



Rapport d'étape d'accessibilité d'Amex Canada 2024

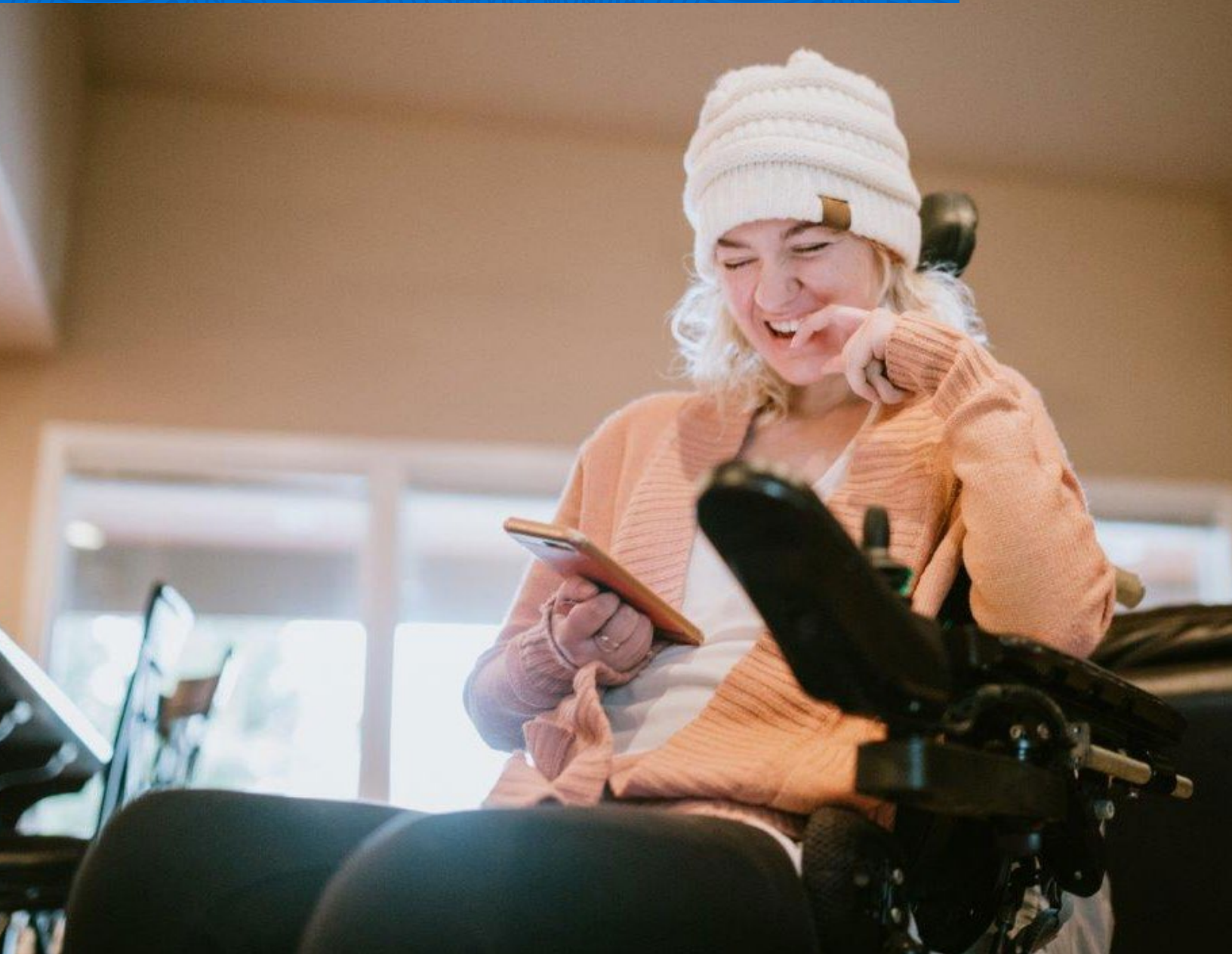


Table des matières

GÉNÉRALITÉS	3
SYNTHÈSE	5
DÉCLARATION D'AMEX SUR L'ACCESSIBILITÉ	7
LIGNES DIRECTRICES D'ACCESSIBILITÉ	8
PORTÉE DU RAPPORT D'ÉTAPE	8
EMPLOI	9
ENVIRONNEMENT BÂTI	14
CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES	17
ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS	24
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	26
COMMUNICATION	30
CONSULTATION	33
PROCESSUS DE RÉTROACTION	38
GLOSSAIRE	41

AMERICAN EXPRESS

Généralités



Généralités

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

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

- l'emploi
- l'environnement bâti
- les technologies de l'information et de la communication (TIC)
- les communications, autres que les technologies de l'information et de la communication (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 son plan d'accessibilité, a mis en place un canal anonyme pour recevoir la rétroaction des clients et des employés, a publié la description de son processus de rétroaction et publiera chaque année des rapports d'étape comme le prescrit la LCA.

Coordonnées

Amex a désigné une directrice de l'accessibilité qui supervisera le processus de rétroaction et recevra la rétroaction pour l'entité réglementée. Pour demander une copie de notre plan d'accessibilité, du rapport d'étape ou du document sur notre processus de rétroaction dans un format différent, ou pour nous faire parvenir votre rétroaction sur l'accessibilité, veuillez communiquer avec l'équipe de l'accessibilité d'Amex 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
Téléscripteur (ATS) : 1 866 529-1344



Formulaire de rétroaction anonyme :

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



Par courriel :

AccessibilityCanada@aexp.com

Employés seulement; ligne d'assistance éthique d'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, de ses clients et d'autres parties prenantes.

Amex est déterminée 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, est traitée de manière équitable, avec dignité et respect. Amex s'efforce d'éliminer les obstacles en adoptant des pratiques inclusives et en favorisant la sensibilisation par la communication de renseignements et l'engagement afin que tous les employés puissent contribuer et connaître du succès au travail.

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

Clients

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 cette rétroaction afin que son plan d'accessibilité réponde à leurs besoins.

Amex a déterminé que 23 % de ses clients présentent des incapacités, un chiffre qui reflète étroitement la représentation des personnes handicapées dans la population canadienne, soit 28 %.

Amex a également découvert que 95 % des clients consultés n'ont 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 aspects à améliorer, comme les accommodements au travail et dans les espaces physiques. Le principal thème relevé concerne la nécessité de faire connaître les ressources mondiales et locales déjà en place, comme nos lignes directrices sur les accommodements et les outils d'accessibilité, qui peuvent aider les employés handicapés à vivre une expérience très positive au travail.

Les résultats de ces consultations des clients et des employés ont été intégrés au plan d'accessibilité. Amex a relevé des obstacles à l'accessibilité, c'est-à-dire des éléments qui

Synthèse

empêchent la participation pleine et égale dans la société des personnes présentant des 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 de la communication (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.

Ce rapport d'étape de 2024 souligne les efforts entrepris pour s'attaquer aux obstacles indiqués dans le plan d'accessibilité et pour atteindre nos objectifs d'amélioration de l'accessibilité pour nos clients et employés. Amex révisé le plan d'accessibilité chaque année et le met à jour tous les trois ans conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Ceci est le premier rapport d'étape publié concernant notre plan d'accessibilité.



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 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.



Lignes directrices d'accessibilité

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

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

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

Portée du rapport d'étape

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

- Emploi
- Environnement bâti
- Conception et prestation de programmes et services
- Approvisionnement en produits, services et installations
- Technologies de l'information et de communication
- Communication

AMERICAN EXPRESS

Emploi



Emploi

À Amex, nous croyons que nos différences sont ce qui façonne le monde, et nous tenons à ce que chaque personne soit vue et entendue, et éprouve un sentiment d'appartenance. Nous continuons de créer un environnement de travail inclusif et diversifié qui reconnaît l'importance de tous les points de vue, récompense le travail d'équipe, célèbre les différences d'opinions et reflète la diversité des communautés que nous desservons.

- À Amex, les employés apprennent, s'épanouissent et innovent continuellement. Pour favoriser un plus grand sens d'appartenance et de communauté dans la société, nous cherchons à écouter nos employés par différents moyens de communication tout en offrant des occasions de perfectionnement et de croissance.
- Tous les employés suivent régulièrement une formation sur les exigences d'accessibilité prévues par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), le Code des droits de la personne de l'Ontario (CDPO) et la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), y compris les pratiques exemplaires de soutien aux collègues et aux clients handicapés.
- Amex offre des accommodements raisonnables aux personnes candidates qui en font la demande pendant le processus de recrutement et de sélection. Sur le site de demande d'emploi, les renseignements indiquent aux personnes qui postulent à un poste qu'elles peuvent communiquer avec le service des activités de recrutement d'Amex par courriel si elles ont besoin d'accommodements pour postuler. Les personnes qui postulent peuvent également choisir la méthode de réponse qui leur convient, soit par courriel ou par téléphone.
- Dans le cadre de son engagement, Amex a mis en place des politiques et des procédures, y compris des lignes directrices sur les accommodements, et a mis sur pied des plans d'intervention personnalisés pour les employés qui pourraient avoir besoin d'aide en cas d'urgence.
- Amex prendra toutes les mesures raisonnables nécessaires pour fournir des tâches et heures modifiées, des pauses supplémentaires et (ou) des appareils (et des meubles) d'assistance aux employés pour leur permettre d'exercer leurs fonctions. Cela comprend les accommodements médicaux et d'autres types prévus par les lois de droits de la personne applicables.

Obstacles d'emploi repérés en 2023

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

Emploi

Progrès en 2023-2024

- En juin 2023, un centre de ressources d'accessibilité a été ajouté au site Web externe d'Amex, qui regroupe les renseignements sur l'accessibilité destinés aux employés et aux clients.
- En juillet 2023, Amex Canada a présenté son plan d'accessibilité à ses employés par une annonce de la part du président de la Banque Amex du Canada reconfirmant notre engagement de devenir un endroit plus accessible et plus inclusif où travailler.
- Amex a aussi créé une page Web interne sur l'accessibilité sur son intranet pour que les employés puissent mieux connaître les ressources d'accessibilité.
- Les lignes directrices d'accessibilité de la Banque Amex du Canada ont été mises en œuvre pour créer un cadre selon lequel elle peut repérer, éliminer et prévenir les obstacles dans ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services afin d'améliorer l'accessibilité.
- En 2023, nous avons introduit notre nouvelle série de formations en ligne facultatives sur l'inclusion des personnes handicapées, que les employés peuvent suivre volontairement, et qui a été conçue en collaboration avec nos employés pour augmenter la sensibilisation à la réalité des personnes handicapées et mieux la comprendre. Les formations sont des modules présentant des histoires d'employés, des ressources pour en apprendre plus, et un guide de discussion pour faciliter les conversations.
- En juillet 2023, Amex Canada a lancé un chapitre canadien du Réseau de sensibilisation aux handicaps. Le Réseau de sensibilisation aux handicaps cherche à rehausser la sensibilisation aux handicaps et leur compréhension, ainsi qu'à appuyer notre culture d'inclusion et d'appartenance. Le réseau a été annoncé dans le cadre d'une assemblée générale de la société pour que tous nos employés en soient au courant. En plus de fournir des ressources par des communications comme des courriels, des bulletins de nouvelles et des publications sur Slack, le Réseau de sensibilisation aux handicaps organise des événements pour appuyer davantage l'engagement et l'apprentissage de nos employés. Par exemple, en décembre 2023, le Réseau de sensibilisation aux handicaps a animé une discussion autour du feu de camp avec un haut dirigeant atteint de trouble de stress post-traumatique qui a parlé de son expérience et de son cheminement de carrière à Amex.

Emploi

- En décembre 2023, Amex a souligné la Journée internationale des personnes handicapées avec le thème « Reconnaître plus : Fièremment à l'appui de l'inclusion des personnes handicapées », un appel à l'action pour reconnaître et célébrer nos différences, et éliminer les obstacles pour créer une culture d'inclusion et d'appartenance pour tous. Nous avons offert deux conversations mondiales pour que les employés puissent en apprendre plus de conférenciers internes et externes.
- Durant le Mois de la santé mentale, en mai, Amex rappelle à ses employés que, peu importe leur fardeau, ils n'ont pas à le porter seuls. Nous faisons la promotion de la santé mentale depuis plus de dix ans par notre initiative mondiale Esprits sains, qui offre à nos employés et à leurs êtres chers des thérapies et du coaching de vie sans frais, ainsi que de l'encadrement financier sans frais, des formations en sensibilisation à la santé mentale, des méditations en ligne, des groupes de soutien et des outils, le tout sans frais, pour les aider à développer des habitudes d'autogestion quotidienne de la santé mentale. Tout au long du mois, nous avons fait la promotion de ces ressources par des rappels de santé mentale sur Slack, ainsi que des webinaires de bien-être et des exercices interactifs de « déconnexion ». Amex a aussi organisé une discussion avec Gaurav Upadhya, défenseur des droits des personnes handicapées, membre du conseil d'administration de la Banque Amex du Canada et président du conseil d'administration du Conseil des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, qui a ouvertement parlé de ses expériences de vie avec un handicap.

Emploi

Nouveaux obstacles repérés dans les consultations de 2024

- La rétroaction issue de la consultation de 2024 a souligné le besoin de faire connaître à nos employés les outils et les ressources relatifs à l'accessibilité qui sont à leur disposition.
- Un plan est en cours pour améliorer la convivialité et la clarté du centre de ressources d'accessibilité, et pour encourager les employés à suivre les formations en ligne déjà offertes sur la sensibilisation aux handicaps. Les formations en ligne portent sur des sujets comme l'inclusion de personnes handicapées, renforcer la sensibilisation aux handicaps et favoriser la sensibilisation aux handicaps.



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.

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

Environnement bâti

Obstacles repérés en 2023 dans l'environnement bâti

- Des employés ont suggéré d'envisager l'installation de postes de travail ajustables supplémentaires dans tous les espaces de bureau.
- Des employés ont suggéré de prolonger le temps d'ouverture et de fermeture des portes des ascenseurs et des tourniquets pour mieux tenir compte des personnes qui ont des problèmes de mobilité.

Progrès en 2023-2024

- Amex a ajouté des postes de travail accessibles en 2024 et tient toujours à répondre aux besoins d'accommodement de ses employés.
- Les tourniquets et les barrières déjà en place sur chaque étage prennent maintenant plus de temps à fermer, et comportent des capteurs pour tenir compte des besoins individuels des personnes. Amex a aussi ajouté des affiches sur tous les tourniquets de sécurité et toutes les toilettes accessibles pour qu'on puisse les trouver facilement.
- Pour sensibiliser les gens à la sécurité de bâtiment, les procédures d'urgence, les accommodements accessibles, des ressources pour employés et d'autres renseignements ont été ajoutés au centre de ressources d'accessibilité d'Amex.
- Pour souligner la Journée mondiale de la sécurité et de la santé, Amex a sensibilisé ses employés à ces ressources se rattachant à la santé et à la sécurité par diverses activités et communications. Les employés sont aussi encouragés à effectuer une auto-évaluation de leur ergonomie au travail afin d'apprendre comment s'ajuster et comment modifier leur espace de travail.
- Amex offre des communications et des formations annuelles sur la protection contre les incendies et les procédures d'urgence, et, pour tenir ses employés au courant de ces procédures toute l'année, des copies imprimées des procédures d'urgence ont été placées sur chaque étage.

Nouveaux obstacles repérés dans les consultations de 2024

- La rétroaction issue de la consultation de 2024 a souligné le besoin de faire connaître à nos employés les outils et les ressources relatifs à l'accessibilité qui sont à leur disposition, et des plans sont en cours pour réagir à cette rétroaction.

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

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

Documents sur l'accessibilité offerts dans différents formats :





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

Conception et prestation de programmes et de services

Services accessibles offerts

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

Options de communication accessibles :

Outil de service accessible	Services offerts
 Téléscripteur (ATS/téléimprimeur)	<ul style="list-style-type: none">• Pour communiquer par téléscripteur, les clients peuvent composer le 1 800 855-0511, ou s'ils appellent à l'aide d'un téléphone avec téléscripteur, composer le 711, puis 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">• Les clients peuvent communiquer avec nos spécialistes du service à la clientèle par service de relais• S'ils utilisent un service de téléphone ATS, ils peuvent composer 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 ouvrir une session dans leur compte de Carte
 Fiches de signature	<ul style="list-style-type: none">• Si les clients ne peuvent pas utiliser le clavier de composition de NIP à un point de vente en raison d'un handicap, ils peuvent utiliser une fiche de signature pour effectuer leurs transactions• 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.
- Amex veille à assurer l'accès physique aux aires publiques de ses installations et à ses événements aux clients accompagnés de chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance ainsi qu'aux clients accompagnés d'une personne de soutien, ainsi qu'à reconnaître que cette dernière n'est pas cliente (à ce moment-là).
- Amex fournit un avis relatif aux interruptions de service et à leurs répercussions sur les clients handicapés, y compris en ce qui concerne l'accès physique au site, la disponibilité de certains services (dont les relevés de compte en braille) et l'accès aux pages Web ou à d'autres communications électroniques.

Conception et prestation de programmes et de services

Autres formats offerts pour le matériel de marketing

Amex 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 une Carte de crédit est offerte à un client.	✓	✓
Déclarations aux titulaires de 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 de Carte	Résumé des opérations figurant au compte de Carte, y compris les paiements, les crédits, les achats, les transferts de solde, les avances de fonds, les frais, les frais d'intérêts et les montants en souffrance.	✓	✓

Conception et prestation de programmes et de services

Obstacles repérés dans les consultations de 2023

- La rétroaction a souligné le besoin de centraliser les communications sur l'accessibilité destinées aux clients et aux employés.
- Certains clients ne savaient pas qu'il existe une option de clavardage dans notre application mobile et sur la page Web des Services en ligne.
- Certains clients ont dit avoir rencontré des déclencheurs sensoriels en communiquant avec nos centres de service.

Progrès en 2023-2024

- 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 soumettre de la rétroaction.
- Pour augmenter la sensibilisation au centre de ressources d'accessibilité, une bannière Web a été placée bien en vue pour aider les clients à trouver les outils et les ressources sur la page d'accueil d'American Express Canada. De plus, des services d'accessibilité comme un service de télécriteur, un service de relais, des cartes de signatures et des coordonnées connexes, ont été ajoutés à la page « Nous joindre » de notre site Web en mars 2024.
- Amex continuera d'examiner ses options de communication pour déterminer comment rendre ses services plus accessibles, y compris le lancement prochain d'une fonction de rappel.
- Dans les consultations de 2023, certains clients ont dit ne pas savoir qu'ils pouvaient accéder aux services par clavardage sur notre site Web et dans notre application pour appareils mobiles. Pour mieux faire connaître cette fonction, une bannière annonçant l'outil de clavardage d'Amex a été ajoutée à l'application Amex. Amex a aussi amélioré le suivi et la gestion de son outil de clavardage pour veiller à ce qu'il soit offert à tous les clients.

Conception et prestation de programmes et de services

Nouveaux obstacles repérés dans les consultations de 2024

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

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

- Aucun obstacle n'a été relevé dans le cadre de nos processus d'évaluation interne et de consultation en 2023 et en 2024.



AMERICAN

UNIVERSITY

Technologies de l'information et de la communication



Technologies de l'information et de la communication

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

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

Technologies de l'information et de la communication

- L'équipe de l'accessibilité d'Amex fournit du soutien aux employés lorsqu'ils ont besoin d'aide pour comprendre les options à leur disposition pour 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 repérés dans les consultations de 2023

- Une évaluation interne des plateformes numériques d'Amex a démontré que certaines applications d'Amex pourraient être rendues plus accessibles.
- 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, de vision ou 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.

Progrès en 2023-2024

- Amex a créé sa propre norme d'accessibilité numérique qui intègre des portions de la référence mondiale pour l'accessibilité numérique, la version 2.1 (niveau AA) des lignes directrices d'accessibilité du contenu Web de WC3.
- La norme d'accessibilité numérique a été intégrée aux normes technologiques d'Amex et au langage de programmation que les technologues, mercaticiens, concepteurs et responsables de produits d'expérience numérique utilisent conformément aux exigences et aux pratiques des marchés locaux pour créer des expériences numériques.
- Des programmes et des ressources de formation technique et de conformité sont aussi offerts à tous les employés participant à la création d'expériences numériques. La majorité des évaluations de l'accessibilité numérique sont présentement effectuées par des fournisseurs et des outils externes, mais Amex a créé un cadre d'évaluation pour guider

Technologies de l'information et de la communication

les efforts des employés visant la correction des problèmes d'accessibilité numérique qu'ils peuvent repérer. Amex travaille aussi sur la mise à disposition d'un outil « maison » d'évaluation pour mieux soutenir la conformité à ses propres normes. .

- Conformément à la norme d'accessibilité numérique, Amex a rehaussé le parcours en ligne de ses clients (pour effectuer des paiements, voir les transactions et les relevés, changer de mot de passe, s'inscrire à des offres, etc.) avec une interface d'utilisation moderne offrant une expérience optimisée d'utilisation sur différents types d'appareils.

Nouveaux obstacles repérés dans les consultations de 2024

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



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 forme le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon de cerner les obstacles potentiels à l'accessibilité et d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps. La formation sur l'accessibilité est donnée chaque année à tous les employés du marché canadien ainsi qu'aux employés des marchés internationaux qui fournissent des services au marché canadien.
- Amex continue de rechercher des moyens de rendre ses communications encore plus accessibles. À l'heure actuelle, Amex propose à ses clients de communiquer avec elle par télécriteur (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 accommodements 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 rendre les événements virtuels en temps réel plus accessibles. Amex a également ajouté des fonctions d'accessibilité améliorées pour les réunions en ligne comme le sous-titrage codé, des notifications de lecture à l'écran et une option de modification de la taille de police.

Communication

Obstacles repérés dans les consultations de 2023

- 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.
- Les clients sondés ont indiqué qu'ils préféreraient gérer les communications de service par courriel afin d'améliorer l'accessibilité.
- Des employés ont mentionné la possibilité de recourir davantage au sous-titrage codé pendant les réunions internes.

Progrès en 2023-2024

- La rétroaction des clients dans le cadre de la consultation de 2023 a été prise en compte pour l'élaboration de la formation sur l'accessibilité offerte pour nos centres de service à la clientèle. Les sites Web et les ressources internes que les spécialistes du service à la clientèle utilisent seront rehaussés avec de nouveaux articles sur l'accessibilité.
- Depuis l'adoption de la Loi canadienne sur l'accessibilité, de la formation sur l'accessibilité est offerte à tous les employés du Canada et d'ailleurs qui fournissent des services aux clients canadiens.
- Amex continue d'offrir des sous-titres dans ses vidéos de formation et autres vidéos présentées aux employés. Des sous-titres sont aussi offerts pour les réunions sur WebEx.
- Dans le cadre du processus de rétroaction concernant la Loi canadienne sur l'accessibilité, la boîte amexaccessibility@aexp.com a été créée pour fournir cette rétroaction, et pour commander des relevés en Braille et des documents en format accessible.

Nouveaux obstacles repérés dans les consultations de 2024

- Certains employés d'Amex ont dit qu'ils ont de la difficulté à parcourir le site intranet d'Amex pour trouver des renseignements sur l'accessibilité comme les lignes directrices sur les accommodements. Nous travaillons actuellement sur l'amélioration de la convivialité et de la clarté du centre de ressources d'accessibilité.

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 d'accessibilité?

Consultation des employés

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

Amex a consulté tous les employés canadiens afin de recueillir leur rétroaction sur l'accessibilité. Les employés d'Amex pouvaient transmettre leur rétroaction de différentes façons, y compris un sondage en ligne anonyme, des séances en ligne avec l'équipe Relations avec les employés, une séance virtuelle avec le Réseau de sensibilisation aux handicaps et des membres du groupe Expérience des employés, ou des conversations téléphoniques privées avec un membre de l'équipe Relations avec les employés. Amex a communiqué avec 1919 employés et a reçu 96 réponses par le sondage et les séances virtuelles.

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

Consultation

Consultation des clients

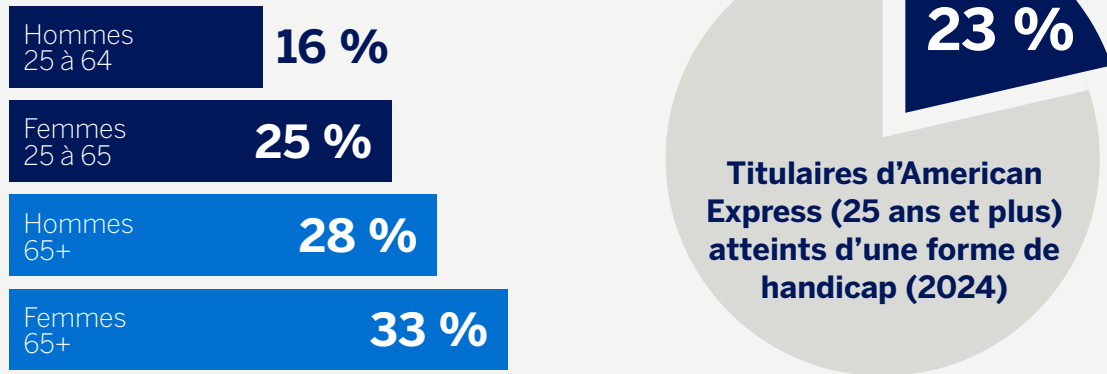
Amex a également voulu sonder ses clients. Pour ce faire, elle a fait équipe avec une entreprise indépendante pour créer un sondage accessible à un large éventail de clients. Ce sondage a été transmis dans un format accessible pour que les personnes handicapées puissent y participer pleinement et a été 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, 5 741 clients ont répondu au sondage. Parmi les clients qui ont participé au sondage, 23 % s'identifient comme présentant des incapacités, ce qui reflète la représentation des personnes handicapées dans la population canadienne, soit 28 %.

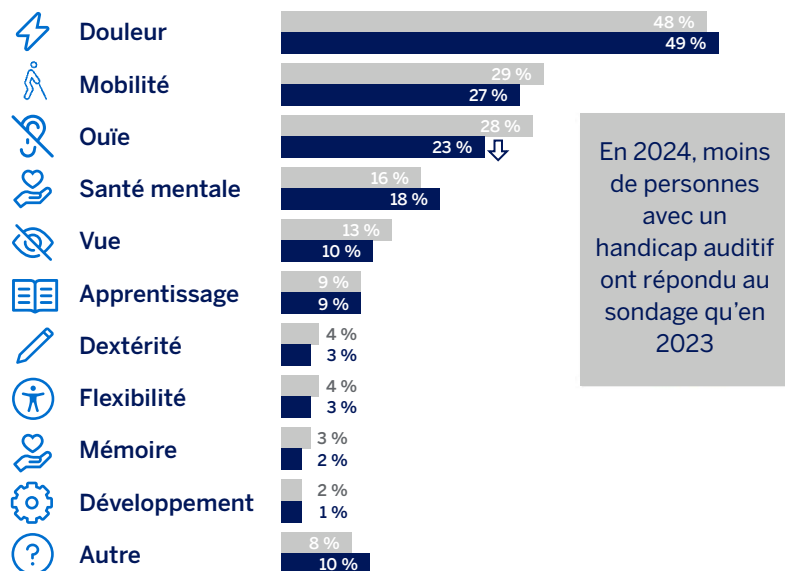
Consultation

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

Âge et sexe



Prévalence des incapacités :



Consultation

Amex a découvert que dans l'ensemble, 95 % de ses clients n'ont eu aucun problème à utiliser ses produits et services. Cependant, 5 % se sont butés à un obstacle 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 rapport d'étape.

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
UNIVERSITY

Processus de rétroaction



Processus de rétroaction

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

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
ATS : 1 866 529-1344

**Télécopieur :**

Sans frais : 1 866 849-9660

**Rétroaction anonymes :**

[Centre de ressources d'accessibilité](#)

**Courriel :**

AccessibilityCanada@aexp.com

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

Votre rétroaction a un impact

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

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

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

Processus de rétroaction

Comment Amex utilise votre rétroaction

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

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

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

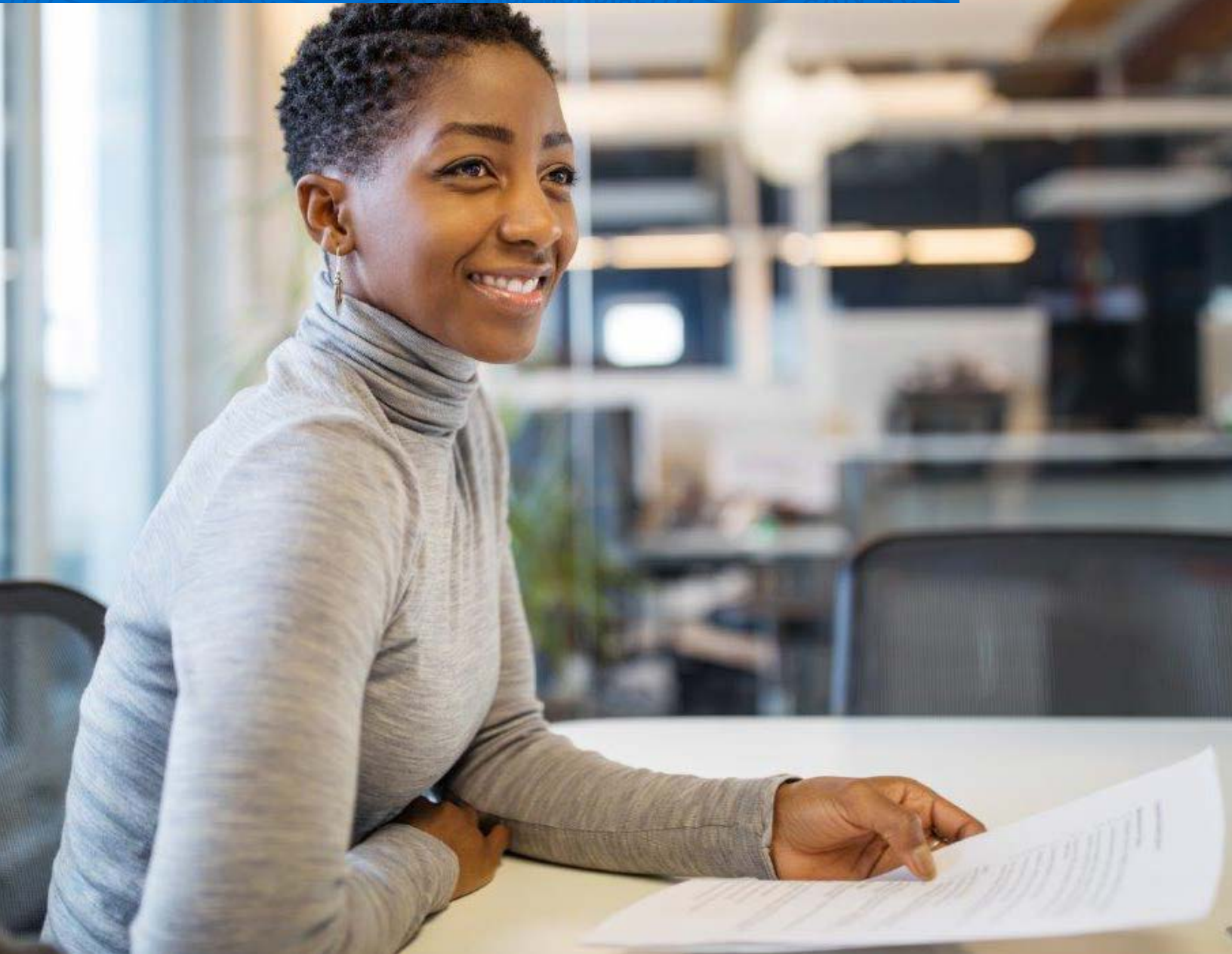
Si la rétroaction porte sur l'accessibilité des employés, la directrice de l'accessibilité la transmet à l'équipe Relations avec les employés. De même, si l'équipe Relations avec les employés reçoit de la rétroaction, elle est acheminée à la directrice de l'accessibilité.

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



AMERICAN EXPRESS

Glossaire



Glossaire

Accessibilité

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

Centre de ressources d'accessibilité

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

Accommodement

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

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

Obstacle

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

Handicap

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

Glossaire

Type d'incapacité

Forme de déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle ou trouble d'apprentissage ou de la communication. Dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, 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}