

Régime de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Rapport d'étape

Mai 2025

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Changements apportés depuis la dernière version..... | 1 |
| 2. Sommaire exécutif | 2 |
| 3. Énoncé d'accessibilité..... | 3 |
| 4. Généralités..... | 4 |
| 5. Emploi | 6 |
| 6. L'environnement bâti | 7 |
| 7. Technologies de l'information et de la communication..... | 8 |
| 8. Communication, autre que TIC..... | 9 |
| 9. Approvisionnement en biens, services et installations..... | 10 |
| 10. Conception et prestation de programmes et de services..... | 11 |
| 11. Transport | 12 |
| 12. Consultations | 13 |
| 13. Formation..... | 16 |

1. Changements apportés depuis la dernière version

- Il s'agit de la deuxième version du rapport d'étape.

2. Sommaire exécutif

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* vise à rendre le Canada sans obstacle d'ici le 1^{er} janvier 2040. Il s'agit d'identifier, de retirer et de prévenir les obstacles relevant de la compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi ;
- l'environnement bâti (immeubles et espaces publics) ;
- les technologies de l'information et de la communication ;
- la communication, autre que les technologies de l'information et de la communication ;
- l'approvisionnement en biens, services et installations ;
- la conception et la prestation de programmes et de services ; et
- le transport (compagnies aériennes, ainsi que les fournisseurs de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

Le plan et les politiques d'accessibilité pluriannuels de JPMorgan Chase sont élaborés conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les éléments suivants décrivent (sans s'y limiter) ce qui a été réalisé, planifié ou en cours de réalisation dans le cadre de l'engagement de la société à prévenir/supprimer les obstacles et à améliorer les opportunités pour les employés internes et le public handicapé.

3. Énoncé d'accessibilité

JPMorgan Chase s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et travaille fort pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Notre organisation s'engage à satisfaire aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité au Canada* (LAC). Le présent rapport d'étape du plan d'accessibilité décrit les mesures prises par JPMorgan Chase pour satisfaire à ces exigences et améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Notre plan montre comment JPMorgan Chase jouera son rôle en faisant du Canada un pays accessible pour tous les Canadiens.

4. Généralités

Sommaire du rapport d'étape

Cette année, JPMorgan a engagé un dialogue permanent avec ses employés sur l'accessibilité. Par l'intermédiaire de consultations et de formations, la Société a cherché à obtenir les rétroactions de ses employés et y a répondu au moyen de multiples modalités.

- Les rétroactions recueillies dans le cadre du sondage annuel d'opinion des employés témoignent d'un sentiment positif à l'égard des efforts déployés par la société pour répondre aux besoins de tous les employés, comme en témoignent les 93 % de réponses favorables aux indices d'inclusion.
- La consultation de consultants externes, d'employés individuels et de groupes de ressources d'entreprise dirigés par des employés a permis d'améliorer les régimes d'avantages sociaux et l'examen des politiques.
- Le partenariat avec l'équipe chargée de l'acquisition des talents a débouché sur une stratégie visant à renforcer les liens avec les partenaires communautaires au service des personnes handicapées.
- Des séances de formation et d'information animées par des programmes et initiatives locaux et mondiaux ont permis aux employés canadiens d'obtenir des informations pertinentes sur l'autisme, les problèmes de santé mentale, les aménagements sur le lieu de travail, les effets de l'environnement sur la santé physique et l'inclusion.

Terminé

- ✓ Consultations permanentes
- ✓ Examen des politiques relatives au lieu de travail
- ✓ Ressources internes disponibles en matière d'accessibilité
 - Services d'accessibilité Chase
 - MyAccessibility Hub
 - Bureau de gestion de l'invalidité
 - Comité DO&I : Capacité d'accès
 - Autisme au travail
 - Services de sous-titrage
 - Politique sur l'environnement de travail à l'échelle de l'entreprise
 - Politique d'aménagement flexible du lieu de travail
 - Directives sur l'inclusion des personnes handicapées
 - Page de ressources sur la sensibilisation à la santé mentale
 - Programmes d'aide aux employés (PAE)
 - Accessibilité du contenu Web Directives (WCAG) 2.1 AA conforme
- ✓ Examen des barrières physiques dans tous les espaces publics du Canada
- ✓ Choix d'aliments et de boissons plus sains dans les locaux de JPMorgan Chase
- ✓ Amélioration des régimes de prestations afin de faciliter l'accès aux services d'orientation et de soutien

En cours

- Identifier les organisations locales pour développer des partenariats et soutenir le recrutement des personnes handicapées
- Consultation des équipes de gestion immobilière de tous les sites sur les initiatives prévues en matière d'accessibilité
- Confirmer que les aspects de l'accessibilité, sont compris dans tout plan de rénovation de la vue ou de relocalisation.

Activités planifiées

- Établir des relations avec l'ODEN et les services affiliés afin d'accroître la connectivité avec le réseau de candidats handicapés.
- Examen des définitions du handicap pour les employés du Canada
- Sondage d'opinion auprès des employés pour mieux comprendre la perception de la culture de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisation

La poursuite du partenariat avec les gestionnaires immobiliers des sites de JPMorgan afin de donner la priorité à la création d'espaces sans obstacle reste une priorité pour la Société.

Rétroaction

JPMorgan accueille volontiers les rétroactions sur les questions liées à l'accessibilité, y compris, mais sans s'y limiter, les demandes d'exemplaires du plan d'accessibilité, les rapports d'avancement et les descriptions du processus de rétroaction dans certains formats alternatifs, les rétroactions sur les obstacles rencontrés dans le cadre des relations avec JPMorgan Chase et les rétroactions sur la mise en œuvre par JPMorgan Chase de son plan d'accessibilité.

Toutes les demandes de renseignements, rétroactions des clients et réclamations peuvent être adressées à :

Shannon Zunn, directrice générale, 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) 981-9223

Les rétroactions sur le plan relatif à l'accessibilité doivent être envoyées par courriel ou par téléphone à Shannon Zunn. Un courriel accusant réception de la rétroaction sera envoyé au contributeur dans les 72 heures. Une synthèse des rétroactions reçues sera examinée chaque trimestre avec les Ressources humaines, le Comité de la diversité et le Comité de gestion, le cas échéant. Les personnes ayant contribué à la rétroaction recevront une réponse à leur demande, y compris toute mesure à prendre à la suite du processus d'examen. Il est possible de demander à recevoir la rétroaction dans un autre format au moment où elle est communiquée.

Ce processus de rétroaction a été établi en juin 2024. Shannon Zunn, responsable nationale des ressources humaines de JPMorgan Canada, est le membre du comité de gestion désigné pour recevoir les rétroactions sur le programme d'accessibilité de JPMC. Au moment du dépôt du présent rapport d'étape, aucune rétroaction n'avait été reçue.

5. Emploi

JPMorgan Chase s'engage à mettre en œuvre des pratiques d'emploi équitables et accessibles et à encourager la pleine intégration des personnes handicapées. Les processus actuels suivants sont en place :

- Aviser le public et le personnel que, sur demande, JPMorgan Chase s'adaptera aux besoins des personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d'évaluation et lorsque les candidats sont embauchés
- Informer de la disponibilité d'aménagements pour les candidats handicapés lors des processus de recrutement et d'évaluation, ainsi que dans la notification aux candidats retenus
- Mettre en œuvre un processus d'élaboration de plans d'aménagement individuels et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap
- S'assurer que les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité sont pris en compte dans les processus de gestion du rendement, d'évolution de carrière et de redéploiement
- Consulter le fournisseur de services de gestion des handicaps pour répondre aux exigences en matière d'aménagements
- Prévenir et supprimer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés, examiner les plaintes relatives aux obstacles à l'accessibilité et les traiter au fur et à mesure par l'intermédiaire des parties prenantes internes
- Fournir des renseignements et des communications sur le lieu de travail dans des formats accessibles et avec des supports de communication pour les personnes handicapées, sur demande, en temps opportun et en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap. L'équipe chargée de la gestion des handicaps consulte la personne qui demande ces services afin de déterminer un format ou un soutien adapté
- Encourager l'auto-identification des employés handicapés afin de fournir des rapports agrégés précis sur les caractéristiques démographiques des employés et de créer des occasions d'engager un dialogue constructif tout en préservant la vie privée et la confidentialité des employés
- Afficher les postes vacants par l'entremise du Réseau ontarien d'emplois en situation d'invalidité (Ontario Disability Employment Network, ODEN) pour encourager les candidats handicapés à postuler à des postes au sein de JPMorgan

6. L'environnement bâti

JPMorgan Chase doit fournir aux personnes handicapées un accès complet et égal aux produits, services et installations, ainsi que la possibilité d'en profiter pleinement et de manière égale.

JPMorgan Chase continuera de respecter les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction ou de la modification majeure des espaces publics. JPMorgan s'attaquera aux obstacles à l'accessibilité dans certains lieux identifiés au cours de la consultation. La Société a rénové un site cette année et a ajouté des bureaux réglables en hauteur pour une plus grande flexibilité.

JPMorgan Chase mettra en place des procédures pour informer le public de toute interruption de service et des solutions de rechange disponibles en cas d'interruption de service dans les parties accessibles de ses espaces publics.

7. Technologies de l'information et de la communication

JPMorgan Chase assure l'égalité d'accès aux renseignements communiqués par écrit, oralement, numériquement ou en personne. Nous continuerons à consulter les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication afin de répondre aux exigences de l'ACA. Les consultations menées en 2024 n'ont pas permis d'identifier les obstacles liés aux technologies de l'information et de la communication pour les personnes handicapées.

Formats accessibles et supports de communication

- Sur demande, JPMorgan Chase prendra les dispositions nécessaires pour fournir en temps voulu des formats de communication accessibles pour les informations accessibles au public et des supports de communication pour les personnes handicapées, en tenant compte des besoins particuliers de chaque personne en matière d'accessibilité.
- Nous travaillerons avec la personne handicapée et déterminerons la méthode de communication appropriée ou le format de communication accessible pour les documents, en fonction de ses besoins.

JPMorgan Chase fournit des aménagements sous la forme d'aides et de services auxiliaires, de modifications raisonnables des politiques et procédures et d'autres services, dans le but d'une communication efficace, d'un accès égal et d'une possibilité de jouir pleinement et de manière égale des produits, services et installations.

8. Communication, autre que TIC

JPMorgan Chase assure l'égalité d'accès aux renseignements communiqués par écrit, oralement, numériquement ou en personne. Nous continuerons à consulter les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication afin de répondre aux exigences de l'ACA. Les consultations de 2024 n'ont pas identifié d'obstacles à la communication pour les personnes handicapées.

Formats accessibles et supports de communication

- Sur demande, JPMorgan Chase prendra les dispositions nécessaires pour fournir en temps voulu des formats de communication accessibles pour les informations accessibles au public et des supports de communication pour les personnes handicapées, en tenant compte des besoins particuliers de chaque personne en matière d'accessibilité.
- Nous travaillerons avec la personne handicapée et déterminerons la méthode de communication appropriée ou le format de communication accessible pour les documents, en fonction de ses besoins.

JPMorgan Chase fournit des aménagements sous la forme d'aides et de services auxiliaires, de modifications raisonnables des politiques et procédures et d'autres services, dans le but d'une communication efficace, d'un accès égal et d'une possibilité de jouir pleinement et de manière égale des produits, services et installations.

9. Approvisionnement en biens, services et installations

Les nouvelles activités, les initiatives, les éliminations ou les changements apportés aux produits ou aux processus doivent suivre le processus établi par JPMorgan Chase conformément à la Politique d'approbation des nouvelles initiatives commerciales - cadre à l'échelle de la Société. Pour rester concurrentiel, JPMorgan Chase doit être en mesure de commercialiser de nouveaux produits et services, de les développer ou de les modifier. L'introduction de nouveaux produits ou services, ou la modification de produits ou services existants, présente un risque pour l'entreprise. S'assurer que les risques pertinents sont compris et que les mesures appropriées sont en place pour aider à lancer la nouvelle initiative commerciale (NBI) de manière contrôlée. L'Office of the Comptroller of the Currency (OCC) attend de la direction de la banque et du conseil d'administration qu'ils supervisent tous les produits et services nouveaux, étendus ou modifiés au moyen d'un processus efficace de gestion des risques. JPMorgan Chase doit disposer d'un programme-cadre comprenant, mais sans s'y limiter : les procédures, les risques et les contrôles, la gestion des problèmes, la formation, le suivi des plaintes, l'assurance qualité, les rapports et les analyses et, le cas échéant, la surveillance des fournisseurs.

10. Conception et prestation de programmes et de services

Les nouvelles activités, les initiatives, les éliminations ou les changements apportés aux produits ou aux processus doivent suivre le processus établi par JPMorgan Chase conformément à la Politique d'approbation des nouvelles initiatives commerciales - cadre à l'échelle de la Société. JPMorgan Chase doit disposer d'un programme-cadre comprenant, mais sans s'y limiter : les procédures, les risques et les contrôles, la gestion des problèmes, la formation, le suivi des plaintes, l'assurance qualité, les rapports et les analyses et, le cas échéant, la surveillance des fournisseurs.

JPMorgan Chase fournit des aménagements sous la forme d'aides et de services auxiliaires, de modifications raisonnables des politiques et procédures et d'autres services, dans le but d'une communication efficace, d'un accès égal et d'une possibilité de jouir pleinement et de manière égale des produits, services et installations.

11. Transport

Sans objet

12. Consultations

12.1 Personnes consultées

JPMorgan a consulté des employés s'identifiant comme des personnes handicapées, des membres du comité pour la diversité et l'inclusion et des membres d'AccessAbility, un groupe interne de ressources professionnelles qui sert de ressource sur les questions de handicap, de porte-parole pour les employés handicapés et de partenaire pour la réussite de tous les collègues de JPMorgan Chase. La mission d'AccessAbility est de compléter les efforts de diversité globale de JPMorgan Chase en maximisant les contributions des employés touchés par un handicap, une maladie de longue durée ou des responsabilités d'aidant. Le Comité de gestion du Canada a également été consulté lors de la finalisation de ce plan.

Les employés qui ont participé aux consultations se sont identifiés comme des personnes souffrant de troubles médicaux et mentaux chroniques, de handicaps physiques, de troubles neurodivergents, de difficultés d'apprentissage et d'alliés.

12.2 Sujets de consultation

L'objectif de ces consultations était de mieux comprendre l'expérience des employés handicapés et les obstacles qu'ils peuvent rencontrer pour bénéficier d'une expérience complète au sein de JPMorgan Chase. Les employés qui avaient déjà participé à la consultation ont été invités à donner leur avis sur les changements qu'ils avaient remarqués depuis la période de consultation précédente. Les questions portaient sur les expériences relatives au cycle de l'emploi (recrutement, intégration, formation et développement, promotion, maintien en poste), aux ressources des employés (communication et aménagements), aux obstacles à l'intégration et à la réussite au sein de JPMorgan, ainsi qu'aux possibilités d'amélioration.

Les réponses fournies ont suscité un dialogue, une plus grande prise de conscience des barrières systémiques et physiques, et des suggestions sur les moyens d'éliminer ces barrières. Les rétroactions sont résumées dans cette étude et seront utilisées pour informer les améliorations futures de nos politiques, procédures, communication, formation et environnement physique.

12.3 Délai de consultation

JPMorgan a consulté le groupe de ressources commerciales Access Ability et des employés individuels qui se sont identifiés comme des personnes handicapées au cours de la période visée par le rapport d'étape 2024-2025.

12.4 Méthodes de consultation

JPMorgan a rencontré les employés virtuellement pour mener les consultations. Les consultations virtuelles réalisées au moyen de Zoom ont été les plus utilisées pour inclure des employés de tout le pays et des personnes travaillant à distance. La consultation a été réalisée virtuellement en raison de la fréquence des réunions avec le AccessAbility Business Resource Group, et des discussions individuelles avec les employés qui s'identifiaient comme des personnes handicapées afin de garantir la confidentialité.

12.5 Résultats des consultations

Les résultats des consultations ont donné lieu à des rétroactions dans les domaines suivants :

12.5.1 Barrières physiques

Des obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les espaces physiques des sites. Les portes d'accès et les portes des toilettes ne sont pas exemptes d'obstacles sur certains sites. La consultation des gestionnaires immobiliers de chacun des six emplacements au Canada a confirmé que l'accès aux toilettes est conforme aux directives du code d'accessibilité, mais qu'un seul site peut être considéré comme exempt d'obstacles. À l'heure actuelle, les gestionnaires immobiliers n'ont pas prévu de moderniser les portes des toilettes sur les cinq autres sites. JPMorgan poursuivra les discussions avec les gestionnaires immobiliers en tenant compte de la nécessité d'améliorer l'accessibilité lors de la recherche de nouveaux sites ou de la rénovation des sites actuels.

12.5.2 Obstacles liés aux aménagements

JPMorgan passe d'un modèle de travail hybride à une présence à temps plein au bureau à compter de 2025. Les employés ont fait remarquer qu'il est possible de mieux faire connaître les possibilités d'aménagements médicaux à mesure que les employés retournent au bureau à plein temps.

Certaines occasions ont été identifiées dans le domaine de l'hébergement.

- L'examen des demandes de logement, en particulier lorsque l'état de santé n'a pas changé (c'est-à-dire en cas de maladie chronique), pourrait être simplifié et il serait moins nécessaire de fournir des renseignements répétitifs.
- Les salariés ont également indiqué qu'une procédure plus fluide au retour d'un congé serait favorable à la réinsertion.
- Des inquiétudes ont été exprimées quant à l'accessibilité et à la pertinence de l'espace de réfrigération au bureau, ainsi qu'au stationnement, en raison de l'augmentation de la fréquentation du bureau.
- Les possibilités d'accommodement pour des conditions médicales à court terme ne sont pas clairement comprises (par exemple, en cas de convalescence après une intervention chirurgicale).

La façon dont les gestionnaires interagissent avec les employés handicapés reste une occasion à saisir. Les employés ont indiqué que leur intention de révéler leur handicap dépendait fortement de la relation avec leur gestionnaire, et que certains ne l'avaient pas fait parce qu'ils craignaient que l'information n'ait un impact sur la perception.

12.5.3 Formation des gestionnaires et des employés

Les employés ont réagi positivement à la formation à l'accessibilité en ligne qui a été introduite en 2024. Ils ont également exprimé le souhait que les cadres et les employés soient davantage formés, en particulier dans les domaines des handicaps invisibles et des troubles neurodivergents.

12.5.4 Communication

Les employés consultés qui avaient accédé à des ressources internes (c.-à-d. avantages sociaux, congé d'invalidité, accommodements) étaient au courant des soutiens offerts aux personnes handicapées chez JPMorgan. Les employés ont apprécié les aides technologiques (casques, sous-titrage pour les appels Zoom), qui leur ont permis d'accéder plus facilement au contenu et de participer aux forums en ligne.

JPMorgan a inclus du contenu sur les avantages sociaux, les aides aux employés, les aménagements et l'inclusion lors de réunions publiques et dans des communications écrites afin d'accroître la sensibilisation et de promouvoir les programmes de soutien. Pour 2024-2025, l'augmentation de la prise en charge des praticiens de la santé mentale a été notée et appréciée par les employés consultés. La prise en charge vaccinale et les services paramédicaux ont également reçu un accueil favorable,

12.5.5 Recrutement

Les employés ont fait part de leur expérience, certains exprimant leur anxiété au cours du processus de recrutement en raison des délais entre les offres verbales et les lettres d'offre officielles, ce qui affecte particulièrement les personnes souffrant d'un trouble déficitaire de l'attention. Le processus d'intégration a également été décrit comme décentralisé, l'orientation ayant lieu un mois plus tard, ce qui a entraîné des difficultés pour trouver des informations. JPMorgan continuera de travailler avec l'équipe Access Ability and Recruiting pour identifier les organisations locales afin de développer des partenariats et de soutenir le recrutement de personnes handicapées. Finalement, JPMorgan partagera le travail effectué en interne pour soutenir les personnes handicapées par le biais des médias sociaux afin de créer une plus grande sensibilisation à l'engagement de la firme à être un employeur inclusif de choix.

13. Formation

JPMorgan Chase offre une formation à tous les employés et bénévoles sur la fourniture d'un service à la clientèle accessible et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.

- Outre la formation à la l'Accessibility for Ontarians with Disabilities Act AODA (loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ou AODA) dispensée aux employés relevant de la réglementation provinciale, JPMorgan a lancé une formation obligatoire à l'accessibilité pour tous les employés au Canada, ainsi que pour les employés et cadres non canadiens qui soutiennent les employés au Canada.
- JPMorgan Chase continuera à tenir un registre des formations dispensées