



Région de la
capitale nationale

Évaluation en ligne
des services d'aide à l'installation



Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada

Évaluation des services d'aide à l'installation en ligne (ESAIL)

Funded by:

Financé par :



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

ymcaottawa.ca

Reconnaissance territoriale

Le projet Évaluation des services d'aide à l'installation en ligne (ESAIL) et le YMCA de la région de la capitale nationale reconnaissent que nos bureaux, situés à Ottawa, se trouvent sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin Anishinaabe, dont la présence sur ce territoire remonte à des temps immémoriaux.

Nous reconnaissons la souveraineté des peuples autochtones qui ont vécu en harmonie avec ces terres et ces eaux et agi en tant qu'intendants de celles-ci pendant des millénaires. Nous nous engageons à écouter, apprendre et collaborer de manière respectueuse en tant que participants actifs dans le processus de vérité et réconciliation.

Les peuples autochtones ont un lien durable avec ce lieu, ce que nous respectons et honorons en fournissant cet important outil éducatif aux organisations prestataires de services de partout sur l'île de la Tortue. Alors que vous naviguez dans cette trousse à outils, nous vous encourageons à songer au territoire sur lequel vous vous trouvez, à votre lien avec ce territoire, à qui sont les gardiens traditionnels de ce territoire, et à ce que sont les relations fondées sur les traités. Vous pouvez commencer par visiter le www.native-land.ca pour en apprendre plus.



Dédicace

Le YMCA de la région de la capitale nationale reconnaît et apprécie les efforts des individus et OPS de partout au Canada qui ont fourni leurs expériences et observations dans le cadre de l'élaboration de cette ressource.

Cette trousse à outils vous est dédiée.

Pour plus d'information sur le projet Évaluation des services d'aide à l'installation en ligne (ESAIL), aussi connu sous son acronyme anglais WESO, et sur le YMCA de la région de la capitale nationale, veuillez visiter le www.ymcaottawa.ca.



Droits d'auteur © YMCA de la région de la capitale nationale

La Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada, conçue par le YMCA de la région de la capitale nationale, est sujette à la licence [Creative Commons Attribution – pas d'utilisation commerciale – partage dans les mêmes conditions 4.0 international](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Le YMCA de la région de la capitale nationale permet l'utilisation de ce matériel sous des conditions précises : Ce matériel peut être copié et redistribué, sur tout support ou format, si la reconnaissance appropriée est fournie. Veuillez indiquer que ce matériel provient du YMCA de la région de la capitale nationale, fournir un lien vers la licence, et indiquer si des changements ont été apportés. Aucune partie de ce matériel ne peut être utilisée à des fins commerciales. Si vous adaptez ce matériel ou vous en inspirez, vous ne pouvez pas distribuer le matériel modifié à des fins commerciales.

Si vous reproduisez ou modifiez le contenu de cette trousse à outils, le YMCA de la région de la capitale nationale doit en être reconnu comme étant l'auteur, avec la mention suivante :

Khatab, F., Zaher, N. et Uppal, H. (2023). *Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada*. Ottawa, ON. Évaluation des services d'aide à l'installation en ligne : YMCA de la région de la capitale nationale.



Résumé

Aperçu

La Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides est une ressource qui fournit une méthodologie et des outils pour les organisations prestataires de services (OPS) d'aide à l'installation de partout au Canada pour évaluer la qualité et l'efficacité de leur prestation de services hybrides. Elle propose également des conseils et des pratiques exemplaires pour appuyer les OPS afin qu'elles adaptent et améliorent leurs modèles de prestation de services hybrides. Cette trousse à outils est basée sur les constatations à la suite de recherches exhaustives et d'engagement auprès d'une clientèle constituée de nouveaux arrivants et auprès de membres du personnel d'OPS de partout au Canada. Un résumé des activités de recherche et d'engagement est fourni.

Objectifs

Les objectifs de cette trousse à outils sont de faire en sorte que :

1. Les OPS disposent de connaissances additionnelles sur la façon d'évaluer leurs modèles de prestation de services hybrides.
2. Les approches et les outils en matière d'évaluation de la prestation de services hybrides soient adoptés par les OPS, endossés par IRCC, et qu'ils contribuent en bout de ligne à des changements systémiques.

Le but de cette trousse à outils est de fournir des outils d'évaluation afin que les OPS évaluent la qualité de leurs services hybrides pour que les clients aient recours aux services hybrides en plus grand nombre. Cette trousse à outils comprend également un **outil de collecte de données**, sous la forme d'un **questionnaire client**, que les OPS peuvent utiliser pour obtenir la rétroaction des clients.

Le questionnaire client se focalise sur cinq aspects qui ont une incidence sur la qualité des services hybrides et qui incitent les clients à avoir recours aux services hybrides à l'avenir, y compris :

1. L'acceptation des services en ligne
2. Le rendement du personnel
3. Le contenu web et l'accessibilité
4. La sécurité informatique
5. Les barrières à l'accès aux services en ligne pour les clients



ESAIL a créé un **modèle Excel prêt à utiliser** pour les OPS afin de générer un rapport à partir des questionnaires clients recueillis. Ce modèle vous aide à créer un rapport automatisé qui dirige votre attention vers des aspects ayant besoin d'amélioration, des aspects où on note un manque d'efficacité, et des aspects qui constituent des forces. Cette trousse à outils fournit aussi un outil pour **l'amélioration continue** qui vous permet de maintenir un inventaire des interventions requises, d'assigner des rôles et des échéanciers en vue d'une amélioration, et de suivre les résultats des interventions. La trousse à outils fournit un **plan d'action** pour que les OPS **mettent en place les outils**.

Pourquoi cette trousse à outils est-elle importante?

Recueillir la rétroaction et les expériences des clients est essentiel pour comprendre la qualité des services hybrides et aide à identifier et à aborder les enjeux lorsqu'ils surviennent, tout en améliorant la prestation de services. De plus, offrir l'occasion aux clients de partager leurs expériences et leurs perspectives aide à les faire se sentir valorisés, écoutés, et leur confirme qu'ils participent au processus.

L'analyse vous indiquera les aspects particuliers qui nécessitent que vous agissiez pour renforcer votre prestation de services et améliorer l'expérience client. Elle vous aidera à prioriser vos efforts en fonction de ce que vos clients vous disent qui importe pour eux en fonction de vos forces et faiblesses. Elle vous dira aussi quels sont les éléments à améliorer, ceux qui fonctionnent, ceux auxquels vous consacrez peut-être trop d'énergie (p. ex. vous excellez dans certains aspects qui ne sont peut-être pas aussi pertinents pour vos clients), et ceux qui ne sont pas particulièrement importants pour vos clients.



Remerciements

Nous sommes extrêmement reconnaissants envers les OPS des différentes régions du Canada qui ont généreusement partagé leurs connaissances et expériences avec nous dans le cadre de groupes de discussion et d'entrevues. Leur contribution a été inestimable dans la conception de cette trousse à outils et nous apprécions le temps et les efforts qu'elles ont investis malgré leurs horaires chargés. Nous n'aurions pas pu y arriver sans elles, et nous sommes fiers d'avoir collaboré avec un groupe d'individus aussi dévoués. Votre volonté à prendre de votre précieux temps nous a permis d'acquérir une compréhension plus profonde des défis liés à la prestation de programmes et de services en ligne. Votre soutien et votre engagement inébranlables envers le secteur de l'installation a permis de réaliser ce projet.

Le YMCA de la région de la capitale nationale tient à remercier Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) d'avoir reconnu l'importance d'offrir des services d'aide à l'installation dans des environnements hybrides et d'avoir financé ce projet.

Nous aimerions aussi offrir nos remerciements à notre directeur principal, Rick Jarvis, son leadership exceptionnel, son soutien continu, et ses précieux conseils dans la conception et la mise en œuvre du programme ESAIL. Ses contributions ont été instrumentales pour le programme ESAIL, et nous sommes très reconnaissants envers son expertise et engagement. Nous voulons aussi remercier les professionnels qui ont révisé les ébauches de cette trousse à outils et offert leurs recommandations d'experts pour s'assurer que le contenu était à jour, fondé sur des données probantes et exact. Nous remercions aussi notre consultante en évaluation, Christie Nash, pour avoir rédigé les sections relatives au processus d'évaluation formel et pour avoir révisé et corrigé la trousse à outils au cours des différentes phases de son développement.

Enfin, nous voulons exprimer notre gratitude à l'égard de notre comité consultatif pour la contribution inestimable de ses membres au projet ESAIL. Leur expertise, leurs conseils et leur engagement à améliorer la vie des immigrants et des réfugiés ont été instrumentales pour déterminer la direction et les résultats de notre recherche. Nous sommes extrêmement reconnaissants de la collaboration et du soutien continu du Ottawa Chinese Community Service Centre, de Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, du Centre d'emploi Compétences mondiales d'Ottawa, du Somali Centre for Family Services, du YMCA-YWCA de la région de la capitale, de LIP Lanark and Renfrew, du CARE Centre for Internationally Educated Nurses, du YMCA du Grand Toronto, de FrancoQueer, de Access Alliance, des Services en ligne d'établissement avant l'arrivée (SOPA), de la BC Construction Association, du Y de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Association d'études canadiennes, et du Y de Simcoe Muskoka.

Équipe de projet

Farah Khattab,

Directrice, ESAIL

Doctorat en Administration des Affaires – Qualité de Service

Noha Zaher,

Chercheuse, ESAL

Doctorat en Philosophie - Qualité des rapports financiers

Abrar Hasan,

Animateur de programme, ESAIL

Maîtrise ès arts – études des femmes

Honey Uppal,

Travailleuse d'approche, ESAIL

Diplôme d'études supérieures - administration de la santé

Consultants externes

Arnold Love, consultant en évaluation

Christie Nash, consultant en évaluation

Marco Campana, consultant en technologie



Table des matières

RECONNAISSANCE TERRITORIALE	i
DÉDICACE	ii
RÉSUMÉ	iii
REMERCIEMENTS	v
À qui s'adresse la trousse?	1
Objectifs de la trousse	1
SECTION 1 : INTRODUCTION	1
Comment utiliser la trousse?	1
Comment s'y retrouver dans la trousse?	2
Qu'est-ce que la prestation de services hybrides?	3
Avantages de la prestation de services hybrides	4
SECTION 2 : À PROPOS DU PROJET ESAIL	5
Introduction au projet ESAIL	5
Activités de recherche et de mobilisation	7
SECTION 3 : MODÈLE DE PRESTATION DE SERVICES HYBRIDES	11
SECTION 4 : ÉVALUER LA PRESTATION DE SERVICES HYBRIDES	19
Définition de l'évaluation	19
Planifier votre évaluation	20
But de l'évaluation	20
Éléments clés d'un plan d'évaluation	20
Évaluation : Éléments éthiques	21
Évaluation de la qualité des services ESAIL	21
Outil 1 : Questionnaire client HYSQUAL	22
Outil 2 : Gabarit Excel d'analyse de données	30
Outil 3 : Plan d'amélioration continue	34
SECTION 5 : PLAN D'ACTION ESAIL	36
Plan d'action	37
GLOSSAIRE DE TERMES	43
BIBLIOGRAPHIE	48



Section 1 : Introduction

Cette section offre un aperçu du but et des objectifs de la trousse à outils et de la façon dont elle peut être utilisée. Nous présentons une brève introduction portant sur le contenu de chaque section, définissons les services hybrides et leurs avantages, et passons en revue des termes clés qui reviendront à divers moments dans la trousse à outils.

À qui s'adresse la trousse à outils ESAIL?

Que vous ayez commencé récemment à offrir des services d'aide à l'installation en ligne, que vous le fassiez depuis un certain temps, ou encore que vous considériez offrir des services hybrides à l'avenir, cette trousse à outils a été conçue pour soutenir le personnel de première ligne, les gestionnaires de programmes et les décideurs des OPS en matière d'aide à l'installation pour évaluer et améliorer les modèles de prestation de services hybrides. Elle bâtira des connaissances et augmentera la capacité organisationnelle à surveiller et évaluer la qualité de la prestation de services hybrides.

Objectifs de la trousse à outils

Idéalement, cette trousse à outils appuiera les OPS afin :

- De mettre en place un cadre de mesure du rendement pour évaluer et améliorer la qualité des services hybrides.
- D'axer la prise de décisions sur des données au sein des organisations.
- De comprendre comment les nouveaux arrivants vivent l'expérience des services hybrides.
- De comprendre les barrières et d'améliorer les expériences des nouveaux arrivants au moment d'accéder à des services hybrides.
- D'accroître les options et les choix pour les clients nouvellement arrivés au moment d'accéder à des services.

Comment utiliser la trousse à outils ESAIL?

Les informations et outils fournis dans cette trousse à outils ont été conçus par l'équipe de projet ESAIL à la suite de recherche et en fonction des expériences partagées par le personnel et les clients d'OPS de partout au Canada. Reconnaissant le large éventail de services offerts par les OPS et les contextes différents dans lesquels elles œuvrent, le contenu de cette trousse à outils vise à aborder diverses perspectives, tout en étant utile et axé sur l'action.

Cette trousse à outils offre de l'orientation, des pratiques prometteuses, des outils et des gabarits pour les OPS afin de surveiller et d'évaluer la qualité et l'efficacité de leur prestation de services hybrides. Elle fournit aussi des conseils et des pratiques exemplaires pour soutenir les OPS à adapter et améliorer leurs modèles de prestation de services hybrides.

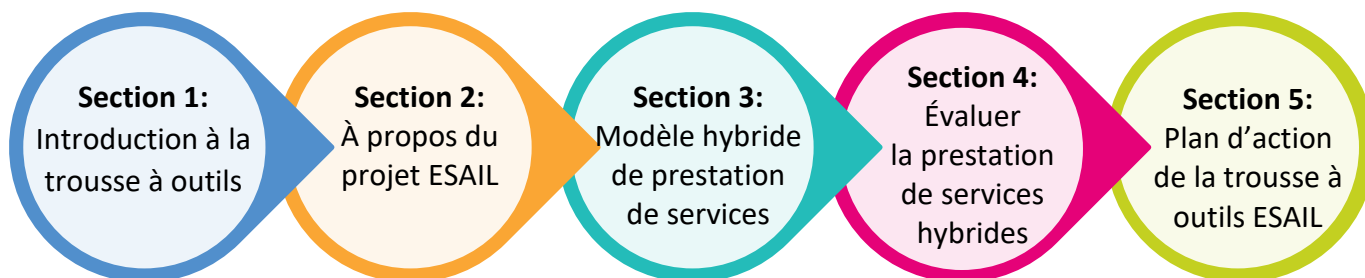
N'hésitez pas à adapter et à appliquer les informations et les gabarits de cette trousse à outils à vos systèmes d'évaluation organisationnels internes et à votre contexte local.



Comment s’y retrouver dans la trousse à outils ESAIL?

Cette trousse à outils a été divisée en cinq parties principales, incluant celle-ci. Chaque section fournit :

- De l’information sur un sujet et des définitions clés
- Des conseils et pratiques prometteuses à considérer
- Des outils et gabarits que vous pouvez adapter et appliquer à votre organisation
- Des ressources offrant davantage d’information et de lecture



Section 1 : Introduction à la trousse à outils – Cette section offre un aperçu du but et des objectifs de la trousse à outils et de la façon dont elle peut être utilisée. Nous y présentons une brève introduction du contenu de chaque section, y définissons les services hybrides et leurs avantages, et y passons en revue les termes clés qui seront utilisés dans la trousse à outils.

Section 2 : À propos du projet ESAIL – Cette section offre un aperçu du projet ESAIL et un résumé des activités de recherche et de mobilisation que l’équipe de projet d’ESAIL a entreprises et de la façon dont les résultats ont éclairé l’élaboration de cette trousse à outils.

Section 3 : Modèle hybride de prestation de services – Cette section offre un aperçu du modèle hybride de prestation de services d’aide à l’installation ESAIL, suivi de descriptions des cinq dimensions qui ont une incidence sur les intentions des clients nouvellement arrivés d’avoir recours aux services hybrides et qui permettent d’accroître l’accès aux services hybrides.

Section 4 : Évaluer la prestation de services hybrides – Cette section passe en revue certains des aspects de base de l’évaluation et des éléments à prendre en compte pour planifier l’évaluation de votre prestation de services hybrides. Nous y présentons un questionnaire d’évaluation que vous pouvez utiliser avec vos clients afin d’obtenir leur rétroaction et y abordons les cinq dimensions de la prestation de services hybrides. Nous fournissons également un outil pour aider à analyser les données qui soutiennent la prise de décisions et proposons des aspects où il pourrait y avoir place à l’amélioration au chapitre de la prestation de services hybrides.

Section 5 : Plan d’action de la trousse à outils ESAIL – Cette section fournit un gabarit de plan d’action et des activités pour vous appuyer dans le processus d’évaluation des services hybrides.

Avis de non-responsabilité : Pour des conseils en sécurité internet, veuillez consulter un professionnel en la matière.



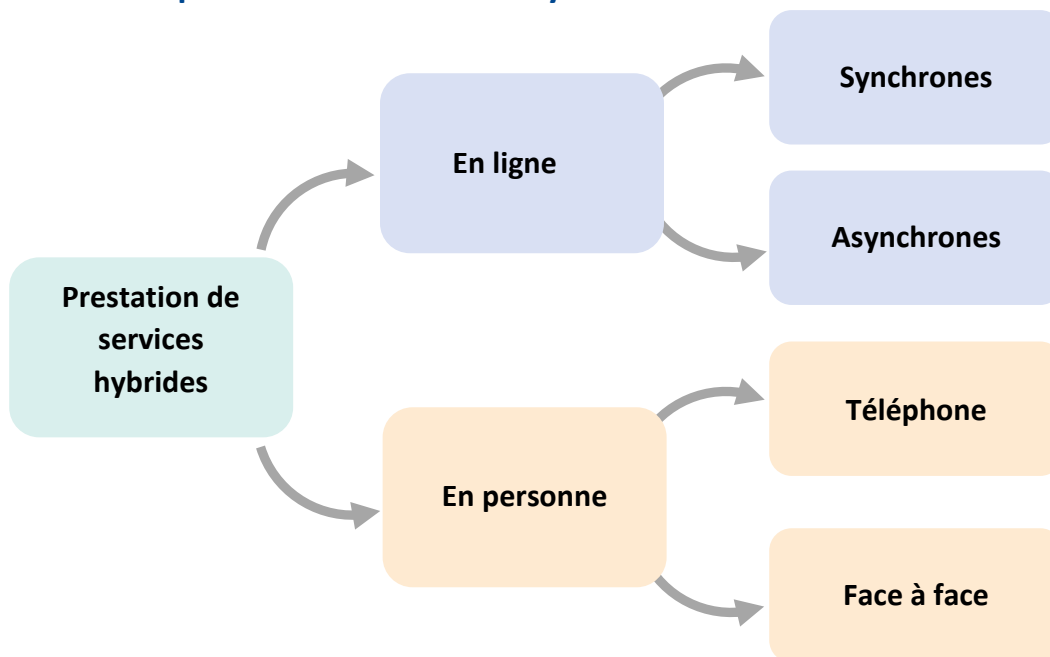
Qu'est-ce que la prestation de services hybrides?

Avant d'entrer dans le vif du sujet, prenons le temps de définir certains des termes clés qui seront utilisés dans cette trousse à outils.

Les services hybrides réfèrent aux interactions des clients avec les prestataires de services qui ont lieu tant hors ligne ou en personne que via des plateformes en ligne.

Comme on le voit à la Figure 1, ESAIL utilise des classifications courantes pour définir les différents formats de prestation de services hybrides.

Figure 1: **Formats de prestation de services hybrides**



Définitions des formats de services hybrides

Services en ligne

Les services en ligne incluent toutes les interactions qui reposent sur un accès à internet. Les services en ligne sont répartis entre les services synchrones et asynchrones.

Services synchrones

Les services synchrones réfèrent aux activités qui sont complétées par l'entremise d'une connexion technologiques (p. ex. les vidéo-conférences).

Services asynchrones

Les services asynchrones réfèrent aux activités qui sont complétées par l'entremise de la technologie en ligne sans interaction humaine (p. ex. remplir un formulaire sur un site web).

Services en personne

Les services en personne comprennent deux catégories de services : ceux qui sont complétés lors d'interactions en face à face et ceux qui sont complétés lors de conversations téléphoniques avec le client, sans avoir recours à internet.



Avantages de la prestation de services d'aide à l'installation hybrides

Lorsque conçu et activé de manière stratégique, l'aspect technologique de la prestation de services peut accroître l'accès des clients tout en améliorant l'efficacité et l'efficience des services (Marshall, 2006).

Les services en ligne peuvent fournir les services d'aide à l'installation de base comme les consultations virtuelles, les webinaires et la formation en ligne, en plus de servir d'appui à des services comme l'inscription à des services, la prise de rendez-vous, l'envoi de courriels de suivi et d'infolettres, et la diffusion d'événements à venir. L'automatisation stratégique des services de soutien peut permettre au personnel d'économiser du temps, réduire les délais d'attente pour les clients, accroître l'accessibilité aux services, et soutenir l'efficacité organisationnelle.

Dans l'ensemble, offrir des services en ligne peut :

- Faire économiser du temps sur les déplacements vers les bureaux des prestataires de services.
- Faire économiser de l'argent sur le transport, notamment l'essence, les billets d'autobus et le stationnement.
- Réduire la quantité de papier utilisée et les émissions de carbone.
- Accroître l'efficacité organisationnelle et opérationnelle grâce aux formulaires et communications automatisés.
- Faciliter l'accès des clients ayant un handicap physique.
- Faciliter l'accès des clients vivant dans des régions rurales.
- Faciliter l'accès des clients ayant un emploi ou prenant soin d'autres personnes.
- Réduire les délais d'attente des clients en prévoyant des rendez-vous virtuels.



Section 2 : À propos du projet ESAIL

Cette section offre un aperçu du projet ESAIL et un résumé des activités de recherche et de mobilisation que l'équipe de projet d'ESAIL a entreprises et de la façon dont les résultats ont éclairé l'élaboration de cette trousse à outils.

Introduction au projet ESAIL

La pandémie de COVID-19 a accéléré la nécessité des services d'aide à l'établissement de passer à des services en ligne et/ou à un modèle hybride de prestation. Cette transition a eu une incidence sur la culture des organisations d'aide à l'installation de même que sur l'introduction de nouveaux modèles de prestation de services. Alors que les organisations s'attardent à rebâtir dans un monde post pandémie, il s'agit d'une occasion d'évaluer comment les services en ligne et hybrides sont offerts au sein des organisations et comment ils peuvent être moussés davantage.

Pour s'attarder à ces besoins, dans le cadre de l'initiative d'amélioration de la prestation de services (APS), l'équipe d'ESAIL a effectué des recherches approfondies en collaboration avec des OPS et des clients nouvellement arrivés de partout au Canada pour comprendre et acquérir des connaissances et des pratiques prometteuses visant à soutenir les OPS dans la surveillance et l'évaluation de la qualité de la prestation de leurs services en ligne et hybrides (voir la Figure 2).

Les principes qui ont orienté le travail du projet ESAIL sont :

1. S'attarder au fossé numérique, non seulement en comprenant les obstacles auxquels font face les nouveaux arrivants pour accéder à des services numériques et en améliorant leur accès, mais aussi en diversifiant leurs options quant à la façon dont ils veulent accéder aux services.
2. Accroître la capacité et les connaissances des OPS quant à la façon d'évaluer la qualité de leurs services hybrides.

Les définitions en lien avec ces principes directeurs se trouvent à la Figure 3.



Figure 2 :
Résumé des activités de recherche et de mobilisation du projet ESAIL



Figure 3 :
Principes directeurs du projet ESAIL

Équité numérique

L'équité numérique est atteinte lorsque chaque individu et communauté dispose de la capacité nécessaire en matière de technologies de l'information pour participer pleinement à la société, à la démocratie et à l'économie. L'équité numérique est nécessaire à la participation civique et culturelle, à l'emploi, à l'apprentissage tout au long de la vie, et à l'accès à des services essentiels.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique se rapporte à des activités nécessaires pour garantir que chaque individu et communauté, y compris les plus désavantagées, a accès à et a recours à des solutions en matière de technologies de l'information et des communications (TIC).

L'inclusion numérique comprend cinq éléments :

1. Service internet à large bande abordable et fiable
2. Appareils compatibles avec internet répondant aux besoins des utilisateurs
3. Accès à de la formation en littératie numérique
4. Soutien technique de qualité
5. Applications et contenu en ligne conçus pour favoriser l'autosuffisance, la participation et la collaboration

Littératie numérique

La littératie numérique est la capacité d'utiliser les technologies de l'information et des communications pour trouver, évaluer, créer et communiquer de l'information, nécessitant des compétences cognitives et techniques.



Activités de recherche et de mobilisation d'ESAIL

L'équipe de projet d'ESAIL a mené une quantité importante de recherches en collaboration avec des OPS et des clients nouvellement arrivés de partout au Canada pour comprendre et recueillir des connaissances et des pratiques prometteuses visant à soutenir les OPS dans la surveillance et l'évaluation de la qualité de leur prestation de services en ligne et hybrides. Ce qui suit est un résumé des activités de recherche et de mobilisation entreprises pour éclairer l'élaboration de cette trousse à outils.

Activité 1 : Analyse du paysage numérique

Le but de l'activité 1 était de découvrir des pratiques fondées sur des données probantes que les OPS estiment prometteuses pour la prestation de services en ligne ou hybrides et pour la mobilisation avec les clients. Les constatations de cette analyse ont servi de base et fourni des perspectives pour mener des sondages et des expériences auprès des clients et développer la trousse à outils d'évaluation.

Revue de la littérature

La revue de la littérature a permis de cerner les dimensions en matière de qualité pertinentes à appliquer en matière de prestation de services hybrides dans le secteur de l'aide à l'installation. Au total, 250 études et rapports tirés de publications évaluées par un comité de lecture, de guides gouvernementaux et de sondages ont été revus. De ce nombre, 120 études choisies s'attardaient à deux principaux thèmes de prestation de services : la prestation de services conventionnelle (traditionnelle) et la prestation de services en ligne. De plus, 28 articles abordant les deux modèles de prestation ont été choisis et résumés dans un tableau incluant les dimensions en matière de qualité en matière de prestation de services utilisées dans chaque modèle.

Groupes de discussion

Quinze groupes de discussion avec 60 membres du personnel des OPS et deux groupes de discussion avec des clients ont été organisés. Les groupes de discussion ont cerné des thèmes liés à la prestation de services hybrides, aux défis dans la prestation de services hybrides, et aux types de services que les gens préfèrent en ligne ou en personne. Les groupes de discussion ont démontré qu'il n'existe pas de réponse universelle quant à savoir si les services devraient être offerts en ligne ou en personne. Tout dépend des habiletés, des capacités et des préférences des nouveaux arrivants. Par conséquent, le secteur de l'aide à l'installation devrait disposer d'un cadre axé sur le nouvel arrivant garantissant à chaque personne un accès à des services selon ses désirs, ses besoins et ses préférences.

Les groupes de discussion ont démontré qu'il n'existe pas de réponse universelle quant à savoir si les services devraient être offerts en ligne ou en personne. Tout dépend des habiletés, des capacités et des préférences des nouveaux arrivants.



Sondage auprès des membres du personnel

En se basant sur la revue de la littérature et les résultats des groupes de discussion, un sondage des membres du personnel a été conçu pour recueillir les points de vue de divers aspects de la prestation de services hybrides, des modèles de travail hybride, et des obstacles auxquels font face les clients en matière de services en ligne. À cet égard, 260 réponses complètes provenant de 112 organisations d'aide à l'installation dans 12 provinces et territoires canadiens ont été recueillies. Les résultats montrent que le personnel est disposé à offrir des services hybrides et à soutenir des arrangements de travail hybride. Plus précisément, 82,69 % des répondants voulaient continuer à offrir des services en ligne post pandémie, tandis que 93,08 % étaient en accord ou fortement en accord avec l'énoncé voulant que les services hybrides devraient continuer après la pandémie.

Activité 2 : Sondage auprès des clients

Un sondage des clients a été créé pour explorer et évaluer l'expérience des clients des OPS utilisant des services hybrides et pour identifier des facteurs qui font augmenter leur intention d'utiliser des services hybrides. Le sondage était également conçu pour être utilisé en tant qu'outil d'évaluation par les prestataires de services avec leurs clients pour mesurer la qualité du service. Au total, 240 clients, proportionnellement à la population de nouveaux arrivants de chaque province, ont complété le sondage. Les sondages recueillis ont ensuite été analysés par SPSS et AMOS pour mener une analyse factorielle exploratoire (pour explorer et regrouper les éléments du questionnaire en dimensions), une analyse factorielle confirmatoire (pour confirmer les catégories de dimensions) et une modélisation par équation structurelle (pour tester les interactions entre les dimensions).

Le sondage s'est attardé à cinq dimensions ou aspects qui affectent la qualité du service et qui motivent les clients à vouloir utiliser les services hybrides à l'avenir. Ces cinq aspects motivateurs sont :

1. Acceptation des services en ligne
2. Barrières à l'accès aux services en ligne
3. Rendement du personnel
4. Contenu web et accessibilité
5. Sécurité informatique

Activité 3 : Expérience d'accès en ligne des clients

Dans le cadre de l'activité 3, l'équipe de projet d'ESAIL a travaillé avec 40 clients nouvellement arrivés qui n'avaient utilisé que des services en personne. Cette mobilisation visait à comprendre leur raisonnement, leurs expériences et les barrières à l'accès aux services en ligne ou hybrides. De plus, l'activité a fourni de l'information à propos des appareils et de l'accès à internet, de même qu'une courte séance de formation en littératie numérique.

L'équipe d'ESAIL a créé un programme de formation ainsi qu'un manuel étoffé intitulé *Formation en compétences numériques : Manuel du client* (voir la Figure 4) traitant des compétences en littératie numérique de base nécessaires pour accéder aux services en ligne.

L'activité 3 visait à aider les clients nouvellement arrivés à effectuer une transition réussie vers des services en ligne ou hybrides en éliminant les barrières autant que possible, en fonction de la portée du projet.



Ainsi, l'activité 3 visait à aider les clients nouvellement arrivés à effectuer une transition réussie vers des services en ligne ou hybrides en éliminant les barrières autant que possible, en fonction de la portée du projet. D'autre part, l'activité visait à améliorer l'accès des clients nouvellement arrivés aux services en ligne ou hybrides et à accroître les connaissances en littératie numérique et l'intérêt envers l'accès aux services en ligne ou hybrides et la confiance pour y accéder.

Trois séances de formation numérique ont été offertes en personne, séances lors desquels les participants étaient invités à apporter leurs propres appareils. Lors d'une séance, les clients n'utilisaient qu'un téléphone intelligent tandis qu'ils utilisaient un ordinateur portable lors des autres séances. Les clients ont complété un sondage avant la formation afin d'évaluer leurs connaissances numériques et leur niveau d'aisance à utiliser la technologie. Lors de la séance de formation, les clients étaient invités à parler de leurs expériences numériques.

La formation traitait d'aspects liés aux compétences informatiques quotidiennes, dont :

- Naviguer sur le web
- Envoyer des courriels avec des pièces jointes
- Se connecter à une réunion Zoom
- Remplir et signer des formulaires en format PDF

Un sondage de suivi a été distribué aux clients 30 jours après la formation pour évaluer l'impact de celle-ci sur leurs connaissances et habitudes numériques.

Des appels de suivi ont été effectués auprès de tous les participants pour leur demander s'ils souhaitaient davantage de soutien pour la transition numérique. Tous les participants ont eu droit à une consultation individuelle, au besoin. De plus, un sondage postformation a été distribué deux mois et demi après la formation pour obtenir la rétroaction des clients concernant leur transition vers des services en ligne. Les résultats montrent que 72 % des participants ont signalé une augmentation de leurs connaissances sur la façon d'utiliser internet et sur la façon d'utiliser un ordinateur.

Les résultats montrent que 72 % des participants ont signalé une augmentation de leurs connaissances sur la façon d'utiliser internet et sur la façon d'utiliser un ordinateur.

La dernière phase de l'expérience auprès des clients impliquait de mener des entrevues avec dix participants à la formation. Cinq d'entre eux ont indiqué avoir besoin davantage de formation ou d'appui, tandis que les cinq autres ont indiqué que la formation leur avait offert suffisamment de formation et d'appui. Par ailleurs, les résumés des entrevues ont documenté les défis observés durant l'étape de transition du client et mis en lumière des histoires à succès résultant de l'intervention. Des plans de transition pour intégrer les clients aux services numériques ont aussi été créés pour les cinq clients ayant indiqué nécessiter plus de formation, et un autre suivi sera effectué par l'équipe après un mois et demi.



Figure 4: Image de *Formation en compétences numériques : Manuel du client*



Activité 4 : Trousse à outils pour l'évaluation et formation

En se basant sur les constatations, les recommandations et les pratiques prometteuses tirées de l'analyse du paysage numérique, les résultats des sondages et des expériences auprès des clients, et de la contribution du comité consultatif, l'activité 4 visait à créer et développer les ressources et la trousse à outils qui peuvent aider les OPS de partout au pays à évaluer l'efficacité de leur prestation de services et à adapter leurs modèles en conséquence pour améliorer les services. Le résultat principal de cette activité a été la conception du manuel *Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada* pour les membres du personnel des OPS afin que ceux-ci évaluent leurs approches en matière de prestation de services en ligne et hybrides. Le but de cette trousse à outils était de fournir des outils d'évaluation aux OPS pour évaluer la qualité de leurs services hybrides et pour les aider à accroître la volonté des clients à utiliser les services hybrides.



Section 3 : Modèle de prestation de services hybrides

Cette section offre un aperçu du modèle de prestation de services d'aide à l'installation hybrides ESAIL, suivi d'une description de chacune des cinq dimensions qui ont une incidence sur les intentions des clients nouvellement arrivés d'avoir recours aux services hybrides et qui permettent d'accroître l'accès aux services hybrides.

Modèle de prestation de services hybrides ESAIL

L'un des objectifs du projet ESAIL était d'améliorer l'accès des nouveaux arrivants aux services en ligne et hybrides. L'étude des intentions et comportements était donc un élément clé pour cerner les facteurs favorisant une plus grande utilisation des services en ligne. C'est ainsi qu'un modèle de prestation de services hybrides a été conçu par ESAIL, à partir de données probantes. Ce modèle définit les cinq principales dimensions constituant des facteurs essentiels à la prestation réussie de services d'aide à l'installation hybrides de haute qualité et qui incitent les nouveaux arrivants à utiliser les services hybrides.

Les cinq dimensions en question sont :

1. Acceptation des services en ligne
2. Barrières à l'accès aux services en ligne
3. Rendement du personnel
4. Contenu web et accessibilité
5. Sécurité informatique

Le Tableau 1 résume les résultats de la modélisation par équation structurelle, qui elle souligne les interactions entre les dimensions du modèle et les classe en fonction de l'ampleur de ces interactions. La Figure 5 offre une représentation du lien entre ces facteurs, tandis que la Figure 6 fournit un résumé des cinq dimensions.



Tableau 1: Degré d'influence de chacune des dimensions sur les intentions de clients

Dimensions ayant une influence sur l'intention	Influence majeure	Influence mineure
<ul style="list-style-type: none"> • Acceptation des services en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • Contenu web et accessibilité • Rendement du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation numérique • Langue • Vitesse d'internet • Préférence pour des services en personne

Figure 5: Modèle de prestation de services hybrides ESAIL

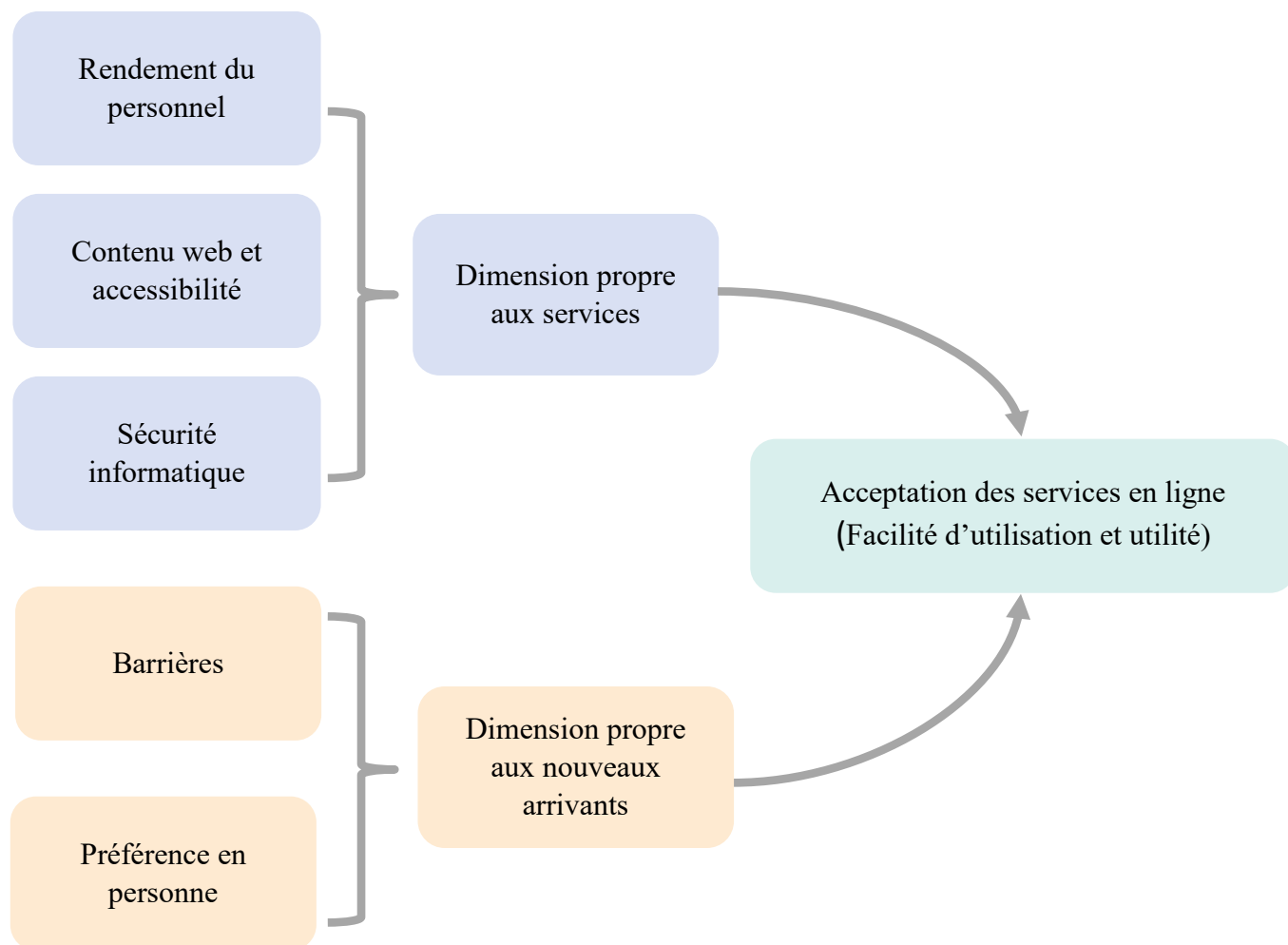
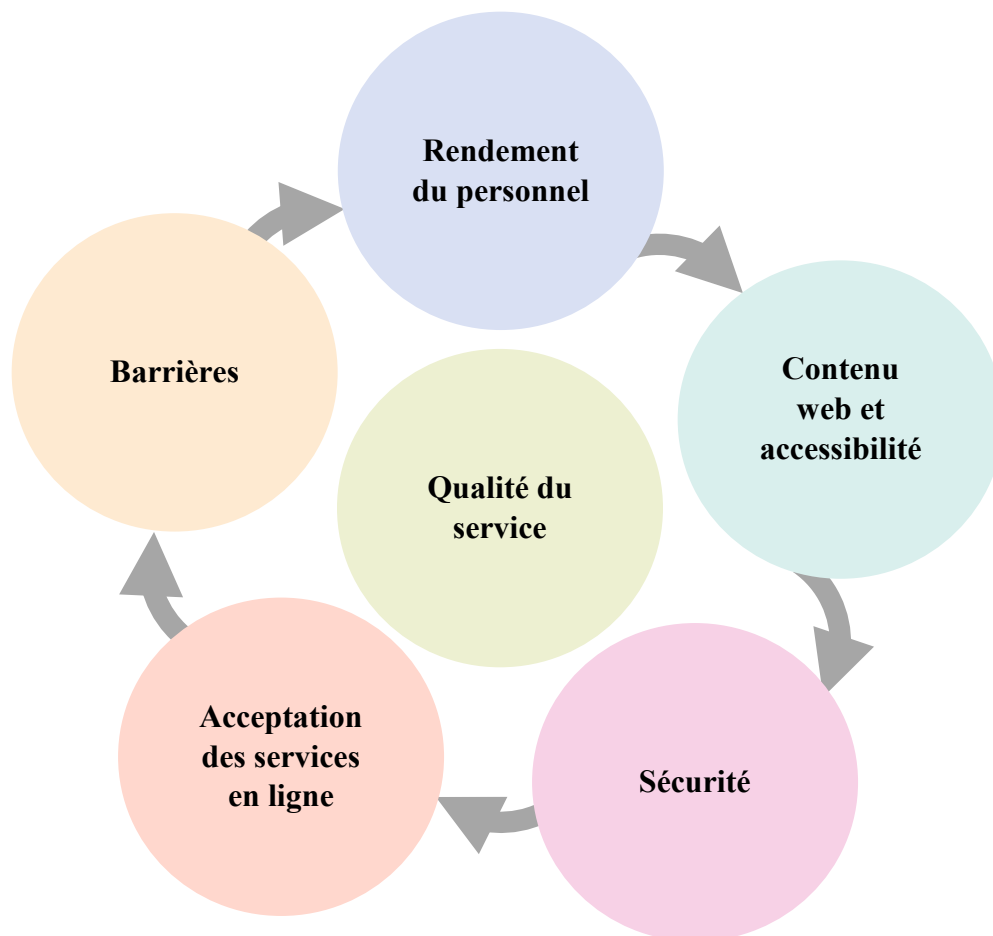


Figure 6: Dimensions du modèle de prestation de services hybrides



1. Acceptation des services en ligne

Le Modèle d'acceptation de la technologie établit que la perception face à la facilité d'utilisation et face à l'utilité sont deux facteurs cruciaux ayant une incidence importante sur les intentions des gens d'utiliser des ordinateurs (Davis et coll., 1989). Ceci étant dit, une dimension qui mesure le degré d'acceptation des services en ligne a été créée, et nous avons mesuré comment d'autres dimensions importantes influencent l'acceptation des services en ligne et du même coup, l'intention de les utiliser à l'avenir.

« L'acceptation des services en ligne » se résume au niveau d'aisance du client à utiliser des services en ligne, à la perception de la qualité des services en ligne comparativement aux services en personne, et à la perception du client des avantages des services offerts à distance.



Indicateurs clés pour l'acceptation des services en ligne

- Les services en ligne permettent d'économiser de l'argent.
- Les services en ligne permettent d'économiser du temps.
- Les services en ligne donnent accès à des services qui ne sont pas disponibles à l'échelle locale.
- Les services en ligne sont aussi fiables que les services en personne.
- Les services en ligne sont faciles à utiliser.
- La communication est aussi facile en ligne qu'en personne pour le client.

Deux facteurs ayant une incidence sur l'acceptation des services en ligne

1. Dimensions propres aux nouveaux arrivants

Les dimensions propres aux nouveaux arrivants sont axées sur le client et incluent les barrières à l'accès aux services en ligne pour le client et la préférence du client pour des services en personne.

2. Dimensions propres aux services

Les dimensions propres aux services sont des dimensions axées sur les OPS et incluent des dimensions qui devraient être abordées par la direction pour motiver et encourager les clients à utiliser les services à distance et en ligne.

2. Dimensions propres aux nouveaux arrivants

Les dimensions propres aux nouveaux arrivants incluent les **barrières à l'accès aux services** et la **préférence pour des services en personne**. Les **barrières à l'accès** incluent les contraintes des clients concernant l'accès aux services, tandis que la **préférence pour des services en personne** mesure la préférence des clients de se rendre dans un bureau d'aide à l'installation.

a) Barrières pour les clients

Identifier et éliminer les barrières à l'accès aux services en ligne pour les clients est une composante importante de l'équité numérique. Les cinq clés du Cadre de référence d'accès à la technologie présentées au Tableau 2 traitent des obstacles sociaux et économiques à l'inclusion numérique (Roberts et Hernandez, 2019).

En se basant sur les études et enquêtes du secteur de l'aide à l'installation consultées lors de la revue de la littérature, les barrières pertinentes du secteur ont été résumées. Les barrières qui reviennent le plus souvent sont les compétences numériques, le partage d'équipement, la question de la langue, et le coût et la vitesse de la connexion internet (voir, par exemple, The Alliance for Healthier Communities, 2020; North York Community House, Department of Imaginary Affairs et Campana, 2020; Ekmekcioglu, Black et Campana, 2022).



Table 2: Les cinq clés de l'accès à la technologie

Élément	Définition
Disponibilité	Si une technologie est disponible ou non pour le client. Par exemple, la fiabilité de la couverture internet dans la région.
Abordabilité	Si le client peut se permettre le coût de la technologie, y compris les appareils et le coût de l'accès à internet.
Connaissance	Si le client est au courant ou non de l'existence des services numériques.
Capacité	Se résume à la littératie numérique et à la capacité du client à accéder à des services en ligne.
Communication	Si l'information concernant l'accès aux services numériques est partagée clairement par les prestataires ou non.



Indicateurs clés pour les barrières à l'accès

- Barrière de la langue
- Littératie numérique
- Posséder un appareil
- Coût et vitesse d'internet

Indicateurs clés pour la préférence pour des services en personne

- Préférence de se rendre dans un bureau d'aide à l'installation en personne

b) Préférence pour des services en personne

Dans un sondage visant à enquêter sur les effets de la COVID-19 sur le secteur de l'aide à l'installation au Canada, il a été constaté que la préférence personnelle peut ne pas être compatible avec le choix des clients d'avoir recours à des services en ligne ou en personne et il a été recommandé dans ce rapport de se pencher sur cette question dans de futures études (North York Community House, Department of Imaginary Affairs & Campana, 2020). Les services en personne tentent de traiter des enjeux familiaux et communautaires en se focalisant sur l'environnement social et physique de la communauté locale et en offrant des systèmes de services mieux intégrés et plus accessibles pour les gens qui y vivent. Plus important encore, les services en personne visent à aborder des enjeux à l'échelle de la communauté comme l'isolement social, le manque ou la duplication des services, et les injustices sociales. Ces services ont habituellement un lien physique avec les communautés où les clients reçoivent ces services (Ritter et coll., 2022). Cela est ressorti clairement des constatations de nos recherches dans de petites communautés comme aux Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, où les organisations d'aide à l'installation ont rapporté une préférence pour des services en personne. Les constatations démontrent que la préférence pour des services en personne a un effet négatif sur l'acceptation des services en ligne. Néanmoins, l'impact est minime comparativement à d'autres facteurs, ce qui indique que la préférence pour des services en personne a un effet mineur sur l'acceptation des services en ligne.



3. Dimensions propres aux services

Les dimensions propres aux services sont axées sur les OPS et incluent des dimensions qui devraient être abordées par la direction pour motiver et encourager les clients à utiliser les services à distance et en ligne. Les dimensions propres aux services incluent le rendement des membres du personnel, le contenu web et l'accessibilité, et la sécurité informatique.

a) Rendement du personnel

Le rendement des membres du personnel évalue l'assurance, l'empathie, les compétences, la fiabilité et la réactivité du personnel des services d'aide à l'installation. Le questionnaire client d'ESAIL a consacré une section à l'évaluation du rendement du personnel. Ces questions peuvent aider à déceler des problèmes et des points forts. Cela permet aussi aux gestionnaires de mieux cibler les efforts en matière de formation. Contrairement aux services informatisés, la prestation de services d'aide à l'installation repose fortement sur les interactions humaines, peu importe que les services soient offerts à distance ou en personne. Par conséquent, la qualité du service dans le modèle proposé demeure caractérisée par les interactions entre êtres humains. **Le rendement du personnel est mesuré à l'aide de l'échelle SERVQUAL développée par Parasuraman et coll. (1988), qui mesure le rendement du personnel en fonction de : la fiabilité, la réactivité, l'assurance et l'empathie.** Dans l'ensemble, un bon rendement du personnel et une bonne exécution au niveau de la prestation sont des facteurs clés de l'intention d'utiliser les services dans le secteur de l'aide à l'installation.



Indicateurs clés pour le rendement du personnel

- Le personnel est poli et patient lors de la prestation de services.
- Le personnel offre son entière attention lors de la prestation de services.
- Le personnel fournit les services selon un horaire convenable pour les clients.
- Le personnel est fiable et attentionné lors de la prestation de services.
- Le personnel fournit des explications et répond à toutes les questions lors de la prestation de services.
- Le personnel aide à établir des liens sociaux et de réseautage lors de la prestation de services.
- Le personnel fournit les services en temps opportun.
- Le personnel fournit de l'information exacte lors de la prestation de services.
- Le personnel fournit des services efficacement à l'aide d'outils numériques comme des ordinateurs.
- Le personnel fait preuve de discrétion et protège les renseignements personnels lors de la prestation de services en ligne.

b) Contenu web et accessibilité

Les sites et pages web présentant du contenu pour les services aux nouveaux arrivants sont des sources d'information clés pour les nouveaux arrivants en ce qui concerne les types de services disponibles et les façons d'y accéder, soit en personne ou en ligne. La dimension du contenu web inclut la conception et l'apparence, l'organisation, le contenu, la facilité à naviguer, et la communication et l'accessibilité du site web (Ojasalo, 2010). Les sites web offrent des services qui sont utiles pour les six catégories de services financés par IRCC, y compris l'information générale sur les programmes, les critères d'admissibilité, l'inscription, la prise de rendez-vous, et de l'information sur les événements et séances de groupe à venir.

Un site web bien organisé vient accroître la qualité du service et réduire le nombre d'appels et de rendez-vous non nécessaires pour le personnel des OPS. Cela permet d'économiser du temps et des ressources qui peuvent être utilisés pour augmenter la capacité à d'autres endroits. Le contenu web a été étudié dans le contexte des services informatisés et vient améliorer la convivialité au chapitre de l'utilisation du service et accroître la satisfaction des clients (voir, par exemple, Santos, 2003; Nawfleh, 2018; Kavitha et Gopinath, 2021). De plus, la présente étude précise que de nos jours, tout environnement de service dépend d'une quelconque façon d'internet. C'est également le cas pour le secteur de l'aide à l'installation. Les clients consultent les sites web avant d'avoir recours à un service en ligne ou en personne. Les statistiques de Google confirment ce comportement des consommateurs avant de se rendre physiquement en un endroit. Selon Google, 76 % des consommateurs vérifient la présence en ligne d'une entreprise avant de s'y rendre en personne (Google/Purchased Digital Diary, 2016). D'autre part, 83 % des consommateurs américains qui se sont rendus dans un commerce ont fait des recherches en ligne au préalable (Google/ISPOS, 2019). Nos constatations démontrent que la qualité du contenu d'un site web et l'accessibilité des services sont des facteurs majeurs pour les clients dans leur acceptation des services en ligne.



Indicateurs clés pour le contenu web et l'accessibilité

- Le site web de l'organisation fournit de l'information claire sur la façon d'accéder aux services d'aide à l'installation.
- Le site web de l'organisation est facile à explorer et à utiliser.
- Le site web de l'organisation est bien organisé et fournit suffisamment d'information au sujet des différentes catégories de services d'aide à l'installation.
- Le site web de l'organisation offre des options libre-service que le client peut utiliser pour accéder aux services.

c) Sécurité informatique

Le système hybride devrait être élaboré avec la sécurité informatique en tête parce que dans plusieurs cas, les clients fournissent des renseignements confidentiels au personnel d'aide à l'installation, comme leur numéro d'assurance sociale et leur identificateur unique. La sécurité des renseignements des clients est aussi exigée par IRCC. La dimension de la sécurité réfère à la perception du client quant au partage de ses renseignements personnels (Wolfenbarger et Gilly, 2003). Dans le contexte des services informatisés, plusieurs universitaires estiment que la perception des clients face à la sécurité informatique influence leur intention d'avoir recours à des services en ligne (voir, par exemple, Santos, 2003; Wolfenbarger et Gilly, 2003; Ganguli et Roy, 2010; Alwaneh et coll., 2013; Osman et coll., 2014; Nawafleh, 2018; Taherdoost, 2018).

Il y a deux éléments à considérer : la sécurité et les risques réels, et la sécurité perçue. La sécurité réelle porte sur la diligence raisonnable au moment de traiter les renseignements des clients. L'organisation doit consulter des experts en cybersécurité pour prendre toutes les mesures pour protéger les renseignements du client et former le personnel pour traiter ces renseignements de manière sécuritaire. La sécurité perçue, quant à elle, porte sur la perception qu'ont les clients de la sécurité et de la sûreté lorsque vient le temps de fournir leurs renseignements aux OPS.

Nos recherches démontrent que les perceptions des clients en lien avec la sécurité informatique n'affectent pas leur volonté à prendre part à des services en ligne, ce qui marque un changement d'attitude quant à la façon dont la sécurité informatique influence la participation en ligne postpandémie. Les résultats indiquent que les clients font preuve de plus d'ouverture face aux transactions en ligne. Cette constatation est corroborée par Hackbarth et Cata (2021), qui ont mené une étude Delphi en 2011 et en 2020. Leurs constatations illustrent que la sécurité n'a pas d'impact sur la perception des clients du rendement du personnel. Les clients jugeant leurs transactions sécuritaires avaient tendance à donner une meilleure évaluation de rendement.



Indicateurs clés pour la sécurité informatique

- Fournir des renseignements personnels en ligne pour recevoir des services d'aide à l'installation est sécuritaire et sûr.
- Les clients sont à l'aise de fournir leur numéro d'identificateur unique ou de résidence permanente ou d'autres renseignements personnels au moment de recevoir des services.
- Les clients sont confiants que personne, autre que le personnel des services d'aide à l'installation, n'a accès à leurs renseignements personnels.

Section 4 : Évaluer la prestation de services hybrides

Dans cette section, nous présentons un questionnaire d'évaluation que vous pouvez utiliser avec vos clients pour obtenir leur rétroaction et évaluer les cinq dimensions de la prestation de services hybrides. Nous fournissons également un outil d'aide à l'analyse des données pour appuyer la prise de décision et illustrer les aspects où il pourrait y avoir place à l'amélioration dans la prestation de services hybrides.

Avantages de l'évaluation

1. Apprentissage organisationnel intégré
2. Programmes et services continuellement améliorés pour répondre aux besoins
3. Relations et équipes solidifiées
4. Prise de décision fondée sur des données probantes
5. Utilisation efficiente du temps et des ressources
6. Génération de nouvelles idées
7. Capacité accrue de communiquer les avantages du programme

Définition de l'évaluation

L'évaluation est un processus systématique de cueillette d'information et de preuves pour comprendre les effets ou l'importance d'une action ou d'une intervention.

Une intervention peut être une activité, un événement, une interaction ou l'utilisation d'une ressource. Dans notre cas, il s'agit de la prestation de services hybrides.

Lorsque menée correctement, l'évaluation peut s'avérer un excellent outil organisationnel pour découvrir, évaluer, vérifier et documenter l'impact d'un projet, programme, service, approche ou valeur.

Pourquoi l'évaluation des programmes est-elle importante?

Selon IRCC :

« Évaluer le progrès d'un programme et faire état des résultats constituent de bonnes pratiques de gestion. Les évaluations offrent aux dirigeants principaux de l'information visant à améliorer les programmes, élaborer de nouvelles politiques et assurer le meilleur retour sur investissement. Les études sur l'évaluation considèrent le besoin constant et les résultats attendus d'un programme, de même que des alternatives plus efficaces pour atteindre les objectifs, le cas échéant. »



Planifier votre évaluation de la prestation de services hybrides

L'évaluation peut sembler comme une lourde tâche pour beaucoup d'organisations, mais elle n'a pas à l'être. Lorsque vous intégrez la pensée évaluatrice dans vos pratiques et systèmes au sein de l'organisation, de telles pratiques peuvent faire aisément partie de la conception de programmes et services. Ce qui compte, c'est qu'il y ait une compréhension commune des pratiques d'évaluation et un jargon commun parmi les équipes et que ces équipes comprennent bien le but de l'évaluation. De plus, les rôles et responsabilités clés devraient être clairement définis, et il ne devrait y avoir aucune ambiguïté quant au comment et au pourquoi l'information est recueillie et à quelles fins elle est utilisée.

Cette section vous fournira l'information dont vous aurez besoin afin d'élaborer un plan pour évaluer la prestation de services hybrides au sein de l'organisation. Cette section est conçue de façon à ce que vous puissiez adapter et appliquer l'information et les outils aux systèmes de surveillance interne de vos programmes actuels.

But de l'évaluation

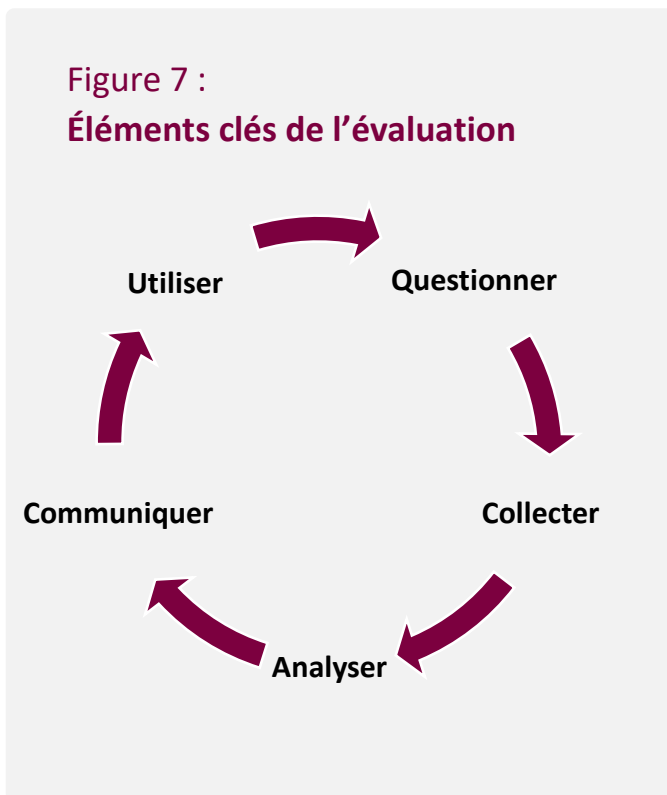
La première étape du processus d'évaluation est de définir le but de l'évaluation. Dans le cas présent, le but de l'évaluation est de mesurer la qualité de la prestation de services hybrides.

Éléments clés d'un plan d'évaluation

Comme indiqué à la Figure 7 : Éléments clés d'un plan d'évaluation, règle générale, cinq éléments clés de l'évaluation devraient être pris en compte dans le plan d'évaluation.

1. Poser des questions pertinentes
2. Recueillir des données à l'aide de méthodes appropriées pour répondre aux questions
3. Recourir à l'analyse pour interpréter les données
4. Partager les données avec des individus ou groupes clés
5. Utiliser les données pour éclairer la prise de décisions, améliorer les services et les relations, et renforcer l'impact pour les clients

Ce qui suit offre un aperçu des aspects dont il faut tenir compte pour chacun des éléments. Regroupée, cette information aidera à créer un cadre d'évaluation.



Évaluation : Considérations éthiques

Au moment de planifier une évaluation, il est important d'être clair au sujet des normes et attentes en matière d'éthique. Les activités d'évaluation devraient être conçues et menées avec la protection de la vie privée et le bien-être des participants comme principale priorité. Voici quelques pratiques éthiques qui devraient guider la mise en œuvre de votre évaluation :

- **Intégrité** : Les évaluateurs devraient prioriser l'honnêteté, le respect, la transparence et l'intégrité tout au long du processus d'évaluation. Idéalement, les évaluateurs ne devraient pas être en situation de conflit d'intérêts.
- **Consentement éclairé** : Communiquer clairement le but de tout outil d'évaluation, comment la confidentialité des données sera assurée, et comment les résultats de l'évaluation seront utilisés. Faire part aussi de tout risque potentiel associé à la participation avant de solliciter le consentement éclairé.
- **Minimiser les risques** : Concevoir les outils et processus d'évaluation de manière à réduire les risques pour les participants (p. ex. considérer utiliser des approches culturellement sûres et tenant compte des traumatismes, éviter de poser des questions qui peuvent causer des torts à la personne, et s'assurer que les renseignements sont stockés de façon sécuritaire).
- **Limiter les obstacles** : Limiter les obstacles à la participation (p. ex. s'assurer que les séances de mobilisation sont accessibles, utiliser un langage simple, tenir compte du lieu et de l'heure, et tenir compte d'une rémunération pour les participants).
- **Partager les résultats** : Considérer des façons adéquates de partager les résultats de l'évaluation avec les participants de manière accessible. Par exemple, fournir un résumé des résultats de l'évaluation et de la façon dont ces résultats peuvent être utilisés pour améliorer les programmes et la prestation de services et soutenir les efforts organisationnels.

Figure 8: Système d'évaluation ESAIL



Évaluation de la qualité des services hybrides ESAIL

Obtenir la rétroaction et les expériences des clients est essentiel pour comprendre la qualité des services hybrides et aide à cerner et aborder des enjeux lorsqu'ils surviennent, tout en améliorant continuellement la prestation de services. Il est également important d'offrir aux clients une occasion de partager leurs expériences et perspectives. Cela contribue à les faire se sentir valorisés, écoutés et comme participant au processus.

En se basant sur nos recherches et sur nos échanges avec des nouveaux arrivants et des OPS, ESAIL a développé un système d'évaluation des services hybrides pour évaluer les cinq dimensions de la prestation de services hybrides. Sur cette base, des outils efficaces ont été créés pour soutenir les OPS dans la collecte des renseignements nécessaires auprès des clients et dans l'analyse et l'utilisation des données pour agir afin d'améliorer la prestation de services hybrides et l'expérience client (voir la Figure 8).



Outil 1 : Questionnaire client sur la qualité des services hybrides (HYSQUAL)

À propos du questionnaire

Le questionnaire HYSQUAL est un outil d'évaluation destiné aux clients pour offrir de la rétroaction après qu'ils ont reçu des services d'aide à l'installation en format hybride. Le questionnaire demande aux clients à quel point ils sont en accord avec des énoncés liés à leurs expériences et quel est leur degré de satisfaction à l'égard des cinq principales dimensions de la prestation de services hybrides. Cela comprend :

1. Acceptation des services en ligne
2. Rendement du personnel
3. Contenu web et accessibilité
4. Sécurité informatique
5. Barrières à l'accès aux services en ligne pour les clients

Le questionnaire comprend aussi des questions à propos des intentions du client d'utiliser des services en ligne et en personne à l'avenir.

Le questionnaire utilise une échelle de l'analyse rendement-importance et une échelle de Likert (voir le Tableau 3) qui permet d'évaluer chaque dimension selon le rendement/le degré d'accord et l'importance pour les clients.

Tableau 3 : Guide pour les échelles de classement Likert du questionnaire

Degré d'accord	Degré d'importance	Valeur numérique correspondante
Fortement en accord	Extrêmement important	5
En accord	Très important	4
Ni en accord ni en désaccord	Plus ou moins important	3
En désaccord	Peu important	2
Fortement en désaccord	Aucunement important	1
Pas pertinent pour moi	Incertain	0

Comment utiliser le questionnaire

Pour obtenir la rétroaction des clients, les employés de première ligne devront envoyer le questionnaire HYSQUAL aux clients afin qu'ils le complètent après avoir reçu des services dans un format hybride. Le questionnaire pourrait être développé en utilisant un outil permettant de générer des sondages comme SurveyMonkey ou Google Forms. Le lien menant vers le questionnaire est ensuite partagé au client, qui fournit sa rétroaction à propos des services reçus.



Questionnaire client HYSQUAL

Satisfaction du client	Degré d'accord
Je suis satisfait des services d'aide à l'installation qui m'ont été offerts par l'organisation d'aide à l'installation.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
Je recommanderai des services d'aide à l'installation à d'autres personnes.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
J'aime bénéficier de services dans les bureaux de l'organisation, en personne.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
Acceptation des services en ligne	Degré d'accord
Je me sens confiant et je peux communiquer aussi aisément en ligne qu'en personne avec le personnel des services d'aide à l'installation.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
La prestation de services d'aide à l'installation en ligne me permet, à moi et à d'autres nouveaux arrivants, d'accéder à des services qui ne sont peut-être pas disponibles à l'échelle locale.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
Les services d'aide à l'installation en ligne sont aussi fiables et exacts pour moi que les services en personne.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi



<p>Je peux économiser de l'argent en accédant à des services d'aide à l'installation en ligne plutôt qu'en personne.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
---	--

<p>Je peux économiser du temps en accédant à des services d'aide à l'installation en ligne plutôt qu'en personne.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
--	--

Intention d'utiliser les services hybrides à l'avenir	Degré d'accord
---	----------------

<p>J'apprécie le fait d'avoir plusieurs options pour la prestation de services, comme en personne, en ligne et en format hybride.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
--	--

<p>Les organisations d'aide à l'installation devraient rendre tous les services disponibles en ligne.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
--	--

<p>Les organisations d'aide à l'installation devraient rendre tous les services disponibles en personne.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
---	--

<p>Je continuerai à utiliser un mélange de services en ligne et en personne à l'avenir.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi
--	--



Dimensions propres aux services

Rendement du personnel	Degré d'accord	Degré d'importance
Le personnel des services d'aide à l'installation est courtois et patient lors de la prestation de services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le personnel des services d'aide à l'installation m'offre son entière attention lors de la prestation de services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le personnel des services d'aide à l'installation fournit des services à des heures qui me conviennent.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le personnel des services d'aide à l'installation est fiable et d'un grand soutien lors de la prestation de services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le personnel des services d'aide à l'installation fournit des explications et répond à toutes mes questions lors de la prestation de services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le personnel des services d'aide à l'installation peut m'aider à établir des liens sociaux et de réseautage lors de la prestation de services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain



<p>Le personnel des services d'aide à l'installation peut me fournir des services en temps opportun.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
<p>Le personnel des services d'aide à l'installation peut me fournir de l'information exacte lors de la prestation de services.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
<p>Le personnel des services d'aide à l'installation peut aisément m'offrir des services en utilisant des outils numériques comme des ordinateurs.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
<p>Le personnel des services d'aide à l'installation peut protéger la confidentialité de mes renseignements personnels lors de la prestation de services en ligne.</p>	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain



Contenu web et accessibilité	Degré d'accord	Degré d'importance
Le site web des services d'aide à l'installation fournit des informations claires sur la façon d'accéder aux services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le site web des services d'aide à l'installation est facile à explorer et à utiliser.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Le site web des services d'aide à l'installation est bien organisé et fournit suffisamment d'information à propos des différentes catégories de services.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain

Sécurité informatique	Degré d'accord	Degré d'importance
Fournir mes renseignements personnels en ligne pour recevoir des services d'aide à l'installation est sécuritaire et sûr.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Je suis à l'aide de fournir mon numéro d'identificateur unique ou de résidence permanente ou d'autres renseignements personnels lors de la prestation de services en ligne.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain
Je suis convaincu que personne, à l'exception du personnel des services d'aide à l'installation, n'a accès à mes renseignements personnels.	<input type="checkbox"/> Fortement en accord <input type="checkbox"/> En accord <input type="checkbox"/> Ni en accord ni en désaccord <input type="checkbox"/> En désaccord <input type="checkbox"/> Fortement en désaccord <input type="checkbox"/> Pas pertinent pour moi	<input type="checkbox"/> Extrêmement important <input type="checkbox"/> Très important <input type="checkbox"/> Plus ou moins important <input type="checkbox"/> Peu important <input type="checkbox"/> Aucunement important <input type="checkbox"/> Incertain



Veillez choisir les énoncés que vous êtes en mesure d'accomplir. Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Je peux accéder à des services d'aide à l'installation en ligne et les compléter sans l'aide du personnel des services d'aide à l'installation.
- Je suis à l'aise de compléter un service par téléphone avec un membre du personnel des services d'aide à l'installation.
- Je suis à l'aise de recevoir des services d'aide à l'installation et de l'information à propos de ces services via une plateforme de vidéoconférence comme Zoom ou Microsoft Teams.
- Je suis capable de suivre des instructions envoyées par courriel ou message texte pour compléter un service après une consultation avec le personnel des services d'aide à l'installation.
- Je peux remplir des formulaires en ligne depuis la maison avec l'appui du personnel des services d'aide à l'installation.
- Je ne suis pas en mesure d'accomplir la plupart de ces tâches, et je n'ai pas à le faire.
- Je ne suis pas en mesure d'accomplir la plupart de ces tâches, mais j'aimerais suivre un cours d'informatique de base.

Veillez choisir les énoncés qui s'appliquent à votre situation.

- J'ai de la difficulté à payer pour une connexion internet parce que ça coûte cher.
- Je n'ai pas de connexion internet.
- J'ai besoin d'une formation de base en informatique pour accéder à des services en ligne. (La formation de base en informatique comprend envoyer des courriels, remplir des formulaires en ligne, balayer et téléverser des documents, remplir et signer des PDF électroniquement, etc.).
- Mes compétences en anglais/français font en sorte qu'il est difficile d'accéder à des services d'aide à l'installation en ligne et de communiquer en ligne avec le personnel.
- Le fait de partager un appareil (ordinateur ou portable) avec d'autres personnes à la maison limite mon accès aux services d'aide à l'installation en ligne.
- Ma connexion internet est lente et peu fiable, ce qui fait en sorte qu'il est difficile d'accéder à des services d'aide à l'installation en ligne.



Choisissez la façon dont vous préférez recevoir les services d'aide à l'installation suivants.

Catégorie de service	En personne	En ligne	Hybride
Services d'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation des besoins et références	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Évaluation linguistique (tests pour vous placer dans le programme de formation linguistique qui convient à vos compétences en anglais/français)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Séances de formation linguistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services de relations communautaires (par exemple, de l'information sur les événements et activités communautaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information et orientation (par exemple, de l'information sur les déclarations de revenu ou sur la façon d'obtenir des pièces d'identité comme un permis de conduire)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Maintenant que vous avez recueilli des données auprès des clients, la prochaine étape est de l'analyser et de les interpréter afin d'éclairer la prise de décision. ESAIL a préparé un fichier Excel facile à utiliser qui vous aidera à analyser les données générées par l'outil HYSQUAL. Dans la section suivante, nous présentons les caractéristiques et avantages du Gabarit d'analyse de données Excel.



Outil 2 : Gabarit d'analyse de données Excel prêt à être utilisé

À propos du Gabarit d'analyse de données

Après que les données ont été recueillies, elles peuvent être analysées et interprétées pour éclairer la prise de décision et d'ajouter de la valeur à la prestation de programmes et de services. Une fois que les clients ont complété le questionnaire client, les données peuvent être entrées dans le Gabarit d'analyse de données Excel. Ce gabarit est facile à utiliser et comprend des instructions simples.

Comment utiliser le Gabarit d'analyse de données

La Figure 9 montre comment les utilisateurs pourront naviguer dans le fichier Excel de manière simple et standard, un peu comme pour un site web. Le gabarit comprend une page d'accueil comportant des liens vers les onglets importants. La page d'accueil contient aussi un guide complet sur la façon d'utiliser le gabarit et sur le contenu de chaque onglet. Vous devriez être en mesure d'explorer chaque page du document Excel.

Une fois que vous avez entré vos données du questionnaire client dans le gabarit Excel, celui-ci générera automatiquement ce qui suit :

1. Un rapport et un graphique de l'analyse rendement-importance.
2. Un résumé des statistiques par catégorie pour chacune des cinq dimensions de la prestation de services hybrides.
3. Des tableaux de bord pour les dimensions propres aux services et aux nouveaux arrivants.

Une description de chacun de ces résultats est fournie à la section suivante.

Figure 9 : Image de la page d'accueil du Gabarit d'analyse de données Excel



Description des résultats de l'analyse

Ce qui suit est une description de chacun des résultats que vous obtiendrez si vous utilisez le gabarit Excel.

1. Un rapport et un graphique de l'analyse rendement-importance

L'analyse rendement-importance (ARI) développée par Martilla et James (1977) est un outil de gestion simple qui fournit des recommandations claires et pratiques en fonction des réponses des clients. Les OPS peuvent évaluer les énoncés en fonction de l'importance et du rendement. Lors de ce processus, l'ARI classe les énoncés en quatre quadrants en fonction de l'écart entre le rendement et l'importance (voir la Figure 10). Les quatre quadrants sont caractérisés comme suit :

1. Le quadrant « Éléments à améliorer » représente les énoncés affichant un faible rendement mais une forte importance. Ces éléments doivent être abordés par l'organisation.
2. Le quadrant « À reconsidérer » représente les énoncés affichant un fort rendement mais une faible importance. Vous pourriez être en mesure de prendre des décisions à propos de ce qui n'est pas important pour le client en ce qui a trait à ces éléments.
3. Le quadrant « Bon travail à poursuivre » représente les domaines affichant un fort rendement et une forte importance. Il s'agit des points forts de votre organisation et vous devriez continuer à vous y attarder.
4. Le quadrant « Faible priorité » représente les domaines affichant un faible rendement et une faible importance. Il s'agit de domaines auxquels l'organisation ne devrait pas s'attarder.

2. Un résumé des statistiques par catégorie pour chacune des cinq dimensions de la prestation de services hybrides

Le gabarit Excel génère un résumé des réponses des clients pour chaque dimension, ce qui signifie que l'utilisateur du gabarit pourra voir chaque énoncé de l'outil HYSQUAL ainsi que le nombre et le pourcentage de clients ayant choisi une réponse. Chaque énoncé s'affichera sous la dimension pertinente. La Figure 11 montre un exemple de la disposition du résumé des statistiques dans le gabarit Excel. Par exemple, la figure montre les trois énoncés liés au contenu web et à l'accessibilité et combien de personnes ont répondu à chaque énoncé (en nombre et en pourcentage).

3. Des tableaux de bord pour les dimensions propres aux services et aux nouveaux arrivants

Le gabarit Excel génère aussi des graphiques et des tableaux de bord pour résumer les réponses aux énoncés de la dimension propre aux services et de celle propre aux nouveaux arrivants. La Figure 12 et la Figure 13 fournissent un exemple de ces graphiques dans le gabarit Excel. Pour la dimension propre aux services, vous pouvez aussi cliquer sur les quadrants de l'ARI sous chaque graphique. Cela vous permettra de voir les énoncés sous chaque quadrant séparément, pour un accès facile aux résultats de l'ARI.



Figure 10 : Exemple de l'ARI

Statement	Count of Statement
Keep up the good work	9
Settlement service staff are polite and patient when delivering services to me. - Agree or Disagree	1
Settlement service staff give me their full attention when delivering services. - Agree or Disagree	1
Settlement service staff provide explanations and answer all of my questions when delivering services. - Agree or Disagree	1
Settlement service staff can provide services to me in a timely manner. - Agree or Disagree	1
Settlement service staff can protect the privacy of my personal information when delivering services online. - Agree or Disagree	1
Low priority	9
Settlement service staff provide service during hours that are convenient to me. - Agree or Disagree	1
Settlement service staff can easily deliver services to me using digital tools such as computers. - Agree or Disagree	1
Providing my personal information online to receive settlement services is safe and secure. - Agree or Disagree	1
I am comfortable providing my UC/IR number or other personal information while completing online settlement services. - Agree or Disagree	1
I am certain that no one except for the settlement service staff has access to my private information. - Agree or Disagree	1
Needs improvement	2
Settlement service staff can provide accurate information to me when delivering services. - Agree or Disagree	1
Settlement service websites are easy to explore and use. - Agree or Disagree	1
Possible user fill	4
Settlement service staff are dependable and supportive when delivering services to me. - Agree or Disagree	1
Settlement service staff can help me establish social and networking connections during service delivery. - Agree or Disagree	1
Settlement service website provide clear information about how to access settlement services. - Agree or Disagree	1

Figure 11 : Exemple de résumé des statistiques par catégorie

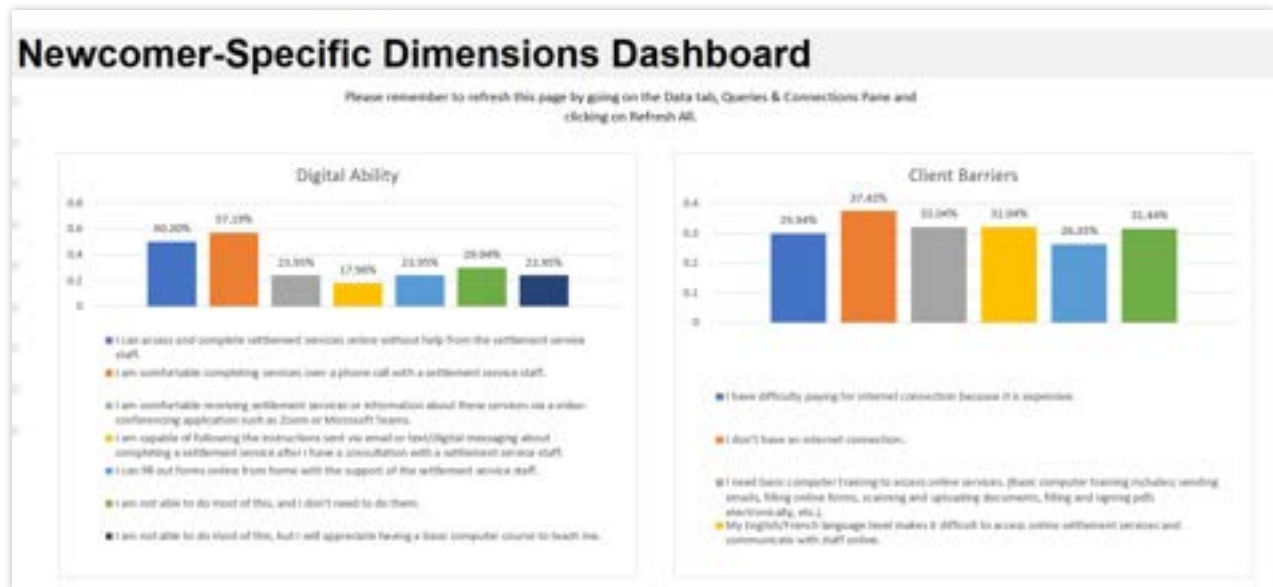
	Website content and Accessibility		
	Settlement service website provide clear information	Settlement services websites are easy to explore	Settlement service websites are well-integrated and used
Agreement scale (count)			
Strongly agree	113	71	96
Agree	166	132	160
Neither agree or disagree	16	73	48
Disagree	6	16	18
Strongly Disagree	28	32	9
Don't Know	4	8	2
Importance Scale (count)			
Extremely important	73	130	71
Very important	126	112	133
Moderately important	66	45	74
Slightly important	60	35	48
Not at all important	9	12	8
Not sure	0	0	0
Agreement scale (Percentage)			
Strongly agree	33.93%	21.39%	28.83%
Agree	49.85%	39.76%	48.05%
Neither agree or disagree	4.80%	21.99%	14.41%
Disagree	1.80%	4.82%	5.41%
Strongly Disagree	8.41%	9.64%	2.70%
Don't Know	1.20%	2.41%	0.60%
Importance Scale (Percentage)			
Extremely important	21.92%	39.16%	21.32%
Very important	37.84%	33.73%	39.94%
Moderately important	19.82%	13.55%	22.22%
Slightly important	18.02%	10.54%	14.41%
Not at all important	2.70%	3.61%	2.40%
Not sure	0.00%	0.00%	0.00%



Figure 12 : Tableau de bord pour la qualité du service de la dimension propre aux services



Figure 13 : Tableau de bord pour la dimension propre aux nouveaux arrivants



Outil 3 : Plan d'amélioration continue

Après avoir examiné les résultats de l'analyse rendement-importance (ARI), dans l'outil Excel d'analyse de données, il est temps de mettre ces connaissances en application pour apporter des changements et planifier les mesures nécessaires à l'amélioration de la qualité du service. Vous pouvez utiliser ce gabarit pour inscrire les domaines soulevés dans le rapport de l'ARI comme nécessitant une intervention de votre part, assigner des responsabilités, fixer des échéanciers, et examiner les résultats de l'intervention. Un gabarit Excel a été créé dans ce but, gabarit dans lequel vous pouvez incorporer les résultats de l'ARI et y inscrire les mesures à prendre.

RÉFÉRENCE Ceci correspond à l'énoncé de l'ARI nécessitant plus de travail (p. ex. Quadrant 1 et 4)	ENJEU SOULEVÉ	MESURE REQUISE	DATE D'ÉCHÉANCE	PERSONNE RESPONSABLE	RÉSULTAT ET DATE DE FIN



Équipe d'évaluation : Rôles et responsabilités clés

Maintenant que vous disposez d'un outil pour recueillir et analyser des données, il est temps d'acquérir une meilleure compréhension de qui sera impliqué dans le processus de mise en œuvre.

Dans l'ensemble, déterminer le but de l'évaluation, comment les décisions seront prises, et comment l'information est recueillie, analysée et communiquée est essentiel au succès de toute évaluation. De plus, savoir clairement qui est responsable de quoi contribue à la fois à une meilleure évaluation et à un travail d'équipe efficace. L'ampleur et la portée de l'évaluation peuvent dépendre de la capacité de votre organisation. Voir le Tableau 4 : Rôles et responsabilités clés pour des idées en lien avec des rôles et responsabilités potentiels à considérer pour votre évaluation.

Tableau 4 : Rôles et responsabilités clés

Rôle	Responsabilités
Évaluateur principal	<ul style="list-style-type: none">● Coordonner la planification et le processus de l'évaluation● Déterminer le but de l'évaluation● Déterminer qui sera impliqué dans l'évaluation● Développer un plan d'évaluation● Déterminer les besoins en matière d'information● Développer des outils de collecte de données● Analyser les données● Communiquer les données● S'assurer que l'équipe de projet est bien alignée et outillée● Établir les échéanciers
Équipe d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">● Fournir des idées et perspectives pour la conception et la planification de l'évaluation● Fournir de la rétroaction sur les outils et les approches de collecte de données● Recueillir les données● Soutenir l'analyse des données● Contribuer aux activités de réflexion développementale● Partager les constatations de l'évaluation● Intégrer l'apprentissage dans la pratique



Section 5 : Plan d'action de la trousse à outils ESAIL

Dans cette section, nous vous fournissons un gabarit pour assigner les rôles ainsi qu'un ensemble d'activités nécessaires à la mise en œuvre de votre évaluation des services hybrides.

Que devriez-vous faire en premier?

Vous avez suivi la formation, et maintenant vous avez la trousse à outils, le gabarit et les autres ressources. L'équipe d'ESAIL est disponible pour vous appuyer alors que vous commencez à surveiller et à évaluer la qualité et l'efficacité de votre prestation de services hybrides.

Les semaines qui suivent sont cruciales. Si vous êtes la seule personne à avoir suivi la formation, il est temps d'amorcer un dialogue avec vos collègues et la direction du programme et de l'organisation.

Pourquoi est-ce important?

- L'équipe d'ESAIL n'est en mesure de vous appuyer que jusqu'à la fin 2023.
- Plus vous mettez en pratique ce que vous avez appris tôt, plus d'information vous retiendrez et plus de valeur ajoutée vous en retirerez.
- Vous offrez déjà des services hybrides depuis un certain temps. Surveiller et évaluer la qualité et l'efficacité de vos services mènera à de meilleurs résultats pour les nouveaux arrivants et à un meilleur moral pour le personnel.

Que faire par la suite et dans quel ordre?

Cette trousse à outils vous fournit une feuille de route pour vos prochaines étapes. À la page suivante, vous trouverez un plan d'action et les activités correspondantes pour vous aider à mettre en œuvre une évaluation de votre prestation de services hybrides. Le plan d'action indique les mesures immédiates à prendre pour vous assurer que les éléments de la formation soient mis en œuvre de manière efficace.



Plan d'action

MESURE/TÂCHE	HEURES CONSACRÉES	ÉCHÉANCIER	ASSIGNÉ À	RESSOURCES ESAIL	MODULES DE FORMATION ESAIL
<p>1. Participer à la séance de formation principale. Au terme de la première séance de formation, vous recevrez un tableau pour le plan d'action.</p> <p>Assigner les rôles du plan d'action. Complétez ce gabarit de plan d'action pour assigner les rôles comme première étape de la planification de votre évaluation puis retournez-le par courriel à l'équipe d'ESAIL avant la fin de la première semaine.</p> <p>Comme première étape de mise en œuvre du plan, il est important d'assigner les tâches aux membres du personnel pour chaque mesure requise dans ce tableau.</p> <p>Rencontre de suivi avec l'équipe d'ESAIL pour finaliser le plan d'action. L'équipe d'ESAIL vous contactera pour prévoir une réunion lors de la deuxième semaine afin de discuter du plan d'action.</p> <p>Heures de bureau d'ESAIL : 9 h à 16 h Lundi au vendredi</p>	3 heures	Semaines 1-2		<p>Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action 	<p>Module principal (obligatoire) – Semaine 1 : Introduction au cadre et aux outils d'évaluation de la qualité d'ESAIL</p> <p>Ce module explique brièvement le système d'évaluation d'ESAIL et oriente les utilisateurs quant à la façon d'évaluer leurs services d'aide à l'installation hybrides.</p>

NOTES :



<p>2. Passer en revue le questionnaire d'ESAIL sur l'évaluation des services hybrides.</p> <p>Utilisez le questionnaire client ou adaptez-le.</p> <p>Collaborez avec l'équipe d'ESAIL pour soit utiliser le questionnaire client sur la qualité des services hybrides (HYSQUAL) tel quel ou le modifier en fonction des exigences particulières de votre organisation.</p> <p>Rencontre de suivi avec l'équipe d'ESAIL.</p> <p>L'équipe d'ESAIL vous contactera pour prévoir une réunion afin de vous aider à finaliser votre questionnaire.</p> <p>Heures de bureau d'ESAIL : 9 h à 16 h Lundi au vendredi</p>	<p>2 heures</p>	<p>Semaines 3-4</p>		<p>Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outil 1 : Questionnaire client HYSQUAL 	<p>Module de formation (optionnel) – Semaine 3 : Conception du questionnaire</p> <p>Le membre de votre équipe a qui sera assignée la tâche de concevoir le questionnaire devrait participer à ce module. Ce module explique les éléments importants à considérer au moment de concevoir un questionnaire de rétroaction de la clientèle dans le secteur de l'aide à l'installation. Il explique aussi les phases de l'élaboration d'un tel questionnaire.</p>
---	-----------------	-------------------------	--	---	--

NOTES :



<p>3. Préparation pour la collecte de données.</p> <p>Utilisez un outil de création de sondage comme SurveyMonkey ou Google Forms pour commencer la collecte de données.</p>	<p>2 heures</p>	<p>Semaine 5</p>		<p>Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outil 1 : Questionnaire client HYSQUAL 	<p>Module de formation (optionnel) – Semaine 5 : Collecte de données</p> <p>Le membre de votre équipe a qui sera assignée la tâche de recueillir les données devrait participer à ce module.</p> <p>Après avoir créé votre questionnaire client, vous devez choisir un outil de création de sondage pour recueillir la rétroaction des clients. Ce module décrit comment utiliser des outils de collecte de données en ligne comme SurveyMonkey ou Google Forms pour bâtir votre questionnaire. Ce module fournit un guide sur la façon de bâtir différents formats de questions et de partager des liens à vos clients pour obtenir leur rétroaction et extraire les données dans Excel.</p>
---	-----------------	------------------	--	---	--

NOTES :



<p>4. Distribution du questionnaire. Commencez à distribuer le questionnaire client HYSQUAL aux clients. Sur une base continue, le personnel de première ligne partage les liens du questionnaire aux clients par courriel pour recueillir leur rétroaction après la prestation de services.</p> <p>Rencontre de suivi avec l'équipe d'ESAIL. L'équipe d'ESAIL vous contactera pour prévoir une réunion afin de discuter de la marche à suivre une fois les données recueillies.</p> <p>Heures de bureau d'ESAIL : 9 h à 16 h Lundi au vendredi</p>	<p>Sur une base continue</p>	<p>Semaines 6-9</p>		<p>Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outil 1 : Questionnaire client HYSQUAL 	<p>Il n'existe pas un échantillon précis qui est exigé, mais au moins 30 sondages sont recommandés pour obtenir une analyse crédible.</p>
--	------------------------------	---------------------	--	--	---

NOTES :



<p>5. Analyse des données. Utilisez le gabarit Excel prêt à utiliser pour effectuer une analyse de la rétroaction de la clientèle.</p> <p>Copiez les données de l'outil de création de sondage et entrez-les dans le gabarit Excel.</p> <p>Rencontre de suivi avec l'équipe d'ESAIL. L'équipe d'ESAIL vous contactera pour prévoir une réunion afin de discuter de la marche à suivre une fois les données analysées.</p> <p>Heures de bureau d'ESAIL : 9 h à 16 h Lundi au vendredi</p>	3 heures	Semaines 10-11		<p>Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outil 2 : Gabarit Excel prêt à utiliser 	<p>Module de formation (optionnel) – Semaine 10 : Analyse des données des questionnaires à l'aide d'Excel</p> <p>Le membre de votre équipe à qui sera assignée la tâche de travailler à l'analyse des données devrait participer à ce module.</p> <p>Après avoir recueilli la rétroaction des clients et extrait l'information d'Excel, il est temps d'interpréter les données. ESAIL a créé un gabarit Excel automatisé qui génère une analyse rendement-importance complète et fournit un résumé des statistiques et des tableaux de bord. L'analyse rendement-importance est un outil de gestion facile à utiliser qui fait ressortir l'écart entre le rendement et l'importance de certains aspects de la qualité des services ainsi que les domaines prioritaires pour les clients qui nécessitent une amélioration.</p>
---	----------	----------------	--	--	--

NOTES :



<p>6. Planification et mise en œuvre de changements.</p> <p>Après avoir examiné les résultats de l'analyse rendement-importance (ARI) dans l'outil Excel d'analyse des données, il est temps d'utiliser ces connaissances pour mettre en œuvre des changements et planifier les mesures requises pour améliorer la qualité du service. Utilisez le plan d'amélioration continue pour documenter les domaines soulevés par le rapport d'ARI nécessitant une intervention de votre part. Assignez des responsabilités, fixez des échéanciers et évaluez les résultats de l'intervention.</p> <p>Partage des résultats. Communiquez les résultats de votre évaluation et le plan d'amélioration continue à toutes les parties impliquées et obtenez de la rétroaction dans le cadre de réunions périodiques. L'équipe d'ESAIL vous contactera pour prévoir une réunion afin de discuter du plan d'amélioration continue.</p> <p>Heures de bureau d'ESAIL : 9 h à 16 h Lundi au vendredi</p>	2 heures	Semaine 12		<p>Trousse à outils pour l'évaluation de la qualité des services d'aide à l'installation hybrides au Canada</p> <p>Outil 3 : Plan d'amélioration continue</p>	
---	----------	------------	--	--	--

NOTES :

TOTAL :	12 heures	12 semaines	
----------------	-----------	-------------	--



Glossaire de termes

ANALYSE FACTORIELLE CONFIRMATOIRE

Une technique statistique utilisée pour tester la pertinence d'un facteur prédéfini d'une structure ou d'un modèle.

ANALYSE FACTORIELLE EXPLORATOIRE

Une technique statistique utilisée pour cerner les dimensions ou facteurs sous-jacents au sein d'un ensemble de variables.

ANALYSE RENDEMENT-IMPORTANCE

Outil de gestion qui évalue l'importance et le rendement d'énoncés et de facteurs en fonction des réponses des clients. Elle catégorise ces énoncés en quatre quadrants pour cerner les domaines nécessitant une amélioration, ceux où trop d'efforts sont consacrés, ceux où il faut maintenir le rythme, et ceux à faible priorité.

ASYNCHRONE

Les services asynchrones sont des activités dont la prestation se fait via la technologie en ligne, sans interaction humaine (p. ex. remplir un formulaire sur un site web).

BARRIÈRES

Obstacles ou défis qui nuisent à ou réduisent l'accès à des services ou expériences.

CADRE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

Une approche structurée ou un système utilisé pour évaluer le rendement ou l'efficacité d'un processus, d'un service ou d'une organisation.

CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

Habilité et ressources d'une organisation afin d'accomplir efficacement son mandat et d'atteindre ses objectifs.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Implique le fait d'obtenir l'accord volontaire d'individus pour participer à une évaluation ou à une activité de recherche après leur avoir fourni de l'information claire au sujet de l'objectif, de la protection des données, de l'utilisation des résultats et des risques potentiels.

CONTENU WEB ET ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité porte sur la conception, l'organisation et la communication de contenu web pour assurer un accès et une navigation faciles pour les nouveaux arrivants cherchant de l'information et des services. Un site web bien structuré et facile à utiliser améliore la qualité du service, fait économiser du temps et des ressources, et joue un rôle crucial pour promouvoir l'acceptation des services en ligne par les clients.

DÉCIDEURS

Individus qui ont l'autorité de prendre des décisions importantes au sein d'une organisation.

DIMENSION PROPRE AUX NOUVEAUX ARRIVANTS

Dimensions axées sur le client qui incluent les barrières à l'accès aux services en ligne et la préférence du client pour des services en personne.

DIMENSION PROPRE AUX SERVICES

Dimensions axées sur les OPS qui incluent les aspects auxquels devrait s'attarder la direction pour motiver et encourager les clients à utiliser les services à distance et en ligne.

ÉQUITÉ NUMÉRIQUE

Condition où l'ensemble des individus et communautés ont la capacité requise en matière de technologies de l'information pour participer pleinement à la société, à la démocratie et à l'économie. L'équité numérique est nécessaire à la participation civique et culturelle, à l'emploi, à l'apprentissage tout au long de la vie et à l'accès aux services essentiels.

ÉVALUATION

Le processus visant à évaluer et déterminer la valeur, l'efficacité ou la qualité de quelque chose, comme un programme ou service.



FACILITÉ D'UTILISATION PERÇUE

Le degré auquel des individus perçoivent qu'une technologie est facile et simple à utiliser.

FOSSÉ NUMÉRIQUE

L'écart ou la disparité entre les individus et communautés ayant accès aux technologies numériques et ceux n'y ayant pas accès.

INCLUSION NUMÉRIQUE

Les activités nécessaires pour s'assurer que l'ensemble des individus et communautés, y compris les plus désavantagés, ont accès à et utilisent des solutions en matière de technologies de l'information et des communications (TIC).

INITIATIVE D'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DE SERVICES (APS)

L'initiative APS d'IRCC améliore les services d'aide à l'installation pour les nouveaux arrivants par l'entremise de projets innovateurs, en misant sur la technologie, et en impliquant davantage les employeurs. Elle vise à améliorer l'efficacité, l'efficience et les résultats tout en bâtissant la capacité du secteur.

INTENTION D'UTILISER DES SERVICES HYBRIDES

La probabilité qu'un client nouvellement arrivé utilise des modes de prestation de services hors ligne et en ligne.

LITTÉRATIE NUMÉRIQUE

L'habileté à utiliser les technologies de l'information et des communications pour trouver, évaluer, créer et communiquer de l'information, nécessitant des compétences cognitives et techniques.

MODÈLE D'ACCEPTATION DE LA TECHNOLOGIE

Un modèle théorique qui explore comment les utilisateurs perçoivent et acceptent les nouvelles technologies.

MODÉLISATION PAR ÉQUATION STRUCTURELLE

Une méthode statistique utilisée pour analyser les liens entre des variables et tester des modèles théoriques.



OPS

Organisations prestataires de services, qui sont des organisations fournissant des services et de l'appui aux nouveaux arrivants ou aux immigrants.

PERSONNEL DE PREMIÈRE LIGNE

Membres du personnel qui interagissent directement avec la clientèle.

PRISE DE DÉCISION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES

La pratique de prendre des décisions en se fondant sur les données et l'analyse plutôt que sur l'intuition ou le jugement personnel.

QUALITÉ DU SERVICE

Le niveau d'excellence ou de satisfaction ressenti par les clients qui reçoivent des services.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Les mesures et pratiques mises en œuvre pour protéger les renseignements sensibles que partagent les clients durant les transactions en ligne. Cela implique la protection de la vie privée et des renseignements personnels, de même que la création d'un sentiment de confiance pour les clients au moment de partager ces renseignements.

SÉCURITÉ PERÇUE

La perception et la confiance subjectives que les clients ont concernant la sûreté et la sécurité face au fait de partager leurs renseignements personnels avec un prestataire de services d'aide à l'installation.

SÉCURITÉ RÉELLE

Les mesures concrètes prises par une organisation pour garantir la protection des renseignements personnels des clients, y compris la consultation d'experts en cybersécurité, la mise en place de mesures spéciales, et la formation du personnel sur la manipulation de données sensibles.



SERVICES HYBRIDES

Mode de prestation de services dans le cadre duquel les clients ont l'option d'interagir avec les prestataires de services à la fois hors ligne/en personne et via des plateformes en ligne. Ce mode combine la commodité de l'accès en ligne et l'aspect personnel des interactions en personne, offrant une flexibilité aux clients en fonction de leurs besoins.

SYNCHRONE

Les services synchrones sont des activités dont la prestation se fait via des outils technologiques à connexion simultanée (p. ex. des vidéoconférences).

TRANSITION NUMÉRIQUE

Le fait d'outiller les clients avec les compétences et connaissances nécessaires pour utiliser efficacement les technologies numériques et les services en ligne, facilitant leur transition des plateformes hors ligne à des plateformes en ligne pour diverses tâches

UTILITÉ PERÇUE

La mesure dans laquelle les individus croient qu'une technologie quelconque améliorera leur rendement ou répondra à leurs besoins.



Bibliographie

- Alliance for healthier communities (2020). Digital equity call to action: Bridging the digital divide.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319-340.
- Ekmekcioglu, C., Black, R. et Campana, M. (2022). The Future is Now: Strengthening High-Quality, Inclusive and Innovative Hybrid Service Delivery. AMSSA, Canada
- Ganguli, S. et Roy, S.K. (2010), *Service quality dimensions of hybrid services*, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 20 No. 5, pp. 404-424.
- Google/Ipsos, Global Retail Study, Base: Past Week In-store Shoppers (n=597) U.S. online 18+ who searched before visiting a store in the last week, Feb. 2019.
- Google/Purchased Digital Diary, *How Consumers Solve Their Needs in the Moment*, smartphone users=1000, local searchers=634, purchases=1,140, May 2016.
- Hackbarth, G. et Cata, T. (2021). E-Therapy Critical Success Factors: The Immediate Impact of COVID-19. *E-Service Journal*, 13(1), 1-29.
- Kavitha, J. et Gopinath, R. (2021). A Study on Perception of Internet Banking Users Service Quality-A Structural Equation Modeling Perspective.
- Liu, J. J. et Campana, M. (2020). Settlement Sector and Technology Task Group Preliminary Report. Tiré de : [Settlement Sector and Technology Task Group Preliminary Report \(2020\). Knowledge Mobilization for Settlement \(km4s.ca\)](#)
- Liu, J. J., Ekmekcioglu, C. et Campana, M. (2021, 27 mai). From silos to solutions: Toward Sustainable and Equitable Hybrid Service Delivery in the Immigrant & Refugee-serving sector in Canada. AMSSA. Tiré de : [EN Settlement Sector Technology Task Group final report recommendations.pdf \(tesl.ca\)](#)
- Marshall, L. (2006), *Flying high on service automation*, *Customer Relationship Management*, February, p. 42-3.
- Martilla, J.A. et James, J.C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 77-79
- Nawafleh, S. (2018). Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector. *Transforming Government: People, Process and Policy*.



- North York Community House, Department of Imaginary Affairs et Campana, (2020), COVID & Canada's Settlement Sector: Survey Results North York, North York community house.
- Ojasalo, J. (2010). E-service quality: a conceptual model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7), 127-143.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Al-Ayoubi, B., Lee, H., Balci, A. et Weerakkody, V. (2014). COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. *Government information quarterly*, 31(2), 243-256.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. et Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Ritter, A, Drysdale, K, Katz, I, de Leeuw, E et Bates, S (2022), How do services evolve in a world of virtual, physical and hybrid service delivery: Final Report, Melbourne: ANZSOG
- Roberts, T. et Hernandez, K. (2019). Digital access is not binary: The 5'A's of technology access in the Philippines. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 85(4), e12084.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing service quality: An international journal*, 13(3), 233-246.
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960-967.
- Wolfenbarger, M. et Gilly, M. C. (2003). eTailQ: Dimensionalizing, measuring and predictingetail quality. *Journal of retailing*, 79(3), 183-198; Bélanger et al. (2008).





Région de la
capitale nationale

Évaluation des services d'aide à l'installation en ligne (ESAIL)

weso@ymacaottawa.ca

Funded by:

Financé par :



Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

ymcaottawa.ca