

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	4	2	3	3	12
	Satisfaction à l'égard du <b>respect</b> démontré par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,6 /10 (OQM <sup>1</sup> 2014)				Mesure bisannuelle
	Satisfaction à l'égard de l' <b>empathie</b> démontrée par le personnel de l'Office (1 à 10)	9,0 /10 (OQM 2014)				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)	9,0 /10 (OQM 2014)				Mesure bisannuelle
	Satisfaction à l'égard de la <b>clarté du langage</b> utilisé (1 à 10)	9,0 /10 (OQM 2014)				Mesure bisannuelle
3. Traiter vos dossiers de façon juste et confidentielle	Satisfaction à l'égard de la <b>confidentialité</b> (1 à 10)	9,1 /10 (OQM 2014)				Mesure bisannuelle
	Satisfaction à l'égard de la <b>justice</b> du traitement (1 à 10)	9,5 /10 (OQM 2014)				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	98 %	100 %	100 %	99 %	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, mercredi, 8 h 30 à 12 h et 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)	96 %	99 %	93 %	99 %	<b>97 %</b>
6. Envoyer une trousse d'information pour aider la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai d'un jour ouvrable par courriel	Taux de troussees envoyées par courriel dans un délai d'un jour ouvrable	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>
7. Envoyer une trousse d'information pour aider la résolution d'un litige avec un commerçant dans un délai de deux jours ouvrables par la poste	Taux de troussees envoyées par la poste dans un délai de deux jours ouvrables	100 %	100 %	96 %	99 %	<b>99 %</b>
<p>8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande jugée complète et conforme aux exigences</p> <p>Si vous faites des affaires dans un secteur d'activité visé par un programme de surveillance, ce délai pourrait augmenter.</p>	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS				
		Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre	Janvier-Mars	Résultats annuels
<p><b>9.</b> Délivrer prioritairement un nouveau permis dans un délai de 3 jours ouvrables suivant la réception d'une demande jugée complète et conforme aux exigences dans les secteurs du voyage, du commerce et recyclage de véhicules routiers, des studios de santé, du commerce itinérant, du commerce de garanties supplémentaires pour les automobiles et les motocyclettes et du prêt d'argent<sup>2</sup></p> <p>Si vous faites des affaires dans un secteur d'activité visé par un programme de surveillance, ce délai pourrait augmenter.</p>	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 3 jours ouvrables	S.O.	S.O.	100 %	100 %	<b>100 %</b>
<p><b>10.</b> 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</p>	Taux de permis reconduits un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	99 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>
<p><b>11.</b> Transmettre un certificat de conseiller en voyages dans les 5 jours ouvrables, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences</p>	Taux de certificats transmis dans un délai de 5 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	99 %	<b>100 %</b>

<sup>2</sup> Traitement prioritaire disponible à compter du 3<sup>e</sup> trimestre de 2015-2016.

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	RÉSULTATS				
		Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre	Janvier-Mars	Résultats annuels
12. 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 %
13. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le responsable de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	14	24	24	13	75
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	100 %	100 %	96 %	100 %	99 %
14. 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 %
15. 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 %
<b>AUTRES INDICATEURS<sup>3</sup></b>						
➤ Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	8 m 00 s	9 m 01 s	7 m 30 s	3 m 59 s	7 m 09 s
➤ 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 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)	85 %	87 %	83 %	89 %	86 %

<sup>3</sup> Présentés à titre indicatif seulement, l'Office n'y étant lié par aucun engagement.