



Plan d'accessibilité d'Amex Canada

2023-2025

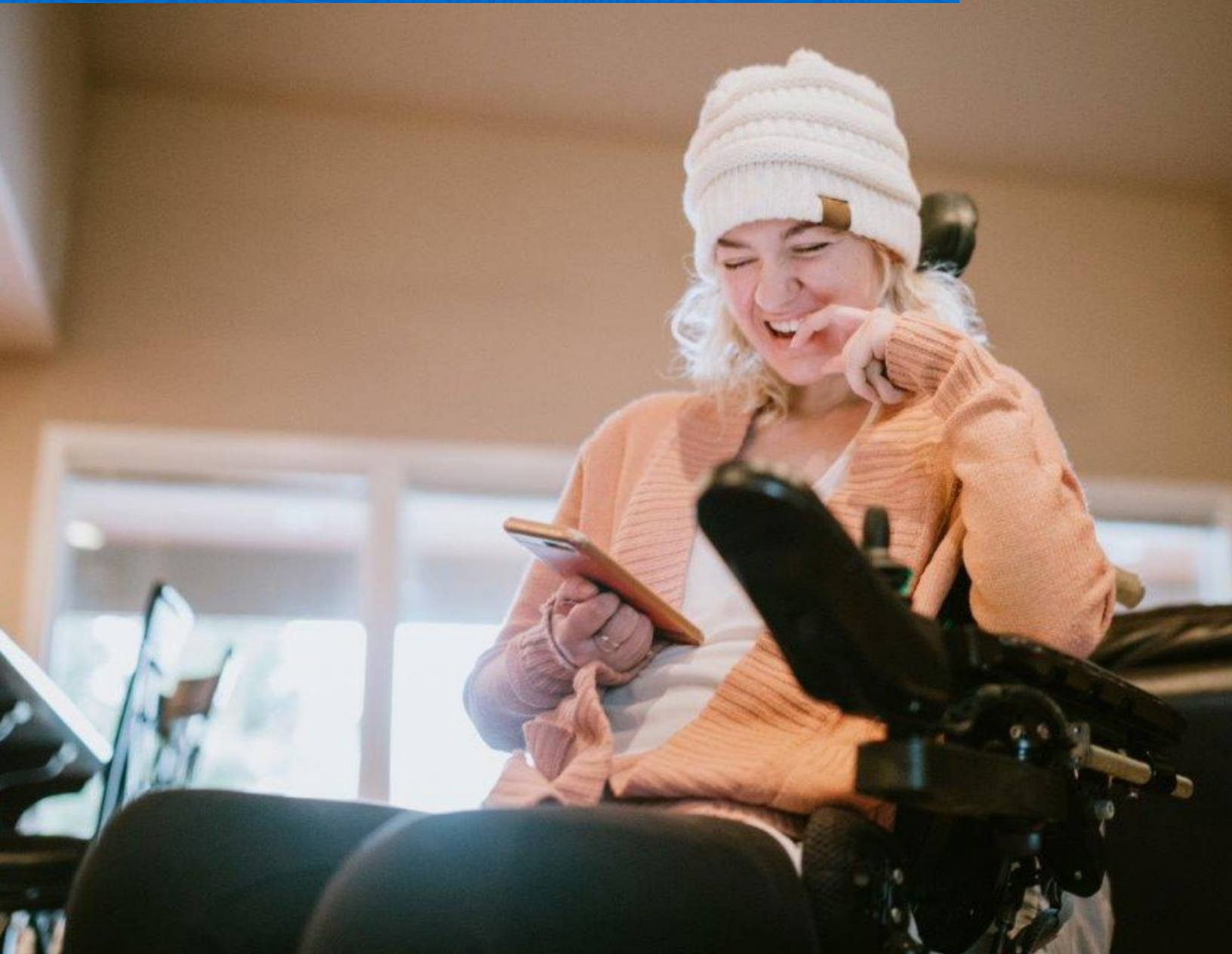


Table des matières

GÉNÉRALITÉS	3
SYNTHÈSE	5
DÉCLARATION D'AMEX SUR L'ACCESSIBILITÉ	7
EMPLOI	8
ENVIRONNEMENT BÂTI	12
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	15
ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	22
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS	24
COMMUNICATION	27
CONSULTATION	30
PROCESSUS DE RÉTROACTION	35
GLOSSAIRE	38

AMERICAN EXPRESS

Généralités



Généralités

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (ou « LCA ») vise à créer, d'ici 2040, un Canada exempt d'obstacles à l'accessibilité. Pour contribuer à la réalisation de cet objectif de la LCA, la Banque Amex du Canada (« 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
- les technologies de l'information et des communications (TIC)
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)
- la conception et la prestation de programmes et de services
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- le transport

Conformément à la LCA, Amex a préparé et publié le présent plan d'accessibilité, a mis en place un canal anonyme pour recevoir les commentaires 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.

Coordonnées

Amex a désigné une directrice de l'accessibilité qui supervisera le processus de rétroaction et recevra les commentaires au nom de l'entité réglementée. Pour demander un exemplaire de notre plan d'accessibilité ou du document sur notre processus de rétroaction dans un format différent, ou pour nous faire parvenir vos commentaires sur l'accessibilité, veuillez communiquer avec l'équipe de l'accessibilité d'Amex Canada :



Par la poste

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



Numéros sans frais :

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



Formulaire de rétroaction anonyme

Clients et employés [americanexpress.com/fr-ca/entreprise/accessibilite](https://www.americanexpress.com/fr-ca/entreprise/accessibilite)



Par courriel

amexaccessibility@aexp.com

Employés seulement – ligne d'assistance éthique Amex [amex.ethicspoint.com](https://www.amex.ethicspoint.com)

Synthèse

Amex a prospéré au fil des générations en réinventant son entreprise et en innovant constamment afin de répondre aux nouveaux besoins de ses employés et de ses clients.

Chez Amex, nous sommes déterminés à offrir un milieu de travail inclusif et accessible dans lequel chaque personne, y compris celles qui postulent à un poste et qui travaillent pour Amex ou en son nom, est traitée de manière équitable, avec dignité et respect. Amex travaille diligemment à atteindre son objectif de devenir un chef de file en matière d'inclusion des personnes handicapées, en élaborant des pratiques inclusives et en éliminant des obstacles pour que tous les employés puissent apporter leur pleine contribution et réussir au travail.

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

Clients

Les clients d'Amex ont 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 ces remarques afin que son plan d'accessibilité réponde à leurs besoins.

Amex a calculé que 27 % de ses clients présentent des incapacités, un chiffre qui reflète étroitement la représentation des personnes handicapées dans la population canadienne, soit 25 %.

Amex a également découvert que 93 % des clients consultés n'avaient pas été confrontés à des problèmes d'accessibilité dans le cadre de leurs interactions courantes avec l'entreprise.

Employés

Nous avons consulté les employés et ils nous ont indiqué les domaines dans lesquels nous pouvions nous améliorer, par exemple, en ce qui concerne les mesures d'adaptation en milieu de travail et les espaces physiques. Le principal thème relevé concernait la nécessité de faire connaître les ressources mondiales et locales déjà en place, comme nos lignes directrices sur les aménagements en milieu de travail ainsi que les outils d'accessibilité existants, qui peuvent aider les employés handicapés à vivre une expérience très positive au travail.

Les résultats de ces consultations auprès des clients et des employés ont été intégrés au plan d'accessibilité. Amex a relevé les obstacles à l'accessibilité, c'est-à-dire des éléments qui empêchent la participation pleine et égale dans la société des personnes présentant des

Synthèse

incapacités, et les mentionne à la fin de chaque section du plan d'accessibilité. Ces éléments se retrouvent dans les domaines de l'emploi, de l'environnement bâti, des technologies de l'information et des communications (TIC), des communications, autres que les TIC, de la conception et de la prestation de programmes et de services ainsi que de l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Amex s'est engagée à passer en revue chaque année son plan d'accessibilité et à le mettre à jour tous les trois ans afin qu'il demeure conforme à la Loi canadienne sur l'accessibilité. Elle s'est également engagée à publier des rapports d'étape chaque année.



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 visons à ce 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 d'Amex est fondée sur des relations solides, des valeurs et des objectifs communs ainsi que notre engagement envers nos clients, les communautés et les uns les autres. Nous sommes déterminés à offrir un milieu de travail inclusif et accessible dans lequel les personnes qui postulent à un poste et qui travaillent pour Amex ou en son nom sont traitées de manière équitable, avec dignité et respect.

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

Au Canada, American Express exerce ses activités sous les raisons sociales Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc.



AMERICAN EXPRESS

Emploi



Emploi

Chez Amex, nous croyons que nos différences sont ce qui façonne le monde, et nous tenons à ce que chaque personne soit vue, entendue et éprouve un sentiment d'appartenance. Nous tenons à offrir un environnement de travail inclusif et accessible.

Recrutement

- Amex s'est engagée à assurer à tous l'égalité de traitement et des mesures d'adaptation en ce qui a trait à l'emploi, sans égard aux handicaps des personnes ou à tout autre motif prévu par la législation applicable en matière de droits de la personne (les « motifs illicites »).
- Amex offre des mesures d'adaptation 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 de mesures d'adaptation pour postuler. Les personnes qui postulent peuvent également choisir la méthode de réponse qui leur convient, soit par courriel ou par téléphone.

Aménagements en milieu de travail

- Dans le cadre de son engagement, Amex a mis en place des politiques et des procédures, notamment des lignes directrices sur les aménagements en milieu de travail, et a mis sur pied des plans d'intervention personnalisés pour les employés qui pourraient avoir besoin d'aide en cas d'urgence.
- Les lignes directrices sur les aménagements en milieu de travail décrivent la procédure suivie par Amex pour modifier les exigences ou les attentes relatives à un emploi afin de s'assurer qu'aucune personne n'est empêchée d'obtenir ou de postuler cet emploi en raison de motifs illicites. C'est ce qu'on appelle une mesure d'adaptation ou un aménagement en milieu de travail. Tous les employés peuvent consulter les lignes directrices sur l'intranet de l'entreprise. Elles sont disponibles en anglais et en français, avec fonction de lecture à haute voix.
- Amex crée aussi des mesures d'adaptation individuelles et (ou) des plans personnalisés de retour au travail pour soutenir les employés qui retournent au travail après une absence prolongée. Les mesures d'adaptation sont fondées sur des besoins médicaux justifiés, non sur des préférences personnelles. Amex est déterminée à faciliter un retour au travail

Emploi

sécuritaire après un congé de maladie, alors que l'employé(e) n'est pas encore en mesure d'exécuter les tâches essentielles liées à son poste en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap attesté par certificat médical.

- 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 l'application de mesures d'adaptation pour raisons médicales et tout autre aménagement prévu par la législation applicable en matière de droits de la personne.

Rendement et perfectionnement professionnel

- Chez Amex, les employés apprennent, s'épanouissent et innovent sur une base continue. Amex offre tout un éventail d'occasions de formation et de perfectionnement enrichies par des ressources, de la rétroaction et du soutien afin que chaque personne puisse se perfectionner et exceller chaque jour.
- Le processus d'évaluation du rendement d'Amex tient compte des besoins de tous les employés en ce qui a trait aux occasions d'avancement de carrière. Le perfectionnement peut être autogéré ou se faire au moyen de programmes, dans le cadre d'un projet ou grâce aux tâches liées à l'emploi.
- Amex favorise l'épanouissement et le perfectionnement de ses employés en les aidant à se fixer des objectifs de rendement ambitieux et réalisables et à réaliser leurs aspirations professionnelles, tout en veillant à ce qu'ils disposent toute l'année d'occasions de rétroaction. Les employés participent donc à des conversations continues avec les dirigeants, ce qui constitue un important moyen de vérifier les progrès accomplis par rapport aux objectifs et d'assurer le perfectionnement.

Formation

- Tous les employés suivent régulièrement une formation sur les exigences en matière 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 Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), notamment en ce qui concerne les pratiques exemplaires en matière de soutien aux collègues et aux clients handicapés.

Emploi

Diversité, Équité et Inclusion chez Amex

- L'équipe Diversité, équité et inclusion – Mondial d'Amex veille à ce que les employés d'Amex reflètent la diversité de sa clientèle et des collectivités où tous ces gens vivent et travaillent. Amex accepte et valorise les différences et est convaincue que pour réussir, elle a besoin de points de vue uniques et d'expériences qui le sont tout autant. Amex veut offrir un environnement où tous les employés sont vus, entendus et éprouvent un véritable sentiment d'appartenance.

Obstacles à l'emploi

Les outils et ressources d'accessibilité sont parfois difficiles à trouver sur l'intranet d'Amex, car ils sont éparpillés dans différentes sections. Pour améliorer l'accès aux ressources :

- un centre de ressources d'accessibilité a été ajouté au site Web externe d'Amex, qui regroupe les renseignements relatifs à l'accessibilité destinés aux employés et aux clients;
- Amex créera une page Web interne sur l'accessibilité sur son intranet pour que les employés puissent mieux connaître les ressources en matière d'accessibilité.



AMERICAN UNIVERSITY

Environnement bâti



Environnement bâti

L'objectif d'Amex est de veiller à ce que ses espaces physiques demeurent accessibles aux employés, aux contractuels, aux clients et aux 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.

Environnement de travail

- 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 aménagements 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.
- Des mesures d'adaptation pour les personnes accompagnées d'une personne de soutien ainsi désignée sont également offertes dans les aires publiques des installations d'Amex et lors des événements.

Procédures d'urgence

- 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(e) 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).
- Amex a également élaboré des procédures et plans d'urgence qui abordent la façon dont Amex gère les interruptions de service et les répercussions sur la sécurité publique en ce qui a trait à nos installations et à nos événements.

Sécurité au travail

- Amex a à cœur de respecter les plus hautes normes en matière de sécurité et de santé. Nous nous engageons à offrir un milieu de travail qui favorise la sécurité et la santé des employés en élaborant, en mettant en œuvre et en tenant à jour nos normes de sécurité.

Environnement bâti

- Un site Web interne est consacré à la sécurité en milieu de travail. Ce site contient des ressources sur la sécurité au travail, notamment des guides et des formulaires, des lignes directrices sur la sécurité, des lignes directrices en matière d'ergonomie ainsi que les coordonnées pour signaler les incidents et pour toute autre question liée à 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 de l'entreprise en format audio et vidéo.

Obstacles liés à l'environnement bâti

Les employés ont suggéré d'envisager l'installation de postes de travail réglables supplémentaires dans tous les espaces de bureau.

- Ils recommandent que chaque poste de travail soit réglable, notamment en hauteur.
- La norme actuelle chez Amex consiste à atteindre 30 % de postes réglables dans les anciens bureaux et 100 % de postes réglables dans les nouveaux immeubles.
- Les demandes individuelles de poste réglable sont priorisées, conformément à nos lignes directrices sur les aménagements en milieu de travail.

Les employés ont suggéré de prolonger le délai d'ouverture et de fermeture des portes des ascenseurs et des tourniquets pour tenir compte des personnes qui ont des problèmes de mobilité.

- On trouve des tourniquets et des portiques accessibles à chaque étage dont les délais d'attente sont plus longs et qui sont équipés de détecteurs pour tenir compte des besoins particuliers de chaque personne.
- Amex veillera à ce que ces tourniquets soient facilement repérables.

AMERICAN BUSINESS

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 visons à ce 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, rétroaction et autres formats pour des documents accessibles

- Un centre de ressources d'accessibilité a été ajouté à notre site Web afin d'offrir aux clients un répertoire en ligne centralisé de ressources liées à l'accessibilité, y compris du contenu relatif aux ressources provinciales et fédérales dans ce domaine.
- Le centre de ressources d'accessibilité contient des renseignements sur l'emploi et le service à la clientèle ainsi que des options pour transmettre à Amex des commentaires sur l'accessibilité.
- Ce centre respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), avec une conformité de niveau AA, et les documents qu'on y trouve sont proposés dans différents formats afin d'en assurer l'accessibilité.
- Amex a créé une nouvelle fonctionnalité qui permet aux employés et aux clients de transmettre leurs commentaires de façon anonyme. Les commentaires sur l'accessibilité peuvent également être communiqués par courriel, par la poste, par téléphone, par télécopieur (service ATS), par services de relais ainsi qu'au moyen d'un formulaire téléchargeable.
- La directrice de l'accessibilité examine régulièrement les commentaires des clients et des employés sur les progrès réalisés par Amex dans la détection, la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité.





Conception et prestation de programmes et de services

Document	Gros caractères	Braille	Audio
Plan d'accessibilité exigé par la LCA	✓	✓	✓
Description de la rétroaction exigée par la LCA	✓	✓	✓
Rapports d'étape exigés par la LCA	✓	✓	
Plan d'accessibilité exigé par la LAPHO	✓	✓	
Lignes directrices en matière d'accessibilité exigées par la LAPHO	✓	✓	

Conception et prestation de programmes et de services

Services accessibles offerts

D'autres options de service sont offertes aux clients handicapés puisqu'Amex est consciente que ses clients ne peuvent pas tous communiquer de la même façon. Amex continuera d'examiner les options de communication qu'elle propose actuellement pour déterminer s'il est possible de les rendre encore plus accessibles.

Outil de service accessible	Services offerts
 Téléscripteur (ATS/téléimprimeur)	<ul style="list-style-type: none">• Pour communiquer avec nous au moyen de services de téléscripteur (ATS), vous pouvez joindre notre Service à la clientèle à notre numéro de téléscripteur (ATS), le 1 866 549-6426.• Le service à la clientèle est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
 Services de relais	<ul style="list-style-type: none">• Vous pouvez joindre un téléphoniste de relais au 1 800 855-0511 pour qu'il vous mette en communication avec un spécialiste du service à la clientèle.• Si vous utilisez un service de téléphone ATS, composez le 711 pour joindre un téléphoniste de relais.• Le 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 h.• Le Service à la clientèle peut être joint 7 jours sur 7.• Pour accéder à la fonction de clavardage, les clients doivent se connecter à leur compte-Carte.
 Fiches de signature	<ul style="list-style-type: none">• Si vous n'arrivez pas à utiliser le clavier de composition du NIP à un point de vente en raison d'un handicap, vous pouvez utiliser une fiche de signature pour compléter vos opérations.• Veuillez 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, Service à la clientèle ont été formés sur les questions d'accessibilité. Ils sont conscients de la situation des personnes handicapées et peuvent 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 qui présentent ces incapacités et ils peuvent leur expliquer comment utiliser les appareils fonctionnels qui peuvent leur être utiles.
- Les commentaires dont les clients nous ont fait part dans le cadre de notre consultation ont été pris en compte lors de l'élaboration de la formation offerte à nos centres de service à la clientèle.
- Les sites Web internes consultés par les spécialistes, Service à la clientèle dans le cadre de leurs tâches ont été enrichis de nouveaux articles sur l'accessibilité. Les procédures de service sur les sites Web internes visent à favoriser et à renforcer la formation.
- 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, sachant notamment que celle-ci n'est pas une cliente (dans le cas présent).
- 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 propose 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 clients.	✓	✓
Renseignements importants pour titulaires de la Carte	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 le client reçoit en même temps que sa Carte et qui indique certaines caractéristiques précises de celle-ci.	✓	✓
Certificats d'assurance	Document contenant des renseignements sur la couverture d'assurance souscrite.	✓	✓
Certificats Points-privilèges	Document décrivant en détail les façons dont les clients peuvent utiliser leurs points-privilèges.	✓	✓
Relevés de compte-Carte	Sommaire des opérations figurant au compte-Carte, notamment 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 liés à la conception et à la prestation de programmes et de services

Il faudrait centraliser les communications sur l'accessibilité destinées aux clients et aux employés.

- Un centre de ressources d'accessibilité a été ajouté à notre site Web afin de promouvoir l'accessibilité pour les employés et les clients. On y trouve divers canaux permettant de formuler des commentaires.

Il est possible que les clients ne soient pas vraiment au courant qu'il existe une option de clavardage dans notre application mobile et dans la version de bureau des Services en ligne.

- Nous pouvons communiquer avec nos clients par clavardage, mais nous pourrions en effet le souligner davantage sur notre site Web et expliquer aux clients comment y accéder.

Certains clients pourraient être aux prises avec des déclencheurs sensoriels lorsqu'ils communiquent avec nos centres de service.

- Dans le sondage, les clients ont indiqué qu'ils préféreraient communiquer avec Amex par téléphone, mais certains ont mentionné les longs délais d'attente et aussi que certains types de musique joués pouvaient créer des déclencheurs sensoriels. Nous pourrions permettre aux clients de choisir ce qu'ils veulent entendre, que ce soit des chansons, un bruit de vagues ou de vent ou rien du tout, avec option de rappel s'ils ne peuvent pas patienter.

AMERICAN BUSINESS

Acquisition de biens,
de services et d'installations



Acquisition de biens, de services et d'installations

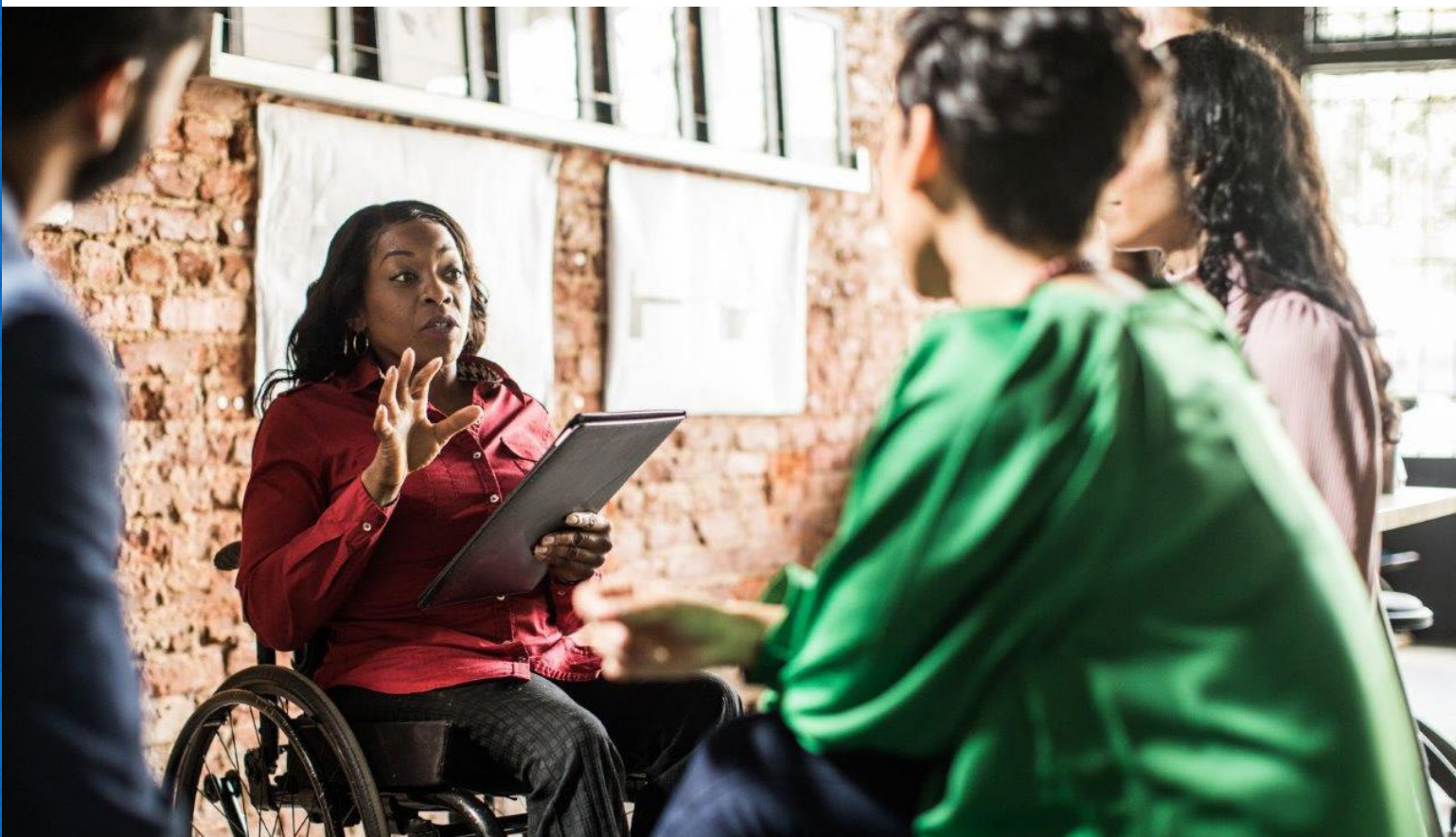
Dans la mesure du possible, Amex intègre les critères d'accessibilité à ses processus d'acquisition de biens, de services ou d'installations. Amex continuera d'élaborer des directives et des ressources visant à promouvoir des pratiques accessibles avec ses fournisseurs.

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 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 au nom d'Amex.

Obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

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



AMERICAN

UNIVERSITY OF

Technologies de l'information et des communications



Technologies de l'information et des communications

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. Amex s'emploie continuellement à offrir des expériences destinées au public qui sont inclusives et accessibles numériquement à toutes les personnes, qu'elles soient clientes ou non, notamment en ce qui concerne ses sites Web, ses applications mobiles et ses courriels. Amex continue de travailler à l'élimination et à la prévention des obstacles à l'accessibilité pour ses employés lorsqu'ils utilisent la technologie dans le cadre de leurs tâches, y compris les applications exclusives d'Amex, celles de tierces parties ainsi que les technologies d'assistance.

Technologie numérique

- Amex veille à ce que ses programmes en ligne ainsi que ses biens et services soient accessibles aux personnes handicapées. Par « accessibilité numérique », on entend le fait que le contenu, les capacités et les technologies offerts dans le cadre de l'expérience numérique (applications mobiles, courrier électronique, sites Web, etc.) sont conçus et développés de façon à ce que les personnes ayant un handicap puissent y accéder et les utiliser efficacement. Amex s'attache à créer des normes fondées sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) pour que les responsables de l'expérience numérique puissent offrir des expériences accessibles sur les sites Web, qu'ils soient consultés sur des ordinateurs de bureau, des ordinateurs portables, des tablettes ou des appareils mobiles.
- 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 tierces 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.

Technologies de l'information et des communications

- Toutes les Cartes sont dotées de la technologie de paiement sans contact pour que les clients handicapés puissent effectuer leurs achats chez les marchands en payant de cette façon.
- 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 éliminer les obstacles à l'accessibilité associés à la technologie 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 la technologie numérique. Ce logiciel peut être utilisé par les personnes ayant un handicap locomoteur, une incapacité liée à la vision ou un trouble d'apprentissage.

Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

Une évaluation interne des plateformes numériques d'Amex a démontré une occasion de rendre plus accessibles certaines applications d'Amex.

- Il est possible d'améliorer le matériel et les programmes de formation pour permettre aux équipes d'acquérir les connaissances nécessaires pour créer des biens numériques accessibles conformes aux normes d'accessibilité mondiales, dont les WCAG.

Selon les consultations menées, nous devrions proposer d'autres options technologiques d'assistance pour aider les personnes ayant un trouble de la parole ou un handicap auditif.

- Amex utilise actuellement un logiciel d'assistance qui peut aider les personnes ayant un handicap locomoteur, une incapacité liée à la vision ou un trouble d'apprentissage. Cependant, nous pourrions trouver d'autres logiciels afin d'aider les personnes qui ont un trouble de la parole ou un handicap auditif, et une évaluation à cette fin est en cours.

AMERICAN EXPRESS

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 formera 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 propose à ses clients de communiquer avec elle par téléscripteur (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, nous pourrions bonifier l'offre de communication par courriel et par message texte pour le service à la clientèle.
- Amex propose plusieurs aménagements à ses employés y compris le travail sur place, hybride (partiellement à distance) et entièrement à distance. Pour pouvoir rassembler les employés qui évoluent dans un milieu de travail virtuel, Amex fournit des canaux de communication internes variés comme Slack (clavardage) et Webex (réunions en ligne) que l'on peut configurer au moyen de fonctions d'accessibilité afin de permettre à tous les employés de se connecter.
- Amex a activé la fonction de sous-titrage codé pour les événements transmis en diffusion continue en direct afin de rendre plus accessible le contenu qu'elle diffuse. Nous avons également ajouté des fonctions d'accessibilité améliorées pour les réunions en ligne, comme le sous-titrage codé, les notifications de lecture à l'écran et l'option de modification de la taille des polices de caractères.

Communication

Obstacles en matière de communication

Auparavant, la formation sur l'accessibilité n'était offerte qu'aux employés qui servaient les résidents de l'Ontario afin de répondre aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Par conséquent, il est possible que certains employés ne l'aient pas suivie.

- Depuis l'adoption de la Loi canadienne sur l'accessibilité, la formation sur l'accessibilité est offerte à tous les employés du Canada ainsi qu'aux autres marchés qui fournissent des services aux clients canadiens.

Les clients sondés ont indiqué qu'ils préféreraient gérer les communications de service par courriel afin d'améliorer l'accessibilité.

- Nous voyons ici l'occasion d'envisager la communication par courriel comme option que les centres de service à la clientèle d'Amex pourraient utiliser pour améliorer l'accessibilité.

Nous pourrions recourir davantage au sous-titrage codé pendant les réunions internes.

Les outils de réunion en ligne utilisés par Amex comportent des fonctions de sous-titrage codé qui devraient toujours être utilisées lors des appels et des réunions.



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 répertorier les obstacles à l'accessibilité au sein de l'entreprise et d'intégrer ensuite les renseignements et connaissances ainsi recueillis lors de la création du 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 existantes dans ce domaine?
- 3** Comment Amex peut-elle améliorer l'expérience offerte en matière d'accessibilité?

Consultation des employés

Au départ, Amex avait consulté les employés qui possédaient une expertise dans chaque domaine couvert par la LCA afin de répertorier les mesures déjà en place chez Amex en matière d'accessibilité ainsi que les obstacles à l'accessibilité au sein de l'entreprise. 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 leurs commentaires sur l'accessibilité. Les employés d'Amex pouvaient transmettre leurs remarques de différentes façons, notamment au moyen d'un sondage en ligne anonyme, de séances en ligne avec l'équipe Relations avec les employés ou de conversations téléphoniques privées avec cette équipe. Amex a communiqué avec 2 435 employés et a reçu 123 réponses au moyen du sondage et des séances virtuelles.

Amex a également sollicité l'avis de différentes équipes internes, comme son Réseau de sensibilisation aux handicaps et son équipe médicale, dont les membres connaissent bien les enjeux liés à l'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

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 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. Au total, 2 888 clients ont répondu au sondage. Parmi les clients qui ont participé au sondage, 27 % s'identifient comme présentant des incapacités, ce qui reflète la représentation des personnes handicapées dans la population canadienne, soit 25 %.

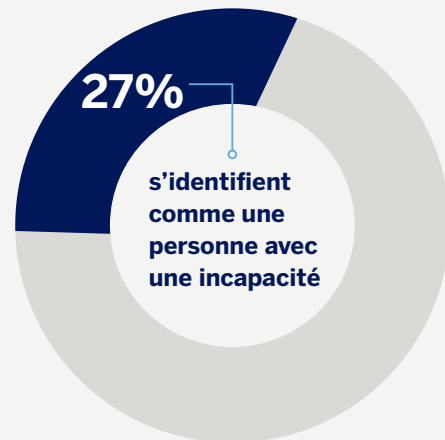
Consultation

Chez les clients consultés, les incapacités les plus souvent mentionnées étaient celles liées à la douleur.

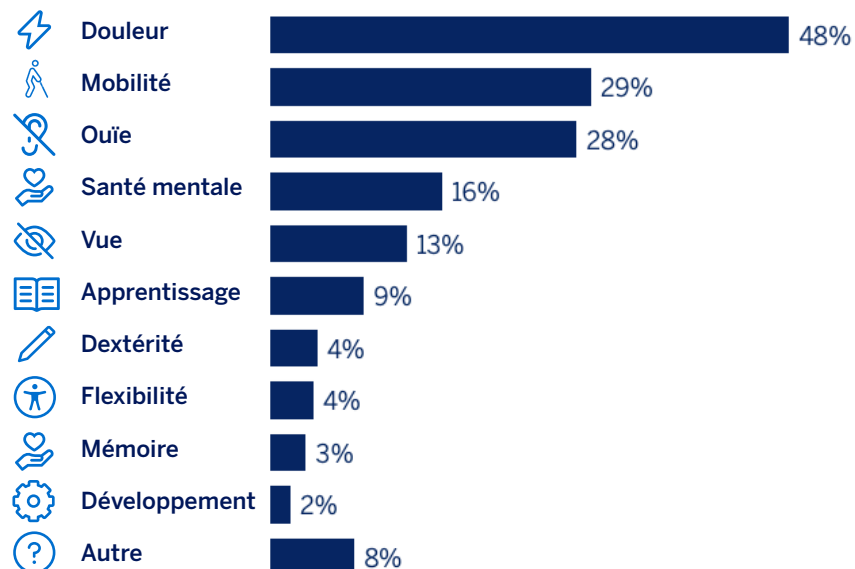
Pour les 3 000 titulaires à qui nous avons parlé, les incapacités liées à la douleur sont les plus courantes

2 888 

titulaires d'American Express ont répondu au sondage



Prévalence des incapacités :



Consultation

Amex a découvert que dans l'ensemble, 93 % de ses clients n'ont eu aucun problème à utiliser ses produits et services. Cependant, 7 % se sont butés à des obstacles lorsqu'ils ont interagi avec Amex. Les clients ont indiqué qu'ils préféreraient communiquer avec Amex par téléphone et par courriel. Toutefois, certains ont éprouvé des difficultés lors de leurs interactions avec l'entreprise, et ces obstacles sont mentionnés dans le plan d'accessibilité.

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 leurs commentaires et 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 :

Mode de Communication



Adresse Postale

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



Téléphone

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



Télécopieur

Sans frais : 1 866 849-9660



Commentaires Anonymes

[Centre de ressources d'accessibilité](#)



Courriel

amexaccessibility@aexp.com

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

Vos commentaires font bouger les choses

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

Les remarques transmises à Amex sont gérées par l'équipe de l'accessibilité et la directrice de l'accessibilité, et nous aident à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité dans l'entreprise.

Les commentaires sur l'accessibilité qu'Amex a reçus l'aideront à déterminer l'orientation de ses initiatives en matière d'accessibilité. Ces remarques nous aideront à approfondir la connaissance des enjeux en matière d'accessibilité, à orienter la conduite de nos activités courantes et à contribuer à la prise de décisions efficaces à l'échelle de l'entreprise.

Processus de rétroaction

Comment Amex utilise vos commentaires

Lorsqu'un client lui fait parvenir ses commentaires, Amex en accuse réception uniquement si ce client lui a fourni des coordonnées lui permettant de le faire. Dans l'accusé de réception, Amex remercie le participant de lui avoir fait part de ses commentaires sur l'accessibilité et lui indique les prochaines étapes, s'il y a lieu.

Amex conserve une copie électronique ou imprimée des commentaires anonymes ou non fournis par les clients pendant une période de sept (7) ans à compter de leur réception.

L'équipe de l'accessibilité et la directrice de l'accessibilité prennent connaissance des commentaires reçus pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité à l'échelle d'Amex.

Si les commentaires portent sur des questions d'accessibilité concernant les employés, la directrice de l'accessibilité les 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.

Les commentaires des clients et des employés sont très utiles à Amex et ils participent à ses efforts continus d'amélioration de l'accessibilité. Ils aident également Amex à répondre aux exigences en matière de planification et de production de rapports, et contribuent 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 chez Amex.

Mesure d'adaptation

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

- modifier l'espace de travail adaptant the equipment or tools
- 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 élément – notamment qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou 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 notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

Handicap

Déficience notamment 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, notamment 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, Statistique Canada a utilisé des questions d'identification afin de recenser les 10 types d'incapacité suivants :

- liée à la vision
- liée à l'ouïe
- liée à la mobilité
- liée à la flexibilité
- liée à la dextérité
- liée à la douleur
- liée à l'apprentissage
- liée au développement
- liée à la santé mentale
- liée 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 : (Source : [Gouvernement du Canada](#))

- liée à la vision
- liée à l'ouïe
- liée à la mobilité
- liée à la flexibilité
- liée à la dextérité
- liée à la douleur
- liée à l'apprentissage
- liée au développement
- liée à la santé mentale
- liée à la mémoire

AMERICAN
EXPRESS

NE PROFITEZ PAS *de la vie* SANS ELLE^{MC}

NE FAITES PAS *d'affaires* SANS ELLE^{MC}