

AMEX CANADA INC. – Politique d'accessibilité

I. Objectif et portée

Amex Canada Inc. tient à faire des efforts pour améliorer l'accessibilité et les occasions pour tous ses clients en fournissant des produits et des services intégrés d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Cette politique s'applique à la fourniture de produits et services aux clients et au public par les employés et les travailleurs occasionnels (sous-traitants, tiers, etc.) d'Amex Canada Inc.

Cette politique a été élaborée conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») et à d'autres lois comparables.

II. Fourniture de produits et services aux personnes handicapées

Amex Canada Inc. tient à offrir un excellent service à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées. Nous remplirons nos fonctions et nos responsabilités pour les aspects suivants :

1. Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon de reconnaître les obstacles potentiels à l'accessibilité et d'interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.

2. Service à la clientèle

Amex Canada Inc. s'engage à offrir un service téléphonique entièrement accessible à tous ses clients. Nous formerons les employés afin qu'ils utilisent un langage clair et simple, et qu'ils s'expriment lentement et clairement lorsqu'ils sont au téléphone avec des clients.

Nous offrirons aux clients de communiquer avec eux au moyen du Service de relais Bell (ATS) ou par écrit (par courriel ou par la poste) si la communication par téléphone ne leur convient pas ou si elle ne leur est pas accessible.

De plus, les clients peuvent accéder au service de clavardage en ligne si les autres options de service ne conviennent pas à leurs besoins en communication.

3. Services basés sur le Web et fourniture de renseignements en ligne

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).

Le personnel suit une formation afin de connaître les fonctions d'accessibilité de nos services en ligne, y compris :

- Touches accessibles
- Contrôle de la taille des polices
- Titres lisibles pour les liens
- En-têtes navigables
- Touches de navigation accessibles
- Agrandissement
- Couleur des liens visités

4. Factures, itinéraires et communications écrites aux clients

Nous tenons à fournir des factures, des itinéraires et d'autres communications écrites accessibles à tous nos clients. Sur demande, ces communications écrites peuvent être fournies dans d'autres formats accessibles.

Nous serons également heureux de répondre par téléphone ou par courriel à toutes les questions que les clients pourraient avoir à propos du contenu d'une facture, d'un itinéraire ou d'une communication écrite.

5. Dispositifs d'assistance

Nous tenons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir, utiliser ou recevoir nos produits et services. Nous veillerons à ce que nos employés soient formés et connaissent les divers dispositifs d'assistance pouvant être utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos biens ou services.

6. Animaux d'assistance et personnes aidantes

Les animaux d'assistance comme les chiens-guides pour personne aveugle, malentendante ou épileptique, et tout autre animal d'assistance certifié, sont autorisés à entrer dans toutes les installations d'Amex Canada Inc. ouvertes au public à moins d'exigence légale contraire.

Une personne aidante est autorisée à accompagner une personne handicapée dans toutes les installations d'Amex Canada Inc. ouvertes au public.

Dans le cas d'un événement payant où les frais sont payables à un tiers, une personne aidante est autorisée à y assister à ses frais, à moins d'indication contraire par le tiers. Si les frais sont payables à Amex Canada Inc., une personne aidante est autorisée à y assister gratuitement.

Les clients doivent se faire accompagner par leur propre personne aidante et confirmer qu'Amex Canada Inc. est autorisée à communiquer avec cette personne aidante au sujet de leurs renseignements personnels.

III. Avis d'interruption temporaire de service

Amex Canada Inc. fournira un avis concernant les interruptions temporaires des services ou des installations que les personnes handicapées utilisent, y compris les raisons de

l'interruption et la durée prévue. L'avis sera affiché de façon adéquate dans l'installation concernée et sur le site Web d'Amex Canada Inc., selon le cas.

Si une interruption temporaire de service est prévue, un préavis sera fourni.

IV. Formation

Amex Canada Inc. offrira des formations à tous les employés et travailleurs occasionnels qui interagissent avec le public ou avec des tiers pour le public, et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle.

Les personnes occupant les postes ci-dessous recevront une formation :

- Agents de voyages
- Représentants, Service à la clientèle et représentants – Comptes
- Employés des ventes et de l'expansion des comptes
- Autres membres de la direction

Les nouveaux employés et les employés actuels qui se voient confier de nouvelles tâches répondant aux critères ci-dessus suivront une formation à cet effet dans le cadre de leur orientation, si ce n'est pas déjà fait.

La formation portera sur les sujets suivants :

- Les objectifs de la LAPHO et d'autres lois similaires ainsi que les exigences des normes de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les gens ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne aidante.
- Comment utiliser les fonctions d'accessibilité qui peuvent aider une personne handicapée à accéder aux produits et services d'Amex Canada Inc.
- Quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services d'Amex Canada Inc.
- Les politiques, les pratiques et les procédures d'Amex Canada Inc. en ce qui concerne les normes de service à la clientèle.

Les employés concernés recevront une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui ont une incidence sur la façon dont les produits et services sont fournis aux personnes handicapées. Les employés recevront également une formation de façon continue lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

V. Processus de rétroaction

Un processus accessible permet aux clients de fournir de la rétroaction ou de soumettre des plaintes sur demande. La rétroaction et les plaintes sont envoyées directement à nos conseillers en voyage, ainsi qu'aux membres de l'équipe de vente et de la gestion de la clientèle qui interagissent avec des clients. Si un employé est incapable de répondre adéquatement à la demande d'un client, il doit demander de l'aide à son superviseur. Si le

problème n'est toujours pas réglé, le client a le droit de le porter à l'attention de notre directeur ou directrice de l'accessibilité par la poste, par courriel ou par télécopieur. Le directeur ou la directrice de l'accessibilité gèrera le traitement de la plainte conformément à la Marche à suivre pour le règlement des plaintes d'American Express. La rétroaction sera utilisée pour améliorer le service à la clientèle, s'il y a lieu.

Tous les employés d'Amex Canada Inc. ont également accès à la page Web d'accessibilité sur l'intranet de l'entreprise afin d'utiliser le processus de rétroaction sur l'accessibilité, ainsi que des liens vers l'ensemble des ressources internes associées à l'accessibilité pour le personnel d'Amex (comme notre politique sur les accommodations en milieu de travail, les formulaires concernant les handicaps et les technologies d'assistance).

VI. Disponibilité des documents

Les documents suivants sont offerts sur demande :

- Politique d'accessibilité
- Coordonnées du directeur ou de la directrice de l'accessibilité
- Marche à suivre pour le règlement des plaintes
- Rapport sur l'accessibilité autocertifié pour la LAPHO d'Amex Canada Inc.

Le directeur ou la directrice de l'accessibilité peut être joint(e) comme suit.

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

This document is available in English.

(Mis à jour en décembre 2023)