

AMEX CANADA INC. – Lignes directrices en matière d’accessibilité

I. Objectif et portée

Amex Canada Inc. s’engage à travailler pour améliorer les possibilités d’accès pour tous ses clients en fournissant des biens et des services intégrés d’une manière qui respecte la dignité et l’autonomie des personnes handicapées.

Les présentes lignes directrices s’appliquent à la fourniture de produits et services aux clients et au public par les employés et les travailleurs occasionnels (contractuels, tiers, etc.) d’Amex Canada Inc.

Ces lignes directrices ont été élaborées 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. s’engage à offrir un excellent service à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées. Nous remplirons nos fonctions et nos responsabilités dans les domaines ci-dessous.

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 cerner les obstacles potentiels à l’accessibilité et d’interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps.

2. Service Téléphonique

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

3. Fourniture de Services et de renseignements en ligne

Amex Canada Inc. s’engage à fournir une précieuse expérience en ligne à tous les visiteurs ainsi qu’à assurer l’accessibilité de ses sites Web, conformément aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web 2.0 du consortium World Wide Web (W3C).

Le personnel devra suivre une formation afin de se familiariser avec les fonctions d’accessibilité de nos services en ligne, notamment les suivantes :

- Clés d’accès
- Contrôle de la taille de la police

- Lisibilité des liens
- Rubriques navigables
- Clés d'accès à la navigation
- Zoom
- Couleur du lien visité

4. Factures, Itinéraires et Communications écrites avec les clients

Nous nous engageons à rendre les factures, les itinéraires et les communications écrites accessibles à tous nos clients. Sur demande, ces communications écrites pourront être fournies sous d'autres formes.

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. Appareils Fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou recevoir nos produits et services. Nous veillerons à ce que nos employés soient formés et connaissent les divers appareils fonctionnels pouvant être utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos biens ou services, notamment les lecteurs audionumériques, les loupes, les transmetteurs FM, les appareils ATS et les appareils de correction auditive.

6. Animaux d'assistance et Personnes Aidantes

Les animaux d'assistance, tels que les chiens-guides pour personne aveugle, malentendante ou épileptique et tout autre animal d'assistance certifié, sont autorisés à entrer dans tous les établissements d'Amex Canada Inc. ouverts au public, à moins d'indication contraire par la loi.

Une personne aidante est autorisée à accompagner une personne handicapée dans tous les établissements d'Amex Canada Inc. ouverts 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. peut discuter de leurs renseignements personnels devant cette personne.

III. Avis d'interruption temporaire de service

Amex Canada Inc. fera état des interruptions temporaires des services ou des établissements utilisés par les personnes handicapées, y compris les motifs de l'interruption et la durée prévue. L'avis doit être affiché de façon adéquate dans l'établissement applicable et sur le site Web d'Amex Canada Inc., au besoin.

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

IV. Formation

Amex Canada Inc. offrira des formations à tous les employés, aux bénévoles et aux autres personnes en relation avec le public, à tout autre tiers agissant en leur nom et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des lignes directrices, des pratiques et des procédures en matière 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 ou les anciens employés qui se voient confier de nouvelles tâches où ils devront traiter avec le public 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 en matière 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 appareil fonctionnel 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.
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services d'Amex Canada Inc.
- Les lignes de directrices, les pratiques et les procédures d'Amex Canada Inc. en ce qui concerne les normes en matière de service à la clientèle.

Les employés applicables recevront une formation sur les lignes directrices, les pratiques et les procédures qui touchent 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 lignes directrices, pratiques et procédures.

V. Processus de rétroaction

Les clients peuvent fournir des commentaires ou formuler des plaintes au moyen d'un processus accessible sur demande. Les commentaires sont envoyés directement à nos conseillers en voyage et aux membres de l'équipe des ventes et de la gestion de la clientèle qui sont en relation avec les clients. Si l'employé est incapable de répondre adéquatement à la demande d'un client, il doit s'adresser à son chef d'équipe. Si le problème n'est toujours pas résolu, le client a le droit de le porter à l'attention de notre

directeur de l'accessibilité par la poste, par courriel ou par télécopieur. Le directeur de l'accessibilité facilitera le traitement de la plainte conformément à la Marche à suivre pour le règlement des plaintes de la Banque Amex du Canada. Les commentaires seront utilisés pour améliorer le service à la clientèle, s'il y a lieu.

VI. Disponibilité des documents

Les documents suivants seront disponibles sur demande :

- Lignes directrices en matière d'accessibilité
- Coordonnées du directeur 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 de l'accessibilité peut être joint comme suit.

Par la poste : Directeur 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 : amexaccessibility@aexp.com

Par télécopieur : 1 866 849-9660