

# COMMENT RÉUSSIR LA PRISE EN CHARGE MÉDICALE DES

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ?



Réalisé en collaboration avec :



**sanofi**

a *million*  
conversations

# LA SITUATION ACTUELLE

## UN SYSTÈME DE SANTÉ ENCORE INACCESSIBLE

En France, **12 millions de personnes ont un handicap**.\* Dans 80% des cas, cet handicap est invisible.\*\*

Les personnes en situation de handicap sont régulièrement confrontées à des **difficultés pour accéder à des soins médicaux adaptés**.

Par exemple :

En France, **66%** des personnes en situation de handicap ont été confrontées à des difficultés pour accéder à des soins.\*\*\*

**75%** des professionnels de santé disent ne pas être formés aux besoins des personnes en situation de handicap.\*\*\*

Cette brochure vise à donner quelques clés pour **mieux accueillir les personnes en situation de handicap** dans leur parcours de soins. Elle contribue à construire un **système de santé plus inclusif** pour toutes et tous.

Découvrir l'annuaire de l'accessibilité des cabinets :



\* Site [handicap.gouv.fr](http://handicap.gouv.fr) - août 2021

\*\* Site [info.gouv.fr](http://info.gouv.fr) - février 2025

\*\*\* Enquête 2024 - Un Million de Conversations - Sanofi

## SENSORIEL

Il est lié à l'altération de la vue et/ou de l'audition



## MOTEUR

Il entrave la mobilité et la motricité



## PSYCHIQUE

Il perturbe les fonctions émotionnelles et comportementales



## COGNITIF

Il influence la cognition et le traitement de l'information



## MALADIE INVALIDANTE

Elle limite les capacités fonctionnelles



## MENTAL

Il affecte les capacités intellectuelles



# LES SIX TYPES DE HANDICAP

# UN MÉMO POUR ACCUEILLIR AU MIEUX

## PRENDRE EN SOIN LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Je suis professionnel de santé, voici quelques recommandations pour **une prise en soin adaptée**.

À noter que **chaque personne en situation de handicap est différente**. Ces conseils ne sont donc pas exhaustifs et s'appliquent différemment à chaque individu.

**Face à chaque patient, l'écoute, l'adaptation et la bienveillance sont la clé !**

### 1. UN PARCOURS ACCESSIBLE ET COMPRÉHENSIBLE

Pour faciliter la chaîne de déplacements de mes patients :

- Le parcours entre le stationnement et ma salle de soin **doit être sans obstacle** (sol stable et sans pente importante, largeurs permettant le passage d'un fauteuil, ascenseur, bandes de guidage si nécessaire, etc.)
- Une **signalétique accessible** permet d'orienter les patients dans mon cabinet



## 2. UNE COMMUNICATION ADAPTÉE AU PATIENT

Je m'assure de pouvoir échanger avec chaque patient, dans une communication adaptée à ses besoins :

- Je propose **différentes modalités de prise de rendez-vous** pour permettre à tous - y compris les personnes avec un handicap sensoriel - de me consulter (téléphone, mail, plateforme de prise de rendez-vous, etc.)
- Je permets à mon patient de comprendre la consultation et de s'exprimer, **en adaptant mon niveau de langage** ou **en faisant appel à des outils** (pictogramme, interprète, document en Facile à Lire et à Comprendre, etc.)



## 3. UNE RELATION PROFESSIONNEL - PATIENT DE CONFIANCE

J'accueille au mieux mon patient :

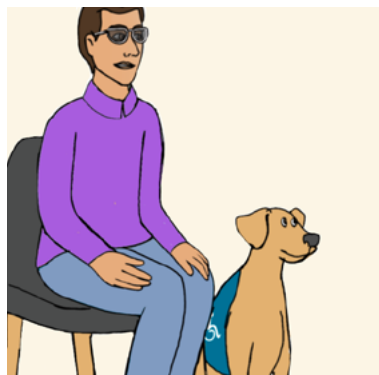
- Je regarde et **m'adresse au patient en priorité**, quelque soit son type de handicap et même si un aidant est présent
- Je prends en compte l'aidant et sa connaissance de la personne qu'il/elle accompagne lors de la consultation



## 4. UNE CONSULTATION PRÉPARÉE ET RÉDUITE EN STRESS

Afin que la consultation et les actes de soins se passent au mieux :

- Je peux **anticiper la consultation** en interrogeant mon patient sur ses besoins spécifiques lors de la consultation ou en proposant une consultation blanche\*
- Je propose une **gestion du temps spécifique** (réduction du temps d'attente, allongement de la consultation)
- Je propose des **moyens de distraction ou sédation** pour réduire le stress et la douleur liés aux actes de soins (casque anti-bruit, musique, sédation type Meopa)\*\*



## 5. DU MATÉRIEL ET DES ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS POUR RÉALISER DES SOINS DE QUALITÉ

Je peux investir dans du matériel et des équipements adaptés comme :

- Une **table d'examen électrique** pour faciliter les transferts
- Une **boucle magnétique**, c'est-à-dire un dispositif d'aide à l'écoute pour les personnes avec un déficit auditif



\* Site [handicap.gouv.fr](http://handicap.gouv.fr) - août 2021

\*\* Site [inrs.fr](http://inrs.fr) - février 2021

# LES RÉPERCUSSIONS

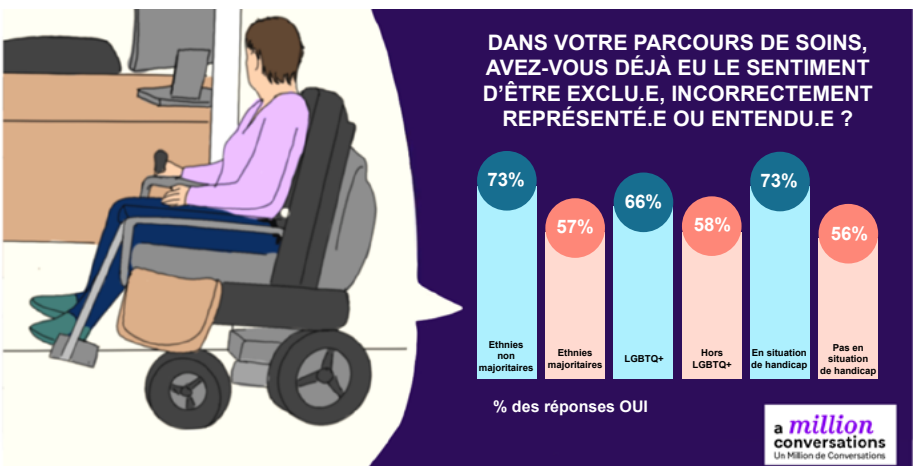
## UNE MÉFIANCE ET UN MANQUE D'INCLUSION

Le déficit de confiance des citoyennes et citoyens vis-à-vis du système de santé est **l'un des défis les plus importants** pour la population mondiale et les conséquences peuvent être dévastatrices.

- Refus et **renoncement aux soins**
- **Remise en cause systématique des informations** partagées par les professionnels et les autorités sanitaires

### La méfiance envers le monde de la santé coûte des vies !

Un nombre préoccupant de personnes issues de communautés sous-représentées, stéréotypées ou discriminées vivent **des expériences négatives qui entament leur confiance** vis-à-vis des professionnels de santé et du secteur de la santé en général.



Source : Enquête 2024 Sanofi - « Un Million de Conversations » - Comment rétablir la confiance dans le secteur de la santé ?

# UN MILLION DE CONVERSATIONS

## RENDRE LE SYSTÈME DE SANTÉ PLUS INCLUSIF

**Un Million de Conversations** est une initiative mondiale de Sanofi qui vise à **renforcer la confiance des personnes sous-représentées, stéréotypées ou discriminées envers le système de santé.**

Plus particulièrement celle :

- des femmes
- des personnes en situation de handicap
- des personnes d'ethnies non majoritaires
- des personnes qui s'identifient comme LGBTQIA+\*

Lancée en janvier 2023, elle consiste à :

- contribuer à une **plus grande diversité** dans le secteur au travers d'une bourse d'études Sanofi NextGen
- créer des forums pour permettre aux personnes issues de communautés sous-représentées, stéréotypées ou discriminées de **partager leurs expériences**
- développer des **collaborations** avec les professionnels de santé et **co-construire des plans d'action** en tenant compte des acteurs concernés et des retours d'expérience collectés

**L'objectif est de rendre le secteur de la santé le plus équitable possible pour tout un chacun !**

Pour en savoir plus :



\*LGBTQIA + : Désigne la communauté des personnes homosexuelles, bisexuelles, transgenres, intersexes, asexuelles ou toutes autres communautés de personnes ne correspondant pas à la sexualité dans laquelle un homme, né homme, a un rapport avec une femme, née femme.

