 : Voilà, oui, une familiarité, quoi.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider dans votre choix du professionnel ?

P8 : L'entourage. C'est parce qu'il y avait aussi la famille, ma sœur, qui allait aussi dans ce cabinet-là.

M8 : Oui, et puis après, par rapport au pédiatre, c'est ce qu'on a connu, nous,

[7] Nom de la cousine qui a eu une mauvaise expérience avec le pédiatre.

comme quoi qu'on ne veut pas le choisir non plus. Moi, je n'ai jamais eu de pédiatre personnellement. Toi, tes parents, ils n'ont jamais utilisé de pédiatre.

P8 : Non

M8 : Et ceux qui en ont eu dans notre entourage, à un moment donné, ils étaient déçus.

E : Alors, ça va peut-être se répéter un petit peu mais si vous avez des choses à ajouter… Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire les points positifs, les points négatifs, et aussi au niveau de sa relation avec l'enfant et avec vous ?

M8 : Moi, je pense qu'il y a un bon suivi. Par contre, il ne faut pas non plus qu'il, parce que ça c'est le problème des médecins généralistes, médecins de famille, quand ils suivent l'enfant ou la personne depuis trop longtemps, des fois, ils passent à côté de certaines choses. Mais ça, je pense que c'est dans tout métier pareil. Voilà. Mais après, le fait qu'il connaisse le cadre familial ou autre, ça peut aussi…

P8 : Le fait de suivre la maman aussi est important pour suivre l'enfant. Sincèrement, un bon (mot non compris).

E : Et qu'est-ce-que vous pensez de sa relation avec l'enfant ?

M8 : Nous, il est super.

P8 : Oui, très proche, très attentionné. Et puis, nous ce qu'on cherchait pour la première surtout, c'est un côté rassurant. Voilà.

M8 : Puis, de toute façon, on a l'impression que c'est un grand gamin, donc, à partir de là…

P8 : Oui, non, c'est que c'est quelqu'un qui est abordable. Et pas mettre trop de distance entre la médecine et les termes qui puissent être employés, *et cætera*. Voilà, de vulgariser un peu la science pour l'apporter au côté pratique. Voilà, c'est ça.

E : D'accord. Et qu'est-ce-que vous pensez de l'organisation du cabinet du médecin pour l'accueil des jeunes enfants ?

P8 : Il n'y a rien de particulier, il n'y pas d'équipement.

M8 : Il manque des livres pour les enfants, voilà.

P8 : Voilà, maintenant c'est un cabinet médical avec plusieurs médecins qui est historique, voilà, dans tous les sens. Donc, oui, il n'y a pas…

M8 : Mais quand X, elle y va, il y a trois, quatre livres pour elle.

P8 : Enfin, son cabinet, là où il consulte, il est adapté parce qu'il y a l'équipement *et cætera*. La salle d'attente, il n'y a rien de particulier.

M8 : Mais, regarde, pour la motricité, il a sorti des cubes pour voir si elle savait empiler, parce qu'on ne savait même pas si elle savait empiler.

P8 : Un minimum d'équipement.

M8 : Il y a des crayons toujours à disposition quand on est occupés, il essaie de l'occuper comme il peut.

P8 : Voilà, oui. Il faut un minimum d'équipement quand même pour accompagner lors de la consultation. Puis, après, c'est important, les mots utilisés aussi, la façon dont il l'occupe, dont il lui parle, *et cætera*. Ça c'est sympa, ça calme un petit peu la tension qu'on puisse avoir.

E : D'accord. Au niveau du pédiatre, vous avez déjà parlé un peu des points négatifs. Est-ce-que vous pensez qu'il y a des points

positifs ?

M8 : Positif, oui, pour moi, c'est pour les parents vraiment anxieux, ceux qui ont besoin d'être tout le temps rassurés, savoir si l'enfant évolue très bien au niveau de la motricité, s'il évolue très bien au niveau du langage, parce qu'ils font attention à la question, à plein de choses. Voilà. Mais après…

P8 : Nous, ce qui nous a suffi, c'était l'aide de la PMI. La deuxième personne, elle est quoi, elle est ?

M8 : Il y a un médecin, une assistante sociale.

P8 : Ah, je ne sais pas exactement.

E : Il y a des médecins, des puéricultrices…

P8 : Oui, voilà, c'était la puéricultrice, ça nous a suffi.

M8 : Et je trouvais aussi que les deux, ensemble, c'était bien complémentaire. Ça nous a permis de ne pas nous adresser qu'à une seule personne. Parce que souvent, ceux qui ont un pédiatre ne jurent que par leur pédiatre et ça évite d'avoir une vue extérieure. Tandis que là, on a les deux et, justement, parce que parfois on n'est pas d'accord avec ce que dit la PMI, on va voir le médecin pour dire « Ils nous ont conseillé ça, qu'est-ce-que vous en pensez ? » Parce qu'on en parle aussi autour de nous, on a des collègues qui nous ont dit, par exemple pour le fluor que c'est déconseillé. Là, ils nous mettaient du fluor, le médecin, il n'était pas trop pour. Voilà. Ça nous permet aussi de faire nos choix. On aime bien choisir, on n'aime pas être des petits moutons. Et, au moins, on arrive à se renseigner. Voilà. D'avoir plus d'avis.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parents avec les professionnels de la PMI ?

M8 : Moi, je trouve ça très bien. Disons que c'est un petit village, c'est pas… Moi, ma sœur, elle a été une fois dans une PMI, elle n'a plus jamais été, parce que c'est une ville et attendre deux ou trois heures pour passer puis… On va dire que c'était… pff… des cas sociaux, on va dire *(rire)*. Que là, le petit village où on est, c'est vraiment… On n'entend pas de mots patois, on ne voit pas des gamins qui ne vont pas à l'école pour aller à la PMI.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation des professionnels de la PMI avec votre enfant ?

M8 : Très bien. Ils le connaissent. Moi, je trouve que quand ils la voient « Ah, c'est X ». En deux ans, ils arrivent à nouer un lien.

P8 : Oui, c'est ça.

E : OK. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

P8 : Ce qui est pas mal, on va essayer, maintenant il y a une sage-femme qui peut venir à domicile pour accompagner l'enfant, ça c'est nouveau.

M8 : Ça, on ne savait pas.

P8 : Non, mais c'est tout nouveau. Ta tante qui travaille à la Sécurité Sociale en a parlé. Et, ça, c'est nouveau, ça a l'air d'être bien d'avoir l'accompagnement à domicile. Et, on va voir comment ça se passe. Voilà. C'est pas mal d'avoir un suivi à domicile aussi, plutôt que de se déplacer avec l'enfant pour un nouveau-né.

E : D'accord. Donc là, il n'y aura pas de différences de suivi entre vos deux filles ?

P8 : Non.

E : D'accord. Avez-vous autre chose à ajouter sur le sujet ?

P8 : Non, voilà.

M8 : Non, la seule chose qu'on peut dire, c'est vraiment qu'on était surpris d'être contactés par la PMI. Parce que pour X, au début, vraiment, on se demandait pourquoi. C'est après qu'ils nous ont bien expliqué, qu'ils ont clarifié les choses. Parce qu'entre ce qu'on dit dans un milieu hospitalier et ce qu'on dit de l'autre côté surtout pour l'allaitement, parce qu'au début quand on n'allaite pas, ouh…

P8 : Oui, ici, ils sont très portés sur l'allaitement, si on n'allaite pas, c'est… attention !

M8 : Moi, on m'avait demandé de la peser dès que j'avais fini d'allaiter la première. Et, justement, la PMI m'avait permis de déculpabiliser en disant « Non, non, tous les deux jours, c'est bien, on ne va pas la peser à chaque repas ». Et, au début, on me disait « Non, après chaque repas » donc, à la limite, ça faisait psychose et je le vivais très mal mon allaitement au départ. Et c'est vrai que le relai derrière, c'était super. Voilà. Disons qu'on est beaucoup plus sereins pour la deuxième.

P8 : Oui, maintenant, on commence à connaître.

9. Entretien 9

E : Enquêteur
M9 : Mère 9

La maman était assez anxieuse durant l'entretien, parlait vite et haut.

E : Quels sont les professionnels à qui vous aller confier la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M9 : Alors, je vais aller voir mon médecin généraliste. Je vais aller voir un pédiatre. Et puis, après, au niveau des professionnels, elle ira en crèche quand je vais reprendre le travail, donc ce sera des éducateurs et puis des puéricultrices. C'est tout.

E : D'accord. Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou d'autres professionnels de santé ?

M9 : Oui, quand j'ai été enceinte pour faire le test, du coup ils sont au courant. Et puis après, le suivi ici au niveau de la maternité avec le Dr X. Oui, oui.

E : Est-ce-que vous aviez parlé du choix du professionnel ?

M9 : Au niveau du suivi de la grossesse ?

E : Au niveau du suivi de l'enfant, une fois qu'il est né.

M9 : Non, non.

E : Vous aviez déjà fait votre choix, vous saviez que vous alliez voir le pédiatre…

M9 : Comme c'est la deuxième, le pédiatre, j'en avais déjà un pour la première donc on reprend un peu le chemin qu'on a tracé avant. Mon médecin, c'est mon médecin, donc voilà, pour les petits bobos… Après pour les visites plus spécifiques au niveau de … Il y a telles périodes où il faut aller le voir pour faire certains examens, ce sera le pédiatre.

E : D'accord. Est-ce-que vous aviez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M9 : Euh non. Non

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre votre enfant jusque 2 ans ?

M9 : Qu'il soit à l'écoute, déjà, de nos questions, de notre histoire. Voilà. Après, je dirais… Je ne me suis jamais vraiment posée la question. Oui, voilà. Qu'il soit compétent en même temps, qu'il soit humain, à l'écoute, qu'on puisse lui poser les questions qui nous passent comme ça sans se sentir mal. Voilà.

E : Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques de votre enfant ?

M9 : C'est-à-dire ?

E : Lors des examens obligatoires mensuels, vous souhaitez qu'on parle de quoi ?

M9 : En général, c'est des examens assez spécifiques parce qu'ils regardent certaines choses des enfants. C'est d'être rassurée. Puis, si, moi, j'ai des petites questions, des petites inquiétudes, l'impression qu'il y a un truc qui ne va pas bien, pouvoir répondre tout simplement à mes questions, en me rassurant aussi.

E : Vos questions, c'est plutôt à quel niveau en général ?

M9 : Des questions toutes bêtes, au niveau de la croissance si tout va bien, au niveau de l'audition si j'ai l'impression qu'il y a un petit truc, une petite boule dans le cou qui nous semble suspecte. Enfin, voilà, des petites questions quand on découvre notre enfant et puis qu'on s'interroge sur des petites choses qu'on peut remarquer. Voilà.

E : Et quelles sont vos attentes lors des consultations pour les maladies intercurrentes de vos enfants ?

M9 : Ah oui, là, c'est plus, pareil, qu'il puisse apporter une solution aux petits bobos de l'enfant. On a eu une première qui était beaucoup malade au début parce qu'elle a été en crèche. Voilà, pouvoir y aller librement sans être jugée parce que, des fois, on se dit « J'ai l'impression que j'y vais sans arrêt. Qu'est-ce qu'il va penser ? » Et, finalement, non, il faut bien les soigner, donc, non, plus … Je ne sais même plus la question…

E : Quelles sont vos attentes lors des consultations pour les maladies intercurrentes de votre enfant ?

M9 : Je ne sais pas si j'ai répondu à la question ?

E : Oui, oui.

M9 : Oui.

E : Alors, selon vous quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M9 : C'est primordial, parce que c'est vrai que c'est une période où ils sont beaucoup… En tout cas, pour moi, elle a été assez malade la première, donc, oui, voilà, d'avoir l'histoire de l'enfant par rapport à son carnet de santé, pouvoir bien être rempli, qu'on puisse avoir un visuel de ce qu'elle a eu. Voilà. Et puis, et puis… Ah… Je ne sais même plus…

E : Quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans…

M9 : Oui, donc, elle est vraiment importante parce qu'elle est quand même assez fréquente à cette période de leur vie, donc… Voilà.

E : Donc, vous le consultez plutôt pour les maladies ?

M9 : Oui, oui, c'est ce que j'ai fait avant, c'est ce que je pense que je referai encore. A moins qu'il y ait quelque chose de plus… enfin, qui dépasse le rhume ou… Voilà. Sinon, oui, pour les petits rhumes, c'était plus le médecin généraliste qui se chargeait de ça.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M9 : Le pédiatre, c'était plus pour les visites spécifiques. Voilà. Tout ce qui était la vaccination, des conseils aussi au niveau de l'alimentation, quand il y a un petit souci de régurgitations, des choses comme ça, c'est vrai que… les changements de lait, c'est toujours des questions qui sont…enfin, que j'ai posées plutôt au pédiatre. Après, oui, voilà, des choses peut-être un petit plus pointues, les vaccins, niveau alimentation, et puis après c'était plus au niveau de certains petits tests. On a l'impression qu'ils ont un œil peut-être un peu plus… Enfin, un œil plus près de l'enfant dans leurs observations, dans la façon dont ils vont regarder l'enfant évoluer pendant cette période-là.

E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M9 : Alors, je ne l'ai jamais consultée donc, voilà, après… Enfin moi, je n'en ai jamais ressenti le besoin parce que j'allais voir mon médecin et le pédiatre, donc… je ne sais pas.

E : Mais, sinon, ça sert à quoi, même si vous n'y êtes jamais allée…

M9 : Ça sert à quoi ? Ça sert à avoir un œil sur l'enfant, sur les familles, pouvoir les conseiller, les aiguiller, les aider aussi. Voilà, donc avoir plus cette approche par rapport aux familles et par rapport à l'enfant.

E : D'accord. Et, selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant ?

M9 : Là, c'est vrai que je parlerais plus de gros pépins, gros bobos. L'hôpital, je ne le consulterais que s'il y a vraiment… Enfin, je ne l'ai consulté que quand il y avait des choses… Enfin, une température inexpliquée qui ne baisse pas, une chute sur la tête, enfin, des choses plus importantes et plus graves.

E : D'accord. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi les médecins qui suivent la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

M9 : Alors, au départ, moi, mon médecin généraliste qui me suivait moi...

E : Quand vous étiez enfant ?

M9 : Quand j'étais enfant, et puis, il est parti en retraite, il a eu un remplaçant et, donc, c'est son remplaçant qui a pris le relai, donc j'ai continué avec lui. Et c'est lui aussi qui a vu ma fille. Et, après au niveau du pédiatre, c'était le pédiatre qui était à la maternité ici et qui l'avait vue donc je savais qu'il travaillait en libéral à l'époque. Donc c'est comme ça que je l'ai connu et puis c'était un monsieur qui avait un bon contact, assez calme, donc voilà. Donc c'est comme ça que j'ai fait sa connaissance et que j'ai dit « je vais aller voir un pédiatre, je vais aller le voir lui, il a déjà vu mon enfant à la maternité ». Donc, voilà.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du médecin ?

M9 : Alors, mis à part moi, mon ami avec qui on en a beaucoup parlé. Et puis, après, si j'ai un conseil, c'est toujours ma maman. On est quatre dans la famille, on est quatre enfants, donc c'est vrai que ma maman a une place importante dans mes choix ou dans les conseils qu'elle pouvait m'apporter, donc c'est vrai qu'avoir un soutien familial c'est toujours bon.

E : D'accord. Alors, quand vous étiez enfant, vous étiez suivie par le médecin généraliste. Quels en sont vos souvenirs, est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer dans le choix du médecin ?

M9 : Oui, parce que si j'ai gardé ce médecin-là, c'est que, finalement, petite, il ne m'a pas traumatisée, donc je dirais que, oui, ça m'a … Oui, oui.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste. Quels sont les points positifs, les points négatifs, votre ressenti ?

M9 : Les points positifs, c'est des fois d'avoir une réponse plus rapide au niveau de la prise de rendez-vous. Ça, c'est bien, parce qu'un pédiatre, il a des fois de l'attente donc on ne peut pas l'avoir comme on veut. Voilà, oui, je dirais une réponse plus directe. Les points négatifs, j'en n'ai pas pour ce dont… Enfin, j'y vais pour quelque chose de précis donc je n'ai pas de points négatifs.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec le médecin généraliste ?

M9 : Disons qu'il faut qu'elle soit bonne, il faut qu'elle soit libre dans la réflexion et dans le dialogue, donc il faut qu'elle soit… Vous pouvez me redire la question ?

E : Que pensez-vous de la relation que

vous avez en tant que parent avec le médecin généraliste ?

M9 : Il faut qu'il y ait un climat de confiance, qu'on puisse se lâcher et y aller sereinement. Voilà.

E : Et que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M9 : Alors, on passe par différentes périodes. Petit, ça va, après, c'est vrai que quand ils grandissent un tout petit peu, on a toujours des périodes où la peur de l'étranger est là. Donc c'est vrai que s'il le voit souvent, il peut encore… Mais, en général, c'est vrai qu'ils n'aiment pas trop être manipulés et montrer les petits bobos, *et cætera*. Donc il faut quand même qu'il y ait quelqu'un de doux, de patient, qui puisse prendre son temps et puis leur parler. Voilà, ça, c'est pour moi important parce que je n'aimerais pas que, parce que mon enfant a peur, qu'on ne soit pas doux ou qu'on veuille aller vite. Donc voilà, c'est important de prendre son temps et de les rassurer quand même.

E : D'accord. Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du médecin généraliste ?

M9 : Moi, elles me suffisent, ça me va.

E : Et que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M9 : Alors, en ayant changé de médecin, parce que comme j'ai son remplaçant maintenant, c'est plus que je trouve que parfois il n'y a pas assez de petits coins, on va dire « jeu », pour les petits, donc, voilà, je trouve que ça manque parfois un peu de chaleur, voilà, de chaleur. Moi, je me souviens dans la salle d'attente il y avait avant des jouets en bois, les enfants pouvaient un peu… sur des tables… s'amuser. Là, il n'y a rien, donc quand on doit attendre, parfois, ce n'est pas… Ça manque un peu de chaleur.

E : D'accord. Que pensez-vous du suivi de votre enfant par le pédiatre ? Les points positifs et négatifs ?

M9 : Par le pédiatre, le point, je vais dire, négatif, c'est plus l'attente, parfois, quand on a peut-être une question, par rapport aux rendez-vous, du fait qu'ils sont overbookés, donc parfois on doit d'adresser à quelqu'un d'autre pour une question plus pointue, plus spécifique. Sinon, au niveau des points positifs, j'ai toujours eu des bons conseils, oui, voilà, des bons conseils.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation du pédiatre avec vous en tant que parent ?

M9 : Moi, je me sens plutôt en confiance quand je suis avec eux. Le regard est … Voilà, il regarde notre enfant, il constate des choses, il nous rassure ou alors il se questionne aussi. Oui, voilà.

E : Et que pensez-vous de la relation du pédiatre avec l'enfant ?

M9 : Moi, pour le coup, elle était vraiment bonne. Vraiment quelqu'un de chaleureux, d'humain, qui s'adresse à l'enfant qu'il ait un mois ou deux ans. Donc voilà, oui, une bonne relation.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par la PMI ?

M9 : Je n'y suis jamais allée.

E : Vous avez peut-être quand même des idées, des échos ?

M9 : Je n'ai pas d'expérience donc je ne vais pas dire les points positifs ou négatifs, non je ne préfère pas donner mon avis par rapport à ça. Je pense que c'est vrai, dans l'image qu'on a, parfois c'est peut-être des familles peut-être un petit peu plus en

difficultés qui y vont. Maintenant, voilà, pour moi, c'est bien qu'il y ait du lien avec les familles, qu'il y ait un regard aussi sur l'enfant, qu'ils puissent peut-être aussi leur apporter des conseils ou des orientations. Donc voilà, mais après pour le reste, je… Voilà.

E : Et, quelles sont les raisons particulières pour lesquelles vous n'y allez pas ?

M9 : Ah voilà, parce que je pense qu'avoir un médecin généraliste et un pédiatre, c'est déjà pas mal.

E : Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

M9 : Je ne sais pas, pour ma part, je n'ai pas de… Non, je ne sais pas.

E : Et quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans par le médecin généraliste ?

M9 : Je n'en sais rien.

E : Ça vous convient ?

M9 : Oui, voilà, oui, ça me convient.

E : D'accord. Alors, est-ce qu'il va y avoir une différence de suivi entre vos deux filles ?

M9 : Euh non. Juste peut-être le changement du pédiatre parce que au niveau des délais c'est assez énorme. Donc peut-être, du coup, juste un changement, mais le changement, je le fais parce que ma sœur va chez une autre pédiatre où c'est un peu plus rapide. Donc, voilà, plus par rapport… Voilà, elle a un bon contact avec cette dame et puis elle est compétente, donc je me réorienterai vers elle.

E : D'accord. Est-ce-que vous souhaitez ajouter autre chose sur le sujet ?

M9 : Non, je ne vois pas.

10. Entretien 10

E : Enquêteur
M10 : Mère 10

E : Quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier le suivi de la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

M10 : Pédiatre, médecin traitant.

E : Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M10 : Non.

E : Vous saviez déjà qui vous alliez voir ?

M10 : Non, je ne savais pas trop. C'est là, en fait, la pédiatre est venue ce matin et elle m'a proposé éventuellement, dans un mois, de prendre un rendez-vous avec elle ou avec un médecin traitant. Mais sinon, non, je n'en savais rien du tout.

E : Est-ce-que vous aviez eu un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M10 : Non.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant de jusque 2 ans ?

M10 : Qu'elle sache… Qu'elle connaisse son métier quand même et qu'elle m'apporte les meilleurs conseils qu'un parent puisse avoir.

E : D'accord. Au niveau relationnel, est-ce-que vous avez des attentes particulières ?

M10 : Non, pas spécialement.

E : Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques de votre enfant ?

M10 : Qu'on me dise son évolution, si tout se passe bien, s'il y a des choses à contrôler. Voilà.

E : Quelles sont vos attentes lors des consultations pour les maladies intercurrentes de votre enfant ?

M10 : Qu'on traite les problèmes, quoi, s'il faut passer par des médicaments ou… Voilà, il n'y a pas de souci.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M10 : Alors, le rôle… Je dirais, si je panique, si je ne sais pas trop, moi, je vais voir le médecin traitant avant même de… Enfin, je ne sais pas en fait.

E : C'est le premier recours ?

M10 : Oui, c'est ça.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M10 : C'est surtout pour l'évolution, les vaccins, savoir si tout va bien, en fait. Je ne sais pas tous les combien de temps on voit le pédiatre, mais, voilà, c'est surtout pour l'évolution de l'enfant, plutôt.

E : Là, vous envisagez en fait de voir le pédiatre pour les visites systématiques et le médecin généraliste pour les autres maladies, c'est ça ?

M10 : Oui, voilà, c'est ça.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de

l'enfant jusque 2 ans ?

M10 : Je ne connais pas trop la PMI.

E : Vous n'y êtes jamais allée ?

M10 : Non, je n'y suis jamais allée. J'en ai un petit peu entendu parler, mais sans plus. Je ne sais pas. On m'a dit que je pouvais soit passer par le pédiatre, médecin traitant ou PMI. Enfin, voilà. Mon choix a été vite… La pédiatre. Pour moi, l'enfant c'est plus…

E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M10 : En cas de grosse panique. Si jamais je ne sais pas comment réagir, s'il y a quelque chose qui ne me paraît pas normal, je viens tout de suite aux urgences, ça c'est sûr. Surtout la nuit.

E : C'est si votre médecin n'est pas disponible ?

M10 : Non, même vraiment si je panique, si je vois qu'il y a quelque chose de pas normal, je viens aux urgences.

E : D'accord. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi les médecins qui suivent votre enfant jusque 2 ans ?

M10 : …

E : Là, c'est parce qu'on vous l'a proposé ?

M10 : Oui, voilà. Comme c'est la première, voilà, je n'ai pas trop cherché à savoir non plus.

E : Est-ce qu'il y a certains facteurs ou des personnes qui ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix pédiatre ou médecin traitant ?

M10 : Non, comme je vous dis, la pédiatre est venue ce matin et j'ai vu qu'elle savait ce qu'elle faisait. Enfin, voilà, elle m'a rassurée un petit peu et puis ma décision a été prise suite à ça.

E : OK. Quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer votre choix ?

M10 : Non, et puis, je n'ai même plus de souvenir.

E : Vous vous souvenez par qui vous étiez suivie ?

M10 : C'était mon médecin traitant mais je n'ai pas plus de souvenir que ça.

E : Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste jusque 2 ans ? D'après vous, quels sont les positifs et les points négatifs ?

M10 : Ben... je sais pas. Je ne sais pas du tout. Parce que le pédiatre, c'est vraiment son… Voilà, c'est l'enfant, c'est… Le médecin généraliste, c'est un petit peu tout le monde, c'est … Je préfère vraiment me cibler sur la personne… Enfin voilà, chacun sa branche, j'ai envie de dire. C'est tout. Après il n'y a pas de raisons particulières.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez eu des échos autour de vous des consultations de jeunes enfants par le médecin généraliste ? Est-ce-que vous en avez un peu entendu parler ? Qu'est-ce-qui se dit autour de vous ?

M10 : Oui, oui, oui. Justement. Non, parce qu'on m'a déjà dit que le médecin généraliste ne faisait pas tous les contrôles qu'il fallait, quoi. C'est ça aussi qui m'a permis de … Oui.

E : Et qu'est-ce-que vous pensez de consultations par le pédiatre ?

M10 : Comme c'est vraiment leur métier, je me dis qu'il ne peut pas y avoir de… Ils peuvent ne rien oublier. Un médecin généraliste c'est plus… C'est peut-être un petit peu plus flou pour lui, enfin…

E : Et concernant la PMI, qu'est-ce-que vous en pensez ?

M10 : Non, la PMI, je ne connais, je ne sais pas trop exactement ce que c'est, je n'en sais pas plus.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans ?

M10 : Pour le moment, je vous avoue que je ne sais pas trop.

11. Entretien 11

E : Enquêteur
M11 : Mère 11
P11 : Père 11

E : Quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier le suivi de la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

P11 : Les professionnels qualifiés pour faire ce genre de suivi. Tout ce qui est pédiatre, tout ce qui est médecin traitant, entre autres.

E : D'accord. Est-ce que vous aviez abordé le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé, concernant justement le choix du médecin ?

P11 : Non, pas du tout.

E : D'accord. Quand est-ce que vous avez pris votre décision ?

P11 : On en a parlé, là, suite à l'accouchement du choix du médecin traitant et autre.

E : C'est tout récent, en fait ?

M11 : Voilà, tout récent.

E : OK. Est-ce que vous avez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M11 : Non.

E : D'accord. Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

P11 : Qui ne se comporte pas avec un enfant comme avec un adulte et qu'il adopte les gestes adéquats par rapport à l'enfant. Qu'il n'ait pas… Enfin, voilà, on ne traite pas un enfant comme on traite un adulte de par sa fragilité, donc forcément qu'il soit assez doux et délicat si on peut dire. Qu'il sache s'adapter à son corps.

E : D'accord. (A la maman :) Vous avez autre chose à ajouter ?

M11 : Pareil.

E : Au niveau relationnel, vous avez des attentes particulières ?

P11 : Un médecin qu'on connaît, déjà. Je ne sais pas pour le moment. Ce sera sûrement mon médecin traitant parce qu'en fait c'est un médecin que mes parents ont eu, que j'ai eu. Et puis, c'est mon père qui l'a formé quand il était jeune donc c'est quelqu'un qu'on connaît, quelqu'un entre guillemets en qui on peut avoir confiance et quelqu'un qu'on sait comment il fonctionne et qu'on peut contacter à tout moment, je pense, en cas de problème.

E : OK. Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques de votre enfant ?

P11 : Qu'il découvre sa pathologie sans trop, entre guillemets, le faire souffrir et puis surtout que ce qui sera fait en cas de problème ou autre, ça puisse tout de suite le soigner et ça réponde tout de suite aux attentes. Et, non, s'il y a un souci, qu'on cherche pendant 6 mois ce que c'est et qu'on soit obligé de revenir à chaque fois. C'est pas le fait de revenir à chaque fois, c'est le fait de le faire souffrir, parce que, bon, ils ne sont pas trop à mon avis… Ils n'aiment pas trop qu'on les chatouille un peu trop. S'il faut y aller tous les jours… Il vaut mieux trouver, entre guillemets, rapidement ce qu'il a pour éviter de l'embêter pendant 6 mois.

E : D'accord. Selon vous quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

P11 : C'est un petit peu ce qu'on vient de dire juste avant, c'est qu'il soit capable de le soigner, de répondre à ses problèmes. Après, voilà… Nous, si on va chez le médecin, c'est parce qu'il sera malade. Après, sur l'éducation de l'enfant, je ne pense pas qu'un médecin… Entre guillemets, il peut peut-être donner un conseil sur une question mais c'est pas son rôle d'aller donner un conseil en matière de … On ne peut pas encore parler d'éducation à cet âge-là, mais au niveau de la façon de s'en occuper, je ne pense pas qu'un médecin traitant soit à même de répondre à ce genre de question. Il est juste, lui, là pour le soigner, je pense, simplement.

E : Quand vous dites la façon de s'en occuper, vous entendez par là la façon de l'élever ou…

P11 : Non, à cet âge-là, on ne peut pas vraiment parler d'éducation pure et dure. C'est plus la façon de se comporter avec lui. Je vois, moi, par rapport à mes gestes, je fais super attention à la façon dont je le prends, enfin, je n'ose même pas le prendre, à la limite. Et c'est plus dans ce domaine-là. Un pédiatre peut plus, je pense, nous donner les bons gestes à adopter ou certains comportements à avoir. Un médecin, lui, à mon avis, non, c'est pas trop son… Enfin, il est peut-être capable de le faire mais ce n'est pas son rôle premier de faire ça.

E : Et donc, concernant le pédiatre, quels sont ses rôles et sa place dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

P11 : Qu'il soit capable de nous dire si on fait ce qui est bien pour lui, au niveau alimentaire par exemple. On n'est pas toujours à même de donner les bonnes choses. On nous prescrit quelque chose, puis peut-être que ça évolue par rapport au développement de l'enfant et à sa santé. Donc qu'il soit capable de nous dire ce qui est bien et pas bien pour la petite et, comme je disais tout à l'heure, qu'il nous dise comment la manipuler, entre guillemets.

E : D'accord. Alors, pour vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

P11 : Qu'est-ce-que vous entendez par PMI ?

E : La Protection Maternelle et Infantile. Vous êtes déjà allés ?

P11 : Non, enfin, je vois un peu le principe, mais… c'est tout ce qui est les violences aux enfants, ce genre de choses, le comportement des… Mais, allez-y, expliquez

E : Mais c'est intéressant ce que vous dites, dites-moi justement ce que vous pensez de la PMI, ce que d'après vous ce que c'est, c'est ça qui m'intéresse justement.

P11 : Non, je ne sais pas, tout ce qui est le rôle des parents vis-à-vis de leur enfant dans la façon de se comporter avec eux. Je vais être, entre guillemets, vulgaire, mais je suis sûr qu'il y a des enfants, dès que l'enfant pleure, tout de suite ils lui mettent une claque. J'exagère peut-être. Entre guillemets. Mais, voilà, c'est pas parce qu'un enfant il pleure qu'il faut… Enfin, savoir, entre guillemets, adopter un comportement. Puisque, bon, on va dire, entre guillemets, je pense que c'est fatigant, mais c'est pas parce que l'enfant pleure qu'il faut… Il faut aussi essayer de comprendre ses pleurs et ses craintes avant de se dire « Je ne sais pas quoi faire » parce que des fois c'est peut-être pas grand-chose pourquoi il pleure, un truc tout bête. Enfin, voilà, moi c'est comme ça que je le voyais. Je ne vois pas trop ce que ça peut être d'autre si ce n'est pas ça.

E : […][8] Selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital, en particulier des urgences, dans la santé de l'enfant ?

P11 : Euh… C'est important. Déjà, si un nourrisson va aux urgences, je pense que c'est déjà assez gravissime. C'est pas rien. C'est un petit peu comme le médecin tout à l'heure. Il faut qu'ils soient à même de répondre à leurs attentes et d'adopter un comportement vis-à-vis de l'enfant, adapté. On ne traite pas un adulte comme on traite un enfant. Après, je ne souhaite pas d'aller aux urgences avec.

E : Pour vous, dans quelles circonstances vous vous imaginez aller aux urgences avec votre enfant ?

P11 : C'est une chute, par exemple, à cet âge-là. Enfin, je ne souhaite pas que ça arrive, mais ça peut arriver peut-être qu'il tombe du berceau, enfin on ne sait jamais ce qui peut arriver. Une chute, je pense que, oui, la première des choses… Il peut y avoir de graves dommages donc il vaut mieux comme on dit prévenir que guérir, parer au plus pressé, parce que je pense que le médecin la seule chose qu'il va nous dire c'est « allez aux urgences ». C'est comme ça que je vois les choses.

E : D'accord. (A la maman :) Vous avez autre chose à ajouter sur la place des différents professionnels dans la santé de l'enfant ?

M11 : Non. Je le laisse répondre.

E : Donc si je récapitule, vous pensez aller voir le pédiatre pour les visites systématiques et le médecin traitant plutôt pour les maladies ?

P11 : Oui, après, entre guillemets, je ne vais pas aller le médecin pour rien, je ne vais pas aller le voir pour dire d'aller le voir. Je vais aller voir le pédiatre s'il faut aller le voir, je vais faire les radios éventuelles. Comme là, elle était en siège donc forcément il y aura des radios à faire. On va faire son suivi de santé. Après je ne vais pas par plaisir aller voir le médecin. Je ferai tout ce qu'il faut faire mais je ne vais pas monopoliser un praticien de santé juste parce qu'aujourd'hui elle a un œil fermé et l'autre ouvert. Je veux dire.

E : Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit la santé de votre enfant jusque deux ans ?

P11 : Parce que je le connais, je sais qui c'est et je pense qu'il est à même de s'occuper de ce genre de chose.

E : Et pour le pédiatre ?

P11 : On n'a pas encore choisi vraiment de pédiatre mais je pense qu'elle sera suivie ici à l'hôpital. Entre guillemets, le pédiatre, comme on n'en a pas pour nous même l'utilité, je pense qu'on prendra le premier qui se présentera à nous. Et s'il faut changer parce que ça ne se passe pas bien ou autre, on changera de personne.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix pédiatre et médecin traitant ?

P11 : Le pédiatre, on n'en a pas d'attitré donc on prendra par la force des choses peut-être celui d'ici. Le médecin traitant, c'est mon père qui l'a formé quand il était jeune parce que mon père travaille dans le milieu hospitalier, donc il l'a formé, il le connaît. C'est mon médecin, en plus, depuis que je suis né, donc par la force des choses, oui, on continue avec ce médecin-là. C'est un médecin de famille comme on dit, donc on le garde. Je pense que c'est logique qu'elle ait un pédiatre par rapport à son âge notamment et un médecin traitant en cas de problème de santé. C'est les deux acteurs les plus importants, peut-être qu'il y en aura d'autres mais c'est les deux acteurs qui me viennent à l'esprit dans un premier temps.

[8] Brève information sur les rôles de la PMI.

E : Donc c'est vraiment une décision personnelle ?

M11 : Tout à fait.

E : OK. Qu'est-ce-que vous pensez personnellement d'un suivi par le médecin généraliste, c'est-à-dire les points positifs et négatifs ?

P11 : Un généraliste, je pense qu'il est capable de répondre à tous les soucis. Après, il n'est pas vraiment spécialisé dans l'enfant, il aura peut-être lui aussi des interrogations même si je pense qu'ils sont suffisamment compétents pour pallier à tout problème mais, par rapport à un médecin spécialisé, c'est vrai qu'il n'aura peut-être pas, vu qu'il est focalisé sur toutes les tranches d'âge, entre guillemets, il y aura peut-être des choses auxquelles il aura peut-être plus de difficultés à répondre ou à comprendre alors qu'un médecin spécialisé dans ce domaine est lui vraiment sujet juste à ça et uniquement à ça, il ne fait que ça, donc c'est peut-être plus simple pour lui.

E : D'accord. Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

P11 : Depuis le temps que je n'y suis pas allé, parce que je ne vais chez le médecin pas souvent. Après, voilà, je pense que c'est adapté, en tout cas celui-là, il a le matériel nécessaire pour ce genre de cas. C'est pas un hôpital, voilà, ça reste malgré tout sommaire, comme dans tout cabinet de médecin généraliste. Il y a le matériel adéquat. Après, s'il faut faire des examens poussés, il y aura obligation d'aller ailleurs.

E : Est-ce-que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

P11 : Après, je ne sais pas, moi, je parle du cas d'ici, bon, c'est le premier, je ne sais pas comment ça se passe ailleurs. Mais, en gros, quand on vous donne l'enfant et qu'on vous dit « Vous voulez le changer ? Vous voulez le laver ? », vous dites oui mais, personnellement, je sais pas faire et ce serait bien qu'on nous explique, qu'on nous montre comment ça se passe, comment on doit faire et qu'on ne nous laisse pas un petit peu perdus. Parce que, entre guillemets, ce serait moi, je la changerais qu'une fois par jour parce que j'ai peur de mal faire. Donc ce serait bien, entre guillemets, comme il y a des cours de préparation à l'accouchement, ce serait bien qu'il y ait des cours de préparation pour savoir comment on change, quitte à faire même avec des poupées pour savoir comment faire et comment ça fonctionne. Je pense que ça se serait pas mal, peut-être pas tant pour la mère mais pour le père parce que, s'il veut y participer, ça peut être utile parce que, c'est bien gentil, mais on est là quatre, cinq jours à l'hôpital et quand on rentre chez soi on est voué à soi-même. Et si on n'a pas eu l'initiative de le faire, si on ne nous a pas demandé de le faire, après on se retrouve peut-être un petit peu embarrassés dans certaines situations de peur et de crainte. Voilà.

12. Entretien 12

E : Enquêteur
M12 : Mère 12
P12 : Père 12

E : Quels sont les professionnels de santé à qui vous envisagez de confier son suivi de santé jusque 2 ans ?

P12 : Pédiatre, crèche, médecin généraliste. De base, c'est déjà pas mal.

M12 : On va commencer par le pédiatre.

P12 : En fait, on n'était pas sûrs de faire par le pédiatre, mais comme elle est arrivée avec de l'avance, on se dit que c'est peut-être mieux.

E : D'accord. Là, comment vous envisagez les choses ? Pédiatre pour les visites systématiques et ...

P12 : Euh, on n'a pas encore… Comme c'est un peu soudain, on voit les choses comme elles arrivent, mais, oui, je pense que…

M12 : Oui, les visites systématiques, ce sera avec le pédiatre, et après, ce sera en fonction de comment va la petite.

P12 : On pensait qu'on avait au moins encore trois semaines devant nous.

E : D'accord. Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M12 : Non, non. On n'avait pas encore…

E : Est-ce-que vous avez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M12 : Oui, avec une sage-femme. C'était pas au 4e mois, c'était au 5e mois…

E : Et à ce moment-là, est-ce-que vous aviez parlé du suivi de l'enfant ?

M12 : Non. Non, non.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M12 : Qu'il sache… euh… Je ne sais pas…

P12 : De la compréhension, vis-à-vis de nous, en fait.

M12 : Oui, comme on ne sait pas trop comment gérer, qu'il arrive à nous… Je ne sais pas comment dire.

P12 : Nous rassurer et puis nous mettre en confiance dans le sens où si on a une question même qui nous paraît stupide, enfin voilà, qu'on n'ait pas peur de poser une question de peur de paraître stupide devant la personne ou de l'agacer. Et puis après quelqu'un qui a un bon contact et tout avec les enfants. Enfin, je pense, assez classique.

E : D'accord. Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques de votre enfant ?

M12 : Qu'il nous explique bien ce qu'il fait pendant la visite, à quoi ça sert et si tout va bien. S'il y a un souci, qu'il nous le dise et qu'il nous explique exactement l'évolution de l'enfant. Et puis dans les visites, pourquoi il fait ça.

E : Et quelles sont vos attentes lors des consultations pour les maladies aiguës de votre enfant ?

M12 : Qu'elle soit bien prise en charge.

[…][9]

P12 : Du coup, vous pouvez rajouter l'ORL sur la liste.

E : Oui. Alors, concernant vos attentes lors des pathologies aiguës, vous m'avez dit une bonne prise en charge…

P12 : Qu'il la soigne. Après la même chose, les mêmes qualités.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant de 0 à 2 ans ?

M12 : Qu'il la suive… Je ne sais pas. Je pense… Moi, je voulais plus aller, je la suivrais plus par le médecin généraliste parce que notre médecin généraliste est très bien.

P12 : Oui, puis c'est aussi un rôle de coordination et de prévention. Après, nous, on a aussi un médecin qui n'hésite pas à envoyer vers un spécialiste quand il y a besoin, donc, oui, je pense que c'est un rôle de coordination, de prévention et de suivi. C'est lui qui va orienter…

M12 : Et puis il est très bien avec les enfants. Je pense qu'il y a des personnes, des médecins qui sont moins à l'aise avec des enfants ou ils sont un peu plus bruts, tandis que lui…

P12 : Oui, lui, il est très bien…
M12 : Donc on n'aura pas peur de la laisser faire suivre. Même si on va la faire suivre par le pédiatre parce qu'elle est née avant terme. Il y aura un double suivi, je pense.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M12 : Ben, c'est une question… Le suivi également. Après, lui, il est spécialisé donc il nous explique bien toutes les complications s'il y a des complications, même au niveau de la nourriture, qu'il nous explique bien chaque mois ce qu'il faut, quand il faut passer aux repas solides, tout ça, qu'il nous suive bien. Je pense que c'est le pédiatre qui va nous suivre comme ça.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de la PMI ?

M12 : Nous, je ne sais pas si on va…

P12 : C'est quoi ?

E : C'est la Protection Maternelle et Infantile. (A la mère :) Alors, allez-y, dites-moi déjà ce que vous en pensez et puis je vous explique après si besoin.

P12 : Je ne savais même pas ce que c'était.

M12 : On n'est pas obligés de la voir. Je ne sais pas trop le rôle de la PMI. Je sais qu'ils passent à domicile pour le suivi et on peut demander conseil pour la prise en charge, pour le retour à la maison.

P12 : C'est le réseau dont ils nous ont parlé ?

M12 : Après, non, il y a le réseau sages-femmes mais la PMI on n'était pas encore…

[…][10]

P12 : Je ne savais même pas que ça existait.

M12 : Si, si. On a reçu un papier.

[9] Entrée de la puéricultrice avec le nouveau-né suite à son examen de l'audition : immaturité d'une oreille.

[10] Brève explication sur la PMI.

E : Selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

P12 : Je pense un rôle d'urgence. Autant que pour nous, mais dans les limites qu'on nous indiquera. Si jamais, on nous dit, je ne sais pas, « à une certaine température, vous venez directement aux urgences », on ira aux urgences. Enfin, voilà, on fera, je pense, le rôle des urgences et pas… Enfin, ce n'est pas le médecin généraliste, quoi.

E : Donc vous attendez peut-être qu'on vous renseigne plus sur les limites des urgences…

P12 : Oui, après je pense que notre médecin le fera.

M12 : Après il y a le médecin, je pense, qui envoie quand il y a un souci.

P12 : Sur ça, on n'a pas d'attentes particulières. Je pense que notre médecin nous l'expliquera.

M12 : Puis, je pense que si un jour ça ne va vraiment pas, je pense qu'on aura le réflexe de venir aux urgences.

P12 : Peut-être qu'on y viendra peut-être au début pour rien mais ce sera l'apprentissage de se dire que ce n'est pas les urgences. Mais ce n'est pas le médecin généraliste, ce n'est pas pareil.

E : OK. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui va suivre votre enfant de 0 à 2 ans ?

P12 : Déjà, c'est le nôtre.

M12 : Oui, le généraliste, c'est le nôtre.

P12 : Ce sera notre médecin de famille. Et puis le pédiatre, on n'a pas encore choisi. Je pense que ce sera celui de la clinique.

M12 : Oui.

P12 : Il y a des chances.

M12 : Alors, après, lequel, je n'en sais rien. On n'en a rencontré qu'un.

P12 : On en discutera peut-être et peut-être qu'on nous conseillera quelqu'un dans le coin et ce ne sera pas celui de la clinique. Pour l'instant…

M12 : Oui, c'est aussi beaucoup les conseils des personnes qui ont déjà eu affaire au pédiatre. Je pense que c'est comme le médecin généraliste. On l'a pris par réputation.

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer votre choix ?

M12 : Euh, non.

E : Vous étiez suivie par qui ?

M12 : Moi, je pense que c'était par mon médecin généraliste.

P12 : Oui, moi aussi. Alors, peut-être que ça influence parce qu'on l'a eu… Enfin, non, moi, je n'ai pas de souvenirs.

M12 : Non, ce n'est pas ça qui m'influence.

E : Alors, selon vous, quels sont les points positifs et négatifs d'un suivi par le médecin généraliste ?

M12 : Positif, c'est qu'il va la suivre plus que ses deux ans. Il va la suivre longtemps.

P12 : Il y a un suivi sur le long terme. Après, négatif, peut-être le généralisme, à la limite, mais encore, je pense que, du coup, au contraire…

M12 : Après, nous, il renvoie vers les spécialistes donc…

P12 : Notre médecin, il n'est pas à

dire « Tant pis, on verra bien »

M12 : Je pense que, dès qu'il a un doute, il va nous amener chez le pédiatre s'il faut vraiment ou chez l'ORL. Mais, on n'a pas peur de la laisser à un généraliste, même si on va la faire suivre par un pédiatre mais ça c'est parce qu'elle est arrivée avant

P12 : Oui, on a décidé ça dans les deux jours où on attendait. Mais si on ne nous avait pas attiré l'attention sur le fait de… On ne l'aurait pas fait.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M12 : Ca, on n'a pas encore, on n'a jamais été.

E : Oui, enfin, vous avez pu constater…

M12 : Après, je ne sais pas, on a beaucoup d'attente des fois chez le généraliste, alors je ne sais pas si en venant avec un enfant, il met des rendez-vous là où il y a moins de personnes… Parce que des fois on peut attendre trois quarts d'heure, alors attendre trois quarts d'heure dans une salle d'attente avec un bébé, je pense que… Ça, on n'a pas, on verra bien, peut-être qu'il met à des heures où il y a moins de monde ou il passera à domicile peut-être au début, je ne sais pas.

E : OK. Est-ce-que vous avez eu des échos particuliers du suivi des jeunes enfants par le médecin généraliste ?

P12 : Par un médecin ou par notre médecin ?

E : Par votre médecin ou par un médecin.

P12 : Le nôtre, c'est parce que toi tu le connais parce que tu travailles un peu en parallèle de lui[11]. Mais après, ça va, c'est normal, enfin pour ma part.

M12 : Oui, moi, c'est parce que j'ai su par échos.

E : Alors, que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le pédiatre ? Pareil, les points positifs et négatifs.

M12 : Le pédiatre, il sera, je pense, plus …

P12 : Spécialisation. En fait, c'est l'inverse du généraliste. Enfin pour moi. Parce qu'il est spécialisé donc c'est positif et négatif c'est…

M12 : Il va la suivre un certain temps.

P12 : Oui, on sait que ça va s'arrêter, quoi.

E : Pour vous, c'est jusque quel âge le suivi par le pédiatre ?

M12 : Je ne sais pas du tout.

P12 : On verra quand on nous le dira. Si jamais on nous dit qu'il faut continuer, on continuera.

M12 : Ce sera en fonction, si jamais elle a une maladie particulière… Si elle va bien, je pense qu'on arrêtera.

P12 : On verra comment ça va se passer.

E : Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par la PMI ? C'est-à-dire les points positifs et négatifs ?

M12 : Comme on ne sait pas trop…

P12 : On verra si jamais on a l'occasion, je pense qu'on va nous en parler peut-être à un moment donné avant qu'on parte d'ici.

M12 : Oui, parce qu'on n'a pas eu encore vraiment de renseignements. On a juste reçu un papier comme quoi la PMI… mais ils n'expliquaient pas non plus ce que c'était exactement. Je pense qu'on va nous en parler avant la fin de notre séjour, donc on verra.

[11] La mère est kinésithérapeute libérale.

E : Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans ?

M12 : Je ne sais pas… Là, on apprend donc, des fois, ils montrent, même à l'hôpital, ils montrent comment laver mais eux font ça tous les jours. Et quand on n'a jamais fait, c'est vrai que ça fait un peu peur.

P12 : Ca dépend des personnes après. C'est vrai que selon les personnes, il y a des dames qui sont plus ou moins

M12 : A l'aise avec les enfants

P12 : A l'aise et pédagogues. Alors je ne dis pas par là que le reste du service n'est pas pédagogue. Mais il y en a d'autres qui sont beaucoup plus rapides. Et nous on n'a pas fait les cours de préparation donc je pense qu'il y a une partie qu'on n'a pas forcément eue, notamment sur l'allaitement. On a eu des dames qui venaient très vite, qui mettaient la petite et qui laissaient. Et d'autres qui prennent beaucoup plus le temps, qui se sont installées. Voilà, donc après, aujourd'hui c'est le seul recul qu'on a.

13. Entretien 13

E : Enquêteur
M13 : Mère 13

E : Quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier le suivi de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M13 : Médecin généraliste en général.

E : Est-ce-que vous pensez aller voir d'autres spécialistes ou le pédiatre, la PMI ?

M13 : S'il faut, mais je ne vais pas aller voir forcément un pédiatre parce qu'elle est petite. Les autres ont été suivis chez un médecin généraliste et…

E : OK. Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance ou avec d'autres professionnels de santé ?

M13 : Avec mon médecin. Je lui ai déjà demandé si elle suivait les bébés, donc en l'occurrence. Donc je vais procéder comme ça.

E : D'accord. Euh… Vous avez changé de médecin ?

M13 : Non, c'est mon médecin.

E : D'accord. Avez-vous bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M13 : Non, ça ne me dit rien.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

M13 : Que ce soit un diagnostic clair et net. Et efficace, qu'on ne se passe pas la balle l'un à l'autre sans savoir exactement ce qui se passe.

E : D'accord. Lors des visites systématiques, qu'est-ce-que vous attendez de ces consultations ?

M13 : Que ce ne soit pas trop long, qu'on n'attende pas avec un bébé, attendre trop longtemps…

E : En salle d'attente ?

M13 : Oui. Euh, oui, non, je n'attends rien de spécial à part pas être dans le flou parce que bon c'est déjà pas trop, trop évident mais en plus si on n'est pas rassuré, rassuré par le médecin…

E : OK. Au niveau relationnel, qu'est-ce-que vous attendez du médecin ?

M13 : Une bonne relation, une relation médecin… Qu'elle soit à l'écoute, douce, enfin, moi, c'est une femme. Voilà.

E : D'accord. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant jusque 2 ans ?

M13 : Ses qualités… je ne sais pas comment expliquer, je n'ai pas pris un jeune médecin, c'est peut-être débile mais elle a un certain âge donc elle a peut-être un peu plus d'expérience. Bon, après, ça ne veut rien dire. Mais, bon, c'est la doctoresse du village, donc j'ai pris elle. Il n'y a qu'elle en même temps.

E : Est-ce-que vous aviez eu des échos ?

M13 : Oui, j'ai les mamans de l'école qui me disaient « moi, je vais chez untel médecin ». Donc j'ai pris cette dame.

E : Est-ce qu'il y a certains facteurs ou certaines personnes qui ont pu influencer votre décision sur le choix de médecin ?

M13 : Non, parce que s'il elle ne m'avait pas paru compétente, je n'y serais pas retournée.

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Pensez-vous que cela a pu influencer votre décision ?

M13 : Non, je n'ai pas trop de souvenirs.

E : Vous savez si vous étiez suivie par un médecin généraliste ou…

M13 : Ah oui, par le médecin généraliste. Je sais qu'apparemment ça se passait bien d'après mes parents…

E : Alors, là, on va parler un petit peu des différents professionnels qui sont susceptibles d'intervenir dans la santé de l'enfant. On va commencer par le médecin généraliste. Selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ? A quoi il sert ?

M13 : Je ne sais pas trop.

E : Vous allez le voir pour quoi ?

M13 : Oui, pour les maladies bénignes, quoi, les trucs, les maladies de bébé de base, des questions pour l'alimentation, le poids. Pas des trucs bien spécifiques parce que chacun a son rôle, quoi.

E : D'accord. Les visites systématiques, vous les faites aussi avec le médecin généraliste ?

M13 : Oui.

E : Et qu'est-ce-que vous attendez du médecin généraliste à ce moment-là ?

M13 : En fait, j'ai eu une mauvaise expérience avec la PMI avec mes autres enfants parce qu'en fait à chaque fois qu'ils ont eu des vaccins, ils ont eu des abcès. C'a été mal piqué, en fait, donc je ne veux plus aller en PMI. Pour les vaccins, les petits soucis de base, j'irai chez le médecin.

E : D'accord. Et que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste, c'est-à-dire quels sont les points positifs et négatifs ?

M13 : … Points positifs, la doctoresse, elle nous connaît nous les parents, elle connaît les frères et sœurs, les antécédents. Si je contacte un pédiatre, il ne connaît pas. Après, les points négatifs, je ne sais pas trop.

E : Est-ce-que pour vous il y a quelque chose à améliorer pour le suivi des enfants par le médecin généraliste?

M13 : Comme ça d'emblée, je ne vois pas. Je n'ai jamais rien eu de spécial. Je veux dire, quand il y avait un truc vraiment important, elle ne cherchait pas à comprendre, c'était les urgences directement.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M13 : Elle est bonne, elle est calme, elle est douce.

E : D'accord. Et que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du médecin généraliste ?

M13 : Bien. C'est clair.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M13 : Elle prend les enfants en priorité donc c'est bien.

E : On va parler du pédiatre. Selon vous, quels sont les rôles du pédiatre dans la santé de l'enfant ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M13 : Après, je n'y suis jamais allée.

E : Pour vous, à quoi sert le pédiatre ?

M13 : Bon, on sait que c'est un spécialiste des nouveau-nés pour les visites obligatoires tous les mois pour voir s'ils grandissent bien, s'ils grossissent bien.

E : D'accord. Et selon vous, quels sont les points positifs et les points négatifs d'un suivi de l'enfant par un pédiatre ?

M13 : Ça doit forcément être positif vu qu'il est spécialisé. Après, les points négatifs, je ne sais pas.

E : OK. On va parler de la PMI. Selon vous, quels sont leurs rôles dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M13 : Ben… logiquement elle doit avoir le même rôle qu'un médecin ou qu'un pédiatre mais est-ce qu'elles sont vraiment habilitées à s'occuper, à voir des enfants comme un médecin ou comme un pédiatre, je ne sais pas.

E : A cause de votre expérience…

M13 : C'est vraiment des médecins et des pédiatres qui gèrent les PMI ?

E : Oui.

M13 : … (Silence, doute sur le visage).

E : Alors, justement, concernant votre expérience personnelle avec la PMI, quels étaient les points positifs et les points négatifs ?

M13 : Moi, de toute façon, j'ai dû les retirer parce que je ne suis jamais tombée sur une doctoresse qui avait de la patience ou qui était aimable. A chaque fois, elles étaient sur les nerfs avec les enfants, parce qu'on se retrouve à plusieurs mamans avec tous les gamins. Et puis, je vous dis, les vaccins ratés et tout ce qui s'ensuit, merci !

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M13 : Primordiale, je pense. Parce que, bon, un gros souci et on est quand même bien encadrés.

E : Pour vous, dans quels cas on va aux urgences ?

M13 : Pour moi, même une simple poussée de fièvre, ça dépend de l'âge bien sûr. Avant deux ans, même une simple poussée de fièvre, moi, suivant les critères, j'irai aux urgences.

E : D'accord. Alors, quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi de la santé des enfants de 0 à 2 ans ?

M13 : Dans quel domaine ?

E : En général, par n'importe quel professionnel. Est-ce qu'il y a des choses qui vous semblent améliorables ?

M13 : Je ne vois pas trop là comme ça. Le seul truc qui me dérangerait en professionnels de santé, enfin en indépendant par rapport à l'hôpital, c'est qu'ils ne se mouillent pas trop, en fait. Mais bon en même temps… bon, je veux dire, on peut arriver chez le médecin : une poussée de fièvre, ils vont nous envoyer aux urgences, en fait le petit en question il n'a rien de spécial, il a une infection bactérienne, c'est pas… Puis à certains moments, ils ne vont pas nous envoyer aux urgences, puis ça va être un truc grave et on aurait dû venir.

E : Ca, c'est concernant le médecin généraliste ?

M13 : Enfin, les deux, le pédiatre aussi.

E : D'accord. Là, entre vos aînés et la dernière, il y a une différence de suivi. Vos aînés étaient tous suivis par le médecin généraliste et la PMI, c'est ça ?

M13 : Oui. En fait, la PMI, j'y allais vraiment pour dire de les peser, les mesurer, les trucs de base. Parce que je vous dis : deux fois il y a eu des vaccins ratés, j'ai dit « Je n'irai plus là-bas » mais j'y allais juste pour les peser, les mesurer, les certificats de santé.

E : OK. Est-ce-que vous avez autre chose à ajouter sur le sujet ?

M13 : Non.

14. Entretien 14

E : Enquêteur
M14 : Mère 14

E : Quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M14 : Moi, je pense à un pédiatre.

E : Oui. Uniquement un pédiatre ou vous pensez voir aussi le médecin traitant ou la PMI ?

M14 : Non, je pense le pédiatre.

E : D'accord. Avez-vous évoqué le suivi de la santé votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou avec d'autres professionnels de santé ?

M14 : Oui.

E : Quelles étaient vos questions ? Est-ce-que ça concernait le choix du professionnel, le calendrier des visites ?

M14 : …

E : Est-ce-que vous vous êtes posé la question du choix du professionnel pour le suivi de votre enfant ?

M14 : Non.

E : Alors quand vous dites que vous avez évoqué le suivi, c'était plus par rapport à la grossesse ?

M14 : Oui.

E : D'accord. Moi, je ne parle pas de la grossesse, je parle du suivi après la naissance, d'accord ?

M14 : Ah oui.

E : Est-ce-que vous avez eu un entretien précoce au cours du 4e mois de grossesse ?

M14 : Non, ça ne me dit rien.

E : Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant ?

M14 : Qu'elle ait de l'expérience, qu'elle puisse répondre à mes questions et qu'elle la soigne si elle est malade et tout ça.

E : Et donc vos questions sont plutôt de quel ordre ?

M14 : Je ne sais pas. Par exemple, si j'ai des questions, si elle est malade ou si je me pose des questions sur sa santé.

E : Donc c'est quelle sorte de conseils que vous recherchez ?

M14 : Tout, toutes sortes de conseils comme c'est ma première.

E : Qu'est-ce-que vous attendez en particulier des visites systématiques, des visites obligatoires de votre enfant ?

M14 : Je ne sais pas…

E : Et qu'est-ce-que vous attendez en particulier lors des consultations pour les maladies de votre enfant ?

M14 : … … Je ne sais pas… … Je ne sais pas répondre à la question.

E : Quels sont les critères sur lesquels vous allez choisir le médecin qui va suivre enfant de 0 à 2 ans ?

M14 : Ben, je ne sais pas. Je vais peut-être me renseigner, voir lequel est le mieux, peut-être voir lequel est le plus proche de chez moi aussi.

E : D'accord. Vous allez vous renseigner auprès de qui ?

M14 : De ma belle-famille et de ma famille aussi.

E : Et sur quels critères avez-vous choisi entre pédiatre et médecin généraliste ?

M14 : Pédiatre, c'est plus pour les bébés, donc je pense que ce serait mieux un pédiatre, quoi.

E : D'accord. Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? ... Vous étiez suivis par qui?

M14 : Par un médecin

E : Médecin ?

M14 : Un médecin traitant.

E : D'accord. Comment ça se passait, quels en sont vos souvenirs ?

M14 : Ce se passait bien, j'ai toujours le même.

E : D'accord. Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer votre choix pour le suivi de votre enfant ?

M14 : Non. Après, j'ai mes propres choix. Je préfère un pédiatre.

E : Alors, là, on a parlé de vos attentes. Maintenant, on va parler un petit peu du rôle des différents professionnels dans la santé de l'enfant et de ce que vous en pensez. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M14 : Qu'il la soigne, qu'il me dise quoi lui donner quand elle est malade, quoi faire. Plus quand elle est malade.

E : Selon vous, quels sont les points positifs et les points négatifs d'un suivi par le médecin généraliste ?

M14 : Ben, points négatifs, c'est que les médecins généralistes, ils font de tout. Points positifs, je ne sais pas. Peut-être qu'ils auraient plus d'expérience, mais je ne pense pas. Les pédiatres, c'est pour les bébés. Enfin, moi, c'est ce que je pense.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M14 : Alors là… Moi, il est toujours venu chez moi, alors je…

E : D'accord. Est-ce-que vous avez eu des échos autour de vous des consultations de jeunes enfants par le médecin généraliste ? Qu'est-ce-qui se dit autour de vous ?

M14 : Je crois que tous ceux que je connais qui ont eu des enfants, ils ont été voir un pédiatre.

E : D'accord. On va parler du pédiatre. Selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M14 : Ben, la soigner toujours, puis toujours me renseigner aussi.

E : Par rapport au médecin généraliste, qu'est-ce qu'il va faire de différent ?

M14 : Ben, je pense qu'il va plus répondre à mes questions.

E : OK. Selon vous, quels sont les points positifs et les points négatifs d'un suivi par le pédiatre ?

M14 : Ben, les points positifs c'est que c'est son métier, les bébés c'est son truc. Les points négatifs, je ne sais pas. J'ai pas encore eu l'occasion.

E : Et qu'est-ce qu'il se dit autour de vous les consultations de jeunes enfants par le pédiatre ?

M14 : Ben, positif. Le pédiatre, j'en n'ai jamais entendu de mal.

E : OK. Selon vous, quels sont les rôles et la place de la PMI dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M14 : C'est plus pour répondre aux questions, je pense, la PMI. Qu'ils nous aident. Je pense qu'ils répondent plus à nos questions parce qu'elle est venue hier la femme et elle disait plus « Si vous avez des questions, appelez », tout ça. Je pense que c'est plus des conseils.

E : D'accord. Vous pensez aller à la PMI ?

M14 : Ben, je pense, vu que c'est ma première, je me poserai sûrement des questions, c'est sûr.

E : Alors, selon vous, quels sont les points positifs et négatifs d'un suivi par la PMI ? Est-ce-que vous en avez entendu parler ?

M14 : Je n'ai pas entendu parler de la PMI avant, donc…

E : OK. Selon vous, quels sont les rôles de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M14 : Ben, les rôles de soigner aussi, les maladies, avec tous les tests qu'ils font aujourd'hui, on est sûr, on est sûr.

E : Vous pensez y aller dans quelles circonstances avec votre enfant ?

M14 : Ben, si vraiment c'est quelque chose de grave, une forte température, une chute ou un truc comme ça.

E : D'accord. Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi de l'enfant jusque deux ans ?

M14 : Alors là…

E : Est-ce qu'il y a des choses pour le moment qui vous paraissent compliquées…

M14 : Ben je trouve qu'ils ne viennent pas assez souvent la voir. Parce qu'ils sont venus une fois dire qu'elle avait un début de jaunisse mais ils ne m'ont pas dit plus, en fait.

E : Et quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque 2 ans par le médecin généraliste ?

M14 : Alors là…

E : Qu'est-ce-que vous souhaiteriez améliorer pour aller voir plus souvent le médecin généraliste, qu'est-ce-qui vous bloque ?

M14 : Je ne sais pas. J'en sais rien.

E : D'accord. A partir de quel âge vous envisagez d'aller voir le médecin généraliste avec votre enfant ?

M14 : Moi, je pense vers 4-5 ans, histoire de ... Enfin, elle sera déjà un peu plus grande, ce sera plus un bébé.

15. Entretien 15

E : Enquêteur
M15 : Mère 15

E : Quels sont les professionnels de santé à qui vous envisagez de confier la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M15 : Un pédiatre, je pense, puis après le médecin généraliste. Elle va voir un ostéopathe vendredi. Après, je ne sais pas. Sage-femme aussi qui va venir les premiers jours à la maison pour nous aider, pour nous accompagner. Je trouve ça très rassurant, la sage-femme. Même, déjà, la préparation à l'accouchement, tout ça, c'est vraiment très, très intéressant. Et je trouve qu'elles ont un contact très humain qui est vraiment bien, donc je pense que ça me rassurera aussi pour le retour à la maison de l'avoir. Et puis… Voilà.

E : Alors, avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé, concernant le choix du professionnel ?

M15 : Non, pour l'instant… En fait, je ne sais même pas encore quel pédiatre j'irai voir, j'avoue. Non, c'est juste en parlant autour de nous. Mais, c'est vrai que même le médecin, moi, c'est un médecin, que j'avais, de famille, mais c'est à 20-25 minutes de chez moi donc je vais aussi changer de médecin pour la petite pour que ce soit plus près mais je ne sais même pas encore où je vais aller.

E : Est-ce-que vous aviez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M15 : Alors, entretien précoce, c'est-à-dire avec quel professionnel ?

E : Alors, ça dépend, ça peut être la sage-femme, le médecin généraliste…

M15 : J'ai fait l'entretien individuel mais c'était dans le cadre de la préparation à l'accouchement, avec la sage-femme.

E : Oui, c'est ça.

M15 : Ca faisait partie des 8 séances. J'en ai pris une en individuel. On a fait un entretien, on a parlé surtout de la grossesse. On a bien parlé avec la sage-femme. On a soulevé tous les points que je voulais mais il n'y avait rien de médical.

E : Le papa était présent ?

M15 : Non, non, j'étais toute seule.

E : Est-ce-que, lors de cet entretien, vous avez parlé du suivi après la naissance ?

M15 : Non, du tout. En général, c'était beaucoup plus avant la naissance. C'était les questions que je me posais pendant la grossesse.

E : OK. Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

M15 : Moi, j'aime bien le côté humain, la proximité, c'est vrai que certains professionnels sont très froids, très distants et, ça, je me dis, avec les enfants, ça passerait mal si c'était le cas. Evidemment, après, c'est tout ce qui est professionnalisme. Mais, c'est vrai que le côté humain, j'y attache beaucoup d'importance. La prise de contact, tout ça.

E : Alors, quelles sont vos attentes lors des visites systématiques mensuelles de votre enfant ?

M15 : Alors, là, je ne sais pas du tout parce que j'imagine que c'est le suivi médical,

mais je ne sais pas du tout ce qu'ils sont censés faire. Je ne sais pas pour l'instant… J'imagine que ça va être des choses assez classiques pour le suivi d'un enfant mais c'est vrai que… J'imagine qu'on va peser, mesurer, écouter si tout va bien. Et puis, je pense qu'à ce moment-là j'aurai des questions à poser avec l'expérience sur le terrain mais, pour l'instant, c'est vrai que je ne me suis pas encore trop posée les questions pour les entretiens qui vont arriver.

E : D'accord. Quelles sont vos attentes pour les consultations pour les maladies aiguës de votre enfant ?

M15 : Alors, qu'on me donne la solution. Si ça ne va pas, qu'on me donne le bon médicament. Et puis qu'on me rassure aussi parce que j'imagine qu'il y a des choses, comme par exemple la gastro, pour les enfants, il faut faire attention. Enfin, essayer aussi de me donner des conseils et pas non plus s'affoler trop vite. Mais, voilà, je pense qu'il y a aussi le côté de la discussion pour rassurer les parents. Soigner l'enfant évidemment.

E : OK. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous allez choisir le médecin qui va suivre votre enfant jusque deux ans ?

M15 : Alors, je pense que, déjà, quand je vais le trouver, je vais essayer de voir par le bouche-à-oreille aussi. Essayer de voir autour de moi. Bon, il y a la proximité géographique, c'est évident, parce que quand on a un petit bout'chou, on n'a pas envie de faire trop de route. Et puis, essayer d'entendre des échos d'autres personnes. Et je pense que c'est important... On m'a dit éventuellement de me retourner vers la PMI qui pourrait me conseiller éventuellement des professionnels. Donc je verrai… Je pense que ça c'est important. Je ne pense pas que je prendrai le premier numéro sur Internet.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix d'aller voir un pédiatre ?

M15 : Après, c'est les amis, la famille proche, c'est dans la discussion, avec les expériences des autres qui nous poussent à nous diriger vers ces professionnels de la santé.

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre propre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer sur votre choix ?

M15 : Non, parce que c'est vrai que je n'ai pas eu trop de problèmes en étant enfant et je ne me rappelle même plus si j'ai eu un pédiatre ou pas, je vous avoue.

E : D'accord. Donc, là, on a parlé de vos attentes. Maintenant, on va parler de chaque professionnel, de ce que vous en pensez. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M15 : Alors, ça, c'est une bonne question parce que c'est les questions que je me suis posée à vrai dire. Entre « Est-ce-que un médecin, ça suffit ? » parce qu'on peut en effet être, euh, bien s'entendre avec son médecin généraliste et je pense qu'ils sont tout à fait à même à s'occuper d'enfants. Maintenant, il y a des spécialistes aussi donc… Euh, j'imagine qu'on va plus facilement voir le médecin pour tout ce qui est maladies. On va voir le pédiatre pour – enfin, je ne sais pas la fréquence – mais peut-être à des moments plus planifiés et puis, le médecin, c'est le médecin qu'on va voir quand on sent qu'il y a quelque chose qui ne va pas bien et qu'on a besoin d'être rassuré. Ou on a besoin d'un truc contre la gastro ou je ne sais quoi. Mais je pense qu'il a une place importante, le médecin généraliste.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire,

d'après vous ou d'après ce que vous en avez entendu dire, quels sont les points positifs et les points négatifs ?

M15 : … Après, si je prends mon médecin, mon médecin personnel, mon médecin de famille, c'est une dame que je connais depuis longtemps, je sais qu'elle est… Enfin, c'est presque comme une maman, entre guillemets, très proche. C'est vrai qu'avec les petits, elle est super, ce côté contact, humain, tout ça, et je pense que la petite, elle serait vraiment rassurée dans ses bras et je pense qu'il n'y aurait pas de problèmes vis-à-vis de ça. Mais, après, le côté négatif, c'est qu'il y a beaucoup d'attente dans la salle d'attente. Mais, c'est vrai que je ne peux pas dire le côté négatif parce que c'est compliqué. Je lui fais confiance, donc je me dis qu'il n'y a pas de raison…

E : Alors, concernant le pédiatre, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant ?

M15 : Alors, justement, c'est une bonne question. Alors, je vais peut-être dire des énormités.

E : Non, non, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, c'est juste pour savoir ce que vous pensez.

M15 : Bon, alors, elle l'a eue ce matin. Elle a dit que tout allait bien, elle a bien écouté son cœur. Donc, voilà, je pense que c'est plus des choses planifiées, des visites des 1 mois, 2 mois. Je ne sais pas. Après, est-ce-que c'est aussi des vaccins, peut-être, ce genre de choses. … Parce que j'imagine que c'est vraiment des choses spécifiques à l'enfant à ces âges-là. Comme les vaccins, tout ça, c'est des choses à faire, j'imagine, les deux premières années aussi. Un suivi au niveau du carnet de santé aussi et puis les courbes, tout ça. J'imagine que c'est le pédiatre qui doit faire tout ça. Mais, là comme ça, je vois vraiment ça comme le médecin des enfants, donc…

E : Alors, d'après vous, quels sont les points positifs et négatifs d'un suivi par le pédiatre jusque 2 ans ?

M15 : Le côté positif, c'est qu'on a vraiment un spécialiste de l'enfant donc j'imagine qu'il détecte rapidement s'il y a quelque chose qui ne va pas.

E : D'accord. Alors, d'après vous, quels sont les rôles de la PMI dans la santé de l'enfant ?

M15 : Alors, je n'y suis jamais allée. C'est ma belle-sœur qui me parle de la PMI parce qu'elle avait besoin, elle, d'être rassurée, d'aller toutes les semaines le peser, donc c'est ce qu'elle faisait en y allant. Même pour tout ce qui était nourrice, tout ça, on lui avait conseillé. Elle avait trouvé quelque chose à proximité qui la rassurait parce qu'on lui a fourni beaucoup de conseils. Voilà, du coup, je m'en suis fait cette idée-là de la PMI. Je sais qu'il y en a une pas très loin. C'est vraiment la proximité.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M15 : Je pense qu'elles ont une grande place, les urgences. Oui, les urgences, je pense, surtout pour les enfants, il ne faut pas hésiter, donc je pense que c'est vraiment une place importante parce qu'avec des petits bouts comme ça on ne comprend pas trop ce qu'ils veulent. Et il ne faut pas hésiter, quitte à se rassurer. Oui, l'hôpital et les urgences, de ma propre expérience je n'ai jamais dû vraiment y aller, mais je pense que pour les enfants, je n'hésiterai pas. Si j'ai un doute ou si je vois qu'il y a quelque chose qui n'est pas normal et qu'on est dimanche ou qu'on est dans la nuit, on va aux urgences pour être sûr.

E : D'accord. Alors, avez-vous des suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

M15 : Alors, c'est difficile parce que, comme je n'ai pas d'expérience et que tout ça me paraît très abstrait pour l'instant, euh… Je ne pourrai pas vous répondre.

E : Pour le moment, c'est peut-être la place des différents professionnels qui vous paraît abstraite ?

M15 : Oui, voilà, c'est vrai qu'on est obligé de se faire une opinion par soi-même ou alors on se laisse guider aussi. Comme là, par exemple, on nous conseille d'aller voir l'ostéo, surtout que j'ai eu pour l'accouchement les forceps. Donc, voilà, c'est en écoutant les conseils de la sage-femme, tout ça, qu'on se fait une opinion, mais c'est vrai que pour l'instant je me laisse guider par les équipes de professionnels.

E : Est-ce que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque 2 ans par le médecin généraliste ?

M15 : Non, je ne pourrai pas vous dire.

E : A partir de quel âge, vous pensez aller voir le médecin généraliste avec votre enfant ?

M15 : C'est une bonne question, je me suis déjà posée la question d'ailleurs, parce que je me dis on va être de retour à la maison, on sait qu'on va avoir une sage-femme pour le 1er contact à la maison, pour voir si on a des questions. Et je ne sais pas alors, est-ce-que c'est eux, je ne sais pas, est-ce-que c'est l'hôpital après qui va nous dire il faudra prendre tel rendez-vous à tel moment, j'avoue je ne sais pas. C'est le flou, donc, c'est pour ça, elle ira peut-être voir mon médecin au début parce qu'il faut que je trouve un médecin, un pédiatre, ces gens que je ne connais pas encore et je ne sais pas à quel moment je vais le voir. Autant je le sais pour moi en tant que maman, les visites et tout ça, autant pour la petite puce, c'est le flou, je ne sais pas. J'imagine que je vais poser les questions ici, qu'on me donnera les réponses en sortant.

16. Entretien 16

E : Enquêteur
M16 : Mère 16

E : Quels sont les professionnels à qui vous envisagez de confier la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M16 : Elle va être suivie par son médecin traitant et par l'hôpital, si besoin, par des pédiatres.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou avec d'autres professionnels ?

M16 : Euh oui, mon médecin sait que je vais la faire suivre chez lui, je ne vais pas ailleurs. J'en ai déjà parlé avec mon médecin, elle sera suivie par lui.

E : Est-ce-que vous avez eu un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M16 : Non.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre votre enfant jusque 2 ans ?

M16 : Qu'elle sache, comment dire ça, qu'elle soit compétente déjà vis-à-vis de la petite. Qu'il soit présent si j'ai besoin, si la petite ne va pas bien, qu'il soit présent pour elle. Après, je cherche un suivi complet, quand même. Qu'on ne fasse pas, enfin, qu'on ne l'examine pas comme ça, on va dire du vite fait. Qu'il soit là pour elle. Qu'il soit bien encadré.

E : Qu'est-ce-que vous attendez lors des visites systématiques de votre enfant ?

M16 : Alors, moi, j'attends de tout. J'aime bien qu'on me dise son poids, sa taille, j'aime bien tout savoir, si ça va, si… J'attends qu'on me dise tout, tout, j'attends de tout savoir. Poids, taille, la croissance, qu'est-ce qu'ils font encore… J'attends qu'on me dise tout, comment elle va, s'il y a des soucis particuliers, je veux tout savoir en fait.

E : D'accord. Alors, qu'est-ce-que vous attendez en particulier lors des consultations pour les maladies de votre enfant ?

M16 : Si les examens sont bien faits. Je souhaite que les examens soient toujours faits pour savoir s'il y a des maladies.

E : Quand vous dites examens, vous voulez dire…

M16 : Ceux qu'on propose déjà ici, je sais qu'ici ils font déjà pour la mucoviscidose. Et c'est ce que j'attends, qu'on les fasse, on ne sait jamais.

E : Et, si elle malade, si elle fait de la fièvre…

M16 : Qu'il me la soigne.

E : D'accord. Quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

M16 : Ca a toujours été notre médecin de famille, il s'est toujours occupé de nous. Moi, ma mère, elle l'a eu depuis qu'on est toutes petites. Très performant, je veux dire, il s'est toujours bien occupé des bébés. Je le vois maintenant avec mon fils aussi, je n'ai jamais rien à dire, il fait toujours les examens qu'il faut. Je l'ai choisi parce que c'est le médecin de famille, plus pour ça.

E : D'accord. Est-ce qu'il y a certains facteurs ou des personnes qui ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du médecin ?

M16 : Ma famille. Après j'en ai parlé aussi avec mon conjoint et c'est un médecin qui nous convient tous les deux.

E : Et qui a été déterminant dans le choix de ce médecin ?

M16 : C'est moi.

E : Quelle est votre expérience personnelle avec ce médecin quand vous étiez petite ?

M16 : Super. J'ai jamais eu de souci avec lui.

E : Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer sur le choix du médecin ?

M16 : Oui, oui oui.

E : Alors, là, on a parlé de vos attentes concernant le suivi de votre enfant. Maintenant, on va parler de ce que vous pensez de chaque professionnel. Alors, selon vous quels sont les rôles et la place du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M16 : On va dire, tout. Son rôle, c'est d'être là pour l'enfant. Si vraiment il y a quelque chose qui ne va pas, c'est lui qui sera prévenu en premier. Qu'il soit là, je veux dire présent. Je sais que je peux le joindre à n'importe quel moment, il laisse toujours un numéro au cas où. C'est ce que j'attends de lui, qu'il soit là et présent pour la petite.

E : Que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire les points positifs et négatifs ?

M16 : Points positifs… Alors, déjà, les points négatifs, j'en ai pas parce qu'il a toujours été correct. En points positifs, il a toujours fait ce qu'il avait à faire, remplir les papiers correctement, prendre la taille correctement. J'ai pas de points négatifs. Je veux dire il fait son boulot, c'est…

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec le médecin généraliste ?

M16 : On a une bonne entente, on se parle, il me tutoie. C'est pas… Ça reste une très, très bonne entente.

E : D'accord. Et que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M16 : Super. Il aime bien. C'est vrai que mon fils, moi quand je vais chez le médecin, pas un pleur, rien, il les met à l'aise tout de suite, il nous met à l'aise.

E : Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du médecin généraliste ?

M16 : Toujours très complets. Moi, je suis satisfaite, il me donne toujours les renseignements que j'attends. Si ça ne va pas, il me donne toujours des petits papiers à lire. Enfin, c'est toujours très complet.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M16 : Il est équipé pour. Il vient de refaire justement son cabinet aussi pour ça. C'est parfait, je n'ai rien à dire.

E : OK. Alors, on va parler du pédiatre. Selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M16 : Il a un peu le rôle de tout. C'est lui qui vérifie l'avancement de l'enfant, s'il grandit bien, si tout va bien. Pour moi, il a un rôle important dans la santé de l'enfant.

E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les points positifs et négatifs d'un suivi par le pédiatre ?
M16 : Alors, mon premier, je ne l'ai pas fait suivre par un pédiatre, alors je ne saurai pas vous répondre du tout. Moi, je

sais que mon premier, il a été suivi par le médecin généraliste et, franchement, je ne saurai pas vous répondre.

E : D'accord. Il y a des raisons particulières pour lesquelles vous n'êtes pas allée chez le pédiatre ?

M16 : Non, enfin, la première fois, je suis allée chez le médecin traitant et il m'a proposée de suivre mon fils donc j'ai dit oui.

E : D'accord. Concernant la PMI, selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M16 : Je n'y suis pas allée non plus.

E : D'accord. Mais, est-ce-que vous savez un peu à quoi ça sert ?

M16 : Je sais que… Enfin, dans ma famille, ils y allaient pour peser l'enfant, le mesurer, voir s'il ne fallait pas changer le lait, *et cætera*. Je ne suis pas au courant plus que ça. Je n'ai pas fait suivre mon fils non plus là-bas.

E : OK. Quels sont les échos que vous avez eus de la part de votre famille ?

M16 : Ah, que c'était super, que c'était aussi complet que chez le médecin, que c'était soit l'un, soit l'autre. Il n'y avait pas de différences pour eux.

E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M16 : Ses rôles ?

E : Quand est-ce que vous pensez aller aux urgences avec votre enfant ?

M16 : Ah, s'il y a forte température, si elle se blesse. Je sais que c'est tout de suite les urgences, je ne cherche pas midi à quatorze heures. On vient ici tout de suite.

E : Alors, quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

M16 : Je ne saurai pas vous dire. Tout me convient, je ne suis pas quelqu'un de difficile. Non, pour moi, ça va, pour l'instant je ne vois pas de changements.

E : Et quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans par le médecin généraliste en particulier ?

M16 : Ah, qu'il soit équipé pour. Enfin, il est équipé pour mais qu'il y ait quand même un peu plus d'équipement pour les bébés, je veux dire. Après, je vois, pour les enfants de l'âge de mon fils, 1 an 1/2, 2 ans, ça va. Mais pour les tout petits bébés, je trouve que c'est pas… Il a la balance, il a de quoi le mesurer, après le bébé, il est posé sur un coussin, je veux dire, c'est pas… Pour moi, c'est pas comme l'hôpital où je me dis… A part ça… Un peu plus d'équipement, je trouve, pour les nourrissons.

E : D'accord. Est-ce qu'il existe une différence de suivi entre l'aîné et X ?

M16 : Non. C'est pareil.

E : Vous étiez allée à l'hôpital aussi ?

M16 : Oui.

E : C'était un pédiatre ?

M16 : Ici ?

E : Pour l'aîné ? C'était un pédiatre que vous alliez voir à Lille ? C'était pour le stridor ?

M16 : Je l'ai juste fait suivre à Lille pour ça, parce qu'ici, ils étaient pas équipés pour, parce qu'il a dû passer une fibroscopie. Juste pour le stridor. Après, c'est resté le médecin généraliste.

17. Entretien 17

E : Enquêteur
M17 : Mère 17
P17 : Père 17

E : Quels sont les professionnels de santé à qui vous allez confier le suivi médical de votre enfant jusque 2 ans ?

M17 : Médecin traitant.

E : D'accord. C'est tout ?

M17 : On n'a plus de pédiatre sur Douai.

P17 : On n'a plus de pédiatres dans la région. C'est peut-être la question qu'il faut se poser aussi au niveau du Gouvernement. On n'a pas assez de pédiatres.

M17 : Donc, là, ce sera… Oui, si on n'a pas besoin de plus, ce sera vraiment s'il n'y a pas de problèmes de santé, on ira voir que le médecin traitant.

E : OK. Alors, avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou un autre professionnel de santé, concernant le choix du professionnel ?

M17 : Non. Si, on lui a dit, tout au début de ma grossesse, c'est lui qui m'a prescrit ma prise de sang. Je lui ai dit que c'est lui qui allait le suivre. Mais, bon, pas plus que ça, il le sait de toute façon.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M17 : C'est-à-dire ?

E : C'est un entretien psycho-social, ce n'est pas médical, ça dure au moins une demi-heure, trois quart d'heure.

M17 : Non, ça ne me dit rien.

E : D'accord. Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque 2 ans ?

P17 : Déjà, c'est d'avoir acquis toutes les compétences nécessaires pour faire le suivi médical nécessaire jusqu'à son âge de deux ans, on va dire.

M17 : Oui, c'est ça, mais quelles compétences aussi tu recherches ?

P17 : Ben, les compétences, ça veut dire tout ce qui est

M17 : Ben, médical et autre. Tout ce qui est alimentation, euh, après, un bon relationnel, mais ça… Un bon relationnel avec les parents, avec l'enfant. Le reste… Voilà, on ne lui en demande pas beaucoup plus que ça, quoi. C'est vrai qu'au début il le voit souvent, mais après, bon, voilà, quoi.

E : OK. Est-ce-que vous avez des attentes particulières lors des visites systématiques de votre enfant ?

M17 : Pas vraiment. Enfin, pour la première, moi, ça me rassurait d'avoir des conseils du pédiatre sur la nourriture, sur l'alimentation et tout. Mais sinon, je n'avais pas d'attentes particulières.

P17 : Il y a toujours une différence entre un enfant qui naît en bonne santé et un enfant, bien sûr, qui a une santé différente. C'est peut-être là où il faut poser les questions. Maintenant, nous, on n'a pas eu ce problème-là.

M17 : On n'a pas eu de soucis particuliers.

P17 : Donc on ne sait pas ce que les autres parents peuvent attendre.

E : Non, c'est vraiment vous.

M17 : Oui, c'est vraiment nous. C'est vrai que, moi, j'attendais peut-être, c'est vrai que j'avais des fois quelques questions mais c'est jamais, euh, des… C'était pas des inquiétudes, c'était des questions vraiment

P17 : Par rapport aux voyages dans un pays étranger. Est-ce-que l'enfant, il doit être vacciné contre quelques maladies à risque dans mon pays d'origine. C'était juste ça, mais les réponses, elles étaient toujours fournies.

E : OK. Est-ce-que vous avez des attentes particulières lors des consultations pour des maladies aiguës, comme de la fièvre par exemple ?

P17 : Après, s'il y a des fascicules pour qu'on soit *bien* informés de cette maladie pour savoir bien la traiter également, ce serait toujours un plus. Mais, ça, ce n'est pas le médecin qui le fait normalement, c'est le Ministère de la Santé Publique qui doit être en charge de *ça* parce que le médecin, il ne peut pas tout faire et il ne peut pas, lui, en terme individuel, on va dire, se faire procurer des livres

M17 : Puis, c'est bon, moi, je. A partir du moment où il soigne bien l'enfant et que ça se passe bien, je n'ai pas d'autres attentes que ça.

E : OK. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant jusque deux ans ?

M17 : C'est le mien.

P17 : Non, puis il n'y avait pas de pédiatre, déjà, aussi.

M17 : Non, mais au départ on avait un pédiatre mais il est parti en retraite donc on s'est rabattus sur le médecin, mon médecin traitant. Enfin, c'était le mien avant que notre enfant naisse.

E : D'accord. Est-ce qu'il y a certains facteurs ou certaines personnes qui ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du médecin ?

M17 : Non, ça me paraissait logique que ce soit lui, surtout qui l'avait déjà vue pour autre chose. Donc, non, c'était la logique, on n'a pas eu d'influence. Comme c'est le médecin, ça me paraissait logique, il la connaissait déjà. Puis, bon, la pédiatre, elle m'avait conseillé d'aller sur Liévin et tout, mais bon, c'est trop loin, quoi. Ben non, mais Liévin ou Lens, c'est pas possible, quoi. Avec un nouveau-né…

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Par qui étiez-vous suivis et comment ça se passait ?

M17 : Moi, j'étais suivie par un pédiatre, mais j'ai changé parce que j'ai déménagé. Des souvenirs, j'en ai pas vraiment. J'ai toujours été suivie depuis la naissance, j'ai toujours été vaccinée en temps et en heure. Je n'ai jamais eu de souci particulier.

E : Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer sur votre choix du professionnel ?

M17 : Euh, je ne sais pas. Non, peut-être pas. Ben, oui, après c'est une question de confiance, je pense. Oui, c'est le médecin de famille donc on le garde. Et toi ?

P17 : Moi, j'ai pas vraiment (mot non compris) pour dire. C'est une question délicate parce que j'en avais pas de médecin traitant.
M17 : En Tunisie, oui, tu n'as pas.

P17 : Après, en termes de connaissance, je sais que j'ai fait tous mes vaccins, ce qui est écrit dans mon carnet de santé, tout ça. Mais, je n'ai pas beaucoup plus

d'informations à vous fournir parce que les choses sont beaucoup plus différentes dans mon pays qu'ici en France.

E : D'accord. OK. Donc, là, on a parlé de vos attentes. Maintenant, on va parler de chaque professionnel susceptible d'intervenir, ce que vous en pensez et leur rôle.

M17 : D'accord.

E : Selon vous, quels sont les rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M17 **:** Euh, ben, un rôle – à ton avis – qui peut nous conseiller éventuellement. Qu'il fasse le suivi des vaccins, voilà ce qu'on attend de lui. Bon, quand il y a des problèmes. Mais, à part ça…

P17 : Qu'il réponde à … Attentes des parents, ça veut dire, si l'enfant est un peu malade et tout ça, qu'il a toutes les compétences nécessaires, bien sûr, pour le soigner, qu'il soit, comment dire, au point sur tout ce qui est vaccinations et tout ça, parce que, c'est vrai, c'est toujours important pour l'enfant, tout ça, pour sa vie professionnelle ou pour l'école, parce que ça pose des problèmes pour les enfants qui n'ont pas réussi à avoir tous leurs vaccins. Euh, bien sûr, après, c'est une question de confiance partagée, que ce soit entre les parents et le médecin. Voilà. Que ce soit une atmosphère, je ne vais pas dire familiale non plus, mais que ce soit une atmosphère qui tourne autour de la confiance.

E : D'accord. OK. Alors, que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par le médecin généraliste, c'est-à-dire les points positifs et les points négatifs ?

M17 : Les points positifs, c'est qu'on se connaît parce qu'on se connaît bien, il connaît bien l'enfant parce qu'il le voit régulièrement. Le point négatif, c'est qu'il n'est pas spécialiste des enfants donc peut-être qu'il ne pourra peut-être pas répondre.

P17 : C'est pas un pédiatre.

M17 **:** Oui, voilà. Donc il ne pourra peut-être pas répondre à certaines questions aussi bien que pourrait le faire un pédiatre, par exemple sur l'alimentation, peut-être, ce genre de choses. Il n'a peut-être pas l'habitude.

P17 : Je pense quand même qu'un généraliste, c'est quelqu'un qui est passé par toutes les médecines en général.

M17 : Oui, mais c'est pas sa spécialité donc il y a peut-être des choses… Enfin, nous, comme l'enfant n'a pas de problème particulier, ça ne pose peut-être pas de problème, mais, après, s'il y a des maladies qui se déclarent peut-être un peu plus… Là, c'est spécifique, c'est pour ça que nous…

P17 **:** Juste un truc, c'est par rapport à l'urgence des choses, parce qu'un pédiatre, c'est normalement juste pour les enfants, donc en termes de rendez-vous, si l'enfant il tombe malade, un jour on a besoin d'un rendez-vous d'urgence, c'est ça peut-être la question qui peut déranger.

M17 : Oui, il n'y en a pas.

P17 **:** Faut vraiment attendre parce que actuellement le médecin traitant il a un carnet de connaissances qui est vraiment assez rempli, donc c'est ça la petite question qui peut peut-être être un petit peu embêtante pour les parents.

M17 **:** De quoi ?

P17 **:** Ben, que le médecin ne soit plus accessible tout de suite.

M17 **:** Oui, mais bon, de toute façon, maintenant, ils ne sont plus accessibles tout de suite, même le médecin traitant, maintenant.

E : (au papa :) Vous, vous parliez plus du pédiatre ou du médecin généraliste ?

P17 : Généraliste, moi, je parle.

M17 : Même le pédiatre, je veux dire, pour avoir un rendez-vous…

P17 : Après, moi, je parle du généraliste, parce que le pédiatre pour moi, je pense que c'est spécialement pour les enfants, après, je ne sais pas…

M17 : Oui, mais même au niveau de l'accessibilité, je veux dire, c'est pareil, le rendez-vous, tu ne l'as pas tout de suite non plus, quoi. Il y en a de moins en moins donc forcément… Mais je pense que ça peut être ça le truc qui… C'est qu'il n'est pas vraiment spécialiste, donc, du coup, voilà, quand un enfant n'a pas de souci particulier, c'est bien, mais c'est vrai qu'après peut-être si jamais il déclare une maladie ou des choses comme ça, peut-être qu'on se tournera vers un pédiatre, mais c''est tout quoi.

E : OK. Alors, que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec votre médecin généraliste ?

P17 : Super bien.

M17 : Impeccable, oui.

E : Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

P17 : Pareil, ça va dans le bon sens également. C'est vrai que les enfants sont un peu réticents envers les médecins toujours.

M17 : Mais, ça se passe bien. Il les met en confiance. La dernière fois qu'elle est allée, bon, la dernière fois, c'était ma mère qui est allée, elle m'a dit qu'elle était sage comme tout. Ca se passe super bien. Elle le connaît maintenant, donc ça va bien.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M17 : Le suivi des vaccins, le suivi en général, de toute façon. Son suivi vaccinations, alimentation, conseils avec les parents. Voilà, c'est son rôle. Nous rassurer aussi sur la santé, sur comment soigner, comment alimenter. Voilà.

E : Et que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par le pédiatre ?

M17 : Il n'y en a plus. J'en ai plus parce qu'il n'y a pas de pédiatre.

E : Mais quand vous l'aviez ?

M17 : C'était, pff, ça allait. Il n'y a jamais eu de… Il n'y a pas trop de relation de confiance, par contre, parce que c'est une personne qu'on voit très peu. Et puis, c'est assez rapide en plus. Mais, bon, ça s'est bien passé. Mais rien de transcendant, quoi. C'était pas… Ça ne s'est pas… Mais, bon, ce n'est pas ce qu'on recherche non plus, quoi. Après, voilà.

E : Et que pensez-vous de la relation du pédiatre avec votre enfant ?

M17 : Elle n'a jamais aimé aller chez le pédiatre mais c'est parce qu'elle n'aimait pas être touchée. Mais, ça allait, elle faisait bien son travail.

E : Et que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous receviez de la part du pédiatre ?

M17 : C'était bien.

P17 : C'était bien mais c'était le standard, quelque part aussi. C'est ce qu'un médecin te répond. Je pense que tout pédiatre

M17 : Oui, on pose les mêmes questions. *(pleurs du bébé)*

E : OK. Selon vous, quels sont les rôles de la PMI dans la santé de l'enfant jusque

deux ans ?

M17 : Je ne sais pas trop parce que je ne fais pas appel à la PMI, donc…

E : Mais, est-ce-que vous savez à quoi ça sert ?

M17 : C'est un groupement d'assistantes de puéricultrices, des choses comme ça, qui nous aident aussi pour l'enfant, des choses comme ça, c'est ça. Pour rassurer les parents aussi, pour… Ouais, ouais, mais non, je n'y vais pas alors je ne m'y intéresse pas trop.

E : Et qu'est-ce-qui vous bloque pour aller à la PMI ?

M17 : Parce que justement la dame elle est passée cette semaine pour me dire qu'elle était disponible et tout. Mais, c'est pas que ça me bloque, mais, quand j'ai eu ma fille, il y a une dame qui est venue à la maison mais ça ne m'a rien apporté en fait. J'avais des problèmes d'allaitement des choses comme ça et quand j'ai dit que j'avais pas de lait, tout ça, elle m'a dit « vous savez, il faut rester allongée tout le temps, il faut boire beaucoup d'eau ». Oui, mais j'ai besoin de bouger, moi, rester allongée toute la journée et ne rien faire, c'est pas mon tempérament. Donc c'est pour ça, elle me disait « vous n'avez pas de lait parce que vous êtes pas reposée » et tout donc, en fait, ses conseils ne m'ont pas servi, en fait. Je savais déjà tout ça. Et elle n'est venue qu'une fois et je n'ai pas eu besoin, quoi. Je suis assez entourée, j'ai une maman, j'ai tout ça, donc, oui, j'ai une maman, donc si j'ai des questions, puis j'ai un pédiatre, j'ai un médecin traitant. Donc la PMI, ça ne m'apporte rien de plus, en fait. Peut-être que si j'avais été toute seule, dans une ville que je ne connaissais pas ou des choses comme ça, mais là, ça va, quoi.

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? Dans quelles circonstances vous y allez ?

M17 : Pour les urgences, justement. Par exemple, ma fille, un soir, quand elle avait quinze jours, elle arrêtait pas de pleurer, c'était ses coliques et je n'arrivais pas à la calmer donc je suis venue ici et ils l'ont pris un peu en charge. Bon, elle n'avait rien de grave, mais, voilà, c'est peut-être aussi pour

P17 : Un rôle de rassurance aussi

M17 : Voilà, je ne savais pas quoi faire. Je savais que c'était pas grave, mais il y a des moments, on se sent un peu démunie et du coup on se dit... Et comme elle était constipée je me suis dit peut-être qu'il y a quelque chose de vraiment grave qui est coincé, je ne savais pas trop. Je n'arrivais pas à la calmer ce jour-là alors que les autres jours j'arrivais à le faire, alors je suis allée aux urgences. Mais, c'est tout, quoi. Une autre fois aussi on l'a emmenée parce qu'elle avait beaucoup de fièvre.

P17 : Non.

M17 : Je crois que si, une fois. Mais je crois que c'est vraiment en cas d'urgence. C'était le soir. C'est vrai que les urgences, j'irais peut-être plus facilement le soir ou quand

P17 : Vu la nature de mon travail, également, c'est vrai que des fois le soir elle va être toute seule et je ne suis pas là un petit peu pour essayer de prendre le relais, donc dans ces cas-là, ça peut être urgent de venir ici.

E : D'accord. Alors, est-ce-que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

P17 : Personnellement, non, c'est déjà bien comme ça.

M17 : Nous, ça s'est toujours bien passé donc c'est vrai qu'on n'a pas… Enfin, si, manque de personnel, manque de pédiatres, mais ça c'est pas nouveau, je crois qu'il n'y a pas que la pédiatrie qui a

ce problème-là. Voilà, je crois que c'est dommage quand même parce que sur Douai, il y a trois pédiatres, je crois, ils ont tous plus de 70 ans et puis, moi, elle m'a dit « J'ai personne pour reprendre le cabinet » donc c'est quand même malheureux.

E : D'accord. Et quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi des enfants de moins de deux ans par le médecin généraliste ?

P17 : Là, ce sera notre première expérience pour le médecin généraliste avec notre enfant parce que pour X c'était avec un pédiatre jusque l'âge de deux ans. C'est à la suite de sa retraite qu'on est passés au médecin traitant.

M17 : Oui, mais elle avait déjà fait tous ses vaccins et tout.

P17 : Donc, là, ce serait la première fois que ce serait avec le médecin généraliste.

18. Entretien 18

E : Enquêteur
M18 : Mère 18
P18 : Père 18

E : Quels sont les professionnels de santé à qui vous allez confier le suivi de votre enfant jusque 2 ans ?

M18 : Alors, c'est le médecin généraliste et je vais à la PMI quand ils sont petits.

E : D'accord. Alors, avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé, concernant le choix du professionnel ?

M18 : Euh, pas spécialement, voilà, c'est…

E : Est-ce-que vous avez bénéficié d'un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M18 : Non.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part du professionnel qui va suivre votre enfant jusque 2 ans ?

M18 : Euh, je vais dire du bon sens, enfin, je ne cherche pas le médecin qui va m'expliquer des trucs euh… Pour moi, un enfant, ça reste assez naturel, pas des médicaments à tout va ou des trucs… Donc, c'est pour ça qu'avec mon généraliste ça passe très bien parce que je sais que… Voilà, c'est… Bon, peut-être que des fois c'est pas assez, mais la plupart du temps, voilà, c'est juste… qu'on ne cherche pas à me paniquer sur des choses… Enfin, même si ce n'est pas « chercher »… C'est plus ça. Pour moi, tant qu'il n'y a pas de problème, il n'y a pas de raison de compliquer les choses.

P18 : C'est bien résumé.

E : Quelles sont vos attentes pour les visites systématiques de votre enfant ?

M18 : Je n'ai pas vraiment d'attentes. C'est plus… Oui, être sûre que tout va bien, mais euh, après, c'est plus répondre à des questions que j'ai de temps en temps. Mais, en fait, je ne me pose pas tellement de questions, donc c'est plus…

P18 : C'est vrai qu'on a de la chance, elles sont relativement en bonne santé, donc finalement on n'a pas trop de questions. Après, quand ce sont les visites dites obligatoires, oui, on aime bien savoir, connaître le poids, l'évolution, savoir si c'est normal, entre guillemets, ou pas, l'évolution. Après, c'est vrai qu'on n'a pas véritablement de bonnes questions vu qu'elles sont toutes en bonne santé. Et donc tant mieux.

E : D'accord. Au niveau relationnel, vous recherchez des choses particulières ?

M18 : Que je recherche, non, mais il y a une chose que je ne recherche pas, c'est plutôt… Enfin, avec *un* médecin de PMI, enfin, la première, c'est vrai qu'elle a un IMC un peu fort mais elle avait 2 ans ½ je crois, quand elle m'a fait 20 minutes de… un peu de morale sur « Il ne faut pas lui donner de coca ni de saucisson ». Je fais « Mais, je crois qu'elle n'a jamais mangé de saucisson ni de coca », enfin c'était le truc… C'était plus des jugements, parce que les médecins de PMI, c'est pas forcément ceux qui nous connaissent. Et je l'avais un peu mal pris. Parce que, oui, l'aînée, elle faisait 4 kg et elle a continué sur la courbe, et bon, elle est un peu au-dessus, mais elle est en pleine forme, elle mange normalement, elle mange de tout et… C'était plus l'*a priori* de « Elle est un peu grosse donc c'est que vous lui donnez

mal à manger » et je l'ai un peu mal pris, surtout que… La PMI, c'est des portes ouvertes, c'est un peu la façon de faire qui était… Enfin, c'était une médecin, je ne l'ai pas revue, donc c'est pas…

E : D'accord. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant jusque 2 ans ?

M18 : C'est mon généraliste. C'est vraiment juste une question de connaître et de confiance.

P18 : De confiance, oui.

M18 : Pour la première, j'avais essayé d'appeler un pédiatre parce que, bon… et puis c'était des rendez-vous dans 6 mois, pff. Je ne comprenais pas, il fallait prendre rendez-vous, enfin, avoir des suivis tous les mois, et puis on ne pouvait pas avoir de rendez-vous. J'ai fait « Bon, c'est pas grave ». Voilà, c'était plus simple… Tant qu'il n'y a pas de problème, il n'y a pas de raison d'aller voir…

P18 : La confiance, puis, oui, la facilité avec le médecin traitant, on se connaît, on a confiance. En cas de besoin, si on l'appelle, il est tout de suite disponible. Donc peut-être aussi une disponibilité qui est importante.

M18 : Oui, c'était ça, ne pas avoir à penser six mois à l'avance de prendre un rendez-vous et puis, quand elle est malade, je ne vais pas appeler six mois à l'avance, c'est normal.

E : OK. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du médecin généraliste ?

M18 : Je pense que c'est une question culturelle. Dans ma famille, on a toujours été voir que des médecins généralistes. Je n'ai pas souvenir d'avoir vu un pédiatre ou ma mère emmener les frères et sœurs chez le pédiatre. Donc c'est plus, voilà… C'est comme quand on me demandait pour l'allaitement, non, pour moi, j'ai toujours vu faire ça, donc je le fais, voilà.

E : D'accord. (Au papa :) Et vous-même, vous étiez suivi par qui lorsque vous étiez enfant ?

P18 : Le généraliste, également.

E : (Au papa :) Vous pensez que ça a pu influencer aussi sur votre choix ?

P18 : Je pense, oui, oui forcément, naturellement, vu qu'en étant enfant, on a été suivis par le généraliste, pour moi, c'était tout naturel, en fait, je n'ai même pas vraiment pensé aux spécialistes, c'est…

E : D'accord. Donc, là, on a parlé de vos attentes sur le suivi. Maintenant, on va parler de chaque professionnel susceptible d'intervenir dans la santé de l'enfant, de leurs rôles et de ce que vous en pensez. Alors, selon vous, quels sont les rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M18 : Suivre que tout se déroule bien. Il connaît *mes* antécédents, les frères et sœurs, donc il sait un peu ce qu'il y a dans la famille, essayer de détecter peut-être s'il y a un truc. C'est vraiment le suivi général et détecter s'il faut aller voir quelqu'un.

P18 : Nous diriger vers les spécialistes vraiment s'il détecte une anomalie.

M18 : S'il le juge nécessaire.

E : D'accord. Alors, que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par le médecin généraliste, c'est-à-dire les points positifs et négatifs ?

M18 : Eh bien, les points positifs, c'est simple, c'est… Il ne cherche pas midi à quatorze heures. Points négatifs, peut-être que, des fois, je pose une question et il n'a pas forcément la réponse parce que c'est

pas non plus, enfin, il voit beaucoup d'enfants mais c'est pas… Donc généralement, c'est un peu des réponses de grand-mères ou d'aller redemander conseil, mais, après, c'est pas… C'est plus ça.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec le médecin généraliste ?

M18 : Moi, c'est vraiment une question de… Voilà, quand je l'appelle, il sait qui sont mes filles, il sait que X, par exemple, la plus grande, a toujours des problèmes de bronchiolite et tout ça, que c'est un peu récurrent et il me donne un rendez-vous très vite, même si c'est entre-deux ou… Voilà, c'est un peu… En plus, comme c'est le médecin de toute la famille, enfin de mon côté, c'est… Je le connais depuis que je suis au collège et, enfin, voilà, c'est… C'est vraiment une connaissance, plus que… Quelqu'un à qui je n'ai pas de problème à poser une question, même qui a l'air bête.

E : Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M18 : Je pense que, oui, il est peut-être moins habitué aux enfants que d'autres médecins, mais après… Bon, ça va quoi, c'est pas non plus… Il faut leur apprendre aussi que le médecin, il ne va pas commencer à prendre des gants. Quand il faut regarder dans les oreilles, bah, c'est tout, on regarde dans les oreilles et je tiens la tête et elles apprennent.

E : D'accord. Et que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

P18 : Pas tout à fait adapté.

M18 : Peut mieux faire.

P18 : C'est vrai que c'est pas pensé.

E : A quel niveau ?

M18 : Bah, que ce soit dans la salle d'attente, je sais que chez certains médecins il y a des jeux ou des machins. Bon, là, il y a une table avec des magazines qui sont maltraités par les enfants mais sinon il n'y a rien de particulier, pourtant c'est tout neuf. C'est basique, quoi, il n'y a pas spécialement…

E : Plus au niveau de la salle d'attente ?

M18 : Oui, après dans la salle de consultation, il y a le coin pour les enfants.

P18 : Oui, là, tout est prévu.

M18 : Oui, c'est plus dans la salle d'attente. Même avec un rendez-vous, on attend et des fois, c'est un peu…

P18 : Oui, c'est à nous de prévoir.

M18 : Des petits bouts, euh, des fois, il faut un peu les tenir, ou bien les réflexions de la grand-mère à côté qui attend et qui dit « Il ne faut pas tout lui céder ». Bah, oui, mais, sinon, elle vous crie dans les oreilles.

P18 : Sinon, au niveau du cabinet, oui, que ce soit au niveau du tapis à langer ou …

M18 : Même les couches, ça m'est déjà arrivé qu'il y ait une couche sale, il avait des couches de rechange, pas forcément toutes les tailles mais on trouve toujours quelque chose qui va en attendant.

E : D'accord. Alors, on va parler du pédiatre. Selon vous, quels sont les rôles du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M18 : Pour moi, c'est vraiment, enfin, je le vois comme un spécialiste, c'est s'il y a quelque chose qui est hors, euh, hors

P18 : Hors compétence

M18 : Oui, hors norme ou…. On va plutôt aller voir le pédiatre. Ça nous est arrivé aux urgences, c'est vrai que c'était pas mal que ce soit quelqu'un de plus habitué aux enfants. Mais, après, pour moi, c'est vraiment quelque chose en cas de problème ou en cas de … Enfin, nous on n'a pas eu vraiment de problème, mais… je ne sais pas, enfin, il y a des enfants qui ont vraiment des grosses coliques, bon, si le médecin généraliste ne sait pas les traiter, je pense que c'est pas mal. Moi, oui, ça reste un spécialiste.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le pédiatre ? C'est-à-dire, d'après vous, quels peuvent être les points positifs et les points négatifs d'un suivi par le pédiatre ?

M18 : Les points négatifs, c'est que c'est vraiment difficile d'avoir un rendez-vous. Les points positifs, oui, c'est sûr, il est plus habitué aux enfants, plus au courant de ce qui se fait ou … Mais, face à la difficulté d'avoir un rendez-vous, c'est pas très grave, quoi.

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles de la PMI dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M18 : Pour moi, c'est nous inciter à y aller au moins tous les mois, enfin, c'est facile. Des fois, on a tendance à se dire, ce mois-ci c'est pas trop la peine, je l'ai pesée, tout va bien, donc c'est bien d'avoir un petit rendez-vous. Et puis, ils notent bien dans le carnet de santé, c'est lisible et puis, après, ça fait une trace, plus que le médecin généraliste.

E : Que pensez-vous personnellement du suivi de votre enfant par la PMI, les points positifs et négatifs ? Alors, vous en avez un peu parlé tout à l'heure, est-ce-que vous avez des choses à ajouter ?

M18 : Euh, non, nous, c'est vraiment ça. Je ne l'ai pas fait pour la première parce que, je ne sais pas, ça ne s'est pas trop fait. La deuxième, un jour, elle a débarqué à la maison, enfin, c'était la puéricultrice, et puis, après, ça s'est mis en place un peu naturellement. Mais c'est vrai que j'ai trouvé ça bien parce que même si c'est un médecin généraliste, elle est plus habituée à voir des enfants et elle répond plus facilement aux questions, voilà, justement, les questions peut-être idiotes d'une maman au début, mais en plus rassurant.

E : (Regard interrogatif au papa) Et vous ?

M18 *(au papa)* : Tu n'y es jamais allé.

P18 : Voilà. Donc c'est pour ça que je laisse madame parler.
E : D'accord. Alors, selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? Dans quelles circonstances y allez-vous ?

M18 : Nous, pour la première, une fois, une nuit, elle avait gonflé complètement d'un côté *(désigne le visage)* et c'était en pleine nuit, elle hurlait, elle était chaude, c'était vraiment… A huit heures, on l'a couchée, il n'y avait rien, à minuit, elle était vraiment gonflée que d'un côté, c'était bizarre, donc là on est venus aux urgences. Et, au final, on n'a jamais trop su ce que c'était. Et elle s'est cassé la clavicule.

E : Lorsque ça avait gonflé, vous y êtes allés parce que c'était la nuit ou vous y seriez allés aussi en journée ?

M18 : Non, on y est allés parce que c'était la nuit. Je pense qu'en journée j'aurais peut-être appelé mon médecin qui m'aurait certainement envoyée aux urgences de toute façon.

P18 : Je pense pas que j'aurais réagi de la même manière. Vu la façon dont elle était gonflée et qu'elle pleurait alors que c'est le même type de bébé que Y qui ne pleure jamais… J'étais vraiment inquiet.

M18 : C'était bizarre. C'était vraiment asymétrique.

P18 : Moi, je pense que j'aurais plus eu le réflexe d'aller aux urgences tout de suite.

M18 : Oui, toi, tu es… Tu as plus connu les urgences quand tu étais petit.

P18 : C'est vrai *(rire)*.

M18 : Moi, je n'y suis jamais allée.

E : Est-ce-que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants de 0 à 2 ans ?

P18 : Hum…

M18 : C'est une bonne question. J'ai pas de… Parce que, moi, je reçois même, enfin, je suis au RSI, des petites brochures, je ne sais pas si à la CPAM c'est pareil mais je pense que c'est la même chose. Je reçois des petites brochures à 3 mois, à 6 mois, à 9 mois et, là, j'en ai reçu une pour les deux ans et pour les quatre ans. Je reçois des petits livrets avec « Vous avez le droit à ceci, cela, pensez à faire le ROR ». Non, pour les deux premières, j'ai toujours reçu assez systématiquement.

E : OK. C'est la première fois qu'on me le dit, donc je pense que c'est plus le RSI.

P18 : Oui, parce qu'elles sont rattachées à moi à la Caisse Primaire et, moi, je ne reçois rien, par contre.

M18 : Oui, c'est vrai que, toi, tu ne reçois rien. Moi, je pense que c'est la suite du suivi de grossesse plus que du suivi de l'enfant. Des petits livrets.

E : Quelles sont vos suggestions pour améliorer le suivi de l'enfant jusque deux ans par le médecin généraliste ?

M18 : Euh… Après, c'est un peu… Moi, je pense qu'il pourrait – enfin, nous, il y a des systèmes de consultations, des systèmes de rendez-vous – peut-être y avoir des créneaux qui sont plus pour les enfants ou, quand on vient en consultation, je ne sais pas si c'est possible de gérer les jeunes enfants avant le monsieur qui vient chercher son papier ou son ordonnance pour je ne sais pas trop quoi, mais, sinon, non, j'ai pas… Faut être réaliste aussi, c'est un médecin, il fait comme ça arrive.

E : D'accord. Donc, là, il existe des différences de suivi dans la fratrie, c'est ça ?

M18 : Sur le début, oui, je n'ai pas fait la PMI pour la première mais après c'est plus parce que je ne connaissais pas vraiment et qu'on n'est pas venu me chercher mais après, oui, c'est ça…

E : D'accord. Donc, la première, c'était juste le médecin généraliste, c'est ça ?

M18 : Oui.

E : La deuxième, la PMI pour les visites mensuelles

M18 : Voilà, et le médecin généraliste quand elle est malade ou… Mais tous les vaccins, c'est la PMI qui les a faits, d'ailleurs même après les deux ans de la première, c'est la PMI qui a embrayé.

E : D'accord. Et pour Y, ce sera la PMI et …

M18 : La PMI pour le suivi mensuel et le généraliste pour les maladies.

19. Entretien 19

E : Enquêteur
M19 : Mère 19
P19 : Père 19

E : Quels sont les professionnels de santé à qui vous allez confier le suivi de la santé de votre enfant de 0 à 2 ans ?

M19 : Mon médecin traitant, normalement. Le médecin traitant ? *(question au papa)*

P19 : Hum

M19 : Oui.

E : Alors, est-ce-que vous avez évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec votre médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M19 : Euh non, pas… Non.

E : Avez-vous eu un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M19 : Euh, attendez… Oui, je crois, oui.

E : A ce moment-là, vous aviez parlé du choix du professionnel pour le suivi de votre enfant ?

M19 : Euh, oui, si, oui. Mais, si, on voulait prendre le médecin traitant parce qu'on nous a dit que les pédiatres, même au niveau des rendez-vous, c'était super dur à avoir. Donc, le médecin traitant, c'est largement suffisant, je pense.

E : D'accord. (Au papa :) Vous étiez présent à cet entretien ?

P19 : Ça ne me dit rien.

M19 : C'est la sage-femme qui en avait parlé. C'était quand…

P19 : J'étais pas là.

M19 : Oui, voilà, je crois.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque deux ans ?

M19 : Les qualités, qu'elle soit à l'écoute, qu'elle soit disponible. Que… J'essaie de trouver des compétences…

P19 : Qu'elle soit apte.

M19 : Qu'elle soit apte, oui, voilà. C'est tout.

E : D'accord. Quelles sont vos attentes lors des visites systématiques obligatoires de votre enfant ?

M19 : Euh, je sais pas, réponds un petit peu !

P19 : J'en sais rien, je te laisse répondre.

M19 : Je ne sais pas.

E : Vous voulez parler de quoi, en fait, pendant ces visites ?

M19 : L'évolution, voir si ça se passe bien, si elle est dans les normes *et cætera*. Voir s'il n'y a aucun problème, *et cætera, et cætera.*

E : D'accord. Quelles sont vos attentes lorsque vous consultez pour une maladie aiguë, comme de la fièvre par exemple ?

M19 : Ben, que ça se passe rapidement, déjà. Que j'aie pas à attendre longtemps avant qu'on puisse le soigner, que ça se passe rapidement.

E : Vous voulez dire pour le rendez-vous ou

pour le traitement ?

M19 : Une fois qu'on a le traitement, oui. C'est tout.

E : Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui va suivre votre enfant jusque deux ans ?

M19 : Alors, les critères, c'est mon médecin traitant à la base donc… Elle a suivi ma grossesse aussi. Après, oui, non, c'est parce que c'est mon médecin traitant puis elle a suivi ma grossesse, donc euh… C'est pour ça que je la garde pour le suivi du bébé, quoi.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du professionnel ?

M19 : La sage-femme au cours de la préparation à l'accouchement, on en a bien discuté *et cætera*. Et puis c'est là que je me suis décidée à prendre mon médecin traitant.

E : Alors, quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Est-ce-que vous pensez que ça a pu influencer sur votre choix.

M19 : …

[Intervention de la grand-mère maternelle : Toi, ça a plus été la PMI, toi, c'était ça. Après, pour tout ce qui était maladies bénignes, c'était le médecin.]

E : D'accord. (A la maman :) Vous en avez des souvenirs ?

M19 : Non.

[Nouvelle intervention de la grand-mère : Non, plus les bénignes, c'est comme les maladies, les angines ou quoi, on va plus voir sin médecin. Après, bon, tout qu'est-ce-qui est consultation, c'est plus la PMI qu'on va voir.]

E : Hum. D'accord. Là, on a parlé de vos attentes. Maintenant, on va parler de ce que vous pensez de chaque professionnel qui est susceptible d'intervenir dans la santé de l'enfant. Alors, selon vous, quels sont les rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? Qu'est-ce-que vous attendez de lui ?

M19 : Qu'il soit, comment dire, que quand il soit malade ou quoi, il agisse rapidement, qu'on n'ait pas à attendre et puis que ça s'aggrave ou que on soit obligé d'aller voir quelqu'un d'autre ou obligé d'y retourner parce que ça se passe pas. Enfin, tous les petits trucs comme ça.

E : D'accord. Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire, d'après vous, quels sont les points positifs et les points négatifs ?

M19 : Ben moi, les points positifs, c'est vu qu'elle nous connaît, enfin, moi, je connais mon médecin traitant, elle me connaît, elle a suivi ma grossesse et puis, enfin, j'ai confiance en mon médecin, quoi. Donc, euh, c'est de la confiance, quoi.

E : D'accord. Vous voyez des points négatifs ?

M19 : Non.

E : Selon vous, quels sont les rôles du pédiatre dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M19 : Ben, je pense que c'est pas plus important que… Enfin, c'est pas autant... Le médecin traitant, c'est pareil, quoi. C'est même un peu plus embêtant parce que même au niveau des rendez-vous *et cætera* et puis il n'y en a pas beaucoup. Pour se déplacer, c'est pas facile, s'il faut venir à l'hôpital ou quoi à chaque fois, je trouve pas ça pratique en fait.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles de la PMI dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M19 : Moi, je trouve qu'ils servent à rien. Ils servent euh… Enfin, après c'est… Non, ils servent à rien.

E : Alors, euh, pour vous, ils font quoi en particulier ?

M19 : Enfin, si on veut, ils peuvent suivre le bébé. Mais je trouve qu'on peut prendre son médecin traitant, quoi.

E : D'accord. Vous voyez des points positifs au suivi par la PMI ?

P19 : Au-cun

M19 : Ben après, je ne l'ai jamais, après, ça dépend, c'est aussi des professionnels *et cætera* mais, oui, non.

E : D'accord. Alors, selon vous quels sont les rôles de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M19 : C'est important, c'est important, quand il arrive quelque chose, il faut que rapidement ce soit pris en charge, quoi. Donc… Les urgences, c'est important, et puis l'hôpital. C'est un suivi médical, il est surveillé, on est rassurés, on n'a pas à s'inquiéter de.

E : Vous pensez y aller dans quelles circonstances ?

M19 : Je sais pas. S'il fait de la fièvre, ça baisse pas, ou s'il viendrait à tomber. Enfin, tous des petits trucs mais qui fait qu'on s'inquiète, quoi.

E : D'accord. Est-ce-que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans ?

M19 : Euh non. Pas pour le moment.

E : Est-ce-que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans par le médecin généraliste ?

M19 : Euh, non.

20. Entretien 20

E : Enquêteur
M20 : Mère 20

E : Alors, quels sont les professionnels de santé à qui vous allez confier sa santé jusque deux ans ?

M20 : Ben, le médecin.

E : Le médecin… Votre médecin…

M20 : Traitant.

E : OK. Est-ce que vous pensez aller voir le pédiatre ou la PMI ou d'autres professionnels ?

M20 : Je sais pas.

E : Vous ne savez pas pour le moment.

M20 : Ouais.

E : D'accord. Est-ce que vous avez évoqué son suivi, avant sa naissance, avec votre médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ? Concernant le choix du professionnel ?

M20 : Euh, non.

E : Est-ce que vous avez eu un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M20 : Euh, ouais.

E : C'était avec qui ?

M20 : Avec… Je ne saurai pas vous dire. C'était à l'hôpital.

E : D'accord. Avec une sage-femme peut-être ?

M20 : Oui, je crois. Oui.

E : D'accord. Le papa était présent ?

M20 : Non, il travaillait.

E : Lors de cet entretien, est-ce que vous avez parlé du suivi de votre enfant après sa naissance ?

M20 : Je sais plus… Désolée.

E : C'est rien. Alors. Quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque deux ans ?

M20 : Ben, euh. Que ça va vite, quoi. D'avoir vite le rendez-vous. Puis, ben, que il trouve ce qu'il a, que…

E : D'accord. Au niveau relationnel, vous avez des attentes particulières ?

M20 : Euh non. Ma doctoresse, elle fait beaucoup les bébés, les enfants, tout ça. Puis, elle est bien.

E : OK. Quelles sont vos attentes lorsque vous consultez pour les visites systématiques de votre enfant – les visites obligatoires mensuelles ?

M20 : Euh ben, si tout va bien, s'il n'y a pas de problème. Si tout se déroule normal.

E : D'accord. Et quelles sont vos attentes lorsque vous consultez pour des maladies aiguës, comme par exemple de la fièvre ?

M20 : Euh, qu'il trouve ce qu'il a pour le soigner vite.

E : D'accord. Soigner vite.

M20 : Ouais.

E : D'accord. Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin

qui va suivre votre enfant jusque deux ans ?

M20 : Euh, ben, c'est parce que, moi, je l'ai déjà et je sais qu'elle est bien, elle est douce.

E : D'accord. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider à prendre votre décision dans le choix du médecin généraliste ?

M20 : Euh, personne. C'est moi.

E : Quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Vous étiez suivie par qui et comment ça se passait ?

M20 : Par le médecin traitant aussi, je pense.

E : Vous en avez des souvenirs ou pas ?

M20 : Euh, non, ça se passait bien.

E : Vous pensez que ça a pu influencer sur votre choix ?

M20 : Euh, non.

E : D'accord. Alors, là, on a parlé de vos attentes concernant le choix du professionnel. Maintenant, on va parler de chaque professionnel qui peut intervenir dans la santé de l'enfant, de ses rôles et de ce que vous en pensez.

M20 : OK.

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? A quoi il sert ?

M20 : Euh, pour les petits… Les rhumes, les petites maladies comme ça. Les vaccins, les choses comme ça…

E : Que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste ? C'est-à-dire, d'après vous, quels sont les points positifs et les points négatifs ?

M20 : Ben, que s'il y a quelque chose de vraiment grave ou quoi, c'est pas trop utile le médecin traitant, vaut mieux aller à l'hôpital. Voilà, quoi.

E : Est-ce que vous avez eu des échos, est-ce que vous avez des idées ?

M20 : C'était quoi, déjà, la question ?

E : Selon vous, quels sont les points positifs et les points négatifs d'un suivi par le médecin généraliste ?

M20 : Oui, après, négatif, il y a des choses qu'il ne voit pas, ou s'il y a des choses qu'on ne peut pas faire non plus en général, qu'il faut aller à l'hôpital.

E : Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M20 : C'est plus rapide. On appelle le matin, on a rendez-vous dans la journée.

E : Vous avez eu des échos autour de vous sur le suivi des jeunes enfants par le médecin généraliste, vous en avez entendu parler ?

M20 : Ben, mes frères et tout, ils vont chez le docteur, donc voilà.

E : Alors, on va parler du pédiatre. Selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M20 : Voir s'il n'y a pas d'anomalies ou de choses comme ça. Après, j'avais jamais… Il y a que là que j'ai vu, qu'il a vu un pédiatre. Sinon, je ne savais pas… Je ne sais même pas s'il faut en voir ou pas après.

E : D'accord. D'après vous, quels sont les points positifs et négatifs d'un suivi de votre enfant par le pédiatre ?

M20 : Ben, positif, il verra tout de suite s'il y a une anomalie ou des choses comme ça. Point négatif, il n'y a jamais rien de négatif, je pense, à aller voir un spécialiste. Euh ouais, il voit tout de suite s'il y a quelque chose qui va pas, si tout est normal.

E : Qu'est-ce qui vous bloque pour le moment pour aller voir le pédiatre ?

M20 : Euh, rien, c'est juste que, nous, on n'en a pas besoin de pédiatre. Après, les bébés, je pense qu'ils en ont besoin donc…

(Pleurs du bébé)

E : Je veux dire, là, vous dites que vous allez voir le médecin généraliste. Qu'est-ce qui a fait pencher la balance pour le médecin généraliste ?

M20 : Un pédiatre, c'est peut-être vraiment quand il y a quelque chose, enfin, je ne sais pas trop, en fait.

E : Selon vous, quels sont les rôles de la PMI dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M20 : PMI, ils pèsent, ils regardent si sa croissance, elle se passe bien.

(Geignements du bébé)

E : Et que pensez-vous d'un suivi par la PMI, c'est-à-dire les points positifs et négatifs ?

M20 : Ben, c'est bien. Au moins, ils pèsent, je ne sais pas c'est tous les combien. Ils pèsent, ils regardent s'ils vont bien, une bonne évolution.

E : Vous voyez des points négatifs à un suivi par la PMI ?

M20 : Euh non.

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M20 : Pour les urgences, les trucs… quand il fait beaucoup, beaucoup de fièvre, le week-end.

E : Alors, est-ce que vous avez des suggestions, pour le moment, pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans ?

M20 : Euh, non.

E : Est-ce que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans par le médecin généraliste ?

M20 : Ben, pas y aller que quand, nous, on veut. Peut-être des trucs programmés. Tous les autant, aller chez le médecin pour vérifier, voir si ça va.

E : Donc, ça c'est le suivi, les visites obligatoires.

M20 : Ah, c'est obligatoire !

21. Entretien 21

E : Enquêteur
M21 : Mère 21

E : Alors, quels sont les professionnels de santé à qui vous allez confier la santé de votre enfant jusque deux ans ?

M21 : PMI en général.

E : D'accord. Uniquement la PMI ?

M21 : Oui. Généraliste aussi, mais le suivi sera à la PMI.

E : Avez-vous évoqué le suivi de votre enfant avant sa naissance avec le médecin généraliste ou un autre professionnel de santé ?

M21 : Non.

E : Est-ce que vous avez eu un entretien précoce au 4e mois de grossesse ?

M21 : Non.

E : Alors, quelles sont les qualités et compétences que vous recherchez de la part de la personne qui va suivre la santé de votre enfant jusque deux ans ?

M21 : Ben, déjà, l'écoute. La compréhension et puis être surtout à l'écoute pour me guider aussi. On apprend toujours des choses. Donc, voilà, c'est surtout ça.

E : D'accord. Quelles sont vos attentes lors des visites mensuelles obligatoires de votre enfant ?

M21 : Déjà, voir s'il est en bonne santé, si tout se passe bien, s'il grandit bien. Ce sera surtout ça.

E : D'accord. Lorsque vous consultez pour des maladies aiguës comme de la fièvre, par exemple, qu'est-ce que vous attendez du médecin à ce moment-là ?

M21 : Qu'il me donne ce qu'il faut pour… voilà, c'est surtout ça. Le traitement, me rassurer, puis l'examiner. Quand c'est des traitements, quand c'est que de la fièvre ou… Voilà.

E : Est-ce que vous avez des attentes particulières concernant le traitement ?

M21 : Non, pas vraiment.

E : Alors, quels sont les critères sur lesquels vous avez choisi le médecin qui suit votre enfant jusque deux ans ?

M21 : Il n'y a pas eu vraiment de critères, parce que la PMI, en fait, déjà, il y a une puéricultrice, il y a un médecin, donc, je pense que voilà.

E : Comment vous avez choisi la PMI ?

M21 : Ben, c'était la PMI à côté de chez moi. J'ai été, ils étaient sympas, ils étaient gentils. Puis, on voyait que, voilà. Déjà, quand on se sent à l'aise, on revient, c'est sûr. Donc c'était surtout ça, je pense.

E : D'accord. OK. Quels facteurs ou quelles personnes ont pu vous aider dans le choix PMI et médecin généraliste ?

M21 : Ben, on l'a fait nous-mêmes en fait. On nous avait contactés avant pour la PMI pour nous demander si on voulait le prendre pour le premier. On a été là-bas, on a aimé puis on est revenus. Je pense que c'est mieux que le généraliste.

E : D'accord. Alors, quelle est votre expérience personnelle concernant votre suivi médical lorsque vous étiez enfant ? Vous étiez suivie par qui et comment ça se

passait ?

M21 : Ben, en fait, moi, j'étais en Algérie, donc il n'y avait pas vraiment de médecin, voilà.

E : Et pour le papa, c'est pareil ?

M21 : Euh, lui, ici, mais il n'est pas là donc…

E : Vous ne savez pas…

M21 : Non.

E : D'accord.

M21 : Je sais que, moi, quand je suis venue d'Algérie, il avait son médecin traitant, ben, ça faisait vingt ans qu'il était chez lui, il était suivi par lui et tout. Et moi, quand je suis venue, j'ai pas… J'aurais bien aimé choisir un autre médecin traitant, mais bon… C'est parce que ça faisait vingt ans qu'il était chez lui, il aimait bien et puis voilà. Je pense que, peut-être, c'est l'habitude aussi peut-être. Je pense c'est ça aussi. Par rapport à lui, à mon époux. Parce que sa mère elle était chez le médecin donc voilà.

E : Vous avez pris le même mais vous auriez peut-être aimé choisir…

M21 : Ben, le médecin chez qui je suis maintenant, c'est mieux.

E : Vous avez changé.

M21 : Oui.

E : D'accord. Alors, là, on a parlé de vos attentes en général sur le suivi. Maintenant, on va parler de chaque professionnel qui intervient dans la santé de l'enfant, quels sont ses rôles et qu'est-ce que vous en pensez.

M21 : D'accord.

E : Alors, selon vous, quels sont les rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant jusque deux ans ? A quoi il sert ?

M21 : Ben, jusque deux ans, si vraiment il y a une urgence, c'est surtout pour ça que je vais prendre mon petit chez le médecin généraliste, mais bon. Sinon, c'est tout. Voilà.

E : D'accord. Alors, que pensez-vous personnellement d'un suivi de votre enfant par le médecin généraliste, c'est-à-dire, d'après vous, quels sont les points positifs et les points négatifs ?

M21 : C'est… Suivi ? Que par lui, en fait ?

E : Non, pour le suivi obligatoire ou pour les maladies.

M21 : Non, ça reste un médecin, il connaît bien son métier, donc voilà. Si on en a besoin… C'est tout.

E : D'accord. Que pensez-vous de la relation que vous avez en tant que parent avec votre médecin généraliste ?

M21 : Ah, moi, je trouve que c'est important qu'il y ait… Je sais pas, pour moi, c'est l'écoute et puis la discussion et tout, c'est le plus important. Parce que si on n'est pas à l'aise avec le médecin, ça sert à rien. C'est pas la peine. Puis un médecin, c'est un psychiatre en même temps, je sais pas, moi. Je pense que c'est ça aussi.

E : Que pensez-vous de la relation du médecin généraliste avec votre enfant ?

M21 : Elle est bien. Avec le premier, elle est bien. Déjà, l'accueil. Je trouve qu'elle est bien. Déjà, mon fils, il y va, il y a pas de soucis, et tout. Au début, bon, il aimait pas vraiment. Quand il voyait la blouse blanche, c'était des cris et tout, mais, là, quand il va chez le médecin, il est bien, il réclame des bonbons. Donc voilà, ça se passe plutôt bien.

E : Que pensez-vous des informations sur la santé de votre enfant que vous recevez de la part du médecin généraliste ?

M21 : Elles sont bien. Il me rassure toujours. Voilà. Parce que, moi, j'ai tendance à avoir toujours peur, vu que j'ai un neveu diabétique, j'ai un autre qui a eu du purpura et tout. Puis, à chaque fois, j'ai peur. Mais, non, il est toujours là pour rassurer, pour voir, donc je pense qu'il est bien.

E : D'accord. Que pensez-vous de l'organisation du cabinet du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants ?

M21 : Je dirais que c'est pas évident. C'est pour ça surtout qu'on aime pas trop y aller chez le médecin généraliste. Pour avoir des rendez-vous, oui, certes. Mais, sinon, euh, il y a trop d'attente, donc c'est ça aussi qui nous bloque un petit peu.

E : Dans la salle d'attente ?

M21 : Oui, il y a beaucoup de monde. Il y a trop d'attente donc c'est ça aussi.

E : D'accord. Alors, on va parler du pédiatre. Selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M21 : Ben, il connaît plus son métier, je pense, que… C'est déjà son domaine de travail, que le médecin généraliste. Mais bon, pour être honnête, j'ai jamais pris mon fils chez un pédiatre, donc voilà.

E : Est-ce que vous avez des freins pour ne pas aller chez le pédiatre ?

M21 : Non, non, pas du tout. C'est parce que, vu que la PMI et le médecin généraliste, c'est juste à côté de chez moi, donc c'est… En plus de ça, la PMI, c'est un pédiatre, donc, donc voilà.

E : Alors, on va parler de la PMI. Selon vous, quels sont ses rôles dans la santé de l'enfant jusque 2 ans ?

M21 : Ben, en fait, c'est bien, je trouve. Ils surveillent, ils regardent pour les vaccins, ils jouent quand même un rôle. Le suivi est bien, donc voilà.

E : Donc… Vaccins…

M21 : Les vaccins, ils rassurent aussi par rapport au poids, par rapport à pas mal de choses. Par rapport aux traitements, ils donnent toujours, en fait, aussi tout ce qui est vitamines, tout ce qui est... Moi, je trouve que c'est bien. Puis, en même temps, pour les vaccins, ils donnent toujours… C'est pas à nous de se rappeler, ils donnent toujours le rendez-vous. Vous partez puis ça se fait automatiquement, vous avez pas besoin de, je pense c'est ça aussi.

E : D'accord. Qu'est-ce que vous pensez de la PMI, les points positifs et négatifs ?

M21 : Je trouve pas qu'il y a de points négatifs mais positifs, plutôt, oui. C'est bien, on trouve tout là-bas. Il y a, comme je vous ai dit, puéricultrice, il y a pédiatre, il y a psychiatre. Puis l'accueil, ils sont sympas, ils sont gentils, donc… Ouais, c'est ça. C'est un endroit où on trouve tout.

E : D'accord. Selon vous, quels sont les rôles et la place de l'hôpital et des urgences dans la santé de l'enfant jusque deux ans ?

M21 : S'il y a une urgence, faut pas hésiter, c'est sûr.

E : Alors, vous pensez y aller dans quelles circonstances ?

M21 : Ben, si vraiment je vois que le petit, il fait beaucoup de fièvre ou qu'il convulse ou. Si vraiment c'est la nuit, surtout. Parce que si c'est en plein jour, je viendrais pas, j'irais plutôt voir mon médecin généraliste. Si vraiment il y a quelque chose de grave la nuit, si j'ai peur, c'est surtout ça, je

pense, que je viendrais à l'hôpital.

E : Alors, est-ce que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans ?

M21 : Non, pas vraiment. Je trouve que c'est bien, déjà, comme ça.

E : Est-ce que vous avez des suggestions pour améliorer le suivi des enfants jusque deux ans par le médecin généraliste ?

M21 : Euh, non. Peut-être, comme je vous ai dit, pour les rendez-vous, pourquoi pas, mieux organiser peut-être. Mais, non, pas vraiment.

E : D'accord. Est-ce qu'il y aura une différence de suivi entre l'aîné et le deuxième ?
M21 : Ben, le deuxième, c'est pas encore fait…

E : Mais vous pensez faire la même chose ?

M21 : Oui, la PMI. Parce que je trouverai toutes mes réponses et puis j'irai à un seul endroit au lieu de faire pas mal de … Oui, j'irai à la PMI directement.

Annexe 4 : Professions et Catégories socio-professionnelles [47]

PCS 1 : Agriculteurs exploitants

PCS 2 : Artisans, commerçants et chefs d'entreprise

PCS 3 : Cadres et professions intellectuelles supérieures

PCS 4 : Professions intermédiaires

PCS 5 : Employés

PCS 6 : Ouvriers

PCS 7 : Retraités

PCS 8 : Autres personnes sans activité professionnelle

Annexe 5 : Tableau récapitulatif des principales caractéristiques de la population de l'étude

Nom	Mère 1 (M1)	Mère 2 (M2)	Mère 3 (M3)	Mère 4 (M4)	Père 4 (P4)	Mère 5 (M5)	Mère 6 (M6)	Mère 7 (M7)	Père 7 (P7)	Mère 8 (M8)
Lieu de l'entretien	Domicile	Réseau	Réseau	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique
Sexe	Féminin	Féminin	Féminin	Féminin	Masculin	Féminin	Féminin	Féminin	Masculin	Féminin
Age du parent (années)	35	39	36	27	32	32	36	26	26	33
Niveau d'études	Etudes supérieures	Etudes supérieures	Etudes supérieures	Baccalauréat	Baccalauréat	Baccalauréat	Etudes supérieures	Baccalauréat	Etudes supérieures	Etudes supérieures
Catégorie socio-professionnelle	3	4	4	5	6	3	4	5	5	4
Lieu d'habitation	Urbain	Rural	Semi-rural	Rural	Rural	Rural	Urbain	Urbain	Urbain	Rural
Situation familiale	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée
Nombre d'enfants	1	2	2 (jumeaux)	3	3	2	5	1	1	2
Age des enfants	7 mois	4 ans, 23 mois	5 mois	5 ans, 2 ans, 0 mois	5 ans, 2 ans, 0 mois	2 ans ½, 0 mois	14 ans, 13 ans, 11 ans, 5 ans, 0 mois	0 mois	0 mois	2 ans ½, 0 mois
Antécédents des enfants	Communication inter-auriculaire, torticolis congénital	0	Angiome tubéreux	Reflux gastro-oesophagien	Reflux gastro-oesophagien	0	Allergies	0	0	0
Mode de suivi	Pédiatre et Médecin Généraliste	PMI, Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Pédiatre, Médecin Généraliste	PMI, Médecin Généraliste	Médecin Généraliste, Pédiatre	Médecin Généraliste, Pédiatre	PMI, Médecin Généraliste
Changement de suivi	-	oui	-	non	non	non	non	-	-	non
Régime de Sécurité Sociale de l'enfant	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Autres régimes spéciaux	Régime Général	Régime Général	Régime Général	MSA
Couverture médicale de l'enfant	Mutuelle privée, ALD en cours	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle militaire	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle d'entreprise
Entretien précoce	oui	Oui pour l'aîné	oui	non	non	non	non	non	non	non

Nom	**Père 8 (P8)**	**Mère 9 (M9)**	**Mère 10 (M10)**	**Mère 11 (M11)**	**Père 11 (P11)**	**Mère 12 (M12)**	**Père 12 (P12)**	**Mère 13 (M13)**	**Mère 14 (M14)**	**Mère 15 (M15)**
Lieu de l'entretien	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Clinique	Hôpital	Hôpital	Hôpital
Sexe	Masculin	Féminin	Féminin	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Féminin	Féminin	Féminin
Age du parent (années)	33	34	26	31	25	27	27	33	20	30
Niveau d'études	Etudes supérieures	Etudes supérieures	Baccalauréat	Brevet des Collèges	Baccalauréat	Etudes supérieures	Etudes supérieures	CAP	CAP	Etudes supérieures
Catégorie socio-professionnelle	4	4	5	5	5	4	3	5	8	3
Lieu d'habitation	Rural	Rural	Urbain	Semi-rural	Semi-rural	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain	Urbain
Situation familiale	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée
Nombre d'enfants	2	2	1	1	1	1	1	5	1	1
Age des enfants	2 ans ½, 0 mois	4 ans, 0 mois	0 mois	0 mois	0 mois	0 mois	0 mois	12 ans, 10 ans, 8 ans, 6 ans, 0 mois	0 mois	0 mois
Antécédents des enfants	0	Prématuré 36 SA	0	0	0	35 SA, immaturité auditive	35 SA, immaturité auditive	0	0	0
Mode de suivi	PMI, Médecin Généraliste	Pédiatre et Médecin Généraliste	Pédiatre et Médecin Généraliste	Pédiatre et Médecin Généraliste	Pédiatre et Médecin Généraliste	Pédiatre et Médecin Généraliste	Pédiatre et Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Pédiatre	Pédiatre et Médecin Généraliste
Changement de suivi	non	non	-	-	-	-	-	oui	-	-
Régime de Sécurité Sociale de l'enfant	MSA	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général
Couverture médicale de l'enfant	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle privée	Mutuelle d'entreprise
Entretien précoce	non	non	non	non	non	oui	-	non	non	oui

Nom	**Mère 16 (M16)**	**Mère 17 (M17)**	**Père 17 (P17)**	**Mère 18 (M18)**	**Père 18 (P18)**	**Mère 19 (M19)**	**Père 19 (P19)**	**Mère 20 (M20)**	**Mère 21 (M21)**
Lieu de l'entretien	Hôpital	Hôpital	Hôpital	Hôpital	Hôpital	Hôpital	Hôpital	Hôpital	Hôpital
Sexe	Féminin	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Féminin	Masculin	Féminin	Féminin
Age du parent (années)	21	36	32	31	32	19	21	22	26
Niveau d'études	BEP	Etudes supérieures	Etudes supérieures	Etudes supérieures	Etudes supérieures	Brevet des Collèges	Baccalauréat	BEP	Etudes supérieures
Catégorie socio-professionnelle	8	4	5	3	4	8	6	8	8
Lieu d'habitation	Urbain	Urbain	Urbain	Semi-rural	Semi-rural	Urbain	Urbain	Urbain	Rural
Situation familiale	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée	Famille en couple, non recomposée
Nombre d'enfants	2	2	2	3	3	1	1	1	2
Age des enfants	18 mois, 0 mois	3 ans ½, 0 mois	3 ans ½, 0 mois	4 ans, 2 ans, 0 mois	4 ans, 2 ans, 0 mois	0 mois	0 mois	0 mois	3 ans ½, 0 mois
Antécédents des enfants	Stridor laryngé et bronchites à répétition, RCIU	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode de suivi	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste et PMI	Médecin Généraliste et PMI	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	Médecin Généraliste	PMI et Médecin Généraliste
Changement de suivi	non	oui	oui	oui	oui	-	-	-	non
Régime de Sécurité Sociale de l'enfant	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général	Régime Général
Couverture médicale de l'enfant	CMU	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle d'entreprise	Mutuelle privée	Mutuelle privée	Mutuelle privée	CMU
Entretien précoce	non	non	non	non	non	oui	non	oui	non

Annexe 6 : Extraction du codage axial

1. Les différents types de suivi choisis

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les différents types de suivi choisis	Choix de la PMI pour le suivi et médecin généraliste en complément	5	8	Entretien 18	Alors, c'est le médecin généraliste et je vais à la PMI quand ils sont petits.
				Entretien 18	La PMI pour le suivi mensuel et le généraliste pour les maladies.
				Entretien 2	Actuellement, donc, c'est soit via la PMI donc puéricultrice et médecin de PMI, et en complément le médecin généraliste.
				Entretien 2	en fait, je fais les vaccins tout ça en PMI, la vaccination, le suivi médical en PMI, et vraiment, voilà, les petits bobos, les rhumes, et cætera, par le médecin traitant.
				Entretien 21	Oui. Généraliste aussi, mais le suivi sera à la PMI.
				Entretien 6	La PMI de ma ville, et puis il y aura un médecin.
				Entretien 8	Au médecin traitant
				Entretien 8	Et après, on va également au relai PMI du village. C'est une fois par mois, la consultation.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Choix du médecin généraliste a priori pour le suivi puis choix du pédiatre en raison de la prématurité	1	3	Entretien 12	En fait, on n'était pas sûrs de faire par le pédiatre, mais comme elle est arrivée avec de l'avance, on se dit que c'est peut-être mieux.
				Entretien 12	Même si on va la faire suivre par le pédiatre parce qu'elle est née avant terme.
				Entretien 12	même si on va la faire suivre par un pédiatre mais ça c'est parce qu'elle est arrivée avant
	Choix du pédiatre pour le suivi et du médecin généraliste en aigu	7	9	Entretien 1	Eh bien, médecin traitant, pédiatre
				Entretien 10	Pédiatre, médecin traitant.
				Entretien 11	Je pense que c'est logique qu'elle ait un pédiatre par rapport à son âge notamment et un médecin traitant en cas de problème de santé. C'est les deux acteurs les plus importants, peut-être qu'il y en aura d'autres mais c'est les deux acteurs qui me viennent à l'esprit dans un premier temps.
				Entretien 11	Tout ce qui est pédiatre, tout ce qui est médecin traitant, entre autres.
				Entretien 12	Oui, les visites systématiques, ce sera avec le pédiatre, et après, ce sera en fonction de comment va la petite.
				Entretien 12	Pédiatre, crèche, médecin généraliste. De base, c'est déjà pas mal.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 15	Un pédiatre, je pense, puis après le médecin généraliste.
				Entretien 5	Au pédiatre. Et puis, juste si c'est, pour, disons, un rhume ou quelque chose de pas particulier, ce sera le médecin de famille.
				Entretien 9	Alors, je vais aller voir mon médecin généraliste. Je vais aller voir un pédiatre.
	Choix d'un double suivi par le pédiatre et le médecin généraliste	1	1	Entretien 12	Il y aura un double suivi, je pense.
	Choix initial du médecin généraliste	1	1	Entretien 2	Euh non, au début je voulais…, en fait, je n'avais pas trop d'idée donc au début je me suis dit « je vais passer par le médecin généraliste ».
	Envisage un suivi uniquement par le pédiatre	1	2	Entretien 14	Moi, je pense à un pédiatre.
				Entretien 14	Non, je pense le pédiatre.
	Opportunité d'un suivi par le pédiatre s'est ouverte à la maternité	1	1	Entretien 1	Euh, la pédiatre… On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre, et quand j'ai accouché, on m'a dit « Mais si, il y a une nouvelle pédiatre qui s'installe à la Clinique Y ». Du coup, j'ai dit « Eh bien, dans ce cas-là, autant la faire suivre par le pédiatre ».

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suivi complémentaire par le pédiatre après le départ en retraite du médecin généraliste	1	1	Entretien 7	et je pense, après, parce qu'il va être à la retraite, donc on va voir aussi pour un pédiatre également, ici, sur la clinique, parce que c'est nouveau, je pense, il y a des pédiatres. Donc je pense que le suivi se fera par le médecin traitant, et puis, après, le relai jusqu'à ce que je retrouve un nouveau médecin.
	Suivi confié au médecin généraliste	1	1	Entretien 7	Mon médecin traitant dans un premier temps
	Suivi confié aux professionnels qualifiés	1	1	Entretien 11	Les professionnels qualifiés pour faire ce genre de suivi. Tout ce qui est pédiatre, tout ce qui est médecin traitant, entre autres.
	Suivi de l'enfant confié au médecin généraliste uniquement	7	10	Entretien 13	Médecin généraliste en général.
				Entretien 16	Elle va être suivie par son médecin traitant
				Entretien 17	Donc, là, ce sera… Oui, si on n'a pas besoin de plus, ce sera vraiment s'il n'y a pas de problèmes de santé, on ira voir que le médecin traitant.
				Entretien 17	Médecin traitant.
				Entretien 19	Donc, le médecin traitant, c'est largement suffisant, je pense.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 19	Mon médecin traitant, normalement
				Entretien 20	Ben, le médecin.
				Entretien 20	Traitant.
				Entretien 3	Alors, donc, il y a mon médecin traitant, donc c'est un médecin généraliste, donc mon médecin, en fait, perso
				Entretien 4	Au médecin traitant qui nous suit habituellement.

2. Réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant \\Absence de réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant	L'absence de problème pendant la grossesse dispense d'évoquer le suivi de l'enfant	2	2	Entretien 2	Euh non, en fait, j'étais suivie pendant ma grossesse et je n'ai pas fait vraiment appel au médecin généraliste parce que je n'ai pas vraiment eu de « maux de grossesse » entre guillemets.
				Entretien 5	Non, pas du tout, non, non. En fait, étant donné qu'elle n'a pas de souci de santé particulier, je ne me suis pas tournée vers un spécialiste ou autre pour telle ou telle question. Etant donné que ça déroule, il n'y a pas de souci, quoi.
	Le stress du vécu de la grossesse peut empêcher d'anticiper le suivi	1	1	Entretien 3	Euh non. Parce que j'étais plus dans l'angoisse de ma grossesse en fait donc je n'avais pas évoqué le sujet.
	L'expérience avec l'aîné permet d'anticiper le suivi	6	7	Entretien 13	Les autres ont été suivis chez un médecin généraliste et…
				Entretien 4	Euh… Sachant que c'était le troisième, on savait déjà à quoi s'attendre en fait.
				Entretien 5	Oui, oui. Etant donné que le Dr X qui est mon pédiatre pour ma première fille, ça coulait de source en fait que j'aille chez ce pédiatre.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 6	Non, pas du tout. Mais pour les autres… J'ai un médecin qui a suivi les autres enfants donc … Et puis, je me suis rapprochée de la PMI. Donc je vais faire la même chose.
				Entretien 8	Non, parce que ça va de soi. Pour nous, c'est le Docteur Y, ça va de soi.
				Entretien 8	tandis que là, par rapport à la première, on va faire la même chose.
				Entretien 9	Comme c'est la deuxième, le pédiatre, j'en avais déjà un pour la première donc on reprend un peu le chemin qu'on a tracé avant.
	N'ont pas eu le temps de réfléchir au suivi pendant la grossesse en raison de la prématurité	1	4	Entretien 12	Euh, on n'a pas encore… Comme c'est un peu soudain, on voit les choses comme elles arrivent, mais, oui, je pense que…
				Entretien 12	Non, non. On n'avait pas encore…
				Entretien 12	On pensait qu'on avait au moins encore trois semaines devant nous.
				Entretien 12	Oui, on a décidé ça dans les deux jours où on attendait.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pas de réflexion anténatale sur le suivi par manque d'expérience	1	2	Entretien 10	Non, je ne savais pas trop. C'est là, en fait, la pédiatre est venue ce matin et elle m'a proposé éventuellement, dans un mois, de prendre un rendez-vous avec elle ou avec un médecin traitant. Mais sinon, non, je n'en savais rien du tout.
				Entretien 10	Oui, voilà. Comme c'est la première, voilà, je n'ai pas trop cherché à savoir non plus.
	Réflexion sur le suivi de l'enfant à la naissance	1	2	Entretien 11	On en a parlé, là, suite à l'accouchement du choix du médecin traitant et autre.
				Entretien 11	Voilà, tout récent.
	Suivi de l'enfant non abordé au cours de la préparation à la naissance	1	1	Entretien 4	Non
	Suivi de l'enfant non abordé avec le médecin généraliste durant la grossesse	1	1	Entretien 19	Euh non, pas… Non.
	Suivi de l'enfant non abordé avec les professionnels avant la naissance	8	8	Entretien 10	Non.
				Entretien 11	Non, pas du tout.
				Entretien 14	Non.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 15	Non, pour l'instant…
				Entretien 18	Euh, pas spécialement, voilà, c'est…
				Entretien 20	Euh, non.
				Entretien 21	Non.
				Entretien 9	Non, non
Nœuds\\Codage axial\\Réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant \\L'entretien prénatal précoce est peu réalisé et le suivi de l'enfant y est rarement abordé	Entretien précoce pour l'aîné mais pas pour le second	1	1	Entretien 2	Oui. Pour mon aîné mais pas pour le second en fait.
	Intérêt de l'entretien précoce non perçu	1	1	Entretien 5	J'ai reçu un courrier, de mémoire, mais je n'ai pas donné suite, en fait. Je n'ai pas trouvé la nécessité d'avoir cet entretien.
	Pas de souvenir du contenu de l'entretien précoce avec la sage-femme de l'hôpital	1	3	Entretien 20	Avec… Je ne saurai pas vous dire. C'était à l'hôpital.
				Entretien 20	Je sais plus… Désolée.
				Entretien 20	Oui, je crois. Oui.
	Pas d'entretien précoce	14	14	Entretien 10	Non

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 11	Non.
				Entretien 13	Non, ça ne me dit rien.
				Entretien 14	Non, ça ne me dit rien.
				Entretien 16	Non.
				Entretien 17	Non, ça ne me dit rien.
				Entretien 18	Non.
				Entretien 21	Non.
				Entretien 4	Non, mis à part la préparation à l'accouchement, on n'a pas eu d'autres…
				Entretien 5	Non.
				Entretien 6	Non.
				Entretien 7	Non, ça ne me dit rien.
				Entretien 8	Non, ça ne me dit rien
				Entretien 9	Euh non. Non

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Père non présent lors de l'entretien précoce	3	4	Entretien 15	Non, non, j'étais toute seule.
				Entretien 19	Ça ne me dit rien.
				Entretien 19	J'étais pas là.
				Entretien 20	Non, il travaillait.
	Suivi de l'enfant évoqué avec la sage-femme au cours de l'entretien précoce	1	3	Entretien 19	C'est la sage-femme qui en avait parlé. C'était quand…
				Entretien 19	Euh, attendez… Oui, je crois, oui.
				Entretien 19	Euh, oui, si, oui. Mais, si, on voulait prendre le médecin traitant parce qu'on nous a dit que les pédiatres, même au niveau des rendez-vous, c'était super dur à avoir.
	Suivi de l'enfant non abordé au cours de l'entretien précoce	1	1	Entretien 1	Non, non, pas du tout,
	Suivi de l'enfant non abordé au cours de l'entretien précoce avec la sage-femme	2	5	Entretien 12	Non. Non, non.
				Entretien 12	Oui, avec une sage-femme. C'était pas au 4e mois, c'était au 5e mois…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 15	Ca faisait partie des 8 séances. J'en ai pris une en individuel. On a fait un entretien, on a parlé surtout de la grossesse. On a bien parlé avec la sage-femme. On a soulevé tous les points que je voulais mais il n'y avait rien de médical.
				Entretien 15	J'ai fait l'entretien individuel mais c'était dans le cadre de la préparation à l'accouchement, avec la sage-femme.
				Entretien 15	Non, du tout. En général, c'était beaucoup plus avant la naissance. C'était les questions que je me posais pendant la grossesse.
	Suivi de l'enfant non abordé au cours de l'entretien précoce avec la sage-femme de PMI	1	2	Entretien 3	Euh non. Parce que j'étais plus dans l'angoisse de ma grossesse en fait donc je n'avais pas évoqué le sujet.
				Entretien 3	Euh, oui je l'ai fait avec la sage-femme de la PMI.
	Suivi de l'enfant non abordé au cours de l'entretien précoce avec la sage-femme libérale	1	2	Entretien 2	C'était avec une sage-femme. Euh… libérale, mais qui exerce aussi à la clinique où j'ai accouché, en fait.
				Entretien 2	Non, ça concernait plus le suivi de grossesse en fait.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant \\Présence d'une réflexion prénatale sur le suivi de l'enfant	Perspective du suivi abordé avec l'entourage	1	1	Entretien 15	En fait, je ne sais même pas encore quel pédiatre j'irai voir, j'avoue. Non, c'est juste en parlant autour de nous.
	Recherche anticipée d'un professionnel de santé	1	2	Entretien 1	On avait, au départ, fait le choix de pédiatre
				Entretien 1	Oui, oui, oui, avec le médecin généraliste à qui j'avais demandé s'il acceptait, effectivement, de faire le suivi de X. Et donc, il avait accepté. Et ensuite, on a bifurqué finalement, à la naissance, vers le pédiatre.
	Recherche personnelle d'informations sur le suivi de l'enfant	1	1	Entretien 2	Et, non, je me suis documentée et cætera par le réseau Naître dans le Douaisis, par divers amis, enfin voilà, j'ai eu de la documentation.
	S'est interrogée au cours de la grossesse sur la place des différents professionnels	1	2	Entretien 15	Alors, ça, c'est une bonne question parce que c'est les questions que je me suis posée à vrai dire. Entre « Est-ce-que un médecin, ça suffit ? » parce qu'on peut en effet être, euh, bien s'entendre avec son médecin généraliste et je pense qu'ils sont tout à fait à même à s'occuper d'enfants. Maintenant, il y a des spécialistes aussi donc…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 15	C'est une bonne question, je me suis déjà posée la question d'ailleurs
	Suivi abordé avec le médecin généraliste avant la naissance	6	6	Entretien 1	Oui, oui, oui, avec le médecin généraliste à qui j'avais demandé s'il acceptait, effectivement, de faire le suivi de X. Et donc, il avait accepté.
				Entretien 13	Avec mon médecin. Je lui ai déjà demandé si elle suivait les bébés, donc en l'occurrence. Donc je vais procéder comme ça.
				Entretien 16	Euh oui, mon médecin sait que je vais la faire suivre chez lui, je ne vais pas ailleurs. J'en ai déjà parlé avec mon médecin, elle sera suivie par lui.
				Entretien 17	Si, on lui a dit, tout au début de ma grossesse, c'est lui qui m'a prescrit ma prise de sang. Je lui ai dit que c'est lui qui allait le suivre. Mais, bon, pas plus que ça, il le sait de toute façon.
				Entretien 3	Euh… Oui, avec mon médecin généraliste, en fait, qui m'a suivie
				Entretien 7	Oui, avec le médecin généraliste.
	Suivi de l'enfant abordé au cours de la préparation à la naissance	2	2	Entretien 19	La sage-femme au cours de la préparation à l'accouchement, on en a bien discuté et cætera.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Et après, j'ai connu un petit peu grâce à la préparation à la naissance, en fait, les cours de préparation pour l'accouchement.
	Suivi de l'enfant abordé avec la sage-femme libérale pendant la grossesse	1	1	Entretien 3	et avec le sage-femme, en fait, qui m'a suivie aussi et qui m'a fait la préparation à la naissance et qui m'a suivie pour le monitoring lors de ma grossesse, pour justement le suivi à domicile, la première visite à domicile des enfants.
	Suivi de l'enfant et pénurie de pédiatres abordés au cours de la préparation à la naissance	1	1	Entretien 1	plus tard, pendant les séances de préparation où là on avait évoqué effectivement le problème par rapport au manque de pédiatres dans le Douaisis.

3. Les attentes des parents

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Certains parents recherchent un référent unique	Recherche dans le médecin généraliste un référent unique dès la naissance	1	2	Entretien 4	C'est parce qu'une fois qu'on est sortis de l'hôpital, j'aime bien que mon médecin traitant prenne le relais tout de suite, en fait. Comme là, dès qu'elle va sortir, je prends tout de suite rendez-vous avec le médecin, comme ça il la voit dès qu'elle est sortie et, au moins, il voit comment elle est, puis il la suit à chaque visite à faire.
				Entretien 4	Déjà, qu'il le voit du début, quand elle naît, jusqu'à ce qu'elle grandisse. Un suivi régulier, avec toujours le même médecin, pas tout le temps des différents médecins, comme on a déjà vu.
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\La notion de bon traitement selon les parents	Attente, avoir un traitement adapté immédiatement	1	4	Entretien 4	Avoir le bon traitement tout de suite
				Entretien 4	Le bon médicament du premier coup.
				Entretien 4	Mais qu'il donne le bon traitement tout de suite.
				Entretien 4	Qu'il soit bien traité. Qu'il ait un bon traitement tout de suite.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Attente, éviter de trop médicamenter	1	2	Entretien 18	Pour moi, tant qu'il n'y a pas de problème, il n'y a pas de raison de compliquer les choses.
				Entretien 18	Pour moi, un enfant, ça reste assez naturel, pas des médicaments à tout va ou des trucs…
	Attente, traitement rapidement efficace	1	2	Entretien 19	Ben, que ça se passe rapidement, déjà. Que j'ai pas à attendre longtemps avant qu'on puisse le soigner, que ça se passe rapidement.
				Entretien 19	Une fois qu'on a le traitement, oui. C'est tout.
	Compréhension des parents de la différence entre traitement adapté et rapidité de guérison	1	1	Entretien 4	Pas forcément rapidement parce que tout dépend de la maladie aussi.
	Eviter de trop médicaliser	1	2	Entretien 7	Et puis, s'il y a des remèdes, enfin, des choses qui peuvent ne pas forcément être médicalisées
				Entretien 7	pour éviter de médicaliser après certains soins.
	Inadéquation entre les choix thérapeutiques du médecin et les attentes des parents	1	1	Entretien 4	Parce que, souvent, ils mettent pas forcément ce qu'il faut. Enfin, pour eux, c'est ce qu'il faut, mais pour nous, une fois qu'il rentre… J'ai envie de dire pour une rhino, le lendemain, c'est une bronchite qu'il a

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Le professionnel doit être didactique et vulgariser la science	Etre informée sur l'évolution des maladies	1	1	Entretien 5	Et savoir s'il n'y aura pas de suites, entre guillemets. C'est-à-dire, si c'est juste un rhume, tout le monde sait que c'est l'affaire de quelques jours, on se couvre, on donne quelques médicaments et ça passe. Après, le truc qu'il y a, c'est de savoir, s'il n'y a pas de suites à une éventuelle maladie.
	Importance d'être pédagogue sur les conseils de puériculture et l'allaitement	1	3	Entretien 12	A l'aise et pédagogues. Alors je ne dis pas par là que le reste du service n'est pas pédagogue. Mais il y en a d'autres qui sont beaucoup plus rapides. Et nous on n'a pas fait les cours de préparation donc je pense qu'il y a une partie qu'on n'a pas forcément eue, notamment sur l'allaitement. On a eu des dames qui venaient très vite, qui mettaient la petite et qui laissaient. Et d'autres qui prennent beaucoup plus le temps, qui se sont installées. Voilà, donc après, aujourd'hui c'est le seul recul qu'on a.
				Entretien 12	Ca dépend des personnes après. C'est vrai que selon les personnes, il y a des dames qui sont plus ou moins

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 12	Je ne sais pas… Là, on apprend donc, des fois, ils montrent, même à l'hôpital, ils montrent comment laver mais eux font ça tous les jours. Et quand on n'a jamais fait, c'est vrai que ça fait un peu peur.
	Le professionnel doit expliquer les causes et l'évolution des maladies	1	1	Entretien 7	Qu'il nous explique aussi tous les maux qu'il pourrait y avoir pour nous aiguiller justement. Quand elle tousse ou quoi, on se dit « c'est dû à ça », on sait à quoi c'est dû.
	Qualité recherchée, le professionnel doit être didactique avec les parents	1	1	Entretien 12	Qu'il nous explique bien ce qu'il fait pendant la visite, à quoi ça sert et si tout va bien. S'il y a un souci, qu'il nous le dise et qu'il nous explique exactement l'évolution de l'enfant. Et puis dans les visites, pourquoi il fait ça.
	Recherche un professionnel qui explique avec des mots simples	2	3	Entretien 4	Des mots qu'on ne comprend pas forcément.
				Entretien 4	Qu'il explique bien. Pas toujours dans… Parce que les médecins, des fois, ils ont des …
				Entretien 7	mais de la clarté dans les choses, en fait, c'est ça. Ne pas rester dans des termes médicaux où on ne comprend rien et ça nous fait un peu paniquer. D'être assez à l'aise dans la discussion des choses que peut avoir l'enfant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Le professionnel ne doit pas juger les parents	Attente, ne pas se sentir jugée	2	2	Entretien 18	Que je recherche, non, mais il y a une chose que je ne recherche pas, c'est plutôt… Enfin, avec un médecin de PMI, enfin, la première, c'est vrai qu'elle a un IMC un peu fort mais elle avait 2 ans ½ je crois, quand elle m'a fait 20 minutes de… un peu de morale sur « Il ne faut pas lui donner de coca ni de saucisson ». Je fais « Mais, je crois qu'elle n'a jamais mangé de saucisson ni de coca », enfin c'était le truc… C'était plus des jugements, parce que les médecins de PMI, c'est pas forcément ceux qui nous connaissent. Et je l'avais un peu mal pris.
				Entretien 9	Voilà, pouvoir y aller librement sans être jugée parce que, des fois, on se dit « J'ai l'impression que j'y vais sans arrêt. Qu'est-ce qu'il va penser ? » Et, finalement, non, il faut bien les soigner, donc, non, plus …

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Exemple de jugement de valeur porté par la PMI	1	1	Entretien 18	Que je recherche, non, mais il y a une chose que je ne recherche pas, c'est plutôt… Enfin, avec un médecin de PMI, enfin, la première, c'est vrai qu'elle a un IMC un peu fort mais elle avait 2 ans ½ je crois, quand elle m'a fait 20 minutes de… un peu de morale sur « Il ne faut pas lui donner de coca ni de saucisson ». Je fais « Mais, je crois qu'elle n'a jamais mangé de saucisson ni de coca », enfin c'était le truc… C'était plus des jugements, parce que les médecins de PMI, c'est pas forcément ceux qui nous connaissent. Et je l'avais un peu mal pris. Parce que, oui, l'aînée, elle faisait 4 kg et elle a continué sur la courbe, et bon, elle est un peu au-dessus, mais elle est en pleine forme, elle mange normalement, elle mange de tout et… C'était plus l'a priori de « Elle est un peu grosse donc c'est que vous lui donnez mal à manger » et je l'ai un peu mal pris, surtout que… La PMI, c'est des portes ouvertes, c'est un peu la façon de faire qui était… Enfin, c'était une médecin, je ne l'ai pas revue, donc c'est pas…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Ne pas faire culpabiliser les mères n'allaitant pas	1	2	Entretien 8	Oui, ici, ils sont très portés sur l'allaitement, si on n'allaite pas, c'est… attention !
				Entretien 8	Parce qu'entre ce qu'on dit dans un milieu hospitalier et ce qu'on dit de l'autre côté surtout pour l'allaitement, parce qu'au début quand on n'allaite pas, ouh…
	Pouvoir poser des questions sans se sentir jugé	3	3	Entretien 12	si on a une question même qui nous paraît stupide, enfin voilà, qu'on n'ait pas peur de poser une question de peur de paraître stupide devant la personne ou de l'agacer.
				Entretien 6	La compréhension parce que je pense que, en tant que patient, on pose beaucoup de questions peut-être, des fois, un peu inutiles ou qui paraissent bêtes. Et voilà, avoir quand même le retour, et une réponse quand même à nos questions.
				Entretien 9	qu'on puisse lui poser les questions qui nous passent comme ça sans se sentir mal.
	Recherche un professionnel qui ne juge pas l'éducation que les parents souhaitent donner	1	1	Entretien 7	Une ouverture d'esprit aussi par rapport à l'éducation qu'on veut donner si lui n'a pas forcément la même vision des choses. Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les attentes des parents concernant le suivi systématique de l'enfant	Appréhension des mauvaises nouvelles lors des consultations systématiques	1	2	Entretien 4	Ben, je sais pas. Peut-être que là, elle va bien, puis il suffit que demain on voit quelque chose, on va au médecin, puis il nous dit « Il y a ça ». Toujours l'appréhension d'avoir une mauvaise nouvelle.
				Entretien 4	Les mauvaises nouvelles, qui pourraient généraliser quelque chose de pas bien.
	Attente du médecin généraliste, programmer le suivi	1	1	Entretien 4	Puis, des fois, nous prévenir « Vous venez telle date qu'on surveille ça, ça et ça »
	Attente, alimentation	4	7	Entretien 17	Enfin, pour la première, moi, ça me rassurait d'avoir des conseils du pédiatre sur la nourriture, sur l'alimentation et tout.
				Entretien 17	Tout ce qui est alimentation
				Entretien 2	Les conseils en matière d'alimentation
				Entretien 2	Voilà donc moi tout ce qui me concerne c'était suivi médical, alimentation
				Entretien 5	Et notamment, aussi, tout ce qui est conseil sur la nourriture
				Entretien 8	La diversification alimentaire
				Entretien 8	Voilà, l'alimentation
	Attente, auscultation	1	1	Entretien 15	écouter si tout va bien

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Attente, dépistage exhaustif	1	2	Entretien 16	Ceux qu'on propose déjà ici, je sais qu'ici ils font déjà pour la mucoviscidose. Et c'est ce que j'attends, qu'on les fasse, on ne sait jamais.
				Entretien 16	Si les examens sont bien faits. Je souhaite que les examens soient toujours faits pour savoir s'il y a des maladies.
	Attente, développement staturo-pondéral	4	4	Entretien 15	J'imagine qu'on va peser, mesurer,
				Entretien 16	J'aime bien qu'on me dise son poids, sa taille,
				Entretien 18	on aime bien savoir, connaître le poids
				Entretien 21	s'il grandit bien
	Attente, être rassuré sur l'état de santé général	5	5	Entretien 18	C'est plus… Oui, être sûre que tout va bien,
				Entretien 21	Déjà, voir s'il est en bonne santé, si tout se passe bien,
				Entretien 4	Que tout aille bien
				Entretien 6	et puis à l'état de santé en général.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 9	C'est d'être rassurée. Puis, si, moi, j'ai des petites questions, des petites inquiétudes, l'impression qu'il y a un truc qui ne va pas bien, pouvoir répondre tout simplement à mes questions, en me rassurant aussi.
	Attente, ne pas faire souffrir l'enfant	1	1	Entretien 11	sans trop, entre guillemets, le faire souffrir
	Attente, prévention	1	1	Entretien 7	Faire de la prévention, plus avant
	Attente, réponse aux questions	1	1	Entretien 14	qu'elle puisse répondre à mes questions
	Attente, suivi médical	3	3	Entretien 10	Qu'on me dise son évolution, si tout se passe bien, s'il y a des choses à contrôler. Voilà.
				Entretien 16	Après, je cherche un suivi complet, quand même.
				Entretien 2	Voilà donc moi tout ce qui me concerne c'était suivi médical
	Attente, surveillance du développement	5	6	Entretien 18	Après, quand ce sont les visites dites obligatoires, oui, on aime bien savoir, connaître le poids, l'évolution, savoir si c'est normal, entre guillemets, ou pas, l'évolution.
				Entretien 19	L'évolution, voir si ça se passe bien, si elle est dans les normes et cætera. Voir s'il n'y a aucun problème, et cætera, et cætera.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Voilà donc moi tout ce qui me concerne c'était suivi médical, alimentation, progrès de l'enfant, voir s'il évolue bien, si… Voilà, c'est ça mes attentes jusqu'à 2 ans.
				Entretien 20	Euh ben, si tout va bien, s'il n'y a pas de problème. Si tout se déroule normal.
				Entretien 5	Du pédiatre, justement qu'il y ait un bon développement, au niveau physique, morphologique, et cætera.
				Entretien 5	le développement, si tout se passe bien au niveau de l'éveil, et cætera.
	Attente, vaccinations	3	4	Entretien 2	Euh ben justement, voilà, le suivi des vaccinations, c'est important.
				Entretien 6	plutôt tout ce qui est vaccins, et cætera. D'avoir des renseignements clairs par rapport aux vaccins
				Entretien 8	les vaccins
				Entretien 8	les vaccins
	Attente, vaccinations pour les voyages à l'étranger	1	1	Entretien 17	Par rapport aux voyages dans un pays étranger. Est-ce-que l'enfant, il doit être vacciné contre quelques maladies à risque dans mon pays d'origine. C'était juste ça, mais les réponses, elles étaient toujours fournies.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Beaucoup de questions pour un premier enfant	2	3	Entretien 14	Ben, je pense, vu que c'est ma première, je me poserai sûrement des questions, c'est sûr.
				Entretien 14	Tout, toutes sortes de conseils comme c'est ma première.
				Entretien 2	c'est vrai pour mon premier, bon un premier enfant on a toujours plein de questions,
	Consultations obligatoires vécues comme une contrainte	1	1	Entretien 1	Bon, elles sont obligatoires, donc voilà on les fait, mais est-ce-que la fréquence est bien établie, voilà j'ai des doutes.
	Exemples de sujets d'inquiétude parentale	1	1	Entretien 9	Des questions toutes bêtes, au niveau de la croissance si tout va bien, au niveau de l'audition si j'ai l'impression qu'il y a un petit truc, une petite boule dans le cou qui nous semble suspecte. Enfin, voilà, des petites questions quand on découvre notre enfant et puis qu'on s'interroge sur des petites choses qu'on peut remarquer. Voilà.
	Information sur l'allaitement au cours d'ateliers	1	1	Entretien 2	Après, j'ai été réorientée vers des professionnels de santé parce que je voulais allaiter mes enfants, donc par exemple pour l'allaitement, j'ai suivi des ateliers allaitement à la Clinique X où j'ai accouché. Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Les consultations de suivi doivent répondre aux interrogations des parents	1	1	Entretien 18	c'est plus répondre à des questions que j'ai de temps en temps.
	Les parents associent l'idée de la consultation à la souffrance	1	1	Entretien 11	C'est pas le fait de revenir à chaque fois, c'est le fait de le faire souffrir, parce que, bon, ils ne sont pas trop à mon avis… Ils n'aiment pas trop qu'on les chatouille un peu trop. S'il faut y aller tous les jours… Il vaut mieux trouver, entre guillemets, rapidement ce qu'il a pour éviter de l'embêter pendant 6 mois.
	L'expérience avec l'enfant va guider les questions	1	1	Entretien 15	Et puis, je pense qu'à ce moment-là j'aurai des questions à poser avec l'expérience sur le terrain mais, pour l'instant, c'est vrai que je ne me suis pas encore trop posée les questions pour les entretiens qui vont arriver.
	Nécessité de programmer les rendez-vous	1	1	Entretien 20	Ben, pas y aller que quand, nous, on veut. Peut-être des trucs programmés. Tous les autant, aller chez le médecin pour vérifier, voir si ça va.
	Pas de questions particulières quand l'enfant est en bonne santé	1	2	Entretien 18	Après, c'est vrai qu'on n'a pas véritablement de bonnes questions vu qu'elles sont toutes en bonne santé. Et donc tant mieux.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	C'est vrai qu'on a de la chance, elles sont relativement en bonne santé, donc finalement on n'a pas trop de questions.
	Suivi du deuxième enfant vécu de façon plus sereine	1	2	Entretien 8	Oui, maintenant, on commence à connaître.
				Entretien 8	Voilà. Disons qu'on est beaucoup plus sereins pour la deuxième.
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les attentes des parents en aigu	Attente, avoir un traitement adapté immédiatement	1	4	Entretien 4	Avoir le bon traitement tout de suite
				Entretien 4	Le bon médicament du premier coup.
				Entretien 4	Mais qu'il donne le bon traitement tout de suite.
				Entretien 4	Qu'il soit bien traité. Qu'il ait un bon traitement tout de suite.
	Attente, prise en charge des pathologies aiguës bénignes	1	1	Entretien 9	Ah oui, là, c'est plus, pareil, qu'il puisse apporter une solution aux petits bobos de l'enfant
	Attente, prise en charge thérapeutique des pathologies aiguës	8	10	Entretien 10	Qu'on traite les problèmes, quoi, s'il faut passer par des médicaments ou…
				Entretien 12	Qu'elle soit bien prise en charge.
				Entretien 12	Qu'il la soigne
				Entretien 14	et qu'elle la soigne si elle est malade et tout ça.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 15	Alors, qu'on me donne la solution. Si ça ne va pas, qu'on me donne le bon médicament.
				Entretien 15	Soigner l'enfant évidemment.
				Entretien 16	Qu'il me la soigne.
				Entretien 17	Puis, c'est bon, moi, je. A partir du moment où il soigne bien l'enfant et que ça se passe bien, je n'ai pas d'autres attentes que ça.
				Entretien 21	Qu'il me donne ce qu'il faut pour… voilà, c'est surtout ça. Le traitement, me rassurer, puis l'examiner. Quand c'est des traitements, quand c'est que de la fièvre ou… Voilà.
				Entretien 7	qu'il le soigne.
	Attente, traitement rapidement efficace	1	2	Entretien 19	Ben, que ça se passe rapidement, déjà. Que j'ai pas à attendre longtemps avant qu'on puisse le soigner, que ça se passe rapidement.
				Entretien 19	Une fois qu'on a le traitement, oui. C'est tout.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Doit pouvoir consulter le médecin plusieurs fois pour le même épisode	1	1	Entretien 6	Parce que, moi, il est possible que j'aille revoir le médecin, si vraiment je ne suis pas convaincue ou si je vois le moindre symptôme et cætera, plusieurs fois parce qu'on n'est pas médecins nous-mêmes.
	Etre informée sur l'évolution des maladies	1	1	Entretien 5	Et savoir s'il n'y aura pas de suites, entre guillemets. C'est-à-dire, si c'est juste un rhume, tout le monde sait que c'est l'affaire de quelques jours, on se couvre, on donne quelques médicaments et ça passe. Après, le truc qu'il y a, c'est de savoir, s'il n'y a pas de suites à une éventuelle maladie.
	Etre rassurée sur la prise en charge de la fièvre	1	1	Entretien 6	Tout ce qui est complications par rapport à la fièvre et cætera, tout ce qu'on a toujours du mal un petit peu à gérer et pour lequel on ne sait pas trop comment réagir.
	Souhait de ne pas consulter plus que nécessaire	1	2	Entretien 11	Après je ne vais pas par plaisir aller voir le médecin. Je ferai tout ce qu'il faut faire mais je ne vais pas monopoliser un praticien de santé juste parce qu'aujourd'hui elle a un œil fermé et l'autre ouvert. Je veux dire.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 11	Oui, après, entre guillemets, je ne vais pas aller le médecin pour rien, je ne vais pas aller le voir pour dire d'aller le voir.
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les attentes des parents, des qualités relationnelles avec l'enfant et avec les parents	Exemple de l'importance de la relation médecin - parents	1	1	Entretien 1	Là justement je pense que le fait qu'elle ne nous connaisse pas forcément, elle ne nous écoute pas forcément tout le temps. On a eu le cas justement avec ce torticolis où, à la visite des 1 mois, j'ai dit « C'est étrange tout de même, elle a la tête sur le côté ». Elle a dit « Non non non, c'est normal ne vous inquiétez pas ». Au 2e mois, j'ai réitéré et puis donc finalement elle a dit « Ah oui, peut-être que vous avez raison ». Donc oui, je pense qu'en fait on ne se connaît pas assez. Donc voilà c'est vraiment le plus gros point négatif, c'est qu'on ne se connaît pas suffisamment, la pédiatre et nous.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Importance du contact avec l'enfant	1	1	Entretien 1	Et puis aussi le contact avec X, ça passe ou ça passe pas, et euh, on sent par exemple que là avec l'un des kinés, ça passe pas bien (rire de la maman). Bon, on a maintenu quand même parce qu'on n'a pas d'autre professionnel sous la main, mais, euh, on se dit « Ah, tss, c'est pas comme avec le second où on sent vraiment que, qu'elle aborde les choses différemment, et on a l'impression que ça évolue mieux et plus vite ».
	Importance du premier contact	2	3	Entretien 1	Bon voilà, ils n'étaient déjà plus nombreux mais en plus il y en avait certains que j'avais déjà éliminés du fait du contact que j'avais eu avec eux à la maternité. Et puis, oui, vraiment ça a été ça, ç'a été la disponibilité et ensuite la première relation qui a fait qu'on a poursuivi. Si ça ne s'était pas très bien passé, je pense qu'on n'y serait pas retourné.
				Entretien 1	Je savais déjà qui je ne voulais pas comme pédiatre à Douai.
				Entretien 6	Après, c'est toujours personnel, dans le sens où on a besoin de le rencontrer et de se faire une idée.
	Pas d'attente relationnelle particulière	1	1	Entretien 10	Non, pas spécialement.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Qualité recherchée, attention	1	2	Entretien 6	Et une attention particulière
				Entretien 6	L'attention et la compréhension.
	Qualité recherchée, bon contact avec l'enfant	1	1	Entretien 12	Et puis après quelqu'un qui a un bon contact et tout avec les enfants.
	Qualité recherchée, bon contact avec les parents et l'enfant	1	2	Entretien 15	Mais, c'est vrai que le côté humain, j'y attache beaucoup d'importance. La prise de contact, tout ça.
				Entretien 15	Moi, j'aime bien le côté humain, la proximité, c'est vrai que certains professionnels sont très froids, très distants et, ça, je me dis, avec les enfants, ça passerait mal si c'était le cas.
	Qualité recherchée, bonne relation avec les parents et les enfants	1	1	Entretien 17	euh, après, un bon relationnel, mais ça… Un bon relationnel avec les parents, avec l'enfant.
	Qualité recherchée, compréhension	1	1	Entretien 12	De la compréhension, vis-à-vis de nous, en fait.
	Qualité recherchée, Dialogue avec les parents	1	1	Entretien 1	Alors… Bon, déjà, le dialogue avec nous, je pense que c'est vraiment primordial,
	Qualité recherchée, douce avec les enfants	1	1	Entretien 13	douce, enfin, moi, c'est une femme. Voilà.
	Qualité recherchée, écoute	7	8	Entretien 13	Une bonne relation, une relation médecin… Qu'elle soit à l'écoute
				Entretien 19	Les qualités, qu'elle soit à l'écoute,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 21	Ben, déjà, l'écoute. La compréhension et puis être surtout à l'écoute pour me guider aussi. On apprend toujours des choses. Donc, voilà, c'est surtout ça.
				Entretien 3	Alors, c'est l'écoute
				Entretien 4	L'écoute.
				Entretien 8	De l'écoute, oui, c'est de l'écoute
				Entretien 9	Qu'il soit à l'écoute, déjà, de nos questions, de notre histoire.
				Entretien 9	qu'il soit humain, à l'écoute,
	Qualité recherchée, être rassurant avec l'enfant	1	1	Entretien 3	Et, aussi avec les enfants, d'être compréhensif, doux, la douceur.
	Qualité recherchée, relation de confiance	2	3	Entretien 1	il faut vraiment qu'on se sente en confiance.
				Entretien 1	Oui, c'est principalement la relation…
				Entretien 12	et puis nous mettre en confiance
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les attentes des parents, être rassurés lors du suivi préventif et des demandes intercurrentes	Attente en aigu, être rassurée	2	2	Entretien 15	Et puis qu'on me rassure aussi parce que j'imagine qu'il y a des choses, comme par exemple la gastro, pour les enfants, il faut faire attention. Enfin, essayer aussi de me donner des conseils et pas non plus s'affoler trop vite. Mais, voilà, je pense qu'il y a aussi le côté de la discussion pour rassurer les parents.
				Entretien 5	Déjà, savoir s'il n'y a rien de grave. La première question, c'est ça

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Attente, être rassuré sur l'état de santé général	5	5	Entretien 18	C'est plus… Oui, être sûre que tout va bien,
				Entretien 21	Déjà, voir s'il est en bonne santé, si tout se passe bien,
				Entretien 4	Que tout aille bien
				Entretien 6	et puis à l'état de santé en général.
				Entretien 9	C'est d'être rassurée. Puis, si, moi, j'ai des petites questions, des petites inquiétudes, l'impression qu'il y a un truc qui ne va pas bien, pouvoir répondre tout simplement à mes questions, en me rassurant aussi.
	Attente, être rassurée	2	2	Entretien 18	qu'on ne cherche pas à me paniquer sur des choses…
				Entretien 21	me rassurer,
	Qualité recherchée, rassurer les parents	2	2	Entretien 12	Nous rassurer
				Entretien 13	je n'attends rien de spécial à part pas être dans le flou parce que bon c'est déjà pas trop, trop évident mais en plus si on n'est pas rassuré, rassuré par le médecin…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les attentes des parents, la notion de professionnalisme	Attend des compétences de médecin généraliste	1	1	Entretien 3	bon, par exemple, en parlant de mon médecin traitant, par exemple, étant donné qu'il est diplômé médecin, qu'il a eu son doctorat de médecine et tout, j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà.
	La médecine à orientation particulière n'est pas un critère de choix	1	1	Entretien 3	j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà. Après pour l'ostéopathe, effectivement, c'était autre chose, ce n'est pas dans la médecine. Et après pour l'homéopathie, c'est vrai que mon médecin ne pratique pas l'homéopathie obligatoirement. Donc là je vais voir, effectivement, le sage-femme, si j'ai besoin, en fait, de traitements différents.
	Qualité recherchée, compétence diagnostique	1	2	Entretien 7	De la précision
				Entretien 7	Qu'il pose un diagnostic
	Qualité recherchée, compétence professionnelle	6	8	Entretien 10	Qu'elle sache… Qu'elle connaisse son métier quand même
				Entretien 16	Qu'elle sache, comment dire ça, qu'elle soit compétente déjà vis-à-vis de la petite.
				Entretien 17	Déjà, c'est d'avoir acquis toutes les compétences nécessaires pour faire le suivi médical nécessaire jusqu'à son âge de deux ans, on va dire.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 19	Qu'elle soit apte, oui, voilà. C'est tout.
				Entretien 19	Qu'elle soit apte.
				Entretien 20	Euh, qu'il trouve ce qu'il a pour le soigner vite.
				Entretien 20	Puis, ben, que il trouve ce qu'il a, que…
				Entretien 9	Qu'il soit compétent en même temps,
	Qualité recherchée, diplôme de pédiatre	2	2	Entretien 5	Et bien, justement, les qualités professionnelles, c'est-à-dire qu'il est spécialisé là-dedans. Donc pour moi, il est sensé connaître toutes les maladies infantiles,
				Entretien 6	on a besoin d'avoir quelqu'un spécialisé pour l'âge de l'enfant en quelque sorte. Donc les qualités, c'est vraiment le diplôme adéquat si j'ose dire.
	Qualité recherchée, efficacité diagnostique	3	3	Entretien 11	Qu'il découvre sa pathologie sans trop, entre guillemets, le faire souffrir et puis surtout que ce qui sera fait en cas de problème ou autre, ça puisse tout de suite le soigner et ça réponde tout de suite aux attentes. Et, non, s'il y a un souci, qu'on cherche pendant 6 mois ce que c'est et qu'on soit obligé de revenir à chaque fois.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 13	Que ce soit un diagnostic clair et net. Et efficace, qu'on ne se passe pas la balle l'un à l'autre sans savoir exactement ce qui se passe.
				Entretien 6	Un diagnostic exact
	Qualité recherchée, expérience	1	1	Entretien 14	Qu'elle ait de l'expérience
	Qualité recherchée, professionnalisme	1	1	Entretien 15	Evidemment, après, c'est tout ce qui est professionnalisme.
	Recherche un professionnel avec un savoir-faire	1	1	Entretien 4	Qu'il fait bien ses gestes
	Recherche un professionnel consciencieux	2	2	Entretien 16	Après, je cherche un suivi complet, quand même. Qu'on ne fasse pas, enfin, qu'on ne l'examine pas comme ça, on va dire du vite fait. Qu'il soit là pour elle. Qu'il soit bien encadré.
				Entretien 4	qu'il fait bien ses contrôles, qu'il suit tout ce qui faut faire.
	Recherche un professionnel qui adopte un comportement et des gestes adaptés à l'enfant	1	2	Entretien 11	C'est un petit peu comme le médecin tout à l'heure. Il faut qu'ils soient à même de répondre à leurs attentes et d'adopter un comportement vis-à-vis de l'enfant, adapté. On ne traite pas un adulte comme on traite un enfant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 11	Qu'il ne se comporte pas avec un enfant comme avec un adulte et qu'il adopte les gestes adéquats par rapport à l'enfant. Qu'il n'ait pas… Enfin, voilà, on ne traite pas un enfant comme on traite un adulte de par sa fragilité, donc forcément qu'il soit assez doux et délicat si on peut dire. Qu'il sache s'adapter à son corps.
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les attentes des parents, l'accessibilité au professionnel	Cherche un médecin généraliste plus proche de son domicile	1	1	Entretien 15	Mais, c'est vrai que même le médecin, moi, c'est un médecin, que j'avais, de famille, mais c'est à 20-25 minutes de chez moi donc je vais aussi changer de médecin pour la petite pour que ce soit plus près mais je ne sais même pas encore où je vais aller.
	Importance de la proximité géographique	1	1	Entretien 17	mais bon, c'est trop loin, quoi. Ben non, mais Liévin ou Lens, c'est pas possible, quoi. Avec un nouveau-né…
	Pédiatre difficilement accessible	1	1	Entretien 19	Pour se déplacer, c'est pas facile, s'il faut venir à l'hôpital ou quoi à chaque fois, je trouve pas ça pratique en fait.
	Qualité recherchée, disponibilité	4	4	Entretien 16	Qu'il soit présent si j'ai besoin, si la petite ne va pas bien, qu'il soit présent pour elle.
				Entretien 19	qu'elle soit disponible

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 20	Ben, euh. Que ça va vite, quoi. D'avoir vite le rendez-vous.
				Entretien 3	c'est être disponible, en fait, au niveau des horaires, au niveau des rendez-vous, d'être disponible.
	Qualité recherchée, pas d'attente en salle d'attente	1	1	Entretien 13	Que ce ne soit pas trop long, qu'on n'attende pas avec un bébé, attendre trop longtemps…
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Les parents attendent une information complète et franche sur la santé de l'enfant	Attend une information complète, franche et claire sur l'état de santé de l'enfant	1	2	Entretien 16	j'aime bien tout savoir, si ça va, si… J'attends qu'on me dise tout, tout, j'attends de tout savoir. Poids, taille, la croissance, qu'est-ce qu'ils font encore… J'attends qu'on me dise tout, comment elle va, s'il y a des soucis particuliers, je veux tout savoir en fait.
				Entretien 16	Alors, moi, j'attends de tout.
	Qualité recherchée, franchise du professionnel concernant d'éventuels problèmes	2	2	Entretien 12	S'il y a un souci, qu'il nous le dise
				Entretien 3	Et puis, la franchise aussi au niveau effectivement du développement de l'enfant, de ses capacités mais aussi d'un éventuel problème de santé.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Représentations des parents concernant les antibiotiques	Le système de santé est responsable du déficit de la Sécurité Sociale	1	1	Entretien 8	Disons que la seule chose qu'on reproche au système actuel – mais ça c'est le système, ce n'est pas le médecin – il ne veut pas d'antibios donc parfois on paie 2 à 3 consultations pour arriver aux antibios à la fin. Ça, je trouve ça génial pour le trou de la Sécu.
	Reproche au système de santé d'empêcher le médecin de prescrire des antibiotiques	1	4	Entretien 8	C'est un peu le système, ce n'est pas le médecin
				Entretien 8	Disons que la seule chose qu'on reproche au système actuel – mais ça c'est le système, ce n'est pas le médecin – il ne veut pas d'antibios donc parfois on paie 2 à 3 consultations pour arriver aux antibios à la fin
				Entretien 8	Non, tous. Tous les généralistes, ça devient la même chose. Ils sont cadrés et …
				Entretien 8	Parce qu'il y a des règles, on n'a pas le droit de donner autant de médicaments qu'on veut…
	Reprochent de devoir consulter plusieurs fois avant d'avoir des antibiotiques	1	2	Entretien 8	il ne veut pas d'antibios donc parfois on paie 2 à 3 consultations pour arriver aux antibios à la fin

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Oui, parce que le médecin, il dit « Voilà, il n'y a pas besoin d'antibiotiques, on est au début ». Le lendemain, on revient. Du coup, le lendemain, on revient, on refait une consultation et il nous donne des antibiotiques. Et, après, ça va mieux. Mais, il dit « revenez me voir si ça ne va pas ». Le lendemain, on revient voir parce que, effectivement, ça ne va pas.
	Une maladie aiguë nécessite des antibiotiques	1	2	Entretien 8	C'est un peu ça, voilà. On aimerait bien que ça aille mieux tout de suite.
				Entretien 8	Oui, parce que le médecin, il dit « Voilà, il n'y a pas besoin d'antibiotiques, on est au début ». Le lendemain, on revient. Du coup, le lendemain, on revient, on refait une consultation et il nous donne des antibiotiques. Et, après, ça va mieux. Mais, il dit « revenez me voir si ça ne va pas ». Le lendemain, on revient voir parce que, effectivement, ça ne va pas.
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Un besoin d'étayage en parentalité	Attente, être guidés	1	1	Entretien 21	La compréhension et puis être surtout à l'écoute pour me guider aussi. On apprend toujours des choses.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Exemple de préoccupation parentale à anticiper en anté-natal	1	1	Entretien 7	J'allaite, et la vitamine K, c'est quelque chose dont je n'étais pas forcément au courant et je l'ai su au fur et à mesure de l'avancée dans ma grossesse.
	Importance d'être pédagogue sur les conseils de puériculture et l'allaitement	1	3	Entretien 12	A l'aise et pédagogues. Alors je ne dis pas par là que le reste du service n'est pas pédagogue. Mais il y en a d'autres qui sont beaucoup plus rapides. Et nous on n'a pas fait les cours de préparation donc je pense qu'il y a une partie qu'on n'a pas forcément eue, notamment sur l'allaitement. On a eu des dames qui venaient très vite, qui mettaient la petite et qui laissaient. Et d'autres qui prennent beaucoup plus le temps, qui se sont installées. Voilà, donc après, aujourd'hui c'est le seul recul qu'on a.
				Entretien 12	Ca dépend des personnes après. C'est vrai que selon les personnes, il y a des dames qui sont plus ou moins
				Entretien 12	Je ne sais pas… Là, on apprend donc, des fois, ils montrent, même à l'hôpital, ils montrent comment laver mais eux font ça tous les jours. Et quand on n'a jamais fait, c'est vrai que ça fait un peu peur.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le professionnel doit anticiper les préoccupations parentales	1	2	Entretien 7	D'anticiper sur les choses auxquelles, nous, on ne pensera pas, parce que c'est le premier enfant aussi. Donc, oui, d'anticiper sur les choses dans les mois à venir et de nous faire des rappels, en fait. Donc… J'angoisse un peu d'oublier des choses. Enfin, pas d'oublier, de ne pas savoir certaines choses et de ne pas les faire en temps et en heure. L'organisation, l'évolution.
				Entretien 7	Qu'il n'attende pas forcément que je lui pose les questions, et qu'il dise les choses, étape par étape.
	Recherche de bons conseils	1	1	Entretien 10	et qu'elle m'apporte les meilleurs conseils qu'un parent puisse avoir.
	Recherche des conseils pratiques	1	1	Entretien 8	Après, les conseils pratiques qu'on puisse avoir.
	Recherche un large panel de conseils	1	2	Entretien 14	Par exemple, si j'ai des questions, si elle est malade ou si je me pose des questions sur sa santé.
				Entretien 14	Tout, toutes sortes de conseils comme c'est ma première.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les attentes des parents\\Une offre de soins diversifiée et complémentaire	Avis divergents des différents professionnels sur un sujet	1	1	Entretien 3	Mais, en fait, c'est vrai qu'on entend des échos complètement différents, pour les allergies, pour… Donc que ce soit… Même bientôt quand on va à la PMI, on peut avoir la psychologue, la puéricultrice et le médecin qui ont des échos complètement différents sur la diversification alimentaire. Je pense qu'après…
	Information sur l'allaitement au cours d'ateliers	1	1	Entretien 2	Après, j'ai été réorientée vers des professionnels de santé parce que je voulais allaiter mes enfants, donc par exemple pour l'allaitement, j'ai suivi des ateliers allaitement à la Clinique X où j'ai accouché. Voilà.
	Les informations de la puéricultrice de PMI sont un bon complément au médecin généraliste	1	2	Entretien 8	Et je trouvais aussi que les deux, ensemble, c'était bien complémentaire. Ça nous a permis de ne pas nous adresser qu'à une seule personne.
				Entretien 8	Oui, voilà, c'était la puéricultrice, ça nous a suffi
	Multiplication des intervenants	1	3	Entretien 8	Après, dans le Douaisis, il y a aussi le relai des assistantes maternelles qui permet aussi de voir l'évolution, d'assister aux réunions.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Ce qui est pas mal, on va essayer, maintenant il y a une sage-femme qui peut venir à domicile pour accompagner l'enfant, ça c'est nouveau.
				Entretien 8	Oui, on a été quelques fois aussi aux activités du RAM
	Pas de consultation en PMI pour ne pas multiplier les intervenants	1	1	Entretien 9	Ah voilà, parce que je pense qu'avoir un médecin généraliste et un pédiatre, c'est déjà pas mal.
	Satisfaite de la diversité d'offre de soins	1	1	Entretien 2	Euh… non. Après c'est vraiment le suivi médical, je pense que la PMI c'est pas que le suivi médical, il y a vraiment tout ce qu'il y a autour. Après, un pédiatre et un médecin généraliste, bon il n'a pas le temps, enfin c'est pas son travail non plus de gravir autour du suivi médical. Non, je pense que c'est bien comme ça.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Souhaitent conserver leur libre choix parmi les différents conseils	1	1	Entretien 8	Tandis que là, on a les deux et, justement, parce que parfois on n'est pas d'accord avec ce que dit la PMI, on va voir le médecin pour dire « Ils nous ont conseillé ça, qu'est-ce-que vous en pensez ? » Parce qu'on en parle aussi autour de nous, on a des collègues qui nous ont dit, par exemple pour le fluor que c'est déconseillé. Là, ils nous mettaient du fluor, le médecin, il n'était pas trop pour. Voilà. Ça nous permet aussi de faire nos choix. On aime bien choisir, on n'aime pas être des petits moutons. Et, au moins, on arrive à se renseigner. Voilà. D'avoir plus d'avis.

4. Les représentations des parents concernant le médecin généraliste

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Compétences	Critère de choix du Médecin généraliste, confiance en l'aptitude du professionnel à prendre en charge des enfants	1	1	Entretien 11	Parce que je le connais, je sais qui c'est et je pense qu'il est à même de s'occuper de ce genre de chose.
	Critère de choix du médecin généraliste, efficacité diagnostique	1	1	Entretien 6	L'efficacité des diagnostics, en fait, c'est vraiment que le médecin a toujours été très juste, donc c'est le principal.
	Critère de choix du médecin généraliste, la généralité comme spécialité recherchée	1	1	Entretien 4	Qu'il soit général
	Critère de choix du médecin généraliste, médecin âgé expérimenté	1	1	Entretien 13	Ses qualités… je ne sais pas comment expliquer, je n'ai pas pris un jeune médecin, c'est peut-être débile mais elle a un certain âge donc elle a peut-être un peu plus d'expérience. Bon, après, ça ne veut rien dire.
	Médecin généraliste expérimenté avec les enfants	1	1	Entretien 20	Ma doctoresse, elle fait beaucoup les bébés, les enfants, tout ça.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Confiance	Critère de choix du médecin généraliste, confiance	3	3	Entretien 3	c'est la confiance surtout. J'avais confiance en mon médecin parce que c'est mon médecin depuis longtemps.
				Entretien 4	Surtout la confiance qui s'installe

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 7	Et puis, j'ai une confiance totale aussi en lui
	Critère de choix du médecin généraliste, relation de confiance	3	5	Entretien 11	Et puis, c'est mon père qui l'a formé quand il était jeune donc c'est quelqu'un qu'on connaît, quelqu'un entre guillemets en qui on peut avoir confiance et quelqu'un qu'on sait comment il fonctionne
				Entretien 17	Ben, oui, après c'est une question de confiance, je pense.
				Entretien 18	C'est mon généraliste. C'est vraiment juste une question de connaître et de confiance
				Entretien 18	De confiance, oui.
				Entretien 18	La confiance, puis, oui, la facilité avec le médecin traitant, on se connaît, on a confiance.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Disponibilité	Critère de choix du médecin généraliste, disponibilité	1	1	Entretien 11	et qu'on peut contacter à tout moment, je pense, en cas de problème.
	Critère de choix du médecin généraliste, disponibilité en aigu	1	1	Entretien 3	Parce que je me suis dit « si j'ai un besoin comme ça, il vaut mieux avoir un médecin traitant »

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Critère de choix du médecin généraliste, plus disponible que le pédiatre	1	2	Entretien 18	Oui, c'était ça, ne pas avoir à penser six mois à l'avance de prendre un rendez-vous et puis, quand elle est malade, je ne vais pas appeler six mois à l'avance, c'est normal.
				Entretien 18	Pour la première, j'avais essayé d'appeler un pédiatre parce que, bon… et puis c'était des rendez-vous dans 6 mois, pff. Je ne comprenais pas, il fallait prendre rendez-vous, enfin, avoir des suivis tous les mois, et puis on ne pouvait pas avoir de rendez-vous. J'ai fait « Bon, c'est pas grave ». Voilà, c'était plus simple…
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Expérience personnelle	Absence d'expérience des parents avec le pédiatre dans leur enfance comme frein à consulter un pédiatre	1	1	Entretien 8	Oui, et puis après, par rapport au pédiatre, c'est ce qu'on a connu, nous, comme quoi qu'on ne veut pas le choisir non plus. Moi, je n'ai jamais eu de pédiatre personnellement. Toi, tes parents, ils n'ont jamais utilisé de pédiatre.
	Bonne expérience du parent avec le médecin généraliste dans l'enfance	5	7	Entretien 2	Non, pas du tout, parce que, étant enfants, nos parents nous avaient faits suivre par le médecin généraliste et ça s'était bien passé aussi dans le sens où on n'avait pas de problèmes particuliers, mon frère et moi

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 20	Euh, non, ça se passait bien.
				Entretien 20	Par le médecin traitant aussi, je pense.
				Entretien 4	Oui, pas forcément celui-là. Il y en avait un autre mais comme il était âgé, il est parti en retraite, donc ma mère a changé. Et, comme on a vu que ça se passait bien, puis qu'il nous a suivis, on a toujours été bien soignés, donc on a continué à aller le voir.
				Entretien 6	Bien, je n'ai pas de souvenir traumatisant donc c'est que ça se passait bien.
				Entretien 6	Par un médecin généraliste, par le médecin de famille pour tout le monde…
				Entretien 9	Oui, parce que si j'ai gardé ce médecin-là, c'est que, finalement, petite, il ne m'a pas traumatisée, donc je dirais que, oui, ça m'a … Oui, oui.
	Bonne expérience du parent avec le médecin généraliste dans l'enfance influence le choix	1	2	Entretien 16	Oui, oui oui.
				Entretien 16	Super. J'ai jamais eu de souci avec lui.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Bonne expérience personnelle avec le médecin généraliste	1	1	Entretien 1	Euh donc, ça s'est toujours très bien passé, d'ailleurs on s'était dit vraiment au départ « Bon, ce sera vraiment très bien que ce soit elle ».
	Choix du médecin généraliste car médecin traitant des parents	2	3	Entretien 17	C'est le mien.
				Entretien 17	le médecin, mon médecin traitant. Enfin, c'était le mien avant que notre enfant naisse.
				Entretien 19	Alors, les critères, c'est mon médecin traitant à la base donc…
	Critère de choix du médecin généraliste, bonne expérience personnelle	2	2	Entretien 2	Bien, en fait, c'était déjà mon médecin traitant. J'en étais assez satisfaite, donc voilà je l'ai pris pour mes enfants aussi.
				Entretien 20	Euh, ben, c'est parce que, moi, je l'ai déjà et je sais qu'elle est bien, elle est douce.
	Influence de l'expérience familiale et personnelle dans le choix du médecin généraliste	1	3	Entretien 18	En plus, comme c'est le médecin de toute la famille, enfin de mon côté, c'est… Je le connais depuis que je suis au collège et, enfin, voilà, c'est… C'est vraiment une connaissance, plus que…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	Je pense que c'est une question culturelle. Dans ma famille, on a toujours été voir que des médecins généralistes. Je n'ai pas souvenir d'avoir vu un pédiatre ou ma mère emmener les frères et sœurs chez le pédiatre. Donc c'est plus, voilà… C'est comme quand on me demandait pour l'allaitement, non, pour moi, j'ai toujours vu faire ça, donc je le fais, voilà.
				Entretien 18	Je pense, oui, oui forcément, naturellement, vu qu'en étant enfant, on a été suivis par le généraliste, pour moi, c'était tout naturel, en fait, je n'ai même pas vraiment pensé aux spécialistes, c'est…
	Influence de l'expérience personnelle avec le médecin généraliste	1	1	Entretien 7	C'est ma propre expérience, je pense, dans le choix du médecin généraliste. Je n'ai jamais eu de problème avec lui. En plus, on a le même tous les deux.
	Influence de l'expérience personnelle dans le choix du médecin généraliste	1	1	Entretien 13	Non, parce que s'il elle ne m'avait pas paru compétente, je n'y serais pas retournée.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Influence de l'expérience personnelle du parent avec le médecin généraliste dans l'enfance	1	1	Entretien 3	Peut-être, oui, parce que je n'ai pas été suivie par un pédiatre, j'ai été suivie par mon médecin généraliste, donc peut-être qu'effectivement…
	La bonne expérience du parent avec le médecin généraliste dans l'enfance n'influence pas	1	3	Entretien 14	Ça se passait bien, j'ai toujours le même.
				Entretien 14	Non. Après, j'ai mes propres choix. Je préfère un pédiatre.
				Entretien 14	Un médecin traitant.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Influence de l'entourage	Influence de la famille dans le choix du médecin généraliste	1	1	Entretien 16	Ma famille. Après j'en ai parlé aussi avec mon conjoint et c'est un médecin qui nous convient tous les deux.
	Influence de l'entourage dans le choix du médecin généraliste	2	3	Entretien 11	Et puis, c'est mon père qui l'a formé quand il était jeune donc c'est quelqu'un qu'on connaît
				Entretien 11	Le médecin traitant, c'est mon père qui l'a formé quand il était jeune parce que mon père travaille dans le milieu hospitalier, donc il l'a formé, il le connaît.
				Entretien 8	L'entourage. C'est parce qu'il y avait aussi la famille, ma sœur, qui allait aussi dans ce cabinet-là.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	La famille comme source d'informations sur le médecin généraliste	1	1	Entretien 20	Ben, mes frères et tout, ils vont chez le docteur, donc voilà.
	Pas d'influence extérieure au couple dans le choix du médecin généraliste	1	1	Entretien 17	Non, ça me paraissait logique que ce soit lui, surtout qui l'avait déjà vue pour autre chose. Donc, non, c'était la logique, on n'a pas eu d'influence.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Influence des professionnels	Absence de suivi par le pédiatre car le médecin généraliste a proposé de suivre l'enfant	1	1	Entretien 16	Non, enfin, la première fois, je suis allée chez le médecin traitant et il m'a proposée de suivre mon fils donc j'ai dit oui.
	Influence de la sage-femme dans le choix du médecin généraliste	1	1	Entretien 19	La sage-femme au cours de la préparation à l'accouchement, on en a bien discuté et cætera. Et puis c'est là que je me suis décidée à prendre mon médecin traitant.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Offre de soins	Choix du médecin généraliste limité par l'offre de soins	1	1	Entretien 13	Mais, bon, c'est la doctoresse du village, donc j'ai pris elle. Il n'y a qu'elle en même temps.
	Choix du médecin généraliste par défaut de pédiatres	2	2	Entretien 1	On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre
				Entretien 17	Non, puis il n'y avait pas de pédiatre, déjà, aussi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Manque de pédiatres	3	7	Entretien 1	On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre
				Entretien 1	plus tard, pendant les séances de préparation où là on avait évoqué effectivement le problème par rapport au manque de pédiatres dans le Douaisis.
				Entretien 17	Enfin, si, manque de personnel, manque de pédiatres, mais ça c'est pas nouveau, je crois qu'il n'y a pas que la pédiatrie qui a ce problème-là. Voilà, je crois que c'est dommage quand même parce que sur Douai, il y a trois pédiatres, je crois, ils ont tous plus de 70 ans et puis, moi, elle m'a dit « J'ai personne pour reprendre le cabinet » donc c'est quand même malheureux.
				Entretien 17	On n'a plus de pédiatre sur Douai.
				Entretien 17	On n'a plus de pédiatres dans la région.
				Entretien 3	Et au niveau des pédiatres, effectivement, c'est overbooké, donc je n'ai même pas risqué de demander un rendez-vous
				Entretien 3	Et, en fait, comme il y a très peu de pédiatres,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Problématique du départ en retraite du médecin généraliste pour le suivi de l'enfant	1	1	Entretien 7	Donc c'est pour ça aussi que je parle de pédiatre pour après parce que est-ce-que je vais retrouver un médecin généraliste avec la même confiance ? Ça, je ne sais pas encore.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Passé commun avec la famille	Choix du médecin généraliste car a suivi la grossesse	1	1	Entretien 19	Elle a suivi ma grossesse aussi. Après, oui, non, c'est parce que c'est mon médecin traitant puis elle a suivi ma grossesse, donc euh… C'est pour ça que je la garde pour le suivi du bébé, quoi.
	Critère de choix du médecin généraliste, a suivi l'aîné	1	1	Entretien 9	Et c'est lui aussi qui a vu ma fille.
	Critère de choix du médecin généraliste, bonne expérience avec l'aîné	1	1	Entretien 16	Très performant, je veux dire, il s'est toujours bien occupé des bébés. Je le vois maintenant avec mon fils aussi, je n'ai jamais rien à dire, il fait toujours les examens qu'il faut.
	Critère de choix du médecin généraliste, médecin de famille	3	6	Entretien 12	Ce sera notre médecin de famille.
				Entretien 12	Déjà, c'est le nôtre.
				Entretien 12	Oui, le généraliste, c'est le nôtre.
				Entretien 16	Ça a toujours été notre médecin de famille, il s'est toujours occupé de nous. Moi, ma mère, elle l'a eu depuis qu'on est toutes petites.
				Entretien 16	Je l'ai choisi parce que c'est le médecin de famille, plus pour ça.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	Oui, c'est le médecin de famille donc on le garde.
	Critère de choix du médecin généraliste, passé commun avec la famille	5	9	Entretien 11	Ce sera sûrement mon médecin traitant parce qu'en fait c'est un médecin que mes parents ont eu, que j'ai eu.
				Entretien 11	Un médecin qu'on connaît, déjà.
				Entretien 17	Non, ça me paraissait logique que ce soit lui, surtout qui l'avait déjà vue pour autre chose. Donc, non, c'était la logique, on n'a pas eu d'influence. Comme c'est le médecin, ça me paraissait logique, il la connaissait déjà.
				Entretien 4	En fait, c'est parce qu'il nous suivait.
				Entretien 4	Il a suivi la famille, mais pas que nous, il a suivi nos parents.
				Entretien 4	qu'il suit toute la famille
				Entretien 8	Et puis c'est aussi le médecin de famille, quoi.
				Entretien 9	Alors, au départ, moi, mon médecin généraliste qui me suivait moi...
				Entretien 9	Quand j'étais enfant, et puis, il est parti en retraite, il a eu un remplaçant et, donc, c'est son remplaçant qui a pris le relai, donc j'ai continué avec lui. Et c'est lui aussi qui a vu ma fille.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Importance du passé commun dans le choix du médecin généraliste	2	2	Entretien 11	C'est mon médecin, en plus, depuis que je suis né, donc par la force des choses, oui, on continue avec ce médecin-là. C'est un médecin de famille comme on dit, donc on le garde.
				Entretien 15	Après, si je prends mon médecin, mon médecin personnel, mon médecin de famille, c'est une dame que je connais depuis longtemps, je sais qu'elle est…
	Le fait de trop bien connaître la famille peut nuire à l'efficacité diagnostique du médecin généraliste	1	1	Entretien 8	Par contre, il ne faut pas non plus qu'il, parce que ça c'est le problème des médecins généralistes, médecins de famille, quand ils suivent l'enfant ou la personne depuis trop longtemps, des fois, ils passent à côté de certaines choses. Mais ça, je pense que c'est dans tout métier pareil. Voilà.
	Le médecin généraliste connaît bien les parents	3	3	Entretien 1	Euh… et puis aussi son suivi, elle nous connaît très bien l'un et l'autre, ce qui peut parfois orienter aussi des prescriptions médicales.
				Entretien 17	Les points positifs, c'est qu'on se connaît parce qu'on se connaît bien,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 19	Ben moi, les points positifs, c'est vu qu'elle nous connaît, enfin, moi, je connais mon médecin traitant, elle me connaît, elle a suivi ma grossesse et puis, enfin, j'ai confiance en mon médecin, quoi.
	Le médecin généraliste connaît les antécédents de la famille	2	2	Entretien 13	Points positifs, la doctoresse, elle nous connaît nous les parents, elle connaît les frères et sœurs, les antécédents.
				Entretien 5	il sait quels problèmes éventuellement ils pourraient avoir ou que nous on pourrait avoir, les antécédents que mon mari ou moi-même pourrions avoir et, ça, c'est appréciable
	Le médecin généraliste connaît les antécédents familiaux ce qui permet un bon suivi	1	1	Entretien 18	Suivre que tout se déroule bien. Il connaît mes antécédents, les frères et sœurs, donc il sait un peu ce qu'il y a dans la famille, essayer de détecter peut-être s'il y a un truc. C'est vraiment le suivi général et détecter s'il faut aller voir quelqu'un.
	Passé commun du médecin généraliste et de la famille	3	4	Entretien 3	Et puis après, voilà, je me dis il a suivi aussi la famille donc il sait effectivement les petits soucis de santé qu'on peut avoir d'un côté comme de l'autre.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 7	c'est le médecin familial aussi donc c'est par habitude surtout parce qu'il s'est occupé de moi petite, de ma petite sœur, de l'un de mes filleuls, tout ça.
				Entretien 8	Le fait de suivre la maman aussi est important pour suivre l'enfant.
				Entretien 8	Mais après, le fait qu'il connaisse le cadre familial ou autre, ça peut aussi…
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Proximité	Critère de choix du médecin généraliste, éloignement géographique des pédiatres	1	1	Entretien 17	Puis, bon, la pédiatre, elle m'avait conseillé d'aller sur Liévin et tout, mais bon, c'est trop loin, quoi. Ben non, mais Liévin ou Lens, c'est pas possible, quoi. Avec un nouveau-né…
	Critère de choix du médecin généraliste, la proximité	2	2	Entretien 4	qu'il soit à proximité de la maison
				Entretien 8	La proximité
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Qualités relationnelles	Critère de choix du médecin généraliste, abordable	1	3	Entretien 8	Il vit avec son temps. Il est cool.
				Entretien 8	Puis, de toute façon, on a l'impression que c'est un grand gamin, donc, à partir de là…
				Entretien 8	Voilà, oui, une familiarité, quoi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Critère de choix du médecin généraliste, écoute	1	1	Entretien 3	Alors, moi j'ai pris mon médecin traitant. Le critère, effectivement, c'est, justement, c'est l'écoute
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Réputation	Choix du médecin généraliste sur la réputation	2	2	Entretien 12	Je pense que c'est comme le médecin généraliste. On l'a pris par réputation.
				Entretien 7	Je pense que ce sera plus le bouche-à-oreille, les connaissances. Oui, ce sera surtout ça. Les gens que je connais autour qui vont souvent voir un médecin, qui en sont contents pour telle ou telle raison – après, il y a un débat qui peut se mettre en place – oui, ce sera ça.
	Expérience positive du médecin généraliste avec d'autres enfants	2	2	Entretien 3	Je sais qu'il a suivi beaucoup de jeunes enfants sans soucis.
				Entretien 7	Et puis, il suit encore des enfants donc il n'est pas non plus à la ramasse
	Influence de la réputation dans le choix du médecin généraliste	2	2	Entretien 13	Oui, j'ai les mamans de l'école qui me disaient « moi, je vais chez untel médecin ». Donc j'ai pris cette dame.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 3	Même si j'ai cherché aussi pour avoir un autre médecin parce que mon médecin est à quinze kilomètres de chez moi plus ou moins et, en fait, c'est vrai que je n'ai pas eu des échos très très positifs des médecins traitants aux alentours.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Critères d'orientation vers le médecin généraliste\\Semble logique de consulter le médecin généraliste	Semble logique d'aller voir le médecin généraliste	1	1	Entretien 7	C'est logique, on ne s'est pas posé la question, en fait. Ça va de soi.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Il est important que le médecin généraliste connaisse l'enfant	Important que le médecin généraliste connaisse l'enfant pour prendre le relai	1	1	Entretien 1	Puis voilà, je pense que c'est vraiment bien qu'elle connaisse X parce que par la suite, à mon avis, on confiera vraiment son dossier médical à la médecin traitant puisque, après deux-trois ans, je pense qu'on n'ira plus chez la pédiatre.
	Important que le médecin généraliste fasse le suivi mensuel pour connaître l'enfant lors des consultations en aigu	1	1	Entretien 3	Donc c'est pour ça que c'est important aussi d'avoir un médecin généraliste qui suit l'enfant lors de ses visites mensuelles pour pouvoir aussi connaître l'enfant lors des visites ponctuelles des petites maladies

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Importance de la proximité géographique du médecin généraliste	Cherche un médecin généraliste plus proche de son domicile	1	1	Entretien 15	Mais, c'est vrai que même le médecin, moi, c'est un médecin, que j'avais, de famille, mais c'est à 20-25 minutes de chez moi donc je vais aussi changer de médecin pour la petite pour que ce soit plus près mais je ne sais même pas encore où je vais aller.
	Critère de choix du médecin généraliste, éloignement géographique des pédiatres	1	1	Entretien 17	Puis, bon, la pédiatre, elle m'avait conseillé d'aller sur Liévin et tout, mais bon, c'est trop loin, quoi. Ben non, mais Liévin ou Lens, c'est pas possible, quoi. Avec un nouveau-né…
	Critère de choix du médecin généraliste, la proximité	2	2	Entretien 4	qu'il soit à proximité de la maison
				Entretien 8	La proximité
	Médecin généraliste vient toujours à domicile	1	2	Entretien 5	Mais, sinon, je l'appelle, il vient, il n'y a pas de souci.
				Entretien 5	Oui, il vient à la maison
	Médecin généraliste, proximité	2	2	Entretien 2	Après, il est plus proche, c'est vrai qu'il est proche, donc ça c'est bien.
				Entretien 21	le médecin généraliste, c'est juste à côté de chez moi,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Importance de la relation de confiance avec le médecin généraliste	Confiance en l'aptitude du médecin généraliste pour le suivi de l'enfant	3	7	Entretien 12	Donc on n'aura pas peur de la laisser faire suivre
				Entretien 12	Mais, on n'a pas peur de la laisser à un généraliste
				Entretien 12	Qu'il la suive… Je ne sais pas. Je pense… Moi, je voulais plus aller, je la suivrais plus par le médecin généraliste parce que notre médecin généraliste est très bien.
				Entretien 3	j'ai préféré être suivie par le médecin traitant qui pour moi suit très bien mes enfants donc il n'y a pas de souci
				Entretien 6	Le médecin généraliste… Moi, je le considère… J'ai confiance vraiment comme s'il était pédiatre en fait.
				Entretien 6	Mais, moi, j'ai un médecin généraliste qui a toujours su répondre à mes questions et on a toujours été bien encadrés, donc… Voilà.
				Entretien 6	Quand ça se passe bien… La preuve, moi j'ai un médecin généraliste, ça ne pose pas de problèmes, donc… Après, c'est la compétence, je pense.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Critère de choix du médecin généraliste, confiance	3	3	Entretien 3	c'est la confiance surtout. J'avais confiance en mon médecin parce que c'est mon médecin depuis longtemps.
				Entretien 4	Surtout la confiance qui s'installe
				Entretien 7	Et puis, j'ai une confiance totale aussi en lui
	Critère de choix du Médecin généraliste, confiance en l'aptitude du professionnel à prendre en charge des enfants	1	1	Entretien 11	Parce que je le connais, je sais qui c'est et je pense qu'il est à même de s'occuper de ce genre de chose.
	Critère de choix du médecin généraliste, relation de confiance	3	5	Entretien 11	Et puis, c'est mon père qui l'a formé quand il était jeune donc c'est quelqu'un qu'on connaît, quelqu'un entre guillemets en qui on peut avoir confiance et quelqu'un qu'on sait comment il fonctionne
				Entretien 17	Ben, oui, après c'est une question de confiance, je pense.
				Entretien 18	C'est mon généraliste. C'est vraiment juste une question de connaître et de confiance
				Entretien 18	De confiance, oui.
				Entretien 18	La confiance, puis, oui, la facilité avec le médecin traitant, on se connaît, on a confiance.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Importance d'une relation de confiance réciproque avec le médecin généraliste	1	1	Entretien 17	Euh, bien sûr, après, c'est une question de confiance partagée, que ce soit entre les parents et le médecin. Voilà. Que ce soit une atmosphère, je ne vais pas dire familiale non plus, mais que ce soit une atmosphère qui tourne autour de la confiance.
	Médecin généraliste, relation de confiance	2	2	Entretien 1	Euh…. Oui, et bien on est totalement dans le dialogue et la confiance
				Entretien 19	enfin, j'ai confiance en mon médecin, quoi. Donc, euh, c'est de la confiance, quoi.
	Nécessité d'une confiance réciproque entre le médecin généraliste et les parents	1	1	Entretien 7	il faut qu'il y ait une confiance, déjà, entre parents et médecin. Que le médecin aussi ait confiance aux parents, pour poser un diagnostic, je pense.
	Nécessité d'une relation de confiance avec le médecin généraliste	1	2	Entretien 9	Disons qu'il faut qu'elle soit bonne, il faut qu'elle soit libre dans la réflexion et dans le dialogue, donc il faut qu'elle soit…
				Entretien 9	Il faut qu'il y ait un climat de confiance, qu'on puisse se lâcher et y aller sereinement. Voilà.
	Relation de confiance avec le médecin généraliste	1	1	Entretien 15	Je lui fais confiance, donc je me dis qu'il n'y a pas de raison…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Importance du rôle d'écoute du médecin généraliste	Critère de choix du médecin généraliste, écoute	1	1	Entretien 3	Alors, moi j'ai pris mon médecin traitant. Le critère, effectivement, c'est, justement, c'est l'écoute
	Importance de l'écoute du médecin généraliste	1	1	Entretien 21	Ah, moi, je trouve que c'est important qu'il y ait… Je sais pas, pour moi, c'est l'écoute et puis la discussion et tout, c'est le plus important. Parce que si on n'est pas à l'aise avec le médecin, ça sert à rien. C'est pas la peine.
	Le médecin généraliste est un psychiatre	1	1	Entretien 21	Puis un médecin, c'est un psychiatre en même temps, je sais pas, moi. Je pense que c'est ça aussi.
	Médecin généraliste, écoute	3	4	Entretien 2	Ça se passe bien. Oui, c'est vrai qu'il est quand même assez à l'écoute,
				Entretien 4	Surtout l'écoute
				Entretien 4	Vis-à-vis de notre médecin, c'est qu'il nous écoute, et il écoute aussi les petits.
				Entretien 6	Une relation d'écoute, voilà, d'écoute. Et de satisfaction dans l'ensemble.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\La relation du médecin généraliste avec l'enfant	Bonne relation du médecin généraliste avec l'enfant	1	1	Entretien 21	Elle est bien. Avec le premier, elle est bien. Déjà, l'accueil. Je trouve qu'elle est bien. Déjà, mon fils, il y va, il y a pas de soucis, et tout. Au début, bon, il aimait pas vraiment. Quand il voyait la blouse blanche, c'était des cris et tout, mais, là, quand il va chez le médecin, il est bien, il réclame des bonbons. Donc voilà, ça se passe plutôt bien.
	La relation du médecin généraliste avec l'enfant n'est pas indispensable	1	1	Entretien 18	Je pense que, oui, il est peut-être moins habitué aux enfants que d'autres médecins, mais après… Bon, ça va quoi, c'est pas non plus… Il faut leur apprendre aussi que le médecin, il ne va pas commencer à prendre des gants. Quand il faut regarder dans les oreilles, bah, c'est tout, on regarde dans les oreilles et je tiens la tête et elles apprennent.
	Le médecin généraliste communique avec l'enfant	2	4	Entretien 4	et il écoute aussi les petits.
				Entretien 4	Oui, il leur parle beaucoup, et puis, il leur demande surtout à eux « qu'est-ce qui va, qu'est-ce qui ne va pas ?». Puis, nous, on est derrière pour répondre s'ils n'arrivent pas à répondre ou s'ils s'expliquent mal.
				Entretien 4	Oui, il leur parle.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 7	Il communique avec l'enfant autant qu'avec les parents. Oui, c'est ça qui est intéressant, je trouve.
	Le médecin généraliste doit être patient et rassurant avec l'enfant	1	1	Entretien 9	Donc il faut quand même qu'il y ait quelqu'un de doux, de patient, qui puisse prendre son temps et puis leur parler. Voilà, ça, c'est pour moi important parce que je n'aimerais pas que, parce que mon enfant a peur, qu'on ne soit pas doux ou qu'on veuille aller vite. Donc voilà, c'est important de prendre son temps et de les rassurer quand même.
	Le médecin généraliste est doux	1	1	Entretien 20	elle est douce.
	Le médecin généraliste met à l'aise les enfants, ce qui met à l'aise les parents	1	1	Entretien 16	Super. Il aime bien. C'est vrai que mon fils, moi quand je vais chez le médecin, pas un pleur, rien, il les met à l'aise tout de suite, il nous met à l'aise.
	Le médecin généraliste ne fait pas pleurer les enfants	2	3	Entretien 3	Euh, je veux dire les enfants ne pleurent pas quand ils sont auscultés par lui, à part pour les vaccins
				Entretien 4	Ils sont même contents d'y aller. Quand on leur dit qu'il faut aller chez le docteur, ils chouinent pas trop pour y aller.
				Entretien 4	Quand ils vont au médecin, ils pleurent pas,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste porte de l'attention à l'enfant	1	1	Entretien 6	De l'attention.
	Le médecin généraliste porte une attention particulière aux jeunes enfants	1	1	Entretien 8	Oui, il est plus attentif encore aux enfants, aux nouveau-nés. Ça, c'est important.
	Le médecin généraliste rassure les enfants	5	7	Entretien 12	Et puis il est très bien avec les enfants. Je pense qu'il y a des personnes, des médecins qui sont moins à l'aise avec des enfants ou ils sont un peu plus bruts, tandis que lui…
				Entretien 12	Oui, lui, il est très bien…
				Entretien 13	Elle est bonne, elle est calme, elle est douce.
				Entretien 17	Mais, ça se passe bien. Il les met en confiance. La dernière fois qu'elle est allée, bon, la dernière fois, c'était ma mère qui est allée, elle m'a dit qu'elle était sage comme tout. Ça se passe super bien. Elle le connaît maintenant, donc ça va bien.
				Entretien 3	Donc je veux dire, c'est vrai, ils sont rassurés avec le médecin
				Entretien 8	Oui, très proche, très attentionné. Et puis, nous ce qu'on cherchait pour la première surtout, c'est un côté rassurant. Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Puis, après, c'est important, les mots utilisés aussi, la façon dont il l'occupe, dont il lui parle, et cætera. Ça c'est sympa, ça calme un petit peu la tension qu'on puisse avoir.
	Les enfants ont confiance au médecin généraliste	1	2	Entretien 4	ils ont confiance au médecin. Ils savent très bien que ça va bien se passer.
				Entretien 4	Puis les enfants ont confiance. On voit qu'ils ont confiance.
	Médecin généraliste moins rassurant avec l'enfant malgré sa compétence	1	2	Entretien 2	bon, le pédiatre j'ai trouvé qu'il était vraiment posé avec mon enfant, qu'il prenait vraiment le temps et il lui parlait pour le mettre à l'aise et cætera, ce que mon médecin généraliste ne faisait pas vraiment, mais bon, même s'il était compétent

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Des points négatifs, par rapport à mon propre médecin généraliste, c'est qu'il est…, il a pas trop un discours envers les enfants, il considère presque l'enfant comme un adulte, donc, bon, je veux dire, par rapport au pédiatre que j'avais qui va prendre le temps, qui sait comment, je veux dire si l'enfant ne veut pas se laisser faire, il va savoir un petit peu l'amadouer et cætera. Le médecin généraliste, euh bon, il…, bon voilà. C'est ce que je lui reproche un petit peu, sinon il est compétent.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\La relation du médecin généraliste avec les parents	Attitude maternelle du médecin généraliste rassurante	1	1	Entretien 15	Enfin, c'est presque comme une maman, entre guillemets, très proche. C'est vrai qu'avec les petits, elle est super, ce côté contact, humain, tout ça, et je pense que la petite, elle serait vraiment rassurée dans ses bras et je pense qu'il n'y aurait pas de problèmes vis-à-vis de ça.
	Critère de choix du médecin généraliste, abordable	1	3	Entretien 8	Il vit avec son temps. Il est cool.
				Entretien 8	Puis, de toute façon, on a l'impression que c'est un grand gamin, donc, à partir de là…
				Entretien 8	Voilà, oui, une familiarité, quoi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Critère de choix du médecin généraliste, même âge que les parents	1	1	Entretien 8	Voilà. Il a le même âge que nous.
	Importance de la relation médecin généraliste - parents dans le choix des traitements	1	1	Entretien 1	Euh…. Oui, et bien on est totalement dans le dialogue et la confiance, et puis aussi dans la connaissance l'un de l'autre. Je pense que c'est important justement dans les choix de traitement.
	La bonne relation avec le médecin généraliste permet d'aborder le suivi de l'enfant de façon sereine	1	1	Entretien 7	Après, on a la chance d'avoir un bon médecin et de faire confiance. C'est peut-être ça aussi qui fait qu'on est paisibles et…, non, ça ne m'angoisse pas plus que ça.
	Médecin généraliste, bonne relation avec les parents	1	2	Entretien 17	Impeccable, oui.
				Entretien 17	Super bien.
	Médecin généraliste, dialogue	1	1	Entretien 1	Euh…. Oui, et bien on est totalement dans le dialogue et la confiance
	Médecin généraliste, relation conviviale	2	2	Entretien 16	On a une bonne entente, on se parle, il me tutoie. C'est pas… Ça reste une très, très bonne entente.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 5	Alors, points positifs. Moi, j'aime bien le contact, comme je vous ai dit, on habite un petit village. Le contact, je vais dire, c'est relationnel, à la bonne franquette, on se connaît. En fait, ce que j'apprécie vraiment c'est qu'il connaît les gens. On n'habite pas la ville, on n'est pas noyés dans des milliers de personnes où personne ne se connaît. Et, moi, j'apprécie cette relation parce qu'il connaît le prénom de nos enfants
	Se sent libre de poser des questions au médecin généraliste	1	1	Entretien 18	Quelqu'un à qui je n'ai pas de problème à poser une question, même qui a l'air bête.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\La transmission de l'information par le médecin généraliste	Informations du médecin généraliste claires	1	1	Entretien 13	Bien. C'est clair.
	Informations du médecin généraliste complètes	2	3	Entretien 16	Enfin, c'est toujours très complet.
				Entretien 16	Toujours très complets. Moi, je suis satisfaite, il me donne toujours les renseignements que j'attends.
				Entretien 6	Elles sont toujours complètes

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste illustre ses explications à l'aide de dessins	2	2	Entretien 4	S'il y a quelque chose, il nous explique puis il nous montre aussi le dessin. Pour nous expliquer pourquoi.
				Entretien 7	Des dessins pour expliquer aussi aux enfants quand ils grandissent. C'est un système comme ça qui est pas mal, oui.
	Le médecin généraliste n'a pas toujours la réponse aux questions	1	1	Entretien 18	Points négatifs, peut-être que, des fois, je pose une question et il n'a pas forcément la réponse parce que c'est pas non plus, enfin, il voit beaucoup d'enfants mais c'est pas… Donc généralement, c'est un peu des réponses de grand-mères ou d'aller redemander conseil, mais, après, c'est pas… C'est plus ça.
	Le médecin généraliste ne donne pas d'informations sur le suivi pédiatrique quand celui-ci est fait par le pédiatre	1	1	Entretien 5	A vrai dire, je n'en ai pas vraiment eu. J'en ai plus eu par le pédiatre, parce que j'ai plus eu affaire à lui pour le suivi régulier, le suivi obligatoire
	Le médecin généraliste répond aux questions	1	1	Entretien 8	Puis quand on a une question, il répond assez facilement
	Le médecin généraliste utilise un support papier pour transmettre l'information	1	1	Entretien 16	Si ça ne va pas, il me donne toujours des petits papiers à lire.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste vulgarise la science	1	1	Entretien 8	Oui, non, c'est que c'est quelqu'un qui est abordable. Et pas mettre trop de distance entre la médecine et les termes qui puissent être employés, et cætera. Voilà, de vulgariser un peu la science pour l'apporter au côté pratique. Voilà, c'est ça.
	Médecin généraliste, franchise	1	2	Entretien 4	Il nous dit tout. Avec le nôtre, on n'a pas de problème.
				Entretien 4	S'il a vraiment quelque chose à dire, il va nous le dire sans tourner autour du pot.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Le médecin généraliste est disponible	Critère de choix du médecin généraliste, disponibilité	1	1	Entretien 11	et qu'on peut contacter à tout moment, je pense, en cas de problème.
	Critère de choix du médecin généraliste, disponibilité en aigu	1	1	Entretien 3	Parce que je me suis dit « si j'ai un besoin comme ça, il vaut mieux avoir un médecin traitant »
	Critère de choix du médecin généraliste, plus disponible que le pédiatre	1	2	Entretien 18	Oui, c'était ça, ne pas avoir à penser six mois à l'avance de prendre un rendez-vous et puis, quand elle est malade, je ne vais pas appeler six mois à l'avance, c'est normal.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	Pour la première, j'avais essayé d'appeler un pédiatre parce que, bon… et puis c'était des rendez-vous dans 6 mois, pff. Je ne comprenais pas, il fallait prendre rendez-vous, enfin, avoir des suivis tous les mois, et puis on ne pouvait pas avoir de rendez-vous. J'ai fait « Bon, c'est pas grave ». Voilà, c'était plus simple…
	La relation étroite avec le médecin généraliste permet une prise en charge plus rapide des enfants	1	1	Entretien 18	Moi, c'est vraiment une question de… Voilà, quand je l'appelle, il sait qui sont mes filles, il sait que X, par exemple, la plus grande, a toujours des problèmes de bronchiolite et tout ça, que c'est un peu récurrent et il me donne un rendez-vous très vite, même si c'est entre-deux ou…
	Le médecin généraliste est disponible au cabinet et au téléphone	2	4	Entretien 16	Qu'il soit là, je veux dire présent. Je sais que je peux le joindre à n'importe quel moment, il laisse toujours un numéro au cas où. C'est ce que j'attends de lui, qu'il soit là et présent pour la petite.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Disons qu'il est vraiment engagé. Enfin, nous, ça ne nous est jamais arrivé d'avoir de gros soucis. Mais il a déjà donné son numéro de téléphone personnel à des mères parce qu'il y avait quelque chose qui n'allait pas. Et, ça, ça nous a plu. Voilà.
				Entretien 8	Donc c'est la disponibilité surtout.
				Entretien 8	Il est disponible parce que deux, trois fois on a appelé. Enfin, nous ce qui est bien, ce qu'on apprécie avec notre médecin traitant, c'est que de 6 à 7, il prévoit toujours un créneau urgent enfant. Ce qui fait que si, nous, on a un appel de la nounou « Voilà, ça ne va pas », on appelle, on sait que à 18h30, on peut avoir un rendez-vous, il la prend tout de suite, on n'a pas besoin d'attendre dans la salle d'attente pour plus de microbes.
	Le médecin généraliste est plus disponible que le pédiatre en aigu	2	2	Entretien 6	Oui voilà, au niveau des rendez-vous, et puis le médecin est beaucoup plus disponible en cas d'urgence que le pédiatre, finalement, quand il n'y en a pas assez.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 9	Les points positifs, c'est des fois d'avoir une réponse plus rapide au niveau de la prise de rendez-vous. Ça, c'est bien, parce qu'un pédiatre, il a des fois de l'attente donc on ne peut pas l'avoir comme on veut.
	Le médecin généraliste fait des ordonnances par téléphone	1	1	Entretien 5	En fait, je n'ai pas affaire à lui. J'appelle pour si c'est un petit rhume pour qu'il me délivre un petit quelque chose, quoi.
	Médecin généraliste non disponible le week-end	1	1	Entretien 5	Comme je disais, par exemple, le week-end, et cætera, il n'est pas forcément disponible, ce qui est aussi logique. Il a aussi une vie à côté quand même. Heureusement pour lui. Donc, après, négatif, oui et non. On sait moduler avec ça. Voilà.
	Médecin généraliste, disponible	4	4	Entretien 1	Euh, là aussi sa disponibilité : on appelle, on a un rendez-vous dans la journée.
				Entretien 18	En cas de besoin, si on l'appelle, il est tout de suite disponible. Donc peut-être aussi une disponibilité qui est importante.
				Entretien 2	Bon, le médecin généraliste, c'est vrai que quand l'enfant fait 40° de fièvre ou un rhume et cætera, on a un rendez-vous assez rapidement, donc c'est bien.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 20	C'est plus rapide. On appelle le matin, on a rendez-vous dans la journée.
	Médecin généraliste, prend son temps	1	1	Entretien 2	il prend quand même son temps, euh non, ça se passe bien.
	Rôle du médecin généraliste, être disponible	1	1	Entretien 2	et sinon qu'il soit assez disponible pour les maladies courantes des enfants, on va dire (petit rire de la maman).
	Rôle du médecin généraliste, possibilité d'obtenir des réponses par téléphone	1	1	Entretien 1	le contact aussi téléphonique, quand on a un doute sur quelque chose, on sait qu'on peut l'appeler et on a une réponse, même par téléphone parfois.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Le professionnalisme du médecin généraliste	Attente du médecin généraliste, efficacité thérapeutique	1	1	Entretien 19	Qu'il soit, comment dire, que quand il soit malade ou quoi, il agisse rapidement, qu'on n'ait pas à attendre et puis que ça s'aggrave ou que on soit obligé d'aller voir quelqu'un d'autre ou obligé d'y retourner parce que ça se passe pas. Enfin, tous les petits trucs comme ça.
	Critère de choix du médecin généraliste, efficacité diagnostique	1	1	Entretien 6	L'efficacité des diagnostics, en fait, c'est vraiment que le médecin a toujours été très juste, donc c'est le principal.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste évite de trop médicamenter	1	1	Entretien 18	Donc, c'est pour ça qu'avec mon généraliste ça passe très bien parce que je sais que… Voilà, c'est… Bon, peut-être que des fois c'est pas assez, mais la plupart du temps, voilà, c'est juste…
	Le médecin généraliste prend du recul par rapport aux tendances	1	1	Entretien 8	Oui, parce que le généraliste, il est vraiment naturel, il n'est pas… Il n'essaie pas trop de changer selon les tendances et cætera, selon ce qui est dit.
	Médecin généraliste, consciencieux	5	6	Entretien 12	Notre médecin, il n'est pas à dire « Tant pis, on verra bien »
				Entretien 16	Alors, déjà, les points négatifs, j'en ai pas parce qu'il a toujours été correct. En points positifs, il a toujours fait ce qu'il avait à faire,
				Entretien 16	je n'ai jamais rien à dire, il fait toujours les examens qu'il faut.
				Entretien 2	Et, bien, le mien est quand même assez compétent, il va au maximum de ses possibilités, je pense, dans la recherche, je pense, par rapport à son eczéma. Après… euh… voilà.
				Entretien 4	Qu'il fait bien ses gestes, qu'il fait bien ses contrôles, qu'il suit tout ce qui faut faire. Nous, on n'a pas de problèmes avec notre docteur, il fait tout.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 6	C’est toujours bien suivi.
	Médecin généraliste, efficacité des diagnostics	1	1	Entretien 4	Et puis, il met souvent le bon diagnostic tout de suite.
	Savoir-faire du médecin généraliste	1	1	Entretien 3	mais aussi bien pour la prise de taille, il ausculte convenablement les enfants
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\L'équipement du médecin généraliste pour les jeunes enfants	Cabinet du médecin généraliste adapté à l'accueil des jeunes enfants	1	3	Entretien 7	Des dessins pour expliquer aussi aux enfants quand ils grandissent
				Entretien 7	Il est adapté
				Entretien 7	Il y a tout ce qu’il faut, des petits jeux
	Equipement professionnel du médecin généraliste adapté aux jeunes enfants	4	9	Entretien 11	Après, voilà, je pense que c’est adapté, en tout cas celui-là, il a le matériel nécessaire pour ce genre de cas
				Entretien 11	Il y a le matériel adéquat.
				Entretien 18	Même les couches, ça m’est déjà arrivé qu’il y ait une couche sale, il avait des couches de rechange, pas forcément toutes les tailles mais on trouve toujours quelque chose qui va en attendant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	Oui, après dans la salle de consultation, il y a le coin pour les enfants.
				Entretien 18	Oui, là, tout est prévu.
				Entretien 18	Sinon, au niveau du cabinet, oui, que ce soit au niveau du tapis à langer ou …
				Entretien 6	Après dans le cabinet lui-même, il y a ce qu'il faut.
				Entretien 8	Enfin, son cabinet, là où il consulte, il est adapté parce qu'il y a l'équipement et cætera
				Entretien 8	Mais, regarde, pour la motricité, il a sorti des cubes pour voir si elle savait empiler, parce qu'on ne savait même pas si elle savait empiler.
	Le médecin généraliste a investi pour aménager son cabinet pour l'accueil des jeunes enfants	1	1	Entretien 16	Il est équipé pour. Il vient de refaire justement son cabinet aussi pour ça. C'est parfait, je n'ai rien à dire.
	L'équipement du médecin généraliste reste sommaire	1	2	Entretien 11	Après, s'il faut faire des examens poussés, il y aura obligation d'aller ailleurs.
				Entretien 11	C'est pas un hôpital, voilà, ça reste malgré tout sommaire, comme dans tout cabinet de médecin généraliste

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Manque de moyens diagnostiques et thérapeutiques dans le cabinet du médecin généraliste	1	2	Entretien 20	Ben, que s'il y a quelque chose de vraiment grave ou quoi, c'est pas trop utile le médecin traitant, vaut mieux aller à l'hôpital. Voilà, quoi.
				Entretien 20	Oui, après, négatif, il y a des choses qu'il ne voit pas, ou s'il y a des choses qu'on ne peut pas faire non plus en général, qu'il faut aller à l'hôpital.
	Organisation matérielle du médecin généraliste correcte	1	2	Entretien 4	Il y a aussi tout ce qui est accroché au mur.
				Entretien 4	Il y a tout ce qu'il faut
	Pas de jeux dans la salle d'attente du médecin généraliste	4	7	Entretien 18	Bah, que ce soit dans la salle d'attente, je sais que chez certains médecins il y a des jeux ou des machins. Bon, là, il y a une table avec des magazines qui sont maltraités par les enfants mais sinon il n'y a rien de particulier, pourtant c'est tout neuf. C'est basique, quoi, il n'y a pas spécialement…
				Entretien 18	Oui, c'est plus dans la salle d'attente. Même avec un rendez-vous, on attend et des fois, c'est un peu…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 6	Il n'y aura peut-être pas les petites installations prévues pour les bébés, les petites choses comme ça, en fait. Jusqu'à 2 ans… Des petites choses pour les occuper, des petites choses comme ça.
				Entretien 8	Il manque des livres pour les enfants, voilà
				Entretien 8	Il n'y a rien de particulier, il n'y pas d'équipement.
				Entretien 8	La salle d'attente, il n'y a rien de particulier.
				Entretien 9	Alors, en ayant changé de médecin, parce que comme j'ai son remplaçant maintenant, c'est plus que je trouve que parfois il n'y a pas assez de petits coins, on va dire « jeu », pour les petits, donc, voilà, je trouve que ça manque parfois un peu de chaleur, voilà, de chaleur. Moi, je me souviens dans la salle d'attente il y avait avant des jouets en bois, les enfants pouvaient un peu… sur des tables… s'amuser. Là, il n'y a rien, donc quand on doit attendre, parfois, ce n'est pas… Ça manque un peu de chaleur.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Les limites du médecin généraliste dans le suivi de l'enfant	Envisage de consulter le pédiatre de façon ponctuelle car n'a pas toutes les réponses à ses questions par le médecin généraliste	1	1	Entretien 2	Mais, là, je me dis pour des petites choses, c'est peut-être pas exclu de faire une visite par an. Enfin, je vais peut-être continuer un suivi, parce que, par mon médecin généraliste, je n'ai peut-être pas forcément les réponses à toutes mes questions. Donc ouais ouais…
	Exemple de représentation des limites du médecin généraliste	1	1	Entretien 9	A moins qu'il y ait quelque chose de plus… enfin, qui dépasse le rhume ou… Voilà.
	Exemple pour justifier le manque de compétence du médecin généraliste	1	1	Entretien 5	J'ai pas vraiment les mots de médecine pour les qualifier. Oui, voilà, ça reste général. Par exemple, moi-même, j'ai eu un kyste para-urétral avant l'accouchement. Je ne me suis pas tournée vers le médecin généraliste mais plutôt vers un professionnel.
	Exemple qui a incité des parents à ne pas confier le suivi exclusivement au médecin généraliste	1	2	Entretien 1	Mais quand elle nous dit « Voilà, si j'ai des doutes, je vous envoie chez le pédiatre », euh bon, on s'est dit peut-être que, elle, est pas forcément super à l'aise et euh c'est un peu ce qui nous a orientés à aller vraiment chez le pédiatre. Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 1	Puisque le médecin traitant m'avait déjà dit « Si jamais il y a un petit souci, si j'ai des doutes, je l'enverrai vers le pédiatre ». Je me suis dit « Au moins ce sera fait ».
	Influence de l'entourage, ouï-dire que le suivi par le médecin généraliste est incomplet	1	1	Entretien 10	Oui, oui, oui. Justement. Non, parce qu'on m'a déjà dit que le médecin généraliste ne faisait pas tous les contrôles qu'il fallait, quoi. C'est ça aussi qui m'a permis de … Oui.
	Le fait de trop bien connaître la famille peut nuire à l'efficacité diagnostique du médecin généraliste	1	1	Entretien 8	Par contre, il ne faut pas non plus qu'il, parce que ça c'est le problème des médecins généralistes, médecins de famille, quand ils suivent l'enfant ou la personne depuis trop longtemps, des fois, ils passent à côté de certaines choses. Mais ça, je pense que c'est dans tout métier pareil. Voilà.
	Le fait que le médecin généraliste ne soit pas spécialisé pour les enfants peut être un frein	4	5	Entretien 10	Le médecin généraliste, c'est un petit peu tout le monde, c'est …
				Entretien 10	Un médecin généraliste c'est plus… C'est peut-être un petit peu plus flou pour lui, enfin…
				Entretien 14	Ben, points négatifs, c'est que les médecins généralistes, ils font de tout.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	C'est pas un pédiatre.
				Entretien 6	Les points négatifs, ce sera vraiment le fait que ce n'est pas sa spécialité donc ça, ça peut des fois un peu déstabiliser.
	Le médecin généraliste est moins apte à répondre aux questions car non spécialiste	1	3	Entretien 17	Le point négatif, c'est qu'il n'est pas spécialiste des enfants donc peut-être qu'il ne pourra peut-être pas répondre.
				Entretien 17	Oui, mais c'est pas sa spécialité donc il y a peut-être des choses… Enfin, nous, comme l'enfant n'a pas de problème particulier, ça ne pose peut-être pas de problème, mais, après, s'il y a des maladies qui se déclarent peut-être un peu plus… Là, c'est spécifique, c'est pour ça que nous…
				Entretien 17	Oui, voilà. Donc il ne pourra peut-être pas répondre à certaines questions aussi bien que pourrait le faire un pédiatre, par exemple sur l'alimentation, peut-être, ce genre de choses. Il n'a peut-être pas l'habitude.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste n'a pas les compétences pour le suivi pédiatrique	1	1	Entretien 5	Donc pour moi, il est sensé connaître toutes les maladies infantiles, comparé à un médecin généraliste qui est moins spécialisé puisqu'il est généraliste. Les mots le disent par eux-mêmes en fait.
	Le médecin généraliste n'a pas toujours la réponse aux questions	1	1	Entretien 18	Points négatifs, peut-être que, des fois, je pose une question et il n'a pas forcément la réponse parce que c'est pas non plus, enfin, il voit beaucoup d'enfants mais c'est pas… Donc généralement, c'est un peu des réponses de grand-mères ou d'aller redemander conseil, mais, après, c'est pas… C'est plus ça.
	Le médecin généraliste peut être limité car non spécialisé dans l'enfance	1	2	Entretien 11	Après, il n'est pas vraiment spécialisé dans l'enfant, il aura peut-être lui aussi des interrogations
				Entretien 11	mais, par rapport à un médecin spécialisé, c'est vrai qu'il n'aura peut-être pas, vu qu'il est focalisé sur toutes les tranches d'âge, entre guillemets, il y aura peut-être des choses auxquelles il aura peut-être plus de difficultés à répondre ou à comprendre
	Le médecin généraliste peut suivre l'enfant quand il n'est plus un bébé	1	1	Entretien 14	Moi, je pense vers 4-5 ans, histoire de ... Enfin, elle sera déjà un peu plus grande, ce sera plus un bébé.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Sentiment que le médecin généraliste manque de confiance en soi avec les enfants	1	1	Entretien 1	Mais quand elle nous dit « Voilà, si j'ai des doutes, je vous envoie chez le pédiatre », euh bon, on s'est dit peut-être que, elle, est pas forcément super à l'aise et euh c'est un peu ce qui nous a orientés à aller vraiment chez le pédiatre. Voilà.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\L'intérêt du médecin généraliste est le suivi sur le long terme	Médecin généraliste qualifié de médecin traitant du nourrisson	1	1	Entretien 16	Elle va être suivie par son médecin traitant
	Médecin généraliste, relation sur le long cours avec l'enfant	1	1	Entretien 17	il connaît bien l'enfant parce qu'il le voit régulièrement.
	Médecin généraliste, suivi sur le long terme	1	2	Entretien 12	Il y a un suivi sur le long terme.
				Entretien 12	Positif, c'est qu'il va la suivre plus que ses deux ans. Il va la suivre longtemps.
	Place importante du médecin généraliste car suivi régulier	1	1	Entretien 7	C'est assez important sa place. C'est très régulier,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Recherche dans le médecin généraliste un référent unique dès la naissance	1	2	Entretien 4	C'est parce qu'une fois qu'on est sortis de l'hôpital, j'aime bien que mon médecin traitant prenne le relais tout de suite, en fait. Comme là, dès qu'elle va sortir, je prends tout de suite rendez-vous avec le médecin, comme ça il la voit dès qu'elle est sortie et, au moins, il voit comment elle est, puis il la suit à chaque visite à faire.
				Entretien 4	Déjà, qu'il le voit du début, quand elle naît, jusqu'à ce qu'elle grandisse. Un suivi régulier, avec toujours le même médecin, pas tout le temps des différents médecins, comme on a déjà vu.
	Rôle primordial du médecin généraliste	2	3	Entretien 6	Indispensable, il a un rôle vraiment indispensable. Le rôle de ... Il est aussi important que pour l'adulte de toute façon.
				Entretien 9	C'est primordial, parce que c'est vrai que c'est une période où ils sont beaucoup…
				Entretien 9	Oui, donc, elle est vraiment importante parce qu'elle est quand même assez fréquente à cette période de leur vie, donc… Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\L'organisation du médecin généraliste pour les jeunes enfants	Beaucoup d'attente avec un nourrisson chez le médecin généraliste	2	2	Entretien 12	Après, je ne sais pas, on a beaucoup d'attente des fois chez le généraliste, alors je ne sais pas si en venant avec un enfant, il met des rendez-vous là où il y a moins de personnes… Parce que des fois on peut attendre trois quarts d'heure, alors attendre trois quarts d'heure dans une salle d'attente avec un bébé, je pense que… Ça, on n'a pas, on verra bien, peut-être qu'il met à des heures où il y a moins de monde ou il passera à domicile peut-être au début, je ne sais pas.
				Entretien 15	Mais, après, le côté négatif, c'est qu'il y a beaucoup d'attente dans la salle d'attente.
	Exemple de bonne organisation du médecin généraliste pour l'accueil des jeunes enfants	1	1	Entretien 8	Enfin, nous ce qui est bien, ce qu'on apprécie avec notre médecin traitant, c'est que de 6 à 7, il prévoit toujours un créneau urgent enfant. Ce qui fait que si, nous, on a un appel de la nounou « Voilà, ça ne va pas », on appelle, on sait que à 18h30, on peut avoir un rendez-vous, il la prend tout de suite
	Le médecin généraliste consulte sur rendez-vous	1	1	Entretien 6	Mais, après, on y va sur rendez-vous donc c'est plus simple.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste prend les enfants en priorité	1	1	Entretien 13	Elle prend les enfants en priorité donc c'est bien.
	Organisation du médecin généraliste pour les rendez-vous non satisfaisante	1	5	Entretien 4	Elle filtre
				Entretien 4	Elle filtre trop.
				Entretien 4	Nul.
				Entretien 4	Oui voilà : « C'est pourquoi ? Pourquoi vous voulez venir ? ». Et si c'est pas urgent, il faut attendre, parce qu'il y a quand même pas mal de patients, donc il faut attendre quelques jours. Bon, si c'est les enfants, elle essaie quand même de se débrouiller pour avoir un créneau horaire, mais sinon c'est vrai que c'est pas…
				Entretien 4	Oui, là par contre, de ce côté-là, c'est pas terrible, parce que comme en plus il a changé de secrétaire, ben déjà quand…
	Trop d'attente dans la salle d'attente du médecin généraliste	1	2	Entretien 21	Je dirais que c'est pas évident. C'est pour ça surtout qu'on aime pas trop y aller chez le médecin généraliste. Pour avoir des rendez-vous, oui, certes. Mais, sinon, euh, il y a trop d'attente, donc c'est ça aussi qui nous bloque un petit peu.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 21	Oui, il y a beaucoup de monde. Il y a trop d'attente donc c'est ça aussi.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Ressenti des parents concernant le médecin généraliste\\Représentations sur la formation du médecin généraliste	Critère de choix du médecin généraliste, la généralité comme spécialité recherchée	1	1	Entretien 4	Qu'il soit général
	Doute sur la formation continue des médecins généralistes	1	1	Entretien 7	ou moins bien formé, parce qu'on ne va pas, enfin, on ne va pas forcément lui dire au médecin traitant « Allez vous former là-bas ». Voilà.
	Doute sur l'actualisation des connaissances des médecins généralistes	1	1	Entretien 7	Euh, oui, qu'il y ait un décalage par rapport aux nouvelles avancées. Après, je ne sais pas ce qui peut exister en médecine plus que ça. Tandis qu'un pédiatre sera forcément, puisque c'est la spécialisation, informé plus rapidement. Même si le médecin est peut-être curieux et le sera quelques semaines après
	La formation généraliste peut rassurer les parents	1	1	Entretien 17	Je pense quand même qu'un généraliste, c'est quelqu'un qui est passé par toutes les médecines en général.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	La médecine à orientation particulière n'est pas un critère de choix	1	1	Entretien 3	j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà. Après pour l'ostéopathe, effectivement, c'était autre chose, ce n'est pas dans la médecine. Et après pour l'homéopathie, c'est vrai que mon médecin ne pratique pas l'homéopathie obligatoirement. Donc là je vais voir, effectivement, le sage-femme, si j'ai besoin, en fait, de traitements différents.
	La qualité du médecin généraliste est d'être médecin	1	1	Entretien 6	Les points positifs, c'est un médecin
	Large champ de compétences du médecin généraliste	1	2	Entretien 11	même si je pense qu'ils sont suffisamment compétents pour pallier à tout problème
				Entretien 11	Un généraliste, je pense qu'il est capable de répondre à tous les soucis.
	Le diplôme de Médecin Généraliste reconnaît les compétences du médecin pour le suivi	1	1	Entretien 3	Etant donné qu'en fait les…, bon, par exemple, en parlant de mon médecin traitant, par exemple, étant donné qu'il est diplômé médecin, qu'il a eu son doctorat de médecine et tout, j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà.
	Tous les médecins se valent	1	1	Entretien 21	Non, ça reste un médecin, il connaît bien son métier, donc voilà. Si on en a besoin… C'est tout.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Le médecin généraliste accompagne les parents	Rôle du médecin généraliste, accompagnement	1	1	Entretien 3	un rôle d'accompagnement,
	Rôle du médecin généraliste, conseiller	2	2	Entretien 17	Euh, ben, un rôle – à ton avis – qui peut nous conseiller éventuellement.
				Entretien 2	Dans mon cas, parfois certains conseils, justement, quand j'ai besoin
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Le médecin généraliste est apte à suivre les enfants	Aptitude du médecin généraliste à s'occuper d'enfants	1	1	Entretien 15	et je pense qu'ils sont tout à fait à même à s'occuper d'enfants.
	Confiance en l'aptitude du médecin généraliste pour le suivi de l'enfant	3	7	Entretien 12	Donc on n'aura pas peur de la laisser faire suivre
				Entretien 12	Mais, on n'a pas peur de la laisser à un généraliste
				Entretien 12	Qu'il la suive… Je ne sais pas. Je pense… Moi, je voulais plus aller, je la suivrais plus par le médecin généraliste parce que notre médecin généraliste est très bien.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 3	j'ai préféré être suivie par le médecin traitant qui pour moi suit très bien mes enfants donc il n'y a pas de souci
				Entretien 6	Le médecin généraliste… Moi, je le considère… J'ai confiance vraiment comme s'il était pédiatre en fait.
				Entretien 6	Mais, moi, j'ai un médecin généraliste qui a toujours su répondre à mes questions et on a toujours été bien encadrés, donc… Voilà.
				Entretien 6	Quand ça se passe bien… La preuve, moi j'ai un médecin généraliste, ça ne pose pas de problèmes, donc… Après, c'est la compétence, je pense.
	Critère de choix du Médecin généraliste, confiance en l'aptitude du professionnel à prendre en charge des enfants	1	1	Entretien 11	Parce que je le connais, je sais qui c'est et je pense qu'il est à même de s'occuper de ce genre de chose.
	Le diplôme de Médecin Généraliste reconnaît les compétences du médecin pour le suivi	1	1	Entretien 3	Etant donné qu'en fait les…, bon, par exemple, en parlant de mon médecin traitant, par exemple, étant donné qu'il est diplômé médecin, qu'il a eu son doctorat de médecine et tout, j'attends les compétences d'un médecin, pas plus, voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste doit être aussi partie prenante du suivi de l'enfant	1	2	Entretien 12	Donc on n'aura pas peur de la laisser faire suivre. Même si on va la faire suivre par le pédiatre parce qu'elle est née avant terme. Il y aura un double suivi, je pense.
				Entretien 12	Qu'il la suive… Je ne sais pas. Je pense… Moi, je voulais plus aller, je la suivrais plus par le médecin généraliste parce que notre médecin généraliste est très bien.
	Médecin généraliste lui-même parent de jeunes enfants donc apte à s'occuper d'enfants	1	1	Entretien 8	Oui, et disons que c'est un médecin qui est jeune, il a des enfants qui ont, on va dire, entre 12 et 6 ans. Et de ce fait, je pense qu'il est largement apte à s'occuper d'un enfant.
	Rôle du médecin généraliste, suivi systématique	3	5	Entretien 12	et de suivi.
				Entretien 13	Oui.
				Entretien 13	Pas des trucs bien spécifiques parce que chacun a son rôle, quoi.
				Entretien 18	C'est vraiment le suivi général
				Entretien 18	Suivre que tout se déroule bien.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Le médecin généraliste est le premier recours	Médecin généraliste, premier recours	1	1	Entretien 7	A la base, il est le premier repère dans le médical. Et après, c'est ça, c'est le premier repère.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Médecin généraliste, premier recours en cas de pathologie aiguë ou de panique	1	1	Entretien 10	Alors, le rôle… Je dirais, si je panique, si je ne sais pas trop, moi, je vais voir le médecin traitant avant même de…
	Rôle du médecin généraliste, premier recours	1	1	Entretien 16	On va dire, tout. Son rôle, c'est d'être là pour l'enfant. Si vraiment il y a quelque chose qui ne va pas, c'est lui qui sera prévenu en premier.
	Rôle du médecin généraliste, santé au quotidien	1	1	Entretien 1	Donc voilà, c'est vraiment, on va dire, le quotidien. Plus la gestion de la santé au quotidien.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Le médecin généraliste prend en charge les pathologies aiguës	Attente du médecin généraliste, efficacité thérapeutique	1	1	Entretien 19	Qu'il soit, comment dire, que quand il soit malade ou quoi, il agisse rapidement, qu'on n'ait pas à attendre et puis que ça s'aggrave ou que on soit obligé d'aller voir quelqu'un d'autre ou obligé d'y retourner parce que ça se passe pas. Enfin, tous les petits trucs comme ça.
	Le médecin généraliste évite de trop médicamenter	1	1	Entretien 18	Donc, c'est pour ça qu'avec mon généraliste ça passe très bien parce que je sais que… Voilà, c'est… Bon, peut-être que des fois c'est pas assez, mais la plupart du temps, voilà, c'est juste…
	Médecin généraliste, premier recours en cas de pathologie aiguë ou de panique	1	1	Entretien 10	Alors, le rôle… Je dirais, si je panique, si je ne sais pas trop, moi, je vais voir le médecin traitant avant même de…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle du médecin généraliste, pathologies aiguës	6	12	Entretien 11	c'est qu'il soit capable de le soigner, de répondre à ses problèmes. Après, voilà… Nous, si on va chez le médecin, c'est parce qu'il sera malade.
				Entretien 11	Il est juste, lui, là pour le soigner, je pense, simplement.
				Entretien 14	Qu'il la soigne, qu'il me dise quoi lui donner quand elle est malade, quoi faire. Plus quand elle est malade.
				Entretien 15	et puis, le médecin, c'est le médecin qu'on va voir quand on sent qu'il y a quelque chose qui ne va pas bien
				Entretien 15	Euh, j'imagine qu'on va plus facilement voir le médecin pour tout ce qui est maladies.
				Entretien 15	Ou on a besoin d'un truc contre la gastro ou je ne sais quoi.
				Entretien 17	Bon, quand il y a des problèmes. Mais, à part ça…
				Entretien 17	si l'enfant est un peu malade et tout ça, qu'il a toutes les compétences nécessaires, bien sûr, pour le soigner
				Entretien 21	Ben, jusque deux ans, si vraiment il y a une urgence, c'est surtout pour ça que je vais prendre mon petit chez le médecin généraliste, mais bon. Sinon, c'est tout. Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Et puis après, il y a le médecin traitant qui
				Entretien 8	Oui, parce que forcément la petite, elle tombe toujours malade le lendemain de la consultation de la PMI
				Entretien 8	Qui pallie
	Rôle du médecin généraliste, pathologies aiguës bénignes	6	11	Entretien 1	Ah oui oui, ah oui oui, on continue à le consulter, ben voilà, c'est ça, pour les rhumes, pour les euh…
				Entretien 1	Alors, pour nous, je vais dire, c'est vraiment les petits bobos quoi, c'est le petit rhume
				Entretien 13	Oui, pour les maladies bénignes, quoi, les trucs, les maladies de bébé de base,
				Entretien 2	et sinon qu'il soit assez disponible pour les maladies courantes des enfants, on va dire (petit rire de la maman).
				Entretien 2	et vraiment, voilà, les petits bobos, les rhumes, et cætera, par le médecin traitant.
				Entretien 20	Euh, pour les petits… Les rhumes, les petites maladies comme ça.
				Entretien 5	Et puis, juste si c'est, pour, disons, un rhume ou quelque chose de pas particulier, ce sera le médecin de famille.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 5	Justement, comme je disais tout à l'heure, un généraliste, pour moi, il va soigner les choses générales, donc un rhume… Pas quelque chose de particulier. Je ne connais pas les maladies, disons, infantiles. Mais ça reste général.
				Entretien 9	C'est primordial, parce que c'est vrai que c'est une période où ils sont beaucoup… En tout cas, pour moi, elle a été assez malade la première
				Entretien 9	Mon médecin, c'est mon médecin, donc voilà, pour les petits bobos…
				Entretien 9	Sinon, oui, pour les petits rhumes, c'était plus le médecin généraliste qui se chargeait de ça.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Le médecin généraliste rassure et conforte les parents	Médecin généraliste, rassurant avec les parents	2	2	Entretien 21	Il me rassure toujours. Voilà. Parce que, moi, j'ai tendance à avoir toujours peur, vu que j'ai un neveu diabétique, j'ai un autre qui a eu du purpura et tout. Puis, à chaque fois, j'ai peur. Mais, non, il est toujours là pour rassurer, pour voir, donc je pense qu'il est bien.
				Entretien 8	Voilà, et puis très rassurant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle du médecin généraliste, possibilité d'obtenir des réponses par téléphone	1	1	Entretien 1	le contact aussi téléphonique, quand on a un doute sur quelque chose, on sait qu'on peut l'appeler et on a une réponse, même par téléphone parfois.
	Rôle du médecin généraliste, rassurer lors de pathologies aiguës	1	1	Entretien 15	et puis, le médecin, c'est le médecin qu'on va voir quand on sent qu'il y a quelque chose qui ne va pas bien et qu'on a besoin d'être rassuré.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Le rôle de coordination du médecin généraliste	Le médecin généraliste adresse au pédiatre en cas de doute	1	1	Entretien 1	Puisque le médecin traitant m'avait déjà dit « Si jamais il y a un petit souci, si j'ai des doutes, je l'enverrai vers le pédiatre ». Je me suis dit « Au moins ce sera fait ».
	Le médecin généraliste aide à orienter vers les urgences	1	2	Entretien 12	Après il y a le médecin, je pense, qui envoie quand il y a un souci.
				Entretien 12	Je pense que notre médecin nous l'expliquera.
	Le médecin généraliste connaît ses limites	2	2	Entretien 12	Je pense que, dès qu'il a un doute, il va nous amener chez le pédiatre s'il faut vraiment ou chez l'ORL.
				Entretien 7	Il ne va pas s'approprier tous les soins, donc c'est ça aussi qui me plaît chez ce médecin

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste conseille sur les spécialistes d'organes à consulter grâce à son réseau	1	1	Entretien 4	S'il faut nous orienter vers un spécialiste, il va nous dire « il faut aller là », puis il nous conseille aussi des spécialistes qu'il connaît bien. Qui connaissent bien aussi leur travail.
	Le médecin généraliste oriente bien vers les spécialistes d'organes	3	4	Entretien 12	Après, nous, il renvoie vers les spécialistes donc…
				Entretien 6	Donc on sera quand même bien orientés.
				Entretien 6	on est toujours bien dirigés, de toute façon, quand on a besoin d'aller voir un spécialiste
				Entretien 7	Il sait guider vers les spécialistes
	Le médecin généraliste oriente facilement vers les urgences	1	1	Entretien 13	Je veux dire, quand il y avait un truc vraiment important, elle ne cherchait pas à comprendre, c'était les urgences directement.
	Rôle du médecin généraliste, coordination	1	3	Entretien 12	Après, nous, on a aussi un médecin qui n'hésite pas à envoyer vers un spécialiste quand il y a besoin, donc, oui, je pense que c'est un rôle de coordination,
				Entretien 12	C'est lui qui va orienter…
				Entretien 12	Oui, puis c'est aussi un rôle de coordination

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle du médecin généraliste, orienter vers les spécialistes d'organes	3	5	Entretien 18	détecter s'il faut aller voir quelqu'un
				Entretien 18	Nous diriger vers les spécialistes vraiment s'il détecte une anomalie.
				Entretien 2	Et, éventuellement, qu'il sache m'orienter vers des spécialistes quand besoin est.
				Entretien 7	Comme tu disais tout à l'heure, qu'il nous aiguille.
				Entretien 7	Et après, s'il faut voir quelqu'un d'autre parce qu'il estime qu'il n'a pas la compétence ou que ce n'est pas sa place, après, parce que je ne sais pas ce qui peut arriver.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le médecin généraliste\\Rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant\\Les rôles du médecin généraliste dans le suivi de l'enfant	Attente du médecin généraliste, programmer le suivi	1	1	Entretien 4	Puis, des fois, nous prévenir « Vous venez telle date qu'on surveille ça, ça et ça »

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Ce n'est pas le rôle du médecin généraliste de donner aux parents des conseils de puériculture et d'éducation	1	3	Entretien 11	Après, sur l'éducation de l'enfant, je ne pense pas qu'un médecin… Entre guillemets, il peut peut-être donner un conseil sur une question mais c'est pas son rôle d'aller donner un conseil en matière de … On ne peut pas encore parler d'éducation à cet âge-là, mais au niveau de la façon de s'en occuper, je ne pense pas qu'un médecin traitant soit à même de répondre à ce genre de question.
				Entretien 11	Non, à cet âge-là, on ne peut pas vraiment parler d'éducation pure et dure. C'est plus la façon de se comporter avec lui. Je vois, moi, par rapport à mes gestes, je fais super attention à la façon dont je le prends, enfin, je n'ose même pas le prendre, à la limite. Et c'est plus dans ce domaine-là.
				Entretien 11	Un médecin, lui, à mon avis, non, c'est pas trop son… Enfin, il est peut-être capable de le faire mais ce n'est pas son rôle premier de faire ça.
	Le médecin généraliste ne donne pas d'informations sur le suivi pédiatrique quand celui-ci est fait par le pédiatre	1	1	Entretien 5	A vrai dire, je n'en ai pas vraiment eu. J'en ai plus eu par le pédiatre, parce que j'ai plus eu affaire à lui pour le suivi régulier, le suivi obligatoire

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle du médecin généraliste, alimentation	2	2	Entretien 13	des questions pour l'alimentation
				Entretien 3	un rôle de conseil sur l'alimentation
	Rôle du médecin généraliste, compléter le carnet de santé	1	1	Entretien 9	d'avoir l'histoire de l'enfant par rapport à son carnet de santé, pouvoir bien être rempli, qu'on puisse avoir un visuel de ce qu'elle a eu.
	Rôle du médecin généraliste, développement moteur	1	1	Entretien 3	sur la motricité de l'enfant, sur… Voilà.
	Rôle du médecin généraliste, mensurations	1	1	Entretien 8	Un minimum de suivi. Ne serait-ce que prendre le poids, la taille, la tension. Voilà.
	Rôle du médecin généraliste, peser	1	1	Entretien 13	le poids.
	Rôle du médecin généraliste, prévention	3	3	Entretien 12	et de prévention
				Entretien 3	Bon, c'est plus un rôle de prévention
				Entretien 4	Une prévention peut-être.
	Rôle du médecin généraliste, remplir les papiers administratifs	1	1	Entretien 16	remplir les papiers correctement,
	Rôle du médecin généraliste, suivi systématique	3	5	Entretien 12	et de suivi.
				Entretien 13	Oui.
				Entretien 13	Pas des trucs bien spécifiques parce que chacun a son rôle, quoi.
				Entretien 18	C'est vraiment le suivi général

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	Suivre que tout se déroule bien.
	Rôle du médecin généraliste, vaccinations	3	4	Entretien 13	Pour les vaccins, les petits soucis de base, j'irai chez le médecin.
				Entretien 17	Qu'il fasse le suivi des vaccins, voilà ce qu'on attend de lui.
				Entretien 17	qu'il soit, comment dire, au point sur tout ce qui est vaccinations et tout ça, parce que, c'est vrai, c'est toujours important pour l'enfant, tout ça, pour sa vie professionnelle ou pour l'école, parce que ça pose des problèmes pour les enfants qui n'ont pas réussi à avoir tous leurs vaccins.
				Entretien 20	Les vaccins, les choses comme ça…

5. Les représentations des parents concernant le pédiatre

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Bon premier contact à la maternité	Choix du pédiatre suite au premier contact rassurant en maternité	1	1	Entretien 10	Non, comme je vous dis, la pédiatre est venue ce matin et j'ai vu qu'elle savait ce qu'elle faisait. Enfin, voilà, elle m'a rassurée un petit peu et puis ma décision a été prise suite à ça.
	Critère de choix du pédiatre, bon premier contact à la maternité	1	1	Entretien 9	Et, après au niveau du pédiatre, c'était le pédiatre qui était à la maternité ici et qui l'avait vue donc je savais qu'il travaillait en libéral à l'époque. Donc c'est comme ça que je l'ai connu et puis c'était un monsieur qui avait un bon contact, assez calme, donc voilà. Donc c'est comme ça que j'ai fait sa connaissance et que j'ai dit « je vais aller voir un pédiatre, je vais aller le voir lui, il a déjà vu mon enfant à la maternité ». Donc, voilà
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\critères de choix d'un pédiatre en particulier	Choix du pédiatre au hasard dans les pages jaunes par absence de réseau	1	1	Entretien 5	Très honnêtement, j'ai ouvert les pages jaunes et j'ai pris le premier venu. Disons qu'en fait on est ici depuis pas très longtemps. On a été mutés tous les deux. Et je n'avais pas de retour d'expérience de qui que ce soit pour me diriger vers l'un ou vers l'autre.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Choix du pédiatre de la maternité	3	3	Entretien 1	et quand j'ai accouché, on m'a dit « Mais si, il y a une nouvelle pédiatre qui s'installe à la Clinique Y ». Du coup, j'ai dit « Eh bien, dans ce cas-là, autant la faire suivre par le pédiatre ».
				Entretien 12	Et puis le pédiatre, on n'a pas encore choisi. Je pense que ce sera celui de la clinique.
				Entretien 2	Et, le pédiatre, c'était via la maternité en fait
	Choix du pédiatre sur la proximité	2	2	Entretien 14	peut-être voir lequel est le plus proche de chez moi aussi.
				Entretien 15	Bon, il y a la proximité géographique, c'est évident, parce que quand on a un petit bout'chou, on n'a pas envie de faire trop de route.
	Choix du pédiatre sur la réputation	3	6	Entretien 12	On en discutera peut-être et peut-être qu'on nous conseillera quelqu'un dans le coin et ce ne sera pas celui de la clinique. Pour l'instant…
				Entretien 12	Oui, c'est aussi beaucoup les conseils des personnes qui ont déjà eu affaire au pédiatre.
				Entretien 14	Je vais peut-être me renseigner, voir lequel est le mieux,
				Entretien 15	Je ne pense pas que je prendrai le premier numéro sur Internet.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 15	Alors, je pense que, déjà, quand je vais le trouver, je vais essayer de voir par le bouche-à-oreille aussi. Essayer de voir autour de moi.
				Entretien 15	Et puis, essayer d'entendre des échos d'autres personnes. Et je pense que c'est important...
	Choix du pédiatre sur les conseils de la PMI	1	1	Entretien 15	On m'a dit éventuellement de me retourner vers la PMI qui pourrait me conseiller éventuellement des professionnels. Donc je verrai…
	Choix du pédiatre sur sa disponibilité	1	1	Entretien 1	Alors. Le pédiatre : sa disponibilité (rire). On n'a pas choisi par rapport à d'autres critères, c'est vraiment quelqu'un de nouveau qui arrivait.
	Choix du professionnel tributaire de l'offre de soins	3	6	Entretien 1	Bon voilà, ils n'étaient déjà plus nombreux
				Entretien 1	Alors. Le pédiatre : sa disponibilité (rire). On n'a pas choisi par rapport à d'autres critères, c'est vraiment quelqu'un de nouveau qui arrivait.
				Entretien 1	Et puis, oui, vraiment ça a été ça, ç'a été la disponibilité
				Entretien 2	D'ailleurs, je suis pas contre peut-être d'y retourner, mais bon comme les rendez-vous sont assez longs, c'est pas toujours évident aussi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Donc non ça n'a pas influencé parce que, à l'époque, je pense que les pédiatres c'était encore assez méconnu, et peut-être onéreux, je ne sais pas, et les PMI, ça devait exister mais, non c'était pas… C'était que le médecin généraliste, donc ce n'est pas la famille qui a vraiment influencé.
				Entretien 6	C'est vrai qu'on a besoin de personnes spécialisées dans ce domaine et, en même temps, ce n'est pas toujours facile donc on fait avec ce qu'on a.
	Critère de choix du pédiatre, bon premier contact à la maternité	1	1	Entretien 9	Et, après au niveau du pédiatre, c'était le pédiatre qui était à la maternité ici et qui l'avait vue donc je savais qu'il travaillait en libéral à l'époque. Donc c'est comme ça que je l'ai connu et puis c'était un monsieur qui avait un bon contact, assez calme, donc voilà. Donc c'est comme ça que j'ai fait sa connaissance et que j'ai dit « je vais aller voir un pédiatre, je vais aller le voir lui, il a déjà vu mon enfant à la maternité ». Donc, voilà
	Pas de critère particulier du choix du pédiatre	1	2	Entretien 11	Le pédiatre, on n'en a pas d'attitré donc on prendra par la force des choses peut-être celui d'ici.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 11	On n'a pas encore choisi vraiment de pédiatre mais je pense qu'elle sera suivie ici à l'hôpital. Entre guillemets, le pédiatre, comme on n'en a pas pour nous même l'utilité, je pense qu'on prendra le premier qui se présentera à nous.
	Pas de scrupule à changer de pédiatre si mauvaise relation	1	1	Entretien 11	Et s'il faut changer parce que ça ne se passe pas bien ou autre, on changera de personne.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Départ en retraite du médecin généraliste	Suivi complémentaire par le pédiatre après le départ en retraite du médecin généraliste	1	1	Entretien 7	et je pense, après, parce qu'il va être à la retraite, donc on va voir aussi pour un pédiatre également, ici, sur la clinique, parce que c'est nouveau, je pense, il y a des pédiatres. Donc je pense que le suivi se fera par le médecin traitant, et puis, après, le relai jusqu'à ce que je retrouve un nouveau médecin.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Expérience personnelle	Expérience du parent avec le médecin généraliste a pu influencer le choix du pédiatre pour le suivi	1	1	Entretien 1	Non, non, parce que moi, c'était vraiment le médecin traitant, pareil pour mon conjoint. C'est le médecin traitant qui nous suivait et je pense que le suivi n'était vraiment pas aussi, euh voilà, aussi échelonné que maintenant. Là, tout est bien cadré. Nous c'était vraiment quand il y avait besoin quoi, enfin, je pense. (Rire de la maman)
	Parent suivi dans son enfance par un pédiatre n'a pas influencé	1	2	Entretien 17	Euh, je ne sais pas. Non, peut-être pas.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	Moi, j'étais suivie par un pédiatre, mais j'ai changé parce que j'ai déménagé. Des souvenirs, j'en ai pas vraiment. J'ai toujours été suivie depuis la naissance, j'ai toujours été vaccinée en temps et en heure. Je n'ai jamais eu de souci particulier.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Influence de la maternité	Influence de la maternité dans le choix d'un suivi par le pédiatre	1	1	Entretien 12	Oui, on a décidé ça dans les deux jours où on attendait. Mais si on ne nous avait pas attiré l'attention sur le fait de… On ne l'aurait pas fait.
	Pas d'influence du pédiatre de la maternité sur le choix du professionnel	1	1	Entretien 10	C'est là, en fait, la pédiatre est venue ce matin et elle m'a proposé éventuellement, dans un mois, de prendre un rendez-vous avec elle ou avec un médecin traitant.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Influence de l'entourage	Influence de l'entourage familial pour le choix du pédiatre	1	3	Entretien 14	Ben, positif. Le pédiatre, j'en n'ai jamais entendu de mal.
				Entretien 14	De ma belle-famille et de ma famille aussi.
				Entretien 14	Je crois que tous ceux que je connais qui ont eu des enfants, ils ont été voir un pédiatre.
	Influence de l'entourage sur la décision de consulter un pédiatre	1	1	Entretien 7	Oui, après c'est un effet aussi autour de moi : apparemment il faut aller voir le pédiatre aussi avec son enfant, voilà c'est ça. (Ton riant)

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pas d'expérience dans l'entourage familial d'un suivi d'enfants par le médecin généraliste	1	1	Entretien 14	Je crois que tous ceux que je connais qui ont eu des enfants, ils ont été voir un pédiatre.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Prématurité	Choix du médecin généraliste a priori pour le suivi puis choix du pédiatre en raison de la prématurité	1	3	Entretien 12	En fait, on n'était pas sûrs de faire par le pédiatre, mais comme elle est arrivée avec de l'avance, on se dit que c'est peut-être mieux.
				Entretien 12	Même si on va la faire suivre par le pédiatre parce qu'elle est née avant terme.
				Entretien 12	même si on va la faire suivre par un pédiatre mais ça c'est parce qu'elle est arrivée avant
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Critères d'orientation vers le pédiatre\\Spécialiste	Critère de choix du pédiatre, spécialiste de l'enfant	2	6	Entretien 10	Ben... je sais pas. Je ne sais pas du tout. Parce que le pédiatre, c'est vraiment son… Voilà, c'est l'enfant, c'est…
				Entretien 10	Je préfère vraiment me cibler sur la personne… Enfin voilà, chacun sa branche, j'ai envie de dire. C'est tout.
				Entretien 10	Mon choix a été vite… La pédiatre. Pour moi, l'enfant c'est plus…
				Entretien 14	Ben, les points positifs c'est que c'est son métier, les bébés c'est son truc
				Entretien 14	Les pédiatres, c'est pour les bébés. Enfin, moi, c'est ce que je pense.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 14	Pédiatre, c'est plus pour les bébés, donc je pense que ce serait mieux un pédiatre, quoi.
	Exigence des parents	1	1	Entretien 6	Mais je pense qu'on est plus exigeants peut-être, à la base…
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\La relation du pédiatre avec l'enfant est bonne	Bonne relation du pédiatre avec l'enfant	1	1	Entretien 9	Moi, pour le coup, elle était vraiment bonne. Vraiment quelqu'un de chaleureux, d'humain,
	Le pédiatre communique avec l'enfant	1	1	Entretien 9	qui s'adresse à l'enfant qu'il ait un mois ou deux ans
	Pédiatre porte plus d'attention à l'enfant que le médecin généraliste	1	1	Entretien 6	Encore plus d'attention peut-être que le médecin généraliste
	Pédiatre rassurant avec l'enfant	1	3	Entretien 2	bon, le pédiatre j'ai trouvé qu'il était vraiment posé avec mon enfant, qu'il prenait vraiment le temps et il lui parlait pour le mettre à l'aise et cætera
				Entretien 2	Il sait comment… comment… comment persuader l'enfant de monter sur la balance.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	par rapport au pédiatre que j'avais qui va prendre le temps, qui sait comment, je veux dire si l'enfant ne veut pas se laisser faire, il va savoir un petit peu l'amadouer et cætera.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\La relation du pédiatre avec les parents est bonne mais reste strictement professionnelle	Exemple de l'importance de la relation médecin - parents	1	1	Entretien 1	Là justement je pense que le fait qu'elle ne nous connaisse pas forcément, elle ne nous écoute pas forcément tout le temps. On a eu le cas justement avec ce torticolis où, à la visite des 1 mois, j'ai dit « C'est étrange tout de même, elle a la tête sur le côté ». Elle a dit « Non non non, c'est normal ne vous inquiétez pas ». Au 2e mois, j'ai réitéré et puis donc finalement elle a dit « Ah oui, peut-être que vous avez raison ». Donc oui, je pense qu'en fait on ne se connaît pas assez. Donc voilà c'est vraiment le plus gros point négatif, c'est qu'on ne se connaît pas suffisamment, la pédiatre et nous.
	Frein à consulter le pédiatre, manque de confiance	1	2	Entretien 4	C'est parce que comme on ne connaît pas le pédiatre, on le connaît que le jour où on arrive à l'hôpital et le jour où on sort. Après, c'est vrai qu'on ne connaît pas forcément comment il travaille. Bon, c'est sûr qu'il travaille bien, mais il n'y a pas cet instinct de confiance comme on a avec le médecin traitant.
				Entretien 4	Moi, c'est surtout la confiance qui prend le dessus.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le pédiatre connaît moins les parents	1	2	Entretien 1	Donc oui, je pense qu'en fait on ne se connaît pas assez. Donc voilà c'est vraiment le plus gros point négatif, c'est qu'on ne se connaît pas suffisamment, la pédiatre et nous.
				Entretien 1	Là justement je pense que le fait qu'elle ne nous connaisse pas forcément
	Le pédiatre écoute moins les parents	1	1	Entretien 1	elle ne nous écoute pas forcément tout le temps.
	Le pédiatre est rassurant	1	1	Entretien 9	Moi, je me sens plutôt en confiance quand je suis avec eux. Le regard est … Voilà, il regarde notre enfant, il constate des choses, il nous rassure
	N'attend pas des qualités relationnelles de la part du pédiatre	1	1	Entretien 17	C'était, pff, ça allait. Il n'y a jamais eu de… Il n'y a pas trop de relation de confiance, par contre, parce que c'est une personne qu'on voit très peu. Et puis, c'est assez rapide en plus. Mais, bon, ça s'est bien passé. Mais rien de transcendant, quoi. C'était pas… Ça ne s'est pas… Mais, bon, ce n'est pas ce qu'on recherche non plus, quoi. Après, voilà.
	Pas de relation de confiance avec le pédiatre	1	1	Entretien 17	C'était, pff, ça allait. Il n'y a jamais eu de… Il n'y a pas trop de relation de confiance, par contre, parce que c'est une personne qu'on voit très peu. Et puis, c'est assez rapide en plus. Mais, bon, ça s'est bien passé. Mais rien de transcendant, quoi. C'était pas… Ça ne s'est pas…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pédiatre, à l'écoute des parents	1	1	Entretien 6	Ah, ça se passait bien, toujours à l'écoute.
	Pédiatre, très à l'écoute	1	2	Entretien 2	Le pédiatre, oui, c'est une très bonne relation, très à l'écoute.
				Entretien 2	Points positifs. Bien, très disponible, dans le sens, oui, très à l'écoute.
	Relation avec le pédiatre strictement professionnelle	1	1	Entretien 5	Elle est plutôt bonne. Après, ça reste que ce n'est pas comme le médecin de famille, c'est sûr. Je ne vais pas dire qu'on est un numéro, parce qu'en fait il a beaucoup de patients. Mais, à côté de ça, quand il reçoit, on voit que son rendez-vous est quand même préparé.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Le pédiatre est peu disponible et d'accès difficile	Critère de choix du médecin généraliste, éloignement géographique des pédiatres	1	1	Entretien 17	Puis, bon, la pédiatre, elle m'avait conseillé d'aller sur Liévin et tout, mais bon, c'est trop loin, quoi. Ben non, mais Liévin ou Lens, c'est pas possible, quoi. Avec un nouveau-né…
	Manque de disponibilité du pédiatre	5	11	Entretien 18	Les points négatifs, c'est que c'est vraiment difficile d'avoir un rendez-vous.
				Entretien 18	Mais, face à la difficulté d'avoir un rendez-vous, c'est pas très grave, quoi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	Pour la première, j'avais essayé d'appeler un pédiatre parce que, bon… et puis c'était des rendez-vous dans 6 mois, pff. Je ne comprenais pas, il fallait prendre rendez-vous, enfin, avoir des suivis tous les mois, et puis on ne pouvait pas avoir de rendez-vous.
				Entretien 19	C'est même un peu plus embêtant parce que même au niveau des rendez-vous et cætera et puis il n'y en a pas beaucoup.
				Entretien 19	Mais, si, on voulait prendre le médecin traitant parce qu'on nous a dit que les pédiatres, même au niveau des rendez-vous, c'était super dur à avoir.
				Entretien 2	D'ailleurs, je suis pas contre peut-être d'y retourner, mais bon comme les rendez-vous sont assez longs, c'est pas toujours évident aussi.
				Entretien 2	Donc… Et point négatif, par contre, c'est au niveau des rendez-vous. Pour avoir un rendez-vous, c'est très, très long, six mois, donc c'est un peu dissuasif quoi. Voilà.
				Entretien 6	C'est vrai que n'ayant pas de pédiatre – enfin, je sais qu'il y en a un à Hénin-Beaumont, mais c'est toujours compliqué –

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 6	En ville, c'est toujours sur rendez-vous et puis il y a énormément de monde. Le pédiatre que j'avais pu consulter pour un de mes enfants c'était toujours assez…
				Entretien 9	Ça, c'est bien, parce qu'un pédiatre, il a des fois de l'attente donc on ne peut pas l'avoir comme on veut.
				Entretien 9	Par le pédiatre, le point, je vais dire, négatif, c'est plus l'attente, parfois, quand on a peut-être une question, par rapport aux rendez-vous, du fait qu'ils sont overbookés, donc parfois on doit d'adresser à quelqu'un d'autre pour une question plus pointue, plus spécifique.
	Manque de disponibilité du pédiatre en aigu	1	1	Entretien 8	le pédiatre, c'est bien pour les grandes lignes, mais si vraiment il y a un problème de maladie, il dirige vers le médecin traitant
	Manque de pédiatres	3	7	Entretien 1	On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre
				Entretien 1	plus tard, pendant les séances de préparation où là on avait évoqué effectivement le problème par rapport au manque de pédiatres dans le Douaisis.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	Enfin, si, manque de personnel, manque de pédiatres, mais ça c'est pas nouveau, je crois qu'il n'y a pas que la pédiatrie qui a ce problème-là. Voilà, je crois que c'est dommage quand même parce que sur Douai, il y a trois pédiatres, je crois, ils ont tous plus de 70 ans et puis, moi, elle m'a dit « J'ai personne pour reprendre le cabinet » donc c'est quand même malheureux.
				Entretien 17	On n'a plus de pédiatre sur Douai.
				Entretien 17	On n'a plus de pédiatres dans la région.
				Entretien 3	Et au niveau des pédiatres, effectivement, c'est overbooké, donc je n'ai même pas risqué de demander un rendez-vous
				Entretien 3	Et, en fait, comme il y a très peu de pédiatres,
	Mise en cause du Gouvernement dans le manque de pédiatres	1	1	Entretien 17	On n'a plus de pédiatres dans la région. C'est peut-être la question qu'il faut se poser aussi au niveau du Gouvernement. On n'a pas assez de pédiatres.
	Pédiatre difficilement accessible	1	1	Entretien 19	Pour se déplacer, c'est pas facile, s'il faut venir à l'hôpital ou quoi à chaque fois, je trouve pas ça pratique en fait.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pédiatre non disponible en aigu	1	1	Entretien 3	En fait, c'est vrai que pour moi, les visites par le pédiatre, c'est tous les mois donc…, comme les médecins, mais c'est pas des consultations. Si par exemple, effectivement, l'enfant est malade, on ne peut pas avoir de rendez-vous chez le pédiatre.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Le professionnalisme du pédiatre\\le fait de consulter un spécialiste est rassurant	Le fait de consulter un pédiatre, spécialiste, est rassurant	1	1	Entretien 7	il est spécialisé dans l'enfant, tout ça – mais, du coup, pourquoi un médecin généraliste ne suffit pas ? Voilà, c'est plus de la curiosité et de se dire « si c'est un pédiatre, il va savoir plus de choses ». Enfin, voilà, du coup, après, il y a un peu l'esprit qui se ferme là-dessus en se disant « on va quand même aller voir un pédiatre parce que, voilà, il est spécialisé dans l'enfant, il ne fait que ça, il ne se trompera pas ». Voilà.
	Pédiatre plus à l'aise avec les enfants	1	1	Entretien 11	alors qu'un médecin spécialisé dans ce domaine est lui vraiment sujet juste à ça et uniquement à ça, il ne fait que ça, donc c'est peut-être plus simple pour lui.
	Pédiatre rassurant car spécialiste des enfants	1	1	Entretien 2	Eh bien voilà. Et, bien, il est quand même spécialisé auprès des enfants donc il apporte quand même des réponses aux questions.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pédiatre, efficacité diagnostique	1	1	Entretien 20	Ben, positif, il verra tout de suite s'il y a une anomalie ou des choses comme ça. Point négatif, il n'y a jamais rien de négatif, je pense, à aller voir un spécialiste. Euh ouais, il voit tout de suite s'il y a quelque chose qui va pas, si tout est normal.
	Pédiatre, spécialiste de la petite enfance	2	3	Entretien 13	Ça doit forcément être positif vu qu'il est spécialisé.
				Entretien 13	on sait que c'est un spécialiste des nouveau-nés
				Entretien 6	Là, plus que le médecin généraliste, dans le sens où c'est sa spécialité, donc c'est vraiment répondre à toutes les questions.
	Pédiatre, spécialiste de l'enfant	2	3	Entretien 15	Le côté positif, c'est qu'on a vraiment un spécialiste de l'enfant donc j'imagine qu'il détecte rapidement s'il y a quelque chose qui ne va pas.
				Entretien 15	Mais, là comme ça, je vois vraiment ça comme le médecin des enfants, donc…
				Entretien 18	Les points positifs, oui, c'est sûr, il est plus habitué aux enfants, plus au courant de ce qui se fait ou …

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Le professionnalisme du pédiatre\\Le pédiatre est expérimenté	Longue expérience du pédiatre rassurante	1	1	Entretien 5	C'est un pédiatre qui a de l'expérience parce que, pour vous donner un ordre d'idée, la nourrice que j'ai, sa première fille doit avoir 35 ans et le pédiatre que j'ai suivait la fille de la nounou qui a 35 ans. Donc il a déjà cette expérience. Moi, je m'appuie quand même là-dessus. Même si ce n'est pas forcément un critère à la base, mais on sent quand même cette expérience. Et ça soulage, en fait. Ça fait du bien de se dire « Voilà, il en a vu passer », comme on dit, et on sait qu'il ne peut être que de bon conseil.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Le professionnalisme du pédiatre\\Le pédiatre est perçu comme étant infaillible	Le pédiatre ne peut pas se tromper	2	2	Entretien 10	Comme c'est vraiment leur métier, je me dis qu'il ne peut pas y avoir de… Ils peuvent ne rien oublier.
				Entretien 7	on va quand même aller voir un pédiatre parce que, voilà, il est spécialisé dans l'enfant, il ne fait que ça, il ne se trompera pas

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle du pédiatre, dépistage précoce des maladies	1	1	Entretien 5	Leur rôle, justement, c'est de détecter s'il y a un problème, essayer au maximum de l'anticiper, c'est-à-dire de ne pas attendre d'avoir développé une maladie, si possible de l'avoir vue avant. C'est pas toujours évident et c'est pas toujours facile à faire.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Le professionnalisme du pédiatre\\le pédiatre prépare ses rendez-vous et prend son temps	Pédiatre, prend son temps	1	1	Entretien 2	Enfin, on n'a pas l'impression d'être là et d'être chronométré et de repartir.
	Pédiatre, prépare le rendez-vous	1	1	Entretien 5	Mais, à côté de ça, quand il reçoit, on voit que son rendez-vous est quand même préparé. Voilà, c'est-à-dire que quand on arrive, il ne dit pas « C'est qui ? Elle a quel âge ? Vous venez pour quoi ? » On voit que c'est préparé. On arrive : c'est tel enfant, tel âge, il reprend l'historique du dernier rendez-vous, il demande où est-ce qu'on en est à l'heure d'aujourd'hui. C'est appréciable.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Le professionnalisme du pédiatre\\Le suivi par le pédiatre est approfondi	Examen du pédiatre plus précis	2	2	Entretien 6	Et, il fera plus de petites choses, de petits examens que le médecin généraliste, ça c'est sûr.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 9	et puis après c'était plus au niveau de certains petits tests
	Expertise du pédiatre	1	2	Entretien 9	des choses peut-être un petit plus pointues
				Entretien 9	On a l'impression qu'ils ont un œil peut-être un peu plus… Enfin, un œil plus près de l'enfant dans leurs observations, dans la façon dont ils vont regarder l'enfant évoluer pendant cette période-là.
	La possibilité de consulter un pédiatre améliorerait le suivi	1	1	Entretien 6	Euh, oui, ce serait encore mieux. C'est vrai qu'on a besoin de personnes spécialisées dans ce domaine
	Pédiatre plus compétent que le médecin généraliste pour les enfants	1	1	Entretien 21	Ben, il connaît plus son métier, je pense, que… C'est déjà son domaine de travail, que le médecin généraliste.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Les informations du pédiatre	Attente du pédiatre, franchise	1	1	Entretien 4	Donc, s'il voit quelque chose qu'il nous le dise. Qu'il soit franc tout de suite.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Informations très rigoureuses du pédiatre rassurantes pour les parents	1	2	Entretien 5	Moi, j'ai bien apprécié parce que c'était presque, je vais pas dire militaire, mais presque. C'était bien détaillé. Et il allait en profondeur des choses. C'est-à-dire qu'il expliquait bien la courbe du poids, la courbe de la taille, ce qu'il fallait manger, et cætera. C'était très… C'était assez mécanique, mais j'ai bien apprécié et ça a bien fonctionné. Oui.
				Entretien 5	Oui, le pédiatre justement, comme je disais, c'est très mécanique, c'est-à-dire qu'il est très précis dans ses conseils, il est de très bon conseil. Il dit « Voilà, la courbe elle en est là aujourd'hui à l'instant t, à la visite du Xème mois. Maintenant, il faut faire ça, ça, ça ». Bon, c'est vrai que ça peut paraître pour certains parents, quand je leur dis, ça paraît très militaire, très ordonné, mais c'est appréciable, parce que justement on sait où on va. Voilà. Parce que comparé à la PMI, il y a des collègues qui me disent « Moi, je ne sais pas quoi lui donner à manger, quelle quantité » donc ils sont un petit peu dans le flou, ils ne savent pas si c'est trop, pas assez. Ils sont un petit peu perdus. Là, au moins, c'est carré, c'est réglé, on sait à quoi s'en tenir. Et puis après, on s'adapte bien sûr aux demandes de l'enfant mais on a des repères.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Réponses standardisées du pédiatre	1	1	Entretien 17	C'était bien mais c'était le standard, quelque part aussi. C'est ce qu'un médecin te répond. Je pense que tout pédiatre
	Rôle du pédiatre, explications sur l'évolution et les complications	1	1	Entretien 12	Après, lui, il est spécialisé donc il nous explique bien toutes les complications s'il y a des complications
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Problématique du manque de pédiatres	Choix du médecin généraliste par défaut de pédiatres	1	1	Entretien 17	Non, puis il n'y avait pas de pédiatre, déjà, aussi.
	Choix du professionnel tributaire de l'offre de soins	3	6	Entretien 1	Bon voilà, ils n'étaient déjà plus nombreux
				Entretien 1	Alors. Le pédiatre : sa disponibilité (rire). On n'a pas choisi par rapport à d'autres critères, c'est vraiment quelqu'un de nouveau qui arrivait.
				Entretien 1	Et puis, oui, vraiment ça a été ça, ç'a été la disponibilité
				Entretien 2	D'ailleurs, je suis pas contre peut-être d'y retourner, mais bon comme les rendez-vous sont assez longs, c'est pas toujours évident aussi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Donc non ça n'a pas influencé parce que, à l'époque, je pense que les pédiatres c'était encore assez méconnu, et peut-être onéreux, je ne sais pas, et les PMI, ça devait exister mais, non c'était pas… C'était que le médecin généraliste, donc ce n'est pas la famille qui a vraiment influencé.
				Entretien 6	C'est vrai qu'on a besoin de personnes spécialisées dans ce domaine et, en même temps, ce n'est pas toujours facile donc on fait avec ce qu'on a.
	Manque de pédiatres	3	7	Entretien 1	On avait, au départ, fait le choix de pédiatre, mais à Douai il y a quasi plus de pédiatre
				Entretien 1	plus tard, pendant les séances de préparation où là on avait évoqué effectivement le problème par rapport au manque de pédiatres dans le Douaisis.
				Entretien 17	Enfin, si, manque de personnel, manque de pédiatres, mais ça c'est pas nouveau, je crois qu'il n'y a pas que la pédiatrie qui a ce problème-là. Voilà, je crois que c'est dommage quand même parce que sur Douai, il y a trois pédiatres, je crois, ils ont tous plus de 70 ans et puis, moi, elle m'a dit « J'ai personne pour reprendre le cabinet » donc c'est quand même malheureux.
				Entretien 17	On n'a plus de pédiatre sur Douai.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	On n’a plus de pédiatres dans la région.
				Entretien 3	Et au niveau des pédiatres, effectivement, c’est overbooké, donc je n’ai même pas risqué de demander un rendez-vous
				Entretien 3	Et, en fait, comme il y a très peu de pédiatres,
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Ressenti des parents concernant le pédiatre\\Représentations des limites d'un suivi par le pédiatre	Compétences inégales des pédiatres	1	1	Entretien 7	Enfin, je pense que ça dépend des pédiatres, des compétences qu’ils ont.
	Consulter uniquement un pédiatre empêche d'avoir un avis critique	1	1	Entretien 8	Parce que souvent, ceux qui ont un pédiatre ne jurent que par leur pédiatre et ça évite d’avoir une vue extérieure.
	Exemple de mauvaise expérience de l'entourage avec un pédiatre dissuadant de confier l'enfant au pédiatre	1	3	Entretien 8	Et ceux qui en ont eu dans notre entourage, à un moment donné, ils étaient déçus.
				Entretien 8	Mais, non, mais regarde Z. Mais, après, nous c’est par rapport à la cousine qui a eu ce déboire-là.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	on s'est aperçus que même pour les vaccins, tout ça, ils nous aidaient beaucoup plus et on a connu des désagréments par la famille avec un pédiatre. Il était contre tout vaccin ou autre, l'enfant a fait une maladie et maintenant il risque d'avoir un handicap. Donc, par rapport à ça, c'est vrai qu'on fait un peu plus confiance au relai PMI.
	Exemple d'expérience de l'entourage avec les pédiatres	1	1	Entretien 7	Après, c'est plus en fonction des maternités, des amis qui ont eu des enfants récemment où, du coup, le suivi s'est mis en place suite aux post-couches avec le pédiatre de la maternité et, après, je pense que rapidement, ils retournent vers leur médecin traitant. Enfin, pour les expériences qu'on a, c'est ça, en fait.
	Inconvénient du suivi par le pédiatre, limité dans le temps	1	2	Entretien 12	Il va la suivre un certain temps.
				Entretien 12	Oui, on sait que ça va s'arrêter, quoi.
	Le pédiatre ne connaît pas les antécédents familiaux	2	2	Entretien 13	Si je contacte un pédiatre, il ne connaît pas
				Entretien 7	Là, par contre, c'est qu'il n'ait pas les antécédents familiaux, toutes ces choses-là. Pour moi, c'est la limite du pédiatre.
	Pédiatre, avis tranchés sur le suivi pédiatrique	1	1	Entretien 8	Ils ont des avis très tranchés sur certaines choses, dont la vaccination

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Importance du pédiatre pour l'alimentation	Rôle du pédiatre, alimentation	7	9	Entretien 1	Alors là, oui, je dirais, c'est donc plus les grandes orientations dans le domaine de la santé, la vaccination, la diversification alimentaire.
				Entretien 11	Qu'il soit capable de nous dire si on fait ce qui est bien pour lui, au niveau alimentaire par exemple.
				Entretien 12	même au niveau de la nourriture, qu'il nous explique bien chaque mois ce qu'il faut, quand il faut passer aux repas solides, tout ça, qu'il nous suive bien.
				Entretien 17	alimentation
				Entretien 2	Il m'a beaucoup aidée pour l'alimentation pour mon aîné, c'est vrai, j'avais beaucoup de questions à poser pour la diversification, enfin voilà, après le relai avec l'allaitement maternel. Donc beaucoup l'alimentation,
				Entretien 5	Et notamment, aussi, tout ce qui est conseil sur la nourriture
				Entretien 5	Savoir, par exemple, pour l'allaitement. Quel lait donner. A quel rythme, et cætera. Ca a très bien été fait pour la première, et, oui, j'en ai été très satisfaite.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 9	c'est vrai que… les changements de lait, c'est toujours des questions qui sont…enfin, que j'ai posées plutôt au pédiatre
				Entretien 9	des conseils aussi au niveau de l'alimentation
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Intérêt du pédiatre pour la petite enfance	Pédiatre pour le début du suivi	1	1	Entretien 12	On va commencer par le pédiatre.
	Pédiatre utile pour le nouveau-né	1	1	Entretien 4	Les premiers mois, je trouve que c'est bien, surtout tout au début…
	Pédiatre, spécialiste de la petite enfance	2	3	Entretien 13	Ça doit forcément être positif vu qu'il est spécialisé.
				Entretien 13	on sait que c'est un spécialiste des nouveau-nés
				Entretien 6	Là, plus que le médecin généraliste, dans le sens où c'est sa spécialité, donc c'est vraiment répondre à toutes les questions.
	Suivi par le pédiatre envisagé jusque 2-3 ans	1	1	Entretien 1	par la suite, à mon avis, on confiera vraiment son dossier médical à la médecin traitant puisque, après deux-trois ans, je pense qu'on n'ira plus chez la pédiatre.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Intérêt du pédiatre pour le premier enfant	La question du suivi par un pédiatre se pose plus pour l'aîné	1	3	Entretien 8	C'est pour X qu'on s'est posés plus de questions
				Entretien 8	Oui, disons qu'au début, quand on a eu X la première fois, on se posait la question de savoir si on prenait un pédiatre ou pas.
				Entretien 8	Oui, on avait posé la question s'il fallait un pédiatre ou pas.
	Pédiatre, utile pour rassurer pour un premier enfant	1	1	Entretien 2	Le pédiatre, c'est vrai pour mon premier, bon un premier enfant on a toujours plein de questions
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le pédiatre a un rôle de dépistage	Rôle du pédiatre, dépistage	1	1	Entretien 4	Ben, tout, tout ce que, nous, on ne pourrait pas voir que, eux, ils pourraient voir. Parce que nous à part la voir comme ça, à part voir s'il y a un nez qui coule, si on voit qu'elle fait un geste qui n'est pas normal, nous on va voir que ça. Que peut-être elle, elle va voir autre chose.
	Rôle du pédiatre, dépistage précoce des maladies	1	1	Entretien 5	Leur rôle, justement, c'est de détecter s'il y a un problème, essayer au maximum de l'anticiper, c'est-à-dire de ne pas attendre d'avoir développé une maladie, si possible de l'avoir vue avant. C'est pas toujours évident et c'est pas toujours facile à faire.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le pédiatre a un rôle d'étayage en parentalité	Le pédiatre est de bon conseil	1	1	Entretien 9	Sinon, au niveau des points positifs, j'ai toujours eu des bons conseils, oui, voilà, des bons conseils.
	Rôle du pédiatre, conseiller les parents	1	2	Entretien 17	conseils avec les parents.
				Entretien 17	sur comment soigner, comment alimenter. Voilà.
	Rôle du pédiatre, donner des conseils de puériculture	1	2	Entretien 11	Et c'est plus dans ce domaine-là. Un pédiatre peut plus, je pense, nous donner les bons gestes à adopter ou certains comportements à avoir.
				Entretien 11	et, comme je disais tout à l'heure, qu'il nous dise comment la manipuler, entre guillemets
	Rôle du pédiatre, guider les parents	1	1	Entretien 5	Et, le rôle, c'est de nous guider, nous conseiller au mieux
	Rôle du pédiatre, guider les parents en fonction de l'âge et de l'évolution de l'enfant	1	1	Entretien 11	Qu'il soit capable de nous dire si on fait ce qui est bien pour lui, au niveau alimentaire par exemple. On n'est pas toujours à même de donner les bonnes choses. On nous prescrit quelque chose, puis peut-être que ça évolue par rapport au développement de l'enfant et à sa santé. Donc qu'il soit capable de nous dire ce qui est bien et pas bien pour la petite

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le pédiatre doit renseigner le carnet de santé	Rôle du pédiatre, renseigner le carnet de santé	1	1	Entretien 15	Un suivi au niveau du carnet de santé aussi et puis les courbes, tout ça. J'imagine que c'est le pédiatre qui doit faire tout ça.
	Pédiatre plus à même que le médecin généraliste à répondre aux questions	1	1	Entretien 14	Ben, je pense qu'il va plus répondre à mes questions.
	Pédiatre, apporte une réponse aux questions	1	2	Entretien 2	Eh bien voilà. Et, bien, il est quand même spécialisé auprès des enfants donc il apporte quand même des réponses aux questions.
				Entretien 2	Non non. Enfin, moi, il a répondu à mes questions, et même plus, quoi, donc… hum, très satisfaite.
	Rôle du pédiatre, répondre aux questions	1	1	Entretien 14	puis toujours me renseigner aussi.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le pédiatre rassure les parents	Le fait de consulter un pédiatre, spécialiste, est rassurant	1	1	Entretien 7	il est spécialisé dans l'enfant, tout ça – mais, du coup, pourquoi un médecin généraliste ne suffit pas ? Voilà, c'est plus de la curiosité et de se dire « si c'est un pédiatre, il va savoir plus de choses ». Enfin, voilà, du coup, après, il y a un peu l'esprit qui se ferme là-dessus en se disant « on va quand même aller voir un pédiatre parce que, voilà, il est spécialisé dans l'enfant, il ne fait que ça, il ne se trompera pas ». Voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pédiatre rassurant car spécialiste des enfants	1	1	Entretien 2	Eh bien voilà. Et, bien, il est quand même spécialisé auprès des enfants donc il apporte quand même des réponses aux questions.
	Pédiatre, utile pour rassurer pour un premier enfant	1	1	Entretien 2	Le pédiatre, c'est vrai pour mon premier, bon un premier enfant on a toujours plein de questions
	Rôle du pédiatre, rassurer les parents anxieux	1	2	Entretien 8	et je pense qu'il faut voir si on en a l'utilité ou pas, si on est anxieux ou pas. C'est peut-être plus pour les parents qui sont super anxieux sur l'évolution des enfants, qu'il faut y aller souvent pour un suivi
				Entretien 8	pour moi, c'est pour les parents vraiment anxieux, ceux qui ont besoin d'être tout le temps rassurés, savoir si l'enfant évolue très bien au niveau de la motricité, s'il évolue très bien au niveau du langage, parce qu'ils font attention à la question, à plein de choses. Voilà. Mais après…
	Rôle du pédiatre, rassurer sur l'état de santé	1	1	Entretien 17	Nous rassurer aussi sur la santé

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le pédiatre surveille le développement psycho-moteur et staturo-pondéral de l'enfant	Pédiatre, prépare le rendez-vous	1	1	Entretien 5	Mais, à côté de ça, quand il reçoit, on voit que son rendez-vous est quand même préparé. Voilà, c'est-à-dire que quand on arrive, il ne dit pas « C'est qui ? Elle a quel âge ? Vous venez pour quoi ? » On voit que c'est préparé. On arrive : c'est tel enfant, tel âge, il reprend l'historique du dernier rendez-vous, il demande où est-ce qu'on en est à l'heure d'aujourd'hui. C'est appréciable.
	Rôle du pédiatre, croissance staturo-pondérale	1	1	Entretien 13	pour voir s'ils grandissent bien, s'ils grossissent bien.
	Rôle du pédiatre, développement	2	2	Entretien 1	Euh oui, le développement moteur, enfin donc voilà, on est plus sur les grandes étapes.
				Entretien 16	Il a un peu le rôle de tout. C'est lui qui vérifie l'avancement de l'enfant, s'il grandit bien, si tout va bien. Pour moi, il a un rôle important dans la santé de l'enfant.
	Rôle du pédiatre, suivi de l'évolution de l'enfant	1	1	Entretien 10	C'est surtout pour l'évolution, les vaccins, savoir si tout va bien, en fait. Je ne sais pas tous les combien de temps on voit le pédiatre, mais, voilà, c'est surtout pour l'évolution de l'enfant, plutôt.
	Rôle du pédiatre, surveillance du développement psycho-moteur	1	2	Entretien 5	Du pédiatre, justement qu'il y ait un bon développement, au niveau physique, morphologique, et cætera.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 5	et, justement, le développement, si tout se passe bien au niveau de l'éveil, et cætera.
	Rôle du pédiatre, trouble du développement moteur	1	1	Entretien 4	La motricité, ou autre chose.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le pédiatre, un spécialiste de second recours	L'âge de l'enfant n'est pas un motif de recours au pédiatre	1	1	Entretien 13	S'il faut, mais je ne vais pas aller voir forcément un pédiatre parce qu'elle est petite.
	Prévoit d'arrêter le suivi par le pédiatre si l'enfant est en bonne santé	1	1	Entretien 12	Ce sera en fonction, si jamais elle a une maladie particulière… Si elle va bien, je pense qu'on arrêtera.
	Rôle du pédiatre, second recours	5	6	Entretien 16	et par l'hôpital, si besoin, par des pédiatres.
				Entretien 17	C'est qu'il n'est pas vraiment spécialiste, donc, du coup, voilà, quand un enfant n'a pas de souci particulier, c'est bien, mais c'est vrai qu'après peut-être si jamais il déclare une maladie ou des choses comme ça, peut-être qu'on se tournera vers un pédiatre, mais c''est tout quoi.
				Entretien 18	Tant qu'il n'y a pas de problème, il n'y a pas de raison d'aller voir…
				Entretien 2	Oui… Pédiatre. Et bien justement peut-être quand le médecin généraliste ne sait pas forcément certaines choses.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 20	Un pédiatre, c'est peut-être vraiment quand il y a quelque chose
				Entretien 20	Voir s'il n'y a pas d'anomalies ou de choses comme ça.
	Rôle du pédiatre, spécialiste de second recours	3	5	Entretien 18	Mais, après, pour moi, c'est vraiment quelque chose en cas de problème ou en cas de …
				Entretien 18	Oui, hors norme ou…. On va plutôt aller voir le pédiatre.
				Entretien 18	Pour moi, c'est vraiment, enfin, je le vois comme un spécialiste, c'est s'il y a quelque chose qui est hors, euh, hors
				Entretien 3	Donc c'est vrai qu'effectivement si les enfants avaient plus un souci d'ordre… un développement moteur particulier, euh un petit problème, d'autres problèmes que mon médecin dirait ne pas être en compétence pour le suivi de l'enfant. Là, j'irais voir un pédiatre. Mais pour moi, le pédiatre, c'est vraiment le spécialiste de la petite enfance
				Entretien 4	Elle est importante. Il connaît par cœur les bébés. Donc, s'il voit quelque chose qu'il nous le dise.
	Rôle du pédiatre, trouble du développement moteur	1	1	Entretien 4	La motricité, ou autre chose.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le rôle du pédiatre est d'assurer le suivi systématique	Pédiatre, suivi programmé	1	1	Entretien 5	C'est carré. En fait, c'est un peu, je vais dire, à l'ancienne. C'est la secrétaire-type des années 70. C'est pas gentil, ce que je dis. J'espère qu'elle ne va pas entendre ça, la pauvre. Mais, voilà, c'est très régulier. On arrive, c'est mécanique, c'est vraiment… On arrive, on est pris à l'heure, on est pris en charge. On sait quand le prochain rendez-vous sera par rapport à l'âge de l'enfant, et cætera, et cætera. C'est appréciable, en fait.
	Rôle du pédiatre, consultations de suivi programmées	1	2	Entretien 15	Donc, voilà, je pense que c'est plus des choses planifiées, des visites des 1 mois, 2 mois.
				Entretien 15	On va voir le pédiatre pour – enfin, je ne sais pas la fréquence – mais peut-être à des moments plus planifiés
	Rôle du pédiatre, consultations obligatoires	2	2	Entretien 13	Bon, on sait que c'est un spécialiste des nouveau-nés pour les visites obligatoires tous les mois
				Entretien 9	Après pour les visites plus spécifiques au niveau de … Il y a telles périodes où il faut aller le voir pour faire certains examens, ce sera le pédiatre.
	Rôle du pédiatre, suivi	2	2	Entretien 12	Le suivi également.
				Entretien 17	le suivi en général

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le rôle du pédiatre est de prendre en charge les pathologies aigües	Rôle du pédiatre, soigner	1	1	Entretien 14	Ben, la soigner toujours,
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Le rôle du pédiatre est le suivi des vaccinations	Rôle du pédiatre, vaccination	6	7	Entretien 1	Alors là, oui, je dirais, c'est donc plus les grandes orientations dans le domaine de la santé, la vaccination, la diversification alimentaire.
				Entretien 10	les vaccins
				Entretien 15	Après, est-ce-que c'est aussi des vaccins, peut-être, ce genre de choses. …
				Entretien 15	Comme les vaccins, tout ça, c'est des choses à faire, j'imagine, les deux premières années aussi.
				Entretien 17	Le suivi des vaccins, le suivi en général, de toute façon. Son suivi vaccinations,
				Entretien 2	Donc beaucoup l'alimentation, vaccination.
				Entretien 9	Tout ce qui était la vaccination

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Méconnaissance de la place du pédiatre	Manque d'information sur la place du pédiatre	1	1	Entretien 12	On verra quand on nous le dira. Si jamais on nous dit qu'il faut continuer, on continuera.
	Méconnaissance des rôles du pédiatre pour un premier enfant	2	5	Entretien 20	Après, j'avais jamais… Il y a que là que j'ai vu, qu'il a vu un pédiatre. Sinon, je ne savais pas… Je ne sais même pas s'il faut en voir ou pas après.
				Entretien 20	enfin, je ne sais pas trop, en fait.
				Entretien 7	Alors, le pédiatre, pour moi, c'est quelque chose d'un peu nouveau, je ne sais pas trop son rôle…
				Entretien 7	C'est plus, pourquoi on irait voir un pédiatre, moi, qui me pose la question, en fait. Là, ce serait vraiment de la curiosité, parce que je ne sais pas trop ce que qu'il fait de plus
				Entretien 7	Oui, parce que le pédiatre il peut aussi manipuler un peu l'enfant, tout ça.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant le pédiatre\\Rôle du pédiatre dans la santé de l'enfant\\Pas d'apport supplémentaire d'un suivi par le pédiatre	Pas de différence entre un bon médecin généraliste et un pédiatre	1	3	Entretien 3	et comme je sais que mon médecin généraliste fait… Pour moi, c'est exactement les mêmes compétences que j'attends.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 3	je ne vois pas vraiment de différence entre un bon médecin généraliste qui a une expérience auprès des jeunes enfants et un pédiatre.
				Entretien 3	Pour moi, le rôle d'un pédiatre, en fait, c'est vraiment le rôle d'un médecin généraliste spécialisé dans la prime enfance
	Rôle du pédiatre pas plus important que le médecin généraliste	1	1	Entretien 19	Ben, je pense que c'est pas plus important que… Enfin, c'est pas autant... Le médecin traitant, c'est pareil, quoi.
	Rôle du pédiatre similaire au rôle de la PMI	1	1	Entretien 8	Je pense que c'est un peu le même rôle que la PMI, en fait.

6. Les représentations des parents concernant la PMI

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Critères d'orientation vers la PMI	Contactés par la PMI en post-partum	1	1	Entretien 8	Et, le relai de la PMI, une fois sortis, dans les 48h, ils nous ont contactés
	Critère de choix de la PMI, bon contact	1	2	Entretien 21	J'ai été, ils étaient sympas, ils étaient gentils. Puis, on voyait que, voilà. Déjà, quand on se sent à l'aise, on revient, c'est sûr. Donc c'était surtout ça, je pense.
				Entretien 21	On a été là-bas, on a aimé puis on est revenus.
	Critère de choix de la PMI, pluri-professionnalité	1	1	Entretien 21	Il n'y a pas eu vraiment de critères, parce que la PMI, en fait, déjà, il y a une puéricultrice, il y a un médecin, donc, je pense que voilà.
	Critère de choix de la PMI, proximité	1	1	Entretien 21	Ben, c'était la PMI à côté de chez moi.
	Sollicitation par la PMI comme élément déclencheur du choix	1	1	Entretien 21	On nous avait contactés avant pour la PMI pour nous demander si on voulait le prendre pour le premier.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\Apport de la PMI par rapport au médecin généraliste	La PMI renseigne mieux le carnet de santé que le médecin généraliste	1	1	Entretien 18	Et puis, ils notent bien dans le carnet de santé, c'est lisible et puis, après, ça fait une trace, plus que le médecin généraliste.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Le médecin généraliste de PMI répond mieux aux questions que le médecin généraliste	1	1	Entretien 18	Mais c'est vrai que j'ai trouvé ça bien parce que même si c'est un médecin généraliste, elle est plus habituée à voir des enfants et elle répond plus facilement aux questions, voilà, justement, les questions peut-être idiotes d'une maman au début, mais en plus rassurant.
	PMI mieux que le médecin généraliste	1	1	Entretien 21	Je pense que c'est mieux que le généraliste.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\Intérêt de la PMI par rapport aux autres professionnels non perçu	La PMI a le même rôle que le Médecin généraliste ou le pédiatre	1	1	Entretien 13	Ben… logiquement elle doit avoir le même rôle qu'un médecin ou qu'un pédiatre
	La PMI n'a pas répondu aux attentes	1	2	Entretien 17	Donc la PMI, ça ne m'apporte rien de plus, en fait.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	quand j'ai eu ma fille, il y a une dame qui est venue à la maison mais ça ne m'a rien apporté en fait. J'avais des problèmes d'allaitement des choses comme ça et quand j'ai dit que j'avais pas de lait, tout ça, elle m'a dit « vous savez, il faut rester allongée tout le temps, il faut boire beaucoup d'eau ». Oui, mais j'ai besoin de bouger, moi, rester allongée toute la journée et ne rien faire, c'est pas mon tempérament. Donc c'est pour ça, elle me disait « vous n'avez pas de lait parce que vous êtes pas reposée » et tout donc, en fait, ses conseils ne m'ont pas servi, en fait. Je savais déjà tout ça. Et elle n'est venue qu'une fois et je n'ai pas eu besoin, quoi.
	Ne ressent pas le besoin de consulter en PMI	1	1	Entretien 9	Alors, je ne l'ai jamais consultée donc, voilà, après… Enfin moi, je n'en ai jamais ressenti le besoin parce que j'allais voir mon médecin et le pédiatre, donc… je ne sais pas.
	Ne trouve pas d'utilité à la PMI	1	2	Entretien 19	Au-cun
				Entretien 19	Moi, je trouve qu'ils servent à rien. Ils servent euh… Enfin, après c'est… Non, ils servent à rien.
	Pas d'apport supplémentaire de la PMI par rapport au médecin généraliste	1	1	Entretien 19	Mais je trouve qu'on peut prendre son médecin traitant, quoi.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pas d'attentes particulières de la PMI	1	1	Entretien 7	Non, pas forcément.
	Pas de différence entre le médecin généraliste et la PMI pour le suivi	2	2	Entretien 3	Bon, après, c'est assez similaire, en fait, au niveau du médecin, étant donné qu'effectivement on va avoir une puéricultrice pour la pesée, tout ça, puis après bon, pour les vaccins, pour la consultation au niveau du médecin.
				Entretien 4	En fait, ça fait un peu le rôle du médecin traitant, peut-être pas le rôle du médecin traitant par rapport aux maladies, mais pour le poids, pour les informations comme l'allaitement, ils savent un petit peu renseigner aussi. Moi, je trouve que c'est quand même bien, qu'ils suivent les enfants.
	Rôles identiques du médecin généraliste et du médecin de PMI	1	1	Entretien 16	Ah, que c'était super, que c'était aussi complet que chez le médecin, que c'était soit l'un, soit l'autre. Il n'y avait pas de différences pour eux.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\Intérêt de rendez-vous programmés en PMI	La PMI programme les rendez-vous	2	2	Entretien 21	C'est pas à nous de se rappeler, ils donnent toujours le rendez-vous. Vous partez puis ça se fait automatiquement, vous avez pas besoin de, je pense c'est ça aussi.
				Entretien 8	Oui, puis après, il y a toujours une consultation et c'est bien parce qu'ils pensent aux vaccins avant nous. Voilà, ils nous rappellent automatiquement ce qu'il faut faire.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	L'obligation d'un suivi régulier par la PMI est positive	2	2	Entretien 18	Pour moi, c'est nous inciter à y aller au moins tous les mois, enfin, c'est facile. Des fois, on a tendance à se dire, ce mois-ci c'est pas trop la peine, je l'ai pesée, tout va bien, donc c'est bien d'avoir un petit rendez-vous.
				Entretien 8	D'où le rôle de la PMI qui est assez important parce que comme c'est tous les mois, on s'oblige à y aller.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\La qualité de la relation avec les professionnels de PMI	Bon contact avec la PMI	1	1	Entretien 21	Puis l'accueil, ils sont sympas, ils sont gentils, donc…
	Critère de choix de la PMI, bon contact	1	2	Entretien 21	J'ai été, ils étaient sympas, ils étaient gentils. Puis, on voyait que, voilà. Déjà, quand on se sent à l'aise, on revient, c'est sûr. Donc c'était surtout ça, je pense.
				Entretien 21	On a été là-bas, on a aimé puis on est revenus.
	Plus d'écoute en PMI	1	1	Entretien 3	donc peut-être que les mamans trouvent peut-être plus facilement l'écoute si effectivement le médecin est parfois plus froid pour les questions avec les enfants ou avec les parents, ou les parents ont un peu moins de facilité avec le médecin, c'est vrai qu'ils trouveront plus d'écoute au niveau de la puéricultrice ou de la psychologue de PMI.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	PMI, écoute	1	3	Entretien 6	Pareil, ils sont à l'écoute… Je vous ai dit « à l'écoute » tout le temps.
				Entretien 6	Très bonne relation, parce que ce sont des personnes, en tout cas celles que je connais, vraiment à l'écoute
				Entretien 6	une relation à long terme basée sur l'écoute
	PMI, rassurant	1	2	Entretien 15	C'est ma belle-sœur qui me parle de la PMI parce qu'elle avait besoin, elle, d'être rassurée, d'aller toutes les semaines le peser, donc c'est ce qu'elle faisait en y allant.
				Entretien 15	Elle avait trouvé quelque chose à proximité qui la rassurait parce qu'on lui a fourni beaucoup de conseils.
	PMI, relation de complicité	1	1	Entretien 6	il y a une complicité qui s'installe
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\L'accessibilité de la PMI	Critère de choix de la PMI, proximité	1	1	Entretien 21	Ben, c'était la PMI à côté de chez moi.
	Disponibilité des professionnels de PMI	1	2	Entretien 6	et puis la disponibilité des personnes.
				Entretien 6	toujours prêts à passer à la maison au besoin.
	Frein à consulter en PMI, attente	1	1	Entretien 3	Maintenant, c'est un choix, je n'ai pas voulu aller à la PMI, c'est plus le choix de ne pas attendre dans la salle d'attente, tout ça, voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	PMI adaptée à l'accueil des jeunes enfants	1	1	Entretien 6	Un lieu très adapté, très adéquat. Il y a tout ce qu'il faut. Au niveau du cabinet, de la salle d'attente.
	PMI, accessibilité	1	1	Entretien 3	permet effectivement de répondre, en fait, plus au public, même si maintenant la PMI est ouverte en fait à tout le monde.
	PMI, attente	1	1	Entretien 6	Les points négatifs, c'est pareil, ce sera l'attente,
	PMI, proximité	1	2	Entretien 15	Elle avait trouvé quelque chose à proximité
				Entretien 15	Voilà, du coup, je m'en suis fait cette idée-là de la PMI. Je sais qu'il y en a une pas très loin. C'est vraiment la proximité.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\Les horaires de PMI ne sont pas adaptés aux parents qui travaillent	Horaires de PMI non adaptés aux parents qui travaillent	2	2	Entretien 1	Euh pff, maintenant, c'est vrai que nous, la PMI, on s'est dit « pff bon, on va laisser ça à ceux qui peuvent parce que les horaires c'est pas pratique », donc voilà on est vraiment… Mais sinon je pense que, vraiment, il y a des personnes peut-être à la limite aussi compétentes, enfin c'est pas un problème de compétences, je pense que c'est vraiment un problème de disponibilité, je pense que les horaires sont vraiment pas adaptés aux parents qui travaillent.
				Entretien 2	Bon, ensuite je ne pouvais plus parce que c'était en semaine donc
	La PMI permet un bon suivi durant le congé maternité ou parental	1	2	Entretien 2	et grâce à elle, en fait, j'ai continué jusqu'à la reprise du travail à aller en PMI.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Et pour le second, pareil, là comme je suis en congé parental, je suis allée… en fait, je fais les vaccins tout ça en PMI, la vaccination, le suivi médical en PMI
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\Les limites de la relation avec les professionnels de PMI	Exemple de jugement de valeur porté par la PMI	1	1	Entretien 18	Que je recherche, non, mais il y a une chose que je ne recherche pas, c'est plutôt… Enfin, avec un médecin de PMI, enfin, la première, c'est vrai qu'elle a un IMC un peu fort mais elle avait 2 ans ½ je crois, quand elle m'a fait 20 minutes de… un peu de morale sur « Il ne faut pas lui donner de coca ni de saucisson ». Je fais « Mais, je crois qu'elle n'a jamais mangé de saucisson ni de coca », enfin c'était le truc… C'était plus des jugements, parce que les médecins de PMI, c'est pas forcément ceux qui nous connaissent. Et je l'avais un peu mal pris. Parce que, oui, l'aînée, elle faisait 4 kg et elle a continué sur la courbe, et bon, elle est un peu au-dessus, mais elle est en pleine forme, elle mange normalement, elle mange de tout et… C'était plus l'a priori de « Elle est un peu grosse donc c'est que vous lui donnez mal à manger » et je l'ai un peu mal pris, surtout que… La PMI, c'est des portes ouvertes, c'est un peu la façon de faire qui était… Enfin, c'était une médecin, je ne l'ai pas revue, donc c'est pas…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Impatience des médecins de PMI avec les enfants	1	1	Entretien 13	Moi, de toute façon, j'ai dû les retirer parce que je ne suis jamais tombée sur une doctoresse qui avait de la patience ou qui était aimable. A chaque fois, elles étaient sur les nerfs avec les enfants, parce qu'on se retrouve à plusieurs mamans avec tous les gamins.
	Qualité inégale des médecins de PMI	1	1	Entretien 2	C'est vrai que le médecin de PMI, bon, j'en ai rencontré plusieurs, et il y en a qui prennent plus le temps, d'autres moins.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Ressenti des parents concernant la PMI\\Mise en question de la compétence de certains professionnels de PMI	Complications lors des vaccins faits par la PMI dissuadant de confier l'enfant à la PMI	1	2	Entretien 13	En fait, j'ai eu une mauvaise expérience avec la PMI avec mes autres enfants parce qu'en fait à chaque fois qu'ils ont eu des vaccins, ils ont eu des abcès. C'a été mal piqué, en fait, donc je ne veux plus aller en PMI.
				Entretien 13	Et puis, je vous dis, les vaccins ratés et tout ce qui s'ensuit, merci !
	Doute de la compétence de la PMI à suivre les enfants	1	2	Entretien 13	mais est-ce qu'elles sont vraiment habilitées à s'occuper, à voir des enfants comme un médecin ou comme un pédiatre, je ne sais pas.
				Entretien 13	C'est vraiment des médecins et des pédiatres qui gèrent les PMI ?

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Informations de la PMI moins précises	1	1	Entretien 5	Parce que comparé à la PMI, il y a des collègues qui me disent « Moi, je ne sais pas quoi lui donner à manger, quelle quantité » donc ils sont un petit peu dans le flou, ils ne savent pas si c'est trop, pas assez. Ils sont un petit peu perdus.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\Des représentations de la PMI ancrées dans les préjugés	Incompréhension lors de la première prise de contact de la PMI	1	1	Entretien 8	Non, la seule chose qu'on peut dire, c'est vraiment qu'on était surpris d'être contactés par la PMI. Parce que pour X, au début, vraiment, on se demandait pourquoi. C'est après qu'ils nous ont bien expliqué, qu'ils ont clarifié les choses.
	PMI et violences aux enfants	1	2	Entretien 11	c'est tout ce qui est les violences aux enfants, ce genre de choses, le comportement des…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 11	Non, je ne sais pas, tout ce qui est le rôle des parents vis-à-vis de leur enfant dans la façon de se comporter avec eux. Je vais être, entre guillemets, vulgaire, mais je suis sûr qu'il y a des enfants, dès que l'enfant pleure, tout de suite ils lui mettent une claque. J'exagère peut-être. Entre guillemets. Mais, voilà, c'est pas parce qu'un enfant il pleure qu'il faut… Enfin, savoir, entre guillemets, adopter un comportement. Puisque, bon, on va dire, entre guillemets, je pense que c'est fatigant, mais c'est pas parce que l'enfant pleure qu'il faut… Il faut aussi essayer de comprendre ses pleurs et ses craintes avant de se dire « Je ne sais pas quoi faire » parce que des fois c'est peut-être pas grand-chose pourquoi il pleure, un truc tout bête. Enfin, voilà, moi c'est comme ça que je le voyais. Je ne vois pas trop ce que ça peut être d'autre si ce n'est pas ça.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Qualité inégale des PMI	1	1	Entretien 8	Moi, je trouve ça très bien. Disons que c'est un petit village, c'est pas… Moi, ma sœur, elle a été une fois dans une PMI, elle n'a plus jamais été, parce que c'est une ville et attendre deux ou trois heures pour passer puis… On va dire que c'était… pff… des cas sociaux, on va dire (rire). Que là, le petit village où on est, c'est vraiment… On n'entend pas de mots patois, on ne voit pas des gamins qui ne vont pas à l'école pour aller à la PMI.
	Relation entre PMI et population précaire	2	3	Entretien 7	C'est plutôt… Enfin, où je travaille, c'est plus pour les personnes en situation de précarité, des choses comme ça, donc je n'ai pas tout à fait la même… le même rapport, je pense, avec la PMI. C'est pour ça…
				Entretien 7	Non, c'est pas que c'est plus. C'est que, avec mon travail, je suis plus amenée à participer à des entretiens de PMI, pour de la prévention, pour des personnes en précarité, des choses comme ça, parce que ça fait partie du système de soins. Et, comme mon travail, c'est aussi d'accompagner ces gens-là. Mais, du coup, pourquoi je n'y suis jamais allée, moi, je ne sais pas. (Rire) Non, je ne me dis pas que la PMI, c'est pour les personnes précaires. Non, non, non, pas du tout. Non, c'est un centre pour…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Disons que c'est un petit village, c'est pas… Moi, ma sœur, elle a été une fois dans une PMI, elle n'a plus jamais été, parce que c'est une ville et attendre deux ou trois heures pour passer puis… On va dire que c'était… pff… des cas sociaux, on va dire (rire). Que là, le petit village où on est, c'est vraiment… On n'entend pas de mots patois, on ne voit pas des gamins qui ne vont pas à l'école pour aller à la PMI.
	Représentation de la PMI, familles en difficultés	1	1	Entretien 9	Je pense que c'est vrai, dans l'image qu'on a, parfois c'est peut-être des familles peut-être un petit peu plus en difficultés qui y vont.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\Importance de la PMI dans l'allaitement	La PMI permet de déculpabiliser lors des problèmes d'allaitement	1	1	Entretien 8	Moi, on m'avait demandé de la peser dès que j'avais fini d'allaiter la première. Et, justement, la PMI m'avait permis de déculpabiliser en disant « Non, non, tous les deux jours, c'est bien, on ne va pas la peser à chaque repas ». Et, au début, on me disait « Non, après chaque repas » donc, à la limite, ça faisait psychose et je le vivais très mal mon allaitement au départ. Et c'est vrai que le relai derrière, c'était super.
	PMI, soutien pour l'allaitement	3	4	Entretien 1	Euh…… Bon, c'était vraiment très bien, hein, qu'elle soit venue à ce moment-là. C'était le moment où j'étais un petit peu en doute avec l'allaitement, donc ça c'était, je pense, vraiment le bon moment.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	Et en fait, par la suite, j'ai eu un très bon contact avec une puéricultrice de PMI qui est passée chez moi, qui m'a vraiment soutenue dans l'allaitement de mon aîné parce que j'avais des grosses difficultés
				Entretien 2	Très satisfaite, parce que, enfin, c'est vrai que c'est, je pense que c'est la PMI qui, pour mon premier, qui vraiment a su… oui a su répondre à mes questions, et qui m'a aidée justement dans l'allaitement maternel, parce que j'étais prête à arrêter. On voulait me faire donner un biberon, et cætera, j'étais pas pour. Enfin, vraiment, j'étais frustrée et le personnel a réussi à m'encourager,
				Entretien 4	pour les informations comme l'allaitement, ils savent un petit peu renseigner aussi.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\Importance de la PMI en périnatalité	PMI, accompagnement à domicile en périnatalité	1	1	Entretien 12	Je sais qu'ils passent à domicile pour le suivi et on peut demander conseil pour la prise en charge, pour le retour à la maison.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle de la PMI, accompagner les jeunes parents en périnatalité	1	1	Entretien 4	Moi, je trouve que c'est bien parce que, une fois qu'on rentre à la maison et qu'on se retrouve tout seul avec bébé – bon, là, c'est le troisième donc c'est pas pareil – mais une fois qu'on est à la maison, tout seul avec bébé, si on a des questions qu'on n'a pas forcément pensé à demander ici à l'hôpital, elle peut nous renseigner et nous donner certaines informations qu'on n'a pas forcément eues ou qu'on n'a pas forcément pensé avant.
	Rôle de la PMI, visites à domicile	3	3	Entretien 17	quand j'ai eu ma fille, il y a une dame qui est venue à la maison
				Entretien 18	La deuxième, un jour, elle a débarqué à la maison, enfin, c'était la puéricultrice,
				Entretien 4	C'est ceux qui viennent à la maison pour voir le bébé.
	Visite à domicile de la puéricultrice de PMI	1	1	Entretien 1	Alors. La PMI. Moi, j'ai eu un contact avec une puéricultrice de la PMI qui était venue ici envoyée par le Conseil Général directement.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Visite de la PMI subie	1	1	Entretien 1	Alors. La PMI. Moi, j'ai eu un contact avec une puéricultrice de la PMI qui était venue ici envoyée par le Conseil Général directement. Euh…… Bon, c'était vraiment très bien, hein, qu'elle soit venue à ce moment-là. C'était le moment où j'étais un petit peu en doute avec l'allaitement, donc ça c'était, je pense, vraiment le bon moment. Euh pff, maintenant, c'est vrai que nous, la PMI, on s'est dit « pff bon, on va laisser ça à ceux qui peuvent parce que les horaires c'est pas pratique », donc voilà on est vraiment… Mais sinon je pense que, vraiment, il y a des personnes peut-être à la limite aussi compétentes, enfin c'est pas un problème de compétences, je pense que c'est vraiment un problème de disponibilité, je pense que les horaires sont vraiment pas adaptés aux parents qui travaillent.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\La PMI accompagne les familles	Intérêt de la PMI pour les parents isolés	1	2	Entretien 17	Peut-être que si j'avais été toute seule, dans une ville que je ne connaissais pas ou des choses comme ça, mais là, ça va, quoi.
				Entretien 17	Je suis assez entourée, j'ai une maman, j'ai tout ça, donc, oui, j'ai une maman, donc si j'ai des questions, puis j'ai un pédiatre, j'ai un médecin traitant.
	PMI, conseils	1	2	Entretien 8	Et puis après, les petits conseils.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 8	Il y a un médecin, et une auxiliaire de puériculture qui donne des conseils.
	PMI, rôle d'accompagnement des jeunes parents	1	2	Entretien 3	d'accompagnement, pour… pour les enfants et les jeunes mamans, et les papas aussi.
				Entretien 3	Mais, sinon, je trouve que c'est très bien, en plus ça permet justement aux mamans, effectivement, de rompre l'isolement.
	Rôle de la PMI, accompagner les familles	1	2	Entretien 9	Ça sert à quoi ? Ça sert à avoir un œil sur l'enfant, sur les familles, pouvoir les conseiller, les aiguiller, les aider aussi. Voilà, donc avoir plus cette approche par rapport aux familles et par rapport à l'enfant.
				Entretien 9	Maintenant, voilà, pour moi, c'est bien qu'il y ait du lien avec les familles, qu'il y ait un regard aussi sur l'enfant, qu'ils puissent peut-être aussi leur apporter des conseils ou des orientations.
	Rôle de la PMI, accompagner les jeunes parents en périnatalité	1	1	Entretien 4	Moi, je trouve que c'est bien parce que, une fois qu'on rentre à la maison et qu'on se retrouve tout seul avec bébé – bon, là, c'est le troisième donc c'est pas pareil – mais une fois qu'on est à la maison, tout seul avec bébé, si on a des questions qu'on n'a pas forcément pensé à demander ici à l'hôpital, elle peut nous renseigner et nous donner certaines informations qu'on n'a pas forcément eues ou qu'on n'a pas forcément pensé avant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Rôle de la PMI, conseiller les parents	2	2	Entretien 14	C'est plus pour répondre aux questions, je pense, la PMI. Qu'ils nous aident. Je pense qu'ils répondent plus à nos questions parce qu'elle est venue hier la femme et elle disait plus « Si vous avez des questions, appelez », tout ça. Je pense que c'est plus des conseils.
				Entretien 17	C'est un groupement d'assistantes de puéricultrices, des choses comme ça, qui nous aident aussi pour l'enfant, des choses comme ça, c'est ça. Pour rassurer les parents aussi, pour…
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\La PMI, une prise en charge globale et pluri-professionnelle	Critère de choix de la PMI, pluri-professionnalité	1	1	Entretien 21	Il n'y a pas eu vraiment de critères, parce que la PMI, en fait, déjà, il y a une puéricultrice, il y a un médecin, donc, je pense que voilà.
	PMI, aide psychologique pour la maman	1	1	Entretien 2	Je pense que ça aide aussi la maman à trouver sa place, bon dans le cadre du baby-blues, et cætera
	PMI, ateliers divers	1	1	Entretien 2	Ca concerne aussi, par exemple, moi, il y avait des animatrices qui m'ont aiguillée sur le sommeil de l'enfant, sur comment lui dire non, comment favoriser le jeu, comment rentrer en communication avec son enfant, comment le sociabiliser.
	PMI, pluri-professionnalité	3	6	Entretien 21	C'est un endroit où on trouve tout.
				Entretien 21	Il y a, comme je vous ai dit, puéricultrice, il y a pédiatre, il y a psychiatre.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 3	Et c'est vrai, qu'effectivement, bon, là, il y a peut-être plus facilement, plus d'interlocuteurs à la PMI
				Entretien 3	Et puis, cette pluri-professionnalité de la psychologue, de la puer, du pédiatre ou du médecin, parce que parfois effectivement il n'y a pas de pédiatre obligatoirement en PMI, c'est des médecins généralistes,
				Entretien 6	ça nous permet aussi de voir des personnels différents
				Entretien 6	Les points positifs, donc, c'est le fait de peut-être rencontrer plusieurs professionnels en une seule fois.
	PMI, prise en charge globale	2	6	Entretien 2	Alors, moi, je pense que la PMI, c'est un peu plus global.
				Entretien 2	Après c'est vraiment le suivi médical, je pense que la PMI c'est pas que le suivi médical, il y a vraiment tout ce qu'il y a autour.
				Entretien 2	C'est vraiment global, c'est pas que médical, c'est… Voilà.
				Entretien 2	Ca concerne aussi, par exemple, moi, il y avait des animatrices qui m'ont aiguillée sur le sommeil de l'enfant, sur comment lui dire non, comment favoriser le jeu, comment rentrer en communication avec son enfant, comment le sociabiliser.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 2	je pense que c'est assez large au niveau de la PMI.
				Entretien 6	Elles sont claires, elles sont peut-être plus générales, entre guillemets, puisque ce sera plus le suivi mensuel de l'enfant plutôt que un point particulier.
	PMI, sociabiliser l'enfant	1	2	Entretien 2	comment favoriser le jeu, comment rentrer en communication avec son enfant, comment le sociabiliser.
				Entretien 2	et, bon, je pense que c'est bien aussi pour l'enfant. Il voit d'autres enfants, enfin je veux dire, très satisfaite, satisfaite…
	Rôle de la PMI, aider à trouver des modes de garde	2	2	Entretien 15	Même pour tout ce qui était nourrice, tout ça, on lui avait conseillé.
				Entretien 7	Enfin, je vais en avoir un, là, parce que j'ai demandé une garde pour mon travail. Donc, là, je vais rencontrer une dame qui met en relai avec la PMI. Mais sinon…
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\L'importance de la puéricultrice de PMI	Autres professionnels, puéricultrice de PMI	1	1	Entretien 6	La puéricultrice qui viendra les premiers jours à la maison.
	Les informations de la puéricultrice de PMI sont un bon complément au médecin généraliste	1	2	Entretien 8	Et je trouvais aussi que les deux, ensemble, c'était bien complémentaire. Ça nous a permis de ne pas nous adresser qu'à une seule personne.
				Entretien 8	Oui, voilà, c'était la puéricultrice, ça nous a suffi

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Parfois, la puéricultrice de PMI est suffisante	1	1	Entretien 6	Parce que des fois, on n'a pas besoin forcément de voir le médecin, juste la puéricultrice qui fait ce qu'elle a à faire.
	PMI, soutien pour l'allaitement	3	4	Entretien 1	Euh…… Bon, c'était vraiment très bien, hein, qu'elle soit venue à ce moment-là. C'était le moment où j'étais un petit peu en doute avec l'allaitement, donc ça c'était, je pense, vraiment le bon moment.
				Entretien 2	Et en fait, par la suite, j'ai eu un très bon contact avec une puéricultrice de PMI qui est passée chez moi, qui m'a vraiment soutenue dans l'allaitement de mon aîné parce que j'avais des grosses difficultés
				Entretien 2	Très satisfaite, parce que, enfin, c'est vrai que c'est, je pense que c'est la PMI qui, pour mon premier, qui vraiment a su… oui a su répondre à mes questions, et qui m'a aidée justement dans l'allaitement maternel, parce que j'étais prête à arrêter. On voulait me faire donner un biberon, et cætera, j'étais pas pour. Enfin, vraiment, j'étais frustrée et le personnel a réussi à m'encourager,
				Entretien 4	pour les informations comme l'allaitement, ils savent un petit peu renseigner aussi.
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\Méconnaissance des rôles de la PMI	Amalgame entre médecin de PMI et pédiatre	3	4	Entretien 21	En plus de ça, la PMI, c'est un pédiatre, donc, donc voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 5	En fait, c'est un regroupement apparemment de pédiatres dans une clinique ou ailleurs, mais après ce que j'en sais, c'est tout.
				Entretien 6	Là, pour les premiers mois, ce sera, oui, à la PMI. Ce sera plus simple. Le pédiatre.
				Entretien 6	Le pédiatre de PMI. Parce que je ne connais pas de pédiatre en dehors de ça.
	Attente d'une prise de contact avec la PMI à la maternité pour avoir des informations complémentaires au courrier	1	2	Entretien 12	On verra si jamais on a l'occasion, je pense qu'on va nous en parler peut-être à un moment donné avant qu'on parte d'ici.
				Entretien 12	Oui, parce qu'on n'a pas eu encore vraiment de renseignements. On a juste reçu un papier comme quoi la PMI… mais ils n'expliquaient pas non plus ce que c'était exactement. Je pense qu'on va nous en parler avant la fin de notre séjour, donc on verra.
	Méconnaissance de la PMI	11	18	Entretien 1	Oui, oui, de toute façon il y a pédiatre, il y a puéricultrice, il y a vraiment euh… oui pour moi c'est le même rôle.
				Entretien 10	J'en ai un petit peu entendu parler, mais sans plus. Je ne sais pas.
				Entretien 10	Je ne connais pas trop la PMI.
				Entretien 10	Non, la PMI, je ne connais, je ne sais pas trop exactement ce que c'est, je n'en sais pas plus.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 11	Non, enfin, je vois un peu le principe, mais… c'est tout ce qui est les violences aux enfants, ce genre de choses, le comportement des… Mais, allez-y, expliquez
				Entretien 11	Qu'est-ce-que vous entendez par PMI ?
				Entretien 12	C'est quoi ?
				Entretien 12	Comme on ne sait pas trop…
				Entretien 12	Je ne sais pas trop le rôle de la PMI.
				Entretien 12	Je ne savais même pas ce que c'était.
				Entretien 12	Je ne savais même pas que ça existait.
				Entretien 14	Je n'ai pas entendu parler de la PMI avant, donc…
				Entretien 16	Je ne suis pas au courant plus que ça. Je n'ai pas fait suivre mon fils non plus là-bas.
				Entretien 17	Je ne sais pas trop parce que je ne fais pas appel à la PMI, donc…
				Entretien 4	Je ne connais pas trop la PMI.
				Entretien 5	Alors, à vrai dire, je ne connais pas la PMI. J'en ai des échos par des collègues. Alors, j'en ai des bons, des moins bons. Moi, je ne me suis pas tournée vers la PMI. J'ai préféré prendre quelqu'un à part.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 7	Alors, je ne sais pas, parce que je n'ai pas eu de rendez-vous du tout avec la PMI.
				Entretien 9	Je n'ai pas d'expérience donc je ne vais pas dire les points positifs ou négatifs,
Nœuds\\Codage axial\\Représentations des parents concernant la PMI\\Rôles de la PMI dans la santé de l'enfant\\Rôles de la PMI dans le suivi	La PMI renseigne mieux le carnet de santé que le médecin généraliste	1	1	Entretien 18	Et puis, ils notent bien dans le carnet de santé, c'est lisible et puis, après, ça fait une trace, plus que le médecin généraliste.
	Place importante de la PMI	1	2	Entretien 6	Alors, ils sont assez importants
				Entretien 6	Pour moi, ils sont indispensables, on a besoin d'aller les voir, c'est sûr.
	PMI prescrit vitamines et vaccins	1	1	Entretien 21	Par rapport aux traitements, ils donnent toujours, en fait, aussi tout ce qui est vitamines, tout ce qui est... Moi, je trouve que c'est bien. Puis, en même temps, pour les vaccins, ils donnent toujours…
	PMI, campagnes de vaccination	1	1	Entretien 8	Et puis, après, il y a eu aussi à un moment une campagne de vaccination pour tous les enfants, donc X est passée en même temps à la campagne de vaccination. Je ne sais plus pour quoi c'était exactement, mais il y a tous les vaccins qui sont prêts et cætera.
	PMI, diversification alimentaire	1	1	Entretien 8	Nous, c'est surtout en termes d'alimentation qu'on a consulté, la diversification notamment. C'est quelque chose qui était important.
	PMI, pas de consultations en aigu	2	2	Entretien 4	peut-être pas le rôle du médecin traitant par rapport aux maladies

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 6	et puis, comme ça marche par calendrier c'est vrai qu'il n'y a pas de rendez-vous, donc on y va tous les mois. C'est peut-être ce côté-là qui est un petit peu… Mais en même temps on ne peut pas faire venir tout le monde tout le temps. Donc le fait qu'on ne puisse pas y aller quand on veut, que ce soit programmé. Si on a besoin, que l'enfant est malade, on ne va pas attendre la semaine d'après pour aller à la PMI, c'est sûr.
	PMI, surveillance du développement moteur	1	1	Entretien 8	Et puis, au niveau de la motricité, ils voient aussi un peu ce qui ne va pas.
	Rôle de la PMI, alimentation	1	1	Entretien 16	voir s'il ne fallait pas changer le lait
	Rôle de la PMI, certificats de santé	1	1	Entretien 13	les certificats de santé.
	Rôle de la PMI, développement staturo-pondéral	6	7	Entretien 13	En fait, la PMI, j'y allais vraiment pour dire de les peser, les mesurer, les trucs de base
				Entretien 16	Enfin, dans ma famille, ils y allaient pour peser l'enfant, le mesurer,
				Entretien 20	Ben, c'est bien. Au moins, ils pèsent, je ne sais pas c'est tous les combien. Ils pèsent, ils regardent s'ils vont bien, une bonne évolution.
				Entretien 20	PMI, ils pèsent, ils regardent si sa croissance, elle se passe bien.
				Entretien 21	ils rassurent aussi par rapport au poids,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 3	on va avoir une puéricultrice pour la pesée,
				Entretien 4	mais pour le poids
	Rôle de la PMI, prévention	2	2	Entretien 3	La PMI, c'est plus un lieu, vraiment, de prévention et… et puis euh… oui, c'est plus un rôle de prévention
				Entretien 7	Ça peut être que du plus, en informations, en prévention, donc c'est plutôt positif, je pense. Oui.
	Rôle de la PMI, suivi médical	3	3	Entretien 19	Enfin, si on veut, ils peuvent suivre le bébé.
				Entretien 2	le suivi médical en PMI
				Entretien 21	Ils surveillent, ils regardent pour les vaccins, ils jouent quand même un rôle. Le suivi est bien, donc voilà.
	Rôle de la PMI, vaccinations	4	4	Entretien 2	en fait, je fais les vaccins tout ça en PMI, la vaccination
				Entretien 21	ils regardent pour les vaccins,
				Entretien 3	puis après bon, pour les vaccins
				Entretien 8	et on s'est aperçus que même pour les vaccins, tout ça, ils nous aidaient beaucoup plus

7. Les motifs de changement de suivi au sein de la fratrie

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Les motifs de changement de suivi dans la fratrie	Changement de pédiatre pour la deuxième devant l'opportunité d'un pédiatre plus disponible	1	1	Entretien 9	Euh non. Juste peut-être le changement du pédiatre parce que au niveau des délais c'est assez énorme. Donc peut-être, du coup, juste un changement, mais le changement, je le fais parce que ma sœur va chez une autre pédiatre où c'est un peu plus rapide. Donc, voilà, plus par rapport… Voilà, elle a un bon contact avec cette dame et puis elle est compétente, donc je me réorienterai vers elle.
	Choix du pédiatre pour le suivi de l'aîné et médecin généraliste en aigu	1	1	Entretien 2	Et là, comme j'ai rencontré un très bon pédiatre à la Clinique X, j'ai continué à être suivie jusqu'aux deux ans et demi de mon aîné par un pédiatre et, vraiment quand il avait des petits rhumes et cætera, par le médecin généraliste, quoi.
	Choix secondaire de la PMI pour le suivi	1	1	Entretien 2	Et en fait, par la suite, j'ai eu un très bon contact avec une puéricultrice de PMI qui est passée chez moi
	Motif de changement de suivi de la PMI vers le médecin généraliste, complications des vaccins	1	3	Entretien 13	En fait, j'ai eu une mauvaise expérience avec la PMI avec mes autres enfants parce qu'en fait à chaque fois qu'ils ont eu des vaccins, ils ont eu des abcès. C'a été mal piqué, en fait, donc je ne veux plus aller en PMI. Pour les vaccins, les petits soucis de base, j'irai chez le médecin.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 13	Moi, de toute façon, j'ai dû les retirer parce que je ne suis jamais tombée sur une doctoresse qui avait de la patience ou qui était aimable. A chaque fois, elles étaient sur les nerfs avec les enfants, parce qu'on se retrouve à plusieurs mamans avec tous les gamins. Et puis, je vous dis, les vaccins ratés et tout ce qui s'ensuit, merci !
				Entretien 13	Parce que je vous dis : deux fois il y a eu des vaccins ratés, j'ai dit « Je n'irai plus là-bas »
	Motif de changement de suivi, bonne expérience avec la PMI	1	2	Entretien 18	Je ne l'ai pas fait pour la première parce que, je ne sais pas, ça ne s'est pas trop fait. La deuxième, un jour, elle a débarqué à la maison, enfin, c'était la puéricultrice, et puis, après, ça s'est mis en place un peu naturellement.
				Entretien 18	Sur le début, oui, je n'ai pas fait la PMI pour la première mais après c'est plus parce que je ne connaissais pas vraiment et qu'on n'est pas venu me chercher mais après, oui, c'est ça…
	Motif de changement de suivi, départ en retraite du pédiatre	1	2	Entretien 17	Là, ce sera notre première expérience pour le médecin généraliste avec notre enfant parce que pour X c'était avec un pédiatre jusque l'âge de deux ans. C'est à la suite de sa retraite qu'on est passés au médecin traitant.
				Entretien 17	Non, mais au départ on avait un pédiatre mais il est parti en retraite donc on s'est rabattus sur le médecin, mon médecin traitant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Motif de changement de suivi, horaires de PMI non adaptés aux parents qui travaillent	1	1	Entretien 2	et mon aîné, comme j'avais repris le travail, la PMI, je ne pouvais plus y aller parce que c'était en semaine, c'était des horaires qui ne me convenaient pas
	Motif de changement de suivi, manque de disponibilité des pédiatres	1	2	Entretien 2	Et c'est vrai que le délai, ça m'a dissuadée un petit peu d'aller revoir le pédiatre.
				Entretien 2	Oui, bien en fait c'était au niveau du délai, c'était assez long
	Motif de changement, pédiatre surtout utile pour un premier enfant pour rassurer	1	1	Entretien 2	Et, en fait, avec le second, comme j'avais déjà, je veux dire quand on a un aîné on sait déjà, les vaccins on connaît, quand il y a quelque chose, on sait ce qu'il a… le premier, on va paniquer, on va aller voir tout de suite le médecin. Tandis que, là, le second, je trouvais que le suivi en PMI, c'était suffisant. J'avais vraiment… Par rapport à l'alimentation, je n'avais plus de questions, donc il n'y avait pas de nécessité pour moi d'aller revoir le pédiatre.
	Pas de pédiatre pour le second enfant	1	1	Entretien 2	Pas de pédiatre pour le second en fait.

8. Les suggestions des parents pour améliorer le suivi de l'enfant

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Améliorer la formation pédiatrique des médecins généralistes	Suggère d'améliorer la formation des médecins généralistes sur l'allaitement	1	1	Entretien 2	Ouais ouais ouais. Moi, je dirais, bon je vais revenir encore sur l'allaitement, mais je pense que certains médecins généralistes sont pas très formés sur l'allaitement, et donc c'est par méconnaissance, euh par exemple, moi à un moment j'avais été malade fortement et il m'avait dit « Il faut prendre tel médicament mais il faut arrêter l'allaitement » alors que j'ai su après et cætera, par le réseau, par les sages-femmes, que en fait on peut très bien avoir certains traitements, qu'il ne faut pas arrêter l'allaitement. Ça, c'est un reproche que je peux faire euh pour l'enfant.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, améliorer la formation pédiatrique des médecins généralistes pour qu'ils orientent moins vers des spécialistes d'organes	1	1	Entretien 1	Non enfin nous avec notre médecin généraliste, non je ne pense pas, je pense que justement… enfin oui peut-être que sur certains points il faudrait peut-être qu'ils aient une formation un peu plus pédiatrique pour justement oser un peu plus des choses et ne pas nous renvoyer vers d'autres médecins systématiquement quand ils ont un doute. On a vraiment l'impression que dès que ça touche les enfants, les tout-petits : ils disent « Bon, j'ai un doute, je vous envoie vers un confrère un peu plus expérimenté ». Donc effectivement, s'ils étaient peut-être un petit peu plus formés sur certains points, ils oseraient peut-être un peu plus facilement « C'est bon, ne vous inquiétez pas ».
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Améliorer l'accueil des jeunes enfants chez le médecin généraliste	Suggère d'améliorer le contact des médecins généralistes avec l'enfant	1	1	Entretien 2	Et après, être un peu plus, enfin le mien… après ils ne sont pas tous comme ça, être un peu plus, enfin, ils ne sont pas pédiatres non plus, mais peut-être être un peu plus à l'écoute des enfants et puis un peu plus disponibles, se mettre vraiment à la hauteur de l'enfant, et essayer de comprendre pourquoi il pleure, pourquoi il a peur, et… et voilà.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, adapter l'organisation des RDV chez le médecin généraliste aux enfants	2	2	Entretien 18	Euh… Après, c'est un peu… Moi, je pense qu'il pourrait – enfin, nous, il y a des systèmes de consultations, des systèmes de rendez-vous – peut-être y avoir des créneaux qui sont plus pour les enfants ou, quand on vient en consultation, je ne sais pas si c'est possible de gérer les jeunes enfants avant le monsieur qui vient chercher son papier ou son ordonnance pour je ne sais pas trop quoi, mais, sinon, non, j'ai pas… Faut être réaliste aussi, c'est un médecin, il fait comme ça arrive.
				Entretien 21	Peut-être, comme je vous ai dit, pour les rendez-vous, pourquoi pas, mieux organiser peut-être
	Suggestion, améliorer l'équipement du médecin généraliste pour les nourrissons	1	1	Entretien 16	Ah, qu'il soit équipé pour. Enfin, il est équipé pour mais qu'il y ait quand même un peu plus d'équipement pour les bébés, je veux dire. Après, je vois, pour les enfants de l'âge de mon fils, 1 an 1⁄2, 2 ans, ça va. Mais pour les tout petits bébés, je trouve que c'est pas… Il a la balance, il a de quoi le mesurer, après le bébé, il est posé sur un coussin, je veux dire, c'est pas… Pour moi, c'est pas comme l'hôpital où je me dis… A part ça… Un peu plus d'équipement, je trouve, pour les nourrissons.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Certains parents ont besoin d'être éduqués à la parentalité	Certains parents ont besoin d'être éduqués à la parentalité	1	1	Entretien 5	Parce que, je veux dire, je pense qu'il y a aussi des parents qui ont besoin d'être éduqués mais dans le sens éduqués, mais, parfois, qu'ils soient jeunes ou pas jeunes, peu importe, mais qui ont un besoin d'être rassurés mais aussi d'être éduqués. C'est-à-dire qu'ils ont peut-être pas forcément les repères pour avoir un enfant tout de suite et ils ont besoin, je pense, qu'il faut qu'on leur dise « il faut que tu fasses ça, tu devrais faire ça, plutôt ça ».
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents sont demandeurs d'informations sur le suivi de la santé de l'enfant	Apprécie de recevoir les brochures périodiques du RSI sur la santé de l'enfant	1	1	Entretien 18	C'est une bonne question. J'ai pas de… Parce que, moi, je reçois même, enfin, je suis au RSI, des petites brochures, je ne sais pas si à la CPAM c'est pareil mais je pense que c'est la même chose. Je reçois des petites brochures à 3 mois, à 6 mois, à 9 mois et, là, j'en ai reçu une pour les deux ans et pour les quatre ans. Je reçois des petits livrets avec « Vous avez le droit à ceci, cela, pensez à faire le ROR ». Non, pour les deux premières, j'ai toujours reçu assez systématiquement.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, développer les items du carnet de santé concernant les consultations mensuelles obligatoires	1	1	Entretien 3	Euh… Peut-être un petit peu… développer un peu plus en fait le carnet de santé sur des fiches en fait un peu plus peut-être détaillées au niveau des réponses. Parce que là c'est vrai qu'on a « tel mois : fait ci, fait ça » mais il n'y a pas… Voilà, je trouve que vraiment c'est « oui, non », c'est pour dire de cocher quelques cases, en fait.
	Suggestion, site Internet spécialisé dans la petite enfance géré par des spécialistes	1	3	Entretien 3	Mais bon, c'est vrai qu'on a parfois, effectivement, bon, on s'inquiète tout le temps, c'est vrai que parfois on va sur des sites,
				Entretien 3	Ou peut-être même parfois des sites internet, autres que Doctissimo®, tout ça, qui répondent vraiment aux questions, parce qu'on a aussi des échos différents
				Entretien 3	Un petit site internet qui soit vraiment suivi que par des spécialistes
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents souhaitent être mieux informés sur le calendrier du suivi et la place des professionnels\\Les parents souhaitent que les rendez-vous soient programmés et être contactés par les professionnels	Nécessité de programmer les rendez-vous	1	1	Entretien 20	Ben, pas y aller que quand, nous, on veut. Peut-être des trucs programmés. Tous les autant, aller chez le médecin pour vérifier, voir si ça va.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Sentiment d'abandon à la sortie de la maternité	2	2	Entretien 11	parce que, c'est bien gentil, mais on est là quatre, cinq jours à l'hôpital et quand on rentre chez soi on est voué à soi-même. Et si on n'a pas eu l'initiative de le faire, si on ne nous a pas demandé de le faire, après on se retrouve peut-être un petit peu embarrassés dans certaines situations de peur et de crainte. Voilà.
				Entretien 4	Peut-être plus de personnes qui viendraient vers nous. Pas attendre que c'est nous qu'on va vers eux. Parce que là, on va rentrer à la maison, c'est toujours nous qu'on va aller vers les autres.
	Souhaiterait plus de visites à domicile de la part des professionnels	1	2	Entretien 4	Peut-être plus de personnes qui viendraient vers nous. Pas attendre que c'est nous qu'on va vers eux. Parce que là, on va rentrer à la maison, c'est toujours nous qu'on va aller vers les autres.
				Entretien 4	Sauf là, il y a une femme qui est passée tout à l'heure comme quoi il y a la sage-femme qui va passer à la maison pendant 2 visites. Ça c'est bien. Surtout pour les jeunes mamans
	Souhaiterait que les différents professionnels prennent contact avec les parents après la naissance	1	1	Entretien 4	Peut-être plus de personnes qui viendraient vers nous. Pas attendre que c'est nous qu'on va vers eux. Parce que là, on va rentrer à la maison, c'est toujours nous qu'on va aller vers les autres.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, mieux informer les jeunes parents sur qui et quand consulter	1	2	Entretien 4	C'est de bouche-à-oreille, en fait, qu'on sait. Donc c'est vrai que pour les mamans qui ont pour la première fois un bébé, elles ne savent pas trop par où commencer.
				Entretien 4	Mais sinon, à part ça, on n'a rien .On ne sait pas quand est-ce qu'il faut aller là, là ou là.
	Suggestion, mieux programmer le suivi	1	1	Entretien 5	Justement, moi, je conseillerais que – pour ma part, le pédiatre donne les conseils et les échéances à venir des rendez-vous, pour ma part, ça se passe bien – maintenant après, d'autres collègues, enfin, d'autres pédiatres peut-être devraient mieux donner les échéances à venir. Je pense que certains parents sont perdus.
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents souhaitent être mieux informés sur le calendrier du suivi et la place des professionnels\\Méconnaissance de la place des différents professionnels	Amalgame entre médecin de PMI et pédiatre	2	3	Entretien 21	En plus de ça, la PMI, c'est un pédiatre, donc, donc voilà.
				Entretien 6	Là, pour les premiers mois, ce sera, oui, à la PMI. Ce sera plus simple. Le pédiatre.
				Entretien 6	Le pédiatre de PMI. Parce que je ne connais pas de pédiatre en dehors de ça.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Attente d'une prise de contact avec la PMI à la maternité pour avoir des informations complémentaires au courrier	1	2	Entretien 12	On verra si jamais on a l'occasion, je pense qu'on va nous en parler peut-être à un moment donné avant qu'on parte d'ici.
				Entretien 12	Oui, parce qu'on n'a pas eu encore vraiment de renseignements. On a juste reçu un papier comme quoi la PMI… mais ils n'expliquaient pas non plus ce que c'était exactement. Je pense qu'on va nous en parler avant la fin de notre séjour, donc on verra.
	Le manque d'expérience ne permet pas d'anticiper sur les attentes à avoir du professionnel	1	3	Entretien 14	… … Je ne sais pas… … Je ne sais pas répondre à la question.
				Entretien 14	Alors là…
				Entretien 14	Je ne sais pas…
	Manque d'information sur la place du pédiatre	1	1	Entretien 12	On verra quand on nous le dira. Si jamais on nous dit qu'il faut continuer, on continuera.
	Manque d'informations sur la place des différents professionnels	1	2	Entretien 12	Après, négatif, peut-être le généralisme, à la limite, mais encore, je pense que, du coup, au contraire…
				Entretien 12	Spécialisation. En fait, c'est l'inverse du généraliste. Enfin pour moi. Parce qu'il est spécialisé donc c'est positif et négatif c'est…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Méconnaissance de la PMI	11	19	Entretien 1	Oui, oui, de toute façon il y a pédiatre, il y a puéricultrice, il y a vraiment euh… oui pour moi c'est le même rôle.
				Entretien 10	J'en ai un petit peu entendu parler, mais sans plus. Je ne sais pas.
				Entretien 10	Je ne connais pas trop la PMI.
				Entretien 10	Non, la PMI, je ne connais, je ne sais pas trop exactement ce que c'est, je n'en sais pas plus.
				Entretien 11	Non, enfin, je vois un peu le principe, mais… c'est tout ce qui est les violences aux enfants, ce genre de choses, le comportement des… Mais, allez-y, expliquez
				Entretien 11	Qu'est-ce-que vous entendez par PMI ?
				Entretien 12	C'est quoi ?
				Entretien 12	Comme on ne sait pas trop…
				Entretien 12	Je ne sais pas trop le rôle de la PMI.
				Entretien 12	Je ne savais même pas ce que c'était.
				Entretien 12	Je ne savais même pas que ça existait.
				Entretien 14	Je n'ai pas entendu parler de la PMI avant, donc…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 16	Je ne suis pas au courant plus que ça. Je n'ai pas fait suivre mon fils non plus là-bas.
				Entretien 17	Je ne sais pas trop parce que je ne fais pas appel à la PMI, donc…
				Entretien 4	Je ne connais pas trop la PMI.
				Entretien 5	Alors, à vrai dire, je ne connais pas la PMI. J'en ai des échos par des collègues. Alors, j'en ai des bons, des moins bons. Moi, je ne me suis pas tournée vers la PMI. J'ai préféré prendre quelqu'un à part.
				Entretien 5	En fait, c'est un regroupement apparemment de pédiatres dans une clinique ou ailleurs, mais après ce que j'en sais, c'est tout.
				Entretien 7	Alors, je ne sais pas, parce que je n'ai pas eu de rendez-vous du tout avec la PMI.
				Entretien 9	Je n'ai pas d'expérience donc je ne vais pas dire les points positifs ou négatifs,
	Méconnaissance des rôles du médecin généraliste dans la santé de l'enfant	1	1	Entretien 10	Enfin, je ne sais pas en fait.
				Entretien 20	Après, j'avais jamais… Il y a que là que j'ai vu, qu'il a vu un pédiatre. Sinon, je ne savais pas… Je ne sais même pas s'il faut en voir ou pas après.
				Entretien 20	enfin, je ne sais pas trop, en fait.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 7	Alors, le pédiatre, pour moi, c'est quelque chose d'un peu nouveau, je ne sais pas trop son rôle…
				Entretien 7	C'est plus, pourquoi on irait voir un pédiatre, moi, qui me pose la question, en fait. Là, ce serait vraiment de la curiosité, parce que je ne sais pas trop ce que qu'il fait de plus
				Entretien 7	Oui, parce que le pédiatre il peut aussi manipuler un peu l'enfant, tout ça.
	Ne savait pas qui et quand consulter	1	1	Entretien 3	Sauf, juste, savoir qui allait la faire et quand il fallait la faire pour la première et puis après c'est à chaque visite les questions pour les suivantes.
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents souhaitent être mieux informés sur le calendrier du suivi et la place des professionnels\\Méconnaissance du suivi de l'enfant et du calendrier du suivi pédiatrique	Absence de connaissance du contenu des consultations systématiques ne permet pas d'avoir des attentes	1	1	Entretien 15	Alors, là, je ne sais pas du tout parce que j'imagine que c'est le suivi médical, mais je ne sais pas du tout ce qu'ils sont censés faire. Je ne sais pas pour l'instant… J'imagine que ça va être des choses assez classiques pour le suivi d'un enfant mais c'est vrai que…

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Attend d'être informée sur les premiers rendez-vous avant la sortie de maternité	1	1	Entretien 15	Et je ne sais pas alors, est-ce-que c'est eux, je ne sais pas, est-ce-que c'est l'hôpital après qui va nous dire il faudra prendre tel rendez-vous à tel moment, j'avoue je ne sais pas. C'est le flou, donc, c'est pour ça, elle ira peut-être voir mon médecin au début parce qu'il faut que je trouve un médecin, un pédiatre, ces gens que je ne connais pas encore et je ne sais pas à quel moment je vais le voir. Autant je le sais pour moi en tant que maman, les visites et tout ça, autant pour la petite puce, c'est le flou, je ne sais pas. J'imagine que je vais poser les questions ici, qu'on me donnera les réponses en sortant.
	Manque d'informations sur le suivi des enfants	2	3	Entretien 20	Ah, c'est obligatoire !
				Entretien 20	Ben, pas y aller que quand, nous, on veut. Peut-être des trucs programmés. Tous les autant, aller chez le médecin pour vérifier, voir si ça va.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 5	Après, je n'incrimine personne, je ne dis pas si c'est les parents, le pédiatre, médecin ou quoi, mais je pense qu'il y a quand même un manque d'information sur le suivi des enfants. Que ce soit par rapport aux dates de rendez-vous, aux échéances de rendez-vous, ou bien ce que les parents doivent faire, en fait. Plus les guider. Oui, je pense qu'il y a quand même un souci là-dessus.
	Méconnaissance du calendrier du suivi pédiatrique	2	2	Entretien 10	Je ne sais pas tous les combien de temps on voit le pédiatre
				Entretien 7	Non, j'attends
	Ne savait pas qui et quand consulter	1	1	Entretien 3	Sauf, juste, savoir qui allait la faire et quand il fallait la faire pour la première et puis après c'est à chaque visite les questions pour les suivantes.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents souhaitent être moins orientés vers les spécialistes de second recours et les urgences	Aimerait que les professionnels libéraux orientent de façon plus appropriée vers les urgences	1	1	Entretien 13	Le seul truc qui me dérangerait en professionnels de santé, enfin en indépendant par rapport à l'hôpital, c'est qu'ils ne se mouillent pas trop, en fait. Mais bon en même temps… bon, je veux dire, on peut arriver chez le médecin : une poussée de fièvre, ils vont nous envoyer aux urgences, en fait le petit en question il n'a rien de spécial, il a une infection bactérienne, c'est pas… Puis à certains moments, ils ne vont pas nous envoyer aux urgences, puis ça va être un truc grave et on aurait dû venir.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, améliorer la formation pédiatrique des médecins généralistes pour qu'ils orientent moins vers des spécialistes d'organes	1	1	Entretien 1	Non enfin nous avec notre médecin généraliste, non je ne pense pas, je pense que justement… enfin oui peut-être que sur certains points il faudrait peut-être qu'ils aient une formation un peu plus pédiatrique pour justement oser un peu plus des choses et ne pas nous renvoyer vers d'autres médecins systématiquement quand ils ont un doute. On a vraiment l'impression que dès que ça touche les enfants, les tout-petits : ils disent « Bon, j'ai un doute, je vous envoie vers un confrère un peu plus expérimenté ». Donc effectivement, s'ils étaient peut-être un petit peu plus formés sur certains points, ils oseraient peut-être un peu plus facilement « C'est bon, ne vous inquiétez pas ».
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents souhaitent s'autonomiser dans la prise en charge des pathologies aiguës	Suggestion, numéro vert spécialisé dans la petite enfance	1	2	Entretien 3	donc je pense qu'il faudrait avoir vraiment un numéro, entre guillemets, un numéro vert où effectivement ce soit spécialisé vraiment pour les jeunes enfants en fait. Après, il existe peut-être mais je ne sais pas.
				Entretien 3	Oui, mais en fait vraiment spécialisé dans l'enfance

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, plus d'informations dans le carnet de santé sur la prise en charge des pathologies aiguës	1	1	Entretien 3	Peut-être un peu plus d'informations en fait. C'est vrai que dans le carnet de santé, on a beaucoup d'informations sur le suivi et tout, sur les personnes à contacter. Je pense que effectivement c'est plus les informations après pour le suivi, par exemple, donc, là, on parle de suivi donc mensuel, mais donc le suivi quand il y a des petits soucis tout ça,
	Suggestion, réalisation par les autorités sanitaires de fascicules pour la prise en charge des pathologies aiguës	1	1	Entretien 17	Après, s'il y a des fascicules pour qu'on soit bien informés de cette maladie pour savoir bien la traiter également, ce serait toujours un plus. Mais, ça, ce n'est pas le médecin qui le fait normalement, c'est le Ministère de la Santé Publique qui doit être en charge de ça parce que le médecin, il ne peut pas tout faire et il ne peut pas, lui, en terme individuel, on va dire, se faire procurer des livres
	Suggestion, site Internet spécialisé dans la petite enfance géré par des spécialistes	1	3	Entretien 3	Mais bon, c'est vrai qu'on a parfois, effectivement, bon, on s'inquiète tout le temps, c'est vrai que parfois on va sur des sites,
				Entretien 3	Ou peut-être même parfois des sites internet, autres que Doctissimo®, tout ça, qui répondent vraiment aux questions, parce qu'on a aussi des échos différents

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 3	Un petit site internet qui soit vraiment suivi que par des spécialistes
Nœuds\\Codage axial\\Suggestions des parents pour améliorer le suivi de santé de l'enfant\\Les parents souhaitent une augmentation du nombre de pédiatres généralistes	Suggère une augmentation du nombre de pédiatres	1	1	Entretien 6	Qu'il y ait plus, certainement, de médecins pédiatres. Je ne sais pas les statistiques. Qu'il y ait beaucoup plus de médecins pédiatres.
	Importance d'être pédagogue sur les conseils de puériculture et l'allaitement	1	3	Entretien 12	A l'aise et pédagogues. Alors je ne dis pas par là que le reste du service n'est pas pédagogue. Mais il y en a d'autres qui sont beaucoup plus rapides. Et nous on n'a pas fait les cours de préparation donc je pense qu'il y a une partie qu'on n'a pas forcément eue, notamment sur l'allaitement. On a eu des dames qui venaient très vite, qui mettaient la petite et qui laissaient. Et d'autres qui prennent beaucoup plus le temps, qui se sont installées. Voilà, donc après, aujourd'hui c'est le seul recul qu'on a.
				Entretien 12	Ça dépend des personnes après. C'est vrai que selon les personnes, il y a des dames qui sont plus ou moins
				Entretien 12	Je ne sais pas… Là, on apprend donc, des fois, ils montrent, même à l'hôpital, ils montrent comment laver mais eux font ça tous les jours. Et quand on n'a jamais fait, c'est vrai que ça fait un peu peur.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Suggestion, meilleure formation prénatale pour les pères à s'occuper d'un nourrisson	1	1	Entretien 11	Après, je ne sais pas, moi, je parle du cas d'ici, bon, c'est le premier, je ne sais pas comment ça se passe ailleurs. Mais, en gros, quand on vous donne l'enfant et qu'on vous dit « Vous voulez le changer ? Vous voulez le laver ? », vous dites oui mais, personnellement, je sais pas faire et ce serait bien qu'on nous explique, qu'on nous montre comment ça se passe, comment on doit faire et qu'on ne nous laisse pas un petit peu perdus. Parce que, entre guillemets, ce serait moi, je la changerais qu'une fois par jour parce que j'ai peur de mal faire. Donc ce serait bien, entre guillemets, comme il y a des cours de préparation à l'accouchement, ce serait bien qu'il y ait des cours de préparation pour savoir comment on change, quitte à faire même avec des poupées pour savoir comment faire et comment ça fonctionne. Je pense que ça se serait pas mal, peut-être pas tant pour la mère mais pour le père parce que, s'il veut y participer, ça peut être utile

9. Les représentations des parents concernant les urgences

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\La place des urgences\\Consultation aux urgences en cas d'indisponibilité du référent	Circonstances de consultation aux urgences, nuit	5	5	Entretien 10	Surtout la nuit.
				Entretien 17	C'était le soir. C'est vrai que les urgences, j'irais peut-être plus facilement le soir ou quand
				Entretien 18	Non, on y est allés parce que c'était la nuit.
				Entretien 21	Si vraiment c'est la nuit, surtout. Parce que si c'est en plein jour, je viendrais pas, j'irais plutôt voir mon médecin généraliste. Si vraiment il y a quelque chose de grave la nuit, si j'ai peur, c'est surtout ça, je pense, que je viendrais à l'hôpital.
				Entretien 4	C'était la nuit. A chaque fois, ça s'est passé la nuit. Donc, directement, on est partis là-bas aux urgences.
	Circonstances de consultation aux urgences, week-end	2	2	Entretien 20	le week-end.
				Entretien 5	C'était le week-end en fait.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Pas d'autre interlocuteur que les urgences en dehors des heures ouvrables	1	1	Entretien 3	je pense que c'est vrai que la PMI c'est à telle heure, le pédiatre c'est à tel horaire, les médecins c'est à tel horaire, et c'est vrai qu'effectivement, il n'y a pas vraiment, à part l'hôpital, je veux dire quand on a une urgence particulière, là il faut aller à l'hôpital c'est vrai
	Pour le même motif de consultation aux urgences la nuit, aurait consulté le médecin généraliste en journée	1	1	Entretien 18	Je pense qu'en journée j'aurais peut-être appelé mon médecin qui m'aurait certainement envoyée aux urgences de toute façon.
	Recours aux urgences en l'absence du médecin référent	1	1	Entretien 15	Oui, l'hôpital et les urgences, de ma propre expérience je n'ai jamais dû vraiment y aller, mais je pense que pour les enfants, je n'hésiterai pas. Si j'ai un doute ou si je vois qu'il y a quelque chose qui n'est pas normal et qu'on est dimanche ou qu'on est dans la nuit, on va aux urgences pour être sûr.
Nœuds\\Codage axial\\La place des urgences\\Les motifs de consultation aux urgences	Attitudes différentes du père et de la mère face aux urgences	1	2	Entretien 18	Je pense pas que j'aurais réagi de la même manière. Vu la façon dont elle était gonflée et qu'elle pleurait alors que c'est le même type de bébé que Y qui ne pleure jamais… J'étais vraiment inquiet.
				Entretien 18	Moi, je pense que j'aurais plus eu le réflexe d'aller aux urgences tout de suite.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Les indications de recours aux urgences ont des limites	1	2	Entretien 12	Je pense un rôle d'urgence. Autant que pour nous, mais dans les limites qu'on nous indiquera. Si jamais, on nous dit, je ne sais pas, « à une certaine température, vous venez directement aux urgences », on ira aux urgences. Enfin, voilà, on fera, je pense, le rôle des urgences et pas… Enfin, ce n'est pas le médecin généraliste, quoi.
				Entretien 12	Peut-être qu'on y viendra peut-être au début pour rien mais ce sera l'apprentissage de se dire que ce n'est pas les urgences. Mais ce n'est pas le médecin généraliste, ce n'est pas pareil.
	Motif de consultation aux urgences	2	2	Entretien 11	C'est une chute, par exemple, à cet âge-là. Enfin, je ne souhaite pas que ça arrive, mais ça peut arriver peut-être qu'il tombe du berceau, enfin on ne sait jamais ce qui peut arriver. Une chute, je pense que, oui, la première des choses… Il peut y avoir de graves dommages donc il vaut mieux comme on dit prévenir que guérir, parer au plus pressé, parce que je pense que le médecin la seule chose qu'il va nous dire c'est « allez aux urgences ». C'est comme ça que je vois les choses.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 18	Nous, pour la première, une fois, une nuit, elle avait gonflé complètement d'un côté (désigne le visage) et c'était en pleine nuit, elle hurlait, elle était chaude, c'était vraiment… A huit heures, on l'a couchée, il n'y avait rien, à minuit, elle était vraiment gonflée que d'un côté, c'était bizarre, donc là on est venus aux urgences. Et, au final, on n'a jamais trop su ce que c'était.
	Motif de consultation aux urgences fonction de la gravité ressentie	2	3	Entretien 10	En cas de grosse panique. Si jamais je ne sais pas comment réagir, s'il y a quelque chose qui ne me paraît pas normal, je viens tout de suite aux urgences, ça c'est sûr.
				Entretien 10	Non, même vraiment si je panique, si je vois qu'il y a quelque chose de pas normal, je viens aux urgences.
				Entretien 9	Là, c'est vrai que je parlerais plus de gros pépins, gros bobos. L'hôpital, je ne le consulterais que s'il y a vraiment… Enfin, je ne l'ai consulté que quand il y avait des choses… Enfin, une température inexpliquée qui ne baisse pas, une chute sur la tête, enfin, des choses plus importantes et plus graves.
	Motif de consultation aux urgences selon la gravité des symptômes	1	1	Entretien 4	Après tout dépend aussi de ce qu'il a comme symptômes, le bébé. Là, on a vu que c'était des crises de convulsions, je ne vais pas téléphoner au médecin. Si on est allé aux urgences, c'était dans des cas où il ne fallait pas attendre.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Motif de consultation aux urgences, convulsions	1	1	Entretien 21	ou qu'il convulse ou.
				Entretien 13	Pour moi, même une simple poussée de fièvre, ça dépend de l'âge bien sûr. Avant deux ans, même une simple poussée de fièvre, moi, suivant les critères, j'irai aux urgences.
				Entretien 21	Ben, si vraiment je vois que le petit, il fait beaucoup de fièvre
				Entretien 5	Alors, moi j'ai jamais, j'ai eu recours une fois pour la première, on est allés, elle avait beaucoup de fièvre.
	Motif de consultation aux urgences, fièvre ou traumatisme	3	3	Entretien 14	Ben, si vraiment c'est quelque chose de grave, une forte température, une chute ou un truc comme ça.
				Entretien 16	Ah, s'il y a forte température, si elle se blesse. Je sais que c'est tout de suite les urgences, je ne cherche pas midi à quatorze heures. On vient ici tout de suite.
				Entretien 19	Je sais pas. S'il fait de la fièvre, ça baisse pas, ou si il viendrait à tomber. Enfin, tous des petits trucs mais qui fait qu'on s'inquiète, quoi.
	Motif de consultation aux urgences, inquiétude	1	1	Entretien 19	Enfin, tous des petits trucs mais qui fait qu'on s'inquiète, quoi.
	Motif de consultation aux urgences, plaies	1	1	Entretien 4	Euh, la dernière fois, c'est parce qu'il s'était ouvert ici
	Motif de consultation aux urgences, traumatismes	1	1	Entretien 18	Et elle s'est cassé la clavicule.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Place des urgences, fièvre	2	2	Entretien 17	Une autre fois aussi on l'a emmenée parce qu'elle avait beaucoup de fièvre.
				Entretien 20	Pour les urgences, les trucs… quand il fait beaucoup, beaucoup de fièvre,
	Place des urgences, gravité des symptômes	1	1	Entretien 11	Euh… C'est important. Déjà, si un nourrisson va aux urgences, je pense que c'est déjà assez gravissime. C'est pas rien
	Place des urgences, pleurs	1	1	Entretien 17	Pour les urgences, justement. Par exemple, ma fille, un soir, quand elle avait quinze jours, elle arrêtait pas de pleurer, c'était ses coliques et je n'arrivais pas à la calmer donc je suis venue ici et ils l'ont pris un peu en charge. Bon, elle n'avait rien de grave, mais, voilà, c'est peut-être aussi pour
	Place des urgences, ré-assurance même en cas de pathologie bénigne	1	3	Entretien 17	Pour les urgences, justement. Par exemple, ma fille, un soir, quand elle avait quinze jours, elle arrêtait pas de pleurer, c'était ses coliques et je n'arrivais pas à la calmer donc je suis venue ici et ils l'ont pris un peu en charge. Bon, elle n'avait rien de grave, mais, voilà, c'est peut-être aussi pour
				Entretien 17	Un rôle de rassurance aussi

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	Voilà, je ne savais pas quoi faire. Je savais que c'était pas grave, mais il y a des moments, on se sent un peu démunie et du coup on se dit... Et comme elle était constipée je me suis dit peut-être qu'il y a quelque chose de vraiment grave qui est coincé, je ne savais pas trop. Je n'arrivais pas à la calmer ce jour-là alors que les autres jours j'arrivais à le faire, alors je suis allée aux urgences. Mais, c'est tout, quoi.
	Recours aux urgences instinctif	1	1	Entretien 12	Puis, je pense que si un jour ça ne va vraiment pas, je pense qu'on aura le réflexe de venir aux urgences.
Nœuds\\Codage axial\\La place des urgences\\Ressenti des parents concernant les urgences	Attente des urgences, adopter des gestes adaptés à l'enfant	1	1	Entretien 11	C'est un petit peu comme le médecin tout à l'heure. Il faut qu'ils soient à même de répondre à leurs attentes et d'adopter un comportement vis-à-vis de l'enfant, adapté. On ne traite pas un adulte comme on traite un enfant.
	Cadre rassurant des urgences	2	2	Entretien 13	Parce que, bon, un gros souci et on est quand même bien encadrés.
				Entretien 19	C'est un suivi médical, il est surveillé, on est rassurés, on n'a pas à s'inquiéter de.
	Exemple de mauvaise expérience avec les urgences	1	2	Entretien 4	Ça, c'était au premier hôpital. Après quand il a refait une crise comme des convulsions, on est reparti dans un 2e hôpital, justement parce qu'on n'a pas été satisfaits du premier.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 4	Et, ils n'ont pas forcément fait leur travail comme il fallait. Parce qu'ils ont dit qu'ils avaient touché son abdomen alors qu'ils n'avaient pas touché du tout. Et c'est seulement après, quand on a vu le compte-rendu, en fait, que je me suis rendue compte qu'ils avaient marqué des choses qu'ils n'avaient pas fait le jour où j'y ai été.
	Les urgences comme lieu de rencontre avec un pédiatre	1	1	Entretien 18	Ça nous est arrivé aux urgences, c'est vrai que c'était pas mal que ce soit quelqu'un de plus habitué aux enfants.
	Moyens techniques des urgences rassurants	1	1	Entretien 14	Ben, les rôles de soigner aussi, les maladies, avec tous les tests qu'ils font aujourd'hui, on est sûr, on est sûr.
	Place des urgences, ré-assurance même en cas de pathologie bénigne	1	3	Entretien 17	Pour les urgences, justement. Par exemple, ma fille, un soir, quand elle avait quinze jours, elle arrêtait pas de pleurer, c'était ses coliques et je n'arrivais pas à la calmer donc je suis venue ici et ils l'ont pris un peu en charge. Bon, elle n'avait rien de grave, mais, voilà, c'est peut-être aussi pour
				Entretien 17	Un rôle de rassurance aussi

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
				Entretien 17	Voilà, je ne savais pas quoi faire. Je savais que c'était pas grave, mais il y a des moments, on se sent un peu démunie et du coup on se dit... Et comme elle était constipée je me suis dit peut-être qu'il y a quelque chose de vraiment grave qui est coincé, je ne savais pas trop. Je n'arrivais pas à la calmer ce jour-là alors que les autres jours j'arrivais à le faire, alors je suis allée aux urgences. Mais, c'est tout, quoi.
	Place majeure des urgences	1	1	Entretien 13	Primordiale, je pense.
	Rôle des urgences, rassurer	1	1	Entretien 15	Oui, les urgences, je pense, surtout pour les enfants, il ne faut pas hésiter, donc je pense que c'est vraiment une place importante parce qu'avec des petits bouts comme ça on ne comprend pas trop ce qu'ils veulent. Et il ne faut pas hésiter, quitte à se rassurer.
	Urgences, bilan complet	1	1	Entretien 4	Et là, ils ont fait une batterie d'examens et tout, et puis, ils ont trouvé.
	Urgences, prise en charge immédiate	3	3	Entretien 19	C'est important, c'est important, quand il arrive quelque chose, il faut que rapidement ce soit pris en charge, quoi. Donc… Les urgences, c'est important, et puis l'hôpital.
				Entretien 4	Qu'il soit pris en charge tout de suite…
				Entretien 5	On a été pris tout de suite. C'était immédiat.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Urgences, rassurant	1	1	Entretien 7	En se disant « on va le confier, on sait qu'il est entre bonnes mains ». Juste ça.
Nœuds\\Codage axial\\La place des urgences\\Un manque d'informations sur les niveaux de soins des hôpitaux	Difficulté à identifier le service des urgences	1	1	Entretien 4	Et, en fin de compte, quand j'étais aux urgences, bon, déjà il fallait les trouver, parce que je n'ai pas trouvé du premier coup, puis c'était pas ici.
	Manque d'information sur les niveaux de soins des hôpitaux	1	1	Entretien 8	Alors, il faut savoir où aller justement, parce qu'on a déjà eu un petit souci avec X. On est arrivé dans cette clinique-ci. Ils ne sont pas habilités pour les grosses urgences. Il vaut mieux aller à Dechy, par exemple. Donc là, c'est le seul truc qu'on n'aime pas trop dans le système, c'est qu'en fonction de ce qu'a l'enfant, il faut savoir où aller.

10. Les autres professionnels impliqués dans le suivi de l'enfant

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
Nœuds\\Codage axial\\Autres professionnels impliqués dans la santé de l'enfant	Accompagnement à domicile par la sage-femme rassurant	1	2	Entretien 15	parce que je me dis on va être de retour à la maison, on sait qu'on va avoir une sage-femme pour le 1er contact à la maison, pour voir si on a des questions.
				Entretien 15	Sage-femme aussi qui va venir les premiers jours à la maison pour nous aider, pour nous accompagner. Je trouve ça très rassurant, la sage-femme. Même, déjà, la préparation à l'accouchement, tout ça, c'est vraiment très, très intéressant. Et je trouve qu'elles ont un contact très humain qui est vraiment bien, donc je pense que ça me rassurera aussi pour le retour à la maison de l'avoir.
	Autre professionnel, cardio-pédiatre	1	1	Entretien 1	cardio-pédiatre
	Autre professionnel, kinésithérapeute	1	1	Entretien 1	puis kiné aussi pour le torticolis.
	Autre professionnel, médecin de garde	1	2	Entretien 4	Le médecin de garde
				Entretien 4	Le médecin de garde
	Autre professionnel, ORL	1	1	Entretien 12	Du coup, vous pouvez rajouter l'ORL sur la liste
	Autre professionnel, ostéopathe	2	2	Entretien 15	Elle va voir un ostéopathe vendredi.
				Entretien 3	Et, j'ai été voir aussi un ostéopathe.

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Autre professionnel, sage-femme	1	1	Entretien 15	Sage-femme aussi qui va venir les premiers jours à la maison
	Autres intervenants, crèche	1	1	Entretien 12	crèche
	Autres intervenants, éducateurs et puéricultrices de la crèche	1	1	Entretien 9	Et puis, après, au niveau des professionnels, elle ira en crèche quand je vais reprendre le travail, donc ce sera des éducateurs et puis des puéricultrices
	Autres professionnels, puéricultrice de PMI	1	1	Entretien 6	La puéricultrice qui viendra les premiers jours à la maison.
	Autres professionnels, sage-femme homéopathe	1	2	Entretien 3	C'était pour la première visite, et pour une visite ensuite, donc, qu'on a fait quand ils avaient deux mois pour un traitement homéopathique.
				Entretien 3	Et… donc il y avait le sage-femme libéral et donc qui en même temps est homéopathe. Et donc, en fait, je lui ai confié les enfants pour un traitement homéopathique.
	Avis rassurant du sur-spécialiste dans la prise en charge	1	1	Entretien 1	De ce fait-là, il prend aussi le rôle de pédiatre, parce que quand il voit X avec son torticolis, il dit « Ah il faudrait faire ci ». Donc on a un 2e avis finalement aussi sur d'autres points, c'est plutôt bien.
	Bon contact avec la sage-femme	1	1	Entretien 15	Et je trouve qu'elles ont un contact très humain qui est vraiment bien,

Emplacement du dossier	Nom	Nombre de sources encodées	Nombre de références d'encodage	Nom	Texte encodé
	Intérêt de la visite à domicile de la sage-femme en post-partum	1	2	Entretien 8	Ce qui est pas mal, on va essayer, maintenant il y a une sage-femme qui peut venir à domicile pour accompagner l'enfant, ça c'est nouveau.
				Entretien 8	Non, mais c'est tout nouveau. Ta tante qui travaille à la Sécurité Sociale en a parlé. Et, ça, c'est nouveau, ça a l'air d'être bien d'avoir l'accompagnement à domicile. Et, on va voir comment ça se passe. Voilà. C'est pas mal d'avoir un suivi à domicile aussi, plutôt que de se déplacer avec l'enfant pour un nouveau-né
	Problème de respect des horaires chez le sur-spécialiste	1	1	Entretien 1	Très bien, très bien. Sauf parfois le respect des horaires où là, parfois, c'est un peu dur avec les petits
	Souhaiterait avoir plus d'informations sur l'état de santé de l'enfant en post-partum à la maternité	1	1	Entretien 14	Ben je trouve qu'ils ne viennent pas assez souvent la voir. Parce qu'ils sont venus une fois dire qu'elle avait un début de jaunisse mais ils ne m'ont pas dit plus, en fait.

AUTEUR : Nom : GASPAR **Prénom :** Alice

Date de Soutenance : 24 septembre 2014

Titre de la Thèse : Représentations des parents sur le professionnel assurant le suivi de la santé de leur enfant de 0 à 2 ans, à travers leurs attentes et leur ressenti.
Le médecin généraliste répond-il aux attentes des parents dans l'offre de santé ?

Thèse - Médecine - Lille 2014

Cadre de classement : Médecine Générale

DES + spécialité : DES Médecine Générale

Mots-clés : Santé de l'enfant, parents, attentes, ressenti, médecins généralistes, pédiatres, protection maternelle et infantile, parentalité

Résumé :

Introduction : Avant 2 ans, 50 à 60 % des enfants sont suivis régulièrement par un pédiatre et 50 % par un médecin généraliste. Après l'âge de 2 ans, 20% des enfants sont suivis régulièrement par un pédiatre et 80 % par un médecin généraliste. La Protection Maternelle et Infantile gère 10 à 15 % des enfants de 0 à 6 ans. Des études quantitatives françaises se sont intéressées aux critères de choix des parents pour le professionnel assurant le suivi de leur enfant mais n'ont pas exploré leurs attentes et leur ressenti. L'objectif était de décrire les attentes et le ressenti des parents concernant le suivi de la santé de leur enfant de 0 à 2 ans.

Méthode : Etude qualitative par entretiens semi-dirigés de 29 parents rencontrés en réseau de périnatalité et en maternité.

Résultats : L'étude a été menée jusqu'à saturation de données. Les principales attentes des parents concernant le professionnel assurant le suivi de leur enfant de 0 à 2 ans étaient une relation de qualité et centrée sur l'enfant, le respect de la déontologie, les compétences du professionnel et sa disponibilité. Les principales attentes concernant le contenu des consultations de suivi étaient la réassurance et l'étayage parental, les conseils sur l'alimentation, le suivi des vaccinations et la prévention, la surveillance de la croissance staturo-pondérale et du développement psychomoteur. Les parents attendaient également un diagnostic exact des pathologies aiguës et une prise en charge rapidement efficace.

Le médecin généraliste répondait généralement à ces attentes pour les parents ayant fait le choix d'un suivi de l'enfant par le médecin généraliste. Toutefois, ils avaient parfois le sentiment que ses conseils étaient moins précis et l'examen clinique moins approfondi que ceux du pédiatre. Les parents consultant le pédiatre pour le suivi de leur enfant attribuaient au médecin généraliste uniquement un rôle de soin.

L'étude a également montré une méconnaissance des parents concernant la place des professionnels dans la santé de l'enfant et le plan de prévention de la santé de l'enfant.

Conclusion : Afin d'optimiser le suivi de la santé de l'enfant, il est donc nécessaire de mieux informer les parents sur la place et les compétences des professionnels, notamment sur le rôle du médecin généraliste dans le suivi de l'enfant, et sur le plan de la prévention. Il est indispensable d'améliorer la formation initiale et continue des médecins généralistes en termes de suivi de l'enfant.

Composition du Jury :

Président : Monsieur le Professeur Frédéric GOTTRAND

Assesseurs : Monsieur le Professeur Laurent STORME

Monsieur le Professeur Raymond GLANTENET

Directrice de thèse : Madame le Docteur Fabienne BILLIAERT