

ONxpress Podcast v.1 - Final Cut

[*Une musique entraînante retentit brièvement. Ensuite, Glen Walsh, l'animateur du balado « Les forces au travail » prend la parole. Il nous présente Kristen Light, spécialiste principale de l'engagement et de la gestion des changements pour le personnel chez ONxpress]*

Bonjour et bienvenue dans ce nouvel épisode Des forces au travail, le balado de l'Association canadienne de soutien à l'emploi. Aujourd'hui, nous recevons la visite de Kristen Light de chez ONxpress.

Pourriez-vous commencer par une brève présentation? Comment vous appelez-vous? Où travaillez-vous et dans quel domaine?

[*Kristen répond*]

Bien sûr. Je m'appelle Kristen Light. Je suis spécialiste principale de l'engagement et de la gestion des changements pour le personnel du groupe de construction civile d'ONxpress.

ONxpress se charge de l'ingénierie civile pour la construction d'un grand projet de transport dans le sud de l'Ontario. Notre client principal est Metrolinx, que vous connaissez peut-être. Nous allons travailler sur le système GoTrain, et plus spécialement, nous travaillons à l'électrification des lignes Lakeshore East et Lakeshore West, deux des lignes au trafic le plus élevé dans la zone.

Nous sommes un consortium composé de deux entreprises : Acon et FCC. FCC est une entreprise espagnole. Le projet compte également sur la participation de l'entreprise allemande Deutsche Bahn et de la société française Alstom. Nous travaillons sur le volet construction du projet. Actuellement, nous sommes en phase de développement. Nous réalisons un travail de préparation, avec en plus l'analyse de sol, la création de plans et la conception de ponts, par exemple.

La construction va nous occuper au cours des prochains mois.

[*Glen pose une autre question à Kristen*]

Pourriez-vous nous présenter ONxpress et la raison pour laquelle il est important pour ONxpress de compter sur une main-d'œuvre diversifiée et inclusive?

[*Kristen répond*]

Oui. J'ai commencé à travailler ici il y a un et demi. J'ai acquis mon expérience principalement dans le domaine de la santé mentale en conseillant des entreprises, notamment sur des programmes de santé mentale, mais aussi sur des sujets comme la neuroinclusion et la neurodiversité, etc.

Quand je suis arrivée chez ONxpress, je n'avais jamais travaillé dans la construction. J'avais de l'expérience dans le milieu de l'ingénierie, mais pas dans la construction. Ce volet était neuf pour moi. J'ai assez vite découvert des informations qui m'ont coupé le souffle, ce qui n'arrive pas très souvent. Je vais être honnête.

Quand on travaille dans le soutien à l'emploi, on voit régulièrement des statistiques difficiles. Mais ici, ce chiffre m'a vraiment soufflé. Parmi les secteurs d'activité, le secteur de la construction, aux États-Unis et au Canada, est celui qui connaît le taux de suicide le plus élevé. Malgré la priorité accordée à la sécurité physique, aux normes de sécurité, à la formation, à l'équipement de sécurité, aux équipements de protection personnelle, la probabilité de mourir par suicide dans le secteur de la construction est cinq fois plus élevée que pour tous les autres causes de décès combinées dans le secteur de la construction. Cinq fois plus.

Ce chiffre m'a vraiment renversée. J'ai alors commencé à chercher une explication. Il y a donc toutes ces entreprises de construction qui tentent de mettre en place des programmes de santé mentale. C'est génial. Excellent. N'hésitez pas.

Nous avons nous aussi un comité sur la santé mentale, dont je suis la vice-présidente. Mais je voulais aller plus loin et trouver les causes de cette situation. Cette démarche a débouché sur deux choses. Nous avons commencé à parler de neuroinclusion. Il existe un chevauchement considérable entre la neurodivergence et l'augmentation des idées suicidaires.

Il y a de nombreuses statistiques en ce qui concerne l'autisme, le TDHA et la dyslexie en particulier. Je voulais donc étudier cet aspect. Et d'un autre côté, le secteur fait face à une grosse pénurie de main-d'œuvre. Il est difficile de trouver assez de personnes pour remplir toutes les fonctions.

Et pourtant, quand je regarde autour de moi, dans les corridors, on dirait que quelqu'un a exagéré avec le copier-coller. Il y a de la diversité raciale, on commence à voir des femmes, pas beaucoup, mais elles commencent à faire leur entrée dans le secteur. Par contre, les personnes en situation de handicap, les personnes neurodivergentes n'étaient pas du tout représentées.

J'ai voulu comprendre. Et la réponse est, je pense, classique : on a toujours fait comme ça. Personne ne s'est jamais dit qu'on pouvait faire autrement. Et pourtant, sur un projet comme celui-ci, la majorité des emplois n'implique pas des travaux sur le terrain avec du gros matériel lourd. Et je ne veux pas dire par là que les personnes en situation de handicap ne pourraient pas réaliser de tels travaux.

Elles peuvent tout à fait remplir ces rôles. La capacité prend un nombre incalculable de formes, mais pour la majorité des emplois, il faut simplement s'asseoir ou se tenir debout devant un ordinateur. C'est fou ça! Il y a différents types de personnes qui pourraient avoir un emploi, mener une carrière, des carrières vraiment bien payées dans le secteur, mais nous devons voir où se trouvent les obstacles? Où sont les obstacles?

Une fois de plus, cela a toujours été ainsi. Donc, quand nous avons lancé le projet sur lequel nous travaillons avec le Laboratoire d'innovation de l'ACSE, nous l'avons baptisé « ON-Board Construction Inclusion Project ». L'argument commercial à la base du projet était bien entendu de régler le problème de la pénurie de main-d'œuvre et élargir le bassin de candidatures pour tous les types de rôle.

L'idée était également d'améliorer l'expérience quotidienne pour les personnes qui travaillaient déjà avec nous. Comme nous le savons, bon nombre de handicaps, bon nombre de défis sont masqués, ils sont invisibles. Je savais, je travaille pour l'engagement du personnel, j'ai organisé des enquêtes et je sais qu'une partie de la main-d'œuvre est neurodivergente, comme moi.

Je suis autiste, dépressive, j'ai un TDAH et je souffre d'un TOC... J'ai toute une liste. Et quand j'ai commencé à ne plus dissimuler tout cela, de plus en plus de personnes dans la même situation se sont manifestées. Nous comptons déjà des personnes en situation de handicap dans notre personnel, mais elles se sentent obligées de masquer ces aspects de leur identité afin de pouvoir survivre dans cette carrière.

En 2024, cela ne devrait pas être nécessaire.

[*Glen exprime son accord, puis pose une autre question à Kristen*]

Oui, vous avez raison. Vous avez cité les initiatives du Laboratoire d'innovation. Pourriez-vous nous parler un peu plus de votre expérience avec le Laboratoire d'innovation et nous expliquer comment l'ACSE et le Laboratoire d'innovation ont soutenu votre projet?

[*Kristen répond*]

Cette subvention a été un don du ciel. Les mots me manquent et ce n'était pas que les fonds.

C'était le soutien. C'était le vote de confiance. Elle a permis de mettre en marche une initiative qui était figée. L'équipe de l'ACSE a été incroyable. Dès la candidature, j'ai pu dialoguer avec différentes personnes à l'ACSE qui ont été très utiles. Le simple fait de créer le dossier de candidature a été une expérience incroyable. Nous avons décidé d'aller de l'avant avec le plus possible, sans trop penser à l'obtention ou non de la subvention.

Mais le financement nous a ouvert tellement de portes. Si vous avez déjà dû suivre les étapes d'un processus d'acquisition pour obtenir l'approbation d'une dépense au sein d'une grande entreprise, vous savez que vous devez réaliser des démarches dont vous ignoriez l'existence. Ce financement nous a offert la possibilité d'aller de l'avant dans les initiatives, le développement ou l'embauche de conseils. Il s'agissait d'étapes importantes qui nous auraient pris 6 mois, 8 mois sans le financement.

Des possibilités se sont offertes et la réaction a vraiment été incroyable, sans mentir. Avant même d'avoir entrepris quoi que ce soit, nous recevions des appels d'autres entreprises de construction, de sociétés de chemin de fer ou d'autres grandes entreprises qui voulaient simplement savoir ce que nous préparions.

Le secteur de la fabrication, de l'infrastructure sont des secteurs qui n'ont pas exploré le milieu du soutien à l'emploi comme la vente au détail ou la restauration par exemple. Ces secteurs ont des années-lumière d'avance sur l'ingénierie et la construction, mais l'excitation est là. Je pense que tout le monde comprend que cela est nécessaire, mais personne ne s'en rend compte avant d'en entendre parler.

Et puis le déclic s'opère. C'est vraiment chouette de pouvoir observer cette réaction...
« Oh, mais bien sûr! C'est tout à fait logique. Bien sûr qu'il faut ouvrir notre secteur. » Dans

ce sens, le parcours a été un peu fou. Il y a quelques semaines, j'ai participé au congrès de l'ACSE, le congrès sur le soutien à l'emploi, et j'ai eu la chance de rencontrer les personnes travaillant sur les autres projets. J'ai eu une longue conversation avec une personne qui avait passé 20 ans dans la construction et qui avait quitté le secteur en raison d'un manque d'accessibilité. Elle travaillait maintenant dans le soutien à l'emploi.

Nous avons une longue discussion, parmi les plus incroyables. J'ai vraiment pu confirmer mes opinions. Je pense que dans ce travail, il est facile de s'enfermer dans un silo, surtout lors de projets comme les nôtres qui visent un changement systémique. Ce n'est pas facile, car nous avons travaillé avec dix personnes qui avaient chacune un emploi à temps plein. La réussite.

Essayer d'introduire des changements systémiques, c'est un peu plus difficile à mesurer. Pour cela, c'est bien de pouvoir échanger des idées avec d'autres et d'obtenir la confirmation, la validation qu'on est sur la bonne voie, pour rester dans la métaphore ferroviaire. Ça a été très utile. C'était remarquable.

[*Glen répond*]

Pensez-vous que dans le secteur de la construction dans son ensemble on perçoit les mesures d'adaptation et le soutien aux personnes en situation de handicap comme étant trop difficiles?

Je crois que ce secteur a sa propre idée du handicap et pense qu'il est trop difficile d'introduire des mesures d'adaptation ou que tout le monde ne croit pas qu'une personne en situation de handicap peut travailler dans le secteur de la construction.

[*Kristen marque son accord et poursuit*]

Vous avez tapé en plein dans le mille. Absolument. Je vais être honnête. Cela fait maintenant environ neuf mois que nous travaillons sur ce projet.

Et le plus grand obstacle, c'est ce mur invisible. C'est la crainte. Il est fondé sur la crainte. Je me souviens quand j'ai commencé à aborder le sujet avec certaines personnes clés ici et que je leur présentais l'idée, j'avais droit à des regards perplexes « Oh, mais on ne peut pas engager ces personnes ici. Elles ne seront pas en mesure de faire ceci. Elles ne pourront pas faire cela. » Et au bout du compte, j'ai dû les regarder droit dans les yeux et

leur dire que j'étais comme ces personnes. J'ai plusieurs handicaps que je gère chaque jour. Il y a beaucoup d'autres membres du personnel qui ont des handicaps invisibles. Cela n'a aucun impact sur l'intelligence. Cela n'empêche pas de concevoir un bâtiment par exemple.

La méthode sera peut-être simplement un peu différente. Le chemin pour aller de A à B peut varier, mais le résultat, les livrables restent inchangés. La qualité sera peut-être même meilleure que prévue, car maintenant vous comptez sur des membres du personnel qui tiennent compte de plusieurs angles, de plusieurs options de service, de plus de personnes.

En fait, nous menons ce projet pour les personnes et toutes ces mesures d'accessibilité sont prises en matière de transport, pour le public qui va utiliser ce mode de transport afin de garantir une infrastructure aussi ouverte et accessible qu'humainement possible. Pourquoi ne faisons-nous pas la même chose pour notre propre personnel? Pourquoi isolons-nous notre propre personnel?

Comment pouvons-nous servir une population que notre personnel ne représente même pas? C'est fascinant d'observer les engrenages qui se mettent en mouvement dans le cerveau d'une personne. Surtout quand je lui dis que seulement 4 pour cent des personnes en situation de handicap utilisent un dispositif d'aide à la mobilité ou un accessoire visible. La réaction est souvent « Comment? Seulement 4 %? » Oui. Cela laisse 96 %. Le fait d'utiliser un fauteuil roulant n'a aucun impact sur la capacité à concevoir un pont. Et en plus, nos bureaux peuvent être réglés en hauteur.

Il n'y a donc aucun problème. Allons-y. Recrutons des gens.

[*Glen approuve, puis il pose deux autres questions*]

Oui, tout à fait. Et comme vous le dites, c'est ce que ces personnes pensent, mais ce n'est pas forcément la réalité au bout du compte. S'agissant des objectifs et des plans pour l'avenir d'ONxpress, comment pensez-vous améliorer ou créer des initiatives pour les personnes en situation de handicap? Y a-t-il plus d'initiatives pour l'avenir?

[*Kristen répond*]

Oh oui. Et beaucoup. Je vais être honnête. Une année, ce n'est qu'une goutte dans l'océan de changements et de développements nécessaires. Mais au moins, la machine est en route. Une bonne partie de notre expérience avec le Laboratoire d'innovation de l'ACSE a porté sur l'élimination d'assez de préjugés pour pouvoir mener les conversations. Pour pouvoir rassembler les données, créer les groupes témoins, rencontrer les conseils.

Nous ne pouvions pas démarrer avec le recrutement. Nous ne pouvions pas commencer par essayer d'embaucher des gens. Cela aura fait l'effet d'une publicité-appât. Il y avait tellement de choses à adapter et à préparer dans les façons de penser, les systèmes et les attentes. Tout ce travail devait être réalisé avant tout. Ce n'est que récemment, c'est maintenant, alors que vous avons vraiment refondu le processus d'embauche, que nous progressons un peu plus dans ce monde.

Ces initiatives, ce sont des actions qui ont mis la machine en route. Et nous sommes dans une descente. Nous allons simplement continuer. Je ne pense pas qu'il y a une fin. Je vais être honnête. Je ne pense pas qu'il y a une fin à ceci. Je crois qu'il s'agit d'une de ces initiatives qui, maintenant que nous avons commencé et que les esprits sont ouverts aux possibilités, va permettre une offensive d'embauches.

Car maintenant, nous avons des systèmes pour soutenir différentes personnes. Notre équipe se sent un peu mieux préparée pour accueillir plus de personnes. Nos logiciels sont un peu plus robustes et un peu mieux adaptés à tout type d'utilisatrice ou d'utilisateur.

[Glen réagit, puis il pose une dernière question]

C'est fantastique de voir ONxpress.

Je crois que vous avez parcouru un long chemin. Vous nous avez expliqué ici les initiatives qu'ONxpress a adoptées en matière d'embauche de personnes en situation de handicap. Quel conseil donneriez-vous aux autres entreprises qui pensent développer des pratiques pour l'embauche de personnes en situation de handicap?

[Kristen répond]

Mon plus grand conseil. J'adore cette question. Ce que j'ai appris au cours de cette année, c'est qu'il faut d'abord attaquer les préjugés, puis penser à l'embauche. Ne sacrifiez pas

une nouvelle recrue sur l'autel de l'apprentissage de votre personnel. C'est une lourde charge pour une personne qui essaie simplement d'aller travailler. Qui essaie de faire son boulot.

La formation est essentielle. La formation sur la base du vécu, surtout si vous pouvez compter sur la participation de personnes en situation de handicap de différents types. Le vécu. Parfois, voir le vécu suffit. Honnêtement, peu importe le secteur, personne n'a jamais vraiment vu, n'a jamais vraiment été exposé aux différentes façons d'aller de A à B.

Nous ne connaissons que ce qui nous est familier et par conséquent, nous tombons dans ce système de croyances. C'est un comportement humain tout à fait normal. Nous tombons dans cette croyance qui veut que la seule et unique manière d'atteindre un résultat X est celle que nous connaissons. Mais si nous pouvons voir qu'il y a d'autres manières d'arriver au même résultat. Nous le démontrons avec des legos.

Une partie de notre programme de développement consistait à étudier de nouvelles technologies que nous allions intégrer à nos processus pour détruire ce mur invisible. Et nous avons un jeu avec des legos qui est très marrant. Ce sont de vrais legos, comme ceux avec lesquels on jouait dans notre enfance. Mais nous les utilisons pour démarrer des conversations ou animer des groupes de discussion.

Nous utilisons ce jeu dans l'intégration. Je donne six briques, six briques Lego à tout le monde, 4 jaunes et 2 rouges. Chaque personne doit construire un canard en une minute. C'est la seule instruction : construire un canard. Peu importe la quantité de personnes dans le groupe. J'ai réalisé cette activité avec des groupes de 2 ou de 300 personnes. Et à chaque fois, chaque canard est unique. Six briques.

Et je pose toujours les mêmes questions. Tout le monde avait-il le même équipement? Oui. Tout le monde avait-il le même temps? Oui. Tout le monde avait-il les mêmes instructions? Oui. Et malgré tout, on a obtenu un nombre infini de canards différents. Oui. Super. Maintenant, tout le monde a compris qu'il existe différentes façons de construire un canard.

Et c'est une petite révélation qui reste dans la tête de tout le monde. La réaction est la suivante : ah oui...oh... OK. Puis le groupe se rend compte qu'ici, l'objectif est de révolutionner le rail régional. Et non pas de réaliser cette tâche de la même manière que X

ou Y. Et une fois que ce concept est assimilé, l'idée d'offrir différentes mesures d'adaptation en fonction des handicaps fait moins peur.

C'est différent. C'est vraiment génial de voir le changement qui se produit.

[*Glen termine l'entrevue et remercie Kristen*]

Merci beaucoup. C'était très bien. Merci beaucoup pour cette entrevue d'aujourd'hui. Je crois que nous avons beaucoup appris sur ce que fait ONxpress et sur beaucoup de grandes initiatives.

[*Kristen remercie Glen*]

Merci. On fait de notre mieux.

[*Glen remercie à nouveau Kristen*]

Merci beaucoup Kristen.

[*Glen conclut le balado en annonçant les informations suivantes. La musique entraînante du début reprend*]

Si vous avez apprécié ce balado, ne manquez pas de vous abonner et de le partager. Pour obtenir davantage de ressources et pour en savoir plus sur le soutien aux personnes en situation de handicap, rendez-vous sur [supportedemployment point c a](http://supportedemploymentpoint.ca).

- Transcription d'un balado de 15 minutes et 59 secondes de la 4^e saison intitulé « ONxpress Podcast v.1 - Final Cut »