

Fiche pratique 25

Relation client & besoins spécifiques - Handicap visible

Page 1 sur 2



Paolo est gestionnaire de paie indépendant et en fauteuil roulant. Il a décroché une mission de 6 mois au sein d'un groupe hôtelier.
Quels sont les besoins spécifiques à présenter au client pour avoir un environnement de travail adapté ?



1. Que veut dire "besoins spécifiques" ?

Il s'agit de tout **aménagement, dispositif ou organisation qui vise à rendre votre environnement de travail adapté à votre situation de handicap**, afin de réaliser et livrer votre produit/service dans de bonnes conditions. Ces besoins découlent généralement de **recommandations médicales, d'études ergonomiques, de prestations d'appuis spécifiques** réalisées par des experts spécialistes, mais aussi de la connaissance que vous avez de vous-même, des conséquences relatives à votre handicap et des enseignements tirés lors de vos expériences professionnelles passées.

Les besoins spécifiques de Paolo sont principalement liés à l'accessibilité des espaces dans lesquels il doit se rendre. En effet, ces lieux doivent répondre aux normes PMR (personnes à mobilité réduite). La réalisation d'une étude spécifique de son poste n'a pas été nécessaire mais il a aménagé son véhicule pour être autonome dans ses déplacements.

2. Pourquoi en parler à son client ?

Nous vous conseillons d'aborder le sujet si votre situation de handicap est visible. Votre interlocuteur n'osera peut-être pas vous en parler mais il se posera certainement des questions. Ne vous sentez pas obligé d'évoquer votre pathologie mais **parlez plutôt des solutions associées à vos besoins**. Il est important de **vous mettre d'accord sur les modalités d'exécution de la mission** qui seront les plus adaptées pour vous et qui conviendront également à votre client.

"Les avantages à exprimer vos besoins"

- Vous aider, vous et votre client, à **vous projeter dans la relation professionnelle**
- Instaurer un **climat de confiance**
- **Désamorcer les appréhensions** que peuvent avoir certains clients, peu exposés au handicap, à l'idée de recourir à des TIH

Le handicap de Paolo est visible et, en ce qui le concerne, il n'a pas de difficulté à en parler. Au contraire, il milite pour un changement de regard sur le handicap !



Fiche pratique 25

Relation client & besoins spécifiques - Handicap visible

Page 2 sur 2

3. Quand en parler ?

Lors du premier rendez-vous en présentiel ou en visio, **après avoir parlé des enjeux de votre client et présenter votre offre commerciale**. Cela peut être au moment où vous évoquez ensemble les modalités de la mission.

Paolo aime faire le premier rendez-vous client en présentiel, ce qui lui permet d'évoquer rapidement ses besoins liés à son fauteuil et de désamorcer toute inquiétude car, selon lui, "les préjugés sur le handicap sont persistants."

4. Comment en parler ?

Faites un **pitch qui vous ressemble**, anticipez les éventuelles questions et **problématiques de votre client** et **présentez-lui des solutions concrètes** pour qu'il vous visualise dans la mission.

Entraînez-vous en amont pour que vous vous sentiez le plus à l'aise possible dans cet exercice et **exposez concrètement la nature de vos besoins spécifiques**.



Paolo a préparé un pitch clair en 4 parties :

1. Présentation de son offre
2. Recueil des impressions et remarques du prospect
3. Précisions sur le statut de TIH : quels avantages financiers et extra-financiers pour le client ?
4. Explications de ses besoins spécifiques pour réaliser sa mission, avec une pointe d'humour, dont voici un extrait :



Points importants à retenir :

- Avoir une **bonne connaissance de soi-même et de ses besoins spécifiques** dans le cadre professionnel
- Bien **comprendre les enjeux et les tâches** de la mission pour **réfléchir en amont aux solutions nécessaires** pour son bon déroulement
- **Préparer un pitch clair** : objectifs de la mission / besoins spécifiques / solutions
- **Répondre aux questions** et **rassurer votre interlocuteur**
- **Décrocher la mission !**

Paolo se dit :

"Si le handicap est toujours un sujet tabou en France, mon fauteuil roulant est, lui, difficile à cacher ! Dans ma situation, mes besoins spécifiques sont liés à l'accessibilité des lieux.

Par exemple, si votre ascenseur est régulièrement en panne, ce sera plus facile que l'on se rencontre au rez-de-chaussée, sinon, vous risquez de m'attendre longtemps ! J'ai constaté que les toilettes sont accessibles, ce qui est un bon point. Enfin, je suis complètement autonome dans mes déplacements grâce à ma voiture adaptée. Je serai donc en mesure de réaliser la mission dans ce cadre de travail."