

Normes de services externes : Résultats du rendement pour l'exercice 2012-2013

Rapport de rendement annuel 2012-2013 sur les normes de service

Sommaire du rendement

Catégorie	Total des normes	% des normes pour lesquelles on a atteint 90 % ou plus de la cible	Respect des normes (selon le nombre de normes)		
			90 % ou plus de la cible	75 % à 89 % de la cible	Moins de 75 % de la cible
Service à la clientèle	7	100%	7	0	0
Information	5	100%	5	0	0
Approbations et décisions	0	S.O.	0	0	0
Permis et licences	0	S.O.	0	0	0
Financement	22	86%	19	3	0
Total	34	91%	31	3	0

Résultats du rendement par catégorie, programme et norme de service

Nom du ministère	Programme/service	Catégorie	Norme de service	Objectif (mesure des résultats attendus) (%)	Actuellement (mesure du résultat du rendement) (%)	Remarques
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Investir en Ontario	Service à la clientèle	Répondre aux demandes reçues par l'entremise de la ligne téléphonique 1 800 ou les acheminer à l'organisme approprié dans un délai d'un jour ouvrable.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Investir en Ontario	Service à la clientèle	Les appels acheminés aux divisions du ministère du Développement économique et de l'Innovation sont retournés dans un délai de 4 jours ouvrables ou des conseils sont livrés dans le même délai.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Investir en Ontario	Service à la clientèle	Fournir une proposition d'affaires aux investisseurs intéressés dans un délai de 10 jours ouvrables.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Investir en Ontario	Service à la clientèle	Communiquer avec les clients dans les 10 jours suivant la proposition d'affaires du ministère.	100	100	

Normes de services externes : Résultats du rendement pour l'exercice 2012-2013

Nom du ministère	Programme/service	Catégorie	Norme de service	Objectif (mesure des résultats attendus) (%)	Actuellement (mesure du résultat du rendement) (%)	Remarques
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Collectivités en transition	Financement	Fournir aux auteurs de demandes la confirmation de la réception de leur demande dans un délai de 2 jours ouvrables.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Collectivités en transition	Financement	Déterminer si les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans un délai de 3 jours ouvrables.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Collectivités en transition	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 60 jours ouvrables suivant la confirmation que les demandes ci sont complètes.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Collectivités en transition	Financement	Effectuer le premier décaissement de fonds dans un délai de 10 jours ouvrables, une fois le contrat signé et toutes les conditions préalables au versement remplies.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Collectivités en transition	Financement	Examiner les versions provisoire et finale des rapports de projet avec le client dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception par le ministère.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement de l'Est de l'Ontario	Financement	Fournir aux auteurs de demandes la confirmation de la réception de leur demande dans un délai de 2 jours ouvrables.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement de l'Est de l'Ontario	Financement	Déterminer si les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans un délai de 3 jours ouvrables.	90	88	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement de l'Est de l'Ontario	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 60 jours ouvrables suivant la confirmation que les demandes ci sont complètes.	90	78	

Normes de services externes : Résultats du rendement pour l'exercice 2012-2013

Nom du ministère	Programme/service	Catégorie	Norme de service	Objectif (mesure des résultats attendus) (%)	Actuellement (mesure du résultat du rendement) (%)	Remarques
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement de l'Est de l'Ontario	Financement	Effectuer le premier décaissement de fonds dans un délai de 10 jours ouvrables, une fois le contrat signé et toutes les conditions préalables au versement remplies.	90	69	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement de l'Est de l'Ontario	Financement	Examiner les versions provisoire et finale des rapports de projet avec le client dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception par le ministère.	90	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement du Sud-Ouest de l'Ontario	Financement	Fournir aux auteurs de demandes la confirmation de la réception de leur demande dans un délai de 2 jours ouvrables.	-	-	Nouvelle norme
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement du Sud-Ouest de l'Ontario	Financement	Déterminer si les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans un délai de 3 jours ouvrables.	-	-	Nouvelle norme
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement du Sud-Ouest de l'Ontario	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 60 jours ouvrables suivant la confirmation que les demandes ci sont complètes.	-	-	Nouvelle norme
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement du Sud-Ouest de l'Ontario	Financement	Effectuer le premier décaissement de fonds dans un délai de 10 jours ouvrables, une fois le contrat signé et toutes les conditions préalables au versement remplies.	-	-	Nouvelle norme
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds de développement du Sud-Ouest de l'Ontario	Financement	Examiner les versions provisoire et finale des rapports de projet avec le client dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception par le ministère.	-	-	Nouvelle norme
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Services consultatifs aux entreprises	Service à la clientèle	Répondre aux demandes dans un délai de 1 jour ouvrable.	100	100	

Normes de services externes : Résultats du rendement pour l'exercice 2012-2013

Nom du ministère	Programme/service	Catégorie	Norme de service	Objectif (mesure des résultats attendus) (%)	Actuellement (mesure du résultat du rendement) (%)	Remarques
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Services consultatifs aux entreprises	Service à la clientèle	Communiquer avec les entreprises sollicitant des services consultatifs dans un délai de 5 jours ouvrables ou fournir des conseils aux entreprises dans le même délai.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Registre de la réglementation	Renseignements	Transmettre les commentaires du public concernant les avis affichés au registre de la réglementation au ministère responsable dans un délai de 1 jour ouvrable.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Registre de la réglementation	Renseignements	Répondre aux demandes dans un délai de 1 jour ouvrable.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Registre de la réglementation	Renseignements	Aviser les personnes inscrites aux alertes par courriel des nouvelles publications au registre de la réglementation dans un délai de 1 jour ouvrable.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Programme d'excellence en recherche du Fonds pour la recherche en Ontario	Financement	Confirmer que les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans les 20 jours ouvrables suivant la date limite pour présenter une demande.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Programme d'excellence en recherche du Fonds pour la recherche en Ontario	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 132 jours ouvrables suivant la date limite pour présenter une demande.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds pour la recherche en Ontario – Programme d'infrastructure de recherche	Financement	Confirmer que les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans les 22 jours ouvrables suivant la date limite pour présenter une demande.	100	100	

Normes de services externes : Résultats du rendement pour l'exercice 2012-2013

Nom du ministère	Programme/service	Catégorie	Norme de service	Objectif (mesure des résultats attendus) (%)	Actuellement (mesure du résultat du rendement) (%)	Remarques
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds pour la recherche en Ontario – Programme d'infrastructure de recherche	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 66 jours ouvrables suivant la réception des rapports d'experts de la Fondation canadienne pour l'innovation (FCI) par le ministère.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Bourse de nouveaux chercheurs	Financement	Confirmer que les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans les 20 jours ouvrables suivant la date limite pour présenter une demande.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Bourse de nouveaux chercheurs	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 154 jours ouvrables suivant la date limite pour présenter une demande.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds pour les projets pilotes d'innovation	Financement	Déterminer si les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans un délai de 5 jours ouvrables.	100	96	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Fonds pour les projets pilotes d'innovation	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 60 jours ouvrables suivant la confirmation que les demandes ci sont complètes.	100	78	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Exonération fiscale ontarienne pour la commercialisation	Renseignements	Déterminer si les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans un délai de 2 jours ouvrables.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Exonération fiscale ontarienne pour la commercialisation	Renseignements	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 45 jours ouvrables suivant la confirmation que les demandes ci sont complètes.	100	100	

Normes de services externes : Résultats du rendement pour l'exercice 2012-2013

Nom du ministère	Programme/service	Catégorie	Norme de service	Objectif (mesure des résultats attendus) (%)	Actuellement (mesure du résultat du rendement) (%)	Remarques
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Entreprise d'été	Financement	Aviser les auteurs de demandes que leur demande a été reçue dans un délai de 1 jour ouvrable.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Entreprise d'été	Financement	Déterminer si les demandes sont complètes et en aviser les auteurs dans un délai de 5 jours ouvrables.	95	98	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Entreprise d'été	Financement	Faire part de la décision du ministère aux auteurs de demandes dans les 15 jours ouvrables suivant la confirmation que les demandes ci sont complètes.	95	96	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Entreprise d'été	Financement	Effectuer le premier décaissement de fonds dans un délai de 10 jours ouvrables, une fois la décision du ministère prise et toutes les exigences préalables au versement remplies.	100	100	
Recherche et Innovation / Développement économique, Commerce et Emploi	Entreprise d'été	Service à la clientèle	Répondre aux demandes générales formulées par une entreprise d'été dans un délai de 2 ours ouvrables.	100	100	