

Paul's Boat Lines Limited

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Intention

Conformément à *la Loi de 2005, sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, Paul's Boat Lines Limited s'est engagé à assurer des services d'excellente qualité et de rendre notre établissement accessibles à tous ses clients, y compris ceux ayant un handicap.

Notre Engagement

Paul's Boat Lines s'est engagé à fournir des visites guidées de qualité sur le Canal Rideau et la Rivière des Outaouais pour nos nombreux clients qui visitent la Région de la Capitale Nationale de l'étranger.

Nous nous efforçons constamment de fournir à nos amateurs des services de façon à respecter la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'équité. Notre engagement est de fournir tout client incluant ceux qui sont handicapés avec la même opportunité d'accéder et de bénéficier de nos services.

Fournir des services aux personnes handicapées :

1. Communication – Nous communiquerons avec nos clients handicapés de manière qui considère leur handicap. Nous allons former notre personnel sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps.
2. Services téléphoniques – Nous allons former notre personnel pour communiquer lentement dans un langage propre et clair. Nous allons proposer de communiquer par courriel si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins ou n'est pas disponible.
3. Appareils et accessoires fonctionnels – L'accessibilité en fauteuil roulant n'est pas disponible lors de nos visites guidées sur la Rivière des Outaouais. Toutefois, nous avons accès limité à notre quai sur le Canal Rideau. Veuillez appeler notre bureau, quai ou demandez à notre personnel si l'accessibilité est disponible. Les clients qui utilisent une canne ou marcheurs ont accès à nos installations et, si nécessaire seront assistés par notre personnel sur nos navires. Les clients qui utilisent un réservoir d'oxygène sont les bienvenus à bord.
4. Sièges accessibles – Les clients qui ont un handicap visible seront fournis avec un siège approprié sur notre bateau et, si possible, seront admis à bord avant les autres clients.

Animaux d'assistance

Paul's Boat Lines Limited accueille les clients ayant un handicap qui sont accompagnés d'un animal d'assistance. À cause du format de nos visites guidées, tous clients et leurs animaux d'assistance devront rester assis en tout temps pendant la croisière.

Personnes de soutien

Paul's Boat Lines Limited accueille les clients ayant un handicap qui sont accompagnés d'une personne de soutien. Les personnes de soutien doivent posséder un billet valide. Tarifs de groupe disponible.

Formation du personnel

Paul's Boat Lines Limited donnera une formation à tous les employés en relation avec nos clients ayant un handicap.

La formation comprendra ce qui suit:

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec des personnes handicapées qui se servent d'un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

Tous les employés devront suivre cette formation.

Commentaires

Paul's Boat Lines Limited s'engage à offrir un service exceptionnel à sa clientèle. Nous accueillerons avec plaisir les commentaires, particulièrement sur la façon dont nous fournissons nos services aux personnes handicapées. Tous commentaires peuvent être adressés à notre bureau par téléphone, fax, poste ou courriel.

Paul's Boat Lines
219 Colonnade Rd.
Ottawa, Ontario
K2E 7K3

Tel: (613) 225-6781
Fax: (613) 228-8310
paulcruises@aim.com