

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 présenté votre offre commerciale**. Cela peut être au moment où vous évoquez ensemble les modalités de la mission.

Paolo aime faire le premier rdv 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."

