

Fiche pratique 26

Relation client & besoins spécifiques - Troubles dys

Page 1 sur 2



Hugo est consultant indépendant en stratégie commerciale, et il est multi-dys (dyspraxie, dysorthographe, dysgraphie et dyslexie). Il a décroché une mission de 6 mois pour une PME dans la vente de prêt-à-porter.

Quels sont les besoins spécifiques à présenter au client pour avoir un environnement de travail adapté ?



1. Définitions

Les troubles dys sont des troubles spécifiques durables des fonctions cognitives dans un ou plusieurs domaines.

Hugo est lui concerné par la dyspraxie et les troubles du langage écrit.

Dyspraxie :

Ce trouble neurologique affecte les **capacités motrices d'une personne**, engendrant des **difficultés dans la planification, la coordination et l'automatisation des gestes** (liste non exhaustive).



Hugo a des difficultés à s'orienter dans l'espace, à coordonner ses gestes et à distinguer sa gauche et sa droite. Il peut utiliser son ordinateur mais avec une certaine lenteur. Hugo a son permis de conduire mais les déplacements sont très fatigants, même en transport en commun.

Troubles du langage écrit :

La **dysorthographe**, la **dysgraphie**, et la **dyslexie** affectent les compétences en expression écrite, en écriture et en lecture.



Les troubles d'Hugo se déclinent en une grande lenteur pour la lecture et l'écriture, et des difficultés pour la compréhension et la mémorisation d'informations écrites. L'écriture manuscrite est presque impossible pour lui, le fatigue énormément, tout comme la lecture.

2. Faire le point sur ses besoins spécifiques

Un poste de travail adapté : > Compensation du handicap

Un conseiller Cap emploi a prescrit une étude ergonomique pour Hugo, dont les conclusions ont engendré une demande d'AST (Aide à l'adaptation des situations de travail). Hugo a obtenu une aide technique pour adapter son poste de travail chez lui, notamment grâce à des logiciels (logiciel de lecture d'écran et de documents intégrant une synthèse vocale, logiciel de prédiction de mots, logiciel correcteurs d'orthographe et de grammaire, etc.) et grâce à des outils adaptés (ordinateur avec une taille d'écran adapté, dictaphone, etc.).

Les troubles dys peuvent se manifester de différentes manières et intensités pour chaque personne concernée. Les solutions de compensation seront donc adaptées à la situation et aux besoins spécifiques de la personne.

Fiche pratique 26

Relation client & besoins spécifiques - Troubles dys

Page 2 sur 2

Le télétravail

Hugo a besoin d'un espace calme, favorisant la concentration. Il doit également limiter ses déplacements pour éviter une fatigabilité trop importante.

Un planning clair

Hugo a défini des moments précis pour les réunions, les mails, les appels, la concentration, le repos, et pour ses séances avec le psychomotricien, l'orthophoniste et le graphopédagogue.

Des modalités de communication et de réunions adaptées

Des échanges oraux courts et quotidiens (visio et téléphone) plutôt que des échanges par mail. Les supports visuels doivent être envoyés en amont des réunions, et les comptes rendus écrits de manière claire. La communication manuscrite doit être évitée au maximum, tout comme l'usage de sigles.

3. Parler de ses besoins spécifiques à son client

Pourquoi en parler ?

- Mettre en place une situation de travail adaptée
- Limiter la charge mentale liée éventuellement au fait de taire son handicap
- Limiter les difficultés entraînées par le fait de ne pas répondre à ses besoins spécifiques
- Rassurer le client et instaurer une relation de confiance

Comme son handicap est invisible mais qu'il a des répercussions sur l'organisation de son travail, Hugo prend l'initiative d'en parler à son client.

Comment en parler ?

- Construire un discours clair et professionnel
- Se concentrer sur les besoins spécifiques et les solutions associées
- Rester factuel



N'étant pas à l'aise avec cet exercice, Hugo prend le temps de préparer son pitch. L'échange se déroule de cette manière :

- Présentation de son offre commerciale
- Présentation de son statut de TIH, de ses besoins spécifiques et des solutions de compensation pour réaliser la mission
- Temps de questions / réponses pour désamorcer les éventuelles appréhensions de son client

Quand en parler ?

C'est à vous de ressentir le moment le plus opportun pour le faire, mais vous pouvez en parler lors des premiers échanges avec le client.

Hugo souhaite évoquer ce sujet lors du deuxième échange, au cours duquel seront abordées les modalités d'exécution et de livraison de sa prestation.