

Vivre avec une incapacité dans le milieu bancaire:

découvrir le travail d'apprentissage et d'enseignement accompli
par les employés handicapés des banques

Kathryn Church, Catherine Frazee, Melanie Panitch, Teresa Luciani et Victoria Bowman ¹



Institut RBC Pour La Recherche Et L'éducation Appliquées Au Handicap

VOIE DE RECHERCHE

Depuis septembre 2002, l'institut a lancé une douzaine d'études qualitative liées et contribuant à la base de connaissance émergente des études critiques de la condition des personnes handicapées. Nos projets se situent dans la branche de la science qui permet aux handicapés d'être des personnes rayonnantes, tant au chapitre social que politique, des experts actifs qui se font entendre sur leur propre vie et leurs situations collectives. Ils sont pour la plupart conçus afin de révéler le "travail" (définition large) complexe et invisible des personnes handicapées dans le cadre de leur vie quotidienne. Cela comprend les employés de banque handicapés qui deviennent ou demeurent productifs, le travail de personnes handicapées dans la gestion de leur engagement auprès des préposés aux services de soutien à la personne, et le travail de femmes handicapées utilisant des modes d'habillement afin de jeter un regard critique sur les attentes sociétales relative au corps féminin "normal".

Les recherches de l'institut ne se fondent pas sur des hypothèses mais recourent à des processus à formule variable qui se définissent graduellement. En tant que chercheurs, notre rôle consiste principalement à aider, à catalyser et à soutenir. En plus de l'observation et de la participation, nous comptons beaucoup sur la communication. Nous privilégions des méthodes permettant d'établir un dialogue au sujet de l'expérience : par l'entremise de conversations informelles et d'entrevues individuelles ou en groupe.

Nous explorons (créons) également les connections entre l'art créé par des personnes handicapées et les recherches en sciences sociales. Les événements d'interprétation soulèvent des questions et inspirent des problématiques pour la recherche financée alors que les méthodes fondées sur les arts contribuent à l'établissement de pratiques nous permettant d'effectuer des recherches sur la culture des personnes handicapées et la légitimer au-delà de la célébration communautaire. Autrement dit, nous nous intéressons intentionnellement à la relation dialogique entre les formes artistiques et les méthodes de recherche.

Ces pratiques essentielles visent à contrer les recherches qui catégorisent les personnes handicapées comme des objets "mis à part". Notre travail ne consiste pas à étudier les personnes handicapées en tant que segment spécial de la population. Nous considérons plutôt les participants handicapés à nos études comme des témoins experts. En rejetant l'attention sur les déficiences individuelles, nous nous intéressons aux personnes et aux groupes en interaction continue avec leur environnement. En apprenant de leur présence et de leur participation dans la société, nous visons à dresser un portrait plus complet et précis de cette dernière.

L'équipe de recherche a façonné la présente étude pour la faire correspondre à une compréhension du handicap qui est enracinée dans nos pratiques en tant qu'activistes et chercheurs-boursiers du champ émergeant des études du handicap. Bien que chaque membre arrive par une route différente, nous rejetons tous la conception dominante biochimique et médicale du handicap. Notre orientation est de nature matérielle, sociale et culturelle : elle consiste à documenter, à critiquer, et à transformer les conditions de vie des personnes handicapées.

Description

Vivre avec une incapacité dans le milieu bancaire est l'une des douze études de cas dans le cadre du réseau de recherche appelé *The Changing Nature of Work and Lifelong Learning in the New Economy* (WALL).² Le Réseau a été financé par le Conseil de recherches en sciences humaines (2002-2007). Ses études de cas ont été menées dans des environnements variés, y compris des écoles, des syndicats, des organismes communautaires et des sites domestiques. Notre étude était la seule du secteur financier, et la seule se concentrant exclusivement sur l'expérience des employés handicapés. Son but consistait à identifier et à décrire les stratégies officieuses d'apprentissage dont les employés handicapés³ se servent afin de prospérer dans leurs emplois en entreprise. Que leur faut-il apprendre dans le but de réussir au sein de l'univers complexe et concurrentiel d'une banque canadienne? Au-delà des programmes de formation formels, comment apprennent-ils ce qu'ils ont besoin de savoir? Quels sont les défis représentés par cet apprentissage et comment les relèvent-ils? Ce sont ces questions, au sens large, qui ont donné corps à notre ouvrage.

1 Kathryn Church a rédigé ce survol de la recherche, pour laquelle elle était chercheuse principale. Ce document sera diffusé à titre de rapport public officiel de l'étude en octobre 2007. Tous ceux qui figurent comme auteurs étaient membres de l'équipe de recherche, Frazee et Panitch étaient co-chercheurs; Luciani et Bowman assistantes de recherche.

2 "The Changing Nature of Work and Lifelong Learning in the New Economy" faisait partie du CRSH Collaborative Research Initiative on the New Economy (Projet n° 512-2002-1011). Cette initiative comprenait également un sondage national.

3 Des débats permanents et qui n'ont pas aboutis existent sur la bonne façon de nommer les personnes souffrant d'incapacités. Il est pratique courante d'utiliser le langage des "personnes d'abord". C'est le résultat d'arguments avancés par certains universitaires ou activistes selon lesquels « nous sommes des personnes d'abord et handicapés accessoirement ». La stratégie ici consiste à utiliser un langage afin d'enlever à la différence corporelle, « l'incapacité » ou à la limitation son « statut prépondérant » dans la définition de la perception et le traitement des personnes. Cette terminologie nous convient, mais nous prêtons également attention aux arguments avancés récemment par d'autres universitaires ou activistes selon lesquels « l'incapacité » n'est pas seulement un aspect principal de l'identité (et également de la perception sociale) de ces personnes. C'est un aspect de leur identité si précieux qu'il n'est ni possible ni même avantageux de l'écarter. Selon cette perspective, le terme « handicapé » ne signifie pas une identité « cassée ». Au lieu de cela, c'est une forme d'identité individuelle différemment légitime qui peut être pleinement intégrée à une image positive de soi.

Qui étaient les collaborateurs?

UNIVERSITÉ RYERSON

Avec près de 25 000 étudiants de premier cycle et un département d'études supérieures en croissance constante, Ryerson est l'une des universités les plus pluralistes et dont la croissance est la plus rapide au Canada. Sa Faculté des études du handicap (School of Disability Studies) est le premier programme au pays à décerner un baccalauréat dans ce domaine, dans une perspective exclusivement socio-politique. Le programme, organisé à l'heure actuelle sous une forme de télé-enseignement pour les étudiants à temps partiel de toute la province d'Ontario, prépare les personnes à des rôles de leadership dans le domaine des soins directs, de la gestion, du développement communautaire, des politiques, de la planification et de l'éducation dans des activités rémunérées et bénévoles. Grâce à un financement généreux de la Fondation RBC (RBC Foundation), la Faculté exploite également Ryerson-Institut RBC pour la recherche et l'éducation appliquées au handicap (Ryerson-RBC Institute for Disability Studies Research and Education). L'institut, mis sur pied en juillet 2001, a démontré sa capacité à développer des recherches avant-gardistes et un programme éducatif novateur.

RBC GROUPE FINANCIER

RBC est la plus importante institution financière au Canada par sa capitalisation boursière et ses avoirs, ainsi que l'une des entreprises de services financiers les plus diversifiées en Amérique du Nord. Elle fournit des services bancaires personnels et commerciaux, des services de gestion du patrimoine, d'assurance, des services bancaires à l'entreprise et d'investissement, ainsi que des services de traitement des transactions à l'échelle mondiale. La société emploie environ 70 000 personnes qui servent plus de 14 millions de clients particuliers du secteur commercial et public. Ses bureaux sont répartis en Amérique du Nord et dans quelque 34 pays de par le monde. RBC s'engage pour l'embauche de personnes présentant des incapacités. En date du 31 décembre 2006, 3,2 % de sa main-d'œuvre canadienne sous réglementation fédérale (employés de la personne morale de Banque Royale du Canada) s'est identifiée comme une personne souffrant d'une incapacité (selon la définition de la Loi sur l'équité en matière d'emploi).



Dorothy Rekman from RBC and Kathryn Church from Ryerson University talk about research partnerships at an event held April 2006



The research team on the move: Catherine Frazee, Kathryn Church and Tracy Luciani at Royal Direct call centre, June 2003, Moncton, New Brunswick

Quels étaient nos objectifs?

UNIVERSITÉ RYERSON

- Établir un profil des stratégies d'apprentissage des personnes handicapées employées en entreprise afin de contribuer à la documentation de plus en plus importante sur les études critiques du handicap;
- En apprendre davantage au sujet de la culture et des pratiques d'entreprise en créant un partenariat de travail avec une banque importante;
- Contribuer à un programme solide de recherche pour l'Institut Ryerson-RBC pour la recherche et l'éducation appliquées au handicap;;
- Présenter un point de vue sur l'incapacité ayant trait aux études émergentes sur le travail et l'apprentissage au Canada;
- Bénéficier de la diversité intellectuelle d'un réseau national et international d'universitaires qui se penchent sur le travail et l'apprentissage;
- Établir des liens qui favorisent la recherche novatrice à l'avenir;
- Contribuer à l'emploi et à la formation d'étudiants diplômés.

RBC

- Favoriser l'apprentissage et la compréhension concernant, s'il y a lieu, les obstacles à l'apprentissage des employés et à l'accomplissement de leurs tâches;
- Fournir aux employés l'occasion de réseauter et de partager les stratégies d'apprentissage;
- Entendre de la part des employés quelles sont les pratiques que RBC doit prendre en compte et mettre en œuvre afin de soutenir leurs efforts d'apprentissage;
- S'associer avec des partenaires communautaires externes leaders dans le soutien des meilleures pratiques en matière de recherche.

En raison du fait que les personnes handicapées sont souvent décrites comme passives, non engagées envers la croissance ou le changement, nous avons tendance à penser d'elles ne peuvent pas apprendre, et encore moins qu'elles sont capables d'apprendre de manière informelle en sollicitant et en prenant la responsabilité de ce qu'elles veulent apprendre et de la manière qu'elles le veulent. " Vivre avec une incapacité à la banque" aborde ce problème. Il s'agit d'une rare coordination des activités se produisant au lieu où se joignent handicap, apprentissage et travail. .

Quel est le contexte de l'étude?

Cette étude est née de l'intérêt mutuel que les partenaires participants portent à l'apprentissage non officiel (autodidacte) des employés handicapés des banques. Cependant, chaque partenaire possède sa propre vision du monde, ses traditions, ses discours et ses pratiques liés à la connaissance. Par exemple, les termes "personne-ressource" "chercheur principal" et "enquête" ont rendu nos partenaires d'entreprise songeurs, tandis que des expressions telles que "plateforme commerciale", "flot descendant" et "synthèse" ont mystifié l'équipe de recherche. L'université, grâce à ses traditions établies relatives aux pratiques professionnelles et à sa liberté d'enseignement, s'est chargée des accords juridiques dans la société. Inévitablement, il y a eu des moments où les membres de chaque organisation se sont sentis étrangers dans l'univers de l'autre. Notre tâche consistait à travailler ensemble malgré nos différences afin d'obtenir des résultats qui contribuent aux débats académiques actuels et à l'univers des services bancaires. Certaines de ces différences relèvent de la méthodologie.

Vivre avec une incapacité dans le milieu bancaire est une étude dans le paradigme de recherche interprétatif (qualitatif). Les chercheurs interprétatifs ne sont pas impliqués dans une science de mesures objectives. Nos études ont tendance à être inductives plutôt que déductives, ouvertes et à petite échelle; elles explorent, à la recherche de profondeur et de compréhension, plutôt que de fréquence et d'ampleur. Les chercheurs interprétatifs ne mènent ni sondages ni n'utilisent de questionnaires standardisés. Nous ne sommes d'aucune manière conventionnelle à la recherche des notions d'objectivité, de fiabilité, de validité et de généralisation. Au lieu de cela, suivant les théories contemporaines des philosophies de la science et du langage, la connaissance existe en tant que loi interprétative. Nous ne découvrons pas vraiment les significations; nous les fabriquons plutôt par nos interactions avec les répondants. En conséquence, les conclusions de cette étude découlent beaucoup des conversations entre les répondants, et de celles de ces derniers avec les membres de l'étude. Elles représentent les aptitudes analytiques d'une équipe compilant six décennies d'aptitudes collectives perfectionnées par les études et la pratique professionnelle, y compris des lectures approfondies et à jour de la documentation pertinente, et de l'expérience directe d'une incapacité.

Nous sommes épatés de constater qui vient à notre rencontre pour nous parler, et pourquoi; cela fut un mystère que nous avons savouré d'un site à l'autre. Au fur et à mesure que ce mystère se déployait, nous avons fait la rencontre d'employés dotés de conditions et de différences corporelles, tant visibles qu'invisibles. D'autres personnes ont pris part à nos conversations, étant attirées par les histoires qu'elles ont entendu raconter par les participants, chacun d'entre eux connaissant au moins une autre personne qui était affectée. De cette façon, notre "échantillon" s'est élargi pour inclure les vies d'un plus grand nombre de personnes que celles qui étaient directement concernées.



Qu'avons-nous fait concrètement?

De 2003 à 2005, l'équipe de recherche a collaboré avec les directeurs des ressources humaines de RBC pour organiser et accueillir des groupes de réflexion aux sites RBC dans le Canada central, de l'Ouest et de l'Est. Les participants situés à Vancouver et à Moncton travaillaient dans d'importants centres de ressources fournissant des ventes, des services, des processus et de la technologie pour combler les besoins du client. Ceux de Toronto occupaient des postes dans lesquels ils étaient en contact direct avec la clientèle, ainsi que des postes professionnels spécialisés dans le domaine de la technologie de l'information et des ressources humaines. Nous avons mené (au moins) deux séances sur chaque site : une pour les employés qui se sont identifiés comme étant "handicapés" et une autre pour les collègues et pour les superviseurs. La participation était volontaire. Notre invitation a été lancée à l'aide des moyens de communication électronique de RBC. Les superviseurs locaux ont alors facilité la formation des groupes et les employés ont choisi la séance à laquelle ils assisteraient. Au total, nous nous sommes entretenus avec 70 à 80 participants, y compris des personnes en chaise roulante, des personnes souffrant d'incapacité visuelle ou auditive à divers degrés, et des personnes souffrant d'une variété d'incapacités invisibles. Toutes les discussions ont été enregistrées et transcrites sur un support numérique.

L'analyse des données a été accomplie au départ par l'écoute active et par la discussion et la réflexion collectives que suscitaient les données. Après une récapitulation immédiate à la fin d'une séance, l'équipe écoutait la discussion enregistrée, effectuait souvent des pauses pour établir des liens, s'interroger et pour commenter sur ce qui avait été dit. Les notes de ces "séances d'écoute" ont servi de "joints centraux" pour notre analyse. Au fur et à mesure que l'étude progressait, l'équipe de recherche a changé son orientation et a procédé à la lecture détaillée et itérative de toutes les transcriptions, en passant au peigne fin des centaines de pages à la recherche de phrases-clés, de points importants et d'histoires éclairantes. Nous avons partagé notre analyse émergente avec notre partenaire, en rédigeant une série d'ébauches, à différents moments de l'étude. Ce chapitre met en lumière, aussi brièvement que possible, nos résultats finaux : les significations découlant des discussions des groupes de réflexion, ainsi que des structures, des liens, des relations entre ces conversations. Ce à quoi nous sommes arrivés n'est pas la preuve d'une hypothèse, mais un compte-rendu véritable qui contribue à la compréhension des questions d'apprentissage par les milieux académiques et commerciaux.

Dix conclusions clés

1

TRAVAIL ET FORCE

Les participants de l'étude se considèrent chanceux d'être employés chez RBC. Ils étaient positifs au sujet de la société et fiers de ses réalisations, ainsi que de leur propre travail. Les participants avaient une attitude d'ouverture quant aux questions de diversité et ils soutiennent les initiatives de la société visant à offrir des environnements plus inclusifs pour les employés handicapés.

2

LE DÉBAT SUR LA DIVULGATION

La question de l'obligation pour les employés de divulguer une incapacité représente un problème important. Les collègues et les superviseurs ont tendance à préférer une divulgation entière, à titre de condition préalable à l'embauche, ou comme résultat du développement des bonnes relations entre le superviseur et l'employé. Ils veulent toute l'information qu'ils peuvent obtenir pour faciliter le fonctionnement personnel et celui de l'équipe. À l'opposé, les employés préfèrent, en règle générale, dissimuler leur incapacité. Leur préférence est fondée sur un système de connaissance complexe. La peur d'être traité différemment en est un élément essentiel, mais le désir de se protéger contre ce que les universitaires du handicap appellent « le regard » joue également un rôle. Ils veulent contrôler la divulgation d'informations au sujet de leur santé selon les personnes et au cas par cas.

3

DISSIMULATION

Que leur état soit visible ou non, les employés handicapés apprennent à se “cacher” sur le lieu de travail. Ils font cela afin de faciliter leur propre intégration et d'empêcher des réactions négatives, mais également afin de protéger leur vie privée d'une curiosité importune. Pratiquer la dissimulation est un “deuxième emploi” en sus de leur travail. La dissimulation peut se révéler élaborée : une chorégraphie de microdécisions invisibles à chaque fois que s'opère un échange sur le lieu de travail. Un exemple solide vient des employés qui utilisent la distance et l'invisibilité permises par les interactions par courriel et par téléphone pour établir des identités virtuelles de personnes non-handicapées.

4

UNE CONTRADICTION DE FOND

Il existe une contradiction entre la volonté de la société de bâtir une entreprise mondiale et son engagement à mettre en place un effectif diversifié. Les participants de l'étude, les superviseurs en particulier, ont exprimé leur préoccupation sur la manière de conserver leur principale orientation qui consiste à générer des revenus tout en élaborant des pratiques qui mettent l'incapacité à l'ordre du jour. La tension que cela engendre n'est pas nécessairement malsaine, mais les deux tendances sont souvent contraires. De leur point de vue, le “bénéfice net immédia” est souvent gagnant.

L'une de nos découvertes clés est le débat au cœur duquel on se demande si les employés devraient divulguer ou dissimuler leurs incapacités sur le lieu de travail. Le déclarer ou ne pas le déclarer? Voilà la question. Trouver une réponse qui vous satisfasse est fondamental pour « vivre avec une incapacité à la banque », que ce soit en tant qu'employé directement concerné ou en tant que collègue ou superviseur.



5

CAPACITÉ À SUIVRE

Les collègues et les superviseurs ont la ferme conviction qu'un employé handicapé est un employé lent qui peut avoir un effet négatif sur le fonctionnement de l'équipe et sur la productivité. Les employés handicapés compensent en jouant d'ingéniosité quant à la gestion de leur charge de travail (par exemple, en inventant des programmes de raccourci; en emmenant du travail à la maison) et en se concentrant sur un rendement de haute qualité. Les employés handicapés équilibrent leur besoin de limiter les exigences de leur travail avec leur ambition de grimper dans la hiérarchie de la société. Nombre d'entre eux atteignent un point où le maintien de leur santé et de leur qualité de vie devient plus important que les récompenses de l'entreprise et l'avancement de leur carrière. Ils n'abordent pas nécessairement cette dynamique avec leur superviseur. Au moment où la société découvre qu'ils désirent démissionner, il est parfois trop tard pour intervenir.

6

ATTENTE

Une nouvelle génération d'employés handicapés possède un degré élevé d'aptitudes techniques, ainsi que des attentes élevées en fait de soutien technique. Attendre que des aménagements soient en place sur les lieux de travail peut être frustrant. Nombre d'« histoires d'attente » que nous avons entendues concernent la commande, la réception, l'entretien et l'amélioration d'équipement informatique et de programmes logiciels adaptés qui auraient permis le travail au quotidien ainsi qu'une formation en vue du perfectionnement professionnel. Ce sentiment était le plus intense en dehors de Toronto où les canaux pour l'approbation des dépenses pouvaient sembler distants et compliqués.

7

ENSEIGNEMENT INFORMEL

Des tensions importantes au sujet de l'incapacité dans les lieux de travail émergent dans le domaine de l'interaction sociale.

Les superviseurs et les collègues trouvent difficile de discuter des situations liées à la différence corporelle avec leurs collègues handicapés. Ils craignent de violer leur vie privée ou de les blesser. En revanche, les employés handicapés désirent mieux informer leurs collègues. Enseigner aux autres devient une partie importante de la "vie avec une incapacité" à la banque. Ce travail est accompli de façon officieuse (et invisible) grâce aux rencontres quotidiennes entre les personnes. Une difficulté supplémentaire vient du fait que les collègues ont tendance à oublier ce qu'on leur enseigne. Les solutions sont forgées grâce au contact humain direct et à une bonne communication.

8

TROUVER DE BONS SUPERVISEURS

Travailler avec quelqu'un à qui vous pouvez faire confiance fait une grosse différence dans la volonté d'une personne à divulguer une incapacité. De même, la réussite dans un emploi a tendance à fluctuer selon que l'on a ou non un bon superviseur. Quant aux superviseurs, ils prennent les décisions les plus éclairées possibles dans les situations où ils perçoivent les buts et les intérêts comme contradictoires. Cela aide s'ils ont déjà une expérience personnelle de l'incapacité du fait de leur famille, de leurs amis ou de leurs voisins. Une fois encore, le contact direct et l'interaction expérientielle fournissent une solide base pour un apprentissage approfondi. Nos collègues ou superviseurs participants tiraient fréquemment avantage de ce type de connaissance. C'est une ressource, invisible mais tangible pour la société. Cette dernière peut y avoir recours pour promouvoir les initiatives positives et le changement.

9

TISSER DES TOILES DE SOUTIEN

Les employés handicapés prospères sont compétents dans la création d'arrangements informels et semi-formels qui composent les toiles de soutien. Ils savent comment impliquer les collègues dans une variété de tâches qui vont de la relocalisation des fonctions informatiques aux situations problématiques remue-ménages, en passant par les modifications de sites. Ils ont un bon jugement quant aux personnes à impliquer dans ce rapport mutuel et celles qu'il faut éviter. Le fait qu'ils recherchent de l'aide ne veut pas dire que les employés handicapés manquent d'initiative ou d'indépendance. Ils ont un sens aigu de la responsabilité personnelle et résisteront à tout type de "système de compagnons" qui les déprécie ou les infantilise.

10

SAVOIR PLAISANTER

Les employés handicapés prospères gèrent bien leur différence corporelle dans leurs rapports avec les clients et avec leurs collègues. La clé du processus consiste à apprendre à "savoir plaisanter". Les employés handicapés font des blagues, souvent à leur propre détriment, afin de dissiper la gêne que les autres peuvent ressentir. Dans les relations avec les collègues et la direction, ils travaillent pour obtenir ce dont ils ont besoin sans causer de gêne en étant trop assurés ou en cherchant la confrontation. Un tel comportement "avisé" démontre une forme d'apprentissage officieux qui découle de tâtonnements. Désirant qu'aucune concession ne leur soit accordée en raison de leur incapacité, certains employés handicapés refusent de demander que leur poste de travail soit aménagé. Ils ne veulent pas être traités différemment des autres.

Nouvelles orientations

Après avoir vécu avec une incapacité à la banque, l'équipe de recherche a une compréhension beaucoup plus approfondie des tâches diverses liées à l'apprentissage que les employés souffrant d'une incapacité ont à accomplir, même lorsqu'ils ne font que leur travail habituel. En tant qu'universitaires de l'incapacité, notre tâche a consisté à rendre visible l'affirmation, la capacité à suivre, l'enseignement, le réseautage et la négociation dans la bonne humeur que les employés handicapés mettent en pratique tous les jours. En grande partie non reconnues, ces activités constituent la connaissance dissimulée liée au fait de vivre avec une incapacité dans un environnement d'entreprise. RBC a travaillé, à partir de nos conclusions, pour rédiger un plan d'actions qui peut être « synthétisé » pour correspondre à ses valeurs, à ses pratiques de ressources humaines et à ses objectifs commerciaux. En même temps, les implications de notre recherche vont plus loin que celles d'une société unique et d'un partenariat de recherche.

L'incapacité peut créer des tensions dans tout lieu de travail. Dans le meilleur des mondes, nos données suggèrent que de nombreuses tensions sont apaisées non seulement technologiquement, grâce à des aménagements de nature environnementale ou informatique, mais aussi grâce au contact humain direct et à la communication. L'interaction sociale est la « nouvelle frontière » des aménagements en milieu de travail. En conclusion de cette étude, nous nous penchons avec un vif intérêt sur les pratiques qui renforcent l'inclusion de la communication, particulièrement à la jonction vitale du contact du superviseur et de l'employé. De bonnes relations à cette jonction produisent l'acceptation, créent la fidélité envers la société et favorisent une ambiance menant à la rétention à long terme de tous les employés



Nos participants à la recherche ont exprimé un plaisir véritable à pouvoir prendre part au projet. Ils étaient francs et cohérents. Nous les avons adorés. Nous exprimons notre reconnaissance pour la contribution absolument essentielle de tous ceux et celles qui se sont donné la peine de nous parler.

Équipe de recherche de l'Université

Kathryn Church, PhD

Professeure agrégée, Faculté des études du handicap
Associée de recherche, Institut RBC pour la recherche
et l'éducation appliquées au handicap (RBC Institute for
Disability Studies Research and Education).

Melanie Panitch, DSW

Directrice, Faculté des études du handicap Codirectrice,
Institut RBC pour la recherche et l'éducation appliquées
au handicap (RBC Institute for Disability Studies Re-
search and Education).

Catherine Frazee, DLitt.

Chargée de cours, Faculté des études du handicap
Codirectrice, Institut RBC pour la recherche et
l'éducation appliquées au handicap (RBC Institute for
Disability Studies Research and Education).

Teresa (Tracy) Luciani, PhD

Assistante de recherche, Institut RBC pour la recherche
et l'éducation appliquées au handicap (RBC Institute for
Disability Studies Research and Education).

Victoria Bowman, M.A.

Assistante de recherche, Institut RBC pour la recherche
et l'éducation appliquées au handicap (RBC Institute for
Disability Studies Research and Education).

Équipe de projet de RBC

Joy Clancy

Cadre supérieure de la planification et de l'intégration,
Initiatives des RH, Service bancaire canadien

Joy Barnwell

Conseillère, Équité en matière d'emploi, Ressources
humaines de RBC

Michael Hayden

Directeur, Recrutement et diversité, Ressources hu-
maines de RBC

Martha Hirst

Conseillère en matière de diversité, Ressources hu-
maines de RBC

Karen Schwartz

Directrice, Communication des RH et de l'entreprise aux
employés, Communication de l'entreprise de RBC

Dorothy Rekman

Conseillère en matière de diversité, Ressources hu-
maines de RBC

