

**Rapport trimestriel d'étape et d'ajustements (RTEA)  
Alphabétisation et formation de base (AFB)  
2014-2015**

**Résultats d'Alpha-Toronto par rapport aux engagements de rendement du MFCU**

<b>DIMENSION</b>	<b>MESURE</b>	<b>ENGAGEMENT DE RENDEMENT ANNUEL</b>	<b>CUMUL ANNUEL RÉEL POUR TOUS LES PARTICIPANTS</b>
Service à la clientèle	1. Satisfaction de la clientèle	90 %	100%
	2. Coordination des services	50 %	66%
Efficacité	3. Pertinence de la participation et profil de l'apprenante et de l'apprenant (tous les 12 indicateurs)	30 %	37%
	4. Progrès de l'apprenante et de l'apprenant	60 %	83%
Efficiences	3. Apprenantes et apprenants desservis	100 %**	125%*
<b>NORME RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES</b>		6	7.36

Source : Ministère de la formation, des collèges et des universités (MFCU), Emploi Ontario, SIEO