

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 garanti 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 97 %</i> - <i>Activité et exposition 93 %</i> - <i>Rapport qualité/prix 92 %</i> - <i>Accessibilité 96 %</i> - <i>Langues officielles 96 %</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>Neuf demandes ont été reçues au cours de l'année financière 2008-2009</i> <i>Sept demandes ont été traitées durant la période visée</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			