

Rapport d'étape d'accessibilité d'Amex Canada 2025



Table des matières

GÉNÉRAL	3
SYNTHÈSE	5
DÉCLARATION D'AMEX SUR L'ACCESSIBILITÉ	7
LIGNES DIRECTRICES D'ACCESSIBILITÉ	8
PORTÉE DU RAPPORT D'ÉTAPE	8
EMPLOI	9
ENVIRONNEMENT BÂTI	13
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	16
ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	22
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	24
COMMUNICATION	28
CONSULTATION	32
PROCESSUS DE RÉTROACTION	35
GLOSSAIRE	38

AMERICAN
EXPRESS

Général



Général

Le 1^{er} juin 2023, la Banque Amex du Canada a publié son premier [plan d'accessibilité](#) et a lancé son [processus de rétroaction](#) comme l'exige la Loi canadienne sur l'accessibilité (la « LCA »). La LCA vise à créer, d'ici 2040, un Canada exempt d'obstacles à l'accessibilité. Pour contribuer à l'atteinte de cet objectif de la LCA, Amex collaborera à l'identification, à la prévention et à l'élimination des obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la société.

Les domaines prioritaires énumérés dans la LCA qui concernent Amex sont les suivants :

- l'emploi
- l'environnement bâti
- la conception et la prestation de programmes et de services
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- les technologies de l'information et des communications (TIC)
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)
- transport

Conformément à la LCA, Amex a préparé et publié son plan d'accessibilité, a mis en place un canal anonyme pour recevoir la rétroaction des clients et des employés, a publié la description de son processus de rétroaction, et publiera chaque année des rapports d'étape comme le prescrit la LCA.

Amex est une filiale en propriété exclusive d'American Express Travel Related Services Company, Inc., dont le siège social est à New York, qui est la filiale principale d'exploitation d'American Express Company (« American Express »). Les références à nos activités et nos processus ne font pas référence aux activités et aux processus d'American Express à moins d'indication contraire.

Coordonnées

Amex a désigné un directeur de l'accessibilité qui supervisera le processus de rétroaction et recevra la rétroaction pour l'entité réglementée. Pour demander une copie de notre plan d'accessibilité, du rapport d'étape ou du document sur notre processus de rétroaction dans un format différent, ou pour nous faire parvenir votre rétroaction sur l'accessibilité, veuillez communiquer avec l'équipe de l'accessibilité d'Amex :



Adresse postale :

Banque Amex du Canada
Équipe de l'accessibilité
C. P. 3204, succursale F
Toronto (Ontario)
M1W 3W7



Numéros sans frais :

Téléphone : 1 888 301-5312
Télécopieur : 1 866 849-9660
Télécopieur (ATS) : 1 866 529-1344



Courriel :

AccessibilityCanada@aexp.com



Formulaire de rétroaction anonyme :

Clients et employés : [americanexpress.com/
fr-ca/entreprise/accessibilite/commentaires](http://americanexpress.com/fr-ca/entreprise/accessibilite/commentaires)
Employés seulement; ligne d'assistance éthique d'Amex : amex.ethicspoint.com

Synthèse

American Express s'est établie au Canada à Toronto en 1853. Au cœur de notre culture, il y a ce que nous appelons les valeurs American Express : un ensemble de principes directeurs qui sont à la base de notre façon de fonctionner et de diriger. Nous croyons que conserver notre forte culture en milieu de travail, respecter nos valeurs American Express et veiller à ce que nos employés se sentent respectés, appréciés, entendus et appuyés nous aide à attirer, perfectionner et utiliser les bonnes personnes pour assurer le succès d'American Express. Nous cherchons aussi à être essentiels pour nos clients en leur fournissant des produits, des services et des expériences d'exception chaque jour, et nous promettons de les appuyer dans tout ce que nous faisons.

Conformément au principe « Rien sans nous » de la LCA, Amex a sollicité l'aide de ses employés et de ses clients dans l'élaboration de son plan d'accessibilité et de ce rapport d'étape. Les participants à cette initiative comptaient des personnes handicapées, des aidants et d'autres parties prenantes.

Clients

Amex a consulté ses clients par l'entremise d'un sondage en ligne accessible. 19 % des clients qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir un handicap. Parmi ces clients, 94 % ont affirmé ne jamais avoir rencontré d'obstacle à l'accessibilité dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec Amex.

Les clients d'Amex ont également fourni leurs commentaires au sujet de leurs méthodes d'interaction préférées avec Amex lorsqu'ils utilisent nos produits et services. Amex a tenu compte de cette rétroaction afin que son plan d'accessibilité réponde à leurs besoins autant que possible.

Employés

Amex a également utilisé un sondage pour consulter ses employés, qui ont fourni de la rétroaction sur des aspects qui pourraient être améliorés. Le thème principal était le besoin de continuer à sensibiliser les employés au sujet des ressources mondiales et locales déjà offertes, comme nos lignes directrices sur les accommodements au travail et l'ensemble d'outils d'accessibilité offerts aux employés pour soutenir leur expérience au travail.

Progrès

En examinant les résultats des sondages auprès des clients et des employés, Amex a repéré des obstacles à l'accessibilité, c'est-à-dire des aspects qui nuisent à la participation égale

Synthèse

et complète à la société par les personnes handicapées, et les a intégrés à la fin de chaque section du plan d'accessibilité. Cela comprend les domaines de l'emploi, de l'environnement bâti, de la conception et de la prestation de programmes et services, l'obtention de biens, de services et d'installation, les technologies de l'information et de communication, et les autres aspects de communication.

Ce rapport d'étape de 2025 souligne les efforts entrepris pour s'attaquer aux obstacles indiqués dans le plan d'accessibilité et pour atteindre notre objectif d'amélioration de l'accessibilité pour nos clients et employés. Amex révise le plan d'accessibilité chaque année et le met à jour tous les trois ans conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Il s'agit du deuxième rapport d'étape diffusé concernant notre plan d'accessibilité, et il couvre la période allant de juin 2024 à juin 2025.



Déclaration d'Amex sur l'accessibilité

Amex est déterminée à offrir un excellent service à tous ses clients et à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et éliminant les obstacles à l'accessibilité. Nous voulons que tous nos clients puissent accéder à nos produits et services de la même manière ou d'une manière semblable, dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

La culture de travail solidaire d'Amex repose sur des relations solides, des valeurs partagées et un engagement inébranlable envers les clients. Ce sentiment profond d'appartenance et d'utilité des employés, lorsqu'ils se sentent appuyés et outillés à faire la bonne chose, est au cœur de l'éthos de service d'American Express, et ce qui propulse notre marque emblématique depuis 175 ans.

Nous sommes déterminés à créer un milieu exempt d'obstacles en cherchant à respecter les exigences d'accessibilité décrites dans les lois applicables.



Lignes directrices d'accessibilité

Pour appuyer son plan d'accessibilité, Amex a établi des lignes directrices d'accessibilité. L'objectif de ces lignes directrices est de créer un cadre selon lequel Amex se conformera à la Loi canadienne sur l'accessibilité, et repérera, éliminera et préviendra les obstacles dans ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services en vue d'améliorer l'accessibilité, y compris :

- établir les objectifs et les principes qu'Amex suivra
- établir les responsabilités et les pouvoirs
- décrire les processus, ainsi que les activités de surveillance, de signalement et de contrôle
- définir les rôles et les responsabilités internes d'Amex

Ces lignes directrices sont conçues de façon à assurer qu'Amex cherche activement à fournir des services et des processus accessibles et inclusifs.

Portée du rapport d'étape

Ce rapport présente un survol des progrès réalisés dans le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles pour les aspects suivants :

- l'emploi
- l'environnement bâti
- la conception et la prestation de programmes et de services
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- les technologies de l'information et des communications (TIC)
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)

AMERICAN
EXPRESS

Emploi



Emploi

Au cœur de notre culture, il y a ce que nous appelons les valeurs American Express : un ensemble de principes directeurs qui sont à la base de notre façon de fonctionner et de diriger. La culture d'American Express repose sur 175 ans d'histoire de leadership courageux, d'innovation et d'appui résolu de nos clients, communautés et employés. Les employés d'Amex bénéficient d'un puissant soutien, y compris un soutien complet pour leur bien-être global et de nombreuses occasions d'apprendre de nouvelles compétences, de se perfectionner en tant que dirigeants et de faire avancer leur carrière.

- Tous les employés suivent régulièrement une formation sur les exigences d'accessibilité prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), le Code des droits de la personne de l'Ontario (CDPO) et la LCA, y compris les pratiques exemplaires de soutien aux employés et aux clients handicapés.
- Amex offre des accommodements raisonnables aux personnes candidates qui en font la demande pendant le processus de recrutement et de sélection. Sur le site de demande d'emploi, les renseignements indiquent aux personnes qui postulent à un poste qu'elles peuvent communiquer avec le service des activités de recrutement d'Amex par courriel si elles ont besoin d'accommodements pour postuler. Les personnes qui postulent peuvent également choisir la méthode de réponse qui leur convient, soit par courriel ou par téléphone.
- Dans le cadre de son engagement, Amex tient à jour des lignes directrices et des procédures, y compris des lignes directrices sur les accommodements au travail, et met sur pied des plans d'intervention personnalisés pour les employés qui pourraient avoir besoin d'aide en cas d'urgence.
- Amex prendra toutes les mesures raisonnables nécessaires pour fournir des tâches et heures modifiées, des pauses supplémentaires et (ou) des appareils (et du mobilier) fonctionnels à l'employé(e) pour lui permettre d'exercer ses fonctions. Cela comprend les accommodements médicaux et d'autres types prévus par les lois de droits de la personne et d'accessibilité applicables au Canada.

OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2024

- Dans le cadre des consultations de 2024, nous avons relevé le besoin de continuer à sensibiliser les employés concernant les outils et les ressources d'accessibilité qui s'offrent à eux.
- En 2024, nous avons réalisé un examen complet de l'expérience des employés afin de déterminer le meilleur moyen de les sensibiliser concernant les outils et les ressources d'accessibilité déjà en place. Ces constatations nous ont aidés à déterminer sur quels aspects nous devrions nous concentrer pour les sensibiliser. Ils sont présentés ci-dessous.

Emploi

NOUVEAUX OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2025

- Certains employés ont exprimé leur insatisfaction concernant les retards et les processus actuels pour demander un accommodement médical ou faire une réclamation pour invalidité de courte durée. Nous comptons continuer à développer le processus actuel de création de plans personnalisés afin d'aider les employés qui éprouvent des problèmes de santé au travail, comme approprié.
- Certains employés ont recommandé que le Réseau de sensibilisation aux handicaps consacre plus d'efforts pour faire connaître les options d'accessibilité offertes aux personnes neurodivergentes.

PROGRÈS EN 2024-2025

- En 2023, Amex a lancé un chapitre canadien du Réseau de sensibilisation aux handicaps. En 2024, le Réseau canadien de sensibilisation aux handicaps a organisé plusieurs événements pour continuer à faire connaître et comprendre l'accessibilité :
 - En mai 2024, pour le Mois de la santé mentale, une séance de déconnexion a eu lieu pour reconnaître la santé mentale. La séance encourageait les employés à se déconnecter et à prendre un moment pour s'étirer, aller dehors, et déguster une collation et une boisson saines.
 - En mai 2024, le Réseau canadien de sensibilisation aux handicaps a organisé une discussion avec docteur Bilal Khodr, un pédiatre et urgentologue homologué spécialisé en troubles comportementaux et développementaux. La séance portait principalement sur les moyens de reconnaître et de traiter l'anxiété et la dépression au travail, et chez les enfants.
 - Dans le cadre des efforts du Réseau canadien de sensibilisation aux handicaps visant à faire connaître et comprendre l'accessibilité, un « dîner-causerie » a été organisé en août 2024 en collaboration avec le directeur de l'accessibilité d'Amex. La séance comprenait un survol de la LCA, de ce qu'Amex fait pour fournir un environnement de travail inclusif et accessible, et des progrès réalisés au cours des 12 derniers mois.
 - Dans le cadre de l'initiative Belonging2gether, en novembre 2024, le Réseau canadien de sensibilisation aux handicaps a installé un kiosque spécialement pour que les employés puissent présenter des idées d'amélioration de l'accessibilité et participer à une activité sensorielle simulant l'expérience d'un handicap pour favoriser l'empathie, la résolution de problèmes et la sensibilisation, et pour leur fournir des renseignements

Emploi

sur les progrès réalisés par Amex concernant l'accessibilité et sur les outils et les ressources qui s'offrent à eux.

- En novembre 2024, un groupe de discussion a réalisé un examen du contenu sur l'accessibilité se trouvant sur le site intranet d'Amex et a fourni des recommandations pour le rendre plus accessible.
- En avril 2025, Amex a organisé un laboratoire de sensibilisation à l'accessibilité numérique qui a donné aux employés l'occasion d'en apprendre davantage sur les principes de conception accessibles afin d'aider à améliorer comment les personnes handicapées interagissent avec nos produits et expériences numériques. Au total, 3 ateliers et 10 laboratoires ont eu lieu, et environ 200 employés ont participé à au moins une des activités.



Environnement bâti



Environnement bâti

L'objectif d'Amex est de veiller à ce que ses espaces physiques demeurent accessibles pour les employés, les sous-traitants, les clients et les autres parties prenantes. Nous sommes déterminés à nous améliorer continuellement afin que notre environnement de travail soit sécuritaire et conforme aux normes d'accessibilité pour les personnes handicapées.

- L'environnement de travail et les aires de collaboration comprennent des espaces accessibles aux employés et aux visiteurs, où ceux-ci peuvent facilement se déplacer. Des accommodements sont offerts pour les clients accompagnés de chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance dans les aires publiques des installations d'Amex et lors des événements, et pour toute personne accompagnée d'un aidant désigné.
- Amex dispose de mesures et de plans d'urgence qui couvrent la gestion des urgences dans les situations où la sécurité d'une installation, d'un environnement de travail ou d'employés d'Amex est compromise. Amex a défini des procédures et des formulaires d'intervention d'urgence ainsi que les mesures de préparation nécessaires à cette fin afin de veiller à ce que les employés handicapés obtiennent le soutien approprié en cas d'urgence ou d'interruptions de service.
- Amex a mis en place un plan d'intervention d'urgence personnalisé pour chaque employé qui s'identifie comme une personne handicapée, avec communication de ces plans aux chefs de ces employés ainsi qu'au personnel responsable de la sécurité, le cas échéant (avec le consentement des employés en question).
- Un site intranet est consacré à la sécurité au travail. Ce site contient des ressources sur la sécurité au travail, y compris des guides et des formulaires, des lignes directrices sur la sécurité, des lignes directrices d'ergonomie ainsi que les coordonnées pour signaler les incidents et pour toute autre question sur la sécurité.
- Amex impose une formation annuelle sur la sécurité en milieu de travail afin d'aider les employés et les dirigeants à acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches en toute sécurité et de réduire les risques de blessure au travail. De plus, Amex dispose d'un programme de formation sur la santé par l'ergonomie au travail, qui propose une formation en ligne adaptée visant à améliorer l'ergonomie des postes de travail et à signaler les risques qui y sont liés. Ces modules de formation sont offerts sur le site intranet d'Amex en formats audio et vidéo.

Environnement bâti

OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2024

- La rétroaction issue de la consultation de 2024 a souligné le besoin de faire connaître les outils et les ressources à la disposition de nos employés.

NOUVEAUX OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2025

- Aucun nouvel obstacle n'a été relevé dans le cadre de nos processus d'évaluation et de consultation internes en 2025.

PROGRÈS EN 2024-2025

- Dans le cadre de son engagement continu envers la création d'un environnement de travail accueillant et ergonomique, Amex a continué à offrir plus de postes de travail accessibles afin de répondre aux besoins en accommodements de ses employés. En 2024, nous avons augmenté le nombre de postes de travail accessibles par rapport à l'année précédente.
- Pour augmenter la sensibilisation à la mise en place d'accommodements pour la sécurité des bâtiments, les procédures d'urgence et l'accessibilité, le document « Comment demander un accommodement et à quoi s'attendre » et une FAQ connexe ont été créés.
- En septembre 2024, le « Guide d'accommodements ergonomiques au travail pour employés et dirigeants » a été publié sur le site intranet d'Amex. Il s'agit d'un guide étape par étape qui montre aux employés et aux dirigeants comment améliorer l'ergonomie au travail en obtenant les équipements, les meubles et les technologies nécessaires, et qui présente des renseignements sur les processus déjà en place pour répondre aux demandes ayant trait à la santé.
- En 2024, en se fondant sur la rétroaction des employés, Amex a entamé un examen stratégique de son fournisseur actuel de solutions pour personnes handicapées et d'accommodements afin de trouver des occasions de simplifier les processus se rattachant aux accommodements pour les employés et les dirigeants.

Conception et prestation de programmes et de services



Conception et prestation de programmes et de services

Amex est déterminée à offrir un excellent service à tous ses clients et à répondre promptement aux besoins des personnes handicapées en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité. Nous voulons que tous nos clients puissent accéder à nos produits et services de la même manière ou d'une manière semblable, dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

CENTRE DE RESSOURCES D'ACCESSIBILITÉ

- Le centre de ressources d'accessibilité d'Amex est un répertoire en ligne centralisé de ressources d'accessibilité, y compris du contenu portant sur les exigences provinciales et fédérales d'accessibilité. Il contient des renseignements sur les pratiques d'emploi et le service à la clientèle, ainsi que des options pour transmettre à Amex de la rétroaction sur l'accessibilité.
- Ce centre respecte les lignes directrices d'accessibilité du contenu Web de WC3, avec une conformité à la version 2.1 (niveau AA), et les documents qu'on y trouve sont proposés dans différents formats afin d'en assurer l'accessibilité.
- Amex offre aux employés et aux clients l'occasion de fournir de la rétroaction anonyme sur l'accessibilité par courriel, par la poste, par téléphone, par télécopieur (service ATS), par service de relais et par un formulaire téléchargeable. Le directeur de l'accessibilité d'Amex examine régulièrement la rétroaction des clients et des employés pour aider Amex à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.
- Amex offre des documents sur l'accessibilité dans différents formats, y compris en gros caractères, en Braille et en version audio.

Documents sur l'accessibilité offerts dans différents formats :

Document	Gros caractères	Braille	Audio
LCA : Plan d'accessibilité	✓	✓	✓
LCA : Description de rétroaction	✓	✓	✓
LCA : Rapport d'étape	✓	✓	✓
LAPHO : Plan d'accessibilité	✓	✓	
LAPHO : Lignes directrices d'accessibilité	✓	✓	

Conception et prestation de programmes et de services

SERVICES ACCESSIBLES

- Amex comprend que tous les clients ne peuvent pas communiquer de la même façon, et des options de communication différentes sont offertes à nos clients.

Options de communication accessibles :

Outil de service accessible	Services offerts
 Téléscripteur (ATS/téléimprimeur)	<ul style="list-style-type: none">Pour communiquer par télécopieur, les clients peuvent composer le 1 800 855-0511, ou s'ils appellent à l'aide d'un téléphone avec télécopieur, composer le 711, puis le 1 866 549-6426Le Service à la clientèle est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
 Services de relais	<ul style="list-style-type: none">Les clients peuvent communiquer avec nos spécialistes du service à la clientèle par service de relaisS'ils utilisent un service de téléphone ATS, ils peuvent composer le 711 pour joindre un téléphoniste de relaisLe Service à la clientèle est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
 Clavardage	<ul style="list-style-type: none">Un service de clavardage en ligne est offert au americanexpress.com/fr-ca entre 9 h et 17 h, ainsi qu'à partir de notre application mobile entre 8 h et 12 hLe Service à la clientèle peut être joint 7 jours sur 7Pour accéder à la fonction de clavardage, les clients doivent ouvrir une session dans leur compte de Carte
 Fiches de signature	<ul style="list-style-type: none">Si les clients ne peuvent pas utiliser le clavier de composition de NIP à un point de vente en raison d'un handicap, ils peuvent utiliser une fiche de signature pour effectuer leurs transactionsVeuillez appeler notre Service à la clientèle au numéro indiqué au dos de votre Carte ou composez le 1 800 869-3016

Conception et prestation de programmes et de services

- Nos spécialistes du service à la clientèle ont été formés sur les questions d'accessibilité afin de reconnaître les personnes handicapées et de communiquer avec elles. Ils ont été sensibilisés aux 10 types de handicaps répertoriés par le gouvernement dans la LCA, ils savent comment servir les clients avec ces types de handicaps, et ils peuvent leur expliquer comment utiliser les appareils fonctionnels qui peuvent leur être utiles.
- Amex veille à assurer l'accès physique aux aires publiques de ses installations et à ses événements aux clients accompagnés de chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance ainsi qu'aux clients accompagnés d'une personne de soutien, ainsi qu'à reconnaître que cette dernière n'est pas cliente (à ce moment-là).
- Amex fournit un avis relatif aux interruptions de service et à leurs répercussions sur les clients handicapés, y compris en ce qui concerne l'accès physique au site, la disponibilité de certains services (dont les relevés de compte en braille) et l'accès aux pages Web ou à d'autres communications électroniques.

Conception et prestation de programmes et de services

AUTRES FORMATS OFFERTS POUR LE MATÉRIEL DE MARKETING

Amex offre aux clients des documents en divers formats afin d'assurer leur accessibilité et d'éliminer les obstacles à l'accès et à la compréhension de l'information.

Documents accessibles	Définition	Gros caractères	Braille
Conventions du titulaire	Document énonçant les modalités selon lesquelles la Carte est offerte aux client.	✓	✓
Titulaire de Carte Déclarations	Document indiquant les frais, les coûts, les taux d'intérêt et les modalités qui s'appliquent lorsque les clients utilisent une Carte.	✓	✓
Porte-Cartes	Document que les clients reçoivent en même temps que leur Carte et qui indique certaines caractéristiques précises de celle-ci.	✓	✓
Assurances Certificats	Document contenant des renseignements sur la couverture d'assurance en question.	✓	✓
Certificats Points-privilège	Document décrivant en détail les façons dont les clients peuvent utiliser leurs points-privilège ^{MD} .	✓	✓
Relevés de compte	Résumé des opérations figurant au compte de Carte, y compris les paiements, les crédits, les achats, les transferts de solde, les avances de fonds, les frais, les frais d'intérêts et les montants en souffrance.	✓	✓

Conception et prestation de programmes et de services

OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2024 :

- Certains clients ont dit qu'ils ont de la difficulté à lire certains renseignements sur les Cartes comme le numéro de compte et le numéro de téléphone pour nos services.
- Des clients ont dit qu'il est parfois difficile de comprendre ce que les spécialistes du service à la clientèle disent au téléphone.
- Certains clients ont aussi dit que le traitement de leur appel peut prendre plus de temps.

NOUVEAUX OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2025

- Certains clients ont indiqué ne pas pouvoir obtenir de l'aide au téléphone lorsqu'un tiers (comme un conjoint ou un enfant adulte) les accompagne au téléphone.
- Des clients ont également indiqué que l'option de clavardage en ligne ne permet pas d'effectuer toutes les tâches de gestion de compte, et que les réponses automatiques pourraient être améliorées de façon à les rendre accessibles.

PROGRÈS EN 2024-2025

- Amex continue de développer et d'entretenir le Centre de ressources d'accessibilité, qui a été lancé en 2023 et amélioré en 2024. Le Centre de ressources d'accessibilité est une bannière Web placée bien en vue pour aider les clients à trouver les outils et les ressources d'accessibilité sur la page d'accueil d'American Express^{MD} Canada. De plus, des services d'accessibilité comme un service de téléscripteur et un service de relais, et les coordonnées connexes, se trouvent sur la page « Nous joindre ».
- Amex continuera d'examiner ses options de communication pour déterminer comment rendre ses services plus accessibles, y compris le lancement prochain d'une fonction de rappel.

AMERICAN
EXPRESS

Acquisition de biens,
de services et d'installations



Acquisition de biens, de services et d'installations

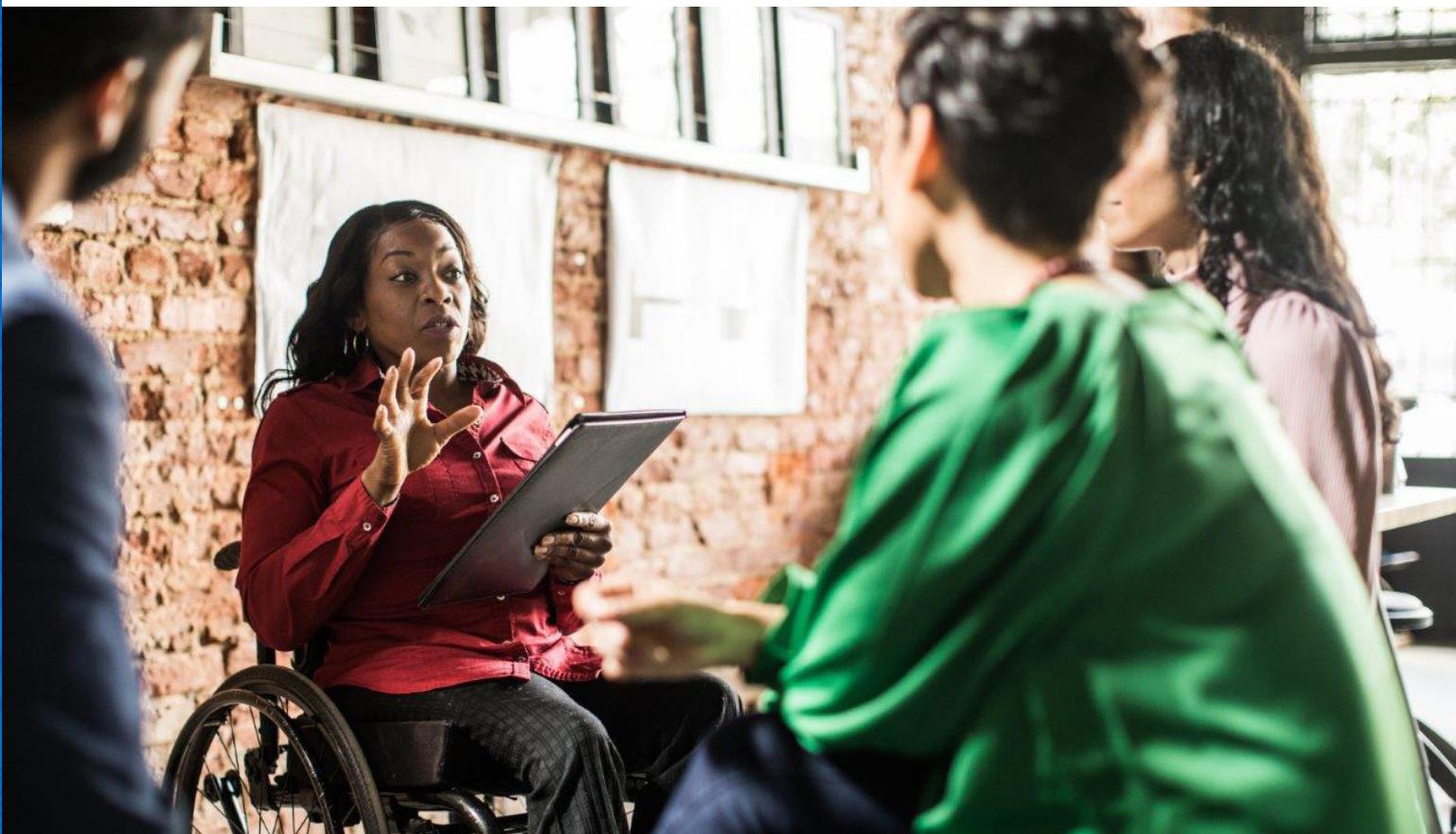
Amex intègre les critères d'accessibilité à ses processus d'acquisition de biens, de services ou d'installations. Dans la mesure du possible, Amex élaborera des directives et des ressources visant à promouvoir des pratiques accessibles auprès de ses fournisseurs.

PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT

- Amex intègre les critères d'accessibilité aux modèles de contrat utilisés pour l'acquisition de biens, de services et d'installations.
- Les employés de l'approvisionnement du Canada suivent chaque année une formation sur l'accessibilité pour les aider à comprendre comment tenir compte de ce facteur lorsqu'ils font l'acquisition de biens, de services et d'installations pour Amex.

OBSTACLES À L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

- Aucun obstacle n'a été relevé dans le cadre de nos processus d'évaluation interne et de consultation en 2024 et en 2025.



Technologies de l'information et de la communication



Technologies de l'information et de la communication

Amex s'efforce d'améliorer l'accessibilité des technologies d'information et de communication qu'elle propose aux clients et aux employés qui désirent interagir avec elle. Nous cherchons à offrir des expériences destinées au public qui sont faciles à utiliser et accessibles numériquement à toutes les personnes, qu'elles soient clientes ou non, y compris nos sites Web, nos applications mobiles et nos courriels. De plus, Amex continue de travailler à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité pour ses employés lorsqu'ils utilisent des technologies dans le cadre de leurs tâches, y compris les applications exclusives d'Amex, les applications externes et les technologies d'assistance.

- Amex cherche toujours des occasions d'améliorer l'accessibilité numérique des programmes, des produits et des services qu'elle offre en ligne au grand public. L'accessibilité numérique se traduit par du contenu et des services en ligne destinés au public et offerts par les ressources numériques d'Amex (application pour appareils mobiles, sites Web, courriels, et autres sur les ordinateurs de bureau, les portables, les tablettes, les téléphones intelligents et autres interfaces numériques connectées au Web) qui sont conçus de façon à ce que les personnes handicapées puissent efficacement y accéder et les utiliser. Sinon, un accommodement raisonnable est fourni sur demande afin d'assurer un accès satisfaisant en vertu des lois applicables.
- L'équipe Expérience courriel centralisée – Mondial a créé, en tenant compte de l'accessibilité, des modèles de courriel que les employés peuvent utiliser pour transmettre aux clients des communications de service et de marketing. Cette équipe a formé les équipes de marketing pour que celles-ci comprennent en quoi consiste un courriel accessible et pour leur expliquer l'approche qu'elles devraient suivre pour assurer l'accessibilité des courriels qu'elles créent.
- Les employés utilisent des systèmes d'exploitation qui comprennent des fonctions d'accessibilité intégrées qu'il n'est pas nécessaire d'installer séparément.
- Certaines applications de tiers utilisées par les employés comportent des fonctions d'accessibilité que les utilisateurs peuvent configurer pour améliorer leur expérience et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Comme exemples, mentionnons les outils Microsoft, dont Excel et Word, ainsi que Webex.
- Toutes les Cartes sont dotées de la technologie de paiement sans contact pour que les clients handicapés puissent effectuer leurs achats auprès de marchands offrant cette fonctionnalité.

Technologies de l'information et de la communication

- L'équipe de l'accessibilité d'Amex fournit du soutien aux employés lorsqu'ils ont besoin d'aide pour comprendre les options à leur disposition pour s'attaquer aux obstacles à l'accessibilité associés aux technologies lorsqu'ils utilisent une application dans le cadre de leur travail.
- Amex assure la compatibilité avec un logiciel d'assistance qui aide ses employés à utiliser sans problème les technologies numériques. Ce logiciel peut être utilisé par les personnes ayant un handicap locomoteur, une incapacité liée à la vision ou un trouble d'apprentissage.

OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2024

- Certains clients ont dit qu'ils ont parfois de la difficulté à parcourir le site Web d'Amex pour accéder à leur compte, effectuer des paiements ou accomplir d'autres tâches. D'autres ont dit qu'ils ont parfois de la difficulté à entrer leur mot de passe et à voir les caractères.
- Certaines personnes qui ont répondu au sondage ont dit que des améliorations pourraient être apportées pour rendre l'expérience numérique d'American Express plus facile à parcourir (comme en rehaussant le contraste des textes pour plus de clarté, modifier les polices et améliorer le formatage du contenu numérique pour tous les types d'appareils).

NOUVEAUX OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2025

- Des clients ont indiqué que les séances en ligne expirent trop rapidement ou causent des interruptions, ce qui peut être un obstacle pour les clients avec des troubles de la vision.
- Certains clients éprouvant des difficultés liées à la motricité fine ont indiqué que les boutons de sélection dans l'application mobile et sur le site Web pourraient être agrandis.

Technologies de l'information et de la communication

PROGRÈS EN 2024-2025

- En réaction à la rétroaction obtenue dans le cadre de la consultation de 2024, Amex a collaboré avec une agence de recherches afin de rendre le sondage plus convivial et accessible. Le sondage modifié a été créé de façon à respecter les « Règles pour l'accessibilité des contenus Web », qui établissent des normes afin de rendre le contenu en ligne plus accessible pour les utilisateurs handicapés. Amex a aussi veillé à ce que les participants puissent répondre au sondage de plusieurs façons.
- Amex compte créer un outil d'évaluation de l'accessibilité numérique afin d'aider les employés à trouver les problèmes d'accessibilité dans leurs expériences en ligne.



Communication



Communication

Amex interagit avec ses employés et ses clients par divers modes de communication, y compris en ligne, par téléphone et en personne. Amex communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

- Amex forme le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon de cerner les obstacles potentiels à l'accessibilité et d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps. La formation sur l'accessibilité est donnée chaque année à tous les employés du marché canadien ainsi qu'aux employés des marchés internationaux qui fournissent des services au marché canadien.
- Amex continue de rechercher des moyens de rendre ses communications encore plus accessibles. À l'heure actuelle, Amex permet à ses clients de communiquer avec elle par télescripteur (ATS), par services de relais, par téléphone, par clavardage ou par écrit (par courriel ou par la poste). Si les communications par téléphone ne conviennent pas au client ou ne sont pas offertes, il est possible d'augmenter l'utilisation de communications par courriel et par message texte pour la prestation de services à ce client.
- Amex offrent plusieurs modes de travail à ses employés y compris le travail sur place, hybride (partiellement à distance) et entièrement à distance. Pour rassembler les employés qui travaillent à distance, Amex fournit des canaux de communication internes variés comme Slack (clavardage) et Webex (réunions en ligne) que l'on peut configurer avec des fonctions d'accessibilité afin de permettre à tous les employés de collaborer et d'interagir.
- Amex a activé la fonction de sous-titrage codé pour rendre les événements virtuels en temps réel plus accessibles. Amex a également ajouté des fonctions d'accessibilité améliorées pour les réunions en ligne comme le sous-titrage codé, des notifications de lecture à l'écran et une option de modification de la taille de police.

Communication

OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2024

- Certains employés d'Amex ont dit qu'ils ont de la difficulté à parcourir le site intranet d'Amex pour trouver des renseignements sur l'accessibilité comme les lignes directrices sur les accommodements au travail.

NOUVEAUX OBSTACLES REPÉRÉS DANS LES CONSULTATIONS DE 2025

- Aucun nouvel obstacle n'a été relevé dans le cadre de nos processus d'évaluation et de consultation internes en 2025.

PROGRÈS EN 2024-2025

- En novembre 2024, un groupe de discussion a réalisé un examen du contenu sur l'accessibilité se trouvant sur le site intranet d'Amex et a fourni des recommandations pour le rendre plus accessible. Nous comptons modifier le site intranet d'Amex en fonction de cette rétroaction.
- En avril 2025, Amex a organisé un laboratoire de sensibilisation à l'accessibilité numérique qui a donné aux employés l'occasion d'en apprendre davantage sur les principes de conception accessibles afin d'aider à améliorer comment les personnes handicapées interagissent avec nos produits et expériences numériques. Le laboratoire de sensibilisation à l'accessibilité numérique comprenait des expériences immersives afin de permettre aux employés de vivre une expérience illustrative pratique des technologies d'assistance du point de vue d'une personne handicapée, ainsi que trois ateliers pour enseigner aux employés les meilleures pratiques concernant la conception numérique inclusive, les évaluations et les rapports d'accessibilité numérique, ainsi que les expériences numériques pour les personnes aveugles ou malvoyantes. Certaines de ces expériences ont permis aux employés de faire ce qui suit :
 - Utiliser des lunettes de simulation pour voir comment les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent percevoir l'information visuelle.
 - Utiliser un logiciel de synthèse vocale sur un ordinateur pour simuler comment une personne avec un handicap visuel ou moteur peut interagir avec les technologies.
 - Effectuer des tâches numériques conçues de façon à simuler le temps, la concentration et l'effort supplémentaires parfois requis par les personnes avec un handicap cognitif.

Communication

- Interagir avec du matériel tactile pour mieux comprendre comment le Braille permet aux personnes aveugles ou malvoyantes d'interpréter du contenu.
- Le laboratoire de sensibilisation à l'accessibilité numérique a aussi donné aux employés l'occasion d'entendre des témoignages directement d'employés et de clients, et d'en apprendre davantage sur les initiatives et les ressources d'accessibilité offertes par American Express.



Consultation



Consultation

Conformément au principe « Rien sans nous », Amex a mené des consultations auprès des employés et des clients, handicapés ou non, afin de repérer les obstacles à l'accessibilité dans l'entreprise, et d'intégrer les constatations et les renseignements au plan d'accessibilité.

Ces sondages auprès des clients et des employés visaient à répondre aux questions suivantes :

- 1** Quels sont actuellement les obstacles à l'accessibilité?
- 2** Dans quelle mesure connaissons-nous et utilisons-nous les ressources actuelles?
- 3** Comment Amex peut-elle améliorer l'expérience d'accessibilité?

CONSULTATION DES EMPLOYÉS

Au départ, Amex a consulté les employés qui possèdent une expertise dans chaque domaine couvert par la LCA afin de répertorier les mesures d'accessibilité déjà prises par Amex et tous les obstacles à l'accessibilité. Amex voulait également, dans la mesure du possible, se baser sur la LAPHO pour élaborer un plan d'accessibilité national.

Amex a consulté tous les employés canadiens afin de recueillir leur rétroaction sur l'accessibilité. Les employés d'Amex pouvaient transmettre leur rétroaction de différentes façons, y compris un sondage en ligne anonyme, des séances en ligne avec l'équipe Relations avec les employés, une séance virtuelle avec le Réseau de sensibilisation aux handicaps et des membres du groupe Expérience des employés, ou des conversations téléphoniques privées avec un membre de l'équipe Relations avec les employés. Amex a communiqué avec 1 683 employés et a reçu 50 réponses par le sondage et les séances virtuelles.

Amex a également sollicité l'avis de différentes équipes internes, comme son Réseau de sensibilisation aux handicaps, l'équipe médicale d'Amex et l'équipe Consultation et gouvernance du réseau d'employés, dont les membres connaissent bien les enjeux d'accessibilité. Ces équipes nous ont fait part de leur expérience et de ce qu'elles avaient appris, et nous avons tenu compte de ces renseignements lors de la préparation du plan d'accessibilité.

CONSULTATION DES CLIENTS

Amex a également voulu sonder ses clients. Pour ce faire, elle a fait équipe avec une entreprise indépendante pour créer un sondage accessible à un large éventail de clients. Ce sondage a été transmis dans un format accessible pour que les personnes handicapées puissent y participer pleinement et a été structuré de façon à ce qu'il soit possible de s'y déplacer

Consultation

facilement au moyen des applications de lecture numérique. Les questions du sondage ont été rédigées dans un langage simple, clair et concis.

Il comptait 25 questions et durait environ 10 minutes. Ce sondage sollicitait l'opinion des clients handicapés, des aidants et des clients sans handicap au sujet de l'accessibilité. Amex a envoyé un sondage en ligne à 200 000 clients. 3 700 réponses ont été reçues au total.

19 % des clients qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir un handicap. Parmi ces clients, 94 % ont affirmé ne jamais avoir rencontré d'obstacle à l'accessibilité dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec Amex.

Chaque obstacle relevé a été associé à l'un des domaines prioritaires énoncés dans la LCA et affecté à une équipe désignée en fonction du domaine en question. Chaque équipe a ensuite évalué son obstacle et trouvé la meilleure façon de l'éliminer. L'obstacle a été classé dans l'échéancier de résolution (à court terme ou à long terme) en fonction de son niveau de complexité et une stratégie corrective lui a été attribuée.



AMERICAN
EXPRESS

Processus de rétroaction



Processus de rétroaction

Amex est fière du service qu'elle offre à ses clients et recherche continuellement des occasions d'améliorer leur expérience. Amex invite les employés et les clients à lui faire part de leur rétroaction et de leurs suggestions au sujet de la mise en œuvre du plan d'accessibilité ou des problèmes d'accessibilité rencontrés lors de leurs échanges avec Amex, en utilisant l'une ou l'autre des méthodes suivantes ci-dessous.

MÉTHODE DE COMMUNICATION



Adresse postale :

Banque Amex du Canada
Équipe de l'accessibilité
C. P. 3204, succ. F
Toronto (Ontario)
M1W 3W7



Téléphone :

Sans frais : 1 888 301-5312
ATS : 1 866 529-1344



Télécopieur :

Sans frais : 1 866 849-9660



Courriel :

AccessibilityCanada@aexp.com



Rétroaction anonymes :

[Centre de ressources d'accessibilité](#)

En plus d'utiliser ces canaux de communication, les employés peuvent faire part de leur rétroaction à leurs supérieurs, à l'équipe Relations avec les employés, ou encore le faire de façon anonyme en appelant la ligne d'assistance éthique.

INCIDENCE DE VOTRE RÉTROACTION

Amex se fait un point d'honneur d'écouter activement ses employés et ses clients. Amex accueille favorablement la rétroaction et en tient compte lorsqu'elle prépare les rapports d'étape sur l'accessibilité et les versions à jour des plans d'accessibilité.

La rétroaction transmise à Amex est gérée par l'équipe de l'accessibilité et la directrice de l'accessibilité, et nous aide à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans l'entreprise.

La rétroaction sur l'accessibilité qu'Amex a reçue l'aidera à déterminer l'orientation de ses initiatives d'accessibilité. Cette rétroaction nous aidera à approfondir la connaissance des enjeux d'accessibilité, orientera la conduite de nos activités courantes et contribuera à la prise de décisions efficaces dans l'entreprise.

Processus de rétroaction

COMMENT AMEX UTILISE VOTRE RÉTROACTION

Lorsqu'un client soumet sa rétroaction, Amex en accuse réception uniquement si ce client a fourni des renseignements permettant d'identifier le client. Dans l'accusé de réception, Amex remercie le participant de lui avoir fait part de sa rétroaction sur l'accessibilité et lui indique les prochaines étapes, s'il y a lieu.

Amex conserve une copie électronique ou imprimée de la rétroaction anonyme ou non soumise par les clients pendant une période de sept (7) ans à compter de sa réception.

L'équipe de l'accessibilité et la directrice de l'accessibilité examinent la rétroaction reçue pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble d'Amex.

Si la rétroaction porte sur l'accessibilité des employés, la directrice de l'accessibilité la transmet à l'équipe Relations avec les employés. De même, si l'équipe Relations avec les employés reçoit des commentaires, ceux-ci sont acheminés à la directrice de l'accessibilité.

La rétroaction des clients et des employés est très utile pour Amex, qui en tient compte dans ses efforts d'amélioration continue de l'accessibilité. Elle aide également Amex à répondre aux exigences de planification et de production de rapports, et contribue à améliorer la façon dont Amex consulte et sert les personnes vivant avec un handicap.



AMERICAN
EXPRESS

Glossaire



Glossaire

Accessibilité

Mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible et utilisable par tous.

Centre de ressources d'accessibilité

Section du site Web d'Amex hébergeant le contenu portant sur l'accessibilité à Amex.

Accommodement

Toute modification apportée dans l'environnement de travail qui permet à une personne ayant des limitations fonctionnelles d'accomplir son travail. Les accommodements peuvent être temporaires, périodiques ou à long terme, et comprendre :

- modifier l'espace de travail
- adapter l'équipement ou les outils
- permettre le travail selon un horaire flexible ou le partage d'un emploi
- déplacer l'espace de travail
- permettre le travail à domicile
- éliminer certaines tâches non essentielles ou les remplacer par d'autres
- accorder du temps libre pour les rendez-vous médicaux

Obstacle

Tout ce qui est basé sur de l'information ou des communications (y compris tout ce qui est de nature physique, architecturale, technologique ou lié aux attitudes) ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences, y compris une déficience physique, intellectuelle, cognitive, sensorielle, d'apprentissage ou de communication.

Handicap

Déficience physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Glossaire

Type d'incapacité

Forme de déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle ou trouble d'apprentissage ou de la communication. Dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 (Source : [Enquête canadienne sur l'incapacité](#)), Statistique Canada a utilisé des questions de sélection afin d'identifier les 10 types d'incapacités suivants :

- Incapacités visuelles
- Incapacités auditives
- Incapacités liées à la mobilité
- Incapacités liées à la flexibilité
- Incapacités liées à la dextérité
- Incapacités liées à la douleur
- Incapacités liées à l'apprentissage
- Incapacités liées au développement
- Incapacités liées à la santé mentale
- Incapacités liées à la mémoire

Employé(e)

Personne employée par Amex.

Personnes handicapées

Au Canada, le terme « handicap » désigne toute déficience, y compris physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, les troubles d'apprentissage ou de la communication ou les limitations fonctionnelles, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifestes ou non, dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#))

Quelques exemples d'incapacité :

- Incapacités visuelles
- Incapacités auditives
- Incapacités liées à la mobilité
- Incapacités liées à la flexibilité
- Incapacités liées à la dextérité
- Incapacités liées à la douleur
- Incapacités liées à la l'apprentissage
- Incapacités liées au développement
- Incapacités liées à la santé mentale
- Incapacités liées à la mémoire

(Source : [Gouvernement du Canada](#))

Avertissement concernant les énoncés prospectifs

Le présent rapport d'étape sur l'accessibilité contient des énoncés prospectifs faisant l'objet de risques et d'incertitudes, et qui ne sont pertinents qu'en date de leur formulation. Les énoncés prospectifs, y compris les objectifs d'American Express concernant l'accessibilité et la durabilité, contiennent des mots comme « s'attend », « planifie », « cherche », « fera », « pourrait », « peut-être », « potentiel », « s'engage », « continuera », ou d'autres expressions semblables. Les résultats réels peuvent différer de ceux présentés dans des énoncés prospectifs pour toutes sortes de raisons, y compris celles mentionnées dans le rapport d'American Express sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance de 2023-2024, la déclaration annuelle d'American Express sur le formulaire 10-K pour l'année qui s'est terminée le 31 décembre 2024 et d'autres déclarations auprès de la Securities and Exchange Commission des États-Unis se trouvant au ir.americanexpress.com.

