**Histoires inspirantes d'entreprises inclusives[[1]](#footnote-1)**

De plus en plus, grâce aux pratiques exemplaires, il y a de moins en moins de barrières et de mythes au sujet des personnes handicapées en milieu de travail. Nos consultations auprès des employeurs ont permis de faire ressortir de nombreux cas de manifestation de la pensée innovatrice, de solutions ingénieuses et d'une véritable reconnaissance de la valeur de l'inclusion. Il s'agit de cas véridiques issus de petites et de grandes entreprises canadiennes œuvrant dans diverses industries. Ils portent sur des employés affectés de divers handicaps. Voici quelques-uns de ces cas :

**Une petite entreprise spécialisée dans la technologie**

Une entreprise primée spécialisée dans la technologie a pour tâche de concevoir, de développer et d'assurer le soutien de réseaux informatiques. Chef de file dans le domaine de l'innovation, cette société reconnaît que le talent se présente sous diverses formes et capacités.

Il y a deux ans, ladite entreprise créa un produit qu'elle commercialisa par des moyens virtuels en confiant la tâche à un employé souffrant d'un handicap moteur; cette personne se servait d'une baguette buccale pour opérer un ordinateur. Le nouveau produit fut accueilli avec enthousiasme par les critiques qui n'étaient pas au courant de l'état de celui qui le leur avait fait connaître et on leur a demanda s'ils aimeraient le rencontrer. Quelle ne fut pas leur surprise de découvrir qu'il s'agissait d'un quadriplégique.

Face à la réponse du public et au succès que connut le produit, l'engagement de l'entreprise envers la cause d'une pleine inclusion se galvanisa.

**Une grande coopérative de services financiers**

Le modèle d'affaires d'une certaine coopérative de services financiers canadienne accorde une grande importance à la culture inclusive et sa stratégie cible les populations en manque de services. En constatant qu'une sous-représentation des personnes handicapées parmi ses effectifs allait à l'encontre de ses valeurs et de ses intérêts commerciaux, le Conseil se donna comme objectif de changer les choses. Ainsi, l'entreprise mit en œuvre une formation et des mesures de sensibilisation; elle effectua une évaluation de l'accessibilité du lieu de travail et recueillit des paramètres. Bientôt, on délégua des personnes pour participer à des salons de l'emploi ciblés et on se mit à souligner la Journée internationale des personnes handicapées.

En collaboration avec des distributeurs de logiciels, les gestionnaires des ressources humaines de la coopérative ont fait en sorte que leur technologie d'application soit entièrement accessible. Maintenant, les personnes handicapées n'ont qu'à effectuer une simple sélection en ligne pour demander qu'on les contacte en vue de discuter de leurs besoins d'adaptation particuliers. Le système retrace rapidement les gens indiquant qu'ils ont un handicap pour prévoir une entrevue. Lorsqu'elle est gérée à partir du haut de l'échelle, la situation est sans équivoque : Le Conseil se porte garant du suivi et la continuité.

**Un hôtel de luxe et un restaurant**

Un hôtel de luxe d'une province de l'Est exploitant un restaurant gastronomique emploie environ 160 personnes. Cet organisme intégré à sa collectivité emploie des personnes handicapées à diverses fins depuis la majeure partie de ses 30 ans d'existence et s'adresse souvent à des partenaires communautaires pour trouver de nouveaux talents.

L'hôtel a mis au point un certain nombre de moyens simples et ingénieux pour aider ses clients et les employés à tirer profit d'une collaboration avec les membres du personnel souffrant d'un handicap. Par exemple, on place une note dans la chambre à l'intention des clients pour leur signaler que la personne chargée du ménage est sourde, et on les invite à s'adresser à la réception si elles ont besoin d'aide pour communiquer avec le ou la préposé(e) en question.

Les membres du personnel de l'hôtel sont également mis à contribution. Ainsi, dans la buanderie, on s'assure que les modifications apportées à l'équipement et à la disposition des lieux conviennent à un collègue souffrant d'une déficience visuelle qui garde son chien-guide dans une pièce adjacente à part pour le faire boire et lui permettre de se reposer dans le panier lui servant de lit.

La direction de l'hôtel est d'avis que la forte implication du personnel découle d'un effectif diversifié; car, les gens ont un souci authentique de leur pair. Par ailleurs, la clientèle de l'hôtel réagit toujours positivement face à un effectif diversifié, comme on peut le constater d'après l'importante part de marché qu'elle occupe par rapport aux autres.

**Une organisation sportive de la LNH**

L'équipe des événements spéciaux d'une équipe canadienne de la LNH fit l'embauche d'un certain nombre de personnes souffrant de troubles mentaux ou d'un handicap physique. Force est de constater que depuis leur intégration à l'organisation, on constate une réduction marquée dans le roulement de l'effectif de 250 personnes; par ailleurs, les superviseurs font preuve d'une connaissance accrue en matière d'invalidité.

Parmi les avantages constatés, mentionnons également un soutien accru de la part des détenteurs de billets utilisant eux-mêmes un fauteuil roulant, puisque ces derniers sont maintenant escortés vers des emplacements permettant une vue optimale par des préposés en fauteuil roulant. Le soutien apporté par le partenaire communautaire de l'équipe constitue la pierre angulaire du succès remporté.

**Un cabinet de services professionnels (faisant partie des Quatre Grands)**

Après avoir été reçu en entrevue par un cabinet de services professionnels, un aspirant comptable agréé souffrant d'une déficience visuelle se joignit à la firme en tant qu'étudiant stagiaire, accompagné de son chien-guide. Son travail consistait à préparer des déclarations de revenus américaines à l'aide du logiciel de préparation de déclarations d'impôt utilisé par cette firme. On allait devoir modifier ledit logiciel pour qu'il puisse fonctionner avec le système JAWS. (Ce système est un programme tournant sous Windows qui convertit du texte électronique en langage parlé.)

Le cabinet consulta la description de travail de l'étudiant et se rendit compte qu'il serait possible de réduire les frais d'adaptation en modifiant uniquement les parties du logiciel servant à l'essentiel de ses fonctions. Ainsi, en appliquant la « règle des 80/20 », le cabinet lui permit d'acquérir l'expérience nécessaire de façon rentable.

Grâce à cette simple adaptation du milieu de travail, l'étudiant put obtenir son titre de comptable agréé. « Nul doute que j'allais devoir suivre une courbe d’apprentissage et que le cabinet devrait en faire autant », admet-il, « Mais tout le monde mit la main à la pâte et se concentra sur les solutions possibles. »

« Mon cas prouve que l'embauche d'une personne souffrant d'un handicap ne tient pas du tout de l'impossible comme certains pourraient le penser. Il peut y avoir des obstacles à surmonter; mais on peut toujours trouver des solutions. » Et il ajoute « qu'il suffit d'être patient pour que les gens trouvent des solutions ». Pour ce faire, tous doivent conserver une attitude positive et productive. »

**Un cabinet d'avocats de taille moyenne**

Un cabinet d'avocats du sud-ouest de l'Ontario embaucha une personne atteinte de déficience intellectuelle et lui confia des fonctions administratives et de bureau. Ce poste fut créé à partir de diverses tâches assurées par d'autres employés, mais qui ne faisait pas partie intégrante de leur description de poste. En d'autres mots, ce sont des assistants juridiques hautement rémunérés qui assuraient ces tâches jusque là, telles que de simples tâches de bureau (dont le classement, l'envoi de télécopies, la préparation des salles de réunion et l'accueil des clients). Ainsi donc, on retira ces tâches des responsabilités de l'assistant pour en faire un emploi à temps plein.

Quatre ans après la création du poste, un examen effectué par une firme de l'extérieur détermina que ce nouveau poste avait permis à l'entreprise d'épargner l'équivalent de 2,5 postes d'assistants juridiques. Les employés pouvaient mieux se concentrer sur leur propre travail (pour lequel ils avaient été formés), sans être distraits par ces autres tâches qui, malgré leur importance, pouvaient être prises en charge par l'employé handicapé.

**Une grande banque canadienne**

La gestionnaire de l'une des grandes banques du Canada fut confrontée à un nouveau défi en matière d'invalidité. Un employé bipolaire ne répondait pas aux normes de rendement, et ce, malgré une formation intense et une gestion serrée de son rendement. Comment allait-elle donc pouvoir trouver un moyen d'améliorer le rendement dudit employé et ne pas le perdre?

Comme elle était au courant de l'existence d'un groupe de ressources pour employés handicapés, elle demanda de l'aide. C'est alors qu'un autre employé souffrant de bipolarité se manifesta et proposa non seulement d'échanger avec la personne visée, mais aussi d'agir en tant que mentor auprès de lui. L'employé nota que les principales tâches de l'emploi ne convenaient pas à une personne souffrant d'un trouble bipolaire; en d'autres mots, l'employé courrait inéluctablement vers l'échec. Ensemble, ils identifièrent un autre emploi au sein de l'organisme, comportant des tâches mieux adaptées à quelqu'un souffrant d'un trouble bipolaire. L'employé fut muté à ce nouvel emploi et ses problèmes de rendement furent immédiatement chose du passé.

**Un cabinet d'avocats sur Bay Street**

Lorsque l'un des principaux cabinets d'avocats du Canada entreprit de réorganiser ses installations, on mit l'accent sur une conception inclusive par suite d'une culture d'entreprise axée sur la diversité. Les dirigeants de ce cabinet d'avocats étaient bien conscients que cette approche serait non seulement profitable pour leurs clients, mais aussi pour tous les membres de l'organisation. En tenant compte à la fois de leurs employés talentueux et de leurs clients, ils se disaient qu'il suffisait de construire en ce sens pour que le tout soit un succès. Et selon eux, ils y sont parvenus.

Le partenaire de gestion organisa un comité de direction pour rencontrer la spécialiste en aménagement de bureau. Pour commencer, ils examinèrent la gamme de handicaps possibles, ce qui suscita des questions et fit ressortir des détails dont la spécialiste n'avait pas eu à tenir compte lors de ses échanges avec les clients des autres services professionnels. Par exemple : Peut-on faire quelque chose pour la hauteur de la table de travail? Les thermostats sont-ils accessibles? Les sources de lumière naturelle sont-elles suffisantes et adéquates pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale?

Cette approche proactive s'est répandue dans d'autres secteurs du cabinet d'avocats. Lors d'une embauche, les préposés aux ressources humaines demandent maintenant à tous les nouveaux employés ce dont ils ont besoin pour mieux performer dans l'entreprise. Il s'agit pourtant d'une question toute simple, mais qui fait place au dialogue et élimine les difficultés de communication tout en engendrant des solutions innovantes.

1. Tiré du document intitulé « Rethinking Disability in the Private Sector: Report from the Panel on Labour Market Opportunities for Persons with Disabilities, par le Dr Gary Birch, Kenneth Fredeen, Kathy Martin et Mark Wafer. (2013). [↑](#footnote-ref-1)