

Tableau 7B : Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation

A. Frais d'utilisation	Norme de service	Résultats liés au rendement	Consultation auprès des intervenants
Stationnement	Accès garantie à 100 % du stationnement par les usagers durant la période estivale et à 80 % durant l'hiver, sauf à certaines périodes des grands événements pour le secteur Est des plaines	<i>Aucune donnée valable</i> <i>Les plaintes reçues sont réglées dès réception</i>	
Activités pédagogiques et accueil	<u>Activités pédagogiques</u> : Les horaires, la durée de l'animation et le ratio (élèves/animateur) seront respectés tel qu'établis <u>Accueil</u> : Les horaires d'ouverture établis seront respectés Accessibilité au produit sinon propose autre produit ou remboursement Accueil et services offerts dans l'une ou l'autre des deux langues officielles Type d'activités, tarification, période, heures d'ouverture consulter le site Internet : www.ccbn-nbc.gc.ca Ligne Info accessible 24hrs/24 pour renseignement	<i>Satisfaction de la clientèle en regard de</i> - <i>Qualité de l'accueil 93 %</i> - <i>Activité et exposition 92 %</i> - <i>Rapport qualité/prix 86 % - 8 % n'ont pas répondu à cette question</i> - <i>Accessibilité 93 %</i> - <i>Langues officielles 92 %</i> - <i>4 % n'ont pas répondu à la question</i>	Sondage maison mené auprès de la clientèle et divers intervenants – Aucun commentaire négatif.
Frais exigés pour le traitement des demandes d'accès faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	Réponse fournie dans les 30 jours suivant la réception de la demande; le temps de réponse peut être prolongé en vertu de l'article 9 de la LAI. L'avis de prolongation doit être envoyé dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Pour plus de détails, consulter la LAI à l'adresse : http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/217733.html	<i>Aucune demande n'a été reçue au cours de l'année financière 2006-2007</i>	La norme de service est établie conformément à la LAI et au règlement connexe. Des consultations ont été menées auprès des intervenants par le ministère de la Justice et le Secrétariat du Conseil du Trésor au sujet des modifications apportées en 1986 et en 1992.
B. Autres renseignements			

Tableau 11 : Service centré sur le client

La Commission des champs de bataille ne donne pas de services qui entrent dans la définition de service, tel que décrit dans les directives pour compléter ce tableau.

(1) Service	(2) Normes de service par type	(3) Rendement en fonction des normes de service	(4) Notation de la satisfaction de la clientèle	(5) Utilisation de l'Outil de mesures communes (O/N)	(6) Suivi des résultats)	(7) Plan de traitement des éléments manquants

Tableau 12 : Réservoirs de stockage

État des réservoirs de stockage de pétrole sur les terres appartenant à la **Commission des champs de bataille nationaux**

Rapport annuel pour le 30 avril 2006

Conformément à la partie IV de la LCPE, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial*, le présent rapport fournit l'information énoncée à l'annexe II dudit règlement et mise à jour au 31 décembre 2006.

Le nombre suivant de systèmes de stockage *hors sol* :

Aucun système de stockage n'est inscrit auprès de la Commission des champs de bataille nationaux

Le nombre suivant de systèmes de stockage *souterrains* :

Quatre systèmes de stockage, trois aux ateliers (essence, mazout et diesel) situés au 701, Grande Allée, Québec et un aux serres (mazout) situé au 1230, rue Briand, Québec sont inscrits auprès de la Commission des champs de bataille nationaux et sont conformes aux *Lignes directrices techniques fédérales concernant les réservoirs de stockage souterrains*.