

PROGRAMME DE CONFORMITÉ AVEC LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

V2

Décembre 2023

Table des matières

1. Changements par rapport à la précédente version.....	1
2. Sommaire.....	2
3. Engagement en matière d'accessibilité.....	3
4. Emploi.....	4
5. L'environnement bâti.....	5
6. Technologies de l'information et des communications.....	6
7. Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	7
8. L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	8
9. La conception et la prestation de programmes et de services.....	9
10. Transport.....	10
11. Consultations.....	11
12. Formation.....	14
13. Commentaires.....	15

1. Changements par rapport à la précédente version

- Mise à jour de la rubrique « Commentaires » et conformité confirmée avec la règle 2.1 (niveau AA) des Lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines).

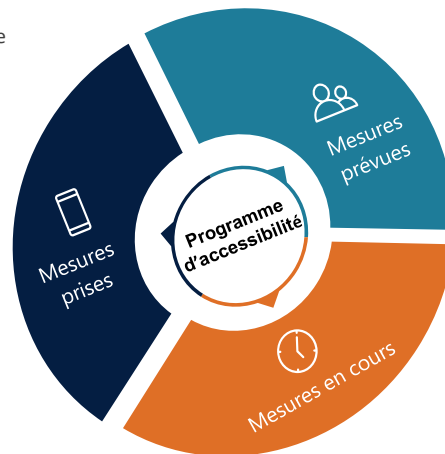
2. Sommaire

L'objet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040. Il s'agit de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les champs de compétence fédéraux dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi;
- l'environnement bâti (bâtiments et espaces publics);
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services; et
- les transports (les compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

Les politiques et le programme pluriannuel de JPMorgan Chase en matière d'accessibilité ont été établis conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le texte qui suit décrit, entre autres, les mesures prises, planifiées ou en cours dans le cadre de l'engagement de JPMorgan Chase visant à prévenir et éliminer les obstacles et à élargir les perspectives pour les membres du personnel et les membres du public qui sont handicapés.

- Consultation
- Examen des politiques relatives au milieu de travail
- Services d'accessibilité de Chase
- Plateforme MyAccessibility
- Bureau de l'inclusion des personnes handicapées
- Comité de la diversité, de l'équité et de l'inclusion + Groupe Accessibilité
- Programme Autism at Work
- Services de sous-titrage
- Politique relative au milieu de travail mise en œuvre à l'échelle de l'entreprise
- Politique relative aux modalités de travail flexible
- Guide de ressources sur l'inclusion des personnes handicapées
- Conformité avec la Règle 2.1 (Niveau AA) des Lignes directrices en matière d'accessibilité des contenus Web
- Examen des obstacles physiques dans tous nos espaces publics au Canada
- Prise en compte des exigences particulières d'un pays dans les normes et politiques en vigueur à l'échelle de l'entreprise
- Mise à jour des sites Web accessibles au public
- Mise à jour des programmes de formation
- Mise à niveau de la formation des gestionnaires sur l'accessibilité
- Choix d'aliments et de breuvages plus sains dans les installations de JPMorgan Chase



- Formation obligatoire pour tous les employés au Canada
- Séances de formation pilotées par le groupe des ressources internes en matière d'accessibilité
- Établissement de partenariats avec des organismes locaux et soutien au recrutement de personnes handicapées
- Expansion du partenariat avec Rangam au Canada par l'entremise de stages organisés dans le cadre du programme Autism at Work en Amérique du Nord

3. Engagement en matière d'accessibilité

JPMorgan Chase s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et déploie des efforts importants pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Notre organisation s'est engagée à respecter les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Le présent programme d'accessibilité décrit les mesures prises par JPMorgan Chase pour respecter ces exigences et élargir les perspectives pour les personnes handicapées.

Notre programme témoigne de la volonté de JPMorgan Chase de contribuer à la réalisation de l'objectif consistant à faire du Canada un pays accessible pour tous les Canadiens.

4. Emploi

JPMorgan Chase s'est engagée à mettre en œuvre des pratiques favorisant l'équité et l'accessibilité et à promouvoir la pleine inclusion des personnes handicapées. Nous avons pris des mesures pour :

- informer le public et le personnel que, au besoin, JPMorgan Chase prendra des mesures pour accommoder les personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation et au moment de l'embauche;
- informer les personnes qui postulent un emploi que des accommodements sont disponibles pour les personnes handicapées dans le cadre des processus de recrutement, d'évaluation et de notification des candidats retenus;
- mettre au point et mettre en œuvre un processus d'établissement de programmes d'accommodement individuels et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap;
- veiller à ce qu'il soit tenu compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés dans le cadre des processus de gestion du rendement, d'avancement professionnel ou de réaffectation;
- consulter le fournisseur de services de gestion des cas d'invalidité afin de combler les besoins d'accommodements;
- prévenir et éliminer les autres obstacles à l'accessibilité qui ont été repérés et étudier les plaintes concernant des obstacles à l'accessibilité et les faire traiter au fur et à mesure par les personnes compétentes;
- fournir des informations sur les lieux de travail et transmettre, sur demande et en temps opportun, des informations dans des formats accessibles et avec des aides à la communication en tenant compte des besoins d'accessibilité des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes qui demandent de tels services afin de déterminer le format de communication ou l'aide à la communication dont elles ont besoin.

5. L'environnement bâti

JPMorgan Chase doit fournir aux personnes handicapées un accès égal et complet aux produits, aux services et aux installations, et leur permettre d'en profiter pleinement.

JPMorgan Chase continuera de respecter les normes d'accessibilité applicables à la conception d'espaces publics lorsqu'elle construira des espaces publics ou apportera des changements importants à des espaces publics. JPMorgan Chase s'efforcera d'éliminer les obstacles à l'accessibilité signalés à l'égard de certains emplacements au cours de la consultation.

JPMorgan Chase se dotera de procédures pour informer le public d'interruptions ou de perturbations des services dans des parties accessibles de ses espaces publics et, le cas échéant, des solutions de rechange disponibles.



6. Technologies de l'information et des communications



JPMorgan Chase assure l'égalité d'accès aux informations transmises par écrit, verbalement, numériquement ou en personne. Nous allons continuer de consulter les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'informations et de communications et pour respecter les exigences de la LCA.

Formats accessibles et aides à la communication

- JP Morgan Chase prendra, sur demande, les mesures requises pour que les personnes handicapées puissent recevoir des informations publiques en temps opportun, dans des formats de communication accessibles et au moyen d'aides à la communication qui tiennent compte de leurs besoins particuliers en matière d'accessibilité.
- Nous travaillerons avec les personnes handicapées pour déterminer les modes de communication ou les formats de document qui leur conviennent.

JPMorgan Chase fournit des accommodements sous la forme de services et de mesures d'aide auxiliaires, de modifications raisonnables des politiques et procédures, ainsi que d'autres services, afin d'assurer une communication efficace, une égalité d'accès et une égalité des chances, et de donner la possibilité de profiter pleinement des produits, des services et des installations.

7. Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

JPMorgan Chase assure l'égalité d'accès aux informations transmises par écrit, verbalement, numériquement ou en personne. Nous allons continuer de consulter les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'informations et de communications et pour respecter les exigences de la LCA.

Formats accessibles et aides à la communication

- JP Morgan Chase prendra, sur demande, les mesures requises pour que les personnes handicapées puissent recevoir des informations publiques en temps opportun, dans des formats de communication accessibles et au moyen d'aides à la communication qui tiennent compte de leurs besoins particuliers en matière d'accessibilité.
- Nous travaillerons avec les personnes handicapées pour déterminer les modes de communication ou les formats de document qui leur conviennent.

JPMorgan Chase fournit des accommodements sous la forme de services et de mesures d'aide auxiliaires, de modifications raisonnables des politiques et procédures, ainsi que d'autres services, afin d'assurer une communication efficace, une égalité d'accès et une égalité des chances, et de donner la possibilité de profiter pleinement des produits, des services et des installations.

8. L'acquisition de biens, de services et d'installations

Le lancement de nouveaux programmes ou encore l'élimination ou la modification de produits ou de processus doivent être effectués en conformité avec la politique de JP Morgan Chase en matière d'approbation de programmes à l'échelle de l'entreprise. JPMorgan Chase doit se doter d'un cadre de gestion visant, notamment, les éléments suivants : les procédures; les risques et les contrôles; la gestion des enjeux; la formation; le suivi des plaintes; l'assurance de la qualité; la communication et l'analyse d'informations; et, s'il y a lieu, le contrôle des fournisseurs.

9. La conception et la prestation de programmes et de services

Le lancement de nouveaux programmes ou encore l'élimination ou la modification de produits ou de processus doivent être effectués en conformité avec la politique de JP Morgan Chase en matière d'approbation de programmes à l'échelle de l'entreprise. JPMorgan Chase doit se doter d'un cadre de gestion visant, notamment, les éléments suivants : les procédures; les risques et les contrôles; la gestion des enjeux; la formation; le suivi des plaintes; l'assurance de la qualité; la communication et l'analyse d'informations; et, s'il y a lieu, le contrôle des fournisseurs.

JPMorgan Chase doit fournir des accommodements sous la forme de services et de mesures d'aide auxiliaires, de modifications raisonnables des politiques et procédures, ainsi que d'autres services afin d'assurer une communication efficace et l'égalité d'accès et de donner la possibilité de profiter pleinement des produits et services.

10. Transport

Sans objet

11. Consultations

11.1 Qui a été consulté?

JPMorgan Chase a consulté : des employés qui s'identifient comme des personnes handicapées; des membres du comité de la diversité et de l'inclusion; et des membres du groupe de ressources internes en matière d'accessibilité (le « Groupe Accessibilité »), qui sert à la fois de ressource pour les enjeux en matière de handicap, de porte-parole des employés handicapés et de partenaire du succès de tous les collègues de JPMorgan Chase. La mission du groupe de ressources internes en matière d'accessibilité est d'appuyer les efforts en matière de diversité qui sont déployés par JPMorgan Chase à l'échelle mondiale, notamment en maximisant l'apport d'employés qui souffrent d'un handicap ou d'une maladie de longue durée ou qui assument des responsabilités d'aidant naturel.

Les employés qui ont participé aux consultations sont des personnes qui souffrent de problèmes de santé chroniques, d'incapacités physiques, de troubles neuroatypiques ou de troubles d'apprentissage, ainsi que leurs alliés.

11.2 Sujets abordés dans le cadre de la consultation

Le but des consultations était de mieux comprendre la réalité des employés handicapés et les obstacles à leur épanouissement dans leur travail auprès de JPMorgan Chase. Des questions ont été posées au sujet du cycle d'emploi (recrutement, embauche, formation et perfectionnement, promotion, fidélisation), des ressources mises à la disposition de ces employés (p. ex. en matière de communications et d'accommodements), des obstacles à l'inclusion et à la réussite au sein de JPMorgan Chase, et des aspects à améliorer.

Les réponses fournies ont alimenté la discussion, suscité une sensibilisation accrue aux obstacles physiques et systémiques, et donné lieu à des suggestions sur la façon d'éliminer ces obstacles. Les commentaires sont résumés dans le présent programme et seront utilisés pour apporter des améliorations à nos politiques, procédures, communications et formations, ainsi qu'à notre environnement physique.

11.3 Calendrier des consultations

Avant l'établissement du programme d'accessibilité, les résultats de l'examen annuel sur l'équité en matière d'emploi de 2022 ont été analysés avec le comité de la diversité et de l'inclusion. Durant le deuxième trimestre de 2023, dans le cadre de l'établissement du programme d'accessibilité, des consultations ont eu lieu avec le Groupe Accessibilité et avec des employés qui s'identifient comme des personnes handicapées.

11.4 Méthodes de consultation

Dans le cadre des consultations, des entrevues ont eu lieu avec des employés de façon virtuelle ou en personne. Les consultations virtuelles par Zoom ont été utilisées plus souvent, afin de faciliter la participation d'employés de diverses régions du pays et d'employés qui travaillent à distance. De petits groupes de discussion ont été formés avec les membres du comité de la diversité et de l'inclusion et du Groupe Accessibilité, et, pour préserver la confidentialité, des entrevues individuelles ont été organisées avec des employés qui s'identifient comme des personnes handicapées.

11.5 Résultats des consultations

Les consultations ont permis de recueillir des commentaires dans les domaines suivants :

11.5.1 Obstacles physiques

Des obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées ont été signalés dans certains sites, notamment au niveau des portes d'entrée et des portes des toilettes. Dans le cadre du programme d'accessibilité, l'équipe responsable des installations et l'équipe de gestion immobilière seront invitées à trouver des moyens d'améliorer l'accessibilité au niveau des portes d'entrée et les portes des toilettes.

11.5.2 Obstacles en matière d'accommodements

Les employés apprécient le mode de travail hybride et, dans certains cas, le travail à distance à plein temps. Des mesures ont été prises afin de fournir un meilleur soutien technique aux personnes handicapées qui travaillent à distance. Ces mesures consistent notamment à aider ces employés à trouver leurs repères dans leur environnement technologique et à leur fournir le soutien dont ils ont besoin.

Des employés ont mentionné qu'ils hésitaient à demander à leur gestionnaire des accommodements requis en raison de leur handicap. Ce n'était toutefois pas le cas de tous les employés, ce qui témoigne de disparités au niveau de la façon dont les gestionnaires interagissent avec des employés handicapés. Il a été suggéré de fournir une formation additionnelle aux gestionnaires afin de s'assurer que leurs réponses aux employés qui demandent des accommodements soient à fois plus compréhensives et moins disparates.

11.5.3 Formation des gestionnaires et des employés

Des employés ont souligné la nécessité de parfaire la formation des gestionnaires et de l'ensemble des employés sur la façon d'engager le dialogue au sujet du soutien aux employés handicapés. À l'heure actuelle, 60 % des effectifs de JPMorgan Chase reçoivent une formation formelle sur l'accessibilité. JPMorgan Chase étendra l'obligation de suivre une telle formation à tous les employés au Canada. Le Groupe Accessibilité animera également des séances de formation visant à accroître l'engagement, la sensibilisation et l'apprentissage.

11.5.4 Communication

Certains des employés consultés qui avaient eu accès à des ressources internes (p. ex., des prestations d'invalidité, des congés d'invalidité ou des accommodements) étaient au courant des différentes formes de soutien offertes par JPMorgan Chase aux personnes handicapées, mais les consultations ont révélé qu'une plus grande connaissance des ressources et des politiques et des façons d'avoir accès aux ressources serait une bonne chose. JPMorgan Chase transmettra d'autres informations aux employés, par écrit ou verbalement (dans le cadre de réunions avec des groupes d'employés de différentes tailles), au sujet des ressources disponibles et des façons d'y avoir accès dans le cadre du programme d'accessibilité.

La priorité accordée par JPMorgan Chase à la formation continue et aux communications concernant l'inclusion peut encourager des personnes handicapées à s'identifier comme telles et à chercher le

soutien dont elles ont besoin. JPMorgan Chase a observé une augmentation du nombre d'employés qui ont décidé de s'identifier comme des personnes handicapées en 2022, et elle continuera de promouvoir les bienfaits de l'auto-identification pour s'assurer que les mécanismes de soutien en place tiennent compte des besoins de ces personnes.

Des employés ont mentionné que les cafétérias devraient offrir un plus grand nombre de produits « santé », et que les employés pouvaient être incités à amener des collations plus saines s'ils avaient accès à de petits électroménagers (p.ex. des grille-pain, des fours grille-pain et des mélangeurs). Les équipes responsables des installations seront consultées sur la possibilité d'offrir des produits alimentaires plus sains et d'installer de petits électroménagers.

11.5.5 Recrutement

Les employés consultés n'ont pas signalé d'obstacles particuliers au recrutement de personnes handicapées, mais ils ont constaté que ces personnes étaient sous-représentées au sein de JPMorgan Chase. Les employés consultés ont suggéré d'établir des partenariats avec des organismes communautaires afin d'attirer des personnes handicapées. JPMorgan Chase travaillera avec le Groupe Accessibilité et l'équipe responsable de l'orientation des nouveaux employés pour établir de tels partenariats et pour soutenir le recrutement de personnes handicapées. JPMorgan Chase cherchera également à étendre le partenariat avec Rangam au Canada par l'entremise du programme de stages d'Autism at Work en Amérique du Nord.



12. Formation

JPMorgan Chase fournit de la formation à tous les employés et à tous les bénévoles sur la façon de fournir des services et d'interagir avec des personnes handicapées.

- JP Morgan Chase continuera de maintenir un registre des formations offertes
- Le programme de formation actuel tient compte des exigences des lois ontariennes sur l'accessibilité et du *Code des droits de la personne* (Ontario), et comprend les modules suivants :
 - La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
 - La *Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle*
 - Nos politiques et procédures en matière d'accessibilité
 - Interactions et communications avec des personnes handicapées
 - Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*
 - Le Code des droits de la personne (Ontario) et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Une mise à jour des programmes de formation actuels est en cours afin de s'assurer qu'ils tiennent compte des exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* pour tous les employés au Canada.

13. Commentaires

Toutes les demandes de renseignements, tous les commentaires et toutes les plaintes doivent être transmis à :

Wade Cole Directeur général, Ressources humaines

Par écrit : 66 Wellington St W, Suite 4500

Toronto (Ontario) M5K 1E7

Canada

Par courriel : canada.accommodations.feedback@chase.com

Par téléphone : (416) 981 - 9228

Les commentaires au sujet du programme de conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* doivent être transmis à Wade Cole, par courriel ou par téléphone. Un courriel attestant la réception du commentaire sera envoyé à son auteur dans un délai de 72 heures. Un résumé des commentaires reçus sera examiné chaque trimestre par le service des ressources humaines, le comité de la diversité et, s'il y a lieu, par le comité de gestion. Les auteurs des commentaires recevront une réponse à leurs commentaires, et ils seront informés des mesures prises par suite de l'examen de leurs commentaires. Les demandes en vue de recevoir les réponses à des commentaires dans un autre format peuvent être présentées au moment de l'envoi des commentaires.