**FORUM WEBEX**

**« LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL EST COÛTEUSE : MYTHE OU RÉALITÉ? »**

**JEUDI, LE 25 FÉVRIER 2016**

**> Animateur :**

BON APRÈS-MIDI MESDAMES ET MESSIEURS, ET BIENVENUE AU FORUM « LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL EST COÛTEUSE : MYTHE OU RÉALITÉ? ».

CE FORUM EST LE DEUXIÈME 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, LA DIRECTRICE GÉNÉRALE D’ENTREPRISES CANADIENNES SENSEABILITY. VOUS POUVEZ Y ALLER, MADAME TURNER.

**> Joan Turner:**

BONJOUR À TOUS ET BIENVENUE À NOTRE DEUXIÈME SÉMINAIRE DANS LE CADRE DE LA SÉRIE SUR LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL. AVANT DE COMMENCER, JE CROIS COMPRENDRE QUE CERTAINS D’ENTRE VOUS QUI ONT ASSISTÉ AU FORUM LA SEMAINE DERNIÈRE ONT ÉPROUVÉ DES PROBLÈMES TECHNIQUES. JE TIENS À M’ASSURER QUE VOUS AVEZ TOUS LA POSSIBILITÉ DE VOUS JOINDRE À NOUS AUJOURD’HUI.

LE FORUM WEBEX EST DIVISÉ EN DEUX VOLETS. POUR ÉCOUTER LA SÉANCE, VOUS DEVEZ COMPOSER LE NUMÉRO DE LA TÉLÉCONFÉRENCE 1‑877‑413‑4813, SUIVI DU CODE D’IDENTIFICATION DE LA SÉANCE, SOIT 3231818. POUR VOIR LA PRÉSENTATION DE DIAPOSITIVES, VOUS DEVEZ CLIQUER SUR LE LIEN WEBEX FIGURANT DANS L’INVITATION QUE VOUS AVEZ REÇUE PAR COURRIEL. UNE FOIS LA CONNEXION ÉTABLIE, CLIQUEZ SUR LE BOUTON POUR JOINDRE LA SÉANCE ET VOUS POURREZ VOIR LES DIAPOSITIVES PRÉSENTÉES. SI VOUS ÉPROUVEZ DE LA DIFFICULTÉ, VEUILLEZ CONSULTER L’INVITATION QUE VOUS AVEZ REÇUE PAR COURRIEL ET CLIQUER SUR « RÉPONDRE »; UN COURRIEL SERA AINSI ENVOYÉ AUX ORGANISATEURS LEUR DEMANDANT DE L’AIDE.

NOUS AVONS LE PLAISIR DE COMPTER PARMI NOUS AUJOURD’HUI DEUX CONFÉRENCIERS INVITÉS HAUTEMENT COMPÉTENTS, M. EMILE TOMPA ET M. GARY BIRCH. ILS PRÉSENTERONT LEUR POINT DE VUE SUR LA QUESTION SUIVANTE : LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL EST COÛTEUSE : MYTHE OU RÉALITÉ?

LES EMPLOYEURS SOULÈVENT SOUVENT DES PRÉOCCUPATIONS RELATIVEMENT AU COÛT ET À LA COMPLEXITÉ DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ET L’ON CROIT QUE CES MESURES SONT COÛTEUSES. NOUS ÉCOUTERONS LES DEUX CONFÉRENCIERS PENDANT 20 OU 25 MINUTES CHACUN, PUIS UNE PÉRIODE DE QUESTIONS DE 15 MINUTES EST PRÉVUE À LA FIN DE LA SÉANCE ET CE, À L’INTENTION DE TOUS LES PARTICIPANTS.

J’AIMERAIS VOUS PRÉSENTER NOTRE PREMIER CONFÉRENCIER, M. EMILE TOMPA, SCIENTIFIQUE PRINCIPAL À L’INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SANTÉ ET CO-DIRECTEUR DU CENTRE DE RECHERCHE SUR LES POLITIQUES EN MATIÈRE D’INVALIDITÉ PROFESSIONNELLE. IL A ÉGALEMENT ÉTÉ NOMMÉ PROFESSEUR AGRÉGÉ AU SEIN DU DÉPARTEMENT D’ÉCONOMIE DE L’UNIVERSITÉ MCMASTER. AUJOURD’HUI, SA PRÉSENTATION PORTE SUR « LES COÛTS ET LES AVANTAGES DES MESURES D’ADAPTATION POUR LES EMPLOYEURS : QUELLES SONT LES DONNÉES PROBANTES EXISTANTES ET QUELLE SERAIENT LES DONNÉES PROBANTES IDÉALES POUR PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES? ». IL SE PENCHERA SUR CERTAINES DES RECHERCHES ET CERTAINS DES OUVRAGES AXÉS SUR LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL.

VOUS POUVEZ COMMENCER.

**> Emile Tompa:**

MERCI BEAUCOUP.

C’EST UN PLAISIR POUR MOI QUE D’AVOIR L’OCCASION DE VOUS PRÉSENTER CERTAINS DES TRAVAUX QUE MOI‑MÊME ET MES COLLÈGUES DE L’INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TRAVAIL ET LA SANTÉ AVONS ENTREPRIS. IL S’AGIT D’UN EXAMEN EXHAUSTIF DES DONNÉES PROBANTES SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES QUI CONSISTE, EN PARTIE, À EXAMINER LES COÛTS ET LES AVANTAGES DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION. CE N’EST LÀ QU’UN RÉSUMÉ DE HAUT NIVEAU DE CERTAINES DES CONCLUSIONS QUE NOUS AVONS TIRÉES DE LA LITTÉRATURE ÉVALUÉE PAR DES PAIRS ET DE LA LITTÉRATURE GRISE. PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

JE COMMENCERAI PAR RÉSUMER NOS CONCLUSIONS PUIS J’APPROFONDIRAI LA MATIÈRE. LES EMPLOYEURS SOULÈVENT SOUVENT DES PRÉOCCUPATIONS AU SUJET DU COÛT DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR RECRUTER ET MAINTENIR EN POSTE DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS. DE TOUTE ÉVIDENCE, IL S’AGIT DE L’UNE DE LEURS PRÉOCCUPATIONS ET ILS SOUHAITENT EN CONNAÎTRE LE COÛT RÉEL. NOUS VOULIONS DONC SAVOIR CE QUE DIT LA LITTÉRATURE AU SUJET DE CES COÛTS.

NOUS AVONS CONSTATÉ QUE LES DONNÉES PROBANTES TIRÉES DE LA LITTÉRATURE ÉVALUÉE PAR DES PAIRS ET DE LA LITTÉRATURE GRISE DONNENT ESSENTIELLEMENT À PENSER QUE LA CRAINTE RELATIVE AU COÛT ÉLEVÉ N’EST PAS FONDÉE DANS LA PLUPART DES CAS. LES TYPES DE MESURES D’ADAPTATION PRISES POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ÉTAIENT SEMBLABLES À CELLES PRISES POUR LES PERSONNES SANS INCAPACITÉ.

DANS LA LITTÉRATURE, ON SOULIGNE QUE LES EMPLOYEURS, PARFOIS QUALIFIÉS D’ÉLÉMENT DEMANDE (ILS SONT CHARGÉS DE PROCÉDER AU RECRUTEMENT DE PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS) JOUENT UN RÔLE TRÈS IMPORTANT POUR CE QUI EST D’AMÉLIORER CE SECTEUR DAVANTAGE, AFIN DE MIEUX COMPRENDRE LE COÛT DES MESURES D’ADAPTATION ET D’EN RÉALISER LES AVANTAGES ÉGALEMENT.

PLUS PARTICULIÈREMENT, LES EMPLOYEURS CHERCHENT À SE RENSEIGNER SUR LES PRATIQUES EXEMPLAIRES, SUR LA FAÇON DE PRENDRE DES MESURES D’ADAPTATION EFFICACES ET SUR LA FAÇON DE PRENDRE CES MESURES DE MANIÈRE INDIVIDUALISÉE. IL S’AGIT D’UN ÉLÉMENT ESSENTIEL, ET DE MÊME, DANS LA LITTÉRATURE, ON INSISTE SUR LA NÉCESSITÉ DE METTRE EN PLACE DES POLITIQUES INCLUSIVES ET UNE CULTURE QUI FAVORISE L’INCLUSION DE TOUS LES EMPLOYÉS EN MILIEU DE TRAVAIL, DE NE PAS FAIRE DE DISCRIMINATION ET DE NE PAS TRAITER LA QUESTION DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS COMME UNE QUESTION DISTINCTE, CAR, SOUVENT, LES PERSONNES SANS INCAPACITÉ ONT DES BESOINS ET DES BESOINS EN MATIÈRE DE MESURES D’ADAPTATION DONT IL FAUT TENIR COMPTE. PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

PARLONS MAINTENANT DU RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI DANS LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION. LORSQU’IL EST QUESTION DU RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI, IL S’AGIT DES COÛTS ET AUSSI DES AVANTAGES ET CE SONT CES DEUX ÉLÉMENTS DONT IL FAUT TENIR COMPTE AU MOMENT D’ANALYSER CETTE QUESTION. NOUS NE VOULONS PAS METTRE UNIQUEMENT L’ACCENT SUR LES COÛTS, CAR LORSQU’ON INVESTIT DE L’ARGENT DANS LE MILIEU DE TRAVAIL, ON EN TIRE DES AVANTAGES ET CE SONT CES AVANTAGES QU’ON VEUT ÉVALUER ET DONT ON VEUT TENIR COMPTE ÉGALEMENT.

LA PLUPART DES ÉTUDES ÉTAIENT AXÉES UNIQUEMENT SUR LES COÛTS DIRECTS ET NOUS ESTIMONS RÉELLEMENT QU’IL IMPORTE QUE LA DOCUMENTATION ET LES DONNÉES PROBANTES SOULIGNENT L’ÉVENTAIL COMPLET DES COÛTS AINSI QUE LES AVANTAGES. JE DONNERAI QUELQUES DÉFINITIONS ICI POUR AIDER LES GENS QUI NE CONNAISSENT PAS LA TERMINOLOGIE DES COÛTS DIRECTS ET INDIRECTS.

LE TERME « COÛTS DIRECTS » EST UTILISÉ POUR DÉSIGNER LES DÉPENSES ENGAGÉES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES TRAVAILLEURS, NOTAMMENT LES PRODUITS ET SERVICES QUE DOIVENT ACHETER LES EMPLOYEURS SUR LE MARCHÉ POUR PRENDRE LES MESURES D’ADAPTATION QUI S’IMPOSENT. LES COÛTS INDIRECTS SONT CERTAINES DES RESSOURCES UTILISÉES DANS LE CADRE DU PROCESSUS DE PRISE DE MESURES D’ADAPTATION; IL FAUT DONC TENIR COMPTE DU TEMPS CONSACRÉ PAR LE PERSONNEL RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES OU PAR LE SUPERVISEUR OU LE GESTIONNAIRE. IL EST IMPORTANT DE PRENDRE CES FACTEURS EN CONSIDÉRATION ÉGALEMENT.

POUR CE QUI EST DES AVANTAGES, LES AVANTAGES DIRECTS SONT CEUX ASSOCIÉS À LA PRODUCTIVITÉ DU TRAVAILLEUR APRÈS LA PRISE DES MESURES D’ADAPTATION. ON PEUT DONC OBSERVER UN RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI À CET ÉGARD. LES AVANTAGES INDIRECTS SONT LES EFFETS D’ENTRAÎNEMENT; PAR EXEMPLE, LES AUTRES TRAVAILLEURS SONT PLUS PRODUCTIFS, L’ÉQUIPE EST PLUS PRODUCTIVE ET LE MORAL EST MEILLEUR. POUR INSISTER SUR CE POINT, IL EST IMPORTANT DE TENIR COMPTE DES COÛTS LIÉS À LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR LES TRAVAILLEURS AYANT DES INCAPACITÉS DANS LE CONTEXTE GÉNÉRAL DES MESURES PRISES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS LES EMPLOYÉS.

CERTAINES DES DONNÉES PROBANTES DONT NOUS AVONS PRIS CONNAISSANCE PROVIENNENT DU SITE WEB D’UN SERVICE QUE CONSULTENT UN GRAND NOMBRE DE PERSONNES POUR CONNAÎTRE LE COÛT DES MESURES D’ADAPTATION. IL S’AGIT DU JOB ACCOMMODATION NETWORK, OU JAN, ET LES RESPONSABLES ONT RECUEILLI DES DONNÉES AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2004 À 2015. EN FAIT, ILS ONT INTERROGÉ PLUS DE 2 000 EMPLOYEURS POUR TENTER DE COMPRENDRE LE COÛT DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION. L’ÉCHANTILLON COMPREND DIVERS SECTEURS INDUSTRIELS ET DES EMPLOYEURS DE TAILLE DIFFÉRENTE; LES CONCLUSIONS SONT DONC LARGEMENT GÉNÉRALISABLES.

LA PRINCIPALE CONCLUSION QU’ILS ONT TIRÉE EST QUE LES AVANTAGES POUR LES EMPLOYEURS DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL DÉPASSENT DE BEAUCOUP LES COÛTS DANS LA PLUPART DES CAS. LE MAINTIEN EN POSTE D’UN EMPLOYÉ PRÉCIEUX, L’AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DU MORAL, LA RÉDUCTION DES COÛTS D’INDEMNISATION DES ACCIDENTÉS DU TRAVAIL ET DE LA FORMATION, AINSI QUE L’AMÉLIORATION DE LA DIVERSITÉ FIGURAIENT AU NOMBRE DES AVANTAGES SOUVENT MENTIONNÉS PAR LES EMPLOYEURS. VOILÀ DONC LE GENRE DE CHOSES QUI, SELON LES EMPLOYEURS, CONSTITUENT DES AVANTAGES DE L’INVESTISSEMENT DANS LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION.

AU TOTAL, 58% DES MESURES D’ADAPTATION N’AVAIENT AUCUN COÛT DIRECT ET 42% AVAIENT EN MOYENNE UN COÛT DIRECT PONCTUEL DE 500 $. CERTAINES PERSONNES REMETTENT EN QUESTION LE MONTANT DE 500 $, CE QUI SEMBLE FAIBLE. JE CROIS QU’IL S’AGIT D’UN MONTANT ÉTABLI DE FAÇON GÉNÉRALE. DANS BIEN DES CAS, LES COÛTS ASSOCIÉS AUX MESURES D’ADAPTATION NE SONT PAS TRÈS ÉLEVÉS, CAR IL EST QUESTION D’UN HORAIRE SOUPLE ET D’AUTRES MESURES DU GENRE; CE SONT DONC DES COÛTS INDIRECTS.

NOUS VOULONS ÉGALEMENT TENIR COMPTE DES AVANTAGES DIRECTS ET INDIRECTS. VOICI CERTAINES DES RÉPONSES DES EMPLOYEURS INTERROGÉS. AU TOTAL, 90% D’ENTRE EUX ONT AFFIRMÉ QU’ILS ACCORDAIENT BEAUCOUP DE VALEUR À LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR MAINTENIR EN POSTE UN EMPLOYÉ PRODUCTIF ET PRÉCIEUX. L’AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ A ÉTÉ MENTIONNÉE PAR 72% DES EMPLOYEURS INTERROGÉS ET 60% DES EMPLOYEURS ONT MENTIONNÉ L’ÉLIMINATION DES COÛTS ASSOCIÉS À LA FORMATION ET À L’EMBAUCHE D’UN NOUVEAU TRAVAILLEUR.

POUR CE QUI EST DES AVANTAGES INDIRECTS, DE NOMBREUX EMPLOYEURS ONT PARLÉ DE L’AMÉLIORATION DES RAPPORTS AVEC LES COLLÈGUES; LE MORAL ET LES COMMUNICATIONS ÉTAIENT DONC MEILLEURS. DE MÊME, 62% ONT MENTIONNÉ LE MORAL ET PLUS DE LA MOITIÉ DES EMPLOYEURS ONT INDIQUÉ L’AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ. CE SONT LÀ DES ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION LORSQU’ON EXAMINE LA SITUATION DANS SON ENSEMBLE, ET IL EST IMPORTANT D’EXAMINER LA SITUATION DES COÛTS DIRECTS ET INDIRECTS DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION DANS SON ENSEMBLE.

VOICI CERTAINS TRAVAUX RÉALISÉS PAR LE GROUPE DE TRAVAIL CANADIEN SUR LE VIH ET LA RÉINSERTION SOCIALE. LE GROUPE A CRÉÉ UNE PETITE BROCHURE SUR L’ANALYSE DE RENTABILISATION RELATIVE AUX MESURES D’ADAPTATION. LE GROUPE A VRAIMENT MIS L’ACCENT SUR LE RECRUTEMENT ET LE MAINTIEN EN POSTE DE PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ ÉPISODIQUE. DANS LE DOCUMENT QUE LE GROUPE A PRÉPARÉ, ON PRÉSENTE QUATRE ÉTUDES DE CAS SUR DIFFÉRENTS SECTEURS AFIN DE TENTER DE COMPRENDRE LA FAÇON DE TRAITER CE GENRE DE QUESTION ET LA SITUATION DES COÛTS ET DES AVANTAGES DANS SON ENSEMBLE. AU BOUT DU COMPTE, DANS LA PLUPART DES CAS, LE RENDEMENT NET DU CAPITAL INVESTI DANS LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ÉTAIT POSITIF ET IMPORTANT.

L’UN DES SCÉNARIOS ÉTAIT UN COMPTABLE FISCALISTE ATTEINT DE SCLÉROSE EN PLAQUES, UN ADJOINT ADMINISTRATIF ATTEINT D’ARTHRITE, UN GESTIONNAIRE ATTEINT DU VIH ET UN AGENT DE SÉCURITÉ ATTEINT D’UN TROUBLE DÉPRESSIF MAJEUR. IL FAUT TENIR COMPTE DE LA DURÉE DES FONCTIONS, CAR PLUS CES PERSONNES TRAVAILLENT DEPUIS LONGTEMPS AU SEIN DE L’ENTREPRISE, PLUS ELLES EN SAVENT AU SUJET DES ACTIVITÉS DE CETTE DERNIÈRE. LE COÛT DU ROULEMENT DU PERSONNEL ÉTAIT L’UN DES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS EXAMINÉS, SOIT LES COÛTS ÉVITÉS EN CE SENS. LE COÛT DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION DANS CES QUATRE CAS ÉTAIT RELATIVEMENT FAIBLE ET L’ON A EXAMINÉ LE RENDEMENT PÉCUNIAIRE. AUCUNE ESTIMATION PÉCUNIAIRE DIRECTE DES AVANTAGES DIRECTS N’A ÉTÉ RÉALISÉE. LES AVANTAGES INDIRECTS NE FONT PAS RÉELLEMENT PARTIE DE CE SCÉNARIO. ILS SONT PLUS COMPLEXES ET DIFFICILES À SAISIR, MAIS IL FAUT DE TOUTE ÉVIDENCE EN TENIR COMPTE LORSQU’IL S’AGIT D’ÉVALUER LE COÛT ET LES AVANTAGES DES MESURES D’ADAPTATION.

VOICI UNE ÉTUDE RÉALISÉE PAR SHUR DANS LE CADRE DE LAQUELLE L’ON A EXAMINÉ CES QUESTIONS DE MANIÈRE GÉNÉRALE. SHUR A EXAMINÉ LA SITUATION DE PLUS 5 000 TRAVAILLEURS ET GESTIONNAIRES AU SEIN DE 8 ENTREPRISES. SHUR RECUEILLE BEAUCOUP DE DONNÉES SUR CETTE QUESTION. DE MÊME, SHUR A ANALYSÉ LES MESURES D’ADAPTATION PRISES POUR LES TRAVAILLEURS AYANT DES INCAPACITÉS ET SANS INCAPACITÉ. IL S’AGIT SELON MOI DE LA NOTION DE L’EXAMEN DE LA SITUATION DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION DANS SON ENSEMBLE POUR L’EFFECTIF EN ENTIER. AINSI, SHUR A EXAMINÉ LES AVANTAGES ET LES COÛTS ORGANISATIONNELS PERÇUS PAR LES DIFFÉRENTS INTERVENANTS, LES AVANTAGES ET LES COÛTS ORGANISATIONNELS, LES TRAVAILLEURS POUR QUI L’ON AVAIT PRIS DES MESURES D’ADAPTATION, DE MÊME QUE LES COLLÈGUES ET LES GESTIONNAIRES DE CES DERNIERS. AINSI, LES TYPES DE DEMANDES SONT SEMBLABLES POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ET SANS INCAPACITÉ. LES GENS CHERCHENT PEUT‑ÊTRE À OBTENIR, ENTRE AUTRES CHOSES, UNE CHAISE PLUS CONFORTABLE. LA DEMANDE LA PLUS COURANTE CONCERNAIT LA MODIFICATION DE L’HORAIRE DE TRAVAIL, DE SORTE QU’IL SOIT PLUS SOUPLE AFIN DE RÉPONDRE À DES BESOINS FAMILIAUX OU PERSONNELS, PAR EXEMPLE.

LA PLUPART DES MESURES D’ADAPTATION N’ENTRAÎNENT QUE DE FAIBLES COÛTS, VOIRE AUCUN. EN FAIT, L’ÉTUDE A RÉVÉLÉ QUE DANS 40% DES CAS, IL N’Y AVAIT AUCUN COÛT, DANS 25% DES CAS, LES COÛTS S’ÉLEVAIENT À MOINS DE 500 $ ET DANS MOINS DE 10% DES CAS, IL S’AGISSAIT D’UN COÛT PONCTUEL DE 5 000 $, ET L’AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ, DU MAINTIEN EN POSTE ET DU MORAL FIGURAIENT AU NOMBRE DES PRINCIPAUX AVANTAGES.

EN RÉSUMÉ, LES RÉSULTATS DE CETTE ÉTUDE SEMBLAIENT CONFORMES AUX DONNÉES PROBANTES ANTÉRIEURES SELON LESQUELLES LA PLUPART DES MESURES D’ADAPTATION SONT PEU COÛTEUSES ET DANS LA MAJORITÉ DES CAS, LES AVANTAGES DÉPASSENT LES COÛTS.

PARMI LES PRINCIPAUX POINTS À RETENIR, IL FAUT PRÉVOIR LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS DANS LE CONTEXTE DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR TOUS LES EMPLOYÉS. LES PRINCIPALES ORGANISATIONS RECONNAISSENT DE PLUS EN PLUS L’IMPORTANCE DE LA PRISE EN COMPTE DES AVANTAGES GÉNÉRALISÉS DES MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL AINSI QUE L’IMPORTANCE DE LA CULTURE DU MILIEU DE TRAVAIL POUR CE QUI EST DE FACILITER LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION AVEC SUCCÈS; LA CULTURE DOIT DONC ÊTRE INCLUSIVE SUR LE PLAN DES BESOINS ET ENCOURAGER LES GENS À SE MANIFESTER LORSQU’ILS ONT BESOIN DE MESURES D’ADAPTATION. DES RECHERCHES SONT NÉCESSAIRES SUR LA FAÇON POUR UNE ORGANISATION D’ÉLABORER ET DE GÉRER UNE STRUCTURE ORGANISATIONNELLE VISANT À FACILITER L’ADOPTION DE PROTOCOLES EN MATIÈRE DE PRISE DE MESURES D’ADAPTATION PAR L’ENSEMBLE DES MINISTÈRES ET DES GESTIONNAIRES; UN GRAND NOMBRE D’ORGANISATIONS DOIVENT AMÉLIORER LEURS CONNAISSANCES À CET ÉGARD DE MANIÈRE À GARANTIR UN PROCESSUS EFFICACE. IL EXISTE DES BESOINS EN MATIÈRE DE FORMATION DES EMPLOYEURS, NOTAMMENT POUR QUE CEUX‑CI SOIENT DE BONS EMPLOYEURS ET PRENNENT DES MESURES D’ADAPTATION EFFICACES, QU’ILS METTENT L’ACCENT SUR L’INCLUSIVITÉ ET QU’ILS SACHENT À QUI S’ADRESSER POUR OBTENIR LES SERVICES DE SOURCES EXTERNES.

VOICI UNE AUTRE ÉTUDE RÉALISÉE PAR SOLOVIEVA EN 2013. ON A ACCORDÉ UNE MOINS GRANDE ATTENTION À L’ÉLÉMENT DEMANDE DANS LA LITTÉRATURE, MÊME SI LES EMPLOYEURS JOUENT DE TOUTE ÉVIDENCE UN RÔLE ESSENTIEL DANS LES RÉSULTATS SUR LE PLAN DE L’EMPLOI DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ET SANS INCAPACITÉ. ON A MIS L’ACCENT SUR LA PARTIE PATRONALE DANS UNE GRANDE MESURE. PLUSIEURS PRÉOCCUPATIONS ET QUESTIONS CRITIQUES SOULEVÉES CONCERNAIENT L’IMPORTANCE DE LA CULTURE ORGANISATIONNELLE, COMME JE L’AI MENTIONNÉ, LA CONNAISSANCE DES PRATIQUES EXEMPLAIRES PAR L’EMPLOYEUR, LES PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AUX LITIGES QUI SONT SOUVENT SANS FONDEMENT, AINSI QUE LES DONNÉES PROBANTES LIÉES AUX COÛTS ET AUX AVANTAGES DES MESURES RAISONNABLES D’ADAPTATION. LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION POUR LES TRAVAILLEURS N’EST PAS TOUJOURS COÛTEUSE. PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

VOICI DONC QUELQUES RECOMMANDATIONS QUI, SELON MOI, RÉSUMENT BIEN LA FAÇON DE PROCÉDER À CET ÉGARD. CES RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ FORMULÉES PAR LE GROUPE DE TRAVAIL CANADIEN SUR LE VIH ET LA RÉINSERTION SOCIALE.

IL FAUT D’ABORD PRENDRE ET COMMUNIQUER LES DÉCISIONS STRATÉGIQUES VISANT À RECRUTER ET À MAINTENIR EN POSTE DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS. IL EST ESSENTIEL DE COMMUNIQUER QUE VOUS ÊTES UN EMPLOYEUR INCLUSIF. ASSUREZ-VOUS D’OBTENIR LE SOUTIEN AU NIVEAU DE LA DIRECTION ET DANS L’ENSEMBLE DE L’ORGANISATION. SI VOUS N’AVEZ PAS LE SOUTIEN NÉCESSAIRE AU NIVEAU DE LA DIRECTION, HABITUELLEMENT, LE PROCESSUS ÉCHOUE. IL FAUT QUE LA DIRECTION Y ACCORDE DE L’IMPORTANCE POUR QUE LES AUTRES SUIVENT SON EXEMPLE.

ÉTABLISSEZ DES BUTS ET DES OBJECTIFS CONFORMÉMENT AUX BESOINS OPÉRATIONNELS ET ÉVALUEZ‑EN LES RÉSULTATS. VOUS VOULEZ MESURER LE RENDEMENT ET VOIR CE QUI FONCTIONNE BIEN ET CE QUI FONCTIONNE MOINS BIEN AFIN DE SAVOIR QUELS SONT LES POINTS À AMÉLIORER OU À MODIFIER.

REMANIEZ LES POLITIQUES ET LES PLANS RELATIFS À LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION ET METTEZ‑LES EN ŒUVRE DE SORTE QUE TOUT LE MONDE PUISSE EN PRENDRE CONNAISSANCE. TOUT AU LONG DU PROCESSUS, DEMANDEZ CONSEIL À DES SPÉCIALISTES. IL S’AGIT D’UNE RECOMMANDATION ESSENTIELLE. LES ORGANISATIONS NE SONT PAS TOUJOURS EN MESURE DE GÉRER TOUTES CES QUESTIONS PAR ELLES‑MÊMES ET DOIVENT DONC SAVOIR À QUI S’ADRESSER LORSQU’ELLES ONT BESOIN DE CONSEILS EXTERNES.

J’AI ÉNUMÉRÉ ICI UN CERTAIN NOMBRE D’ORGANISATIONS AU CANADA QUI OFFRENT DES SERVICES DANS CE DOMAINE. CETTE LISTE N’EST PAS EXHAUSTIVE. MANIFESTEMENT, JE NE POUVAIS PAS INDIQUER TOUTES LES ORGANISATIONS SUR UNE MÊME DIAPOSITIVE, MAIS IL EST IMPORTANT DE SAVOIR À QUI S’ADRESSER LORSQUE NOUS AVONS BESOIN DE SOUTIEN EXTERNE POUR PRENDRE DES MESURES D’ADAPTATION DANS LES RÈGLES DE L’ART. J’AI MIS LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE EN PREMIER SUR LA DIAPOSITIVE, CAR GARY EST LE CONFÉRENCIER SUIVANT. VOUS POURREZ PRENDRE CONNAISSANCE DES ACTIVITÉS DE L’ORGANISME.

SUR CE, J’AI TERMINÉ. MERCI BEAUCOUP DE M’AVOIR ÉCOUTÉ.

**> Joan Turner:**

MERCI. VOTRE EXPOSÉ ÉTAIT INTÉRESSANT.

NOTRE PROCHAIN CONFÉRENCIER EST M. GARY BIRCH, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE. IL EST SPÉCIALISTE DES TECHNOLOGIES D’ASSISTANCE ET DE L’ACCESSIBILITÉ. AUJOURD’HUI, SA PRÉSENTATION S’INTITULE « LE COÛT DE LA TECHNOLOGIE FONCTIONNELLE ET DES INTERVENTIONS ERGONOMIQUES CONNEXES : ÉTUDE DE CAS RÉALISÉE PAR LE SERVICE DES SOLUTION DE LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE».

BIENVENUE, GARY.

**> Gary Birch:**

MERCI, JOAN, ET MERCI À TOUS DE VOTRE PARTICIPATION AUJOURD’HUI. JE SUIS RECONNAISSANT D’AVOIR L’OCCASION DE VOUS DONNER UN APERÇU DES RÉSULTATS DE NOS RECHERCHES ICI À LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE. J’AI DÉCIDÉ DE VOUS PRÉSENTER LE CAS AUQUEL NOUS TRAVAILLONS, EN COLLABORATION AVEC LE SERVICE DES SOLUTIONS, LEQUEL MET L’ACCENT SUR L’ÉLIMINATION DES OBSTACLES EN MILIEU DE TRAVAIL ET LA PRESTATION DE TECHNOLOGIES D’ASSISTANCE. J’AI CONSULTÉ LES DONNÉES DATANT D’AU PLUS UN AN DANS NOTRE BASE DE DONNÉES PUIS J’AI CALCULÉ CERTAINES MOYENNES, QUE JE MONTRERAI PLUS TARD.

LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE PORTE LE NOM DE NEIL SQUIRE QUI ÉTAIT TÉTRAPLÉGIQUE DANS LES ANNÉES 1980. APRÈS SON DÉCÈS EN 1984, CETTE SOCIÉTÉ A ÉTÉ CRÉÉE. DEPUIS PLUS DE 30 ANS, NOUS CRÉONS DES SERVICES VISANT À AIDER LES GENS À SE SERVIR DE LA TECHNOLOGIE À LEUR AVANTAGE ET NOUS AVONS AIDÉ PLUS DE 30 000 PERSONNES JUSQU’À PRÉSENT. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

NOTRE OBJECTIF CONSISTE À AIDER LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS À RÉALISER LEUR PLEIN POTENTIEL DANS LA SOCIÉTÉ ET, SOUVENT, NOUS CONSACRONS BEAUCOUP D’EFFORTS À LES AIDER À DEVENIR PRODUCTIVES ET AUTONOMES, AINSI QU’À MENER UNE CARRIÈRE ÉPANOUISSANTE. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

NOUS SOMMES UN ORGANISME RELATIVEMENT NATIONAL, MAIS NOS BUREAUX SONT QUELQUE PEU DISPERSÉS; ILS SONT SITUÉS EN COLOMBIE‑BRITANNIQUE, EN SASKATCHEWAN, EN ONTARIO ET AU NOUVEAU‑BRUNSWICK, ET NOUS POUVONS OFFRIR DES SERVICES AILLEURS AU PAYS.

VOICI LE SERVICE DES SOLUTIONS ICI EN COLOMBIE‑BRITANNIQUE D’OÙ PROVIENNENT LES DONNÉES QUE J’AI RECUEILLIES. DES ERGOTHÉRAPEUTES, DES ADJOINTS EN TECHNOLOGIES D’ASSISTANCE, DES GENS QUI ONT REÇU UNE FORMATION PARTICULIÈRE PORTANT EXPRESSÉMENT SUR LES TECHNOLOGIES D’ASSISTANCE, ET QUELQUES TECHNICIENS POUR VEILLER À CE QUE TOUT FONCTIONNE BIEN Y TRAVAILLENT.

AU SEIN DU SERVICE DES SOLUTIONS, NOUS MENONS DES CONSULTATIONS AVEC LES EMPLOYEURS ET LES PARTICULIERS. NOUS TENTONS D’ADOPTER UNE APPROCHE TRÈS PRATIQUE. NOUS TENONS VRAIMENT À CE QUE LES GENS NOUS CONSULTENT OU NOUS LES CONSULTONS POUR LEUR OFFRIR DIVERSES OPTIONS DE SORTE QU’ILS AIENT LA POSSIBILITÉ DE METTRE À L’ESSAI CES OPTIONS ET DE S’ASSURER QUE NOUS LEUR PROPOSONS LES MEILLEURES SOLUTIONS. IL S’AGIT D’UN PROCESSUS TRÈS AXÉ SUR LA CLIENTÈLE. AINSI, NOUS SOLLICITONS LA PARTICIPATION DES CLIENTS À LA PRESTATION DE SERVICES D’ÉVALUATION ET LES AIDONS À ÉVALUER L’ÉQUIPEMENT DONT ILS ONT BESOIN.

UN AUTRE ASPECT IMPORTANT DE NOTRE TRAVAIL, QUI EST PARFOIS PLUS IMPORTANT QUE CERTAINES PERSONNES NE LE CROIRAIENT, CONSISTE À VEILLER À CE QUE LA COMMANDE SOIT EXACTE, À OBTENIR LE BON APPAREIL, À INSTALLER L’APPAREIL ET, SURTOUT, À VEILLER À CE QUE LES PERSONNES VISÉES REÇOIVENT UNE FORMATION SUFFISANTE LEUR PERMETTANT D’UTILISER EFFICACEMENT L’APPAREIL CONSTITUANT UNE MESURE D’ADAPTATION. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

CETTE DIAPOSITIVE VISE À NOUS RAPPELER QU’IL S’AGIT D’UN PROCESSUS INDIVIDUALISÉ, ET NON D’UNE SOLUTION UNIQUE. NOUS CONSTATONS QUE CHAQUE PERSONNE DOIT SATISFAIRE SES PROPRES BESOINS, MAIS ÉGALEMENT VOIR À CE QUE SES BESOINS EN MILIEU DE TRAVAIL SOIENT EUX AUSSI SATISFAITS. COMME JE L’AI MENTIONNÉ PRÉCÉDEMMENT, LA PERSONNE AYANT BESOIN DE MESURES D’ADAPTATION DOIT ACCEPTER LES CHANGEMENTS ET LES TECHNOLOGIES DEVANT ÊTRE MIS EN PLACE POUR ELLE. JE ME RÉPÈTE UN PEU, MAIS IL EST IMPORTANT QUE CES PERSONNES REÇOIVENT LA FORMATION ET LE SOUTIEN DONT ILS ONT BESOIN PENDANT UNE COURTE PÉRIODE AFIN DE VEILLER À CE QU’ELLES UTILISENT L’APPAREIL CONSTITUANT UNE MESURE D’ADAPTATION AVEC SUCCÈS.

JE N’ABORDERAI PAS TOUS CES POINTS, MAIS CETTE DIAPOSITIVE VISE À VOUS DONNER UN APERÇU DES TYPES DE PERSONNES ET D’ORGANISATIONS AVEC QUI NOUS AVONS COLLABORÉ, NOTAMMENT DES COMPAGNIES D’ASSURANCE. NOUS AVONS COLLABORÉ AVEC LES GOUVERNEMENTS FÉDÉRAL ET PROVINCIAUX, DE NOMBREUX ORGANISMES DE TRAVAIL SÉCURITAIRE AU CANADA, TOUTES SORTES D’ENTREPRISES PRIVÉES ET DE SOCIÉTÉS D’INGÉNIERIE, SOIT UN LARGE ÉVENTAIL D’EMPLOYEURS ET DE TYPES D’EMPLOYEURS. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

EN RÉSUMÉ, IL NE S’AGIT PAS D’UNE SOLUTION UNIQUE. LES BESOINS SONT DÉTERMINÉS AU MOYEN D’ÉVALUATIONS INDIVIDUALISÉES. CERTAINES MESURES D’ADAPTATION PEUVENT ENTRAÎNER DE FAIBLES COÛTS ET D’AUTRES, DES COÛTS PLUS ÉLEVÉS, MAIS ON CONNAÎT LE TAUX DE RÉUSSITE LE PLUS ÉLEVÉ LORSQUE CES MESURES SONT MISES EN ŒUVRE CONJOINTEMENT AVEC UNE FORMATION ET DU SOUTIEN. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

AVANT D’ABORDER CERTAINES DES MOYENNES DES COÛTS EXIGÉS, JE VOULAIS ATTIRER L’ATTENTION SUR CERTAINES HYPOTHÈSES; CE NE SONT PAS VRAIMENT DES HYPOTHÈSES, MAIS CERTAINS DES FACTEURS DONT J’AI TENU COMPTE EN CALCULANT LES MOYENNES.

CES FACTEURS COMPRENNENT LES COÛTS ESSENTIELS DE L’ACHAT DE LA TECHNOLOGIE. COMME EMILE LE MENTIONNAIT, CE SONT LES COÛTS DIRECTS. LES COÛTS DE L’ÉVALUATION SONT COMPRIS. LES COÛTS DE L’ORIENTATION ET DE LA FORMATION SONT ÉGALEMENT COMPRIS. COLLECTIVEMENT, L’ÉVALUATION, L’ORIENTATION ET LA FORMATION SONT DÉSIGNÉES AU MOYEN DU TERME « SERVICES OFFERTS » À LA DIAPOSITIVE SUIVANTE. LES MOYENNES PRÉSENTÉES AUX DIAPOSITIVES SUIVANTES SONT FONDÉES SUR NOS SERVICES OFFERTS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE ENVIRON DANS NOS BUREAUX SITUÉS EN COLOMBIE‑BRITANNIQUE. CES MOYENNES — ET J’Y REVIENDRAI, MAIS IL EST IMPORTANT D’EN TENIR COMPTE — COMPRENNENT DE NOMBREUX CLIENTS AYANT DES BESOINS PLUTÔT COMPLEXES.

AINSI, DANS L’ENSEMBLE, POUR TOUS LES TYPES D’INCAPACITÉ, LE COÛT MOYEN DE L’ÉQUIPEMENT, À SAVOIR LE COÛT DIRECT, EST DE 4 931 $. LE COÛT MOYEN DES SERVICES CONNEXES PAR PERSONNE EST DE 405 $ POUR UN COÛT D’INTERVENTION TOTAL MOYEN DE 5 336 $ PAR PERSONNE.

J’AI FAIT DE MON MIEUX AVEC LES DONNÉES À MA DISPOSITION POUR RÉPARTIR LES DONNÉES PAR TYPE D’INCAPACITÉ. LA PREMIÈRE CATÉGORIE CONCERNE LES INCAPACITÉS VISUELLES, SOIT TOUS LES DIFFÉRENTS TYPES DE MESURES D’ADAPTATION LIÉES À LA VISION. IL S’AGIT NOTAMMENT DE LOUPES À MAIN, DE TÉLÉVISIONNEUSES, DE TÉLÉVISIONNEUSES DE BUREAU, DE L’ÉCLAIRAGE, DE LA TECHNOLOGIE ZOOM TEXT, DU LOGICIEL JAWS, DE LA TÉLÉVISION EN CIRCUIT FERMÉ ET DE FACTEURS ERGONOMIQUES TELS QUE LA POSITION DE L’ÉCRAN, DES BRAS DE MONITEUR, DES CLAVIERS À GROS CARACTÈRES ET DES CHAISES ERGONOMIQUES. DANS CETTE CATÉGORIE, LE COÛT MOYEN EST DE 2 748 $ ET LE COÛT DES SERVICES EST DE 723 $, POUR UN COÛT D’INTERVENTION TOTAL MOYEN DE 3 471 $. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

POUR CE QUI EST DE L’OUÏE, IL S’AGIT ESSENTIELLEMENT DE PROTHÈSES AUDITIVES ET D’APPAREILS FM, TELS QUE DES MICROPHONES BLUETOOTH ET LE ROGER PEN. LÀ ENCORE, VOUS POUVEZ VOIR QUE LES COÛTS DE L’ÉQUIPEMENT ICI PAR PERSONNE SONT DE 5 791 $ ET LE COÛT MOYEN DES SERVICES CONNEXES PAR PERSONNE EST DE 56 $. JE CROIS QU’IL S’AGIT D’UNE ANOMALIE, CAR POUR BON NOMBRE DE CES PERSONNES, L’INTERVENTION ÉTAIT UNE PROTHÈSE AUDITIVE ET LORSQU’IL EST QUESTION DE PROTHÈSES AUDITIVES, LE COÛT QUE NOUS ASSUMONS COMPREND L’ÉVALUATION RÉALISÉE PAR UN SPÉCIALISTE DES PROTHÈSES AUDITIVES ET LES SERVICES NÉCESSAIRES POUR VEILLER AU BON FONCTIONNEMENT DE LA PROTHÈSE. AINSI, LE COÛT ESSENTIEL, OU LES COÛTS DIRECTS, SOIT LE COÛT DE L’ÉQUIPEMENT, COMPREND UN MONTANT CONSIDÉRABLE POUR LE SERVICE ÉGALEMENT. LE COÛT MOYEN TOTAL LIÉ À L’OUÏE EST DE 5 847 $. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

LA MOBILITÉ PHYSIQUE. CECI COMPREND UN LARGE ÉVENTAIL D’ÉLÉMENTS, DONT L’ÉQUIPEMENT ERGONOMIQUE TEL QUE LES BRAS DE MONITEUR, LES SUPPORTS À CLAVIER ARTICULÉS, LES SUPPORTS À DOCUMENTS, LES POSTES DE TRAVAIL AJUSTABLES, LES TECHNOLOGIES D’ASSISTANCE COMME LES CLAVIERS ET LES SOURIS SPÉCIALISÉS, LES CASQUES D’ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUES ET LES LOGICIELS DE RECONNAISSANCE DE LA PAROLE. NOUS AVONS MÊME APPORTÉ DES MODIFICATIONS À DES VÉHICULES. IL S’AGIT SOUVENT D’ÉLÉMENTS PLUS IMPORTANTS, DONT DES CONVERSIONS DE VÉHICULES COMME DES RAMPES ET DES COMMANDES MANUELLES. JE CROIS QU’EN RAISON DES ARTICLES DE GRANDE VALEUR, LA MOYENNE EST ÉLEVÉE, SOIT PRÈS DE 6 210 $. LE COÛT MOYEN DES SERVICES CONNEXES EST DE 817 $. LE COÛT D’INTERVENTION MOYEN TOTAL PAR PERSONNE EST DE 7 027 $. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

NOUS AVIONS ÉGALEMENT LA CATÉGORIE DES INCAPACITÉS MULTIPLES. JE TENAIS UNIQUEMENT À SOULIGNER ICI QUE LE COÛT MOYEN DE L’ÉQUIPEMENT EST DE 2 948 $. IL EST INTÉRESSANT DE CONSTATER QUE DANS LE CAS D’INCAPACITÉS MULTIPLES, LE COÛT DES SERVICES CONNEXES EST PLUS ÉLEVÉ, SOIT PRÈS DE 1 100 $ OU DE 1 200 $. LE COÛT D’INTERVENTION MOYEN S’ÉLÈVE À PRÈS DE 4 144 $ PAR PERSONNE. LA PROCHAINE DIAPOSITIVE S’IL VOUS PLAÎT.

AINSI, DANS L’ENSEMBLE, EN RÉSUMÉ, LE COÛT TOTAL MOYEN DES MESURES D’ADAPTATION EN MILIEU DE TRAVAIL EST DE 5 336 $. IL EST IMPORTANT D’INCLURE AUSSI BIEN LES COÛTS DE L’ÉQUIPEMENT QUE LE COÛT DES SERVICES CONNEXES AFIN DE GARANTIR L’EFFICACITÉ DES MESURES D’ADAPTATION. SELON L’EXPÉRIENCE RÉCENTE DE LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE, LE COÛT MOYEN DES MESURES D’ADAPTATION EST NETTEMENT SUPÉRIEUR AU MONTANT DE 500 $ PAR PERSONNE FRÉQUEMMENT CITÉ. TOUTEFOIS, IL EST IMPORTANT DE SE RAPPELER QUE BON NOMBRE DES GENS À QUI NOS SERVICES SONT RECOMMANDÉS ET QUI REÇOIVENT LE SOUTIEN NÉCESSAIRE POUR OBTENIR LES TECHNOLOGIES ET LES MESURES D’ADAPTATION DONT ILS ONT BESOIN EN S’ADRESSANT À NOUS ONT DES BESOINS PLUTÔT COMPLEXES. JE CROIS QUE NOTRE MOYENNE PLUS ÉLEVÉE EST LIÉE À LA FOIS À LA COMPLEXITÉ ET AU FAIT QUE NOUS AVONS INCLUS LES SERVICES CONNEXES.

POUR DES RAISONS QUE JE N’ABORDERAI PAS, MAIS QUI ONT ÉTÉ BIEN EXPLIQUÉES PAR EMILE, L’INVESTISSEMENT DANS LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION EN VAUT LARGEMENT LA PEINE POUR CE QUI EST DE MAINTENIR LES EMPLOYÉS EN POSTE ET DE RÉALISER TOUS LES AVANTAGES DONT IL PARLAIT, ET BON NOMBRE DES COÛTS DONT J’AI PARLÉ — ET QU’EMILE A MENTIONNÉS ÉGALEMENT — SONT DES COÛTS QU’IL VOUS FAUDRAIT ASSUMER AU MOMENT D’EMBAUCHER DE NOUVEAUX EMPLOYÉS, C’EST‑À‑DIRE VEILLER À CE QU’ILS AIENT UNE CHAISE ET UN BUREAU APPROPRIÉS RÉGLÉS À LA BONNE HAUTEUR ET TOUS CES ASPECTS IMPORTANTS DE LA PRISE DE MESURES D’ADAPTATION.

J’AI TERMINÉ, JOAN, MERCI BEAUCOUP.

**> Joan Turner:**

MERCI. EXCELLENT EXPOSÉ SUR LES COÛTS RÉELS. NOUS PASSERONS MAINTENANT À LA PÉRIODE DE QUESTIONS POUR LES PARTICIPANTS.

**> Animateur:**

NOUS RÉPONDRONS MAINTENANT AUX QUESTIONS DES PARTICIPANTS AU TÉLÉPHONE. SI VOUS AVEZ UNE QUESTION ET UTILISEZ UN TÉLÉPHONE MAINS LIBRES, VEUILLEZ SOULEVER 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 À TOUT MOMENT EN APPUYANT SUR LE CARRÉ. VEUILLEZ COMPOSER ÉTOILE 1 MAINTENANT SI VOUS AVEZ UNE QUESTION. IL Y AURA UNE BRÈVE PAUSE PENDANT QUE LES PARTICIPANTS S’INSCRIVENT POUR POSER LEURS QUESTIONS. MERCI DE VOTRE PATIENCE.

**> Joan Turner:**

PEUT-ÊTRE PUIS-JE COMMENCER LA PÉRIODE DE QUESTIONS, GARY ET EMILE. VOUS SEMBLEZ PRÉSENTER DES POINTS DE VUE TRÈS DIFFÉRENTS SUR LE COÛT MOYEN DES MESURES D’ADAPTATION. GARY, JE CROIS QUE VOUS AVIEZ DIT QUE LA MOYENNE DES COÛTS S’ÉLEVAIT À ENVIRON 5 300 $, TANDIS QUE LES ÉTUDES EXAMINÉES PAR EMILE RÉVÉLAIENT UN COÛT MOYEN D’ENVIRON 500 $.

GARY, POURQUOI, SELON VOUS, Y A‑T‑IL UNE DIFFÉRENCE?

**> Gary Birch:**

MERCI. JE CROIS, TOUT D’ABORD, QUE L’ÉTUDE DU JAN AVAIT UNE PORTÉE BEAUCOUP PLUS VASTE, JE SUPPOSE, ET UN ÉVENTAIL BEAUCOUP PLUS VASTE DE PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ALLANT DE CELLES QUI ONT BESOIN DE TRÈS PEU DE MESURES D’ADAPTATION, VOIRE AUCUNE, À CELLES QUI ONT BESOIN DE MESURES D’ADAPTATION PLUTÔT COMPLEXES, ET JE CROIS QUE LES PERSONNES QUI S’ADRESSENT À LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE SONT CELLES QUI ONT DES BESOINS PLUS COMPLEXES.

AUSSI, J’AIMERAIS QU’EMILE COMMENTE ÉGALEMENT LA QUESTION. JE NE SUIS PAS CERTAIN SI LE JAN INCLUT TOUJOURS LES AUTRES TYPES DE COÛTS CONNEXES LIÉS À L’ACQUISITION DE L’ÉQUIPEMENT, NOTAMMENT VEILLER À CE QUE L’ÉQUIPEMENT CONVIENNE, AINSI QUE TENIR COMPTE DU PROCESSUS D’ÉVALUATION ET DES COÛTS RELATIFS À LA FORMATION DE PERFECTIONNEMENT, SI LE MONTANT DE 500 $ COMPREND CES COÛTS. JE N’EN SUIS PAS CERTAIN.

POUR VOUS MONTRER QUE CES COÛTS NE SONT PAS TOUJOURS COMPLÈTEMENT DISPROPORTIONNÉS PAR RAPPORT À CE QU’EMILE VOUS A PRÉSENTÉ, PRENONS LA DIAPOSITIVE SUR LES COÛTS ET LES AVANTAGES TOUCHANT LES TROIS OU QUATRE PERSONNES. JE CROIS QUE L’UNE D’ENTRE ELLES ÉTAIT COMPTABLE. SI L’ON EXAMINE LE COÛT DES MESURES D’ADAPTATION PRISES POUR CES PERSONNES, CELUI‑CI S’HARMONISE AVEC LES TYPES DE COÛTS QUE J’AI PRÉSENTÉS.

**> Emile Tompa:**

GARY A SOULEVÉ D’EXCELLENTS POINTS, ET JE CROIS QUE SES OBSERVATIONS SONT TRÈS PERTINENTES. EN MA QUALITÉ DE STATISTICIEN, L’UNE DES CHOSES DONT JE TIENS COMPTE EST LA RÉPARTITION DES ÉLÉMENTS. TOUT LE MONDE N’A PAS LES MÊMES BESOINS, N’EXERCE PAS LE MÊME EMPLOI ET A DES COMPÉTENCES DIFFÉRENTES. LA RÉPARTITION EST DONC DIFFÉRENTE, ET L’UNE DES ÉTUDES QUE JE VOUS AI PRÉSENTÉES RÉALISÉE PAR SHUR PORTE SUR CERTAINS DE CES ÉLÉMENTS DIVERS. TOUTEFOIS, UNIQUEMENT 10% DES CAS PRÉSENTAIENT DES COÛTS DE 5 000 $ OU PLUS. IL Y A EN EFFET UNE RÉPARTITION, MAIS LES CAS DE GARY SONT LES CAS PLUS COMPLEXES QUI S’INSCRIVENT DANS CETTE CATÉGORIE. JE NE SAIS PAS SI NOUS AVONS DES DONNÉES ICI AU CANADA SUR LE NOMBRE DE CAS COMPLEXES ET SI CE NOMBRE EST ÉQUIVALENT À CELUI PRÉSENTÉ DANS L’ÉTUDE RÉALISÉE PAR SHUR QUI RÉVÈLE QUE MOINS DE 10% DES CAS APPARTIENNENT À CETTE CATÉGORIE DE COÛTS PLUS ÉLEVÉS LIÉS AUX MESURES D’ADAPTATION.

JE NE CONNAIS PAS TOUS LES DÉTAILS EN CE QUI TOUCHE LE JAN. IL FAUDRAIT QUE JE CONSULTE LE SITE WEB DU RÉSEAU POUR VÉRIFIER SI ON DONNE DES RENSEIGNEMENTS PLUS DÉTAILLÉS À CET ÉGARD. ON EXAMINE PEUT‑ÊTRE LES COÛTS DIRECTS IMMÉDIATS ET TIENT COMPTE DE DIVERS EMPLOYEURS ET CAS, DONT CERTAINS N’ENTRAÎNENT PAS BEAUCOUP DE COÛTS LIÉS AUX MESURES D’ADAPTATION, CE QUI EXPLIQUE PEUT‑ÊTRE LE MONTANT DE 500 $. DE MÊME, LES DONNÉES RECUEILLIES VISENT UNE LONGUE PÉRIODE, SOIT 15 ANS. DONC, JE NE SAIS PAS SI L’ON A TENU COMPTE DE LA DIFFÉRENCE DANS LA VALEUR DU DOLLAR AU COURS DE CETTE PÉRIODE. ON A RECUEILLI DES DONNÉES AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2004 À 2015, PUIS ON EN A CALCULÉ LA MOYENNE, JE NE SAIS PAS. IL MANQUE CERTAINS RENSEIGNEMENTS ASSOCIÉS AUX CALCULS, MAIS JE SUIS CERTAIN QU’ON EXAMINE PROBABLEMENT LES COÛTS IMMÉDIATS ET NON LES COÛTS LIÉS AUX SERVICES QUE MENTIONNE GARY, ET IL EST IMPORTANT DE SOULIGNER LES COÛTS AINSI QUE LES AVANTAGES DES SERVICES À L’APPUI DES MESURES D’ADAPTATION.

**> Animateur:**

NOUS AVONS UNE QUESTION DE LA BANQUE LAURENTIENNE. LA PAROLE EST À VOUS.

**> Intervenant :**

BONJOUR, J’AIMERAIS SAVOIR CE QU’ENGLOBE LE TERME « OBSTACLES MULTIPLES ». MERCI.

**> Gary Birch:**

MERCI. ICI GARY. IL S’AGIT DE DIVERSES OBSTACLES. LE TERME « OBSTACLES MULTIPLES » EST UNE CATÉGORIE QUE J’AI UTILISÉE POUR DÉSIGNER LES PERSONNES, DISONS, À MOBILITÉ RÉDUITE OU À AGILITÉ RÉDUITE OU QUI AVAIENT PEUT‑ÊTRE UNE INCAPACITÉ VISUELLE. IL S’AGIT RÉELLEMENT D’UNE PERSONNE DONT L’INCAPACITÉ CORRESPONDRAIT À CES DÉFINITIONS.

**> Animateur:**

LA QUESTION SUIVANTE NOUS VIENT DE RICHARD BELZILE DU MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS DE L’ONTARIO.

**> Intervenant**

OUI, CETTE QUESTION S’ADRESSE SURTOUT À GARY BIRCH. JE TRAVAILLE PRINCIPALEMENT AUPRÈS, NON PAS PRINCIPALEMENT, MAIS SOUVENT AUPRÈS DE PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ AUDITIVE, MAIS QUI UTILISENT LE LANGAGE GESTUEL. LES COÛTS LIÉS AUX SERVICES POUR CES PERSONNES SONT SOUVENT ÉNORMES, CAR NOUS EMBAUCHONS DES INTERPRÈTES POUR LES BESOINS DE RÉUNIONS OU MÊME DE FORMATIONS D’UN JOUR. CLASSEZ‑VOUS CES COÛTS DANS UNE CATÉGORIE DONNÉE OU PEUT‑ÊTRE DANS, PAS… ENFIN, JE VAIS M’EN TENIR LÀ.

**> Gary Birch:**

JE VOUS REMERCIE DE VOTRE QUESTION. ICI GARY BIRCH. JE N’AI AUCUNE DONNÉE À CET ÉGARD. CE N’EST PAS UN SERVICE QUE NOUS SOMMES EN MESURE D’OFFRIR À LA SOCIÉTÉ NEIL SQUIRE. NOUS AVONS CONTRIBUÉ À OFFRIR DES SOLUTIONS AUX PERSONNES SOURDES. NON PAS L’INTERPRÉTATION GESTUELLE, MANIFESTEMENT, MAIS CERTAINS OUTILS LES AYANT AIDÉES À MIEUX COMMUNIQUER AU TRAVAIL, TELS QUE DES TABLETTES ET AUTRES LOGICIELS AYANT FACILITÉ LA COMMUNICATION ENTRE COLLÈGUES, MAIS NON. NOUS N’OFFRONS PAS DE SERVICES D’INTERPRÉTATION GESTUELLE.

**> Intervenant :**

PUIS‑JE POSER UNE QUESTION DE SUIVI?

**> Gary Birch:**

BIEN SÛR.

**> Intervenant :**

POUR CE QUI EST DES TECHNIQUES ET DE LA PRESTATION DE SERVICES ACCESSIBLES, J’EN AI BIEN CONSCIENCE, MAIS CE SONT DAVANTAGE LES COÛTS QUI Y SONT ASSOCIÉS, L’AUGMENTATION DES COÛTS ET LES MESURES DE SOUTIEN À CET ÉGARD. VOUS AVEZ PEUT‑ÊTRE CONNU DES SITUATIONS OÙ LES COÛTS ÉTAIENT ÉNORMES, PAR EXEMPLE, FOURNIR LES SERVICES D’UN ACCOMPAGNATEUR CHAQUE JOUR POUR UNE PERSONNE AYANT UNE DÉFICIENCE PHYSIQUE, CE QUI REPRÉSENTE, DANS CE CAS, UN COÛT SUPÉRIEUR À 5 000 $. IL S’AGIT SOUVENT DU COÛT ANNUEL D’UN SALAIRE COMPLET DE 50 000 $ OU PLUS. POSSÉDEZ‑VOUS DE L’EXPÉRIENCE OU DES DONNÉES À CE SUJET QUI NOUS SERAIENT UTILES?

**> Gary Birch:**

JE N’AI AUCUNE DONNÉE À CET ÉGARD, ET VOUS SOULEVEZ UN TRÈS BON POINT. NOTRE EXPÉRIENCE ICI, LORSQUE NOUS AVONS EMBAUCHÉ DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS ET AYANT BESOIN D’UN ACCOMPAGNATEUR, ENTRE AUTRES, PARCE QUE NOUS EMBAUCHONS EFFECTIVEMENT UN CERTAIN NOMBRE DE PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS, ET CELA VARIE BEAUCOUP D’UNE PROVINCE À L’AUTRE, MAIS CES PERSONNES, PAR L’INTERMÉDIAIRE DE LEUR SYSTÈME DE SOINS AUXILIAIRES, PEUVENT, DANS CERTAINS CAS, RECEVOIR DES SOINS AUXILIAIRES POUR LES AIDER AU TRAVAIL ÉGALEMENT ET, HABITUELLEMENT, IL S’AGIT LÀ DU TYPE DE SCÉNARIO AUQUEL NOUS AVONS RECOURS. CES PERSONNES BÉNÉFICIENT DONC DES SERVICES D’UN ACCOMPAGNATEUR PAR L’INTERMÉDIAIRE DE LEUR SYSTÈME EXISTANT DE SOINS AUXILIAIRES. L’ACCOMPAGNATEUR N’EST PEUT‑ÊTRE MÊME PAS TENU D’ÊTRE PRÉSENT TOUTE LA JOURNÉE. IL PEUT SE PRÉSENTER LE MATIN À L’ARRIVÉE DE L’EMPLOYÉ AYANT UNE INCAPACITÉ ET REVENIR À L’HEURE DU MIDI ET PEUT‑ÊTRE EN APRÈS‑MIDI OU À UN AUTRE MOMENT DE LA JOURNÉE.

**> Intervenant:**

D’ACCORD, DONC LES COÛTS À CET ÉGARD NE FIGURENT PAS DANS LES DONNÉES DE VOS DIAGRAMMES.

**> Gary Birch:**

EN EFFET, NOS DONNÉES N’EN TIENNENT CERTAINEMENT PAS COMPTE.

**> Intervenant :**

D’ACCORD, MERCI.

**> Joan Turner:**

MERCI.

**> Animateur:**

VEUILLEZ COMPOSER ÉTOILE 1 MAINTENANT SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS. LA PROCHAINE QUESTION NOUS VIENT DE TRACY ODELL DE LA PROVINCE DE L’ONTARIO.

**> Intervenant:**

MERCI BEAUCOUP, ET MERCI À VOUS DEUX POUR CES EXPOSÉS TRÈS INTÉRESSANTS. MA QUESTION S’ADRESSE À GARY BIRCH : JE ME DEMANDAIS SIMPLEMENT PARMI VOS SOLUTIONS, EN POURCENTAGE, COMBIEN D’ENTRE ELLES SONT DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES ET COMBIEN SONT DES SOLUTIONS COMMERCIALES, TELLES QUE DE L’ÉQUIPEMENT OU DES APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS?

**> Gary Birch:**

JE VOUS REMERCIE DE VOTRE QUESTION. À VRAI DIRE, SELON MOI, CE SONT TOUTES DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES. NOUS AVONS RECOURS, DANS UNE TRÈS GRANDE MESURE DANS LA PLUPART DES CAS, À DES SOLUTIONS COMMERCIALES, JE CROIS QUE C’EST CE QUE VOUS VOULEZ DIRE, DES TECHNOLOGIES OFFERTES SUR LE MARCHÉ, QU’IL S’AGISSE D’APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS SPÉCIALISÉS OU PARFOIS DE TECHNOLOGIES COURANTES QUE NOUS UTILISONS POUR FACILITER LA PRISE D’UNE MESURE D’ADAPTATION, CES SOLUTIONS SONT PERSONNALISÉES EN CE SENS QUE POUR CHAQUE PERSONNE AUPRÈS DE QUI NOUS TRAVAILLONS, ELLES SONT INSTALLÉES DE MANIÈRE À RÉPONDRE EXPRESSÉMENT À SES BESOINS PARTICULIERS, À SES BESOINS PERSONNELS, AINSI QU’À SES BESOINS AU TRAVAIL, ET SON MODIFIÉES EN CONSÉQUENCE. DONC, MÊME DANS LE CAS DE DRAGON DICTATE, UN LOGICIEL DE RECONNAISSANCE DE LA PAROLE, NOUS NOUS ASSURERIONS QU’IL EST INSTALLÉ DE MANIÈRE À COMPRENDRE, ENTRE AUTRES, LES MACROS APPROPRIÉES AFIN DE PERMETTRE À LA PERSONNE CONCERNÉE DE S’ACQUITTER DE SES FONCTIONS.

AINSI, RIEN N’EST UTILISÉ ENTIÈREMENT TEL QU’IL EST VENDU. AI‑JE RÉPONDU À VOTRE QUESTION?

**> Intervenant:**

OUI, C’EST TRÈS BIEN, MERCI.

**> Animateur:**

IL N’Y A PLUS DE QUESTIONS. JE CÈDE MAINTENANT LA PAROLE À MME TURNER.

**> Joan Turner:**

MERCI. JE TIENS À REMERCIER NOS DEUX CONFÉRENCIERS AUJOURD’HUI, EMILE TOMPA ET GARY BIRCH, DE NOUS AVOIR FAIT PART DE LEURS CONNAISSANCES ET POINTS DE VUE.

POUR TOUS CEUX D’ENTRE VOUS QUI ONT PARTICIPÉ AU WEBINAIRE AUJOURD’HUI, J’ESPÈRE QUE VOUS AVEZ TROUVÉ LA SÉANCE INFORMATIVE ET UTILE. VOILÀ QUI CONCLUT NOTRE WEBINAIRE ET MERCI DE VOTRE PRÉSENCE. AU REVOIR.