



Priorités de recherche sur les services - EDSC

**Présentation au Conseil de la
prestation des services du secteur
public (CPSSP)**

29 septembre 2022

Contenu de la présentation

1. Objectifs
2. Thèmes de recherche sur les services
3. Thèmes de recherche identifiés, priorités et alignement aux quatre objectifs de transformation d'EDSC
4. Projets de la Division de la recherche sur les services prévus dans le cadre du Plan de recherche ministériel (PRM) de 2022-2023
5. Autres activités de la Division de la recherche sur les services
6. Questions et contacts

Annexe A : Projets de recherche sur les services en cours de la Direction Générale des Politiques Stratégiques et de Service (DGPSS)

Annexe B : Projets de recherche sur les services en cours et démarches d'acquisition de connaissances dans d'autres directions générales et régions de Service Canada

Annexe C : Planification et gouvernance de la recherche à EDSC

Annexe D : Composition et expertise de la Division de la recherche sur les services de la DGPSS



1. Objectifs

- Informer les membres du CPSSP des priorités de recherche sur les services de EDSC.
- Mettre en évidence des projets et activités de recherche sélectionnés de la Division de la recherche sur les services et d'autres secteurs de recherche sur les services d'EDSC.
- Identifier des thèmes de recherche potentiels pouvant mener à une collaboration.



2. Thèmes de recherche sur les services

Impact

Optimiser les résultats de la prestation de services

Couvrant tous les canaux de service, il comprend des recherches qui contribuent aux connaissances ministérielles sur les caractéristiques, l'évolution des besoins et les préférences des clients. Les frictions de service et les obstacles à l'accès sont également des sujets clés abordés sous ce thème, qui soutient diverses initiatives de transformation stratégique, notamment *Rejoindre tous les Canadiens* et la *Transformation numérique*.

Innovation

Innover dans la conception et la prestation de services

Conformément à la modernisation de la prestation des services d'EDSC et à d'autres initiatives de transformation stratégique, ce thème comprend des recherches qui explorent des approches novatrices à travers les canaux de service, la transformation numérique et l'utilisation de l'Intelligence artificielle et des processus automatisés, pour appuyer des services d'une qualité de classe mondiale sûre et facile à utiliser.

Risques et Opportunités

Anticiper et gérer efficacement les risques liés à la prestation de services

La recherche sous ce thème examine les risques existants et émergents pour la prestation de services auxquels sont confrontés notre Ministère et nos clients (par exemple les activités frauduleuses et les problèmes de sécurité). Il examine également les tendances associées aux changements sociétaux et à la transformation des services et explore les impacts et opportunités possibles liés à la prestation de services (par exemple, des études prospectives).



3. Thèmes et priorités de recherche identifiés et harmonisation avec les quatre objectifs de transformation d’EDSC

Thèmes et priorités de recherche sur les services		Objectifs de Transformation			
Thèmes de recherche sur les services	Priorités en matière de recherche 2022-23	1. Une expérience numérique fluide <i>Fournir des services numériques adaptés aux clients et aux prestataires par le mode de leur choix.</i>	2. Des services accessibles <i>Améliorer l'accès aux services pour tous les clients et bénéficiaires, former des partenariats et inclure de manière proactive toutes les communautés.</i>	3. Des méthodes de travail habilitantes <i>Renforcer l'autonomie des employés en leur offrant de meilleurs outils, plateformes technologiques et méthodes de travail.</i>	4. Harmoniser les politiques et la conception des services pour maximiser les résultats <i>Obtenir de meilleurs résultats en intégrant les considérations relatives aux politiques et aux services dès le début du processus de conception.</i>
Optimiser les résultats de la prestation de services Projets de recherche couvrant tous les canaux de service et contribuant aux connaissances ministérielles sur les caractéristiques des clients, ainsi que sur l'évolution de leurs besoins et préférences	Obstacles à l'accès aux services	✓	✓	✓	✓
	Transformation numérique et services	✓	✓		
	Conception et prestation de services axées sur la diversité et l'inclusion	✓	✓		✓
	Continuum de la politique à la prestation de services : Le rôle de la recherche et des données	✓	✓		✓
Innover dans la prestation et la conception de services Recherche explorant des approches innovantes à travers les canaux de service, la numérisation et les processus automatisés permettant la prestation de services	Conception et prestation de services dans des environnements de travail virtuels et hybrides	✓	✓	✓	
Anticiper et gérer efficacement les risques liés à la prestation de services Recherche explorant des approches novatrices pour identifier et atténuer les risques émergents liés à l'évolution de la technologie, à la nature du travail, etc.	Avenir de la prestation des services	✓	✓	✓	✓

4. Projets de la Division de la recherche sur les services prévus

Priorité de recherche	Titre du projet	Description du projet
Obstacles à l'accès aux services	La participation aux programmes: s'adapter pour atteindre les populations admissibles qui ne reçoivent pas les prestations	Conformément à l'objectif de transformation ministérielle de l'accessibilité des services, ce projet appuiera les activités du groupe de travail sur l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) visant à accroître la participation à l'ACE des populations des Premières Nations vivant dans les réserves. Le projet aidera à mesurer les résultats et à saisir les enseignements tirés des projets pilotes entrepris. De plus, ce projet vise à fournir une meilleure compréhension des populations de clients potentiels et des tendances chez les bénéficiaires du programme à la Division des services externes de la Direction générale des services aux citoyens (DGSC) et à d'autres partenaires. Ces connaissances élargies soutiendront la planification et la mise en œuvre des services de proximité dans l'ensemble des programmes de prestations, et peuvent soutenir les améliorations de la prestation de services en permettant des interventions plus ciblées.
	Les expériences vécues des personnes en situation de vulnérabilité : vers une prestation de services centrée sur la clientèle	S'appuyant sur d'autres initiatives ministérielles axées sur la compréhension et la réduction des obstacles aux services, ce projet vise à ajouter une perspective d'expérience vécue à la base de connaissances existante en s'engageant directement auprès des personnes vulnérables et des organismes communautaires qui les soutiennent. De plus, il explorera pourquoi et comment certaines personnes n'ont pas accès aux programmes, prestations et services même si elles sont admissibles et peuvent être parmi celles qui ont le plus besoin d'aide. Ce projet de recherche prendra en compte diverses méthodes de recherche (par exemple, groupes de discussion, entretiens approfondis, études de cas et narration).



4. Projets de la Division de la recherche sur les services prévus

Priorité de recherche	Titre du projet	Description du projet
Obstacles à l'accès aux services	Obstacles systémiques au service inclusif dans la région de l'Atlantique de Service Canada	Développé en collaboration avec Service Canada Région de l'Atlantique, ce projet vise à définir et à identifier les obstacles systémiques aux services dans la région et à fournir des conseils sur la façon dont ils peuvent être atténués pour soutenir une prestation de services de proximité améliorée, inclusive et centrée sur le client, conformément à l'objectif du ministère associé à l'accessibilité des services. Cela comprend une exploration du profil de la population de clients (segmentation géo-démographique) ainsi que les expériences vécues liées aux obstacles au service par les clients, les intervenants et le personnel. En particulier, le projet identifiera les cadres de compétences culturelles, les modèles de formation du personnel et les meilleures pratiques connexes pertinentes pour la région de l'Atlantique.
Transformation numérique et services	Les populations marginalisées et mal desservies dans le contexte numérique : Une exploration quantitative	Le but de ce projet est de développer des profils détaillés des populations marginalisées et mal desservies, avec un accent particulier sur leur accès et leur utilisation des avantages et des programmes offerts par EDSC. Adoptant une perspective communautaire géographique, le projet se concentre sur divers sous-groupes de la population (par exemple, les personnes âgées, les personnes à faible revenu, les cybervulnérables, etc.) et étudie des programmes et des prestations spécifiques (par exemple, le Supplément de revenu garanti). En exploitant une diversité de sources de données, le projet appuie les efforts ministériels liés aux initiatives « populations marginalisées et mal desservies » et « Rejoindre tous les Canadiens ».



4. Projets de la Division de la recherche sur les services prévus

Priorité de recherche	Titre du projet	Description du projet
Continuum de la politique à la prestation de services : Le rôle de la recherche et des données	Continuum de la politique à la prestation de services : Le rôle de la recherche et des données pour appuyer une politique de services fondée sur des données probantes	L'Initiative du continuum de la politique à la prestation de services d'EDSC vise à aider à harmoniser les politiques, les programmes et la prestation de services afin d'améliorer la façon dont les différents secteurs fonctionnels interagissent ensemble, en fonction des besoins et des attentes des clients en matière de prestation de services. L'un des volets de l'initiative consiste à élaborer un Guide de la politique au service à l'appui d'une approche ministérielle claire pour travailler dans l'ensemble du continuum. A partir d'une série d'études de cas, ce projet visera à examiner les processus d'élaboration de politiques passés au sein du continuum par le biais d'un examen des documents, de la littérature et de discussions. Les conclusions de ces études de cas éclaireront le contenu du Guide de la politique au service en identifiant les meilleures pratiques et les leçons apprises.



4. Projets de la Division de la recherche sur les services prévus

Priorité de recherche	Titre du projet	Description du projet
Conception et prestation de services dans des environnements de travail virtuels et hybrides	Possibilités et défis concernant la conception et la prestation de services dans des environnements de travail virtuels et hybrides	Ce projet produira un survol des opportunités, des défis et des leçons apprises pour la conception et la prestation de services via des modèles de travail virtuels/hybrides. Le document de recherche comprendra une revue de la littérature et des informations obtenues grâce à des entretiens avec des experts en la matière sélectionnés. La recherche visera à capturer à la fois l'expérience du client et de l'employé tout en recevant/fournissant des services à l'aide de modèles de travail virtuels/hybrides. Ce projet de recherche pourrait éclairer les futurs domaines de recherche du département.



5. Autres activités de la Division de la recherche sur les services

Priorité de recherche	Titre du projet	Description du projet
Avenir de la prestation de services	Études prospectives dans des domaines prioritaires des services	Initiative de renforcement des capacités qui cherchera à élaborer des options sur la façon dont la Direction générale de la politique stratégique et des services pourrait renforcer la capacité d'analyse prospective pour permettre l'intégration d'une optique prospective aux domaines d'intérêt prioritaires (par exemple, identité numérique, nouvelles technologies, intégration des services et partenariats, clients d'avenir).



6. Questions et Contacts

- Questions/Commentaires ?
- Contacts:
 - Stephane Gascon, Gestionnaire politiques stratégiques, stephane.gascon@hrsdc-rhdcc.gc.ca
 - Anna Engman, Gestionnaire politiques stratégiques, anna.engman@hrsdc-rhdcc.gc.ca



Annexe A :

Projets de recherche sur les services en cours ou récents menés par la Direction Générale des Politiques Stratégiques et de Service (DGPSS)



Annexe A : Projets de recherche sur les services en cours ou récents

Priorité de recherche	Description et Statut
L'indice de cybervulnérabilité : Méthode révisée et mise à jour	<p>L'indice de cybervulnérabilité (ICV) est une mesure de la situation dans laquelle des individus ou des zones risquent d'être désavantagés par les services numériques. L'Index résume en un score unique trois dimensions clés de la cybervulnérabilité : l'accès aux technologies numériques, l'aisance et la compétence à les utiliser. Dans un contexte de numérisation accrue des services, l'ICV peut être utilisé par Service Canada et d'autres pour préparer ou initier de nouvelles façons de partager l'information et également de fournir des services aux personnes confrontées à d'importantes barrières numériques, car celles-ci seront moins susceptibles d'utiliser les canaux d'accès du gouvernement en ligne.</p> <p>Actuellement dans sa phase finale, le projet implique une mise à jour de l'indice à l'aide de données plus récentes et une amélioration de sa méthodologie sous-jacente. Un rapport technique et quatre rapports régionaux analytiques ont été diffusés à l'interne, tandis qu'un résumé des conclusions est disponible dans la section Rapports de recherche du site Web d'ESDC. Un rapport à venir et final de la série explore plus en détail chaque composante de l'indice (accès, confort, compétence) et sera terminé à l'automne 2022.</p> <p>La prochaine mise à jour de l'ICV est prévue pour 2023-24 lorsque les micro-données plus récentes seront disponibles.</p>
Prestation de services aux populations noires au Canada	<p>L'objectif de ce projet est de documenter les obstacles aux services, les leçons apprises et les meilleures pratiques dans la prestation de services qui répondent aux besoins et aux attentes des populations noires. Ces sujets seront explorés à travers une revue de la littérature. Cette recherche fournira également un portrait des populations noires du Canada pour aider à identifier les facteurs croisés qui peuvent augmenter les obstacles à l'accès aux services. L'équipe de recherche identifiera les opportunités et les défis dans la conception et la prestation de services aux populations noires.</p> <p>Un document sur la terminologie a été achevé et diffusé en 2021/21. L'analyse documentaire et le profil seront terminés à l'automne 2022-2023.</p>



Tous les projets sont inclus dans le Plan de recherche départemental (PRD) de 2022-23, à l'exception de ceux marqués d'un astérisque (*) qui font partie du PRD 2021-22.

Annexe A : Projets de recherche sur les services en cours ou récents

Priorité de recherche	Description et statut
Comprendre les organisations qui présentent une demande au titre des programmes de subventions et contributions d'EDSC - Programmes ciblant les aînés, les personnes en situation de handicap et les jeunes	<p>Ce projet pluriannuel et en plusieurs phases examine dans quelle mesure les populations et les communautés censées bénéficier des programmes offerts par les subventions et contributions (S&C) en profitent réellement. Le projet vise également à améliorer notre compréhension des facteurs qui influencent le succès ou l'échec des organismes candidats à obtenir un financement de S&C et à en apprendre davantage sur les expériences des organismes candidats non financés et les récits de leurs demandes infructueuses. Le projet est axé sur trois grands domaines de programme : les aînés, les personnes handicapées et les jeunes.</p> <p>Les rapports sur les résultats quantitatifs et qualitatifs relatifs aux programmes ciblant les personnes âgées et les personnes handicapées sont terminés et ont été diffusés à l'interne en 2020 et 2021. L'analyse quantitative et les rapports sur les programmes liés aux jeunes devraient être terminés à l'été 2022 tandis que les rapports qualitatifs l'analyse et les rapports sur ces programmes seront achevés au début de 2023.</p>
Technologies novatrices dans le monde des services : les promesses et les défis de l'utilisation de la biométrie*	<p>Le but de ce projet est d'expliquer la technologie biométrique et de fournir un aperçu de ses avantages et inconvénients dans le contexte de la prestation de services gouvernementaux grâce à une revue de la littérature. La Division de la recherche sur les services a collaboré avec les parties prenantes internes pour obtenir des informations et des commentaires.</p>



Tous les projets sont inclus dans le Plan de recherche départemental (PRD) de 2022-23, à l'exception de ceux marqués d'un astérisque (*) qui font partie du PRD 2021-22.

Projets de recherche sur les services en cours ou récents

Priorité de recherche	Description et statut
Adoption d'une optique d'analyse de la vulnérabilité dans le cadre des interventions pour lutter contre la crise : étude de cas sur la COVID-19*	<p>En utilisant la pandémie de COVID-19 comme étude de cas, ce projet en deux phases vise à combler les lacunes existantes dans les connaissances ministérielles concernant les circonstances, les besoins en services et les défis auxquels sont confrontées les personnes en situation de vulnérabilité dans un contexte de crise. Le projet inclut également une dimension plus conceptuelle à travers l'exploration de la façon dont la notion de vulnérabilité est conceptualisée et opérationnalisée dans le contexte des politiques publiques. Les revues de littérature et les rapports analytiques élaborés dans le cadre de ce projet ont été diffusés en interne. Les rapports finaux seront terminés d'ici octobre 2022.</p>
Élaboration d'un Cadre d'indicateurs sur l'inclusivité des services au sein des communautés (IISC) pour améliorer la conception de services et leur prestation	<p>Ce projet vise à créer un cadre formel d'indicateurs statistiques composé de dimensions clés liées aux vulnérabilités d'accès aux services et à d'autres formes socio-économiques de vulnérabilités pertinentes pour la politique et la conception des services. Le cadre identifiera et caractérisera les communautés où les populations ont tendance à connaître une concentration de vulnérabilités se renforçant les unes et les autres et de facteurs affectant leurs besoins en services et leur accès aux programmes et aux prestations. Le projet adopte une optique inter-sectionnelle et s'appuie sur des méthodologies inspirées des meilleures pratiques internationales dans le domaine du développement d'indicateurs.</p> <p>L'analyse des meilleures pratiques en matière d'élaboration d'indicateurs et des méthodologies connexes a été lancée au début de 2022 et sera bientôt terminée. L'identification des dimensions pertinentes et de leur suite d'indicateurs et de sous-indicateurs est en cours et devrait être finalisée au début de 2023. La mise en fonction du cadre avec les données disponibles et son test formel auront lieu plus tard dans l'année prochaine. Le cadre sera par la suite régulièrement actualisé lorsque des données mises à jour seront disponibles.</p>

Tous les projets sont inclus dans le Plan de recherche départemental (PRD) de 2022-23, à l'exception de ceux marqués d'un astérisque (*) qui font partie du PRD 2021-22.

Annexe B : Projets de recherche sur les services et démarches d'acquisition de connaissances dans d'autres directions générales et régions de Service Canada



Annexe B: Projets de recherche sur les services et démarches d'acquisition de connaissances dans d'autres directions générales et régions de Service Canada

Opérations de programmes	Description
Projet de recherche sur l'expérience client des subventions et contributions (S et C)	La recherche sur l'expérience client (EC) sur les subventions et contributions (S&C) de la DGOP est un projet quinquennal qui offre des renseignements commerciaux essentiels pour éclairer et améliorer la conception et la prestation de services des S&C. Ce travail nous aide à nous assurer que nos programmes et services tiennent compte des attentes et des expériences des organisations candidates et s'y adaptent. Il joue un rôle clé dans le soutien de l'utilisation des informations sur l'EC dans les opérations gouvernementales de base tout en soutenant une prestation de services efficace, comme indiqué dans la Politique sur les services et le numérique du SCT.
Comprendre les biais systémiques au niveau des subventions et contributions	Ce projet s'appuie sur des recherches achevées en 2021-22 en collaboration avec le Bureau de la cheffe des données qui cherchaient à identifier les biais systémiques dans le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA). Les résultats des phases 1 à 3, le plan de vérification axé sur les risques, l'évaluation du PNHA et d'autres recherches seront consolidés. Une analyse approfondie de la compréhension des expériences vécues de certains organismes ou segments de population desservis par le PNHA. Les meilleures pratiques pour favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion dans la conception et la prestation des services pourraient également être examinées.
Projet de recherche sur la diversité et l'inclusion - Phase II	S'appuyant sur le projet de recherche initial qui appliquait une optique d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accès aux outils d'évaluation des programmes de subventions et de contributions, la DGOP élargira le projet pour examiner l'expérience complète d'un candidat abordant un programme afin de s'assurer que les groupes en quête d'équité aient un accès équitable, transparent, et sans barrières, aux services et une amélioration de la probabilité de succès.
Prestations et services intégrés	Description
Guide de l'intelligence artificielle	L'objectif du Guide de l'intelligence artificielle (IA) est d'appuyer les non-experts dans leur exploration de l'IA. Le Guide présente aux lecteurs ce qu'est l'IA et ce qu'elle n'est pas ; il donne un aperçu des politiques et directives gouvernementales encadrant sa mise en œuvre, et met en évidence les conditions dans lesquelles intégrer avec succès l'IA dans les processus d'affaires.



Annexe B: Projets de recherche sur les services et démarches d'acquisition de connaissances dans d'autres directions générales et régions de Service Canada

Gestion de la Transformation	Description
Gestion des produits	L'objectif de cette initiative est de définir la gestion des produits dans un contexte gouvernemental, de faire connaître et comprendre la gestion des produits au sein d'EDSC et d'évaluer la viabilité de l'adoption de cette approche en tant que pratique commerciale transformatrice à l'échelle de l'entreprise.
Service Canada – région de l'Ontario	Description
Pénurie de main-d'œuvre en Ontario	Ce travail de recherche renforcera la base analytique des produits du Plan de travail national sur l'IMT et appuiera l'exécution des programmes et la prestation des services de Service Canada. La recherche est axée sur l'offre de main-d'œuvre en Ontario et sur les considérations relatives aux obstacles au marché du travail.
Résultats et enjeux liés au marché du travail et à la conjoncture socio-économique touchant les groupes racialisés en Ontario	La recherche renforcera la base analytique des produits du Plan de travail national de l'IMT et soutiendra la prestation des programmes et des services de Service Canada. Il comprend des analyses et des recherches sur chacun des 10 groupes de minorités visibles en Ontario et ses communautés, synthétisant les défis du marché du travail, les principaux intervenants et les conversations publiques actuelles.
Service Canada – région de l'Ouest et des Territoires	Description
Fossé numérique dans la région de l'Ouest et des Territoires.	Élargir l'analyse existante des résultats socioéconomiques et liés à la main-d'œuvre chez les populations rurales, marginalisées et mal desservies du Manitoba en raison d'un accès inégal à l'Internet haute vitesse. La portée de l'examen inclura toute la région de l'O-T.



Annexe B: Projets de recherche sur les services et démarches d'acquisition de connaissances dans d'autres directions générales et régions de Service Canada

Services d'intégrités	Description
Évaluation de la plateforme IDX de TransUnion Canada	Ce projet permettra d'essayer et d'évaluer la viabilité de l'utilisation de la plateforme IDX de TransUnion Canada pour la détection préventive des fraudes dans le système d'assurance-emploi. Des échantillons de fraudes connues seront fournis pour voir dans quelle mesure ils correspondent à ceux d'IDX et s'il y a de nouveaux cas de fraude dont le ministère n'était pas au courant.
Politique, du Règlement des différends et des Affaires internationales, Programme du travail	Description
Transformation numérique des services et renouvellement du site Web	Le Programme du travail utilise une approche axée sur le client pour améliorer l'expérience de ses services, avec une priorité initiale accordée au site Web (Canada.ca). L'Unité d'innovation consulte les bénéficiaires des services par le biais d'entrevues et d'ateliers afin de mieux comprendre leurs besoins et les enjeux qu'ils rencontrent dans leur expérience-client. Les résultats du projet comprendront : un aperçu de qui sont ces bénéficiaires et de leurs attentes, des plans de service des principales tâches qu'ils doivent accomplir, et des opportunités d'amélioration pour les différents canaux de service du Programme du travail.
Direction de la stratégie et des politiques horizontales, DGPSS	Description
Accès des communautés de langues officielles en situation minoritaire aux programmes jeunesse d'Emploi et Développement social Canada	L'état de la recherche au sein d'EDSC ne permet pas de dresser le portrait de l'accès des Communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) aux programmes de financement. Pour être en mesure de dresser le portrait de l'accès des CLOSM aux programmes de subventions et de contributions d'EDSC, le Centre d'expertise de la partie VII se joint à l'équipe de l'IPV à la DGOP, mise en place en 2018. Dans cette première phase de la recherche, le Centre d'expertise de la partie VII s'attardera aux caractéristiques peu connues des organismes représentant les CLOSM demandant des fonds dans le cadre des programmes jeunesse. Notez que pour les fins du projet, l'expression « langue officielle en situation minoritaire » réfère à l'anglais au Québec et au français ailleurs au Canada.

Annexe C : Planification et gouvernance de la recherche à EDSC



Annexe C: Planification et gouvernance de la recherche à EDSC

- Le cadre de recherche stratégique d'EDSC détaille la planification rigoureuse de la recherche, les méthodes de recherche et les mécanismes de surveillance au sein de l'organisation
- Le plan de recherche du ministère est révisé sur une base annuelle/bi-annuelle et approuvé par un comité de niveau exécutif
- Les grands thèmes de recherche sont révisés tous les trois ans pour permettre une pertinence et une agilité continues
- La recherche est décentralisée dans l'ensemble de l'organisation et coordonnée par trois comités thématiques de coordination de la recherche du portefeuille :
 - **Prestation de services**
 - Sécurité du revenu et développement social
 - Emploi, apprentissage et conditions de travail
- EDSC utilise une approche collaborative de la recherche, en s'engageant à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation selon les besoins, en utilisant des équipes multidisciplinaires et en employant des méthodologies de recherche innovantes



Annexe D : Composition et expertise de la Division de la recherche sur les services de la DGPSS



Annexe D : Composition et expertise de la Division de la recherche sur les services de la DGPSS

La Division de la recherche sur les services est une équipe multidisciplinaire composée d'environ 15 chercheurs et organisée en deux unités – l'**Unité de recherche sur l'analyse des services** et l'**Unité de recherche sur l'innovation dans les services**.

Responsable de la planification et de la coordination de la recherche

Nous menons des recherches à méthodes mixtes dans des domaines tels que :

- Populations vulnérables, marginalisées et celles qui ont un accès limité aux services
- Obstacles au service et utilisation des programmes
- Numérisation des services et utilisation des modes de prestation
- Expérience client
- Approches novatrices et efficaces de la prestation de services (p. ex. technologies émergentes)



Méthodes quantitatives

- Analyse statistique, y compris la modélisation descriptive et économétrique, et d'autres méthodes statistiques avancées
- Analyse géospatiale
- Apprentissage automatique
- Conception, collecte et analyse du contenu d'enquête



Méthodes qualitatives

- Analyses documentaires rigoureuses, y compris des pratiques exemplaires et des analyses de l'environnement
- Entrevues, groupes de discussion, études de cas
- Analyse de contenu, analyse du discours, analyse comparative
- Exploration de texte

Nouvelles capacités de recherche envisagées :

Analyse prospective des services

Analyse coûts-avantages