

Fiche pratique 22

Les bonnes pratiques pour exprimer ses besoins spécifiques à un client

Page 1 sur 2



Identifier et exprimer ses besoins spécifiques liés à sa situation de handicap dans le cadre d'une mission chez un client n'est pas chose aisée.

Comment aborder le sujet avec votre interlocuteur ? Quel est le moment le plus opportun pour le faire ?

Voici quelques éléments de réponse !

1. Comment exprimer vos besoins spécifiques pour le bon déroulement de la mission ?

Voici quelques recommandations :

- Exprimez vos besoins spécifiques **uniquement s'ils ont des répercussions** sur l'exécution, le déroulé de la mission ou encore la livraison de votre prestation.
- **Réfléchissez en amont aux solutions possibles** pour répondre à vos besoins d'aménagement ou, si vous avez déjà vécu des situations similaires, **présentez à votre client les ajustements qui ont été mis en place dans vos expériences passées**. Il est essentiel qu'il comprenne que votre handicap n'altère en rien vos compétences et que les aménagements proposés ne sont pas insurmontables.
- **Ne vous sentez pas obligé de nommer votre pathologie**, de parler de l'origine de votre handicap, ni de donner des détails sur votre état de santé.
- **Rassurez le client et assurez-vous qu'il n'a pas de questions qui restent sans réponses** car être dans le flou entraîne parfois de fausses croyances.
- **Évoquez vos besoins spécifiques avec simplicité, aisance et concision** et faites-le seulement après avoir parlé des enjeux de votre client et de votre offre. En effet, l'objectif premier d'un rendez-vous commercial est de **montrer à votre client toute la valeur et les compétences que vous allez pouvoir lui apporter**.
- **Soyez le plus pédagogue possible** car ce qui est évident pour vous ne l'est pas forcément pour votre client.

Si l'entreprise de votre client est soumise à l'**Obligation d'Emploi de Travailleurs Handicapés** (organisation > 20 salariés), vous pouvez commencer par évoquer l'**attestation de déductibilité** que vous pourrez lui fournir à la fin de la mission et qui lui permettra d'obtenir une déduction de sa contribution due au titre de l'obligation d'emploi.



L'entreprise n'a aucune obligation légale d'adaptation du poste de travail comme il s'agit d'un contrat de prestation, mais en tant que TIH, vous pouvez bénéficier d'aides auprès de l'Agefiph afin de répondre à vos besoins spécifiques (voir la fiche n°29 sur la compensation du handicap).

Fiche pratique 22

Les bonnes pratiques pour exprimer ses besoins spécifiques à un client

Page 2 sur 2

2. Comment identifier vos besoins spécifiques qui seront à exprimer à votre client ?

Pour y voir plus clair, voici des **catégories de besoins avec des exemples concrets** pour chacune d'entre elles. Des questions essentielles à vous poser pour mieux connaître vos besoins et les présenter clairement à votre client.

Mobilité

- La mission doit-elle se réaliser en présentiel/distanciel à cause de contraintes de santé ?
- Suis-je géographiquement limité dans mes déplacements ou dois-je les réduire à certaines périodes (examens, rendez-vous médicaux...) ?
- Puis-je me déplacer pour réaliser cette mission ?

Accessibilité & aménagements

- Quels besoins d'accessibilité des locaux sont indispensables pour que je puisse m'y rendre ?
- Ai-je besoin de matériel/aménagements spécifiques sur mon poste de travail (chaise ergonomique, bureau haut, etc.) ?
- Ai-je besoin de calme (bureau fermé sans bruit) ?
- Ai-je besoin d'avoir accès à des commodités (toilettes, salle de bain, etc.) ?

Communication

- Quels sont les canaux de communication que je préfère privilégier pour échanger avec mon client (mails, téléphone, visio avec ou sans caméra, etc.) ?

Organisation

- Est-ce que j'ai besoin d'une organisation spécifique de mon temps de travail ?
- Est-ce que je dois respecter des horaires particuliers ou au contraire décalés pour réaliser ma mission ?
- Est-ce que je dois caler des rendez-vous médicaux dans une semaine type ?
- Ai-je besoin d'une flexibilité particulière sur mon temps de travail, notamment si j'ai des besoins/rendez-vous imprévus ?



Bien connaître ses besoins spécifiques et savoir les exprimer avec facilité est important pour vous, comme pour votre client. Il est essentiel que vous vous sentiez suffisamment à l'aise avec ce sujet pour que la mission se déroule dans les meilleures conditions.