

Politique de service à la clientèle

Objectif

Cette politique vise à répondre aux normes de **service à la clientèle** en conformité avec la Loi de 2005 sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Cette politique s'applique à la prestation de service à la clientèle pour la fourniture des produits et services aux personnes handicapées.

Tout le service à la clientèle fourni par Paiements Pivotal (« Pivotal ») doit suivre les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des possibilités. Pivotal est également engagée envers ce qui suit :

1. Les produits et les services de Pivotal seront dispensés d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
2. La fourniture de produits ou de services aux personnes handicapées et aux autres sera intégrée, de sorte que les personnes handicapées puissent obtenir, utiliser ou bénéficier des produits ou services de Pivotal.
3. Les personnes handicapées auront une chance égale à celle donnée aux autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des produits ou services de Pivotal.

En conformité avec le *Règlement 429/07 des normes d'accessibilité de l'Ontario pour les services à la clientèle* (« Règlement ») en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« Loi »), cette politique aborde les points suivants :

- I. Communication
- II. Chiens-guides et personnes de soutien
- III. Perturbations temporaires
- IV. Formation
- V. Processus de rétroaction

I. Communication

Lors de la communication avec les clients et les tiers handicapés, Pivotal devra s'assurer que ses employés prennent en compte le handicap de la personne. Les employés utiliseront la méthode de communication la plus appropriée, selon le handicap de la personne. En cas de doute de la méthode la plus appropriée de communication, les employés s'informeront auprès des clients, des tiers et de toutes les autres personnes handicapées de la méthode la plus appropriée pour communiquer.

Pivotal devra former les employés sur les diverses méthodes de communication et sur la meilleure façon d'interagir avec les clients et les tiers handicapés, comme par exemple : comment communiquer avec les clients en personne, par téléphone, par la poste, en utilisant le courriel ou par d'autres moyens électroniques.

Pivotal fera savoir aux clients et aux tiers que des méthodes de communication accessibles sont disponibles pour les clients et les tiers handicapés. Pivotal fournira des appareils fonctionnels au moment jugé opportun et s'assurera de donner une formation appropriée sur ces dispositifs, afin d'assurer une communication efficace.

II. Chiens-guides et personnes de soutien

Pivotal veillera à ce que les personnes accompagnées d'animaux d'assistance, de chiens-guides ou de personnes de soutien puissent accéder à toutes les aires de services ouvertes au public et que cette accessibilité soit portée à la connaissance des clients et des tiers handicapés.

III. Perturbations temporaires

Pivotal donnera un avis raisonnable lors de la perturbation temporaire de l'accès de l'un ou l'autre de ses installations ou des services. L'avis précisera les causes de la perturbation, la durée prévue et un descriptif des installations ou services alternatifs, si disponibles. De plus, Pivotal s'assurera que cet avis soit placé bien en vue dans les installations concernées et par des méthodes raisonnables selon les circonstances.

IV. Formation

Pivotal fournira de la formation à tous les employés, les bénévoles et les sous-contractants qui sont en relation avec le public ou les tiers. Une formation sera également donnée aux personnes responsables de l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise en matière de service à la clientèle.

La formation comprendra :

1. Une revue des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences du Règlement.
2. Comment interagir avec les personnes ayant divers types de handicap.
3. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'un chien-guide ou d'une personne de soutien.
4. Que faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux produits ou aux services du fournisseur.

Pivotal offrira une formation sur une base continue et devra s'assurer que les nouveaux employés, bénévoles ou autres qui travaillent pour le compte de Pivotal recevront également une formation dès que raisonnablement possible.

V. Processus de rétroaction

Pivotal encourage les clients et les tiers à donner leurs commentaires sur n'importe quel sujet relié à la politique de service à la clientèle de Pivotal en communiquant avec le service des ressources humaines de Pivotal à l'adresse suivante:

- 1) Téléphone : (866) 364-9806
- 2) Courriel : hr@pivotalpayments.com
- 3) Courrier : 1100 René Lévesque Ouest, Suite 900
Montréal, Québec, Canada, H3B 4N4
Attention : Service des ressources humaines

Une copie de la politique actuelle, en plus des documents requis en vertu du Règlement, est à la disponibilité de tous dans un format accessible, sur demande.

Politique d'emploi, d'information et des communications

Objectif

Cette politique vise à répondre aux exigences des **normes pour l'information et les communications** et des **normes pour l'emploi** dans le cadre des *normes d'accessibilité intégrées, Règlement de l'Ontario 191/11* figurant sous la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Cette politique s'applique à la prestation de services et de matériel d'information et de communication ainsi qu'aux services d'emploi accessibles aux personnes handicapées.

Tous les documents d'information et de communication et services d'emploi fournis par Paiements Pivotal (« Pivotal ») doivent suivre les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des possibilités.

Définitions

Formats accessibles – Comprennent, sans s'y limiter, des gros caractères, des enregistrements audio et des formats électroniques, le braille et autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Aides à la communication – Comprennent, sans s'y limiter, le sous-titrage, les aides à la communication alternative et améliorée, un langage simple, le langage des signes et d'autres aides qui facilitent les communications efficaces.

Prêt à être converti – Un format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format acceptable.

Gestion du rendement - Activités liées à l'évaluation et à l'amélioration de la performance, de la productivité et de l'efficacité des employés, dans le but de faciliter la réussite des employés.

Réaffectation - La réaffectation d'employés à d'autres départements ou emplois au sein de l'organisation comme alternative à la mise à pied, quand une tâche ou un département particulier a été éliminé par l'organisation.

Principes généraux

En conformité avec *les normes d'accessibilité intégrées, Règlement 191/11 de l'Ontario*, cette politique aborde les points suivants :

- A. Exigences générales pour toutes les normes
- B. Exigences des normes pour l'information et les communications
 - a. Processus de rétroaction

- b. Formats accessibles et aides à la communication
 - c. Sites et contenu Web accessibles
 - d. Exceptions
 - e. Révision
- C. Exigences des normes pour l'emploi
- a. Recrutement, évaluation et sélection
 - b. Formats accessibles et aides à la communication pour les employés
 - c. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail
 - d. Plans d'adaptation individualisés et documentés
 - e. Gestion du rendement et perfectionnement et avancement professionnels
 - f. Processus de retour au travail
 - g. Réaffectation
 - h. Révision
 - i. Date d'entrée en vigueur

A. Exigences générales pour toutes les normes

Les exigences générales pour les quatre (4) normes pour l'information et les communications, pour l'emploi, pour le transport et pour la conception des espaces publics sont décrites comme suit, dans les cas applicables à Pivotal.

Mise en œuvre des politiques et des plans d'accessibilité

Pivotal sera responsable de développer, mettre en œuvre et maintenir des politiques régissant la façon dont elle va réaliser l'accessibilité grâce à ces exigences.

Pivotal devra inclure une déclaration de son engagement à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées dans des délais raisonnables dans ses politiques (voir annexe I). Les plans d'accessibilité seront mis à la disposition du public dans un format accessible, sur demande.

Pivotal devra établir, mettre en œuvre, maintenir et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et répondre à ses besoins en vertu des normes d'accessibilité intégrées (voir annexe I). Les plans d'accessibilité seront disponibles dans un format accessible, sur demande, et seront affichés sur notre site Web.

Pivotal va examiner et mettre à jour son plan d'accessibilité une fois tous les cinq (5) ans et devra établir, réviser et mettre à jour ses plans d'accessibilité en consultation avec des personnes handicapées ou un comité consultatif. Des comptes-rendus annuels seront préparés qui feront

état des progrès des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité de Pivotal. Ce compte rendu sera affiché sur notre site Web. Si demandé, le rapport sera créé dans un format accessible.

Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Pivotal devra intégrer des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention ou l'acquisition de biens, de services ou d'installations. La seule exception est dans le cas où il est impraticable de le faire.

Exigences de formation

Pivotal devra former ses employés et les bénévoles en ce qui concerne les normes d'accessibilité intégrées et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui réfèrent aux personnes handicapées. Une formation devra également être donnée aux personnes qui sont responsables de l'élaboration des politiques de Pivotal et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de Pivotal.

Une formation sera dispensée dès que raisonnablement possible, mais au plus tard le 31 décembre 2014. Une formation sera offerte sur une base continue aux nouveaux employés et aussitôt que des changements surviennent aux politiques d'accessibilité de Pivotal.

Dossiers

Pivotal devra conserver des dossiers de la formation fournie, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.

B. Exigences des normes pour l'information et les communications

a. Processus de rétroaction

Pivotal devra s'assurer que tous les processus de rétroaction (à la fois internes et externes) sont accessibles aux clients ou aux employés, sur demande.

En conformité avec les *normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*, Pivotal avisera le public de la disponibilité des formats de rétroaction accessibles.

b. Formats accessibles et aides à la communication

A moins d'être jugés non convertibles, Pivotal devra fournir ou prendre les dispositions nécessaires pour offrir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées, sur demande. Des formats accessibles et des aides à la communication seront fournis en temps opportun et sans coût supplémentaire pour l'individu.

Pivotal prendra en considération les besoins d'accessibilité de la personne lors de la personnalisation des demandes individuelles et consultera le demandeur afin de répondre adéquatement.

Pivotal diffusera publiquement la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

c. Sites et contenu Web accessibles

Pivotal veillera à ce que notre site et tout le contenu Web publié après le 1^{er} janvier 2012 soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, et selon l'annexe figurant dans les normes d'accessibilité intégrées, sauf si cette disposition est impraticable. Tous les nouveaux sites Web et les sites Web rafraîchis créés après 2014 seront également conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, sauf lorsque cette obligation est impraticable.

d. Exceptions

Les normes pour l'information et les communications ne s'appliquent pas dans le cas de :

- Produits et étiquettes de produits;
- Informations ou communications non convertibles; ou
- Informations que l'organisation ne contrôle pas directement ou indirectement à travers une relation contractuelle.

Informations ou communications non convertibles

S'il est déterminé, en consultation avec la partie requérante, que les informations ou les communications sont inconvertibles, Pivotal devra s'assurer qu'une explication et un résumé de l'information soient mis à la disposition de la personne qui en fait la demande.

Pivotal devra classer les informations ou communications comme inconvertibles dans les cas où :

- Il n'est techniquement pas possible de les convertir; ou
- La technologie requise pour effectuer la conversion n'est pas facilement disponible.

e. Révision

Cette politique sera revue régulièrement pour s'assurer qu'elle reflète les pratiques actuelles de l'entreprise et les exigences législatives.

C. Exigences selon les normes pour l'emploi

a. Recrutement, évaluation et sélection

Pivotal devra aviser les employés et le public que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées qui recherchent un emploi. Les candidats seront avisés que ces mesures sont disponibles, sur demande, lors du processus d'entrevue et pour d'autres méthodes de sélection des candidats. Lorsqu'un candidat demande une mesure d'adaptation, Pivotal consultera le candidat et fournira ou prendra les dispositions nécessaires pour offrir des mesures d'adaptation adéquates.

Pivotal avisera les candidats retenus de ses politiques et ses aides en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

b. Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Pivotal doit s'assurer d'informer ses employés de ses politiques destinées à soutenir les employés handicapés, et de tout changement à ces politiques lorsque des modifications surviennent.

À la demande d'un employé handicapé, Pivotal devra fournir ou prendre les dispositions nécessaires pour offrir des formats accessibles et des aides à la communication pour l'accès à l'information requise suivante :

- Les informations requises pour accomplir son travail; et
- Les renseignements qui, de manière générale, sont offerts au personnel dans le milieu de travail.

Pivotal consultera l'employé qui en fait la demande afin de déterminer la meilleure façon de fournir le format accessible ou l'aide à la communication.

c. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Lorsque nécessaire, Pivotal devra créer des renseignements individuels relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail pour les employés handicapés. Cette information prendra en compte les défis uniques créés par le handicap de l'individu et la nature physique du lieu de travail, et sera établie en consultation avec l'employé.

Cette information sera revue lorsque :

- L'employé déménage à un autre emplacement physique dans l'organisation;
- Les besoins ou les plans des mesures d'adaptation globaux de l'employé sont révisés; et / ou
- Pivotal revoit les politiques générales d'intervention d'urgence.

d. Plans d'adaptation individualisés et documentés

Pivotal doit aussi élaborer et mettre en place des processus écrits concernant la documentation des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés. Le procédé du développement de ces plans d'adaptation devrait inclure des éléments spécifiques, y compris (mais sans s'y limiter) :

- La façon dont l'employé peut participer à l'élaboration du plan;
- Les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle;
- La façon dont un employé peut demander une évaluation par un expert médical externe, ou d'autres experts (à la charge de l'employeur) pour déterminer si le plan d'adaptation peut être réalisé, ou comment il devrait être réalisé;
- Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- La fréquence à laquelle le plan individuel d'adaptation devrait être revu ou mis à jour et comment il devrait être fait; et
- Les moyens de fournir le plan d'adaptation dans un format accessible, en fonction des besoins d'accessibilité de l'employé.

e. Processus de gestion du rendement et perfectionnement et avancement professionnels.

Pivotal prendra en considération les besoins d'accessibilité des employés handicapés lors de la mise en place de processus de gestion du rendement, ou lors de l'offre d'opportunités de perfectionnement et d'avancement professionnels.

Les plans d'adaptation individuels seront consultés, au besoin.

f. Processus de retour au travail

Pivotal devra développer et mettre en place des processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de retourner au travail.

Le processus de retour au travail devra décrire les mesures mises en œuvre par Pivotal pour faciliter le retour au travail des employés, et utilisera des plans d'adaptation individuels documentés.

g. Réaffectation

Les besoins d'accessibilité des employés handicapés seront pris en compte dans le cas de réaffectation.

Les plans d'adaptation individuels seront consultés, au besoin.

h. Révision

Cette politique sera revue régulièrement pour s'assurer qu'elle reflète les pratiques actuelles de Pivotal ainsi que les exigences législatives.

i. Date d'entrée en vigueur

Pivotal devra instituer les exigences décrites à la section C, du paragraphe a jusqu'au paragraphe i, à l'exclusion du paragraphe d, au plus tard le 31 décembre 2015.

Annexe I

Paievements Pivotal – Déclaration d’Engagement

La vision de Pivotal est d’apporter des contributions significatives à ses clients, partenaires, employés, fournisseurs et actionnaires. Dans la poursuite de cette vision, nous nous engageons à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l’intégration et l’égalité des possibilités. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons par la prévention et l’élimination des obstacles à l’accessibilité, et en répondant aux exigences d’accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*.

Paievements Pivotal – Plans d’accessibilité intégrés – Normes pluriannuelles d’accessibilité

En 2005, le gouvernement de l’Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* (« Loi »), qui a établi un objectif clair et un calendrier pour rendre la province accessible d’ici 2025. La Loi prévoit un cadre pour l’élaboration de normes obligatoires à l’échelle provinciale sur l’accessibilité dans tous les domaines de la vie quotidienne. Ce plan pluriannuel d’accessibilité 2014-2025 illustre comment Pivotal prévoit d’améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

	Initiative	Exigences	Détails	Statut	Date de conformité
Exigences générales	<i>Politiques et plans d’accessibilité</i>	Élaborer, mettre en œuvre et maintenir les politiques régissant la façon dont va être réalisée l’accessibilité grâce à ces exigences	Politique rédigée et prête pour approbation.	Complété	1er janvier, 2014
		Créer une déclaration écrite de l’engagement.	Rédigée	Complété	1er janvier, 2014
		Rendre la déclaration écrite d’engagement disponible sur demande dans un format accessible.	Affichée sur le site Web	En cours	

		Établir, mettre en œuvre et maintenir un plan pluriannuel d'accessibilité	Réunions entre les départements pour cerner les obstacles; plan d'accessibilité rédigé. Obtenir l'approbation de la direction. Aviser le service des TI et / ou des ressources humaines	Complété Complété Complété	1er janvier 2015
		Fournir le plan dans un format accessible sur demande		Complété	
	<i>Révision</i>	Revoir le plan et les politiques au moins une fois tous les 5 ans		En cours	
	<i>Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations</i>	Pivotal devra intégrer des critères et caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention ou l'acquisition de biens, de services ou d'installations. Exception : s'il est impraticable de le faire.		En cours	
	<i>Formation</i>	Développer la formation sur les Lois d'accessibilité (normes d'accessibilité intégrées) et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.	Développement du processus de formation.	Complété	1er janvier 2015
		Assurer que la formation soit mise en œuvre pour les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées.	Mettre en œuvre un processus de formation. Dans les cas où l'accessibilité empêche une personne d'utiliser notre processus de formation, une formation alternative sera personnalisée pratiquement pour la personne handicapée.	En cours	1er janvier 2015
		Assurer que la formation est donnée sur les modifications apportées aux politiques prescrites.		En cours	
	<i>Dossiers</i>	Mettre en place et maintenir des dossiers de la formation fournie.		En cours	1er janvier 2015
	<i>Kiosques</i>	Non applicable			1er janvier 2014

Exigences des normes pour l'information et les communications	<i>Processus de rétroaction</i>	Assurer que les processus de rétroaction existants soient accessibles aux personnes handicapées (externe et interne) sur demande.		Complété	1er janvier 2015
	<i>Formats accessibles et aides à la communication</i>	Vérifier que toute l'information publiquement disponible soit accessible sur demande; consulter la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou aide à la communication; aviser le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.	Déterminer quels soutiens de formats et communication accessibles nous allons fournir aux personnes handicapées sur demande. Assurer que ces formats et aides peuvent être fournis en temps opportun. Assurer que le personnel et la direction sont conscients de la nécessité des mesures d'adaptation sur demande à travers la formation. Demandes gérées par le service des ressources humaines, du développement Web et du marketing	En cours	1er janvier 2016
	<i>Accessibilité des renseignements d'urgence</i>	Fournir les renseignements d'urgence disponibles publiquement sur demande dans un format accessible (non applicable en ce moment)			1er janvier 2012
	<i>Sites et contenus Web accessibles</i>	Révision et mise à niveau du site Web selon les besoins : (1) Pour rendre tous les nouveaux sites /sites révisés conformes à WCAG 2.0, niveau A. (2) Pour s'assurer que tout nouveau contenu sur les sites existants publiés après 2012 soit également conforme. (3) Augmenter vers le niveau AA, conformément au calendrier figurant dans cette section des normes d'accessibilité intégrées.	Communication / réunions en cours entre les services des ressources humaines, du développement Web et du marketing Poursuite de la révision des Règles WCAG pour être informés des changements et des mises à jour.	En cours	(1) 1er janvier 2014 (2) 1er janvier 2012 (3) 1er janvier 2021

	<i>Révision</i>	Révision des politiques	Révisions périodiques pour s'assurer que les pratiques actuelles de Pivotal et les exigences législatives sont bien reflétées.	En cours	
Exigences des normes pour l'emploi	<i>Recrutement, évaluation et sélection</i>	<p>Pivotal avisera les demandeurs d'emploi, lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relatives aux outils ou procédés qui seront utilisés dans le processus de sélection/ d'évaluation.</p> <p>Informez tous les employés des politiques qui soutiennent les employés handicapés, y compris les politiques sur la provision d'adaptation au travail qui tiennent compte du besoin d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.</p> <p>S'assurer que le processus de recrutement de Pivotal prend en compte les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées..</p>	<p>Informez les candidats (téléphone, courriel, lettre, etc.) sur la base d'adaptations nécessaires conseillées.</p> <p>Identifier les obstacles : emplacement de la salle d'entrevue, configuration de la salle pour les entrevues en personne, durée des entrevues, aides, documents, etc.</p> <p>Élaborer les lignes directrices d'entrevue.</p>	En cours	1er janvier 2016
	<i>Recrutement</i>	Pivotal avisera les employés et le public de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats ayant un handicap dans le processus de recrutement;	La déclaration sera incluse dans les offres d'emploi.	En cours	1er janvier 2016
	<i>Avis aux candidats retenus</i>	Au moment des offres d'emploi, Pivotal informera les candidats de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés .	Stipuler la déclaration dans la lettre d'embauche/le contrat.	En cours	1er janvier 2016
	<i>Informez les employés des aides disponibles</i>	<p>Informez les employés des politiques utilisées pour soutenir les employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques relatives aux mesures d'adaptation du travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé à cause d'un handicap.</p> <p>L'employeur devra fournir des renseignements à jour à ses employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes relatives aux mesures d'adaptation du travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé à cause d'un handicap.</p>	<p>Diffuser les annonces relatives aux politiques, à la formation et au personnel.</p> <p>Fournir aux employés des renseignements sur les aides aux mesures d'adaptation pendant le processus d'accueil</p>	En cours	1er janvier 2016

	<i>Formats accessibles et aides à la communication pour les employés</i>	Lorsqu'un employé ayant un handicap en fait la demande, Pivotal devra fournir ou prendre des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour : (1) l'information qui est nécessaire afin que l'employé puisse effectuer son travail; (2) l'information qui est généralement disponible aux employés en milieu de travail	Vérification fonctionnelle des informations spécifiques aux départements. Vérification des communications régulières.	En cours	1er janvier 2016
	<i>Informations d'intervention d'urgence dans le milieu de travail</i>	Mettre en place un système afin de traiter et de développer des informations d'intervention d'urgence individualisées	Procédé mis au point avec le service des ressources humaines	Complété	1er janvier 2012
	<i>Adaptation Individuelle</i>	Lorsque Pivotal est consciente qu'un employé a un handicap et qu'il y a un besoin d'adaptation, des renseignements d'intervention d'urgence en milieu de travail seront fournis dès que possible, si ces renseignements sont nécessaires compte tenu de la nature du handicap de l'employé concerné	Intégré dans le processus d'urgence en cours	En cours	
	<i>Gestion du rendement et perfectionnement et avancement professionnels.</i>	Pivotal devra considérer les besoins d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, devra prendre en compte leurs plans d'adaptation individualisés lors de : (1) l'évaluation du rendement (2) la gestion du perfectionnement et de l'avancement professionnels.	Réviser et mettre à jour le processus actuel en conséquence	En cours	1er janvier 2016
		Élaborer et mettre en place un processus écrit pour le développement de plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés.	Réviser et mettre à jour le processus actuel en conséquence	En cours	
	<i>Retour au travail</i>	Élaborer et mettre en place un processus de retour au travail pour les employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et des mesures d'adaptation liées à une invalidité afin de retourner au travail.	Réviser et mettre à jour le processus actuel en conséquence	En cours	1er janvier 2016
	<i>Réaffectation</i>	Pivotal prendra en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, leurs plans d'adaptation individualisés lors de l'évaluation des réaffectations.	Réviser et mettre à jour le processus actuel en conséquence	En cours	1er janvier 2016
	<i>Révision</i>	Réviser les renseignements d'intervention d'urgence individualisés sur une base annuelle		En cours	1er janvier 2016

Une copie de la présente politique est disponible dans un format accessible, sur demande.

Pour plus d'informations ou pour nous faire parvenir des commentaires sur tout sujet relié à la politique actuelle, au plan pluriannuel d'accessibilité et / ou à ses exigences, prière de communiquer avec le service des ressources humaines de Paiements Pivotal au :

Téléphone : (866) 364-9806 **Courriel** : hr@pivotalpayments.com **Courrier** : 1100 René Lévesque Ouest, Suite 900, Montréal, Québec, Canada, H3B 4N4, Attention : service des ressources humaines **Fax** : (866) 364-9807