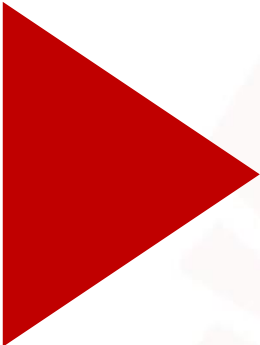


MODULE 2: LA CONNAISSANCE DE LA CLIENTELE



Chapitre 1:

LA CLIENTELE

- ❖ **Définitions**
- ❖ **Qui est votre clientèle ?**
- ❖ **Exemples de bénéficiaires**



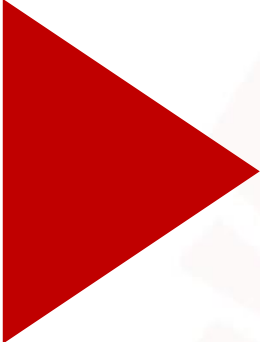
Ecole de prévention
et de sécurité

Chapitre 1: La Clientèle

Dans le cadre du Transport de Personnes à Mobilité Réduite (TPMR), votre clientèle sera essentiellement constituée de personnes atteintes d'affections particulières ou victimes d'accidents.

Il est donc nécessaire de faire le lien entre client et patient.

Mais votre clientèle se résume-t-elle à des clients, patients, victimes ? Ou peut-être pourrions-nous les qualifier encore autrement ?



Définitions

Chapitre 1: La Clientèle

Clientèle

La clientèle c'est l'ensemble des clients d'un commerçant, d'un artisan, d'un médecin d'une entreprise ou d'un pays.

Patient

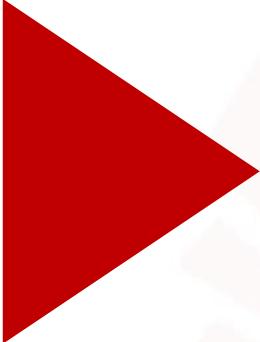
Un patient est dans le domaine médical une personne recevant une attention médicale particulière où à qui est prodiguée des soins.

Victime

Une victime est une personne qui a subi un dommage, un préjudice physique ou qui subit les conséquences d'un accident.

Bénéficiaire

Personne qui bénéficie d'un avantage, d'un droit, d'un privilège.



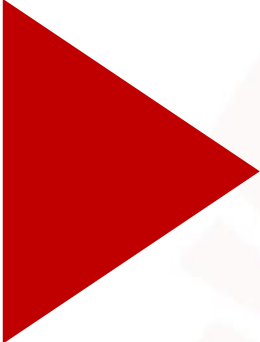
Qui est votre clientèle ?

Chapitre 1: La Clientèle

Votre clientèle en tant que transporteur de personnes à mobilité réduite sera constituée de personnes présentant une affection médicale de différents types (paralysie cérébrale, déficience moteur, syndrome de Down, dépression...) face à la contrainte de facteurs personnels et environnementaux (comme par exemple des moyens de transport et bâtiments publics inaccessibles, des soutiens sociaux limités...).

Il est préférable de parler de bénéficiaires. Le choix du terme client peut ne pas être approprié dans certains contextes.

Exemple : les parents d'un enfant présentant un handicap sont les clients de l'entreprise, et l'enfant le bénéficiaire du service de transport de personnes à mobilité réduite.



Exemples de bénéficiaires

Chapitre 1: La Clientèle

Syndrome de Down



Le syndrome de Down ou trisomie 21 est une anomalie chromosomique congénitale provoquée par la présence d'un chromosome surnuméraire pour la 21ème paire.

Ses signes cliniques sont très nets, un retard cognitif est observé ainsi que des modifications morphologiques particulières.

Chapitre 1: La Clientèle

Paralysie cérébrale



La paralysie cérébrale est le nom donné à un groupe de divers troubles du système nerveux présents à la naissance ou apparaissant au cours des 3 années suivantes.

Ces désordres sont caractérisés par la présentation d'une lésion cérébrale sous-jacent qui ne s'aggrave pas avec le temps. Ils provoquent également tous un certain niveau d'atteinte des neurones moteurs du cerveau ; cette atteinte touche la coordination et la force musculaire.

Chapitre 1: La Clientèle

Déficient moteur



De manière simplifiée, on parle de déficience motrice lors d'une atteinte de la mobilité des membres supérieurs et/ou inférieurs, quelle qu'en soit la cause. La marche et/ou la préhension et/ou la coordination peuvent être défaillantes.

Le handicap moteur est généralement visible : déambulation difficile ou disharmonieuse, problèmes d'équilibre, utilisation d'un fauteuil roulant manuel ou électrique, de cannes ou de toute autre aide à la locomotion, sauf dans certains cas comme les traumatisés crâniens sans séquelles apparentes.