

## Fiche pratique 28

# Relation client & besoins spécifiques - Handicap sensoriel

Page 1 sur 2



Léon est expert juridique indépendant et sourd.

**Comment gère-t-il la relation client au quotidien ? Quels sont les besoins spécifiques qu'il a exprimés ?**

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

Les besoins spécifiques correspondent aux besoins d'une personne liés à sa situation de santé, physique ou mentale. Ces besoins conditionnent par exemple le confort, la capacité de concentration, d'interaction ou de communication d'une personne.

Léon est sourd profond. Il porte des appareils auditifs qui lui permettent d'entendre certains sons. Il lit sur les lèvres et il est oraliste\*. Ses besoins spécifiques sont donc liés à la communication :

- Les clients doivent le contacter par écrit (email ou sms) car la communication par téléphone sans lecture labiale est compliquée pour lui.
- Les rendez-vous en visio sont inconfortables pour lui même avec le sous-titrage, il préfère donc les rendez-vous en présentiel si possible.
- Lors des échanges en présentiel avec ses clients, il est nécessaire que ces derniers parlent face à lui et articulent, et l'échange doit se tenir dans un environnement calme.

\*L'oralisation est la capacité de la personne sourde à s'exprimer verbalement.

### 2. Parler de ses besoins spécifiques

#### Pourquoi en parler ?

Dans un premier temps, aborder vos besoins spécifiques est essentiel pour mettre en place une situation de travail adaptée et, ainsi, limiter les difficultés entraînées par le fait de ne pas répondre à vos besoins spécifiques. Ensuite, cela permet de rassurer le client, de répondre à ses interrogations et d'instaurer une relation de confiance.

Il existe différents degrés de surdité, différents moyens de compensation (appareils, synthèses vocales, etc.), et donc des moyens de communication qui varient d'une personne sourde ou malentendante à l'autre pour comprendre et se faire comprendre : lecture labiale, langue française parlée complétée (LFPC), dactylogogie, langue des signes française (LSF), français écrit, oralisation...

Il est donc indispensable pour Léon d'informer son client des moyens de communication qu'il privilégie, afin que les échanges soient confortables pour lui et que les informations circulent clairement entre lui et son client.

Cette fiche a été relue par Access Lab, l'incubateur de la Fondation Valentin Haüy.



# Fiche pratique 28

## Relation client & besoins spécifiques - Handicap sensoriel

Page 2 sur 2

### Comment en parler ?

Il n'est pas utile d'évoquer votre pathologie, mais plutôt ses conséquences sur votre organisation professionnelle et vos besoins associés. En effet, il est important de vous mettre d'accord sur les conditions de travail et les moyens de communication les plus adaptés pour vous.

Pour exprimer son besoin de réaliser leurs rendez-vous en présentiel, Léon peut dire à son client :

“Je porte des appareils auditifs qui me permettent d'améliorer ma compréhension des paroles, en complément de la lecture labiale. J'ai donc besoin que nos rendez-vous se déroulent en présentiel dans un environnement calme. Je peux vous proposer de nous rencontrer dans tel lieu”.

### Quand en parler ?

Ces besoins peuvent être exposés lors des premiers échanges avec le client, ou même sur votre site internet et votre profil LinkedIn.

Léon a mentionné sur la page contact de son site internet :

“ Je suis sourd oraliste et je lis sur les lèvres. Je ne pourrai pas communiquer avec vous par téléphone mais je vous invite à me contacter par email ou par sms pour toute question ou pour fixer un rendez-vous en présentiel, je serai réactif !”



Cette fiche a été relue par Access Lab, l'incubateur de la Fondation Valentin Haüy.

