

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS				
		Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre	Janvier-Mars	Résultats annuels
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	1	3	4	3	11
	Satisfaction à l'égard du <b>respect</b> démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,66 /10 (OQM <sup>1</sup> 2012)				Mesure bisannuelle
	Satisfaction à l'égard de l' <b>empathie</b> démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,10 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
2. Fournir des renseignements fiables dans un langage clair	Satisfaction à l'égard de la <b>fiabilité</b> des renseignements et services (1 à 10)	9,09 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
	Satisfaction à l'égard de la <b>clarté du langage</b> utilisé (1 à 10)	9,13 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
3. Traiter vos dossiers de façon juste et confidentielle	Satisfaction à l'égard de la <b>confidentialité</b> (1 à 10)	9,56 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
	Satisfaction à l'égard de la <b>justice</b> du traitement (1 à 10)	9,26 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	99 %	99 %	99 %	100 %	99 %

<sup>1</sup> Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (sondage).



ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS				
		Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre	Janvier-Mars	Résultats annuels
<p>5. Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Jonquière, de Montréal, de Québec, de Trois-Rivières, de Saint-Jérôme et de Sherbrooke durant les heures suivantes :</p> <p>Lundi, mardi, 8 h 30 à 12 h et mercredi, vendredi 13 h à 16 h 30 Jeudi 9 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30</p>	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Jonquière, de Montréal, de Québec, de Trois-Rivières, de Saint-Jérôme et de Sherbrooke (3 agents et plus)	97 %	98 %	97 %	100 %	<b>98 %</b>
6. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 7 jours ouvrables	94 %	95 %	92 %	97 %	<b>94 %</b>
7. Faire l'analyse et vous faire parvenir une réponse écrite à la suite de la réception d'une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables	Taux de plaintes analysées et répondues dans un délai de 30 jours ouvrables	88 %	87 %	87 %	87 %	<b>88 %</b>
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>
9. Reconduire un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis reconduits un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS				
		Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre	Janvier-Mars	Résultats annuels
10. Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
12. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	21	39	41	30	131
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	86 %	92 %	54 %	70 %	74 %
13. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'un formulaire de réclamation pour une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	Mesure annuelle				100 %
14. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délai ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	Mesure annuelle				100 %



ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS				
		Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre	Janvier-Mars	Résultats annuels
<b>AUTRES INDICATEURS<sup>2</sup></b>						
➤ Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	7m 53s	11m 09s	7m 04s	8m 38s	<b>8m 48s</b>
➤ Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles durant les heures suivantes : Lundi, mardi, 8 h 30 à 12 h et mercredi, vendredi 13 h à 16 h 30 <hr/> Jeudi 9 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Gaspé, de Rimouski, de Rouyn-Noranda et de Sept-Îles et (1 ou 2 agents)	75 %	73 %	67 %	62 %	<b>69 %</b>

<sup>4</sup> Présentés à titre indicatif seulement, l'Office n'y étant lié par aucun engagement.