



Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Treasury Board of Canada
Secretariat

Canada

Conception de l'orientation

Simple et convivial
sans sacrifier la précision
Ébauche aux fins de discussion

Objectif

Appuyer la conception d'une orientation en ligne du gouvernement du Canada (GC) liée à la COVID qui est claire, compréhensible et facile à utiliser afin de préparer les Canadiens à la réussite de leurs tâches.

Cette présentation :

- Définira l'orientation
- Identifiera les défis et les considérations liés à la conception pour le Web
- Formulera des recommandations pour l'élaboration d'une orientation collaborative
- Soulignera les outils et les exemples prêts à l'emploi

Qu'est-ce que l'orientation?

Aux fins du Web et de cette présentation, le terme « orientation » désigne toute forme de :

- règles ou instructions ou mesures
- Réglementation
- Exigences juridiques

Objectif : **aider les gens à se conformer** aux règles

Défis et facteurs à prendre en compte

Défis et facteurs à prendre en compte déterminés

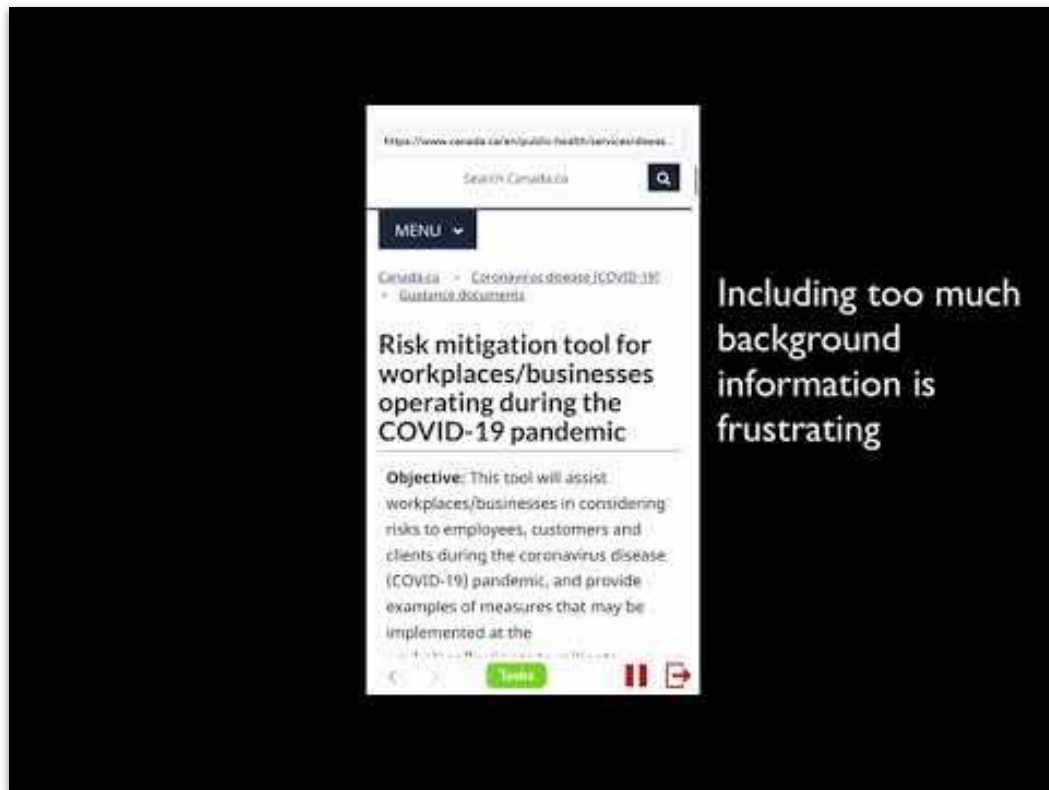
Comment pouvons-nous nous assurer que les gens sont en mesure de comprendre et de respecter notre orientation?

- L'orientation qui n'est pas claire peut conduire à la confusion et à la frustration et risque de ne pas être comprise ni appliquée de manière appropriée.
- Un langage simple peut aider à communiquer des concepts complexes que les experts et les scientifiques préfèrent et dont ils bénéficient.

Comment transposer la politique en un service ou une transaction en ligne?

- Ce que le gouvernement souhaite communiquer n'est pas toujours la même chose que ce que les publics apprennent ou accomplissent.
- Changer l'approche de conception pour mettre les besoins du public en premier peut aider.

Les gens veulent juste des instructions et des réponses claires



Extraits de l'étude de convivialité entreprise le 26 mai 2020. [Voir les résultats.](#)

Recommendations

Recommandations

Visez à créer des publics qui seront efficaces afin de réduire les appels et les courriels et d'accroître l'application correcte de l'orientation par les Canadiens.

- 1. Faire participer dès le départ des collègues de toutes les disciplines**
- 2. Connaître votre public et leurs tâches spécifiques avant de commencer la conception**
- 3. Comprendre et exploiter efficacement le canal Web**
- 4. Le contenu est les mots et la conception**

1. Faire participer les collègues :

Le contenu est une responsabilité partagée

Programmes et politiques

Expertise en la matière
Création d'orientation
Précision du contenu
Contenu exhaustif
Texte d'accessibilité

CONSTRUITS ENSEMBLE, LES PRODUITS NUMÉRIQUES SONT

- Concis
- Faciles à survoler
- Faciles à comprendre
- Utilisables
- Pertinents
- Accessibles

Cela réduit les appels et les courriels pour demander de l'aide ou des éclaircissements, et augmente l'application précise de l'orientation.

Communications numériques :

Expérience utilisateur et convivialité
Conception fondée sur des données probantes
Langage clair
Prototypage
Diffusion
Promotion

Des équipes multidisciplinaires travaillant en étroite collaboration élaborent de meilleurs produits.

2. Connaître votre public et leurs tâches

Toutes les orientations ne devraient pas être élaborées de la même manière, mais devraient toujours :

- être pertinentes vis-à-vis des besoins du public,
- respecter les normes, les spécifications et les pratiques exemplaires en matière de convivialité

Demander :

- Qui sont mes **publics** (y en a-t-il plusieurs ou un seul)?
- Comment mon orientation **s'applique-t-elle à chaque public?**
- Que **doivent savoir** mon ou mes publics?
- Quelles tâches précises **doivent accomplir** mon ou mes publics en ce qui concerne l'orientation?

Comprendre votre public

Entre les politiques et les communications, les renseignements sur les publics peuvent être recueillis à partir de :

- Internet et médias sociaux (écoute sociale)
- Outils de Google
- Analytique Web et registres de recherche
- Centres d'appels
- Experts en la matière
- Recherches antérieures
- Nouvelles recherches ou expériences

Solliciter le soutien de Communications numériques pour aider à la recherche et à la collecte de données sur les **comportements de votre public en ligne** afin de structurer votre contenu.



reddit



Search Results



maternity leave canada



2



Returning Maternity Leave (Canada)

r/AskHR · Posted by u/likinganonymity 2 years ago

1 Comment · Share · Save · ...



24

To Help or Take a Step Back... New User

r/JUSTNOFAMILY · Posted by u/jackilda 3 hours ago

19 Comments · Share · Save · ...



16

11 weeks along and having a real hard time. Rant/Vent

r/BabyBumps · Posted by u/glass_coffins 5 months ago

16 Comments · Share · ...



12



Canada - Pregnancy/Mate

r/BabyBumps · Posted by u/T

17 Comments · Share · ...



2



In Canada, what are the r

given birth?

r/legaladvice · Posted by u/zo

2 Comments · Share · ...



0



[Canada-ON] Returning to

for me

r/legaladvice · Posted by u/ha

1 Comment · Share · ...



5



How can I afford to stay home? Am I making a poor choice financially?

r/sahm · Posted by u/yogadogmom 11 months ago



0



r/Edmonton

· Posted by u/lookingrightone 12 months ago

Maternity leave. Help from service Canada employees

My wife she makes about \$20/hour and full time 40,hours a week. She is pregnant and on last stage to apply for maternity leave. Just wondering how much she would be getting every two 🙌 weeks when she would be on maternity leave?? Just thinking to make budget for living expenses and all. Efforts would be appreciated. Thanks

16 Comments · Share · Save · Hide · Report

45% Upvoted



Maternity & Paternity Leave in Canada 2019

Love Withstanding • 32K views • 5 months ago

As per popular request, Justin and Sarah talk about how parental leave works for Canadian residents as of 2019. Join in on ...



How to maximize maternity benefits in Canada

Nicole Devon • 5.8K views • 1 year ago

Need more help? Visit my website www.financialdoulas.com Click here to subscribe :) → <https://bit.ly/2qLexmM> Are you going on ...



How Maternity Leave Works in Canada 2019

MJ&B • 335 views • 2 months ago

I wanted to make this video to help educate people on how maternity leave works in Canada. This is all the information that I ...



Top 10 Maternity Leave questions from Canadian Moms

Nicole Devon • 1.9K views • 1 year ago

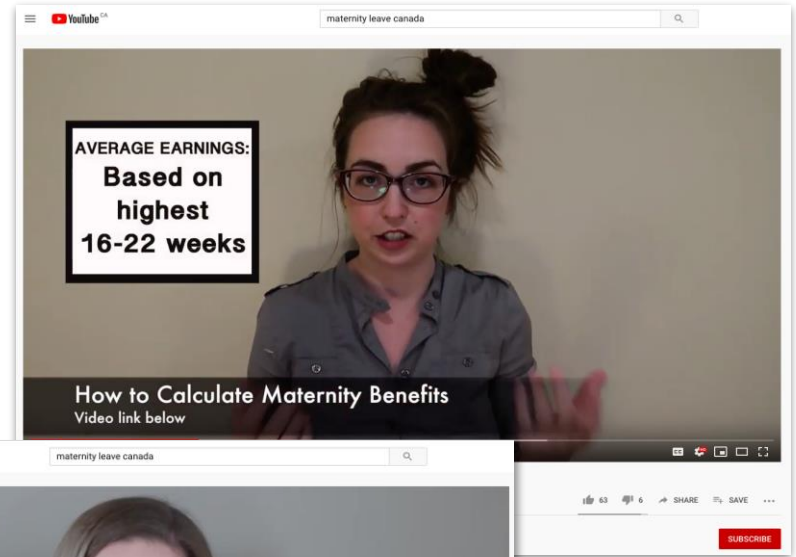
Need more help? Visit my website www.financialdoulas.com Subscribe for Canadian baby ...



Calculating Canadian Maternity Benefits | Step-by-step

Nicole Devon • 9.3K views • 1 year ago

Need more help? Visit my website www.financialdoulas.com Click here to see <https://bit.ly/2qLexmM> Step-by-step video ...



Compréhension des tâches

Les tâches se répartissent en parties, souvent sous forme d'étapes pour compléter quelque chose.

Renouvellement de votre passeport :

- Comprendre l'admissibilité
- Obtenir une nouvelle photo
- Collecte de documents d'information
- Savoir où aller
- etc.

Pour savoir comment les gens accomplissent des tâches semblables à la vôtre, communiquer avec Communications numériques pour obtenir du soutien sur la recherche et les connaissances trouvées par le biais d'essais de convivialité.

Essais de convivialité non modérés

Title:

Interface type:

Live Site ☒ Wireframe / Prototype ☐ Mobile App ☐

Device type:

Computer ☐ Android phone ☐ iPhone ☐ All mobile devices ☒

URL:
[Check URL](#) (this will open the address in a new tab)

VALIDATELY Canada-ca navigation (Owner) Peter Smith

< ExApp 5B July 9 Completed Study Actions

Study Details Tasks and Questions Options Team

Study details

Name your study

ExApp 5B July 9

Study type

Unmoderated Think Aloud ☒

Watch videos of users answer your questions or speak their thoughts out loud as they complete tasks.

Options:

☐ Interview **new** ☒ Usability Testing

Moderated Session

Set up a live face-to-face interview and/or screen share with your prototype/website.

Getting feedback from

Essais non modérés

Outils et services en ligne, < 9 participants, qualitatifs

3. Comprendre le canal Web pour tirer parti de ses capacités

L'espace numérique est doté de comportements de public différents de ceux des communications traditionnelles.

Pour que votre contenu fonctionne, souvenez-vous :

- Le Web est un lieu où la plupart « agissent » (se concentrer sur les tâches)
- Les gens ne lisent pas, ils numérisent (gardez de courts en-têtes de section significatifs)
- Les gens recherchent des instructions ou des étapes faciles à suivre, ou ils abandonnent, appellent ou envoient des courriels
- Les petits écrans nécessitent moins de contenu (trafic mobile > 50 %)
- Ne pas dupliquer le contenu (l'espace Web du GC est intégré – collaborer avec d'autres personnes ou établir un lien avec le contenu existant)
- Respecter les normes du GC pour le Web (design.canada.ca)

Envisager de créer des prototypes plutôt que de rédiger des documents

Élaborer une orientation sur la façon dont les gens font l'expérience de l'orientation.

Quelques outils courants :

- InVision
- Axure
- Adobe XD
- PowerPoint et Keynote
- Pages GitHub.
- alpha.canada.ca
- Autres hôtes Web et systèmes de gestion de contenu (SGC)
- Versions locales sur les disques partagés

De vraies pages Web pourraient être les meilleures!

Vos collègues Web peuvent vous aider à travailler sur des prototypes HTML.

Processus de prototypage : L'itération conduit à de meilleurs produits

Mobiliser les Communications numériques pour soutenir cet effort ou partager les connaissances provenant d'exercices de prototypage similaires.

Apprendre

Analyser les résultats des essais utilisateur

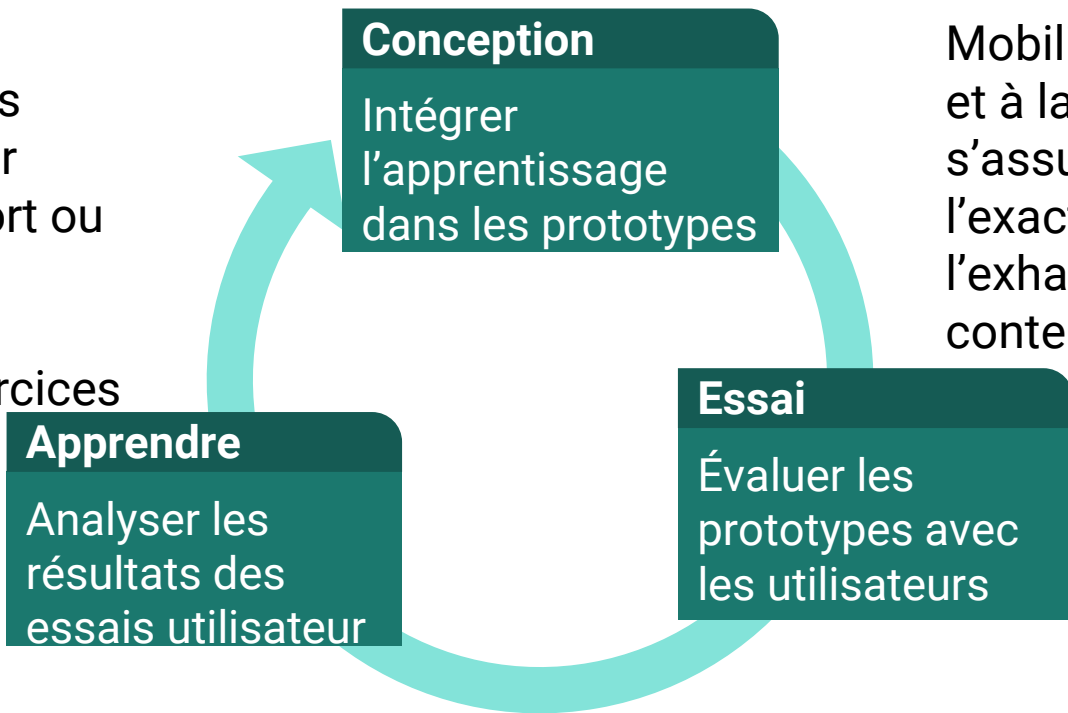
Conception

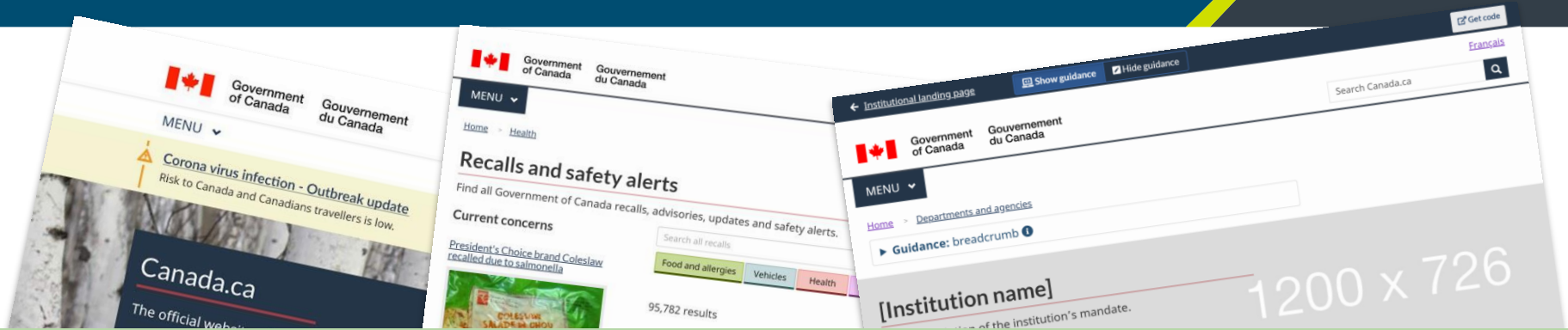
Intégrer l'apprentissage dans les prototypes

Mobiliser Programme et à la Politique pour s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité du contenu.

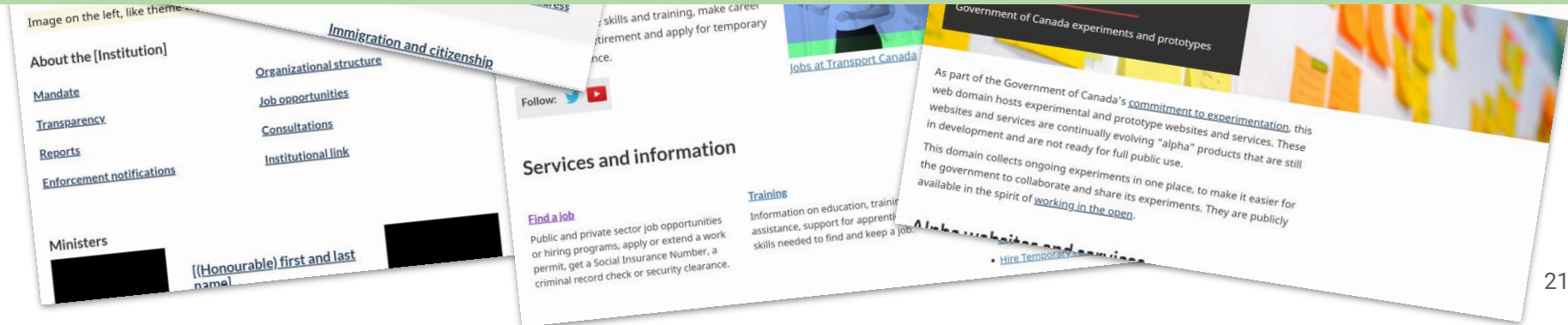
Essai

Évaluer les prototypes avec les utilisateurs





Produits livrables recommandés pour approbations : prototypes HTML qui fonctionnent



4. Le contenu est les mots et la conception

Le contenu de l'orientation doit être compréhensible et utilisable dans le contexte du type de public (professionnels de la santé, scientifiques, population en général).






Appliquer des méthodes et des modèles de conception éprouvés pour correspondre au type d'orientation que vous créez :

- Principes et résumés en langage clair (Directive du SCT)
- Modèles de conception de navigation (p. ex., modèle de « métro », sur cette page)
- Listes de contrôle
- Agrandir et réduire (p. ex., fournir les principaux points résumés, agrandir pour plus de détails)
- Tableaux et graphiques
- Assistants et listes déroulantes : réponses personnalisées
- Style de contenu Web d'abord (p. ex., guide de style du site Canada.ca)

Pour en savoir plus, consultez le site : design.canada.ca

Navigation : aider les gens à trouver ce dont ils ont besoin

Applying for CERB with CRA

-  [Who can apply](#)
-  How to apply
-  [Keep getting your payments](#)
-  [Return or repay a payment](#)
-  [Contact us about CERB](#)

How to apply



You need to submit a separate application for each 4-week period that you are eligible for. Eligibility periods that are open for application:

📅 March 15 to April 11

On this page

- [Determine your eligibility periods](#)
- [Before you apply](#)
- [Determine when to \(re\)apply](#)
- [Apply online or by phone](#)

Determine your eligibility periods

An eligibility period is a fixed 4-week payment period. Each period has a pre-set start and end date. This means when you apply for the CERB, you will receive a payment for a specific 4-week period.

▶ [Display eligibility periods](#)

If your situation continues, you can re-apply for another 4-week period,

Les gens recherchent les liens en ligne. Une bonne navigation les aide à utiliser des liens pour trouver ce dont ils ont besoin.

La ventilation du contenu en segments facilite la tâche des personnes :

- Suivre pas à pas (modèle de « métro »)
- Choisir la partie d'une page qu'ils veulent utiliser (Liens « sur cette page »)

Listes de contrôle interactives : instructions que vous pouvez utiliser

Eligibility criteria

To be eligible, you must meet the following conditions:

☒ You did not apply for, nor receive, CERB or EI benefits from Service Canada for the same eligibility period

☒ You did not quit your job voluntarily

☐ You reside in Canada and are at least 15 years old

☐ You earned a minimum of \$5,000 (before taxes) in the last 12 months, or in 2019, from one or more of the following sources:

- employment income
- self-employment income
- provincial benefit payments related to maternity or parental leave

☐ **One of the following:**

- Your work hours have been reduced because of COVID-19 (see last checkbox below for more details)

Eligibility criteria

To be eligible, you must meet the following conditions:

☒ You did not apply for, nor receive, CERB or EI benefits from Service Canada for the same eligibility period

☒ You did not quit your job voluntarily

☒ You reside in Canada and are at least 15 years old

☒ You earned a minimum of \$5,000 (before taxes) in the last 12 months, or in 2019, from one or more of the following sources:

- employment income
- self-employment income
- provincial benefit payments

☒ **One of the following:**

- Your work hours have been reduced because of COVID-19 (see last checkbox below for more details)



You are eligible and ready to proceed

- Offrir de l'interaction sur une liste d'instructions concentre l'attention des gens et facilite une meilleure compréhension
- Confirmer le succès renforce et rassure

Agrandir et réduire : faire des choix

2 You can get your payment by direct deposit (in 3 business days) or by cheque (in 10 business days)

Is your direct deposit and mailing information up to date with the CRA?

► Yes – My direct deposit and mailing information is up to date with the CRA

► No - I need to update direct deposit and mailing information



The CERB may impact your social assistance benefits

If you receive provincial or territorial Social (Income or

2 You can get your payment by direct deposit (in 3 business days) or by cheque (in 10 business days)

Is your direct deposit and mailing information up to date with the CRA?

▼ [Yes – My direct deposit and mailing information is up to date with the CRA](#)

Great. This will ensure your benefit payment will be delivered to you.

► No - I need to update direct deposit and mailing information

- L'interaction agrandir et réduire est excellente pour les personnes qui doivent faire des choix mutuellement exclusifs
- Agrandir le contenu améliore la confiance des gens dans le fait qu'ils ont fait le bon choix

Agrandir et réduire : Présentation de renseignements secondaires

Re-apply for the CERB

If your situation continues, you should apply for the CERB again for another 4-week period, up to a maximum of 4 periods (16 weeks total).

[Determine when to re-apply.](#)

► If you start working again



The CRA will verify that you are eligible to receive the CERB. If you received a CERB payment that you are not eligible for, we will contact you to make arrangements to repay any amounts you may owe. Canadians can also report suspected CERB misuse

Re-apply for the CERB

If your situation continues, you should apply for the CERB again for another 4-week period, up to a maximum of 4 periods (16 weeks total).

[Determine when to re-apply.](#)

▼ [If you start working again](#)

If you start working again after you get a CERB payment, and then stop working again in a later period, your re-application is treated like a first-time application.

When you re-apply for a period that does **not** immediately follow your previous period, you must confirm that for at

- Permet d'empêcher le contenu secondaire d'interférer avec la tâche principale.
- Uniquement utiliser pour le contenu qui s'applique à une minorité ou à une situation rare
- L'étiquetage est la clé — fournir des renseignements sur le contenu caché

Tableaux et graphiques

Determine your eligibility periods



An eligibility period is a fixed 4-week payment period. Each period has a pre-set start and end date. This means when you apply for the CERB, you will receive a payment for a specific 4-week period.

▼ [Display eligibility periods](#)

Eligibility period	Start and end date
1	March 15, 2020 to April 11, 2020
2	April 12, 2020 to May 9, 2020
3	May 10, 2020 to June 6, 2020

Advice by destination

Filter destinations

Destination  	Level  	Updated  
Ukraine	Exercise increased caution (see regional risks)	2018-12-27 10:19:08
United Kingdom	Exercise increased caution	2019-01-08 09:21:40

- Les tableaux sont idéals pour communiquer des données
- Rendre les tableaux interactifs avec l'inclusion d'outils de filtrage et de tri
- S'assurer qu'ils sont codés pour répondre aux normes d'accessibilité

Assistants : réponses guidées

What to do if you're having pay issues

Answer some questions to get personalized guidance for your issue.

What kind of issue are you having?

- ☐ Received no pay
- ☐ Didn't receive full pay
- ☐ Received too much pay (overpayment)
- ☐ Deductions were incorrect
- ☐ Other pay issue not on this list
- ☐ Need an update on a reported issue

- ☒ Received no pay
- ☐ Didn't receive full pay
- ☐ Received too much pay (overpayment)
- ☐ Deductions were incorrect
- ☐ Other pay issue not on this list
- ☐ Need an update on a reported issue

Did you start or return to work within the last 6 weeks?

- ☐ Yes
- ☒ No

Continue

- La structuration de votre contenu comme réponse à des questions interactives aide à le personnaliser en fonction des situations des gens
- Les réponses personnalisées aident à limiter la **charge cognitive** des gens à ce qui leur est pertinent

Sélection déroulante : choisissez l'option qui s'applique à vous

Determine when to (re)apply

Select the period you are eligible for to find out when you can apply. You can only apply for one eligibility period at a time.

Select your eligibility period

Make your selection... ▼

► Alternative format: When to (re)apply

Apply online or by phone

Determine when to (re)apply

Select the period you are eligible for to find out when you can apply. You can only apply for one eligibility period at a time.

Select your eligibility period

July 5, 2020 to August 1, 2020 ▼

For the eligibility period you selected, the earliest you can apply is: **Monday July 6**

You may also apply any time after this date.

If the period you are eligible

- Semblable aux assistants, mais pour une seule question plutôt qu'une série
- Retourne la réponse appropriée en fonction de votre situation
- Limite la **charge cognitive** — vous n'avez pas à évaluer les réponses qui ne vous sont pas pertinentes

Langage clair

Il est de plus en plus évident qu'une approche en langage clair et bien appliqué peut :

- Améliorer la compréhension des renseignements scientifiques et complexes
- Économiser du temps et de l'argent
- Améliorer la satisfaction des clients

Écrire en langage clair n'est pas « décerveler l'information », cela permet simplement aux Canadiens (peu importe leur origine) de :

- Trouver ce dont ils ont besoin
- Comprendre ce qu'ils trouvent
- Utiliser ce qu'ils trouvent pour répondre à leurs besoins

Version en langage clair parallèlement à l'orientation technique

Lorsque vous avez besoin de publier rapidement une orientation complète, il est important d'au moins :

- Créer une page qui résume l'orientation en utilisant un langage clair, des listes de contrôle, etc. qui peuvent être utilisés pour répondre aux besoins de l'utilisateur
- Placer ce résumé plus en évidence dans l'audit interne (AI) que l'orientation détaillée elle-même
- Lier le résumé à une orientation détaillée pour ceux qui veulent des détails complets
- [Planifier l'itération du contenu](#)

[exemples visuels sur les 2 diapositives suivantes]

Orientation technique et résumé en langage clair

Orientation technique avec beaucoup de renseignements

Risk mitigation tool for workplaces/businesses operating during the COVID-19 pandemic

Objective: This tool will assist workplaces/businesses in considering risks to employees, customers and clients during the coronavirus disease (COVID-19) pandemic, and provide examples of measures that may be implemented at the workplace/business to mitigate potential risks.

Audience: Employers and business owners.

This tool is not applicable to workplaces where health care is provided. First responders and workers should follow occupational health and safety (OHSA) prevention and control measures within their workplace.

to the COVID-19 pandemic, risks and territories required businesses to close, excepting essential services and refer to your provincial/territorial website for the list of services and updates on the of non-essential services. As territories lift or adjust public health measures, businesses should consider and implement when re-opening during the COVID-19 pandemic. This tool is developed for community-based businesses and is not intended to replace the guidance of the provincial/territorial health authorities.

It reflects the currently available scientific evidence and expert opinion, and is subject to change as new information on transmissibility, epidemiology, and effectiveness of public health and risk mitigation measures becomes available. It reflects the currently available scientific evidence and expert opinion, and is subject to change as new information on transmissibility, epidemiology, and effectiveness of public health and risk mitigation measures becomes available. Risk mitigation tools have also been developed for child and youth settings, outdoor settings, and mass gatherings (coming soon). Employers should review and revise business continuity plans as needed, prioritize key functions in the event of workplace absenteeism, and ensure emergency contact information is up-to-date.

Résumé en langage clair avec une courte introduction

Guidance for workplaces and businesses operating during COVID-19

Avoid risks to employees, customers and clients during the coronavirus disease (COVID-19) pandemic.

This is not applicable to workplaces where health care is provided. First responders and health care workers should follow the occupational health and safety and infection prevention and control practices within their workplace.

Orientation sous forme de points, en tant qu'instructions

Promote physical distancing (keeping a distance of 2 metres from others), which is one of the most effective ways to reduce the spread of illness.

- If possible, reduce all physical contact by enabling telework (for example, work from home, use of email and teleconferencing)
- Adopt a contact-less business model (for example, drive-through, delivery, curbside pickup)
- Establish 2 metre separation between employees and/or clients (for example, desks, workstations, restaurant tables, or in meeting rooms)

Reduce risks from exposure to surfaces that are frequently touched by others

- Increase frequency of [environmental cleaning](#), especially of high touch surfaces or equipment (for example, shared photocopier, elevator buttons, cash register, washrooms)
- Reduce the number of common surfaces that need to be touched (for example, prop doors open, no-touch waste containers)
- Restrict access to non-essential shared equipment
- Clean and disinfect essential shared equipment before and

- **Des réponses et non des renseignements** – l'attention des gens est limitée, donc limitez le contenu en conséquence
- Utiliser des verbes à l'impératif pour les instructions

Style de contenu : Réponses et non des renseignements

- Pyramide inversée – le plus réalisable ou le plus important d’abord
- Utiliser un langage clair – Même les experts peuvent en bénéficier, car ils sont extrêmement occupés
- Lignes claires et simples – Éviter les mots comme « outils » ou « ressources »...
- N’utilisez pas le sujet à la troisième personne (ils et eux) – Parler directement à l’utilisateur (vous)
- Enlever les renseignements d’introduction ou de base – Aller directement au contenu important qui fournit des réponses
- Sortir les liens des paragraphes – Ils devraient être regroupés de leur côté
- Éviter les notes de bas de page – Si cela vaut la peine d’être mentionné, les mentionner dans le texte principal.
- Éviter les foires aux questions (FAQ) – [Consultez la section Éviter les FAQ, à une exception près](#)

Suivre le guide de style du site Canada.ca!

Il couvre ces points et d’autres, tirés de l’expérience de la recherche, de la conception et de la mise à l’essai du contenu efficace :

[Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#)

Outils et ressources

Outils de référence et d'utilisation

- [Aide-mémoire pour la conception du contenu des communications de crise](#)
- [Utilisation d'alertes en temps de crise sur les pages Web](#)
- [Éviter les FAQ, à une exception près](#)
- [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#)
- [Bibliothèque de modèles et de configurations pour le site Canada.ca](#)
- [Vérification de la lisibilité du contenu à l'aide de l'outil Scolarius dans Microsoft Word](#)

Annexe

Annexe A :