



Plan d'accessibilité d'Amex Canada

2026 à 2028

Table des matières

À PROPOS D'AMERICAN EXPRESS	3
SYNTHÈSE	4
DÉCLARATION D'AMEX SUR L'ACCESSIBILITÉ	5
LIGNES DIRECTRICES D'ACCESSIBILITÉ D'AMEX	6
CONSULTATIONS	6
EMPLOI	8
ENVIRONNEMENT BÂTI	11
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	14
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS	20
COMMUNICATION	23
ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	25
PROCESSUS DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ	26
GLOSSAIRE	27

À propos d'American Express

American Express est une marque mondiale haut de gamme de solutions de paiement et d'art de vivre propulsée par les technologies. Nos employés appuient nos clients avec des produits, des services et des expériences qui se démarquent et qui enrichissent leur vie tout en favorisant leur succès en affaires.

Au Canada, American Express est exploitée sous les noms Banque Amex du Canada et Amex Canada Inc. (ci-après « Amex »). Chaque jour, nous cherchons à offrir la meilleure expérience de service à la clientèle au monde à notre clientèle diversifiée, aux petites et moyennes entreprises, de même qu'aux grandes sociétés, et nous développons et gérons nos relations avec les commerçants qui font partie de notre réseau.

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 dans ce plan d'accessibilité ne font pas référence aux activités et aux processus d'American Express à moins d'indication contraire.

Coordonnées

Un directeur attitré de l'accessibilité supervise le développement des plans d'accessibilité d'Amex, son processus de rétroaction concernant l'accessibilité et la réception de rétroaction pour la société.

Pour demander une copie du plan d'accessibilité, du processus de rétroaction ou des rapports d'étape d'Amex dans un format différent, ou pour fournir votre rétroaction concernant l'accessibilité, veuillez communiquer avec nous.

**Adresse postale :**

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

**Numéro de téléphone sans frais :**

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

**Adresse de courriel :**

AccessibilityCanada@aexp.com

**Formulaires de rétroaction anonyme :**

Formulaire pour clients et employés :
[formulaire de rétroaction anonyme](#)

Formulaire pour employés seulement :
[Ligne d'assistance éthique d'Amex](#)

Vous trouverez plus de détails sur le [processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) d'Amex sur [notre site Web](#) et à la page 26 de ce rapport.

Synthèse

La Loi canadienne sur l'accessibilité (la « LCA ») cherche à créer un Canada sans obstacles d'ici 2040 en repérant, éliminant et prévenant les obstacles à l'accessibilité dans les aspects sous compétence fédérale. Pour favoriser l'atteinte de cet objectif, Amex s'efforce d'améliorer l'accessibilité pour ses clients et employés.

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 LCA. Depuis, Amex a publié deux rapports d'étape annuels décrivant les mesures prises pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Amex a préparé un nouveau plan d'accessibilité couvrant la période de 2026 à 2028, qui remplace le plan précédent et qui poursuit les progrès déjà réalisés. Il décrit les progrès jusqu'à présent, les mesures prises pour éliminer les obstacles et les priorités d'amélioration continue.

Conformément à la LCA, Amex a consulté ses employés et clients, y compris des personnes handicapées, pour préparer ce plan, le plan d'accessibilité précédent, ainsi que les rapports d'étape annuels. Ces consultations, qui sont effectuées au moyen de sondages, de mécanismes de rétroaction et de séances virtuelles accessibles, aident à repérer les obstacles et à déterminer les priorités.

Amex révisera ce plan d'accessibilité de 2026 à 2028 chaque année, publiera des rapports d'étape annuels et mettra le plan à jour tous les trois ans comme exigé par la LCA.

Portée du plan d'accessibilité

Ce plan décrit les mesures et les priorités d'Amex pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité relevant des sept aspects prioritaires de la LCA. Il résume aussi le processus de consultation des employés et des clients, et décrit le processus de rétroaction d'Amex.

Aspects prioritaires de la LCA :

- Emploi
- Environnement bâti
- Conception et prestation de programmes et de services
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)
- Transports*

** Amex ne fournit aucun service de transport au grand public ou à ses employés dans le cadre de ses activités au Canada, mais cet aspect est tout de même inclus ici afin de respecter toutes les exigences de la LCA.*

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.

Au cœur de notre culture, il y a les valeurs American Express, qui sont un ensemble de principes directeurs pour notre fonctionnement et notre direction en tant que société. Nous croyons au maintien de notre culture solide et à faire en sorte que nos employés se sentent respectés, appréciés, reconnus et soutenus. Amex offre des programmes et des lignes directrices visant à favoriser l'accessibilité au travail, et investit dans des avantages sociaux et des ressources afin de veiller à ce que tous les employés aient le soutien dont ils ont besoin pour être à leur meilleur.

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 d'Amex

Les lignes directrices d'accessibilité d'Amex dressent un cadre régissant comment la société s'efforcera d'atteindre les objectifs de la LCA et comment elle compte repérer, éliminer et prévenir les obstacles dans ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services.

Ces lignes directrices :

1. établissent les objectifs et les principes qu'Amex suivra;
2. établissent les responsabilités et les pouvoirs;
3. décrivent les processus, ainsi que les activités de surveillance, de signalement et de contrôle;
4. définissent les rôles et les responsabilités internes d'Amex.

Consultations

Conformément au principe « Rien sans nous » de la LCA, Amex consulte chaque année ses employés et clients, y compris des personnes handicapées, afin de repérer les obstacles à l'accessibilité et fonder la préparation de ses plans d'accessibilité et rapports d'étape.

L'objectif des consultations des clients et des employés est de déterminer :

- les obstacles actuels à l'accessibilité;
- la connaissance et l'utilisation des ressources d'accessibilité;
- les occasions d'améliorer l'accessibilité.

Consultations employés

Amex a consulté ses employés concernant les aspects prioritaires de la LCA afin de mieux comprendre les pratiques actuelles en matière d'accessibilité et de repérer les obstacles potentiels. Lorsque c'est pertinent de le faire, les lois provinciales sur l'accessibilité ont aussi été prises en compte pour aider à préparer ce plan.

En 2026, tous les employés du Canada ont été invités à fournir leur rétroaction annuelle sur l'accessibilité. Ils pouvaient la fournir par plusieurs canaux :

- Un sondage anonyme en ligne
- Des séances virtuelles de rétroaction animées par le groupe Expérience employé, avec l'aide du Réseau de sensibilisation aux handicaps

Consultations

- D'autres occasions de fournir de la rétroaction, y compris des rencontres individuelles avec l'équipe Relations avec les employés, ainsi que d'autres canaux comme le Centre de ressources d'accessibilité d'Amex Canada et la ligne d'assistance éthique d'Amex.

Environ 1 600 employés ont été invités à participer, et 112 réponses ont été reçues par un sondage anonyme et des séances virtuelles de rétroaction.

Amex a aussi consulté ses équipes internes possédant de l'expertise en matière d'accessibilité, comme le Réseau de sensibilisation aux handicaps du Canada, l'équipe Relations avec les employés, l'équipe médicale d'Amex, et l'équipe Consultation et gouvernance du réseau d'employés. Les renseignements obtenus de ces groupes ont contribué à la préparation du plan d'accessibilité de 2026 à 2028.

Consultations de clients

En 2026, Amex a réalisé sa consultation annuelle des clients en faisant équipe avec un fournisseur externe pour présenter un sondage accessible à sa clientèle élargie. Le sondage était conçu pour être accessible aux personnes handicapées, être compatible avec les logiciels de lecture d'écran, et utilisait un langage clair et simple pour favoriser la compréhension.

Il comptait 25 questions, et y répondre prenait environ 10 minutes. Il était offert aux clients handicapés, aux aidants et aux clients non handicapés qui voulaient fournir leur rétroaction sur l'accessibilité. Le sondage a été distribué à environ 200 000 clients, et environ 5 000 réponses ont été reçues. Dans ce sondage, 13 % des répondants se sont auto-identifiés comme des personnes handicapées. Parmi ces répondants, 92 % ont affirmé ne jamais avoir rencontré d'obstacle à l'accessibilité dans le cadre de leurs interactions quotidiennes avec Amex.

En 2026, Amex a élargi son processus de consultation pour le plan d'accessibilité de façon à inclure ses marchands. Les résultats de la consultation des marchands, et tout obstacle unique repéré par ce segment de clientèle sera examiné dans le cadre du plan d'accessibilité et fera partie du rapport d'étape de 2027 d'Amex.

Chaque obstacle repéré dans le cadre des consultations a été associé à un des aspects prioritaires de la LCA, et a été attribué à une équipe désignée aux fins d'évaluation. Les obstacles ont été évalués et catégorisés comme obstacles à court terme ou à long terme en fonction de considérations de complexité et de mise en œuvre qui fondent les mesures et les priorités décrites dans le présent plan.

Emploi

Au cœur de notre culture, il y a les valeurs American Express, qui aident à faire en sorte que tous nos employés se sentent respectés, appréciés, reconnus et soutenus.

Amex offre des programmes et des lignes directrices visant à favoriser l'accessibilité au travail, l'ergonomie et la santé des employés, et investit dans des avantages sociaux et des ressources afin de veiller à ce que tous les employés aient le soutien dont ils ont besoin pour être à leur meilleur.

American Express tient à fournir un environnement de travail inclusif et accessible dans lequel toutes les personnes qui postulent un emploi ou qui travaillent pour Amex sont traitées avec dignité et respect, et reçoivent un traitement équitable en ce qui a trait à l'emploi.

Politiques, programmes et pratiques

Soutien à l'accommodement

- Nous avons des lignes directrices sur les accommodements au travail qui décrivent les processus concernant les ajustements du milieu de travail conformément aux lois canadiennes sur les droits de la personne. Elles sont accessibles sur l'intranet de la société avec une fonctionnalité intégrée de conversion de texte en parole.
- Nous fournissons tous les accommodements raisonnables nécessaires, y compris des tâches modifiées, des heures flexibles, des pauses supplémentaires, de même que des appareils et des équipements d'assistance, afin d'aider nos employés à faire leur travail conformément aux lois applicables sur l'accessibilité et les droits de la personne.
- Nous préparons des plans individualisés d'intervention d'urgence au travail pour les employés qui pourraient avoir besoin d'aide en situation d'urgence.
- Nous offrons des plans de retour au travail pour les employés en transition de retour après une absence prolongée.

Formations et programmes d'accessibilité

- Nous fournissons aux employés de la formation sur les exigences d'accessibilité de la LCA et des lois provinciales, ainsi que sur les pratiques favorisant l'accessibilité pour les employés et les clients handicapés.
- Nous offrons le programme Vivre en santé, qui fournit des ressources pratiques et accessibles, dont l'accès à des centres de bien-être sur place et à des services de santé

Emploi

offerts par des médecins, des infirmières, des nutritionnistes, des physiothérapeutes, des spécialistes de santé comportementale et des entraîneurs de bien-être.

- Nous offrons le programme Esprits sains, qui fournit aux employés et aux membres de leur foyer accès à des consultations gratuites de grande qualité, à un service personnalisé de conciergerie de santé et à des ressources appuyant la sensibilisation à la santé mentale.

Recrutement et perfectionnement professionnel

- Nos pratiques de recrutement comprennent des déclarations concernant les accommodements et des options de communication accessible afin de favoriser une participation équitable. Nos processus de recrutement permettent aussi des entrevues et des évaluations accessibles avec des accommodements offerts sur demande.

Rétroaction et supervision

- Nous réalisons des consultations annuelles auprès de nos employés pour repérer les obstacles à l'accessibilité et déterminer les mesures à prendre pour les éliminer.
- Nous offrons aux employés plusieurs canaux pour donner leur rétroaction concernant l'accessibilité à tout moment, y compris le Centre de ressources d'accessibilité, la ligne d'assistance éthique et le groupe Expérience employé, avec la possibilité de la fournir de façon anonyme.
- Nous examinons régulièrement nos politiques, programmes et processus d'accessibilité en collaboration avec des groupes comme le Réseau de sensibilisation aux handicaps du Canada et le groupe Expérience employé.

Mesures prises et progrès

Au cours des trois dernières années, nous avons réalisé des progrès pour éliminer les obstacles au travail et améliorer les ressources d'accessibilité.

- Nous avons lancé le chapitre canadien du Réseau de sensibilisation aux handicaps, qui vise à sensibiliser les gens et à améliorer l'environnement de travail des personnes avec un handicap visible ou invisible.
- Nous avons créé une page interne sur l'accessibilité sur notre intranet afin de fournir aux employés des ressources centralisées et des renseignements importants sur l'accessibilité dans notre société. Nous avons utilisé la rétroaction des employés de 2025 pour rehausser l'accessibilité de cette page, améliorer sa convivialité et sa clarté, et fournir accès à des ressources pertinentes.

Emploi

- Nous avons apporté des améliorations continues pour rehausser l'accessibilité dans tous nos systèmes, outils numériques et technologies de travail internes.
- Nous avons apporté des améliorations ciblées pour améliorer la navigation et la clarté de ressources clés sur l'accessibilité, y compris des FAQ et des guides portant sur les accommodements médicaux au travail, et nous avons apporté des améliorations à notre page Web interne concernant les absences et les congés payés.
- Dans le cadre de l'engagement d'Amex envers le soutien des employés dans les moments où c'est important, Acclaim a été adopté en 2026 comme nouveau fournisseur de services reliés aux absences, offrant aux employés des absences simplifiées, des mises à jour automatisées et un soutien rehaussé.

Obstacles repérés dans les consultations de 2026

Les consultations et la rétroaction des employés ont contribué au repérage d'occasions d'amélioration continue.

- La navigation des documents et les formulaires internes concernant l'accessibilité n'est pas toujours intuitive ou facile.
- Les employés ont demandé des directives plus claires et étape par étape pour les processus concernant les accommodements médicaux et non médicaux.
- Des points de friction concernant les transitions de fournisseurs ont été mentionnés.

Priorités actuelles

Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons nous concentrer sur continuer à améliorer l'accessibilité, la clarté et la cohérence des processus reliés aux employés et au lieu de travail.

- Faire mieux connaître les ressources, les outils et le soutien offerts concernant les accommodements pour handicaps, y compris des formations sur les processus d'accommodement et les responsabilités ayant trait aux handicaps.
- Continuer de simplifier et de rehausser le contenu interne sur l'accessibilité de façon à ce que les documents et les ressources soient plus faciles à trouver, à parcourir et à comprendre.
- Continuer à améliorer la façon dont les employés comprennent et suivent les processus d'accommodement en fournissant des directives plus claires et plus structurées.
- Lorsque nous faisons appel à des fournisseurs externes, continuer à faciliter les transitions pour les employés en réduisant les points de friction, et en assurant que les processus sont clairs et que les documents et les systèmes concernant l'accessibilité sont faciles d'accès.

Emploi

- Surveiller les progrès au moyen d'examens internes et de mécanismes de rétroaction afin d'aider à assurer qu'on traite des obstacles et qu'on continue à améliorer l'accessibilité au fil du temps.
- Continuer de promouvoir l'accès équitable aux occasions de recrutement, de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel afin d'assurer que les considérations d'accessibilité sont toujours intégrées.

Environnement bâti

Amex veut veiller à ce que ses espaces physiques demeurent accessibles pour les employés, les sous-traitants, les clients et les autres parties prenantes. Nous cherchons à continuellement améliorer l'accessibilité de l'environnement de travail, promouvoir un lieu de travail sain et sécuritaire et respecter toutes les normes applicables d'accessibilité.

Politiques, programmes et pratiques

Nous avons des politiques, des processus et des ressources de soutien en place pour promouvoir l'accessibilité dans tous nos environnements physiques de travail.

Soutien à l'accommodement et au lieu de travail

- Nous avons des lignes directrices sur les accommodements qui décrivent notre engagement de fournir des accommodements raisonnables au travail en harmonie avec les lois sur l'accessibilité et les droits de la personne.
- Nous fournissons des processus et des ressources pour guider les employés et les dirigeants concernant la demande d'ajustements au lieu de travail, y compris des équipements ergonomiques et d'autres formes de soutien.
- Nous préparons des plans individualisés d'intervention d'urgence au travail et fournissons des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence au travail pour les employés qui disent avoir besoin d'aide en cas d'urgence (en raison d'un handicap, d'anxiété, d'une blessure temporaire ou d'une autre condition médicale), qui peuvent être communiqués, avec consentement, aux supérieurs et au personnel désigné.
- Nous fournissons des environnements de travail et des espaces de collaboration accessibles qui favorisent la mobilité des employés et des visiteurs handicapés, et nous offrons des accommodements dans les espaces publics et aux événements, y compris pour les

Environnement bâti

personnes qui utilisent un chien-guide ou un autre animal d'assistance, ainsi que pour les personnes accompagnées d'un aidant.

Sécurité au travail et ressources d'accessibilité

- Nous avons un site interne de sécurité au travail qui donne accès aux politiques de sécurité, à des conseils sur l'ergonomie, à un outil de signalement d'incidents et aux coordonnées importantes.
- Nous fournissons sur notre site intranet un guide sur les accommodements ergonomiques au travail, qui présente des directives étape par étape sur la configuration du poste de travail, et qui indique comment accéder à de l'équipement et comment suivre les processus concernant les accommodements.
- Nous cherchons à intégrer les considérations d'accessibilité dans les installations de travail et les espaces d'événements, et des accommodements sont offerts dans tous les endroits.

Mesures prises et progrès

Au cours des trois dernières années, nous avons pris des mesures pour améliorer l'accessibilité au travail et faire mieux connaître le soutien et les ressources disponibles.

- Nous avons augmenté les options de poste de travail ergonomique avec des équipements et des ajustements offerts par des processus établis d'accommodement.
- Nous avons lancé de nouvelles ressources et de nouveaux guides, y compris des FAQ pour les employés et les dirigeants, afin de clarifier la façon de demander des accommodements et permettre de mieux comprendre le processus.
- Nous avons fourni des programmes de formation, comme La sécurité au travail et Le travail sécuritaire et ergonomique, dans des formats accessibles, y compris en formats audio et vidéo.
- Nous avons surveillé l'accessibilité des lieux de travail et avons recueilli la rétroaction des employés en vue de trouver des améliorations et éliminer des obstacles potentiels.

Obstacles repérés dans les consultations de 2026

Les consultations et la rétroaction des employés ont contribué au repérage d'occasions d'amélioration continue.

- Il existe une occasion d'offrir des environnements de travail plus flexibles et d'offrir plus d'options de poste de travail ergonomique afin de répondre à une variété de styles de travail et de besoins individuels.

Environnement bâti

- Certains espaces de travail pourraient être améliorés afin de mieux soutenir la visibilité, la convivialité et l'expérience générale des employés.
- Il existe des occasions d'optimiser davantage la conception et les installations des lieux de travail afin d'améliorer le confort, l'intimité et l'accessibilité.

Priorités actuelles

Au cours des trois prochaines années, nous prévoyons nous concentrer sur augmenter la sensibilisation, repérer les obstacles de manière proactive et rehausser l'accessibilité des lieux de travail.

- Faire mieux connaître les ressources ergonomiques, les processus d'accommodement et le soutien à l'accessibilité par les employés et les dirigeants.
- Continuer à promouvoir les meilleures pratiques concernant la configuration des postes de travail et les réunions.
- Continuer de revoir les environnements de travail, y compris les salles de réunion, les aires communes et les installations, afin de tenir compte de toute considération d'accessibilité.
- Poursuivre la collaboration entre les équipes des installations et de sécurité au travail pour évaluer et améliorer l'accessibilité de manière proactive.
- Augmenter la visibilité des considérations d'accessibilité, comme l'éclairage, le bruit et l'ergonomie, afin de prévenir les obstacles.
- Surveiller les progrès par des examens continus et la rétroaction des employés afin de favoriser l'amélioration continue.



Conception et prestation de programmes et de services

Amex cherche à concevoir et fournir des produits et services qui sont accessibles pour tous ses clients. Nous voulons que 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. Nous tenons compte de l'accessibilité dans tous les parcours, tous les processus et toutes les interactions de nos clients, et nous continuons d'utiliser la rétroaction et les renseignements pour rehausser l'expérience des clients.

Politiques, programmes et pratiques

Nous avons des programmes et des initiatives pour favoriser des expériences accessibles pour les clients.

Ressources et soutien pour clients

- Nous fournissons des ressources destinées aux clients, y compris le Centre de ressources d'accessibilité, qui présente des renseignements sur les services d'accessibilité, les canaux de rétroaction et le soutien offert, ainsi que des renseignements provinciaux et fédéraux sur l'accessibilité.
- Le Centre de ressources d'accessibilité est en harmonie avec les lignes directrices d'accessibilité du contenu Web, version 2.1, niveau AA, avec des documents offerts en différents formats pour soutenir l'accessibilité.
- Nous offrons 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.
- Nous offrons des rapports sur l'accessibilité dans différents formats, y compris en gros caractères, en Braille et en version audio.

Options accessibles de service

- Nous fournissons des canaux accessibles de service, y compris par télécscripteur, par service de relais, par téléphone, par clavardage et par communications écrites.
- Nous offrons des accommodements, comme des fiches de signature, pour les clients qui ne sont pas en mesure d'utiliser les méthodes habituelles aux points de vente.

Conception et prestation de programmes et de services

Formation et prestation de services

- Nous donnons de la formation sur l'accessibilité à nos spécialistes du service à la clientèle afin de soutenir les interactions avec les personnes handicapées, y compris sur les types de handicaps décrits dans la LCA et des conseils pour servir les clients qui utilisent un appareil d'assistance.

Continuité des services et rétroaction

- Nous avons des processus en place pour fournir des avis de perturbation de services et leur incidence sur l'accessibilité.
- Nous avons des canaux de rétroaction pour aider à communiquer des améliorations possibles à l'expérience des clients.

Autres formats offerts pour les documents sur l'accessibilité

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

Autres formats offerts pour matériel de marketing






Document accessible	Définition	Gros caractères	Braille
Conventions du titulaire	Document énonçant les modalités selon lesquelles une Carte de crédit est offerte à un client.	✓	✓
Déclarations aux titulaires	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 avec leur Carte et qui indique certaines caractéristiques précises de celle-ci.	✓	✓
Certificats d'assurance	Document contenant des renseignements sur la couverture d'assurance en question.	✓	✓
Certificats de Points-privilèges	Document décrivant en détail les façons dont les clients peuvent utiliser leurs points-privilèges.	✓	✓
Relevés de compte de Carte	Résumé des opérations figurant au compte de Carte d'un client, 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

Document accessible	Définition	Gros caractères	Braille
Convention – Acceptation de la Carte	Document décrivant les modalités d'acceptation des Cartes American Express.	Peut être téléchargée du site Web d'Amex Canada. On peut aussi appeler ou écrire pour obtenir plus de soutien.	
Guide d'exploitation pour les marchands	Document décrivant les politiques, les procédures et les exigences que les marchands doivent respecter lorsqu'ils acceptent des paiements par Amex.	Version en ligne offerte pour les marchands qui acceptent actuellement nos Cartes. Tout marchand ayant verbalement accepté d'accepter nos Cartes peut accéder à la version hors ligne.	

Conception et prestation de programmes et de services

Options accessibles de service

Outil de service accessible	Services offerts
 <p>Téléscripteur (ATS/ téléimprimeur)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous voulez communiquer par télécscripteur, vous pouvez composer le 1 800 855-0511, ou si vous appelez à l'aide d'un téléphone avec télécscripteur, composez le 711, puis le 1 866 549-6426. • Le Service à la clientèle est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
 <p>Services de relais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquez avec nos spécialistes du service à la clientèle par service de relais. • 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.
 <p>Clavardage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un service de clavardage en ligne pour titulaires de Carte est offert au amex.ca de 9 h à 17 h, ainsi que dans notre application mobile de 8 h à minuit. • Le Service à la clientèle est accessible 7 jours sur 7. • Pour accéder à la fonction de clavardage, les titulaires de Carte doivent ouvrir une session dans leur compte de Carte. • Les marchands peuvent accéder au service de clavardage en ligne pour marchand en accéder à leur compte en ligne avec leur code d'utilisateur et leur mot de passe. • Le clavardage en temps réel est offert de 8 h à 18 h 30 (HE) du lundi au vendredi.
 <p>Fiches de signature</p>	<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 transactions. • Veuillez appeler notre Service à la clientèle au numéro au dos de votre Carte ou composer le 1 800 869-3016.
 <p>Par la poste</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les marchands peuvent envoyer une lettre à la Banque Amex du Canada, C. P. 3204, succursale F, Toronto (Ontario) M1W 3W7 Canada, à l'attention de : Services aux marchands – Canada

Conception et prestation de programmes et de services

Mesures prises et progrès

Au cours des trois dernières années, nous avons pris des mesures pour améliorer l'accessibilité dans l'ensemble des parcours et des expériences de service de nos clients.

- Nous avons rehaussé le Centre de ressources d'accessibilité chaque année pour rehausser la visibilité et l'accès aux outils et aux ressources d'accessibilité.
- Nous avons ajouté des options de service, y compris par clavardage et libre-service, afin de répondre aux préférences de communication de nos clients.
- Nous avons amélioré les plateformes numériques pour rehausser la navigation et l'accès aux avantages, aux récompenses et aux renseignements sur les comptes.
- Nous avons lancé une fonction de recherche mobile pour appuyer l'accès libre-service aux renseignements.
- Nous avons ajouté une option d'inscription aux avantages par des canaux libre-service afin de respecter les exigences d'accessibilité.
- Nous avons réalisé des examens continus des canaux de service pour repérer des occasions d'améliorer l'accessibilité.

Obstacles repérés dans les consultations de 2026

Les consultations et la rétroaction des clients ont contribué au repérage d'occasions de continuer à rehausser l'accessibilité dans l'ensemble des expériences des clients.

- Certaines options numériques de service, comme le clavardage en ligne, ne répondent pas à tous les besoins de gestion de compte.
- Il existe des occasions de simplifier la description des avantages et des récompenses, ainsi que les processus pour en profiter ou les obtenir.
- Certains clients ont de la difficulté à comprendre les spécialistes de service à la clientèle dans les interactions au téléphone.

Priorités actuelles

Au cours des trois prochaines années, nous nous concentrerons sur l'amélioration de l'accessibilité dans l'ensemble des parcours et des expériences de service de nos clients.

Conception et prestation de programmes et de services

- Préparer un plan de travail pour examiner et traiter, lorsque c'est possible, les obstacles particuliers signalés dans la rétroaction des clients.
- Continuer à améliorer les points de contact avec les clients pour favoriser l'accessibilité dans tous les canaux.
- Rehausser les expériences de service pour mieux répondre à une variété de besoins des clients.
- Surveiller les interactions avec les clients pour repérer et traiter les problèmes d'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications

Amex tient à améliorer l'accessibilité des technologies numériques utilisées par ses clients et ses employés. Nous cherchons à fournir des expériences numériques accessibles et conviviales sur tous nos sites Web, toutes nos applications mobiles et tous nos systèmes internes tout en veillant à leur compatibilité avec les technologies d'assistance.

Politiques, programmes et pratiques

Nous avons des normes, des outils et des processus favorisant des expériences numériques accessibles.

Normes et lignes directrices

- Mettre en pratique les lignes directrices d'accessibilité du contenu Web recommandées par le *World Wide Web Consortium (W3C)* afin de favoriser l'accessibilité des expériences numériques sur les sites Web et dans les applications mobiles.
- Avoir en place une norme d'accessibilité numérique décrivant les exigences de conception et de développement numériques accessibles.
- Concevoir les plateformes numériques de façon à ce qu'elles soient compatibles avec les technologies d'assistance.

Technologies de l'information et des communications

Technologies et outils

- Assurer la compatibilité avec les logiciels d'assistance pour soutenir les employés qui utilisent des technologies au travail, y compris ceux ayant un handicap locomoteur, de vision ou d'apprentissage.
- Utiliser des outils et systèmes d'exploitation de tiers comportant des fonctions intégrées d'accessibilité.
- Avoir en place une équipe Accessibilité chez American Express qui aide les employés à surmonter les obstacles d'accessibilité des technologies au travail.

Mesures prises et progrès

Au cours des trois dernières années, nous avons renforcé l'accessibilité de l'ensemble de nos plateformes et technologies numériques.

- Nous avons lancé un laboratoire de sensibilisation à l'accessibilité numérique pour sensibiliser les employés aux principes de conception accessible, et leur montrer comment les personnes handicapées interagissent avec nos produits et expériences numériques.
- Nous avons rehaussé les tests d'accessibilité par une combinaison d'outils automatisés, d'examen manuels et de technologies d'assistance.
- Nous avons reformé nos sondages auprès des clients pour en améliorer l'accessibilité et les rendre conformes aux exigences des lignes directrices d'accessibilité du contenu Web.
- Nous avons fourni des technologies et des outils accessibles pour soutenir les employés handicapés.
- Nous avons préparé des modèles accessibles pour les communications de service et de marketing, et nous avons donné de la formation aux équipes de marketing sur la création de courriels accessibles.
- Nous avons activé les paiements sans contact pour permettre des transactions accessibles aux points de vente.

Obstacles repérés dans les consultations de 2026

Les consultations et la rétroaction ont contribué au repérage d'occasions d'améliorer l'accessibilité de l'ensemble des plateformes numériques.

Technologies de l'information et des communications

- Certains utilisateurs éprouvent de la difficulté à parcourir les sites Web et à effectuer des tâches comme accéder à leur compte ou effectuer des paiements.
- L'entrée et la visibilité des mots de passe peuvent poser des problèmes pour les utilisateurs avec des troubles de la vue ou des problèmes de dextérité.
- Il existe des occasions d'améliorer le contraste des textes, la lisibilité des polices et le formatage pour différents appareils.
- Les limites de durée de session peuvent être insuffisantes pour permettre à certains utilisateurs d'effectuer certaines tâches.
- Certaines commandes d'interface peuvent être difficiles à utiliser pour les personnes ayant des problèmes de motricité fine.

Priorités actuelles

Au cours des trois prochaines années, nous nous concentrerons sur l'amélioration de la convivialité et de l'accessibilité des technologies numériques pour les clients et les employés.

- Continuer de réaliser des évaluations d'accessibilité numérique pour toutes les nouvelles expériences et toutes les expériences mises à jour conformément aux normes internes.
- Utiliser une combinaison d'outils automatisés, d'examen manuels et de technologies d'assistances pour repérer et corriger les écarts d'accessibilité.
- Utiliser la rétroaction obtenue en consultant les employés et les clients pour orienter l'amélioration des expériences numériques, y compris les limites de session et la conception des interfaces.
- Rehausser la navigation sur les sites Web et les applications mobiles pour rendre les tâches plus faciles à effectuer par les clients.
- Continuer à améliorer les éléments de conception visuelle comme le contraste, la lisibilité et le formatage.
- Réduire les obstacles d'interaction en améliorant les commandes d'interface et la convivialité générale.
- Évaluer tout l'écosystème numérique afin de maintenir la conformité aux normes d'accessibilité du Canada, y compris l'adoption de la norme nationale CAN/ASC – EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC.

Communication

Amex reconnaît qu'une communication claire et accessible est essentielle pour que les employés, les clients et les parties prenantes puissent comprendre et utiliser l'information. Nous tenons à fournir des communications faciles à comprendre et offertes en formats accessibles.

Politiques, programmes et pratiques

Nous avons en place des normes, des ressources et du soutien afin de promouvoir des communications accessibles.

Politiques et normes

- Avoir en place des politiques et des lignes directrices appuyant des pratiques de communication accessible conformément aux lois sur l'accessibilité et les droits de la personne.
- Fournir des normes internes guidant l'utilisation de langage simple et des formats accessibles dans les communications.

Outils et ressources pour clients

- Offrir des documents sur l'accessibilité dans différents formats, y compris en gros caractères, en Braille et en version audio.
- Offrir plusieurs canaux de communication pour les clients, y compris par téléscripteur, par service de relais, par téléphone, par clavardage et par communications écrites (poste et courriel), et continuer d'explorer des occasions de rehausser l'accessibilité dans tous les canaux.

Outils et formation pour employés

- Fournir des outils de communication, comme Slack et Webex, qui peuvent être configurés avec des fonctions d'accessibilité pour favoriser la collaboration et la communication.
- Activer des fonctions d'accessibilité pour les réunions et les événements virtuels, y compris des sous-titres, des notifications de lecture à l'écran et des paramètres ajustables de clavardage.
- Fournir de la formation sur l'accessibilité aux employés, y compris à ceux qui communiquent avec des clients, pour favoriser le repérage d'obstacles et l'efficacité des communications avec les personnes handicapées.

Mesures prises et progrès réalisés

Au cours des trois dernières années, nous avons renforcé les pratiques de communication accessible pour les employés et les clients.

Communication

- Nous avons étoffé les formations sur l'accessibilité pour inclure des renseignements sur les formats accessibles et les ressources offertes pour améliorer les communications avec les clients.
- Nous avons ajouté des ressources et des outils pour soutenir les pratiques de communication accessible.
- Nous avons rehaussé les plateformes et les outils de communication pour en améliorer la convivialité et l'accessibilité.
- Nous avons utilisé les canaux de rétroaction pour fonder des améliorations des pratiques de communication.

Obstacles repérés dans les consultations de 2026

Les consultations et la rétroaction ont contribué au repérage d'occasions d'améliorer les pratiques de communication.

- Les communications internes ne sont pas toujours faciles à trouver, à parcourir ou à comprendre.
- Il existe des occasions d'améliorer la cohérence d'un canal de communication à l'autre.
- La connaissance et l'utilisation des pratiques de communication accessible pourraient être renforcées.
- Il existe des occasions de développer les canaux de communication accessible, y compris les courriels et les messages SMS, pour les services aux clients.

Priorités actuelles

Au cours des trois prochaines années, nous nous concentrerons sur l'amélioration de l'accessibilité et de la cohérence des communications.

- Rehausser les normes, les outils et les directives de communication pour soutenir la création de contenu accessible.
- Rehausser la formation sur les pratiques de communication accessibles et les connaissances de ce sujet.
- Augmenter la visibilité des ressources et des outils d'accessibilité.
- Promouvoir l'utilisation uniforme des pratiques de communication accessible par les équipes.
- Continuer d'évaluer et d'améliorer les canaux de communication en fonction de la rétroaction et de l'utilisation.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Amex tient compte des considérations d'accessibilité dans l'acquisition de biens, de services et d'installations. Nous cherchons à promouvoir les pratiques accessibles dans nos interactions avec les fournisseurs, lorsque possible, et à soutenir le repérage et l'élimination des obstacles à l'accessibilité dans nos processus d'acquisition.

Politiques, programmes et pratiques en place

Nous avons en place des politiques, des processus et de la formation pour soutenir l'accessibilité dans les pratiques d'acquisition.

Politiques et processus d'acquisition

- Les critères d'accessibilité sont intégrés dans les modèles de contrats utilisés pour l'acquisition de biens, de services et d'installations.
- Les processus d'acquisition tiennent compte des exigences d'accessibilité, lorsque possible, pour la sélection de fournisseurs.

Formation et sensibilisation

- Les employés participant à des activités d'acquisition suivent une formation annuelle sur l'accessibilité afin de soutenir la prise en compte de l'accessibilité dans les décisions d'acquisition.

Mesures prises et progrès

- Des évaluations et des consultations sont réalisées pour examiner les pratiques d'acquisition et repérer les considérations potentielles d'accessibilité ou les occasions d'améliorer l'accessibilité.

Obstacles repérés dans les consultations de 2026

- Aucun obstacle particulier à l'accessibilité relié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n'a été repéré dans le cadre des consultations et des évaluations internes effectuées en 2026.

Priorités actuelles

- Au cours des trois prochaines années, nous continuerons d'évaluer l'accessibilité des processus d'acquisition en obtenant la rétroaction des employés et des clients afin de repérer des occasions d'amélioration et d'apporter des améliorations.

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

Amex s'efforce d'améliorer l'accessibilité et invite les employés et les clients à fournir leur rétroaction sur le présent plan d'accessibilité et toute autre question d'accessibilité survenant dans leurs interactions avec Amex. La rétroaction peut être soumise par les méthodes ci-dessous.

Méthode de communication

**Poste :**

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

**Téléphone :**

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

**Télécopieur :**

1 866 849-9660 (sans frais)

**Courriel :**

AccessibilityCanada@aexp.com

**Canal de rétroaction anonyme :**

Centre de ressources d'accessibilité

En plus d'utiliser ces méthodes 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 invite les employés et les clients à fournir leur rétroaction, qu'elle utilise pour fonder des améliorations de l'accessibilité, y compris des plans d'accessibilité et des rapports d'étape annuels.

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. Cette rétroaction sur l'accessibilité 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.

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.

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

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 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 handicapées.

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 : une personne employée par Amex.

Glossaire

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 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 sont seulement pertinents à la 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 la déclaration sur la durabilité de 2024-2025 d'American Express, la déclaration annuelle d'American Express sur le formulaire 10-K pour l'année qui s'est terminée le 31 décembre 2025 et d'autres déclarations auprès de la *Securities and Exchange Commission* des États-Unis se trouvant au ir.americanexpress.com.

