

# Plan d'accessibilité

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

### 1. Introduction et énoncé des engagements

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « loi ») est entrée en vigueur en 2005, assortie d'obligations imposées aux entités publiques et privées échelonnées sur un certain nombre d'années. La loi exige l'élaboration de normes d'accessibilité en ce qui concerne les biens, les services, les installations, l'hébergement, le transport, l'emploi, l'information et la communication ainsi que le service à la clientèle dans la province de l'Ontario. Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, les entités du secteur privé comptant plus de 50 employés doivent élaborer et rendre publics leurs plans d'accessibilité pluriannuels, qui mettent en place la stratégie de chaque organisation en vue de prévenir et d'éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

Amex Canada Inc. (« Amex » ou « American Express ») s'engage à fournir un excellent service à ses clients, à cibler et à éliminer les obstacles pour ses employés, à traiter les gens d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie et à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité. En vue d'atteindre ces objectifs prévus par la loi, Amex Canada Inc. prendra les mesures suivantes :

- Déterminer et évaluer les obstacles à l'accessibilité existants 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 dans 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 en matière de 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 **(atteint et en cours)**;
- S'assurer que la formation est terminée (et qu'elle est suivie régulièrement) par tous les employés qui entretiennent une relation avec les clients, notamment les directives sur les appareils fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées **(atteint et en cours)**;
- Rendre les services de télécommunication pour sourds (ATS) accessibles aux clients **(atteint et en cours)**;
- Tenir compte de 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 **(atteint et en cours)**;
- Tenir compte de l'accès physique aux aires publiques des installations ou des événements d'American Express pour les clients accompagnés d'une personne de soutien, sachant notamment que celle-ci n'est pas une cliente (dans le cas présent) **(atteint 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 **(atteint 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 **(atteint et en cours)**;
- Ajouter une section « Accessibilité » à notre site Web, qui comprend notre ligne de conduite sur l'accessibilité et le présent plan, mis à jour de temps à autre **(atteint et en cours)**;
- Le directeur de l'accessibilité doit rédiger un rapport au moyen de l'outil d'aide au rapport de conformité sur l'accessibilité de ServiceOntario **(atteint et en cours)**;
- Assurer le suivi de toutes les étapes mentionnées ci-dessus **(atteint 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, notamment les employés temporaires et les contractuels (« employés »). La loi et les règlements exigent ce qui suit :

- Suivre des lignes directrices et des procédures en vue d'étudier des 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 éventuels que des installations sont offertes 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 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;
- Établir une politique de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap (existant 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 au moment d'offrir de nouvelles possibilités de développement de carrière.

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

- Élaborer et mettre en œuvre des procédures d'urgence et des plans 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 (**atteint et en cours**);
- Élaborer et mettre en œuvre des procédures d'urgence et des plans 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 contractuels et les employés temporaires (**atteint et en cours**);
- Créer une politique d'intervention en cas d'urgence dans le milieu de travail, des procédures, des formulaires et les mesures de préparation nécessaires afin de veiller à ce que les employés handicapés obtiennent le soutien approprié en cas d'urgence ou d'interruptions de service (**atteint et en cours**);
- Mettre à jour les plans de poursuite des activités commerciales et de rétablissement en cas de désastre afin de s'assurer que les lignes directrices et les procédures précisées ci-dessus sont entièrement intégrées (**atteint 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 chef de chaque employé ainsi qu'au personnel responsable de la sécurité, le cas échéant (avec le consentement de la personne) (**atteint et en cours**);

- S'assurer que toutes les offres d'emploi d'Amex Canada Inc. présentées au public comprennent son engagement public relativement aux pratiques d'équité et d'accessibilité en matière d'emploi pour les personnes handicapées (**atteint et en cours**);
- Mettre à jour les lignes directrices et les procédures d'emploi en vue de refléter notre engagement relatif aux pratiques en matière d'emploi qui permettent d'attirer et de conserver les employés handicapés (**atteint et en cours**);
- S'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 (**atteint et en cours**);
- Mettre à jour toutes les mesures d'évaluation du rendement et les outils de perfectionnement professionnel dans le but de mettre en place des dispositions pour les personnes handicapées, y compris les plans d'adaptation personnalisés qui sont intégrés aux évaluations du rendement et à la gestion du perfectionnement professionnel (**atteint et en cours**);
- Créer et mettre en œuvre une politique de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap (existant ou nouveau), y compris la création d'un plan d'adaptation individuel (**atteint et en cours**);
- Déterminer les obstacles existants à l'accessibilité et solliciter la rétroaction des employés sur la façon de minimiser et d'éliminer ces obstacles (**atteint et en cours**);
- Donner des chances égales de perfectionnement professionnel aux employés handicapés, telles que la participation à des cours ou à des séminaires (**atteint et en cours**);
- Informer tous les employés, actuels et nouveaux, de nos politiques visant à soutenir et à aider les employés handicapés, y compris les éléments précisés ci-dessus (**atteint et en cours**);
- Tenir tous les employés au courant des modifications apportées à nos politiques, y compris les éléments précisés ci-dessus (**atteint et en cours**).

#### 4. Formation

Amex Canada Inc. s'engage 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 en matière d'accessibilités prévues par la loi et le Code des droits de la personne de l'Ontario, y compris les meilleures pratiques en matière d'interaction avec les collègues et les clients qui pourraient avoir un handicap. Ensuite, nous intégrerons les exigences en matière 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 s'établit comme suit :

- Créer des modules, des cours et des documents de formation, le cas échéant, pour tous les employés de l'entreprise en ce qui concerne les exigences en matière d'accessibilité prévues par la loi et le Code des droits de la personne de l'Ontario (**atteint**);
- Mettre en place une formation à l'intention de tous les employés qui sont en contact avec la clientèle, qui porte entre autres sur les meilleures pratiques en matière d'interaction avec des personnes handicapées (**atteint**);

- Mener régulièrement la formation mentionnée ci-dessus et exiger que tous les employés la suivent dans un délai raisonnable (**atteint et en cours**);
- Créer des versions de modules de formation sur d'autres sujets qui sont accessibles aux employés handicapés (qui peuvent inclure des méthodes de formation distinctes, mais équivalentes) (**atteint et en cours**).

## 5. Sites Web et contenu Web

American Express veille à ce que son contenu en ligne soit facilement accessible pour tous les clients, conformément aux normes pour l'information et les communications prévues par la loi. Le nouveau contenu de notre site Web est conforme aux niveaux A et AA des Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (V.2.), tel qu'il est recommandé 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 en matière 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 (**effectué / conformité atteinte et en cours**);
- Établir des normes afin d'assurer qu'il est possible d'accéder au contenu au moyen des autres plateformes, telles que les appareils mobiles, dans la mesure du possible (**atteint et en cours**);
- Chercher à déterminer d'autres logiciels et outils relatifs à l'accessibilité, notamment les services essentiels d'accessibilité, et les utiliser au sein de notre entreprise (**atteint et en cours**);
- Élaborer des pratiques de communication électronique et par courriel qui permettent d'augmenter le nombre d'options relatives à l'accessibilité offertes aux destinataires (**atteint 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 mettrons en place 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 (**atteint et en cours**);
- Si ce n'est pas possible, nous fournirons une explication par écrit de la raison, conformément à la demande du directeur de l'accessibilité (**atteint et en cours**);
- Former et sensibiliser les employés au sein de la société afin que tous les intervenants concernés par le processus d'approvisionnement soient au courant des critères d'accessibilité (**atteint et en cours**).

Lorsque les Normes d'accessibilité au milieu bâti seront publiées et en vigueur, nous passerons en revue le plan et le mettrons à jour en conséquence.

## 7. Rétroaction

Amex Canada Inc. s'engage à écouter ses clients et ses employés relativement à ses progrès réalisés en vue d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Pour respecter cet engagement, nous avons mis en place 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 (**atteint**);
- Déposer chaque année des rapports de progression de Service Ontario au moyen de l'outil d'aide au rapport de conformité sur l'accessibilité (**atteint et en cours**);
- Créer un comité responsable de l'accessibilité réunissant des intervenants clés de notre organisation qui se rencontrent régulièrement, qui évaluent le progrès de l'entreprise et qui présentent des recommandations (notamment la mise à jour régulière du plan) (**atteint et en cours**);
- Veiller à ce que les mécanismes de rétroaction des clients et des employés soient accessibles aux personnes handicapées en leur fournissant un accès équivalent en temps opportun (**atteint et en cours**);
- Collaborer avec la personne qui fait la demande ou fournir des commentaires sur la pertinence des options et du soutien relatifs à l'accessibilité (**atteint et en cours**);
- Aviser le public de la disponibilité des formats accessibles et des options de communication (**atteint 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(-trice) de l'accessibilité :

**Par la poste :** Directeur(-trice) 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](mailto:amexaccessibility@aexp.com)

**Par télécopieur :** 1 866 849-9660

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

**This document is available in English.**

(Examen effectué en 2022 – aucune modification requise)