

## Fiche pratique 27

# Relation client & besoins spécifiques - Maladie invalidante

Page 1 sur 2



Catherine, 33 ans, est animatrice 2D et 3D à son compte depuis 5 ans. Elle a une maladie invalidante, la sclérose en plaques (SEP), et bénéficie de la RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé). Elle vient de trouver une mission de 3 mois renouvelable dans un studio d'animation.

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



### 1. Définition et symptômes

La sclérose en plaque est une maladie inflammatoire chronique du système nerveux central qui peut entraîner des perturbations motrices, sensitives, cognitives, visuelles ou encore sphinctériennes.

Catherine vit avec la maladie depuis quelques années et présente différents symptômes dont elle nous parle ici :

*“La maladie se manifeste par période que l'on appelle des poussées. Elle apparaît et disparaît au fil du temps, mais me laisse parfois de mauvais souvenirs ! Une précédente poussée a par exemple entraîné des troubles visuels et j'ai donc besoin d'utiliser un ordinateur adapté et de marquer des pauses dans ma journée de travail.*

*En cas de poussée, j'ai une fatigabilité chronique particulièrement accentuée.*

*En cas de crise, ma mobilité est impactée, j'ai des difficultés à marcher et à prendre les escaliers, d'ailleurs, je me déplace parfois à l'aide d'une canne. Pendant ces périodes, je dois donc limiter mes déplacements.*

*Ayant cette maladie invalidante depuis plusieurs années, j'arrive à anticiper les conséquences de celle-ci sur mon activité professionnelle. Par exemple, j'ajoute toujours un temps supplémentaire à la livraison de ma prestation au cas où une crise surviendrait, ce qui me sécurise et me permet de toujours respecter les délais exigés par mes clients.”*

### 2. Faire le point sur ses besoins spécifiques

Il est essentiel d'identifier clairement ses besoins pour réaliser sa mission dans un environnement de travail adapté.

Les besoins de Catherine sont les suivants :

*“Pour réaliser correctement ma mission et gérer au mieux les poussées de sclérose et autres symptômes, voici mes besoins :*

- *Avoir un planning adapté avec des horaires aménagés,*
- *Faire du télétravail dès que c'est nécessaire,*
- *Me rendre dans des locaux accessibles (ascenseur)*
- *Utiliser mon propre ordinateur avec une loupe intégrée pour mes problématiques visuelles (financé grâce à une aide technique de l'Agefiph, dans le cadre de mon activité indépendante)*
- *Avoir un transport adapté jusqu'à mon lieu de travail (financé grâce à une aide au transport de l'Agefiph)”*

Cette fiche a été relue par l'Association Française des Sclérosés en Plaques.

## Fiche pratique 27

# Relation client & besoins spécifiques - Maladie invalidante

Page 2 sur 2

### 3. Parler de ses besoins spécifiques à son client

#### A. Pourquoi en parler à son client ?

Quand Catherine se déplace sans difficulté apparente, son handicap est invisible. Comme beaucoup de handicaps invisibles, sa maladie est souvent victime de préjugés et peut être minimisée. Rappelons que Catherine n'est pas dans l'obligation de parler de sa situation de handicap à son client. C'est une décision très personnelle. Catherine prend l'initiative d'en parler à son client car sa maladie a des répercussions sur l'organisation de son travail en cas de poussées.

Catherine connaît bien son handicap, ses limites et ses besoins, ce qui lui permet d'être très claire sur le sujet quand elle rencontre de nouveaux clients et de désamorcer leurs éventuelles appréhensions. Elle les aide ainsi à mieux se projeter sur l'organisation de la mission et ils peuvent, ensemble, réfléchir à la mise en place de solutions concrètes.

#### B. Comment et quand en parler ?

Il est important de préparer un argumentaire clair, orienté offre commerciale, besoins et solutions. Entrer dans les détails de la pathologie n'est pas utile

Quand Catherine rencontre un nouveau client, il ne connaît généralement pas sa maladie, elle fait donc son possible pour expliquer ses besoins tout en restant factuelle. Son pitch englobe à la fois son offre mais aussi les besoins liés à son handicap, qu'elle présente lors du premier rendez-vous client.

Plan du pitch de Catherine :

1. Questionnements sur les besoins et enjeux du client.
2. Présentation de son offre et de ses réalisations, des témoignages positifs de ses clients, ses tarifs.
3. Réponses aux éventuelles questions du client.
- 4\*. Explication de ses besoins liés à sa situation de handicap.
- 5\*. Explication des avantages financiers de son statut de TIH pour l'entreprise cliente
6. Temps de réponses aux questions du client

Pour le point 4\* :

*"D'ailleurs, si nous travaillons ensemble, mon statut de TIH vous permettra de réduire votre contribution à l'Agefiph, car depuis la loi Macron de 2016, les TIH peuvent permettre à l'employeur d'être acquittée, en tout ou partie, de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés (OETH)*

Pour le point 5\* :

*"J'aimerais vous parler d'un sujet important à mes yeux : je suis bénéficiaire d'une RQTH (Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé) depuis plusieurs années. J'ai une sclérose en plaques et, par conséquent, des besoins spécifiques pour travailler de manière optimale. Ces aménagements me sont indispensables pour vous livrer une prestation de qualité, c'est pour cela que je préfère vous en parler dès aujourd'hui. Mon handicap n'est pas apparent, ma pathologie se manifeste par poussées. Des poussées qui ne sont pas prévisibles, il est donc important pour moi d'anticiper ses répercussions et que l'on mette en place des solutions ensemble, afin de ne pas nous mettre en difficulté. Mes besoins sont les suivants : [Rappel des besoins cités précédemment]. Grâce aux aménagements mis en place, je pourrai réaliser ma mission dans le temps imparti."*

Cette fiche a été relue par l'Association Française des Sclérosés en Plaques.