

Alphabétisation et formation de base - Qualité des services en détail - #64

SDS ACME INC.
CA 04/01/2012 - 12/31/2012

Paramètres d'exécution: FR, 2021A

Fournisseur de services: ACME INC.

Nom du point de service: 2021A - ACME INC.

Période du rapport: 04/01/2012 - 12/31/2012

Fréquence des rapports: **Mensuel**. Les données du rapport sont à jour le: 14-01-2013 01:03:24 AM

L'information dans ce rapport est réservée à l'usage du ministère/fournisseurs de services et n'est pas destinée à la distribution - Confidentialité moyenne

AFB CM#	QUALITÉ DE SERVICE MESURES DE BASE	AFB Object. Prov.	Engagement en matière de rendement	CA - Tous les participants			CA Objectif (en %)
				Num	Dén.	Données réelles	
	Service à la clientèle						
1	Satisfaction de la clientèle	85%	85%	18	18	100%	118%
	Apprenant/e			18	18	100%	
	Taux de réponse de l'apprenant/e			18	21	86%	
2	Coordination des services			10	21	48%	
	1. Orienté par un autre organisme			7			
	2. Orienté vers un autre organisme - Inscrit à un programme d'études			0			
	3. Orienté vers un autre organisme - Inscrit à un programme de formation			4			
	4. Orienté vers un autre organisme - inscrit au SE			0			
	5. Orienté vers un autre organisme - inscrit ou confirmation que le client reçoit des services d'un organisme communautaire qui soutient l'apprentissage			0			

AFB CM#	QUALITÉ DE SERVICE MESURES DEBASE	AFB Object. Prov.	Engagement en matière de rendement	CA - Tous les participants		CA Objectif (en %)	
				Num	Dén.	Données réelles	
Efficacité							
3	Pertinence (Étape I)	29%	29%	11	21	26%	90%
3	Pertinence (Étape II)	29%	29%	50	21	24%	82%
	1. <12e année			15		71%	
	2. Prestataire d'Ontario au travail/POSPH			6		29%	
	3. Aucune source de revenu			0		0%	
	4. Pupille de la Couronne			0		0%	
	5. Plus de 6 ans depuis la dernière éducation			10		48%	
	6. Plus de 6 ans depuis la dernière formation			9		43%	
	7. Agé de plus de 45 ans et moins de 64 ans			5		24%	
	8. Historique d'éducation interrompue			4		19%	
	9. Handicapé			0		0%	
	10. Autochtone			0		0%	
	11. Sourd			1		5%	
	12. Francophone			0		0%	
4	Complétions (complétions des trois indicateurs)			1	21	5%	
	1. Apprenant/es qui complètent toutes les tâches jalons			13		62%	
	2. Apprenant/es qui complètent les tâches culminantes			1		5%	
	3. Apprenant/es qui complètent les activités d'apprentissage			17		81%	
Efficacité (continue)							
5	Progrès			49	65	75%	
	1. % des apprenants/es qui complètent au moins une tâche jalon			49		75%	
6	Gains			0	21	0%	
	1. % des apprenants/es qui démontrent des gains			0		0%	
Efficiéce							
7	Client déservis	90%	105	65		83%	
	Nouveau			65			
	En transition			0			

QUALITE DE SERVICE - ETAPE I	6.80	7.13		6.96	98%
	Valeur Prov	Objectif		Données réelles	Pondération
Services à la clientèle	2.83	2.83		3.33	33%
Satisfaction de la clientèle	2.83	2.83		3.33	33%
Efficacité	0.97	0.97		0.87	33%
Pertinence de la participation	0.97	0.97		0.87	33%
Efficiency	3.00	3.33		2.75	33%
Apprenant/e déservis	3.00	3.33		2.75	33%
SERVICE QUALITY - PHASE II				4.62	
				Données réelles	Pondération
Services à la clientèle				1.95	30%
Satisfaction de la clientèle				1.00	10%
Coordination des services				0.95	20%
Efficacité				1.84	60%
Pertinence de la participation				0.24	10%
Complétions				0.10	20%
Progrès				1.51	20%
Gains				0.00	10%
Efficiency				0.83	10%
Apprenant/es déservis				0.83	10%

Allocations et dépenses	Allocation	CA - Tous les participants			% d'allocation dépensée
		Clients	Dépenses	Moyenne des coûts	
Allocation opérationnelle	\$ 100,000				
Soutiens dans le domaine	\$ -				
Soutiens de formation	\$ -	0	\$ -	\$ -	0%
Soutien pour les transports		0	\$ -	\$ -	
Soutien pour garde d'enfants		0	\$ -	\$ -	
Autre soutien		0	\$ -	\$ -	
Autre financement 1	\$ -				
Autre financement 2	\$ -				
Autre financement 3	\$ -				
Autre financement 4	\$ -				
Autre financement 5	\$ -				
Autre financement 6	\$ -				
Autre financement 7	\$ -				
Autre financement 8	\$ -				
Autre financement 9	\$ -				
Autre financement 10	\$ -				
TOTAL	\$ 100,000				