

Plan d'accessibilité

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario Amex Canada Inc.

1. Introduction et énoncé des engagements

Amex Canada Inc. (« Amex » ou « American Express ») est déterminée à respecter la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « loi ») en offrant un excellent service à toute sa clientèle et en répondant 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.

La culture d'Amex est fondée sur des relations solides, des valeurs et des objectifs communs ainsi que notre engagement envers nos clients, les communautés et les uns les autres.

Nous sommes déterminés à offrir un milieu de travail inclusif et accessible dans lequel les personnes qui postulent à un poste et qui travaillent pour Amex ou en son nom sont traitées de manière équitable, avec dignité et respect.

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

En vue d'atteindre ces objectifs prévus par la loi, Amex Canada Inc. prendra les mesures suivantes :

- Déterminer et évaluer les obstacles actuels à l'accessibilité pour sa clientèle et son personnel.
- Élaborer, mettre en œuvre et publier son plan d'accessibilité pluriannuel (le « plan »).
- Mettre le plan à la disposition des clients ou des employés qui le demandent, et ce, dans un format ouvert et accessible.
- Mettre à jour ce plan au moins tous les cinq ans en vue de refléter les progrès que nous avons accomplis depuis la mise en œuvre.
- Communiquer régulièrement avec ses clients, ses employés et d'autres intervenants pour l'élaboration et la mise en œuvre de ce plan.

Ce plan aborde nos efforts visant à cibler, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité auxquels font face les personnes handicapées.

2. Normes d'accessibilité du service à la clientèle

American Express s'engage à fournir un excellent service à tous les clients et le fera d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous veillons à ce que tous nos clients puissent accéder à nos services de la même manière ou d'une manière semblable et à ce que nos offres soient intégrées, dans la mesure du possible.

Le service à la clientèle est abordé par les règlements relatifs aux normes d'accessibilité en matière de service à la clientèle prévues par la loi. Le plan d'American Express pour respecter ces exigences comprend les mesures ci-dessous :

- Élaborer et mettre en œuvre un plan en vue de faire affaire avec le public et d'autres tiers **(prise et en cours)**.
- Assurer que la formation est terminée (et qu'elle est suivie régulièrement) par tous les employés qui entretiennent une relation avec les clients, y compris des directives sur les appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées **(prise et en cours)**.
- Rendre les services de télécommunication pour sourds (ATS) accessibles aux clients **(prise et en cours)**.
- Mettre les services de clavardage en ligne à la disposition des clients comme solution de rechange aux services téléphoniques **(prise et en cours)**.
- Permettre l'accès physique aux aires publiques des installations ou des événements d'American Express pour les clients qui ont un chien guide ou un autre animal d'assistance **(prise et en cours)**.
- Permettre l'accès physique aux aires publiques des installations ou des événements d'American Express pour les clients accompagnés d'une personne de soutien, y compris reconnaître que celle-ci n'est pas une cliente (dans le cas présent) **(prise et en cours)**.
- Fournir un avis relatif aux interruptions de service et à leurs répercussions sur les clients handicapés, y compris l'accès physique au site, la disponibilité de certains services (dont les relevés de compte en braille) et les incidences sur les pages Web ou les autres communications électroniques **(prise et en cours)**.
- Passer régulièrement en revue la rétroaction des clients relativement à nos progrès réalisés dans la détermination, la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité **(prise et en cours)**.
- Ajouter une section « Accessibilité » à notre site Web, qui comprend notre ligne de conduite sur l'accessibilité et le présent plan, mise à jour de temps à autre **(prise et en cours)**.
- Rédaction par le directeur ou la directrice de l'accessibilité d'un rapport au moyen de l'outil d'aide au rapport de conformité sur l'accessibilité de ServiceOntario **(prise et en cours)**.
- Suivre toutes les mesures mentionnées ci-dessus **(prise et en cours)**.

De plus, certaines exigences prévues par la loi peuvent s'appliquer aux clients, dont les suivantes :

- Intégrer les critères d'accessibilité aux processus de recrutement.

- Offrir régulièrement de la formation au personnel qui intervient auprès des clients (dont les contractuels et les employés temporaires).
- Mettre en place des procédures d'urgence accessibles en matière de sécurité publique.
- Veiller à l'accessibilité des processus de rétroaction pour les personnes handicapées.
- Travailler pour offrir des formats et un soutien en matière de communication accessibles, y compris des pages Web et du contenu en ligne accessibles.

3. Normes d'accessibilité en matière d'emploi

American Express s'engage à être un employeur de choix en Ontario et œuvre à créer un environnement sans obstacle à l'accessibilité pour tous les employés, y compris les employés temporaires et les contractuels (« personnel »). La loi et les règlements exigent ce qui suit :

- Adopter des politiques et des procédures concernant les plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés.
- Mettre en place un plan d'intervention d'urgence personnalisé dans le milieu de travail pour chaque employé qui s'identifie comme une personne handicapée ou qui a besoin d'aide en cas d'urgence.
- Aviser les employés et les employés potentiels que des accommodements sont offerts pour les candidats handicapés et fournir des renseignements concernant les documents et les marches à suivre dans le cadre du processus d'évaluation.
- Informer les employés actuels et les nouveaux employés au sujet des politiques visant à offrir des mesures d'adaptation et de soutien aux employés handicapés et leur indiquer toutes les modifications qui y sont apportées de façon régulière.
- Une politique de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap (actuel ou nouveau), y compris la création d'un plan d'adaptation individuel.
- Mettre en place un processus d'évaluation du rendement qui tient compte des besoins des employés handicapés, particulièrement lorsqu'on leur offre de nouvelles occasions de développement de carrière.

Le plan d'American Express pour respecter ces exigences comprend les mesures ci-dessous :

- Élaborer et mettre en œuvre une page Web sur l'accessibilité sur l'intranet de l'entreprise pour fournir aux employés un accès au processus de rétroaction sur l'accessibilité, ainsi que des liens vers l'ensemble des ressources internes associées à l'accessibilité au personnel d'Amex (comme la politique sur les aménagements en milieu de travail, les formulaires concernant les handicaps et les technologies d'assistance) (**mise en œuvre en 2023**).
- Lancer un chapitre canadien du réseau de sensibilisation aux handicaps d'American Express afin de créer un espace inclusif pour tenir un dialogue ouvert sur les handicaps, et pour promouvoir la reconnaissance, la prévention et l'élimination des obstacles pour les employés (**mise en œuvre en 2023**).

- Élaborer et mettre en œuvre des procédures et des plans en cas d'urgence qui abordent la façon dont nous gérons les interruptions de service et les répercussions sur la sécurité publique en ce qui a trait à nos installations et à nos événements **(prise et en cours)**.
- Élaborer et mettre en œuvre des procédures et des plans en cas d'urgence qui abordent la façon dont nous gérons les répercussions sur la sécurité des employés en ce qui concerne nos installations ou l'environnement de travail de nos employés, y compris les sous-traitants et les employés temporaires **(prise et en cours)**.
- Créer une politique d'intervention, des procédures, des formulaires et des mesures de préparation nécessaires en cas d'urgence dans le milieu de travail afin de veiller à ce que les employés handicapés obtiennent le soutien approprié en cas d'urgence ou d'interruptions de service **(prise et en cours)**.
- Mettre à jour les plans de continuité et de rétablissement en cas de désastre afin d'assurer que les politiques et les procédures mentionnées ci-dessus sont entièrement intégrées **(prise et en cours)**.
- Mettre en place un plan d'intervention d'urgence personnalisé pour chaque employé qui s'identifie comme une personne handicapée, y compris la communication de ces plans au superviseur de chaque employé ainsi qu'au personnel responsable de la sécurité, au besoin (avec le consentement de la personne) **(prise et en cours)**.
- Assurer que toutes les offres d'emploi d'Amex Canada Inc. présentées au public comprennent son engagement public concernant les pratiques d'équité et d'accessibilité d'emploi pour les personnes handicapées **(prise et en cours)**.
- Mettre à jour les politiques et les procédures d'emploi en vue de refléter notre engagement relatif aux pratiques d'emploi qui permettent d'attirer et de conserver des employés handicapés **(prise et en cours)**.
- Assurer que tous les processus d'embauche comprennent des dispositions pour les candidats handicapés, y compris au moment de l'accueil et de l'intégration des candidats retenus **(prise et en cours)**.
- Mettre à jour toutes les mesures du rendement et les outils de perfectionnement professionnel de façon à inclure des dispositions pour les personnes handicapées, y compris des plans d'adaptation personnalisés qui sont intégrés aux évaluations du rendement et à la gestion du perfectionnement professionnel **(prise et en cours)**.
- Créer et mettre en œuvre une politique de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap (actuel ou nouveau), y compris la création d'un plan personnalisé d'accommodement **(prise et en cours)**.
- Déterminer les obstacles actuels à l'accessibilité et solliciter la rétroaction des employés sur la façon de minimiser et d'éliminer ces obstacles **(prise et en cours)**.
- Donner des chances égales de perfectionnement professionnel aux employés handicapés comme assister à des cours ou à des séminaires **(prise et en cours)**.
- Informer tous les employés, actuels et nouveaux, au sujet de nos politiques visant à soutenir et à aider les employés handicapés, y compris les éléments mentionnés ci-dessus **(prise et en cours)**.
- Tenir tous les employés au courant des modifications apportées à nos politiques, y compris les éléments mentionnés ci-dessus **(prise et en cours)**.

4. Formation

Amex Canada Inc. tient à utiliser une approche de formation à deux volets : Tout d'abord, nous veillerons à ce que tous les employés reçoivent régulièrement une formation sur les exigences d'accessibilité prévues par la loi et le Code des droits de la personne de l'Ontario, y compris les meilleures pratiques d'interaction avec les collègues et les clients qui pourraient avoir un handicap. Ensuite, nous intégrerons les exigences d'accessibilité à toutes nos formations afin qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

Le plan d'American Express pour mettre en œuvre cette approche est le suivant :

- Créer des modules, des cours et des documents de formation, selon les besoins, pour tous les employés de l'entreprise en ce qui concerne les exigences d'accessibilité prévues par la loi et le Code des droits de la personne de l'Ontario **(terminé)**.
- Créer de la formation, y compris des meilleures pratiques concernant les interactions avec les personnes handicapées, à l'intention de tous les employés qui sont en contact avec la clientèle **(terminé)**.
- Donner régulièrement la formation mentionnée ci-dessus et exiger que tous les employés la suivent dans un délai raisonnable **(terminé et en cours)**.
- Créer des versions de modules de formation sur d'autres sujets qui sont accessibles aux employés handicapés (qui peuvent comprendre des méthodes de formation différentes, mais équivalentes) **(terminé et en cours)**.

5. Sites Web et contenu Web

Amex Canada Inc. cherche à assurer ce que son contenu en ligne est facilement accessible à tous les clients et respecte les normes pour l'information et les communications, conformément aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (version 2.) recommandées par le consortium World Wide Web (W3C).

En plus de ces mesures, nous mettrons en œuvre le plan d'action ci-dessous :

- Intégrer les exigences d'accessibilité prévues par la loi à toutes les nouvelles ententes conclues avec des services de marketing et d'autres fournisseurs de contenu en ligne **(terminé/conformité atteinte et en cours)**.
- Établir des normes afin d'assurer qu'il est possible d'accéder au contenu au moyen d'autres plateformes, comme les appareils mobiles, dans la mesure du possible **(terminé et en cours)**.
- Élaborer des pratiques de communication électronique et par courriel qui permettent d'augmenter le nombre d'options accessibles offertes aux destinataires **(terminé et en cours)**.

6. Acquisition de biens, de services et d'installations

Amex Canada Inc. intégrera les critères d'accessibilité à ses processus d'acquisition de biens, de services ou d'installations, dans la mesure du possible. Plus précisément, nous prendrons les mesures ci-dessous :

- Intégrer les critères d'accessibilité à nos appels d'offres écrits ou aux autres documents que nous utilisons dans le cadre du processus d'acquisition de biens, de services ou d'installations (**prise et en cours**).
- Si ce n'est pas possible, nous fournirons une explication écrite de la raison, conformément à la demande du directeur ou de la directrice de l'accessibilité (**prise et en cours**).
- Former et sensibiliser les employés de l'ensemble de la société afin que tous les intervenants concernés par le processus d'approvisionnement soient au courant des critères d'accessibilité (**prise et en cours**).

Lorsque les normes d'accessibilité pour l'environnement bâti seront publiées et en vigueur, nous réviserons le plan et le mettrons à jour en conséquence.

7. Rétroaction

Amex Canada Inc. 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. Pour respecter cet engagement, nous avons mis en œuvre le plan d'action ci-dessous :

- Nommer un directeur ou une directrice de l'accessibilité et mettre en place plusieurs méthodes pour communiquer avec lui ou elle, tant à l'interne qu'à l'externe (**terminé**).
- Soumettre chaque année des rapports de progression à ServiceOntario au moyen de l'outil d'aide au rapport de conformité sur l'accessibilité (**terminé et en cours**).
- Créer une plateforme centrale d'accessibilité sur le site Web externe d'Amex afin de fournir des renseignements portant sur l'accessibilité aux employés et aux clients, y compris des détails sur nos processus de rétroaction sur l'accessibilité (**amélioré en 2023**).
- Veiller à ce que les mécanismes de rétroaction des clients et des employés soient accessibles aux personnes handicapées en leur fournissant rapidement un accès équivalent (**terminé et en cours**).
- Collaborer avec la personne qui fait la demande ou qui fournit sa rétroaction concernant la convenance des options et du soutien relatifs à l'accessibilité (**terminé et en cours**).
- Aviser le public de la disponibilité des formats et des options de communication accessibles (**terminé et en cours**).

8. Renseignements supplémentaires

Pour obtenir plus de renseignements sur le plan d'accessibilité d'Amex Canada Inc., veuillez communiquer avec notre directeur ou notre directrice de l'accessibilité :

Par la poste : Directeur ou directrice de l'accessibilité d'Amex Canada Inc.
 C. P. 3204
 Succursale F

Toronto (Ontario)
M1W 3W7

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

Par courriel : AccessibilityCanada@aexp.com

Par télécopieur : 1 866 849-9660

Des copies de notre politique sur l'accessibilité ou du présent plan d'accessibilité sont offertes en ligne ou sur demande.

This document is available in English.

(Mis à jour en 2023)