**FORUM WEBEX**

**« Les pratiques exemplaires pour la prise de mesures d’adaptation en milieu de travail »**

**JEUDI 18 FÉVRIER 2016**

**> Animateur**:

BON APRÈS-MIDI MESDAMES ET MESSIEURS, ET BIENVENUE AU FORUM SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL.

CE FORUM EST LE PREMIER D’UNE SÉRIE DE FORUMS WEBEX QUI PORTE SUR L’ADAPTATION DU MILIEU DE TRAVAIL POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS, PRÉSENTÉE PAR EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA, EN PARTENARIAT AVEC ENTREPRISES CANADIENNES SENSEABILITY.

JE LAISSE MAINTENANT LA PAROLE À JOAN TURNER, DIRECTRICE GÉNÉRALE DES ENTREPRISES CANADIENNES SENSEABILITY.

VOUS POUVEZ Y ALLER, MADAME TURNER.

**> Joan Turner :**

MERCI, ET BIENVENUE À TOUS. NOUS SOMMES TRÈS HEUREUX D’AVOIR AVEC NOUS TROIS CONFÉRENCIÈRES HAUTEMENT COMPÉTENTES.

NOUS AVONS TOUT D’ABORD DEBBIE PAWELCZYK DE LA BANQUE ROYALE DU CANADA (RBC). LA DEUXIÈME CONFÉRENCIÈRE EST MAUREEN HAAN DU CONSEIL CANADIEN DE LA RÉADAPTATION ET DU TRAVAIL (CCRT) ET LA TROISIÈME CONFÉRENCIÈRE EST MARIE-JOSÉ DURAND, ERGOTHÉRAPEUTE ET PROFESSEURE À L’UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE.

CHACUNE D’ELLES PARTAGERA SES CONNAISSANCES ET SA VISION DES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE D’ADAPTATION DU MILIEU DE TRAVAIL. LE FORMAT EST LE SUIVANT : NOUS ÉCOUTERONS TOUT D’ABORD LES TROIS CONFÉRENCIÈRES ET NOUS OUVRIRONS ENSUITE UNE PÉRIODE DE QUESTIONS OU DE COMMENTAIRES QUI DURERA JUSQU’À LA FIN DE LA SÉANCE, SOIT DE 20 À 25 MINUTES.

POUR COMMENCER LA SÉANCE, J’AIMERAIS VOUS PRÉSENTER DEBBIE PAWELCZYK. DEBBIE EST LA CONSEILLÈ PRINCIPALE EN MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL À LA BANQUE ROYALE ET ELLE OFFRE DE L’ORIENTATION AUX GESTIONNAIRES DE LA RBC.

ELLE VOUS PRÉSENTERA LE POINT DE VUE DE L’EMPLOYEUR AVEC SA PRÉSENTATION « UNE APPROCHE COLLABORATIVE DES MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL À LA BANQUE ROYALE DU CANADA ».

DEBBIE, S’IL VOUS PLAÎT COMMENCER.

**> Debbie Pawelczyk**:

MERCI BEAUCOUP, JOAN. MERCI DE ME DONNER CETTE OPPORTUNITÉ AUJOURD’HUI. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT. MERCI.

DONC, AUJOURD’HUI JE VAIS PARLER DE L’ÉQUIPE RESPONSABLE DES MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL À LA BANQUE ROYALE DU CANADA, DE CE QUE SIGNIFIE L’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL ET DES RAISONS POUR LESQUELLES NOUS DEVONS L’ADAPTER. JE VOUS PARLERAI DU PROCESSUS D’ADAPTATION QUE NOUS UTILISONS ACTUELLEMENT À LA RBC ET DES FAÇONS DONT NOUS ESSAYONS D’ÉLIMINER LES OBSTACLES QUE L’ON TROUVE DANS LES MILIEUX DE TRAVAIL. J’EXPLIQUERAI ENSUITE CERTAINES DES RESSOURCES INTERNES QUE NOUS UTILISONS ET POUR BIEN FAIRE, QUELQUES LEÇONS DONT VOUS POURREZ TIRER PROFIT. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

MON ÉQUIPE FAIT PARTIE DU SECTEUR DES RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS ET A LA RESPONSABILITÉ DE FOURNIR DES CONSEILS AUX GESTIONNAIRES DE L’ENSEMBLE DU CANADA AFIN QU’ILS METTENT EN PLACE DES MESURES D’ADAPTATION POUR LEURS EMPLOYÉS AYANT DES INCAPACITÉS. NOUS GÉRONS AUSSI BIEN DES DEMANDES D’ADAPTATION LIÉES À LA RELIGION ET À LA SITUATION FAMILIALE QUE DES DEMANDES LIÉES À L’ERGONOMIE. JE DONNE DES CONSULTATIONS À L’ÉCHELLE MONDIALE, CAR J’AI DES COLLÈGUES DU SECTEUR DES RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS AUX ÉTATS-UNIS, DANS LES CARAÏBES ET INTERNATIONALEMENT.

DANS DE TELS CAS, J’OFFRE DES CONSEILS SUR LA FAÇON DONT J’ADAPTERAIS LE MILIEU DE TRAVAIL SI L’EMPLOYÉ TRAVAILLAIT ICI, AU CANADA. MES COLLÈGUES SE SERVENT DE CES RENSEIGNEMENTS ET LES ADAPTENT AUX LOIS DU PAYS OÙ ILS TRAVAILLENT. COMME VOUS LE SAVEZ BIEN, LES LOIS DIFFÈRENT D’UN PAYS À L’AUTRE.

AINSI, JE SUIS AUSSI RESPONSABLE DE CONSEILLER DIFFÉRENTES DIVISIONS À LA RBC. JE PARTICIPE DONC ACTIVEMENT AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES, AUX WEBÉMISSIONS ET AUX SÉANCES DE FORMATION AFIN D’ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION EN MATIÈRE D’ADAPTATION ET D’INTÉGRATION.

ET LE DERNIER, MAIS NON LE MOINDRE, UN DE MES RÔLES CONCERNE LA GESTION DES FOURNISSEURS POUR LE CCRT, QUI EST LE CONSEIL CANADIEN DE LA RÉADAPTATION ET DU TRAVAIL, DONT UN MEMBRE VOUS PARLERA TOUT À L’HEURE, ET LA CONSULATION EN PERFORMANCE OPTIMALE*,* QUI RÉALISENT LA MAJORITÉ DES ÉVALUATIONS ERGONOMIQUES À LA RBC.

AINSI, LES MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL INCLUENT OFFRIR AUX INDIVIDUS LE SOUTIEN NÉCESSAIRES POUR LEUR PERMETTRE D’ÊTRE DES MEMBRES PRODUCTIFS DANS LEUR ÉQUIPE.

IL S’AGIT DES OUTILS QUE NOUS LEUR FOURNISSONS QUI LEUR PERMETTENT D’ACCOMPLIR LEURS TÂCHES, ET CES OUTILS PEUVENT PRENDRE DIVERSES FORMES. IL PEUT S’AGIR DE L’AJUSTEMENT PHYSIQUE D’UN POSTE OU D’UN LIEU DE TRAVAIL, NOTAMMENT PAR L’AJOUT D’UNE RAMPE OU D’UN DISPOSITIF D’OUVERTURE DE PORTE POUR FACILITER L’ACCÈS À UNE PERSONNE EN FAUTEUIL ROULANT. IL PEUT ÉGALEMENT S’AGIR DU RECOURS À UNE TECHNOLOGIE D’ADAPTATION, PAR EXEMPLE LA TECHNOLOGIE D’AGRANDISSEMENT DU TEXTE, LES LOGICIELS *JAWS* OU *DRAGON NATURALLY SPEAKING,* OU UNE SOURIS OU UN CLAVIER SPÉCIAL, TOUT SIMPLEMENT. D’AUTRES MESURES D’ADAPTATION POURRAIENT CONSISTER À MODIFIER L’HORAIRE DE TRAVAIL D’UN EMPLOYÉ QUI DOIT PRENDRE DES MÉDICAMENTS POUR GÉRER SON INCAPACITÉ OU À OFFRIR UN ENCADREMENT SUPPLÉMENTAIRE À UN EMPLOYÉ QUI SOUFFRE D’UN TROUBLE DE L’APPRENTISSAGE. CELA PEUT ALLER JUSQU’À AJUSTER NOS OBJECTIFS. JE NE VOUS AI PRÉSENTÉ QUE QUELQUES-UNS DES NOMBREUX OUTILS D’ADAPTATION QUE NOUS UTILISONS À LA RBC.

UNE TENDANCE QUI ÉMERGE EST L’ADAPTATION LIÉE AUX ALLERGIES. NOUS AURONS PEUT-ÊTRE À SENSIBILISER LES GENS PAR DES SÉANCES DE FORMATION OU DES AFFICHES SUR LE FAIT QU’ILS NE PEUVENT PAS APPORTER D’ARACHIDES OU PORTER DE PARFUM DANS LEUR LIEU DE TRAVAIL.

LES COÛTS REPRÉSENTENT TOUJOURS UN FACTEUR IMPORTANT. NOUS AVONS UN FONDS CENTRAL QUI ENGLOBE TOUS LES COÛTS LIÉS À L’ÉVALUATION DES MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL, DONC L’ENTREPRISE N’A PAS À PAYER QUOI QUE CE SOIT. DE PLUS, LES OUTILS ISSUS DE LA TECHNOLOGIE D’ADAPTATION RECOMMANDÉS DANS NOTRE ÉVALUATION DES MESURES D’ADAPTATION SONT PAYÉS PAR NOTRE ÉQUIPE RESPONSABLE DE LA TECHNOLOGIE D’ADAPTATION, DONC L’ENTREPRISE N’A PAS À PAYER CES OUTILS NON PLUS. TOUTEFOIS, LES PLUS PETITS OUTILS, PAR EXEMPLE UNE NOUVELLE CHAISE OU UN REPOSE-PIED, DEVRONT ÊTRE PAYÉS PAR L’ENTREPRISE. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

POURQUOI DEVONS-NOUS ADAPTER LES MILIEUX DE TRAVAIL? JE CROIS QUE LE PLUS GRAND AVANTAGE DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EST QU’ELLE FAVORISE L’AUGMENTATION DU RENDEMENT. LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION CONSISTE À OFFRIR LE SOUTIEN NÉCESSAIRE AUX EMPLOYÉS QUI EN ONT BESOIN AFIN DE LEUR PERMETTRE D’EXPLOITER LEUR PLEIN POTENTIEL ET DE DEVENIR DES MEMBRES HEUREUX ET PRODUCTIFS AU SEIN DE LEUR ÉQUIPE. C’EST DIRE QU’IL Y A DU POTENTIEL INEXPLOITÉ UN PEU PARTOUT. LES ENFANTS DU BABY-BOOM ARRIVENT À LA RETRAITE, CE QUI SIGNIFIE QU’IL Y AURA UNE PÉNURIE DE TRAVAILLEURS. PAR CONSÉQUENT, NOUS AURONS BESOIN DE PERSONNES TALENTUEUSES, COMPÉTENTES ET CAPABLES. LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EST DONC LA MEILLEURE CHOSE À FAIRE. LES ENTREPRISES EN BÉNÉFICIENT, COMME JE L’AI MENTIONNÉ. LE RÉSULTAT EST UN EMPLOYÉ HEUREUX QUI FAIT UNE DIFFÉRENCE LÀ OÙ L’ON A BESOIN DE LUI. C’EST UNE SITUATION DANS LAQUELLE TOUT LE MONDE GAGNE.

LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EST AUSSI UN ÉLÉMENT DE L’ENGAGEMENT ORGANISATIONNEL QU’A PRIS LA RBC. ELLE CORRESPOND AUSSI À NOTRE VALEUR D’ACCEPTATION DE LA DIVERSITÉ. IL NE FAUT PAS OUBLIER LES EXIGENCES PRÉVUES PAR LA LOI . LA RBC ET D’AUTRES ORGANISMES DE LA COLLECTIVITÉ ONT EN EFFET L’OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D’ADAPTATION, À CONDITION QUE CELLES-CI N’IMPOSENT PAS UNE CONTRAINTE EXCESSIVE À L’EMPLOYEUR EN VERTU DES LOIS PROVINCIALES ET FÉDÉRALES ET CELLES RÉGISSANT LES DROITS DE LA PERSONNE. LE REFUS DE PRENDRE DES MESURES D’ADAPTATION EST DONC UN GESTE RISQUÉ AU POUR LA RÉPUTATION POUR TOUT EMPLOYEUR. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

À LA RBC, NOUS AVONS ADOPTÉ UNE APPROCHE AXÉE SUR LA COLLABORATION. EN EFFET, LA COLLABORATION ENTRE L’EMPLOYÉ ET LE GESTIONNAIRE PENDANT LE PROCESSUS D’ADAPTATION EST ESSENTIELLE, MAIS LA COLLABORATION QUI DOIT S’ÉTABLIR ENTRE L’ÉQUIPE CHARGÉE D’ADAPTER LE MILIEU DE TRAVAIL ET LES AUTRES PARTENAIRES INTERNES ET EXTERNES L’EST TOUT AUTANT. NOUS ENTRETENONS UNE EXCELLENTE RELATION AVEC LE CONSEIL CANADIEN DE LA RÉADAPTATION ET DU TRAVAIL. CELUI­CI S’OCCUPE DE TOUTES NOS ÉVALUATIONS DES MESURES D’ADAPTATION ET CETTE RELATION DURE DEPUIS 15 ANS. LE CONSEIL FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE NOTRE PROCESSUS.

NOUS COLLABORONS ÉGALEMENT AVEC NOS PARTENAIRES À L’INTERNE, NOTAMMENT AVEC LES ÉQUIPES RESPONSABLES DE LA TECHNOLOGIE D’ADAPTATION, DE L’ACCESSIBILITÉ DES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION (TI), ET AVEC LES SERVICES IMMOBILIERS DE NOTRE RÉSEAU DE SUCCURSALES. CETTE APPROCHE RELATIVE À LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN PLUSIEURS ÉTAPES, QUI EST MISE EN ŒUVRE EN COLLABORATION AVEC DE NOMBREUX PARTENAIRES, FAIT DE NOTRE PROCESSUS D’ADAPTATION UN VÉRITABLE SUCCÈS.

VOICI UNE BRÈVE DESCRIPTION DE NOTRE PROCESSUS D’ADAPTATION : UN EMPLOYÉ MANIFESTE UN BESOIN, OU UN GESTIONNAIRE OU UN RESPONSABLE DU RECRUTEMENT S’INFORME DE LA NÉCESSITÉ DE PRENDRE UNE MESURE D’ADAPTATION. LA COLLABORATION S’INSTALLE DÈS LE DÉBUT DU PROCESSUS. LE GESTIONNAIRE COMMUNIQUE ENSUITE AVEC NOS CONSULTANTS INTERNES POUR LEUR EXPLIQUER LE PROCESSUS S’ILS NE LE CONNAISSENT PAS DÉJÀ. L’ÉVALUATION EST FINALISÉE PAR UN DE NOS FOURNISSEURS INDÉPENDANTS ET LE GESTIONNAIRE ET NOTRE ÉQUIPE REÇOIVENT LE RAPPORT ET LE COMMUNIQUENT À L’EMPLOYÉ. UNE FOIS DE PLUS, LA COLLABORATION ENTRE LE GESTIONNAIRE ET L’EMPLOYÉ EST ESSENTIELLE AU MOMENT DE LA LECTURE DU RAPPORT ET DE LA MISE EN PLACE DES MESURES D’ADAPTATION.

MON ÉQUIPE COMMUNIQUE ACTIVEMENT AVEC LE GESTIONNAIRE AFIN DE LUI OFFRIR DU SOUTIEN ET DE RÉPONDRE À SES QUESTIONS. EN EFFET, LE RAPPORT EST PARFOIS TRÈS COMPLEXE ET LE GESTIONNAIRE PEUT ÊTRE INTIMIDÉ DEVANT L’AMPLEUR DE LA TÂCHE À RÉALISER, À MOINS QU’IL NE SE SOIT DÉJÀ FAMILIARISÉ AVEC LE PROCESSUS.

LE GESTIONNAIRE DOIT ENSUITE METTRE EN PLACE LES MESURES D’ADAPTATION. IL Y A UNE CHOSE QU’IL NE FAUT PAS OUBLIER – EN FAIT, IL Y EN A PLUSIEURS – ET C’EST QUE LE PROCESSUS D’ADAPTATION EST FLEXIBLE. UNE SEULE SOLUTION NE CONVIENT PAS À TOUTES LES SITUATIONS. LES SOLUTIONS SONT VRAIMENT PERSONNALISÉES. DEUX PERSONNES AYANT LA MÊME INCAPACITÉ N’AURONT PAS NÉCESSAIREMENT LES MÊMES MESURES D’ADAPTATION. JE LE RÉPÈTE, LA RELATION AVEC LE GESTIONNAIRE DOIT ÊTRE SOLIDE AU MOMENT DE LA MISE EN PLACE DES MESURES D’ADAPTATION.

ENFIN, NOUS EFFECTUONS UNE ÉVALUATION DE SUIVI SI C’EST NÉCESSAIRE. SI NOUS CONSTATONS QUE LES MESURES D’ADAPTATION SUGGÉRÉES DURANT L’ÉVALUATION INITIALE NE RÉPONDENT PAS TOUT À FAIT AUX BESOINS, NOUS DEMANDONS AU FOURNISSEUR DE FAIRE UNE DEUXIÈME ÉVALUATION AFIN DE TROUVER UNE FAÇON DE MODIFIER LES MESURES D’ADAPTATIONS POUR QU’ELLES RÉPONDENT AUX BESOINS. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

VOICI CERTAINS DES OBSTACLES AUXQUELS NOUS SOMMES CONFRONTÉS LORSQUE NOUS EFFECTUONS UNE ÉVALUATION DES MESURES D’ADAPTATION. IL Y EN A PLUSIEURS. LE PREMIER OBSTACLE EST D’ORDRE ARCHITECTURAL. LES SERVICES IMMOBILIERS ET L’ÉQUIPE RESPONSABLE DE LA DISTRIBUTION DU RÉSEAU DE SUCCURSALES JOUENT UN RÔLE TRÈS IMPORTANT DANS DE TELLES CIRCONSTANCES. NOUS NOUS EFFORÇONS D’ÉLIMINER LES OBSTACLES, QUE CE SOIT EN INSTALLANT UNE RAMPE OU UN DISPOSITIF D’OUVERTURE DE PORTE POUR AIDER LES PERSONNES EN FAUTEUIL ROULANT.

NOUS RENCONTRONS AUSSI DES OBSTACLES LIÉS À L’INFORMATION. PRENONS L’EXEMPLE SUIVANT : QUELQU’UN AFFICHE UNE NOTE SUR UN BABILLARD. UNE PERSONNE AYANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE NE SERA PAS CAPABLE DE LIRE LA NOTE. C’EST POURQUOI NOUS DEVONS ÊTRE AU FAIT DES COMMUNICATIONS ET DES RENSEIGNEMENTS QUI DOIVENT ÊTRE TRANSMIS AUX EMPLOYÉS.

IL Y A AUSSI UN OBSTACLE TECHNIQUE. PAR EXEMPLE, LORSQU’UN EMPLOYÉ DOIT UTILISER UNE APPLICATION DANS LE CADRE DE SON TRAVAIL ET QU’IL N’Y A PAS ACCÈS. NOUS DEMANDONS ALORS À NOTRE ÉQUIPE RESPONSABLE DE L’ACCESSIBILITÉ DES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION D’INTERVENIR ET DE MODIFIER LES CODES DE LANGAGE DE SCRIPT « EN COULISSES » POUR QUE L’EMPLOYÉ PUISSE AVOIR ACCÈS À L’APPLICATION.

IL Y A AUSSI LES BARRIÈRES SYSTÉMIQUES AUXQUELLES NOUS FAISONS FACE. DISONS, PAR EXEMPLE, QU’UN EMPLOYÉ SOUFFRANT D’UN TROUBLE DE L’APPRENTISSAGE DOIT OBTENIR UNE RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE AFIN DE POUVOIR FAIRE SON TRAVAIL. NOUS FERIONS EN SORTE QUE LA PÉRIODE DE FORMATION DE CETTE PERSONNE SOIT PROLONGÉE AFIN QU’ELLE DISPOSE DE SUFFISAMMENT DE TEMPS POUR S’EXERCER, ÉTUDIER LE MATÉRIEL ET RÉUSSIR LA FORMATION.

MALHEUREUSEMENT, L’UN DES PLUS GROS OBSTACLES, ET SOUVENT L’UN DES PLUS DIFFICILES À SURMONTER, EST L’OBSTACLE LIÉ AUX ATTITUDES. LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS CONTINUENT MALHEUREUSEMENT DE SUBIR DE LA DISCRIMINATION. LES GENS CONTINUENT DE CROIRE QU’UNE PERSONNE AYANT DES INCAPACITÉS NE PEUT PAS CONTRIBUER, QUE CE SONT LES AUTRES QUI VONT EN ÉCOPER, ET QU’ELLE EST ABSENTE PLUS SOUVENT QU’UNE PERSONNE SANS INCAPACITÉ. NOUS TRAVAILLONS TRÈS FORT POUR ÉLIMINER CES BARRIÈRES ET CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL INCLUSIF. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

LES WEBÉMISSIONS TRIMESTRIELLES PORTANT SUR L’ADAPTATION ET LA DIVERSITÉ SONT L’UNE DES RESSOURCES DONT NOUS DISPOSONS À LA RBC. NOUS AVONS AUSSI COMME RESSOURCE UNE ÉQUIPE INTERNE RESPONSABLE DE L’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL QUI FAIT PARTIE DE L’ÉQUIPE CHARGÉE DES RELATIONS AVEC LES EMPLOYÉS. IL S’AGIT DE MON ÉQUIPE. NOUS AVONS AUSSI UN GROUPE TRÈS UNI DE PARTENAIRES INTERNES DONT JE VOUS AI DÉJÀ PARLÉ. LES CONSULTANTS EN DIVERSITÉ MONDIALE, TOUT COMME LES CONSULTANTS EN DIVERSITÉ DURANT LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT, SONT AUSSI TRÈS IMPORTANTS POUR LA MISE EN PLACE DES MESURES D’ADAPTATION. NOUS AVONS UN GROUPE-RESSOURCE D’EMPLOYÉS POUR LES PERSONNES PRÉSENTANT UNE DEMANDE EN LIEN AVEC UNE INCAPACITÉ, MAIS LES GENS N’AYANT PAS D’INCAPACITÉ PEUVENT AUSSI SE JOINDRE AU GROUPE. IL S’AGIT D’UNE EXCELLENTE RESSOURCE. LES MEMBRES DE CE GROUPE AIDENT À DÉFENDRE LA CAUSE DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS. DEPUIS QUELQUES ANNÉES, LES GENS PARTICIPENT DAVANTAGE ET NOTRE GROUPE COMPTE DÉSORMAIS PLUS DE 600 MEMBRES. NOUS AVONS UN SITE WEB INTERNE SUR LA DIVERSITÉ ET UN PROGRAMME D’AIDE AUX EMPLOYÉS AUQUEL LES GESTIONNAIRES ET LES EMPLOYÉS PEUVENT AVOIR RECOURS EN TOUT TEMPS. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

VOICI CERTAINES DES LEÇONS QUE J’AIMERAIS QUE VOUS TIRIEZ DE CETTE PRÉSENTATION. PREMIÈREMENT, L’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL EST ESSENTIELLE POUR OPTIMISER LE RENDEMENT. C’EST TELLEMENT IMPORTANT DE DONNER À NOS EMPLOYÉS LES OUTILS NÉCESSAIRES AFIN QU’ILS PUISSENT ACCOMPLIR LEURS TÂCHES.

DEUXIÈMEMENT, N’OUBLIEZ JAMAIS QUE L’ADAPTATION EST UN PROCESSUS CONTINU; ASSUREZ-VOUS DE GARDER OUVERTS LES CANAUX DE COMMUNICATION ENTRE LES GESTIONNAIRES ET LES EMPLOYÉS. ET TROISIÈMEMENT, IL N’EXISTE PAS DE SOLUTION UNIQUE.

JE SUIS TRÈS FIÈRE DE L’ÉTROITE COLLABORATION ET DU PARTENARIAT QUI CARACTÉRISENT LES RELATIONS ENTRE LES GESTIONNAIRES ET LES EMPLOYÉS TOUT AU LONG DU PROCESSUS D’ADAPTATION, AINSI QUE DE L’ÉTROITE COLLABORATION ET DU PARTENARIAT ENTRE LES DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS À LA RBC QUI, SELON MOI, FONT DU PROGRAMME D’ADAPTATION DE LA RBC UN VÉRITABLE SUCCÈS. JE VOUS REDONNE LA PAROLE, JOAN. SI J’AI BIEN COMPRIS, LA PÉRIODE DE QUESTIONS AURA LIEU À LA FIN DE LA SÉANCE.

MERCI BEAUCOUP.

**> Joan Turner :**

MERCI, DEBBIE. VOUS POURREZ POSER VOS QUESTIONS APRÈS QUE TOUS LES PRÉSENTATEURS AIENT PARLÉ.

NOTRE PROCHAINE INTERVENANTE EST MAUREEN HAAN. ELLE EST LA PRÉSIDENTE ET LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DU CONSEIL CANADIEN DE LA RÉADAPTATION ET DU TRAVAIL, OU CCRT, ET ELLE TRAVAILLE AUTANT AVEC LES EMPLOYEURS QU’AVEC LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS. ELLE NOUS FERA PART DE SON POINT DE VUE SUR LA RÉALIPRISE DE MESURES D’ADAPTATION. MAUREEN, VOUS POUVEZ COMMENCER.

**> Maureen Haan**:

MERCI BEAUCOUP, JOAN.

JE PRÉSENTERAI RAPIDEMENT LE CCRT. LE CCRT EST LE SEUL ORGANISME NATIONAL DONT L’OBJECTIF UNIQUE EST DE VEILLER À CE QUE LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS AIENT DES EMPLOIS.

AFIN D’Y ARRIVER, NOUS OFFRONS DIFFÉRENTES FORMES DE SOUTIEN AUX CHERCHEURS D’EMPLOI ET AUX EMPLOYÉS. J’EN PARLERAI BIENTÔT. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

LE CCRT POURSUIT TROIS OBJECTIFS, COMME VOUS POUVEZ LE VOIR DANS CETTE DIAPOSITIVE. NOUS SOUTENONS LES CHERCHEURS D’EMPLOI AYANT DES INCAPACITÉS DANS LA RECHERCHE D’UN EMPLOI INTÉRESSANT. NOUS SOUTENONS LES EMPLOYEURS QUI DÉSIRENT EMBAUCHER DES EMPLOYÉS, MÊME S’ILS NE LE SAVENT PAS ENCORE, QUI SONT DES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ. ET NOUS PARTAGEONS NOS RESSOURCES. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

CE N’EST QU’UN SURVOL DE NOS STATISTIQUES DE 2014 À 2015. COMME VOUS POUVEZ LE CONSTATER, NOUS AVONS AIDÉ 1 325 CLIENTS AYANT DES INCAPACITÉS; 76 p. 100 DE CES PERSONNES ONT CONSERVÉ LEUR EMPLOI, TROUVÉ UN AUTRE EMPLOI OU SONT RETOURNÉS AUX ÉTUDES. LE COÛT MOYEN EST DE 4 162 $ PAR PERSONNE. PROCHAINE DIAPOSITIVE.

SELON L’ENQUÊTE CANADIENNE SUR L’INCAPACITÉ, ET J’AIMERAIS VRAIMENT REMERCIER MA COLLÈGUE ADELE POUR M’AVOIR FAIT REMARQUER QUE J’AVAIS LES MAUVAIS CHIFFRES SUR CETTE DIAPOSITIVE, ON DEVRAIT Y LIRE QUE 44,6 p. 100 DES EMPLOYÉS AFFIRMENT QUE LEUR EMPLOYEUR N’EST PAS AU COURANT DE LEURS BESOINS EN MATIÈRE D’ADAPTATION. CE CHIFFRE NE ME SURPREND PAS DU TOUT. IL MONTRE EN EFFET QUE LES EMPLOYÉS SONT MAL À L’AISE DE RÉCLAMER DES MESURES D’ADAPTATION ET QU’ILS ONT PEUR QUE LEUR DEMANDE SOIT REFUSÉE. D’AILLEURS, UN TIERS DES PERSONNES AYANT DEMANDÉ UNE ADAPTATION ONT ESSUYÉ UN REFUS. JE TROUVE QUE CE CHIFFRE EST INTÉRESSANT. J’AI DEMANDÉ AUX GESTIONNAIRES DE NOTRE PROGRAMME COMBIEN DE CLIENTS S’ÉTAIENT VUS REFUSER UNE DEMANDE D’ADAPTATION LORSQU’ILS TRAVAILLAIENT AVEC LE CCRT. ILS ONT RÉPONDU QU’ILS N’AVAIENT JAMAIS VU QUI QUE CE SOIT SE FAIRE REFUSER UNE DEMANDE D’ADAPTATION OU PERDRE SON EMPLOI À CAUSE D’UN MANQUE D’ADAPTATION. J’AI FAIT UN EXAMEN PLUS APPROFONDI DE CETTE AFFIRMATION, CAR CELLE-CI ME SEMBLAIT FORTE. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

COMMENT FAISONS-NOUS CELA? AU CCRT, NOUS PROCÉDONS À UNE SÉLECTION RIGOUREUSE DE NOS CLIENTS. L’ÉLÉMENT LE PLUS IMPORTANT, QUI GUIDE NOS CHOIX, EST LA VOLONTÉ EXPRIMÉE PAR LA PERSONNE AYANT DES INCAPACITÉS DE SE TROUVER UN EMPLOI. NOUS NE TENONS PAS COMPTE DE LEUR INCAPACITÉ OU DE LEURS BESOINS EN MATIÈRE D’ADAPTATION. NOUS VOULONS TRAVAILLER AVEC DES PERSONNES MOTIVÉES. NOUS SÉLECTIONNONS AUSSI NOS EMPLOYEURS POUR NOUS ASSURER QU’ILS ENDOSSENT LE PROGRAMME ET QU’ILS NE SONT PAS RÉCEPTIFS À CERTAINS CAS SEULEMENT, PARTICULIÈREMENT LORSQU’ILS ONT LA POSSIBILITÉ DE RECEVOIR DES SUBVENTIONS SALARIALES ET D’EMBAUCHER UNE MAIN-D’ŒUVRE QUI NE LEUR COÛTE RIEN.

LORSQUE NOUS AVONS RÉALISÉ UN BON JUMELAGE, NOUS NOUS PENCHONS SUR LES ÉLÉMENTS DE L’ADAPTATION. NOUS PARLONS BEAUCOUP DE L’IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION AVEC LE CHERCHEUR D’EMPLOI ET L’EMPLOYEUR. UNE PERSONNE PEUT DIVULGUER LE FAIT QU’ELLE A UN INCAPACITÉ, MAIS N’A PAS À DIVULGUER LA NATURE DE SON INCAPACITÉ. ELLE N’A PAS À DIVULGUER LE FAIT QU’ELLE A UNE INCAPACITÉ NON PLUS, MAIS ELLE DOIT ALORS ÊTRE EN MESURE DE JUSTIFIER SES BESOINS EN MATIÈRE D’ADAPTATION. LA PERSONNE AYANT UNE INCAPACITÉ PEUT CHOISIR DE NE PAS EN PARLER DÈS LE DÉPART, MAIS DE LE FAIRE PLUS TARD. JE PARLERAI DAVANTAGE DE LA DIVULGATION DANS UNE MINUTE. MAIS IL S’AGIT POUR NOUS D’UN ÉLÉMENT IMPORTANT DE L’ADAPTATION.

DONC, COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE D’ADAPTATION? QUELS TYPES D’ADAPTATION SONT DEMANDÉS? QUELS SONT LES DÉLAIS POUR LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION? QUELLES SONT LES ADAPTATIONS ESSENTIELLES?

LES DEMANDES D’ADAPTATION SONT SOUVENT AJUSTÉES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE L’EMPLOYEUR ET DE L’EMPLOYÉ SANS POUR AUTANT OUBLIER LE BESOIN D’ADAPTATION EN SOI. JE PARLERAI DAVANTAGE DE CE POINT LORSQUE J’ABORDERAI LE SERVICE DES AMÉNAGEMENTS DU LIEU DE TRAVAIL, OU SALT, DONT A BRIÈVEMENT PARLÉ DEBBIE. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

NOUS AVONS TROUVÉ CERTAINS OBSTACLES, VOUS SAVEZ, PAR EXEMPLE UN DES PROBLÈMES EST QUE, VOUS SAVEZ, LES EMPLOYEURS EN ONT PARLÉ EN GROS AU CCRT. DONC, LES EMPLOYEURS QUI ONT DES IDÉES PRÉCONÇUES SUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS TRAVAILLENT DE PAIR AVEC NOUS – NOUS DEVONS AUSSI TRAVAILLER INDIVIDUELLEMENT AVEC EUX ET CHERCHER LES MEILLEURS EMPLOYEURS. IL FAUT PARLER AUX ENTREPRENEURS EN SE PLAÇANT DE LEUR POINT DE VUE.

NOUS AVONS CONSTATÉ QUE CERTAINS EMPLOYEURS ONT PEUR DES COÛTS LIÉS À L’ADAPTATION. DEBBIE L’A MENTIONNÉ PLUS TÔT; NOUS NE MINIMISONS PAS TOUJOURS LES COÛTS. LE CHIFFRE QUE L’ON MENTIONNE SOUVENT EST 500$, MAIS ÉTANT DONNÉ QUE CERTAINES ADAPTATIONS SONT COÛTEUSES ET LOIN D’ÊTRE COMPLEXES, NOUS NE MINIMISONS GÉNÉRALEMENT PAS LES DÉPENSES.

CEPENDANT, NOUS AVONS CONSTATÉ QUE CERTAINS EMPLOYEURS CONSIDÈRENT LES SUBVENTIONS SALARIALES COMME DU TRAVAIL GRATUIT. NOUS SURMONTONS CET OBSTACLE EN ÉLIMINANT CES EMPLOYEURS. NOUS UTILISONS DES CONTRATS. NOUS UTILISONS DES SUBVENTIONS SALARIALES DE MANIÈRE DÉGRESSIVE DURANT LA PÉRIODE DE SUBVENTION. LA SUBVENTION SALARIALE EST UN OUTIL DONT NOUS NOUS SERVONS, MAIS ELLE N’EST PAS AU CENTRE DE NOTRE PROCESSUS.

ENFIN, NOUS SAVONS QUE LA MAJORITÉ DES EMPLOYEURS TRAVAILLENT DANS DES PETITES ENTREPRISES QUI NE SONT PAS DOTÉES DE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES POUR GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES. C’EST POURQUOI NOUS ESSAYONS DE FAIRE EN SORTE QUE LE PROCESSUS SOIT LE PLUS SIMPLE POSSIBLE POUR L’EMPLOYEUR EN LUI FOURNISSANT LE SOUTIEN DONT IL A BESOIN. NOUS SAVONS QU’EN FIN DE COMPTE, IL APPARTIENT À L’EMPLOYEUR D’ASSUMER ADÉQUATEMENT LA GESTION DE SES EMPLOYÉS. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

IL EST TRÈS IMPORTANT DE SAVOIR QUE LA MAJORITÉ DE NOS CLIENTS DIVULGUENT LEUR INCAPACITÉ, BIEN QUE LA DÉCISION EN SOIT UNE PERSONNELLE ET DÉPENDE DU DEGRÉ DE GÊNE DU CLIENT. COMME VOUS POUVEZ LE VOIR, NOUS TRAVAILLONS AVEC LE CHERCHEUR D’EMPLOI OU L’EMPLOYÉ AYANT DES INCAPACITÉS AFIN QU’IL SOIT CAPABLE DE JUSTIFIER LE BESOIN DE PRENDRE DES MESURES D’ADAPTATION OU DE LES METTRE EN PLACE LUI-MÊME.

L’OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D’ADAPTATION EST EXAMINÉE AVEC L’EMPLOYEUR ET L’EMPLOYÉ OU LE CHERCHEUR D’EMPLOI, MAIS IL NE S’AGIT PAS D’UNE TACTIQUE QUE NOUS UTILISONS POUR INTIMIDER L’EMPLOYEUR, SURTOUT DURANT LES ÉTAPES QUI PRÉCÈDENT L’EMBAUCHE. NOUS PENSONS EN FAIT QUE CETTE TACTIQUE PEUT NUIRE À L’EMBAUCHE DE L’EMPLOYÉ. NOUS POUVONS MAINTENANT PASSER À LA DIAPOSITIVE SUIVANTE.

LE CCRT A DONC UN SERVICE DES AMÉNAGEMENTS DU LIEU DE TRAVAIL QUE NOUS APPELONS LE SALT. DANS LE CADRE DE CE PROGRAMME, NOUS TRAVAILLONS PRINCIPALEMENT AVEC DES EMPLOYÉS EXISTANTS QUI N’ONT PAS DIVULGUÉ LEUR INCAPACITÉ OU QUI EN ONT DÉVELOPPÉ UN APRÈS LEUR EMBAUCHE ET QUI ONT MAINTENANT BESOIN DE SERVICES D’ADAPTATION.

EN GÉNÉRAL, L’ÉQUIPE SALT A RECOURS AUX SERVICES D’ÉVALUATEURS AVEC LESQUELS ELLE A SIGNÉ UN CONTRAT ET QUI REMETTENT DES RAPPORTS COMPLETS ET RIGOUREUX. NOUS NOUS BASONS SUR CE RAPPORT POUR DÉTERMINER LES MESURES D’ADAPTATION LES PLUS PERTINENTES DANS LES CIRCONSTANCES AVEC L’EMPLOYEUR OU LE GESTIONNAIRE ET L’EMPLOYÉ. NOUS NE METTONS PAS NÉCESSAIREMENT EN PLACE TOUTES LES RECOMMANDATIONS.

JE RACONTE SOUVENT L’ANECDOTE DE L’ÉVALUATEUR QUI RECOMMANDE QUE L’EMPLOYÉ TRAVAILLE DANS UN LIEU OÙ IL AURA PLUS DE LUMIÈRE, UN ESPACE PRIVÉ OÙ IL PEUT FERMER LA PORTE. L’ÉVALUATEUR NE SE REND PAS COMPTE QUE LE SEUL ENDROIT QUI CORRESPOND À CES CRITÈRES D’ADAPTATION DANS l’ENTREPRISE EST LE BUREAU DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL. LAISSEZ-MOI VOUS DIRE QUE PEU D’EMPLOYÉS VEULENT TRAVAILLER DANS LE BUREAU DU PDG ET QUE CETTE RECOMMANDATION SERA REJETÉE. NOUS PRENONS EN COMPTE LES BESOINS D’ADAPTATION DE L’EMPLOYÉ AFIN QU’IL SOIT EN MESURE DE FAIRE SON TRAVAIL – ET AUSSI LES BESOINS DE L’EMPLOYEUR. PROCHAINE DIAPOSITIVE.

SALT OFFRE EN PLUS UN SERVICE DE CONSULTATION POUR LES EMPLOYEURS. NOUS EXAMINONS LES POLITIQUES ET NOUS NOUS ASSURONS QUE LE TOUT EST CONFORME AUX LOIS FÉDÉRALES ET PROVINCIALES. CETTE DIAPOSITIVE PRÉSENTE SEULEMENT UN RÉSUMÉ DE NOTRE PROCESSUS D’ÉVALUATION.BIEN. NOUS POUVONS PASSER À LA PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

VOUS AVEZ PROBABLEMENT VU LES QUATRE DOMAINES DE L’ARGUMENTAIRE DE L’EMBAUCHE DE PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS. NOUS UTILISONS CES PRINCIPES ET LES RELIONS AUX ÉNONCÉS DE VISION POUR COMPRENDRE LES RAISONS POUR LESQUELLES UN EMPLOYEUR EMBAUCHE UNE PERSONNE AYANT DES INCAPACITÉS EN PREMIER LIEU. ENSUITE, NOUS POUVONS DÉTERMINER LES MEILLEURES FAÇONS DE SOUTENIR L’EMPLOYEUR DANS LE – DANS L’ADAPTATION – DURANT LA MISE EN PLACE DES MESURES D’ADAPTATION. JE CROIS QUE DEBBIE A PARLÉ AUSSI DE LA VISION DE LA RBC QUI SE PRÉSENTE COMME UN EMPLOYEUR FAVORISANT LA DIVERSITÉ ET L’INTÉGRATION.

JE VAIS VOUS DONNER UN EXEMPLE. C’EST UN EXEMPLE QUE J’AI DÉJÀ UTILISÉ. WALMART N’EST PAS NÉCESSAIREMENT UN DE NOS CLIENTS, MAIS IL EST UN BON EXEMPLE. AVANT DE VOUS DONNER CES EXEMPLES, JE VEUX PRÉCISER QUE LES OBSERVATIONS DONT JE VOUS FAIS PART SONT FONDÉES SUR DES EXPÉRIENCES VÉCUES AU CCRT.

COMME JE L’AI MENTIONNÉ, NOUS TRAVAILLONS AVEC DES CHERCHEURS D’EMPLOI MOTIVÉS. C’EST IMPORTANT, CAR LES RENSEIGNEMENTS ET LES FACTEURS DE SUCCÈS QUE NOUS ALLONS EXAMINER ENSEMBLE NE S’APPLIQUENT QU’À NOTRE TRAVAIL AVEC LES CHERCHEURS D’EMPLOI ET LES EMPLOYÉS. NOUS SOMMES UN ORGANISME DE SERVICE ET LES RENSEIGNEMENTS QUE JE VAIS VOUS FOURNIR SONT SOUVENT DE NATURE ANECDOTIQUE. MAIS TOUT CE QUE JE VAIS DIRE EST VRAI.

AU CCRT, NOUS NOUS EFFORÇONS DE FAIRE PARTICIPER LES EMPLOYEURS. NOUS COMPRENONS LEUR MISSION ET LEURS VALEURS ET NOUS NOUS METTONS À LEUR PLACE. LORSQU’ON LEUR A DEMANDÉ, LES EMPLOYEURS ONT AFFIRMÉ QU’ILS EMBAUCHENT DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS POUR UNE MULTITUDE DE RAISONS, SOUVENT COMPLEXES. TOUT DÉPEND DE L’EMPLOYEUR ET DU POSTE À COMBLER OU DE LA NATURE DU TRAVAIL.

DANS CET EXEMPLE, NOUS PARLONS D’ÉPARGNER DE L’ARGENT GRÂCE À UN FAIBLE ROULEMENT DU PERSONNEL ET AU MAINTIEN DE L’EFFECTIF POUR PLUSIEURS RAISONS, NOTAMMENT L’ÉCONOMIE DE COÛTS. LE CHIFFRE LE PLUS MENTIONNÉ EST CELUI DU COÛT LIÉ AU ROULEMENT DU PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE, QUI EST DE 4 000 $. POUR CET EXEMPLE, JE VOUS AI DONNÉ LE CHIFFRE QU’ON M’A MOI-MÊME DONNÉ, QUI EST DE 2 200 $ PAR EMPLOYÉ. SANS VOULOIR FAIRE DE MATHÉMATIQUES, EN UTILISANT CE CHIFFRE, NOUS SOMMES EN MESURE DE CALCULER LES ÉCONOMIES ANNUELLES D’UN PETIT WAL-MART, QUI SONT DE 44 000 $. LES CLIENTS DE CE WAL-MART PEUVENT ALORS PROFITER DE CES ÉCONOMIES ET LA VISION DE L’ENTREPRISE EST RESPECTÉE. LE CALCUL EST PLUTÔT SIMPLE DANS CET EXEMPLE.

JE VAIS MAINTENANT VOUS DONNER DES EXEMPLES D’EMPLOYEURS AVEC LESQUELS LE CCRT A TRAVAILLÉ RÉCEMMENT. NOUS POURRONS MIEUX COMPRENDRE COMMENT L’EMBAUCHE DE PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS EST DIRECTEMENT LIÉE À LA COMPRÉHENSION DES BESOINS EN MATIÈRE D’ADAPTATION. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

L’UN DE NOS PARTENAIRES EMPLOYEURS EST PRO OIL, SITUÉ À SAINT JOHN AU NOUVEAU-BRUNSWICK. LORSQUE J’AI DEMANDÉ À JOE DE PRO OIL (IL EN EST LE DIRECTEUR) POURQUOI IL AVAIT EMBAUCHÉ DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS, IL A RÉPONDU QUE C’ÉTAIT LA BONNE CHOSE À FAIRE. IL ÉTAIT CAPABLE DE ME DIRE COMBIEN D’ARGENT CHAQUE EMPLOYÉ LUI AVAIT APPORTÉ ET DE CALCULER LE COÛT DE L’EMPLOYÉ PAR RAPPORT AUX REVENUS QU’IL TOUCHAIT. ET IL SAVAIT OÙ SE SITUAIT LA FRONTIÈRE ENTRE LES DEUX. NOUS AVONS ALORS PARLÉ D’ADAPTATION. SELON JOE, LA PRATIQUE EXEMPLAIRE EN MATIÈRE D’ADAPTATION EST DE FAIRE LE NÉCESSAIRE POUR MAINTENIR SON PERSONNEL. IL SAIT QUE C’EST UNE TÂCHE DIFFICILE. IL SAIT QUE C’EST UNE TÂCHE DIFFICILE ET QUE LE COÛT DU ROULEMENT DE SON PERSONNEL EST TRÈS ÉLEVÉ.

QUELQUES-UNES DES MESURES D’ADAPTATION INNOVANTES QUE JOE A MISES EN PLACE AVEC L’AIDE DU CCRT COMPRENNENT UN PROCESSUS D’ENTREVUE TRÈS CRÉATIF. NOUS AVONS PERMIS L’ÉLABORATION D’UNE PLATE­FORME D’ENTREVUE MOINS FORMELLE. LES PERSONNES QUI ONT DES DIFFICULTÉS À SE PRÉSENTER N’ONT PLUS À COMMUNIQUER AVEC L’INTERVIEWEUR DE MANIÈRE TRADITIONNELLE. EN D’AUTRES TERMES, LES ENTREVUES ONT LIEU DANS LES BUREAUX DU CCRT ET SEULES QUELQUES QUESTIONS SONT POSÉES. LA PERSONNE A DU TEMPS POUR PRÉPARER SA RÉPONSE, DONC ELLE A MOINS DE PRESSION. DE PLUS, LE PERSONNEL DU CCRT EST SUR PLACE POUR LA SOUTENIR. EN FIN DE COMPTE, SI LA PERSONNE DÉSIRE TRAVAILLER ET COMPREND LES TÂCHES QU’ON LUI DEMANDE DE REMPLIR, ELLE EST EMBAUCHÉE ET ON LUI DONNE LA CHANCE DE TRAVAILLER.

JOE A AUSSI CRÉÉ DES QUARTS DE TRAVAIL ADAPTÉS AVEC L’AIDE DU CCRT. CES QUARTS PERMETTENT AUX EMPLOYÉS D’AVOIR DES HORAIRES DE TRAVAIL FLEXIBLES. LEURS QUARTS SONT RACCOURCIS ET ILS ONT DES JOURNÉES DE CONGÉ. UN DES CLIENTS QUE J’AI RENCONTRÉ TRAVAILLE 3 HEURES PAR QUARTS ET A 3 QUARTS DE TRAVAIL PAR SEMAINE. AFIN D’AUGMENTER PROGRESSIVEMENT L’ENDURANCE DE L’EMPLOYÉ AYANT UN INCAPACITÉ PHYSIQUE ET DE LUI PERMETTRE D’AVOIR UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE SES CAPACITÉS, JOE A CRÉÉ UN HORAIRE COMPOSÉ DE QUARTS DE TRAVAIL DE PLUS EN PLUS LONGS QUI S’ÉTALENT SUR UNE CERTAINE PÉRIODE DE TEMPS.

LES EMPLOYÉS AYANT D’AUTRES OBSTACLES, OU INCAPACITÉS POUVAIENT INDIQUER LES HEURES ET JOURNÉES OÙ ILS PEUVENT TRAVAILLER ET L’HORAIRE A ÉTÉ ADAPTÉ EN CONSÉQUENCE. LES EMPLOYÉS AYANT UNE INCAPACITÉ PHYSIQUE OU SOUFFRANT D’ANXIÉTÉ, COMME UN DES CLIENTS QUE J’AI RENCONTRÉS, TRAVAILLENT TOUT PRÈS DU MAGASIN DURANT CHACUN DE LEUR QUART DE TRAVAIL. ILS PEUVENT AINSI ALLER VOIR RAPIDEMENT LES MEMBRES DU PERSONNEL DE PRO OIL S’ILS EN ONT BESOIN.

LA PROCHAINE MESURE CONCERNE LA FLEXIBILITÉ DES PAUSES. NOUS N’AVONS PAS BESOIN DE RESPECTER UN MODÈLE TRADITIONNEL À CET ÉGARD. PAR EXEMPLE, LES EMPLOYÉS PEUVENT PRENDRE UNE PAUSE DE 5 MINUTES TOUTES LES HEURES AU LIEU DE PRENDRE UNE PAUSE DE 15 MINUTES TOUTES LES QUATRE HEURES.

UNE MÉTHODE SÉCURITAIRE D’APPEL A ÉTÉ MISE EN ŒUVRE POUR SOUTENIR LES PERSONNES AYANT DES PROBLÈMES DE SANTÉ QUI NE PEUVENT PAS FAIRE TOUS LES QUARTS DE TRAVAIL. ON LEUR A FOURNI UN SYSTÈME D’APPEL QUI LEUR PERMET D’APPELER LEUR EMPLOYEUR ET DE SE SENTIR EN SÉCURITÉ. ILS N’ONT PAS PEUR DE PERDRE LEUR EMPLOI ET ILS SAVENT QU’ILS PEUVENT APPELER ET QUE JOE SAIT À QUOI S’ATTENDRE.

ÉTANT DONNÉ QUE LE TRAVAIL SE DÉROULE PRINCIPALEMENT À L’EXTÉRIEUR, L’EMPLOYEUR ACCEPTE QUE LES EMPLOYÉS QUITTENT LE TRAVAIL PLUS TÔT OU APPELLENT EN RAISON DE LA TEMPÉRATURE, PAR EXEMPLE PAR TEMPS FROID OU LORSQU’IL PLEUT OU QU’IL NEIGE. L’EMPLOYÉ NE SUBIT AUCUNE CONSÉQUENCE ET N’A PAS PEUR DE PERDRE SON EMPLOI. DE NOMBREUSES MESURES D’ADAPTATION ONT ÉTÉ PRISES DANS CE CAS-CI. MAIS ELLES NE COÛTENT RIEN. LES MESURES D’ADAPTATION NE COÛTENT RIEN DU TOUT. IL S’AGISSAIT SEULEMENT D’APPORTER DES CHANGEMENTS AUX POLITIQUES ET DE LES APPLIQUER. LES EMPLOYÉS ONT CONTINUÉ À TRAVAILLER DANS DE TRÈS – DANS DES POSTES EXIGEANTS DEPUIS UN BON MOMENT DÉJÀ. EXAMINONS MAINTENANT LE PROCHAIN EXEMPLE.

IL Y A UNE STATION­SERVICE OFFRANT LE PLEIN SERVICE À KENTVILLE, EN NOUVELLE­ÉCOSSE, QUI AVAIT DE LA DIFFICULTÉ À ATTIRER DES EMPLOYÉS POTENTIELS. NOUS AVONS EU RECOURS À L’ARGUMENTAIRE DE L’AVANTAGE EN MATIÈRE D’INNOVATION. NOUS AVONS SUGGÉRÉ L’EMBAUCHE D’UNE PERSONNE QUI ENVISAGE SON TRAVAIL D’UNE MANIÈRE DIFFÉRENTE.

LA PERSONNE QUI A ÉTÉ EMBAUCHÉE A UN PROBLÈME DE SANTÉ MENTALE QU’ELLE DOIT GÉRER QUOTIDIENNEMENT. CETTE PERSONNE A DONC LA CAPACITÉ D’APPORTER DE NOUVELLES IDÉES ET DE PRÉVOIR LES BESOINS DE CEUX QUI L’ENTOURENT. CE QUI EST INTÉRESSANT DANS CE CAS-CI, C’EST QUE L’HISTOIRE NE SE TERMINE PAS ICI. EN EFFET, LE CLIENT A TENDANCE À S’ENDORMIR FACILEMENT À CAUSE DES MÉDICAMENTS QU’IL PREND. IL AVAIT PEUR DE SE FAIRE CONGÉDIER S’IL N’ÉTAIT PAS EN MESURE DE RÉAGIR ASSEZ RAPIDEMENT.

LORS D’UNE RENCONTRE AVEC LE PERSONNEL DU CCRT, UNE SOLUTION A ÉTÉ TROUVÉE. IL A ÉTÉ DÉCIDÉ QUE L’ON INSTALLERAIT UN SIMPLE TUBE RELIÉ À UNE CLOCHE QUI SONNE LORSQU’UNE VOITURE ROULE SUR LE TUBE. COMME LES VIEILLES SONNETTES QU’ON ENTENDAIT AVANT. CETTE MESURE D’ADAPTATION A ÉTÉ BÉNÉFIQUE POUR LE CLIENT, MAIS AUSSI POUR LE RESTE DU PERSONNEL. CETTE MESURE LEUR PERMET D’ÊTRE PRÊTS LORSQU’UNE VOITURE ARRIVE ET LE RÉSULTAT EST UN AUTRE EXEMPLE D’ARGUMENTAIRE DU RENDEMENT ACCRU DU PERSONNEL DANS SON ENSEMBLE. LE COÛT DE CETTE MESURE D’ADAPTATION EST DE 80 $. VOILÀ. JE VOUS AI PRÉSENTÉ MES DEUX CAS. J’EN AI PLUSIEURS AUTRES SI VOUS ÊTES INTÉRESSÉS; MALHEUREUSEMENT, JE NE DISPOSE QUE DE 15 MINUTES. PROCHAINE DIAPOSITIVE.

POURQUOI FAISONS­NOUS SI BIEN NOTRE TRAVAIL AU CCRT. POUR TERMINER, JE CROIS QUE PLUSIEURS RAISONS EXPLIQUENT POURQUOI NOUS SOMMES SI BONS DANS CE QUE NOUS FAISONS AU CCRT. NOUS SOMMES UN FOURNISSEUR DE SERVICE. C’EST NOTRE TRAVAIL DE VEILLER À CE QUE DES EMBAUCHES RÉUSSIES AIENT LIEU ET QUE DES MESURES D’ADAPTATION SOIENT PRISES POUR MAINTENIR LE PERSONNEL EN PLACE. NOUS TRAVAILLONS INDIVIDUELLEMENT AVEC LES EMPLOYEURS AFIN DE COMPRENDRE LEURS BESOINS ET LES RAISONS POUR LESQUELLES L’EMBAUCHE D’UNE PERSONNE CORRESPOND À LEUR VISION.

NOUS TRAVAILLONS ENSUITE INDIVIDUELLEMENT AVEC LES CHERCHEURS D’EMPLOI OU LES EMPLOYÉS AYANT UNE INCAPACITÉ AFIN DE COMPRENDRE LEURS BESOINS EN MATIÈRE D’ADAPTATION ET NOUS GÉRONS TOUT CE QUI PEUT PRÉSENTER UN DANGER. NOUS DISCUTONS DE VÉRITABLES SITUATIONS ET ESSAYONS DE TROUVER NOTRE CHEMIN DANS LES SITUATIONS PLUS COMPLEXES.

NOUS NE COMPLIQUONS PAS LES CHOSES ET NOUS NOUS CONCENTRONS SUR L’EMPLOI. D’AUTRES AGENCES SE CONCENTRENT SUR LE LOGEMENT OU LA GARDE D’ENFANTS, MAIS LORSQU’ON SE CONCENTRE SUR NOS FORCES, NOUS VOYONS QUE NOS STRATÉGIES SONT TRÈS EFFICACES. NOUS POUVONS AINSI TROUVER DES MESURES D’ADAPTATION APPROPRIÉES ET PERTINENTES POUR NOS CLIENTS.

MA PRÉSENTATION EST TERMINÉE. MERCI BEAUCOUP. ENCORE UNE FOIS, JOAN, JE PENSE QUE NOUS AURONS UNE PÉRIODE DE QUESTIONS À LA FIN. MES COORDONNÉES SONT DANS LE DOSSIER DE PRÉSENTATION, DONC SI VOUS AVEZ D’AUTRES QUESTIONS ET QUE VOUS VOULEZ ME LES ENVOYER EN PRIVÉ, JE VOUS INVITE À LE FAIRE.

**> Joan Turner :**

MERCI, MAUREEN.

NOTRE DERNIÈRE CONFÉRENCIÈRE AUJOURD’HUI EST MARIE­JOSÉ DURAND. ELLE EST ERGOTHÉRAPEUTE, PROFESSEURE ET CHERCHEUSE À L’UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE. SA PRÉSENTATION PORTE SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE GESTION DES ABSENCES ET DES RETOURS AU TRAVAIL DE PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES ET MENTAUX. IL S’AGIT D’UN DOMAINE DANS LEQUEL ELLE A MENÉ BEAUCOUP DE RECHERCHES. MARIE-JOSÉE, VOUS POUVEZ COMMENCER.

**> Marie-José Durand :**

MERCI BEAUCOUP. BONJOUR À TOUS.

JE VAIS VOUS EXPLIQUER L’APPROCHE QUE NOUS AVONS DÉVELOPPÉE POUR LES GRANDES ENTREPRISES. CETTE RECHERCHE A ÉTÉ FINANCÉE PAR LE « CRHR ». NOUS AVONS DÉVELOPPÉ LES PRATIQUES EXEMPLAIRES. ENSUITE, NOUS AVONS ESSAYÉ D’APPLIQUER CES PRATIQUES DANS UNE GRANDE ENTREPRISE D’ENVIRON 5 000 EMPLOYÉS.

POUR COMMENCER, JE VEUX MENTIONNER QUE NOUS AVONS ÉLABORÉ CES PRATIQUES POUR LES PERSONNES ATTEINTES DE TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES ET DE TROUBLES MENTAUX COURANTS, MAIS PAS POUR LES PERSONNES RETOURNANT AU TRAVAIL APRÈS UNE ABSENCE D’UNE SEMAINE.

COMME VOUS LE SAVEZ, 10 p. 100 DES PERSONNES SOUFFRANT DE MAUX DE DOS VEULENT RETOURNER AU TRAVAIL APRÈS 12 SEMAINES. CES PERSONNES, SURTOUT, REPRÉSENTENT DES CAS COMPLEXES. NOUS AVONS DÉLEVOPPÉ CETTE APPROCHE POUR ELLES. LORSQUE JE PARLE DE TROUBLES COURANTS, JE PARLE ENTRE AUTRES DES 25 p. 100 DE PERSONNES QUI NE RETOURNERONT PAS AU TRAVAIL APRÈS UNE ABSENCE DE 6 MOIS ET APRÈS CELA CE SERA BEAUCOUP PLUS COMPLIQUÉ. POUR CES PERSONNES, NOUS DEVONS AVOIR UNE APPROCHE CLAIRE ET DÉTAILLÉE PAR ÉTAPES QUI EXAMINE LES RISQUES AU NIVEAU PROFESSIONNEL. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

POUR COMMENCER, JE VEUX DIRE QUE SI VOUS EXAMINEZ L’ENTREPRISE EN CE MOMENT, VOUS CONSTATEREZ QU’IL EXISTE UNE MULTITUDE DE PRATIQUES. CERTAINES PRATIQUES PEUVENT ÊTRE TRÈS COURANTES, OU IL N’Y A PAS DE PRATIQUE DU TOUT. LE PROBLÈME MAJEUR QUE NOUS CONSTATONS EST QUE LES EMPLOYÉS SONT TRÈS PEU PRÉPARÉS À RETOURNER AU TRAVAIL, VOIRE PAS DU TOUT. PARFOIS, UN EMPLOYÉ RETOURNE AU TRAVAIL UN LUNDI MATIN APRÈS UNE ABSENCE DE 6 MOIS ET PERSONNE N’EST PRÉPARÉ À SON RETOUR. IL S’AGIT D’UN OBSTACLE TRÈS IMPORTANT À UN RETOUR AU TRAVAIL RÉUSSI. COMME VOUS POUVEZ LE VOIR SUR CETTE DIAPOSITIVE, IL EXISTE PLUSIEURS PROBLÈMES, COMME L’AMBIGUÏTÉ AUTOUR DES RÔLES ET DES TÂCHES, LES ATTENTES ÉLEVÉES DU SUPERVISEUR, LE MANQUE DE SUIVI DE LA PART DE CELUI-CI OU LE MANQUE D’ACTION CONCERTÉE. TOUS CES ÉLÉMENTS ONT DES RÉPERCUSSIONS SUR LE RETOUR AU TRAVAIL ET CONTRIBUENT À LA RÉPÉTITION DES FACTEURS CAUSANT L’ABSENCE. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

SI VOUS VOULEZ DÉVELOPPER UNE APPROCHE POUR GÉRER LES SITUATIONS COMPLEXES DANS VOTRE ENTREPRISE, IL EST TRÈS IMPORTANT D’INCORPORER L’APPROCHE À UNE POLITIQUE GLOBALE. CETTE POLITIQUE DOIT ÊTRE CONNUE DE TOUS AU SEIN DE L’ENTREPRISE ET ELLE DOIT ÊTRE COHÉRENTE AVEC LES RESSOURCES DISPONIBLES POUR L’EMPLOYÉ. VOUS CONSTATEREZ QUE L’EMPLOYÉ FERA L’OBJET D’UN SUIVI LORSQU’IL RETOURNERA AU TRAVAIL ET QUE LES RESSOURCES HUMAINES DOIVENT S’OCCUPER DE CE SUIVI. LA COHÉRENCE DE L’APPROCHE EST FONDAMENTALE. AVANT D’ENTAMER UNE APPROCHE, JE CROIS QUE LE PLAN DES COMMUNICATIONS DOIT ÊTRE ÉLABORÉ, CAR LES EMPLOYÉS ET LES SYNDICATS N’ACCEPTERONT PAS TOUJOURS L’APPROCHE. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

JE VEUX VOUS MONTRER L’APPROCHE QUE NOUS AVONS DÉVELOPPÉE. NOUS NOUS SOMMES BASÉS SUR TOUS LES TRAVAUX EFFECTUÉS SUR LE SUJET POUR L’ÉLABORER. CELLE-CI S’APPLIQUE AUX PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES OU TROUBLES MENTAUX COURANTS. NOUS POURRIONS AUSSI L’APPLIQUER À DES PERSONNES SOUFFRANT D’AUTRES TYPES DE PROBLÈMES DE SANTÉ, COMME LE CANCER. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

NOUS PROPOSONS UNE APPROCHE EN SIX ÉTAPES. CHAQUE ÉTAPE EXIGE LA PARTICIPATION D’UN INTERVENANT DIFFÉRENT. LE SYNDICAT PEUT AUSSI ÊTRE APPELÉ À PARTICIPER, TOUT COMME LES COLLÈGUES ET L’EMPLOYÉ LUI­MÊME. NOUS EXPLIQUONS ÉGALEMENT EN QUOI CONSISTENT LES RÔLES DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS.PROCHAINE ÉTAPE, S’IL VOUS PLAÎT.

BIEN. LA PREMIÈRE ÉTAPE EST L’ARRÊT ET LA PÉRIODE DE RÉCUPÉRATION. IL EST TRÈS IMPORTANT QUE LES PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES MENTAUX COMME L’ÉPUISEMENT OU LA DÉPRESSION PRENNENT LE TEMPS DE SE RÉTABLIR. SI CES PERSONNES REÇOIVENT UN APPEL PROVENANT DE LEUR LIEU DE TRAVAIL, ELLES PEUVENT SE SENTIR HARCELÉES. C’EST POURQUOI IL EST IMPORTANT DE LEUR LAISSER LE TEMPS DE SE RÉTABLIR.

SELON LES PERSONNES À QUI NOUS AVONS PARLÉ, UN ÉLÉMENT ESSENTIEL SERAIT LA NOMINATION D’UN COORDONATEUR DE RETOUR AU TRAVAIL. C’EST UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT. CE COORDONATEUR POURRAIT VENIR DE L’INTÉRIEUR OU DE L’EXTÉRIEUR DE L’ENTREPRISE. CE COORDONATEUR SERAIT EN CHARGE DE TOUS LES RETOURS AU TRAVAIL DANS L’ENTREPRISE. TYPIQUEMENT, UNE OU DEUX PERSONNES SONT RESPONSABLES DES RETOURS AU TRAVAIL. POUR LE SYNDICAT ET L’EMPLOYÉ, CETTE PERSONNE SE DOIT D’ÊTRE NEUTRE. ET TOUS LA RECONNAISSENT COMME ÉTANT UNE INTERVENANTE DANS LE PROCESSUS. CE QUE NOUS CONSTATONS DANS LA DOCUMENTATION, C’EST QUE LORSQU’IL Y A UN COORDONATEUR DES RETOURS AU TRAVAIL, CELA FAVORISE LA DISCUSSION ENTRE LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS DU MILIEU DU TRAVAIL.

À LA PREMIÈRE ÉTAPE, LE COORDONATEUR DOIT ENVOYER UNE LETTRE À L’EMPLOYÉ POUR LUI EXPLIQUER LE PROCESSUS, QUEL EST LE PROCESSUS GÉNÉRAL DU RETOUR AU TRAVAIL, LUI DONNER DES RENSEIGNEMENTS DÈS LE DÉBUT DE L’ABSENCE AU TRAVAIL DE L’EMPLOYÉ. L’EMPLOYÉ SAURA À QUOI S’ATTENDRE SI SON ABSENCE SE PROLONGE. NOUS SAVONS QU’IL S’AGIT D’UN ÉLÉMENT IMPORTANT AUSSI PARCE QU’IL Y A TANT DE STRESS DURANT CETTE PÉRIODE QU’IL EST PRÉFÉRABLE QUE L’EMPLOYÉ SOIT INFORMÉ DÈS LE DÉBUT. PROCHAINE ÉTAPE, S’IL VOUS PLAÎT.

LE PREMIER CONTACT AVEC LE TRAVAILLEUR. JE PENSE QU’APRÈS AVOIR ENVOYÉ LA LETTRE À L’EMPLOYÉ, SI CELUI-CI EST TOUJOURS ABSENT DU TRAVAIL LE COORDONATEUR DE RETOUR AU TRAVAIL DOIT L’APPELER POUR S’ASSURER QU’IL COMPREND BIEN LE PROCESSUS ET POUR EXPLIQUER LE RÔLE DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS. LE COORDONATEUR DOIT DIRE À L’EMPLOYÉ QUE LA PROCHAINE ÉTAPE CONSISTE EN UNE RENCONTRE DURANT LAQUELLE ILS DISCUTERONT DU TRAVAIL DE L’EMPLOYÉ ET DE SUJETS CONNEXES. LE COORDONATEUR DOIT S’ENTENDRE AVEC L’EMPLOYÉ QUI SERA SON LIEN DANS LE MILIEU DE TRAVAIL. NOUS SAVONS QU’UN EMPLOYÉ QUI SE SENT EXCLU DE SON MILIEU DE TRAVAIL RISQUE DE NE JAMAIS RETOURNER AU TRAVAIL. LE COORDONATEUR DISCUTERA ENSUITE AVEC L’EMPLOYÉ ET LUI DEMANDERA S’IL AIMERAIT QUE LE SUPERVISEUR L’APPELLE. OU S’IL PRÉFÈRE QU’UN COLLÈGUE OU QUELQU’UN D’AUTRE L’APPELLE ET À QUEL MOMENT. CE PROCESSUS EXIGE QUE L’EMPLOYÉ PARTICIPE À LA PRISE DE DÉCISIONS. C’EST LUI QUI DÉCIDE COMMENT COMMUNIQUER AVEC SON LIEU DE TRAVAIL. NOUS POUVONS ENSUITE CIBLER UNE PERSONNE, QUE CE SOIT LE SUPERVISEUR OU UN COLLÈGUE, QUI COMMUNIQUERA AVEC LUI CHAQUE SEMAINE OU UN MOIS PLUS TARD. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

BIEN. ÉTAPE 3. DURANT L’ABSENCE DE L’EMPLOYÉ, IL EST TRÈS IMPORTANT QUE LE COORDONATEUR LE RENCONTRE EN PERSONNE OU QU’IL LUI TÉLÉPHONE, PEU IMPORTE, AFIN DE LUI EXPLIQUER LA SIGNIFICATION DES LETTRES ET DE VOIR S’IL Y A DES OBSTACLES À SON RETOUR AU TRAVAIL. Y A-T-IL DES OBSTACLES SUR SON LIEU DE TRAVAIL? LES OBSTACLES SONT-ILS À LA MAISON? SONT-ILS LIÉS À SON PROBLÈME DE SANTÉ? LE COORDONATEUR DOIT FAIRE UNE ÉVALUATION DES OBSTACLES. IL DOIT AUSSI AVOIR CETTE MÊME DISCUSSION AVEC LE SUPERVISEUR OU UN ERGOTHÉRAPEUTE OU ERGONOME S’IL Y A LIEU. IL EST IMPORTANT DE DÉTERMINER S’IL SUBSISTE DES FACTEURS DE RISQUE LIÉS À L’EMPLOI, PARTICULIÈREMENT POUR LES PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES OU MENTAUX. PARFOIS, IL EN SUBSISTE PLUSIEURS OU QUELQUES-UNS. PARFOIS IL N’EN SUBSISTE AUCUN. MAIS IL FAUT ÉLIMINER CE FACTEUR DE RISQUE LIÉ À L’EMPLOI POUR QU’À SON RETOUR, L’EMPLOYÉ SE SENTE EN SÉCURITÉ. PROCHAINE DIAPOSITIVE.

L’ÉTAPE 4 EST D’ÉLABORER UN PLAN DE RETOUR AU TRAVAIL EN PRENANT DES MESURES D’ACCOMMODEMENTS. NOUS AVONS DÉJÀ PARLÉ DE L’ACCOMMODEMENT. JE VEUX SEULEMENT SOULIGNER L’IMPORTANCE DE LA PARTICIPATION DE L’EMPLOYÉ AU PROCESSUS. TROP SOUVENT, L’EMPLOYÉ N’A PAS SON MOT À DIRE EN CE QUI CONCERNE LES MESURES D’ADAPTATION. JE CROIS QUE L’ADAPTATION EST UN PROCESSUS DE NÉGOCIATION ENTRE LE SUPERVISEUR, LE CLINICIEN ET LE TRAVAILLEUR. L’ACTION CONCERTÉE EST UN AUTRE FACTEUR ESSENTIEL. NOUS CONSTATONS DANS LES TRAVAUX QU’IL EST IMPORTANT QUE TOUS LES INTERVENANTS QUI PARTICIPENT AU PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL VISENT LE MÊME OBJECTIF. IL PEUT ARRIVER QUE LES INTÉRÊTS DE L’ASSURÉ OU DU SUPERVISEUR DIFFÈRENT, MAIS TOUS DOIVENT VISER LE RETOUR AU TRAVAIL. LE TRAVAILLEUR DOIT SENTIR QUE TOUS LES INTERVENANTS ONT CE MÊME OBJECTIF. VOILÀ, LE MESSAGE À L’EMPLOYÉ DOIT ÊTRE COHÉRENT.PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

NOUS SUGGÉRONS QUE LE COORDONATEUR SOIT RESPONSABLE DE COMMUNIQUER AVEC LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS. IL EST IMPORTANT QUE LES COMMUNICATIONS NE SOIENT ASSURÉES QUE PAR UNE SEULE PERSONNE, CAR PLUSIEURS PERSONNES POURRAIENT VÉHICULER DES MESSAGES DIFFÉRENTS.PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

BIEN. LORS DE L’ÉLABORATION D’UN PLAN DE RETOUR AU TRAVAIL, NOUS DEVONS PRENDRE EN COMPTE LES CAPACITÉS DU TRAVAILLEUR, SA SENSIBILITÉ. IL ARRIVE QUE LES MESURES D’ADAPTATION NE SOIENT PAS RÉALISABLES. LA RÉALISATION EN TERMES DE CHOIX DES TÂCHES ET POUR L’ENTREPRISE ET LA RÉALISATION POUR LE SUPERVISEUR ET LES COLLÈGUES. CE PLAN DOIT ÊTRE CONFORME À L’ENTENTE COLLECTIVE ET LES COLLÈGUES DOIVENT PARTICIPER, CAR IL ARRIVE QUE LORSQU’UN EMPLOYÉ RETOURNE AU TRAVAIL, SES COLLÈGUES RESSENTENT AUSSI DE LA PRESSION. NOUS POUVONS VOIR DANS LE BAS DE LA DIAPOSITIVE QUE LE SUPERVISEUR NE DOIT PAS PRENDRE EN COMPTE LA PRODUCTIVITÉ IMMÉDIATE. CELA REPRÉSENTE UN GROS OBSTACLE LORSQU’UN EMPLOYÉ RETOURNE AU TRAVAIL. IL FAUT ÊTRE TRÈS CLAIR EN CE QUI A TRAIT AUX TÂCHES QUE DOIT EFFECTUER L’EMPLOYÉ ET AUX ACCOMPLISSEMENTS QU’ON ATTEND DE LUI. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

JE VEUX SIMPLEMENT SOULIGNER LE FAIT QU’IL EST TRÈS IMPORTANT DE FAIRE UN SUIVI POUR LES PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES MENTAUX S’IL Y A DES MESURES D’ADAPTATION QUI ONT ÉTÉ PRISES, CAR CELLES-CI PEUVENT CHANGER AVEC LE TEMPS. LE COORDONATEUR DOIT S’ASSURER QUE LES MESURES D’ADAPTATION SONT MISES EN ŒUVRE ET IL DOIT APPUYER LE SUPERVISEUR. CE QUE NOUS APPRENONS DES TRAVAUX, C’EST QUE LE SUPERVISEUR SE SENT SOUVENT SEUL DURANT LE PROCESSUS. IL NE PEUT PAS AVOIR DE DISCUSSION AVEC L’EMPLOYÉ ET A BESOIN D’AIDE. PAR CONSÉQUENT, LE TRAVAILLEUR ET LE COORDONATEUR DE RETOUR AU TRAVAIL DOIVENT APPUYER LE SUPERVISEUR. LE SUPERVISEUR PEUT AUSSI VENIR EN AIDE AUX COLLÈGUES DU TRAVAILLEUR. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

JE VEUX PRÉCISER, À PROPOS DU DERNIER POINT, QUE LE COORDONATEUR DOIT AUSSI COLLABORER AVEC LES REPRÉSENTANTS SYNDICAUX, LE PHYSICIEN ET LE CLINICIEN. IL AGIT EN TANT QUE GESTIONNAIRE DE CAS SUR LE LIEU DE TRAVAIL. NOUS AVONS AUSSI EFFECTUÉ DES RECHERCHES SUR LE PROFIL DU COORDONATEUR. NOUS AVONS DÉCOUVERT QUE LES CONNAISSANCES DU COORDONATEUR SONT MOINS IMPORTANTES QUE SON ATTITUDE ET SA CAPACITÉ À NÉGOCIER. IL AGIT EN QUELQUE SORTE COMME UN GESTIONNAIRE DU RETOUR AU TRAVAIL. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

BIEN. JE VEUX SOULIGNER L’IMPORTANCE DU SUIVI. DANS L’ÉTUDE QUE NOUS AVONS RÉALISÉE, NOUS AVONS CONSTATÉ QUE LE SUIVI S’EFFECTUE HABITUELLEMENT UNE OU DEUX SEMAINES APRÈS LE RETOUR AU TRAVAIL. MAIS IL FAUT COMPRENDRE QUE CE DÉLAI N’EST PAS ASSEZ LONG POUR LES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ ABSENTES PENDANT UN AN. NOUS SUGGÉRONS DE FAIRE UN SUIVI APRÈS UNE SEMAINE, 2 SEMAINES ET 3 SEMAINES DU RETOUR AU TRAVAIL. ENSUITE, NOUS POUVONS FAIRE D’AUTRES SUIVIS, MAIS PEUT-ÊTRE APRÈS UN MOIS ET 3 MOIS. IL FAUT VEILLER À CE QUE LES CAUSES DE L’INCAPACITÉ NE SE RÉPÈTENT PAS. LE SUIVI NE PREND PAS BEAUCOUP DE TEMPS, MAIS IL DOIT ÊTRE FAIT. IL REVIENT AUSSI AU COORDONATEUR DE FAIRE LE SUIVI ET DE S’ASSURER QUE LE SUPERVISEUR FAIT SON SUIVI AUSSI. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

VOICI UN RÉSUMÉ ET LE PROCESSUS EN SIX ÉTAPES. VOICI LES INTERVENANTS. VOUS POUVEZ VOIR QUELS SONT LES RÔLES DE CHAQUE INTERVENANT À CHACUNE DES ÉTAPES. NOUS UTILISONS CETTE IMAGE DANS LES LIEUX DE TRAVAIL ET NOUS DEMANDONS AUX PERSONNES, PAR EXEMPLE, SI ELLES CONVIENNENT QUE LE SYNDICAT PEUT PARTICIPER LORS DE TELLE OU TELLE ÉTAPE. LE SUPERVISEUR PEUT-IL PARTICIPER À CETTE ÉTAPE-CI? VOILÀ COMMENT ON ÉLABORE UNE APPROCHE AU SEIN DE L’ENTREPRISE.

J’AI PARLÉ TRÈS VITE DE L’APPROCHE, MAIS CELLE-CI N’EST PAS TRÈS COMPLEXE. IL FAUT SEULEMENT SUIVRE TOUTES LES ÉTAPES AFIN D’ÉVALUER LES FACTEURS DE RISQUE LIÉS À L’EMPLOI OU LES OBSTACLES LIÉS AU RETOUR AU TRAVAIL. JE VEUX MENTIONNER QU’EN GÉNÉRAL, L’APPROCHE EST LA MÊME POUR LES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES ET MENTAUX, MAIS QUE CERTAINS DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES DOIVENT ÊTRE PRIS EN CONSIDÉRATION EN CE QUI CONCERNE LES TROUBLES MENTAUX. MAIS, DE FAÇON GÉNÉRALE, LES ÉTAPES SONT EXACTEMENT LES MÊMES.

MON TRAVAIL MONTRE AUSSI QUE LE PROCESSUS DU RETOUR AU TRAVAIL AFFECTE LE SUPERVISEUR, LE TRAVAILLEUR ET SES COLLÈGUES. UN EMPLOYÉ QUI EFFECTUE UN RETOUR AU TRAVAIL NE PEUT PAS ACCOMPLIR TOUTES SES TÂCHES. C’EST POURQUOI TOUT LE MONDE DOIT DONNER UN COUP DE MAIN. NOUS ESSAYONS D’APPLIQUER CETTE APPROCHE DANS UNE GRANDE ENTREPRISE ET JE CROIS QUE LA MEILLEURE FAÇON DE PROCÉDER EST D’ADOPTER UNE APPROCHE PARTICIPATIVE. IL FAUT ÉGALEMENT ENTAMER DES DISCUSSIONS AVEC LE REPRÉSENTANT SYNDICAL, LE SUPERVISEUR ET LA DIRECTION LORS DE L’ÉLABORATION DE CETTE APPROCHE. PROCHAINE DIAPOSITIVE, S’IL VOUS PLAÎT.

JE TERMINE LÀ-DESSUS. JE VEUX VOUS DIRE QUE VOUS TROUVEREZ CETTE APPROCHE DANS MON ARTICLE DANS – CET OUVRAGE – CET OUVRAGE EST UNE PUBLICATION. VOUS TROUVEREZ ÉGALEMENT DES RENSEIGNEMENTS SUR MON SITE WEB. MERCI.

**> Joan Turner :**

MERCI, MARIE-JOSÉ. J’OUVRE MAINTENANT LA PÉRIODE DE QUESTIONS POUR NOS PARTICIPANTS. PUIS-JE VOUS DEMANDER DE NOUS EXPLIQUER LA PROCÉDURE?

**> Animateur :**

CERTAINEMENT. MERCI. NOUS ALLONS MAINTENANT PRENDRE LES QUESTIONS DES PARTICIPANTS AU TÉLÉPHONE. SI VOUS AVEZ UNE QUESTION ET QUE VOUS UTILISEZ UN HAUT-PARLEUR, VEUILLEZ LEVER LE COMBINÉ AVANT DE FAIRE VOTRE CHOIX. SI VOUS AVEZ UNE QUESTION, VEUILLEZ COMPOSER ÉTOILE 1 SUR LE CLAVIER DE VOTRE TÉLÉPHONE. VOUS POUVEZ ANNULER VOTRE QUESTION EN TOUT TEMPS EN APPUYANT SUR LE CARRÉ. VEUILLEZ COMPOSER ÉTOILE 1 MAINTENANT SI VOUS AVEZ UNE QUESTION. NOUS LAISSERONS UN COURT MOMENT AUX PARTICIPANTS AFIN QU’ILS ENREGISTRENT LEURS QUESTIONS. MERCI DE VOTRE PATIENCE. NOTRE PREMIÈRE QUESTION VIENT DE SARAH. ALLEZ-Y.

**> Interlocuteur :**

JE N’AI PAS ÉTÉ EN MESURE DE VOIR LES PRÉSENTATIONS. JE ME DEMANDAIS SI ELLES NOUS SERAIENT ENVOYÉES? OU CE QUI SE PASSE À CE SUJET.

**> Joan Turner :**

VOUS ÊTES-VOUS CONNECTÉE PAR WEBEX?

**> Interlocuteur :**

OH OUI, OUI.

**> Joan Turner :**

ET VOUS NE POUVIEZ RIEN VOIR?

**> Interlocuteur :**

NON, RIEN. J’AI VU LES NOMS DE TOUS LES PARTICIPANTS, MAIS AUCUNE DIAPOSITIVE.

**> Joan Turner :**

PAULETTE.

**> Paulette :**

OUI, NOUS SAVONS QUE CERTAINES PERSONNES ONT EU DE LA DIFFICULTÉ À SE CONNECTER, C’EST POURQUOI NOUS AURONS UN LIEN ARCHIVÉ POUR LES PRÉSENTATIONS DANS LES PROCHAINES 24 HEURES. D’ICI DEMAIN, VOUS POURREZ VOIR LA PRÉSENTATION. NOUS AVONS AUSSI DES ENREGISTREMENTS QUE NOUS METTRONS EN LIGNE.

**> Interlocuteur :**

D’ACCORD. MERCI.

**> Animateur :**

MERCI. LA PROCHAINE QUESTION VIENT DE BRENDA EDEL DU SASKATCHEWAN VOICE OF PEOPLE WITH DISABILITIES, OU SVOPD.

**> Interlocuteur :**

JE N’AI VU LES COORDONNÉES DE DEBBIE NULLE PART ET JE ME DEMANDAIS SI ELLE POUVAIT NOUS DONNER CES RENSEIGNEMENTS ET SI ELLE ACCEPTAIT QUE JE LUI ÉCRIVE AFIN DE LUI POSER QUELQUES QUESTIONS.

**> Debbie Pawelczyk :**

CERTAINEMENT. QUAND PAULETTE ENVERRA LES LIENS DES PRÉSENTATIONS, PEUT-ÊTRE QU’ELLE POURRAIT AUSSI VOUS DONNER MES COORDONNÉES. JE SERAIS HEUREUSE DE RÉPONDRE À VOS QUESTIONS.

**> Paulette :**

CERTAINEMENT, JE M’EN OCCUPE. JE L’AI PRIS EN NOTE.

**> Debbie Pawelczyk :**

MERCI.

**> Animateur :**

MERCI. LA PROCHAINE QUESTION EST DE MARIE-JOSÉE TURGEON, DE RADIO-CANADA.

**> Interlocuteur :**

MERCI. MA QUESTION EST POUR MARIE-JOSÉ. C’EST AU SUJET DE L’ÉTAPE 2, LORSQUE NOUS PARLONS DU PREMIER CONTACT AVEC L’EMPLOYÉ. NOTRE PRATIQUE EST DE COMMUNIQUER AVEC L’EMPLOYÉ LE PLUS TÔT POSSIBLE, MAIS CE QUE J’AI REMARQUÉ EST QU’IL SEMBLE QUE CECI EST EN TRAIN DE CHANGER. IL SEMBLE QU’IL FAUT LAISSER L’EMPLOYÉ, NE PAS COMMUNIQUER AVEC L’EMPLOYÉ IMMÉDIATEMENT, ET LEUR DONNER UNE CERTAINE PÉRIODE DE TEMPS. JE ME DEMANDAIS COMMENT NOUS POSITIONNER MAINTENANT, EN TERME D’INTERVENTIONS PRÉCOCES.

**> Marie-José Durand :**

C’EST UNE QUESTION QU’ON ME POSE SOUVENT. POUR CE QUI EST DES TROUBLES MENTAUX, LORSQUE LES PERSONNES SONT INTERPELLÉES DURANT LES DEUX OU TROIS PREMIÈRES SEMAINES, ELLES PEUVENT SE SENTIR HARCELÉES ET CELA PEUT AFFECTER TOUT LE PROCESSUS QUI SUIT. LORSQU’ON PARLE D’UN TROUBLE MENTAL COURANT, TEL QU’UNE DÉPRESSION MAJEURE, IL EST PRÉFÉRABLES DES FOIS D’ATTENDRE ENVIRON UN MOIS, OU CINQ SEMAINES, AVANT DE CONTACTER LA PERSONNE. LORSQU’UNE PERSONNE A UN TROUBLE MUSCULOQUELETTIQUE, CECI N’EST PAS UN PROBLÈME. PAR CONTRE, SI LA PERSONNE A UNE DÉPRESSION MAJEURE ET AVAIT DÉJÀ DES DIFFICULTÉS AU TRAVAIL AVANT, IL EST PRÉFÉRABLE D’ATTENDRE PARCE QUE HABITUELLEMENT, LES PERSONNES PRENNENT DES MÉDICAMENTS ET IL EST PRÉFÉRABLE D’ATTENDRE LA STABILISATION. CEPENDANT, COMME J’AI DIT, VOUS DEVEZ TOUT DE MÊME ENVOYER UNE LETTRE À LA PERSONNE, PRÉSENTANT LES PROCHAINES ÉTAPES. CECI EST UN PREMIER CONTACT IMPORTANT.

**> Interlocuteur :**

AU LIEU D’APPELER L’EMPLOYÉ, VOUS LUI ENVOYEZ UNE LETTRE?

**> Marie-José Durand :**

OUI, VOUS DEVEZ ENVOYER UNE LETTRE À TOUT LE MONDE. DANS LE CAS D’UN TROUBLE MENTAL, IL EST IMPORTANT DE FAIRE CELA DURANT LES DEUX OU TROIS PREMIÈRES SEMAINES, MAIS IL NE FAUT PAS COMMUNIQUER AVEC L’EMPLOYÉ DURANT LES TROIS PREMIÈRES SEMAINES.

**> Interlocuteur :**

D’ACCORD. ET SI L’ABSENCE EST LIÉE AU TRAVAIL. DISONS QUE C’EST PLUTÔT LIÉ À UN PROBLÈME ADMINISTRATIF, UTILISERIEZ-VOUS LE MÊME PROCESSUS?

**> Marie-José Durand :**

OUI, CAR LES PERSONNES SOUFFRANT DE TROUBLES MENTAUX DOIVENT PRENDRE DES MÉDICAMENTS POUR LES AIDER À SE STABILISER ET IL EST TRÈS IMPORTANT DE LEUR LAISSER LE TEMPS DE SE RÉTABLIR. TOUTEFOIS, IL FAUT LES APPELER AVANT QU’UN MOIS S’ÉCOULE, MAIS PAS DURANT LES DEUX PREMIÈRES SEMAINES.

**> Interlocuteur :**

D’ACCORD. PARFAIT.

**> Animateur :**

LA QUESTION SUIVANTE VIENT DE TRACEY ODELL DE LA PROVINCE DE L’ONTARIO. ALLEZ-Y.

**> Interlocuteur :**

MERCI. JE ME DEMANDAIS SI, POUR CERTAINES DES PRATIQUES EXEMPLAIRES QUE VOUS AVEZ VUES OU QUE VOUS AVEZ DÉVELOPPÉES, EST-CE QUE CERTAINES ENTREPRISES UTILISAIENT UN FONDS CENTRAL RÉSERVÉ AUX MESURES D’ADAPTATION POUR SOUTENIR LES EMPLOYÉS.

**> Debbie Pawelczyk :**

C’EST DEBBIE ET JE VAIS RÉPONDRE À VOTRE QUESTION. J’AI MENTIONNÉ AU COURS DE MA PRÉSENTATION QUE NOUS AVONS UN FONDS CENTRAL DANS LES ÉCHELONS SUPÉRIEURS, AUX RESSOURCES HUMAINES, JE CROIS, QUI SERT À PAYER TOUTES LES DÉPENSES LIÉES À L’ÉVALUATION DES MESURES D’ADAPTATION. NOUS AVONS AUSSI UN FONDS CENTRAL RÉSERVÉ AUX TECHNOLOGIES D’ADAPTATION DONT S’OCCUPE NOTRE ÉQUIPE RESPONSABLE DE LA TECHNOLOGIE D’ADAPTATION.

LES AUTRES DÉPENSES DE L’ENTREPRISE S’EFFECTUENT EN ARRIÈRE­SCÈNE, SI ON VEUT. LA RBC A L’OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES, DONC NOUS N’AVONS PAS LE CHOIX. NOUS DEVONS NOUS ASSURER QUE LES DÉPENSES SONT PAYÉES, MAIS QUE L’ENTREPRISE N’EN SOUFFRE PAS. LES DÉPENSES LIÉES À L’ADAPTATION QUE DOIT PAYER LA RBC NE PEUVENT PAS ÊTRE PRÉVUES, DONC L’ENTREPRISE NE PEUT PAS ÊTRE PÉNALISÉE LORSQU’ELLE FAIT RAPPORT DE SES DÉPENSES ANNUELLES. J’ESPÈRE QUE CELA VOUS AIDE.

* **Maureen Haan :**

JE RECONNAIS AUSSI QUE LES ENTREPRISES DE MOYENNE ET DE PETITE TAILLE N’ONT PAS DE FONDS CENTRAL POUR LES MESURES D’ADAPTATION. LES GRANDES ENTREPRISES PROACTIVES AVEC LESQUELLES NOUS TRAVAILLONS, COMME LA RBC, POSSÈDENT LEUR PROPRE FONDS CENTRAL.

**> Animateur :**

MERCI. UNE FOIS DE PLUS, VEUILLEZ COMPOSER ÉTOILE 1 MAINTENANT SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS OU DES COMMENTAIRES. LA QUESTION SUIVANTE EST POSÉE PAR STEVEN TIMMS DE SODEXO. ALLEZ-Y.

**> Interlocuteur :**

BONJOUR, MA QUESTION EST POUR MAUREEN. SELON VOTRE EXPÉRIENCE, EXISTE-T-IL DES PRATIQUES EXEMPLAIRES AU SEIN DES ENTREPRISES QUI VISENT À AUGMENTER LES POSSIBILITÉS POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ET À ACCROÎTRE CETTE PARTIE DE LA MAIN D’ŒUVRE?

**> Maureen Haan :**

JE CROIS QU’IL EXISTE UNE MULTITUDE DE PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR LES EMPLOYEURS EN CE MOMENT. JE CROIS QUE CEUX QUI COMPRENNENT VRAIMENT L’ARGUMENTAIRE DE L’EMBAUCHE DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS SONT DES ESPRITS « AVANT­GARDISTES ». NOUS AVONS PARLÉ PLUS TÔT DE LA PÉNURIE DE MAIN­D’ŒUVRE QUE NOUS ALLONS VIVRE BIENTÔT. IL EST DONC TRÈS IMPORTANT DE SAVOIR PRÉVOIR.

JE COMPRENDS AUSSI QUE LA PLUPART DES EMPLOYEURS AVEC LESQUELS NOUS TRAVAILLONS ET QUI N’ONT JAMAIS EMBAUCHÉ DE PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS NE L’ONT PAS FAIT PARCE QU’ILS NE VOULAIENT PAS EMBAUCHER UNE PERSONNE AYANT DES INCAPACITÉS, MAIS PARCE QU’ILS N’Y ONT TOUT SIMPLEMENT PAS PENSÉ. DONC, EN CE QUI CONCERNE LES PRATIQUES EXEMPLAIRES, JE SAIS QUE SODEXO EST EN HAUT DE LA LISTE DES ENTREPRISES AVEC LESQUELLES NOUS TRAVAILLONS ET QUI MONTRENT L’EXEMPLE EN MATIÈRE DE PRATIQUES EXEMPLAIRES.

MAIS JE CROIS QU’IL FAUT ABSOLUMENT FAIRE PART DE CES PRATIQUES EXEMPLAIRES DE HAUT NIVEAU QU’ONT ADOPTÉES LES GRANDES ENTREPRISES ET ENCOURAGER LES ENTREPRISES FAMILIALES OU LES ENTREPRISES DE PETITE ET DE MOYENNE TAILLE À LES UTILISER. JE NE SAIS PAS SI J’AI RÉPONDU À VOTRE QUESTION.

**> Interlocuteur :**

NON, ET C’EST POURQUOI IL EST SI DIFFICILE POUR NOUS EN TANT QU’ENTREPRISE UN PEU PLUS GRANDE ET NOUS AVONS EN QUELQUE SORTE DES “REGROUPEMENTS D’EXCELLENCE” ET AUSSI DES PROVISIONS SPÉCIFIQUES QUI FONT UN TRAVAIL EXTRORDINAIRE DANS LE DOMAINE. MAIS IL PEUT ÊTRE DIFFICILE DE TRANSMETTRE CETTE EXCELLENCE, OU UNE PARTIE À D’AUTRES. MERCI POUR VOS COMMENTAIRES. LES EXEMPLES DE CAS SONT TOUJOURS TRÈS PERTINENTS ET UTILES ET JE LES APPRÉCIE.

**> Maureen Haan :**

EXCELLENT, MERCI.

**> Animateur :**

MERCI. ENCORE UNE FOIS, COMPOSER ÉTOILE 1 MAINTENANT SI VOUS AVEZ UNE QUESTION. LA PROCHAINE QUESTION VIENT DE PAM LAHEY DE LA MCMASTER UNIVERSITY. ALLEZ-Y.

**> Interlocuteur :**

OUI, BONJOUR, MERCI. JE N’AI PAS EU ACCÈS NON PLUS AU WEBINAIRE, MAIS J’AI ÉCOUTÉ LA TÉLÉCONFÉRENCE. MA QUESTION S’ADRESSE À TOUTES. UNE DES CONFÉRENCIÈRES, MAUREEN, PLUS PRÉCISÉEMENT, A MENTIONNÉ DES MESURES D’ADAPTATION COMME, PAR EXEMPLE, SI L’ON TRAVAILLE DANS UNE STATION-ESSENCE, ON DOIT S’ASSURER QUE LA CLOCHE EST ASSEZ FORTE POUR QUE LA PERSONNE RÉAGISSE.

JE ME DEMANDE SI VOUS AVEZ DES EXEMPLES D’ADAPTATION POUR DES PERSONNES OCCUPANT DES EMPLOIS DE PROFESSIONNELS. DE QUOI AURAIENT L’AIR LES MESURES D’ADAPTATION POUR CES PERSONNES QUI SOUFFRENT DE TROUBLES MENTAUX?

**> Maureen Haan :**

BONJOUR PAM, C’EST UNE EXCELLENTE QUESTION ET NOUS AVONS UN LARGE ÉVENTAIL DE CLIENTS AU CCRT. NOUS AVONS DE JEUNES CLIENTS QUI N’ONT JAMAIS TRAVAILLÉ ET QUI VIVENT LEUR PREMIÈRE EXPÉRIENCE DE TRAVAIL. NOUS AVONS AUSSI UN PROGRAMME QUI VISE LES PROFESSIONNELS AYANT UNE INCAPACITÉ. JE VOUS DIRAIS QUE LA PLUPART D’ENTRE EUX NE DIVULGUENT PAS LEUR INCAPACITÉ. ILS PRENNENT DONC EUX­MÊMES DES MESURES D’ADAPTATION. L’ADAPTATION EN EST UNE AUTO-ADAPTATION ET ELLE PEUT ASSURÉMENT AJOUTER DU STRESS AU PROFESSIONNEL, MAIS C’EST-CE QUE L’ON TROUVE AU CCRT.

JE SUIS DÉSOLÉE DE NE PAS POUVOIR VOUS DONNER PLUS DE RENSEIGNEMENTS À CE SUJET. MAIS C’EST VRAIMENT – LORSQU’ON TRAVAILLE AVEC DES PROFESSIONNELS, CE QU’IL Y A DE PARTICULIER AVEC LEURS MESURES D’ADAPTATION, C’EST QU’ELLES VIENNENT DE L’EXTÉRIEUR DU TRAVAIL. NOUS VOULONS SOUTENIR LES PROFESSIONNELS AFIN QU’ILS COMPRENNENT MIEUX LEURS BESOINS EN MATIÈRE D’ADAPTATION.

**> Interlocuteur :**

D’ACCORD. MERCI. VOUS AVEZ EN FAIT MIS LE DOIGT SUR CE QUE JE CROIS ÊTRE LE PROBLÈME MAIS JE N’AI PAS DE PREUVES POUR SUPPORTER MON HYPOTHÈSE. JE CROIS QUE LES PERSONNES OCCUPANT DES POSTES SUPÉRIEURS FONT FACE À DAVANTAGE DE STIGMATISATION CONCERNANT LA MALADIE MENTALE.JE NE SAIS PAS SI MON HYPOTHÈSE EST FONDÉE, MAIS C’EST-CE QUE JE CROIS. JE CROIS QUE VOS CONCLUSIONS SUPPORTENT MON HYPOTHÈSE AUSSI.

**> Maureen Haan :**

PAM, JE VOUS INVITE À EFFECTUER UNE PETITE ÉTUDE DE CAS DANS NOTRE PROGRAMME.

**> Debbie Pawelczyk**:

BONJOUR, PAM, C’EST DEBBIE. À LA RBC, NOUS AVONS EU PLUSIEURS DISCUSSIONS AU NIVEAU DE LA HAUTE DIRECTION ET DES CADRES SUPÉRIEURS DE L’ENTREPRISE. CERTAINS DE NOS DIRIGEANTS SE SONT PORTÉS VOLONTAIRES ET ONT COMMUNIQUÉ AVEC LES EMPLOYÉS AU COURS DE DIVERS ÉVÉNEMENTS DURANT L’ANNÉE, PAR EXEMPLE LORS DE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS, EN DÉCEMBRE, ET DURANT LA SEMAINE NATIONALE DE LA SANTÉ MENTALE, UN PEU PLUS TÔT. ILS ONT DIVULGUÉ PUBLIQUEMENT AUX EMPLOYÉS QU’ILS AVAIENT EUX-MÊMES SOUFFERT DE TROUBLES MENTAUX, QUE CE SOIT L’ANXIÉTÉ, LA DÉPRESSION OU UN AUTRE TROUBLE. DEPUIS QU’ILS EN ONT PARLÉ, NOUS REMARQUONS QUE DAVANTAGE DE PERSONNES COMPRENNENT QU’IL N’Y A PAS DE DANGER ET QU’ELLES PEUVENT PARLER DE LEUR INCAPACITÉ, MAIS SEULEMENT DANS CERTAINES CIRCONSTANCES. IL REVIENT À CES DIRIGEANTS DE SE MANIFESTER. POUR CELA, ILS DOIVENT ÊTRE À L’AISE AVEC LEUR ENTOURAGE.

**> Animateur :**

MERCI. IL N’Y A PAS D’AUTRES QUESTIONS EN CE MOMENT. JE LAISSE LA PAROLE À MME TURNER.

**> Joan Turner :**

MERCI. AU NOM D’EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA, ET D’ENTREPRISES CANADIENNES SENSEABILITY J’AIMERAIS REMERCIER NOS TROIS CONFÉRENCIÈRES D’AUJOURD’HUI, DEBBIE, MAUREEN ET MARIE-JOSÉE, POUR AVOIR PARTAGÉ LEURS CONNAISSANCES ET LEUR EXPÉRIENCE AVEC NOUS. ET POUR LES PARTICIPANTS, J’ESPÈRE QUE VOUS AVEZ TROUVÉ LA SÉANCE INSTRUCTIVE ET UTILE.

LE PROCHAIN WEBINAIRE EST LA SEMAINE PROCHAINE, LE JEUDI 25 FÉVRIER À 13H30 HEURE NORMALE DE L’EST. LE SUJET SERA : « « LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL EST COÛTEUSE : MYTHE OU RÉALITÉ? ». NOS DEUX PRÉSENTATEURS SERONT GARY BIRCH, LE DIRECEUR GÉNÉRAL DE LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE, ET EMILE TOMPA QUI EST UNE SCIENTIFIQUE PRINCIPALE À LA INSTITUTE FOR WORK AND HEALTH ET LE CO-DIRECTEUR DU CENTRE DE RECHERCHE SUR LES POLITIQUES EN MATIÈRE D’INVALIDITÉ PROFESSIONNELLE.

J’ESPÈRE QUE VOUS PARTICIPEREZ. ET MERCI DE VOTRE PARTICIPATION AUJOURD’HUI.

**> Animateur :**

MERCI. PRENEZ NOTE QU’UNE ARCHIVE DE CETTE SÉANCE WEBEX SERA CRÉÉE POUR LES PARTICPANTS 24 HEURES APRÈS LA FIN DE LA SÉANCE. LA CONFÉRENCE EST MAINTENANT TERMINÉE. VEUILLEZ DÉCONNECTER VOS LIGNES MAINTENANT. ET MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION.