



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 concernant la courtoisie	0	1	1	0	2
	Qualité perçue du respect démontré par le personnel	9,66 /10 (OQM ¹ 2012)				Mesure bisannuelle
	Qualité perçue de l' empathie démontrée par le personnel	9,10 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
2. Fournir des renseignements fiables dans un langage clair.	Qualité perçue de la fiabilité des renseignements et services fournis	9,09 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
	Qualité perçue à l'égard de la clarté du langage utilisé par le personnel	9,13 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
3. Traiter vos dossiers de façon juste et confidentielle.	Qualité perçue de la justice	9,56 /10 (OQM 2012)				Mesure bisannuelle
	Qualité perçue de la confidentialité	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 Internet.	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 Internet	99,9 %	13,6 % ²	78,6 % ³	99,3 %	73,2 %

¹ Outil québécois de mesure de la satisfaction de la clientèle (sondage).

² Donnée corrigée. Dû à une erreur de configuration du service de courriel, les réponses aux demandes reçues par Internet n'ont pas été expédiées entre le 11 juillet et le 30 septembre 2011. Les réponses aux demandes reçues par la poste et par télécopieur ont été envoyées dans les délais dans 95,8 % des cas.

³ L'erreur de configuration du service de courriel mentionnée à la note précédente ayant été corrigée le 28 octobre 2011, les réponses aux demandes reçues par Internet entre le 1^{er} et le 20 octobre 2011 n'ont pu être expédiées dans le délai prévu de 7 jours ouvrables. Les réponses aux demandes reçues par la poste et par télécopieur ont été envoyées dans les délais dans une proportion de 90 %.



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, Montréal, Québec, Trois-Rivières, Saint-Jérôme et 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, Montréal, Québec, Trois-Rivières, Saint-Jérôme et Sherbrooke (3 agents et plus)	97 %	99,9 %	96,8 %	99,9 %	98,2 %
<p>6. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite.</p>	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 7 jours ouvrables	94 %	95,4 %	90,4 %	97,7 %	94,1 %
<p>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.</p>	Taux de plaintes analysées et répondues dans un délai de 30 jours ouvrables	82 %	85 %	85 %	87 %	85 %
<p>8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences.</p>	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	100 %	100 %	98,6 %	100 %	99,7 %
<p>9. Reconduire un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance.</p>	Taux de permis reconduits un mois avant l'échéance (jours continus)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

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 %	98,6 %	100 %	99,7 %	99,7 %
11. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance.	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	99 %	100 %	100 %	98,5 %	99,3 %
12. Traiter les plaintes sur l'Office reçues par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables.	Nombre de plaintes traitées	28	32	15	25	100
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	96 %	87,5 %	73 %	88 %	85 %
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 est non réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum 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
AUTRES INDICATEURS⁴						
➤ Accessibilité aux services téléphoniques	Délai moyen d'attente téléphonique	9m 19s	9m 36s	6m 43s	6m 16s	8m 7s
➤ Offrir au public un service au comptoir aux bureaux de Gatineau, Gaspé, Rimouski, Rouyn-Noranda et 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, Gaspé, Rimouski, Rouyn-Noranda et Sept-Îles et (1 ou 2 agents)	87 %	77,3 %	86,5 %	86 %	84,2 %

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