



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

Sondage sur la réussite de tâches du gouvernement du Canada

Une introduction

Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la gestion du contenu web
COVID-19

1er février 2022

En bref

Sondage de sortie du site Web pour identifier et mesurer les principales tâches:

- Fonctionne en continu
- Auto-déclaré par les visiteurs du site
- De milles à 10 000 de participants
- Évalue la réussite des tâches, la facilité et la satisfaction

Sondage lancé en janvier 2021

Partenariat entre l'éditeur principal et le bureau de la transformation numérique



Pourquoi un sondage sur la réussite des tâches ?

- Se concentrer sur les besoins des utilisateurs
- Mesurer les performances actuelles
- Identifier les axes d'amélioration

Le SCT attend des institutions qu'elles identifient, mesurent et améliorent les principales tâches

Le Sondage sur la réussite de tâches du GC est un outil qui permet aux institutions de prioriser les améliorations



Invitation à participer au Sondage

- Les visiteurs sont invités à participer au début de leur visite. Le Sondage est rempli une fois leur visite terminée
- 10 % de taux d'invitation obligatoire, supplément facultatif
- Utilisation du gestionnaire des invitations du GC

The screenshot shows a website interface with a survey popup. The website content includes:

- Emplois**: Trouver un emploi ou contrat, explorez les compétences, les possibilités de formation et en savoir plus sur les normes du lieu de travail et la mobilité de la main-d'œuvre. Includes social media follow buttons for Twitter and YouTube.
- Services et renseignements**:
 - Trouver un emploi**: Trouver des possibilités d'emploi et des programmes d'embauche dans les secteurs
 - Formation**: Renseignements l'éducation, la formation, l'ad... financière, le soutien fourni

The survey popup, titled "Sondage du site Web", contains the following text:

Vous êtes l'un des rares visiteurs qui ont été sélectionnés pour partager votre rétroaction.

Veillez prendre moins de 5 minutes à la fin de votre visite pour répondre à 6 questions sur votre expérience en ligne.

Buttons: **Oui, après ma visite** and **Non, merci**.

Footer link: [Embaucher un travailleur](#)

Questions du Sondage

1. Quelle était la principale raison de votre visite aujourd'hui?
2. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait de votre expérience sur le site?
3. Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile d'utiliser le site?
4. Avez-vous été en mesure d'accomplir ce que vous êtes venu faire?
 - a. Sinon, pourquoi?
 - b. Dans l'affirmative, comment pouvons-nous améliorer l'expérience?



Améliorations continues de la conception de l'enquête

Mis en œuvre cet automne :

- sept: **Optimisé l'invitation au sondage**, basé sur des résultats d'expérimentations visant à améliorer le taux de participation
- oct: **Augmentation du taux d'invitation minimum** de 5% à 10%

Travaille présentement sur :

- déc-jan: Des expériences pour optimiser et augmenter **le taux de réponse aux sondages**
- jan-févr: Des expériences visant à **encourager plus de commentaires** des participants dans les champs de texte ouverts
- jan-mar: **Nettoyage de la liste des tâches** avec les institutions, pour s'assurer que les étiquettes des tâches sont pertinentes pour les participants

Déploiement du Sondage

Utilisé par:
35 institutions

- Couverture complète sur les sites Web MWS + 27 sites Web non-MWS

Quelques grandes institutions encore à venir

The screenshot displays the Voyage.gc.ca website interface. At the top, there are logos for 'Gouvernement du Canada' and 'Government of Canada', along with a search bar and a language selector set to 'English'. A 'MENU' dropdown is visible. The main content area features the heading 'Voyager à l'étranger' and a paragraph of text. To the right is an image of a person with a suitcase at an airport. Below the main text are social media icons and a section titled 'Services et renseignements' with two links: 'Conseils aux voyageurs et avertissements' and 'Santé et sécurité en voyage'. A survey pop-up titled 'Sondage du site Web' is overlaid on the bottom right, containing text about a survey and two buttons: 'Oui, après ma visite.' and 'Non, merci.'

English

Rechercher dans Voyage.gc.ca

MENU

Canada.ca > Voyage

Voyager à l'étranger

Il est important d'être bien préparé et de s'attendre à tout, même aux imprévus, peu importe où vous vous trouvez dans le monde. Dans la présente section, vous trouverez des renseignements utiles sur la santé et la sécurité, les documents de voyage, les temps d'attente à la frontière américaine, les voyages avec des enfants, et plus encore.

Suivez :

Services et renseignements

[Conseils aux voyageurs et avertissements](#)
Renseignements officiels du gouvernement du Canada à l'intention des voyageurs.

[Santé et sécurité en voyage](#)
Renseignements essentiels sur les risques pour la santé et la sécurité en voyage et les moyens de les prévenir.

Sondage du site Web

X

Vous êtes l'un des rares visiteurs qui ont été sélectionnés pour partager votre rétroaction.

Veillez prendre moins de 5 minutes à la fin de votre visite pour répondre à 6 questions sur votre expérience en ligne.

vous aurez besoin lorsque vous voyagerez à l'étranger.

Communauté

Soutien et engagement

- Canaux de support mis en place
- Mise en place de processus de mise à jour continue
- Groupe de travail et heures de bureau établis
- Documents d'orientation élaborés



The screenshot displays the GCpedia website interface. At the top, there is a navigation bar with links for GCdirectoy, GCintranet, GCconnex, and GCcollab, along with a search bar for GCTools. The main content area features a discussion page titled "Groupe de travail du Sondage sur la réussite de tâches du gouvernement du Canada". The page includes a sidebar with navigation options like "Main Page", "Communities", and "Help". The main text describes the survey's objective, frequency, and decision-making process. The objective is to measure the performance of the government's digital presence. The survey is mandatory for all GC websites. The frequency is once a year. The decision is made by consensus.

[Sondage sur la réussite de tâches du GC sur GCpédia](#)

Travail politique

Collaborer avec des centres de politiques du SCT pour faciliter le changement de culture

- **Services et numériques:**
 - Mappage des principales tâches aux tableaux de bord d'inventaire de service
 - Intégrer le rendement des tâches principales dans le plan stratégique des opérations numériques du GC
- **Résultats:**
 - Rapports sur le rendement des tâches principales dans le cadre de résultats pour le SCT
- **Communications:**
 - Explorer la possibilité d'inclure le rendement des tâches principales dans les instruments politiques

Rapports et données

Feuille de calcul de rapport pilote

- Envoyé tous les trois mois aux représentants institutionnels de l'analytique, à leur gestionnaire et à leur directeur
- Rapports sur le rendement des thèmes, des ministères et des tâches
- Fournit les principaux éléments à examiner afin d'améliorer les résultats
- Exploration des rapports basés sur le Web

Rapport pilote des Résultats du Sondage sur la réussite des tâches du GC
14 janvier au 31 octobre 2021

À propos du présent rapport Résultats par thème principal Résultats par ministère Résultats par tâche Que faire maintenant? Donner une rétroaction Obtenir du soutien

Résultats par thème principal

Ensemble du site	Réponses	Réussite des tâches	Facilité	Satisfaction	Marge d'erreur*	Fiabilité des données
GC	179,303	63.4%	55.8%	49.9%	0.2%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Canada.ca	161,984	63.7%	56.1%	50.1%	0.2%	Faible marge d'erreur/Données fiables

Découvrir les tâches sur lesquelles vous devez vous concentrer pour améliorer la note de votre thème

Pas assez de données? Contactez-nous

Thème	Réponses	Réussite des tâches	Facilité	Satisfaction	Marge d'erreur	Fiabilité des données
Immigration	53,985	63.6%	56.5%	49.5%	0.4%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Autre raison de visite	30,387	53.1%	48.5%	42.1%	0.6%	Faible marge d'erreur/Données fiables
COVID-19	20,529	66.5%	60.2%	52.3%	0.7%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Impôts	20,207	64.8%	55.8%	52.0%	0.7%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Prestations	18,414	68.7%	58.9%	53.8%	0.7%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Voyage	13,673	63.6%	53.9%	50.1%	0.8%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Emplois	6,666	75.7%	65.5%	58.9%	1.1%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Environnement	1,451	73.9%	63.1%	57.5%	2.4%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Santé	1,324	76.3%	66.1%	61.6%	2.5%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Fonction publique	975	65.8%	54.8%	50.3%	3.1%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Argent	787	55.7%	51.2%	43.8%	3.5%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Entreprises	677	61.7%	51.6%	49.3%	3.7%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Culture	636	78.6%	65.6%	62.9%	3.5%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Sécurité	374	74.3%	66.0%	58.8%	4.7%	Faible marge d'erreur/Données fiables
À propos du Gouvernement	374	73.5%	55.6%	54.8%	4.9%	Faible marge d'erreur/Données fiables
Monde	316	79.1%	62.7%	54.7%	5.1%	Marge d'erreur plus élevée/Utiliser les données avec prudence
Science	248	72.6%	64.1%	64.1%	5.8%	Marge d'erreur plus élevée/Utiliser les données avec prudence
Police	135	60.7%	45.9%	54.1%	8.4%	Marge d'erreur plus élevée/Utiliser les données avec prudence
Transport	114	71.9%	57.9%	52.6%	8.8%	Marge d'erreur plus élevée/Utiliser les données avec prudence

Rapports et données

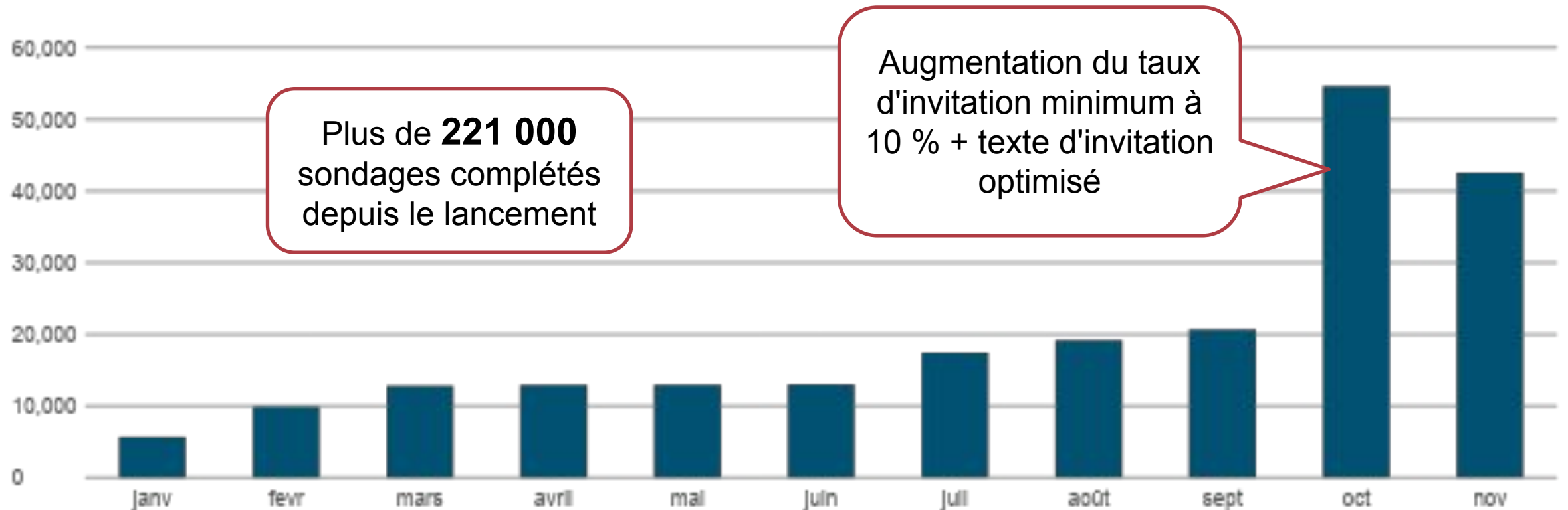
Commentaires qualitatifs

- Commentaires des répondants au sondage capturés dans la visionneuse de commentaires
- Conseils sur l'accès et l'analyse des commentaires disponibles sur GCpédia
- Collaborer avec le bureau principal des données d'EDSC pour utiliser l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel pour automatiser l'analyse

The screenshot shows a web interface for downloading survey data. At the top, there is a header with the Canadian flag and the text 'Gouvernement du Canada' and 'Government of Canada'. A language selector 'English' is in the top right. Below the header is a dark grey bar with the title 'Téléchargement des données de retour' and a 'Fermer la session' button. Underneath, there are two tabs: 'Rétroaction sur les pages' and 'Sondage sur la réussite de tâches'. The main content area contains instructions: 'Pour accéder aux résultats de l'enquête sur la réussite des tâches, faites des sélections à l'aide des filtres, puis téléchargez vos données sous forme de fichier Excel ou CSV.' Below this is a 'Filtre' section with several dropdown menus: 'Institution' (set to 'Tout'), 'Thème' (set to 'Tout'), and 'Jeu de données' (set to 'Toutes les entrées'). There is also a 'Période' section with 'Date de début' and 'Date de fin' input fields, both with a 'yyyy - mm - dd' placeholder. At the bottom of the filter section is a 'Rétablir les valeurs par défaut' button. On the right side, there are two buttons: 'Télécharger CSV' and 'Télécharger Excel'.

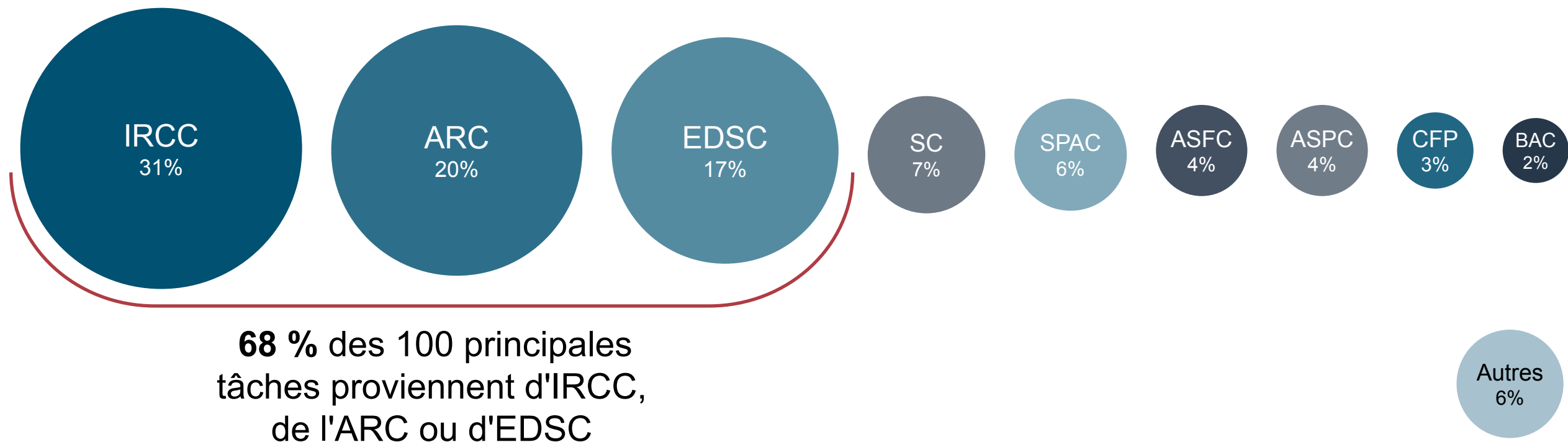
Résultats préliminaires

Adoption



Résultats préliminaires

Répartition des 100 principales tâches par institution



Amélioration continue

Transformer les
données en
informations sur le
changement

Le sondage sur la réussite de tâches :

- donne aux institutions un point de départ commun
- devrait être combiné avec des sources de données supplémentaires et des recherches auprès des utilisateurs.

Merci pour votre temps

Contactez-nous si
vous avez des
questions, des
commentaires, des
idées, etc.

[Sondage sur la réussite de
tâches du gouvernement du
Canada sur GCpedia](#)

Peter Smith

Chief, Conception de produits pour
Canada.ca

Bureau de la transformation
numérique

Secrétariat du Conseil du Trésor du
Canada

Peter.Smith@tbs-sct.gc.ca
613-979-0525

Nicolas Pjontek

Gestionnaire, Services analytiques

Éditeur principal

Services Canada

Nicolas.Pjontek@servicecanada.gc.ca
613-915-6425