



# handifaction

L'enquête de satisfaction de la Charte Romain Jacob



**mc**

Maxime Casabianca  
VIDÉO ET MULTIMÉDIA

**Handidactique**

Le questionnaire **Handifaction** a été conçu pour nous permettre de savoir si les personnes vivant avec un handicap ont bien été soignées au cours des deux derniers mois. Toutes les personnes vivant avec un handicap qui le souhaitent peuvent nous faire part de leur opinion en remplissant ce questionnaire. Cela nous permettra de savoir si la **Charte Romain Jacob** a aidé à améliorer l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.

## La Charte Romain Jacob, qu'est-ce que c'est ?

Signée depuis juin 2014 par de nombreux acteurs médico-sociaux liés au handicap et par la totalité des régions de France métropolitaine, la **Charte Romain Jacob** est une charte de recommandations, qui a pour but de fédérer l'ensemble des acteurs régionaux et nationaux autour de l'amélioration de l'accès aux soins et à la santé des personnes vivant avec un handicap. Le texte complet est disponible sur le **site de l'association Handidactique**.

## Pourquoi ce questionnaire ?



Le **rapport mondial sur le handicap** de l'Organisation Mondiale de la Santé a apporté plusieurs recommandations en vue d'améliorer la vie des personnes vivant avec un handicap. Parmi elles en figurent deux :

- Impliquer les personnes vivant avec un handicap dans la défense de leurs intérêts, et
- Améliorer la collecte des données sur le handicap.

Ce questionnaire a pour but de réunir ces deux besoins, en demandant directement aux personnes concernées leurs problèmes et besoins dans leur parcours de soin. Les réponses nous permettront de mieux cibler nos actions, et de témoigner d'un soutien réel dans nos prises de positions. Nous souhaitons également par cela aider les professionnels du soin à mieux comprendre les personnes vivant avec un handicap et leurs besoins.

## Comment est-ce que ça marche ?

Après **chaque visite, intervention médicale, ou simplement tous les deux mois**, la personne vivant avec un handicap est invitée remplir le questionnaire. Elle peut également choisir de s'inscrire pour recevoir un rappel mensuel dans sa boîte mail.



Il est accessible principalement via son site dédié : [www.handifaction.fr](http://www.handifaction.fr), à l'aide d'un **ordinateur** ou d'un **smartphone**. Il est conçu avec les dernières technologies du web, afin de pouvoir garantir à tous les visiteurs, y compris ceux présentant une déficience visuelle et utilisant un lecteur d'écran, d'y accéder.

Pour ceux dans l'incapacité de pouvoir utiliser un quelconque matériel informatique, une **version textuelle** est également librement disponible, et transmissible par voie postale.

Le formulaire est composé de **14 questions**, ainsi que de **8 sous-questions** n'apparaissant que lors de certains choix de l'utilisateur. Ces questions l'invitent à donner son avis sur **son expérience, son ressenti et sa satisfaction** lors de son parcours de soin.



Tous les intitulés du questionnaire sont rédigés au format **Facile à Lire et à Comprendre (FALC)**, qui est un ensemble de règles pour faciliter la compréhension de l'information, notamment pour les personnes souffrant de handicap mental.

Ces données sont recueillies de façon **complètement anonyme**, sur des **serveurs privés**, et ne sont utilisées que pour les différentes études que nous effectuons. Nous respectons la vie privée des visiteurs et n'effectuons pas de suivi publicitaire sur le site.



Tous **les deux mois**, nous publions un bilan statistique des dernières données recueillies, que nous mettons en libre accès sur le site. Ce bilan comprend un historique et une analyse des chiffres les plus importants.

## Le contenu du questionnaire

1. Au cours des deux derniers mois, avez-vous eu besoin de soins médicaux et paramédicaux ?
2. Au cours des deux derniers mois, avez-vous fait l'objet d'un refus de soin ?
  - Dans quel service avez-vous subi ce refus ?
3. À quel endroit avez-vous eu besoin de soins ?
4. De quels types de soins avez-vous eu besoin ?
5. Avez-vous été satisfait de l'accueil ?
6. Avez-vous été satisfait des soins ?
7. Avez-vous besoin d'être accompagné ?
  - L'accompagnement de votre choix a-t-il été accepté ?
8. Avez-vous posé des questions ?
  - Avez-vous obtenu les réponses à vos questions ?
9. Selon vous, avez-vous bien été soigné ?
  - Aux urgences : selon vous, avez-vous bien été soigné ?
  - Dans les services hospitaliers : selon vous, avez-vous bien été soigné ?
    - Aux urgences, vous n'avez pas été satisfait : Avez-vous eu le sentiment de ne pas avoir été soigné ?
    - Aux urgences, vous n'avez pas été satisfait : A-t-on tenu compte de la douleur ?
    - Aux urgences, vous n'avez pas été satisfait : Combien de temps avez-vous attendu ?
10. Votre sexe
11. Votre âge
12. Où habitez-vous ?
13. Où avez-vous été soigné ?
14. Avez-vous ressenti des progrès dans votre accès aux soins ?

## Quelques chiffres...

|                              |                |
|------------------------------|----------------|
| Novembre 2015 – Mars 2016    | 2 554 réponses |
| Mars – Mai 2016              | 1 512 réponses |
| Mai – Juin 2016              | 1 410 réponses |
| Juin – Juillet 2016          | 2 033 réponses |
| Juillet – Septembre 2016     | 2 002 réponses |
| Septembre – Novembre 2016    | 2 155 réponses |
| Novembre 2016 – Février 2017 | 1 982 réponses |
| Février – Mai 2017           | 2 135 réponses |
| Mai – Juillet 2017           | 2 041 réponses |
| Juillet – Septembre 2017     | 2 014 réponses |
| Septembre – Novembre 2017    | 2 632 réponses |
| Novembre 2017 – Janvier 2018 | 2 300 réponses |
| Janvier – Mars 2018          | 2 544 réponses |

**Total 27 312 réponses**



↑ **53 %**

d'amélioration de  
**la satisfaction globale**  
depuis novembre 2015

## Pour en savoir plus...



Nous communiquons régulièrement sur nos sites internet et sur les réseaux sociaux des résultats que nous obtenons avec l'enquête Handifaction.

De plus, les professionnels du soin qui le souhaitent peuvent s'inscrire pour recevoir les bilans bimensuels d'Handifaction directement dans leur boîte mail, et obtenir **une affiche librement téléchargeable** et reproductible, qu'ils peuvent afficher dans leur cabinet s'ils le souhaitent.

L'enquête Handifaction et toute son actualité sont accessibles sur le site internet dédié : <https://www.handifaction.fr/>  
Les éléments graphiques de communication sont à disposition sur cette page : <https://www.handifaction.fr/espace-presse/>

L'association Handidactique possède également son propre site internet : <http://www.handidactique.org/>

Vous pouvez également nous suivre sur les réseaux sociaux :

- Sur Twitter : <https://twitter.com/handidactique>
- Sur Facebook : <https://www.facebook.com/handidactique/>

Enfin, vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse [contact@handidactique.org](mailto:contact@handidactique.org) ou par téléphone au **+33 (0)6 14 24 79 40**.