



Localisation et orientation

Comparaison des résultats des essais de rendement des tâches pour la navigation sur Canada.ca

Un projet d'optimisation de Canada.ca en collaboration avec IRCC, ACC et Statistique Canada et AAC Base de référence : février 2020 – Comparaison de décembre 2021

Résumé de la comparaison de navigation Canada.ca

Étude de référence de 2019 : 218 tentatives de scénario de tâches par 20 participants dans l'ensemble du site Canada.ca et des sites ayant des conceptions différentes (ACC, AAC et Statistique Canada)

- Une vaste gamme de scénarios de tâches à évaluer à l'intérieur et entre la navigation sur le thème et le site
- Anciens combattants, agriculteurs et participants universitaires nés à l'étranger

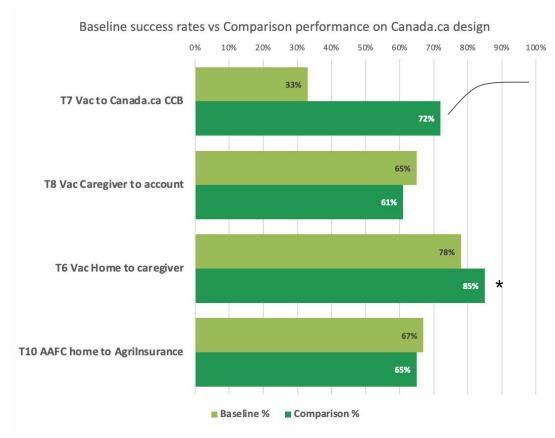
Étude comparative de 2021 : 211 tentatives de 18 participants sur le prototype Canada.ca

- Conception de Canada.ca pour toutes les tâches d'IRCC, d'ACC et d'AAC (données de Statistique Canada non incluses)
- Le bouton des menus du prototype a été remplacé par des thèmes en pied de page et un bouton de connexion a été ajouté
- Megamenu a également été remplacé par des pages Thème remaniées pour un modèle en couches

Résultats et recommandations

- La confiance et la notoriété de la marque Canada.ca se sont améliorées exploitez ces résultats,
 l'uniformité est importante
- Encourager le passage à l'en-tête/pied de page et au bouton de connexion Canada.ca amélioration du rendement
- Supprimer le bouton de menu/ajouter des thèmes au pied de page impact faible, meilleur pour la navigation ministérielle
- Changer le modèle de thème en modèle en couches amélioration du succès de thème en thème

L'application sur Canada.ca s'est améliorée ou le succès de l'utilisateur a été maintenu

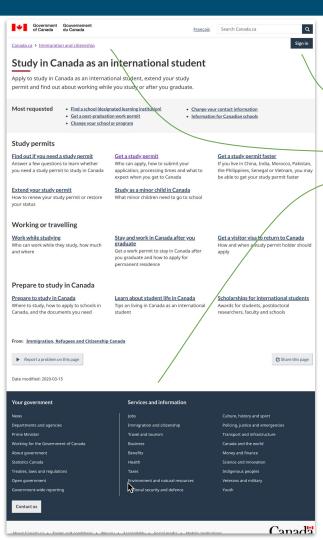


Grande amélioration de la navigation vers les différentes tâches principales sur Canada

Thème à thème par rapport au site ministériel de référence à Canada.ca

P18 « Il s'agissait d'un site, c'est important. Je ne veux pas avoir l'impression d'aller d'un site à l'autre – il y a un peu de méfiance »

Pour d'autres tâches, le succès a été maintenu avec le prototype Canada.ca en-tête/pied de page par rapport au site de base

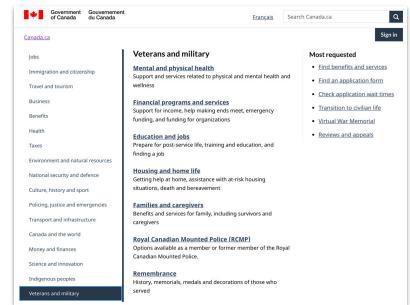


Amélioration de la conception dans cette étude

Efficace : Ajouter le bouton contextuel Se connecter à l'en-tête

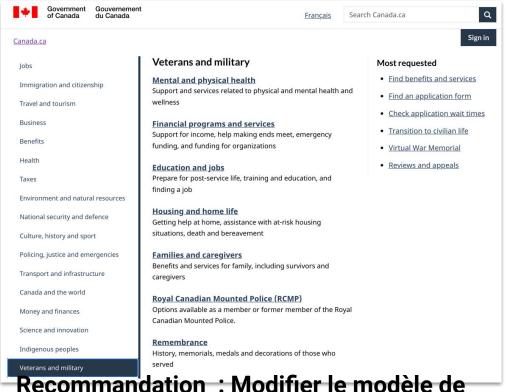
Efficace : Supprimer le bouton Menu – les gens ont utilisé des miettes de pain comme sur le un site en direct et occasionnellement le pied de page

Très efficace : Appliquer le modèle en couches aux thèmes – amélioration du changement et de la navigation entre les tâches les plus importantes



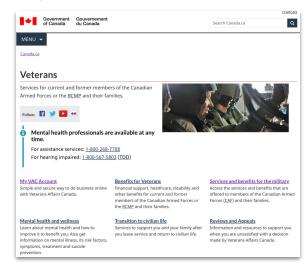
Le modèle de thème en couches a amélioré la navigation

Page de thèmes dans le modèle en couches



Recommandation : Modifier le modèle de thème en modèle en couches

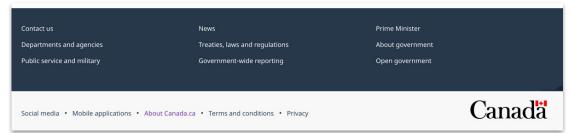
Page de thème dans le format actuel



- Les participants ont facilement changé de thèmes – la portée est indiquée
- Amélioration du succès et 17 sur19 ont trouvé Passeport
- P11 « C'est bien d'avoir tout sur un site! »
- P5 « C'est beaucoup mieux parce que je peux voir tout Canada.ca! »
- P16 : https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=1036

Améliorations des pieds de page dans l'étude – efficace avec quelques rajustements

2019 et pied de page actuel Canada.ca



Prototype du pied de page dans l'étude



Efficace : Ajouter des thèmes au pied de page comme Gov.UK dans la ligne de base

- Remplacer le bouton Menu
- Très utile pour les services mobiles
- Certains participants les ont utilisés pour naviguer

À améliorer

- Les participants pensaient que le contact n'était pas contextuel
- L'analyse montre différents profils d'utilisation à la maison par rapport au reste du site
- Répondre aux besoins en matière de pied de page de thème et de service comme ACC

Exploration des pieds de page et discussions en cours

Contact VAC About VAC News and media Questions? Call us Legislation and policies VAC Assistance service Who we are Let's talk - give us feedback What we do Outside Canada? Publications and reports Locations Research Stay connected Resources **Government of Canada** All contacts **Benefits** Transport and infrastructure Departments and agencies Health Canada and the world News Taxes Money and finance lobs Environment and natural resources Science and innovation Immigration and citizenship National security and defence Indigenous peoples Travel and tourism Culture, history and sport Veterans and military Business Policing, justice and emergencies Youth

Partie personnalisable du pied de page pour le ministère/thème (la valeur par défaut est la même que sur la page d'accueil)

Partie du GC lorsque la partie personnalisable est utilisée



Données sur l'utilisation des pieds de page – 1^{er} novembre 2021 au 31 janvier 2022

Page d'accueil seulement EN+FR	Clics	Pourcentage
Total : Contactez nous	68 085	44,17 %
Total : Nouvelles	28 156	18,27 %
Total : Ministères et organismes	13 836	8,98 %
Total : Haut de page	7 694	4,99 %
Total : Applications mobiles	6 433	4,17 %
Total : À propos de Canada.ca	4 920	3,19 %
Total : Médias sociaux	3 550	2,30 %
Total : premier ministre	3 255	2,11 %
Total : Services publics et militaires	2 775	1,80 %
Total : Gouvernement ouvert	2 564	1,66 %
Total : À propos du gouvernement	2 520	1,63 %
Total: Traités, lois et règlements	2 235	1,45 %
Total : Vie privée	1 690	1,10 %
Total : Rapports à l'échelle du		
gouvernement	861	0.56 %

Tous sauf la page d'accueil EN+FR	Clics	Pourcentage
Total : Contactez nous	2 472 307	64,58 %
Total : Ministères et organismes	156 514	4,09 %
Total : Haut de page	142 913	3,73 %
Total : Applications mobiles	139 386	3,64 %
Total : Nouvelles	95 957	2,51 %
Total : À propos de Canada.ca	56 192	1,47 %
Total : Services publics et militaires	52 765	1,38 %
Total : Traités, lois et règlements	43 164	1,13 %
Total : Médias sociaux	42 292	1,10 %
Total : premier ministre	31 229	0,82 %
Total : À propos du gouvernement	28 750	0,75 %
Total : Gouvernement ouvert	25 696	0,67 %
Total : Rapports à l'échelle du gouvernement	22 499	0,59 %
Total : Vie privée	20 551	0,54 %

TOTAL: 10 principaux fils	
d'Ariane	13 785 809
TOTAL : SITE WEB	294 701 151

Menu	
« Ouvrir »	7 305 271
Nombre de	

Nombre de		
Clics	1 300 792	
Mot-symbole		

Connexion – Le bouton est attendu en haut à droite, selon la convention

Les participants de base s'attendaient à se connecter en cliquant sur le bouton en haut à droite

P3 : « Je m'attendais à ce qu'il soit dans une bannière en haut de chaque page » (convention et site de référence 2019 et de 2021)

Le bouton de connexion a été mis à l'essai pour la première fois auprès de l'ARC en 2019

Tâche 5 : La connexion à un compte d'IRCC ne s'est pas améliorée

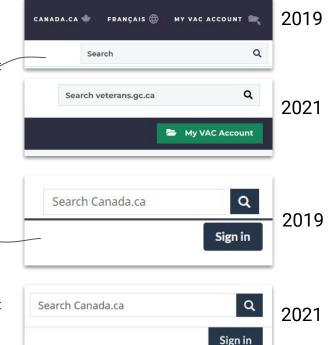
Étude de référence : Succès à 61 %

Comparaison (avec bouton) : Succès à 67 %

- 5 l'ont trouvé instantanément : « Oh, c'est une connexion! »
- Artefact de tâche : Comme dans l'étude de référence, la plupart ont utilisé Vérifier l'état
- Certains ne l'ont pas remarqué jusqu'à ce qu'on leur demande de chercher là où ils cherchent habituellement
- Quelques hésitations, heureux de trouver un compte d'IRCC après avoir cliqué

Recommandation : Ajouter le bouton Sign in/Se connecter

- Valeur par défaut <u>Se connecter à un dossier ou compte en ligne.html</u>
- Contextuel personnalisable



Le bouton de menu peut être supprimé – il est rarement utilisé, il peut être remplacé en toute sécurité

- L'étude de base a rapproché les données d'analyse le bouton
 Menu est rarement utilisé comparativement aux fils d'Ariane
- Le bouton Menu est un obstacle pour certains services (p. ex. les rappels) et ministères qui veulent adopter Canada.ca
- Éléments probants : Lorsque le bouton Menu a été supprimé, les participants ont utilisé les fils d'Ariane et les liens vers des thèmes dans le pied de page et cette opération n'a pas eu d'incidence sur l'achèvement réussi de la tâche
- Les mots sont importants certains échecs de tâche pour les fils d'Ariane ne permettent pas d'indiquer avec précision la portée
- Améliorer les fils d'Ariane pour indiquer le rôle « actif »



du Canada

Canada.ca > Veterans Affairs Canada > Families and caregivers

Recommandation : Supprimer le bouton Menu dès qu'il peut être remplacé par des liens à des thèmes dans le pied de page, avec des

La suppression du bouton Menu n'ouvre pas la porte vers les menus de gauche

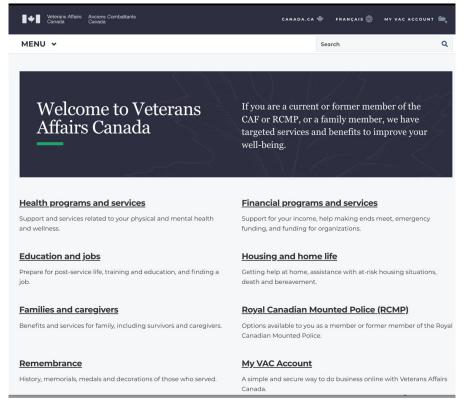
- Des années d'éléments probants indiquent que les utilisateurs qui se concentrent sur le contenu SUR la première page :
 - échouent souvent lorsqu'ils doivent utiliser le menu de gauche
 - c'est seulement si la page n'a pas de lien de tâche que l'utilisateur commencera à regarder les menus (voir l'exemple de suivi visuel)
- Les menus à gauche n'aident pas les utilisateurs mobiles
 - Il faut connaître vos statistiques d'utilisation du service mobile
- Les modèles mobiles axés sur les tâches, comme le métro, sont préférés aux navigations principales
- Aucun modèle de conception des menus de gauche n'est fourni pour Canada.ca



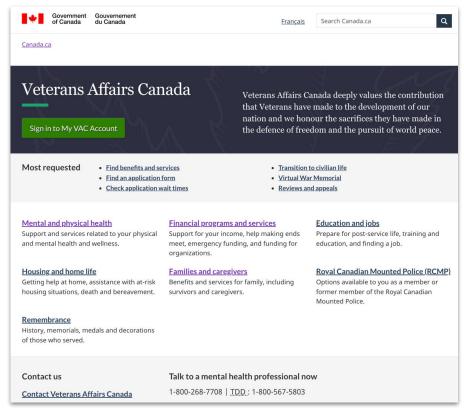
- La solution à la tâche de bénévolat au Parc Jacques-Cartier est ici
- L'utilisateur passait une grande partie du temps à regarder le contenu principal, puis les yeux se tournaient vers le menu

Incidence d'un changement potentiel pour ACC - minimum et fiable

Conception du site d'ACC en 2019 pendant l'étude de référence



Création d'un site prototype d'ACC sur Canada.ca



Les personnes sont plus favorables à l'utilisation du site Canada.ca

Étude de référence de 2019 après avoir utilisé 4 sites

- P4: Il y avait beaucoup de sites... Je n'ai eu aucun problème avec le site des Anciens combattants
- P9 : Lorsqu'il s'agit des Anciens combattants et de Revenu beaucoup – je ne sais pas où je suis
- P10 : J'étais sur des sites différents... mais j'ai apprécié le fait que je pouvais (presque toujours) retourner sur canada.ca
- P13 : Sites différents pour l'utilisateur moyen, nous voyons le gouvernement comme l'ensemble d'une seule pièce, au lieu de querelles internes, c'est une seule entité. Le gouvernement du Royaume-Uni a fait un meilleur travail
- P20 : Sites différents Il y a moins à lire sur le site du gouvernement du R.-U., il est donc plus clair et plus facile à utiliser – et quand je vois qu'il y a trop de texte, je passe par-dessus
- P2: Le site du Royaume-Uni vous donne ce large point de départ pour aller sur un autre site ou une autre page. Tandis que les sites Web du Canada ne vous donnent pas cette option

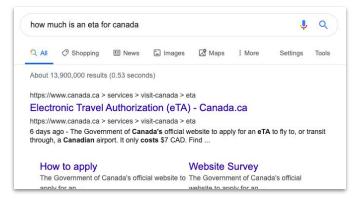
Comparaison de 2021 : Question après avoir utilisé un 1 site

- P6: Un seul site Web. C'est bien, je viens des États-Unis et il y a un million de sites Web et ils ont tous l'air différents. Il a une structure définie, vous pouvez chercher des choses, très fiable
- P7 : Le site fonctionne de la même façon, c'était le plus important, plus que l'apparence
- P8: Un seul site Web, un terrain stable pour vous garder sur la bonne voie. S'il y avait beaucoup de sites Web, il n'y aurait pas de moyen d'y donner un sens
- P11 : C'est bien d'avoir tout sur un seul site
- P12 : Je pense que tout était Canada.ca le drapeau du Canada, la marque me donne confiance
- P16 : C'est un site Web global. **C'est utile** quand tout est sous un même parapluie
- P18: C'est important qu'il s'agisse d'un seul site, je ne veux pas avoir l'impression de sauter d'un site à l'autre
- P22: Vous avez un sentiment de sécurité lorsque tous les sites sont plutôt regroupés au sein du GC, mais différents ministères ont des rôles différents, donc

c'est normal qu'il y ait des sites différents

L'URLS compte : En 2021, Canada.ca est une marque de confiance mieux connue

En 2021, Canada.ca est le meilleur pour les résultats de recherche (+ bonnes métadonnées d'IRCC) – ce qui augmente le niveau de confiance



Prototype de base de 2019



Dans l'étude de référence de 2019, **4 personnes sur 18** ont mentionné Canada.ca, mais plusieurs ont mentionné gc.ca, gov.ca et gov.com

Le deuxième est gc.ca – P16

En 2021, **11 personnes sur 20** ont mentionné explicitement Canada.ca, quelques personnes ont encore mentionné gc.ca

- « Le premier était Canada.ca. Ça ressemble à un site légitime. Structure semblable légitime » - P5
- « Canada.ca est le nom du site Web et vous pouvez voir dans la barre d'URL, le https et aucun certificat expiré. Me donne assez de renseignements fiables et c'est le meilleur. » - P8
- « Le premier a attiré mon attention. Canada.ca est digne de confiance.
 Je connais canada.ca donc je connais qu'il est légitime » P11
- « Lorsque je vois Canada.ca, je sais qu'il s'agit d'un site Web gouvernemental fiable » - P14
- « Habituellement, pour obtenir des renseignements sur le gouvernement, je vérifie s'il s'agit de Canada.ca ou .gc.ca. Celui-ci a attiré mon attention avec les détails, d'autres n'avaient pas autant de renseignements. » P20

Indicateurs de confiance pour un site gouvernemental : URL, drapeau, apparence uniforme

- P9 (T2): Canada.ca, cette partie ici Je vérifie toujours l'URL
- P16: Je choisis ceux qui indiquent .gov ou .ca
- P15 (T20): J'ai normalement cherché (à la barre d'URL) pour m'assurer que j'étais sur un site sécurisé ou qu'il portait la marque Canada
- « Je reconnais le gc.ca [barre URL] P9 (T6)
- P4 (T2): C'est le site du gouvernement du Canada c'est ce qui est écrit en haut de la page » [en pointant vers la signature du GC].
- P22: Je le veux sur un site officiel, celui-ci dit Goc (je cherche URL)
- P1 (T6): C'est indiqué d'emblée en haut. Encore une fois, c'est l'image de marque, c'est gc point ca, c'est le drapeau canadien [au-dessus de la signature]
- P3 : Pour être certain, je regarde un lien, gov.ca avec le drapeau en haut

- P3 : « Si tous les sites Web du gouvernement du Canada ont la même apparence, il serait plus facile d'avoir confiance »
- P17: Pour les trucs comme ça, je vais sur canada.ca. C'est le site du gouvernement donc il a le petit drapeau et une apparence uniforme
- P12: le drapeau du Canada, la marque me donne confiance.
 S'il y avait des publicités, je ne pense pas que ce serait le site du gouvernement. De plus, s'il n'était pas fade et sec, je saurais que ce n'est pas Canada.ca
- P19: Uniformité, polices de caractère, mise en page du site Web, boutons de connexion. Un équilibre entre trop et pas assez d'information
- P20 : J'aime l'uniformité de canada.ca, c'est ainsi que j'ai confiance, l'apparence uniforme renforce également la confiance
- P14: En ce qui concerne la confiance, je me suis demandé si je suis sur un site Web du gouvernement. Il est fiable parce que c'est un site officiel

Prochaines étapes

Communiquer les résultats – mobiliser pour mettre en œuvre les recommandations

- 1. Supprimer le bouton Menu ajouter des liens thématiques dans le pied de page
- 2. Remanier le pied de page en ajoutant une zone personnalisée en cours
- 3. Ajouter un bouton Se connecter en cours
- 4. Réviser le modèle de thème à la conception en couches avec des essais d'accessibilité et pour mobiles
- 5. Améliorer la conception des fils d'Ariane pour indiquer un rôle plus actif

Architecture de navigation – plus importante après la suppression du bouton Menu

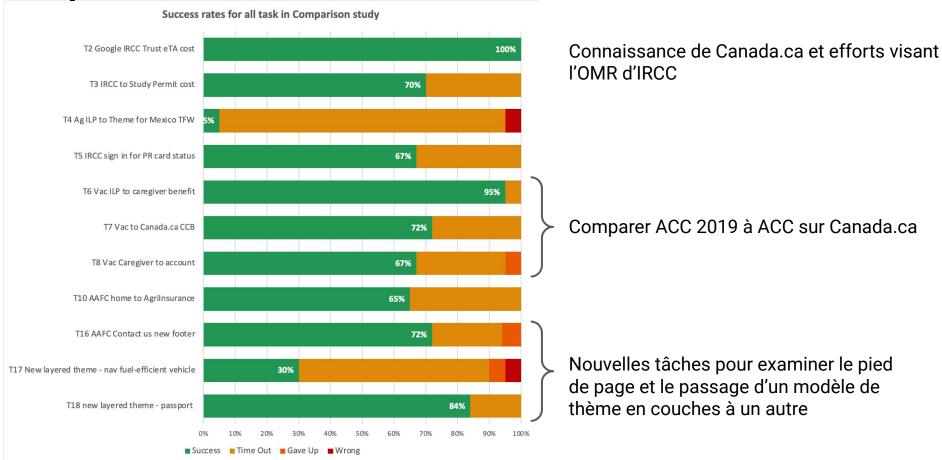
- Étudier et TET sont des fonctionnalités mal adaptées au fil d'Ariane Citoyenneté et Immigration, trop d'échecs, quelque chose de plus large serait mieux discuter et mettre à l'essai avec IRCC
- Discuter des véhicules écoénergétiques avec des thèmes liés aux transports et à l'environnement
 nombreux échecs
- L'agriculture doit être intégrée aux thèmes du site Canada.ca ajouter des liens pour les travailleurs étrangers temporaires

Correctifs rapides

L'absence de l'allocation pour enfants sur le menu d'accueil Prestations a causé des échecs – Ajouté

Méthode et résumé des données

Large gamme de comparaisons et nouveaux scénarios des tâches et objectifs



Chacun des 211 essais effectués par 20 participants a été chronométré et noté

Task Name	03ED	04ED	05ED	06ED	07ED	08ED	09ED	10ED	11ED	12ED	13ED	14ED	15ED	16ED	17ED	18ED	19ED	20ED	21ED	22ED	Valid
T2 Google IRCC Trust eTA cost	50	10	56	98	47	21	107	77	34	108	95	66	100	31	128	50	55	45	71	61	20
T3 IRCC to Study Permit cost	152	98	TL.	77	73	121	TL.	TL.	125	169	TL	TL	111	61	27	169	190	142	168	TL	20
T4 Ag topic to Theme for TFW	TL.	n.	TL.	π	TL.	n.	TL.	π	TL	TL.	TL.	TL.	TL.	TL	πL	WR	TL.	165	TL.	n.	20
T5 IRCC sign in check status	151	167	SK	67	190	17	TL.	π	119	TL.	TL	63	SK	130	47	TL.	58	135	TL.	39	18
T6 Vac Home to caregiver	114	69	69	89	65	83	143	88	96	TL.	183	75	147	56	145	75	192	110	149	127	20
T7 Vac to Canada.ca CCB	TL.	60	88	100	185	126	SK	SK	84	100	TL.	96	TL.	TL	75	TL	119	132	66	150	18
T8 Vac Caregiver to account	π	186	104	π	180	84	GU	SK	212	65	209	TL.	SK	TL	πL	180	162	138	28	80	18
T10 AAFC home to Agrilnsurance	148	73	167	99	87	128	181	156	120	143	TL.	187	TL.	TL.	116	TL	TL.	TL.	TL.	68	20
T16 Contact us footer AAFC	SK	178	58	55	131	55	SK	GU	129	65	πL	115	TL	151	127	TL.	81	121	TL.	146	18
T17 Sliding nav vehicle	π	π	GU	π	WM	π	180	π	π	TL	π	70	π	133	π	π	π	179	115	122	20
T18 sliding nav passport	105	55	72	151	135	46	TL	140	125	107	SK	73	186	88	35	TL	TL	81	94	110	19

Essais de l'étude de référence : 218 essais

Task Name	DIED	DZED	DIED	DAED	DSED	OSED	D7ED	OBBD	0960	LOED	1100	1200	13ED	14ED	1500	SEED	17ED	1BED	Valid
2 Google IRCC Trust eTA cost	TL.	TL	27	178	WR	31	GU	54	90	49	66	161	16	127	176	132	WR	16	18
3 IRCC to Study Permit cost	TL.	TL	TL.	TL	164	TL.	TL	TL	TL.	73	TL	TL.	78	155	TL	178	GU	TL	18
4 Ag topic to Theme for TFW	π	TL.	SK	TL	TL.	TI.	TL.	R.	102	140	120	R	138	TL.	166	TI.	GU	п	17
5 IRCC sign in check status	TL.	п	72	TR.	WW	79	TL.	45	57	37	TL	83	30	59	138	111	WW	169	18
6 Vac Home to caregiver	73	TL	135	168	TL.	61	TL.	50	38	69	TL	121	93	106	154	96	111	96	18
7 Vac to Canada.ca CCB	TL.	TL	78	TL	TL.	144	TL.	TL	TL	73	WR	TL.	68	163	TL	171	GU	GU	18
8 Vac Caregiver to account	134	TL	172	180	TL.	134	WM	6U	SK	53	GU	TL	148	41	37	173	54	179	17
10 AAFC home to Agrilnsurance	п	TI.	127	TI.	127	118	36	150	166	79	124	173	169	TI.	TL.	174	158	TL.	18
11 AAFC ray to market intel	TL.	TL	111	TL.	WR	179	TL.	TL	105	TL	WIL	TL	TL.	TL.	TL.	TL.	GU	TI.	18
14 StatCan analysis to data	TL.	TL	TL	TL	TL.	SK	TL	156	TL	164	TIL	TL	TL.	174	TL.	TL.	GU	TL.	17
15 Statcan to survey info	TL.	WM	149	WM	144	79	116	52	78	64	110	121	83	62	166	178	89	WR	18
20 Gov UK Student visa cost	100	173	TL.	163	π.	101	174	137	177	128	84	170	95	93	58	STE	124	130	18

- Échec : Les gens pensaient qu'ils avaient réussi, mais ils se trompaient sérieusement
- Echec / mineur : Les gens ont presque eu la bonne réponse ou ont deviné la bonne réponse
- Délai : Les gens ont pris plus de 3 minutes (temps réduit pour faire plus de tâches, se concentrer sur la navigation)
- Abandon : Les gens sont frustrés et ont abandonné ils ont cliqué sur « J'appellerai » ou « Je ferais des recherches dans Google »

 Succès : Le chiffre indique le délai d'exécution de la tâche (en secondes)
- Sask. Omettre : Tâche omise en raison de problèmes techniques, de temps ou de facilitation

Les scénarios de tâche reflètent l'utilisation de la tâche principale

Commencer par les données découvertes dans l'analytique Web sur Canada.ca (IRCC) et sur les sites pré-Canada.ca (ACC, AAC, STAT)

Élaborer des cibles pour :

- La navigation entre les thèmes et les sites
- L'étude de référence de la tâche principale sur le site pré-Canada.ca
- La connexion au compte entre les thèmes et les sites

Peaufiné pour devenir un ensemble représentatif de <u>scénarios de</u> <u>tâches</u> avec des réponses claires

Essais préalables et version peaufinée pour plus de clarté

Preuve : L'utilisation du menu sur Canada.ca est plus fréquente sur les sujets liés à l'immigration (3 % à 5 %) que sur le reste de Canada.ca (2 %)

Scénario de tâche 3 : Votre ami égyptien veut venir étudier dans une université canadienne cette année. Combien coûtera une demande de permis pour études? (commence sur la mauvaise page pour le thème comme si l'on retrouvait sur Google : En savoir plus sur le Canada)

Options de réponse : 150 \$ (exact), 375 \$, autres

Essais sur des téléphones – les visites se font à 50 % sur des

Méthode d'essai du rendement pour les tâches

- Séances d'essai de rendement dirigées
 - Étude de référence : 18 en anglais sur un site en direct
 - + 2 séances en français non incluses dans l'analyse des données
 - O Comparaison : 20 séances en anglais sur le site prototype
 - 6 anciens combattants ou famille d'anciens combattants dans les deux études
 - 6 puis 10 étudiants étrangers ou universitaires immigrants
 - 8 agriculteurs-éleveurs ont été réduits à 4 dans l'étude de comparaison
 - o Recruté à partir de Canada.ca, ACC, AAC et par l'organisme de recrutement
- 11 tentatives de tâches par séance
 - 11 tâches, randomisées après les 2 premières tâches, maximum 3 minutes par tâche
 - L'étude de référence incluait la tâche finale sur Gouv.UK pour le menu en couches
 - Séances enregistrées avec une permission pour diffusion au sein et à l'extérieur de l'équipe
 - O Pour mettre à l'essai la conception de navigation, aucune recherche sur Google n'est autorisée

recog	gnized as her daily caregiver?
	he answer isn't on the page you are starting at, but it IS on the site
	tart at this page
	lick below when you have found the answer
Answ	ver:
0	\$2,000 per month
0	\$1,000 per month
0	\$500 per month
0	Other - Write In
0	In the time given, I can't find any answers to this question

Scénarios de tâches et réponses affichées sous forme de sondage :

Étude de référence :

https://ca.surveygizmo.com/s3/50066829/ Orientbase

Comparaison:

https://survey.alchemer-ca.com/s3/50134 992/wayfind-comparison

Détails sur les tâches – Immigration (IRCC)

#	Titre et page de début	Scénario de tâche	Réponse, trouvabilité
T2	Trouver une AVE fiable d'IRCC dans Google Début : https://test.canada.ca/nav-id/googleE TA2.html	Votre cousin de France n'aura pas besoin d'un visa pour venir en tant que visiteur, mais il aura besoin dune autorisation de voyage électronique. Combien faut-il payer pour faire une demande?	44,5 7,00 \$ (exact) 64,00 \$ Autre (écrire la réponse): * Fiabilité: Autorisation de voyage électronique (AVE) - Canada.ca
Т3	IRCC – Coût d'un permis pour études Début https://wayfinding.tbs.alpha.canada.ca /fr/landing/get-know-canada	Votre ami égyptien veut venir étudier dans une université canadienne cette année. Combien coûtera une demande de permis pour études?	150 \$ (exact) 375 \$ Autre (écrire la réponse) : Fiabilité https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/ services/etudier-canada/permis-etudes.html
Т5	IRR – Se connecter pour vérifier l'état Début https://wayfinding.tbs.alpha.canada.ca /fr/landing/travelling-outside-canada-p ermanent-resident	Yen demandé une carte de résidente permanente et a besoin de savoir si la carte lui a déjà été envoyée par la poste. Trouver une page où elle peut entrer son nom d'utilisateur et son mot de passe pour accéder à son compte d'immigration	J'ai trouvé une page où elle peut se connecter à son compte (correct) Je n'ai pas trouvé une page pour se connecter à un compte Fiabilité https://wayfinding.tbs.alpha.canada.ca/landing/sign-you r-ircc-secure-account

Renseignements sur les tâches – Agriculture (AAC)

#	Titre et page de début	Scénario de tâche	Réponse, trouvabilité
T4	Sujet Agri jusqu'au thème pour TET Début https://wayfinding.tbs.alpha.canada .ca/en/landing/agriculture	Vous avez fini de chercher des idées pour la prochaine saison agricole. Maintenant, vous avez besoin de savoir s'il existe un moyen particulier pour embaucher des travailleurs agricoles saisonniers provenant du Mexique	Oui – Il y a un programme de travailleurs agricoles saisonniers pour le Mexique (correct). Non – Il n'y a pas de programme spécial pour le Mexique Fiabilité https://wayfinding.tbs.alpha.canada.ca/en/landin g/hire-temporary-foreign-agricultural-worker
T10	Accueil AAC à Agriprotection Début https://agriculture.canada.ca/fr	Votre ami va commencer à cultiver du blé ce printemps en Saskatchewan. Y a-t-il une assurance-récolte dans cette province?	Oui (exact) Non Trouvabilité https://agriculture.canada.ca/en/agricultural-programs-and-services/agriinsurance-program

Non – Elle doit téléphoner

bancaires en ligne (exact)

Trouvabilité

ac-account

Oui – Elle peut le changer ses renseignements

https://wayfinding.tbs.alpha.canada.ca/en/landing/my-v

Renseignements sur les tâches - Anciens combattants (ACC)

		ar roo taorroo '/ aroro	ine compation (7 (00)
#	Titre et page de début	Scénario de tâche	Réponse, trouvabilité
Т6	Accueil ACC à proche aidant Début https://wayfinding.tbs.alpha.canada .ca/en/landing/veterans-affairs-can	Nour est une ancienne combattante blessée qui prépare son budget familial. Combien peut-elle s'attendre à recevoir si son conjoint Pat est reconnu comme son proche aidant au	2 000 \$ par mois 1 000 \$ par mois (exact) 500 \$ par mois
	.ca/en/landing/veterans-arrairs-can	quotidien?	Trouvabilité

ada-ilp giver-recognition-benefit

Nour vient de changer de banque. Est-il

paiements d'ancienne combattante ou

renseignements bancaires en ligne pour ses

possible pour elle de modifier ses

devra-t-elle téléphoner?

T8

Début

ada-ilp

ACC - Proche aidant à compte

https://wayfinding.tbs.alpha.canada

.ca/en/landing/veterans-affairs-can

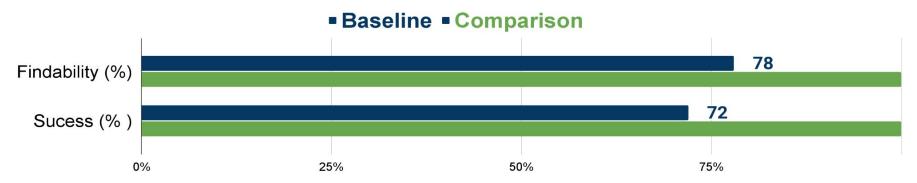
T7 ACC à Canada.ca - ACE Comme tous les parents canadiens, Pat et Nour Oui – les paiements se poursuivront lorsque l'enfant aura 16 ans (exact) reçoivent des paiements mensuels de Non – les paiements cesseront à l'âge de 16 ans Début l'Allocation canadienne pour enfants pour leur https://wayfinding.tbs.alpha.canada fils de 15 ans. Recevront-ils encore des .ca/fr/landing/caregiver-recognition paiements le prochain mois lorsque leur fils Trouvabilité -benefit aura 16 ans? https://www.canada.ca/fr/services/benefits/family.html

https://wayfinding.tbs.alpha.canada.ca/en/landing/care

Analyse et enjeux par tâche

Tâche 2: Extrait de la <u>page de résultats de Google simulés</u>: Votre cousin de France n'aura pas besoin d'un visa pour venir en tant que visiteur, mais aura besoin d'une autorisation de voyage électronique. Combien faut-il payer pour faire une demande?

Réponses: 44,50 €, **7,00** \$ (exact), 64,00 \$, autres (écrire la réponse)

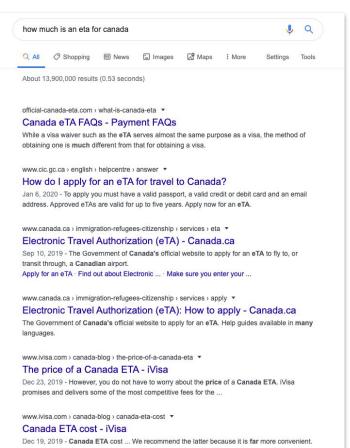


Changements et différences (ce qui a changé et y a-t-il eu une différence?)

- Le prix de 7 \$ était clairement visible dans les résultats de Google (bon travail d'IRCC!) en comparaison
- Canada.ca était le premier résultat, avec des liens vers des sous-pages clairement plus officiel que les résultats d'escroquerie
- Les 3 premiers résultats étaient les pages du GC AVE sur Canada.ca, centre d'aide sur cic.gc.ca

Amélioration des pages de résultats – AVE sur Canada.ca est devenu le premier résultat

Étude de référence 2019



« Sur Google, je suis arrivé aux premiers liens, ce sont eux qui m'inspirent confiance Le prix est visible Google a affiché automatiquement les liens vers les sites - améliore la position Moins de pages non officielles dans les principaux résultats

Comparaison de 2021 how much is an eta for canada About 13.900,000 results (0.53 seconds) https://www.canada.ca > services > visit-canada > eta Electronic Travel Authorization (eTA) - Canada.ca https://www.canada.ca > services > visit-canada > eta 6 days ago - The Government of Canada's official website to apply for an eTA to fly to, or transit through, a Canadian airport. It only costs \$7 CAD. Find ... How to apply Website Survey The Government of Canada's official website to The Government of Canada's official website to apply for an ... apply for an ... Who can apply What to do after you apply You may be eligible to apply for an eTA Depending on your situation, it may not be (instead of a visitor visa) if ... possible to get an ... More results from canada.ca > https://www.canada.ca > services > visit-canada > about Electronic Travel Authorization (eTA): About the process Oct 14, 2020 - The eTA application process · Get your passport, credit or debit card ready, and read the application help document, which is available in https://www.cic.gc.ca > english > helpcentre > answer * How do I apply for an eTA to travel to Canada? Sept 29, 2021 - To apply you must have a valid passport, a valid credit or debit card and an email address. It costs \$7 CAD to get an eTA and only takes a ...

La page AVE a confirmé le résultat initial de Google



Dans l'étude de référence, 13 réponses exactes sur 18

 11 personnes ont trouvé la réponse sur cette page

En comparaison, 20 personnes sur 20 ont répondu correctement

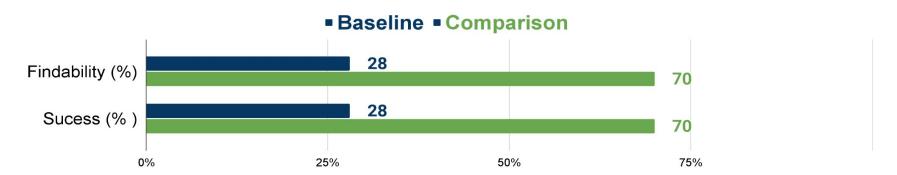
 18 sont venues sur la page pour confirmer les résultats de Google ou parce qu'elles n'ont pas trouvé le prix

2 personnes ont trouvé la réponse juste sur Google

Excellent travail d'IRCC sur la description de la page (et la description de la page de métadonnées correspondante)

Tâche 3 : De la **tâche** <u>Apprendre à connaître le Canada</u> : Votre ami égyptien veut venir étudier dans une université canadienne cette année. Combien coûtera une demande de permis pour études?

Réponses : 150 \$ (exact) 375 \$, autre (écrire la réponse)



Changements et différences

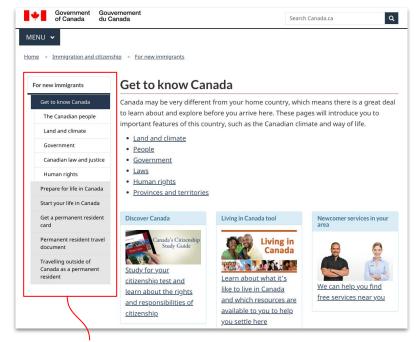
- Le menu de gauche a été supprimé de la page de départ du prototype de la page Apprendre à connaître le Canada par rapport à la <u>page en direct</u>
 - La plupart des participants se sont perdus dans le menu de gauche ont pensé que l'« étude » doit être là
 - Comparaison : La suppression du menu de gauche a poussé les participants à aller plus haut dans la hiérarchie

Échecs

- Les participants ne savaient pas avec certitude quel fil d'Ariane utiliser (l'expression « étudier » n'est ni l'immigration ni la citoyenneté)
- Les mots dans les fils d'Ariane (étiquettes) sont importants! Comme n'importe quel lien, les mots sont importants
- Lorsque les participants ont choisi le mauvais fil d'Ariane, ils n'ont pas trouvé la réponse (6/20)

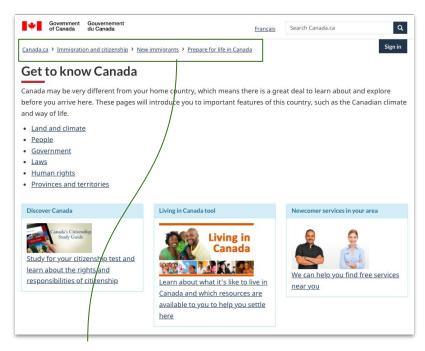
La suppression du menu de gauche a poussé les gens aux fils d'Ariane

Succès pour l'étude de référence 28 % (5/18)



La plupart des participants se sont perdus dans le menu de gauche

Succès de la comparaison 70 % (14/20)



Fils d'Ariane utilisés, mais comme dernière ressource

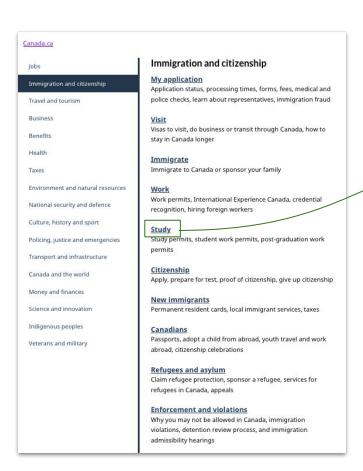
Fils d'Ariane – Dernière option de la page de début

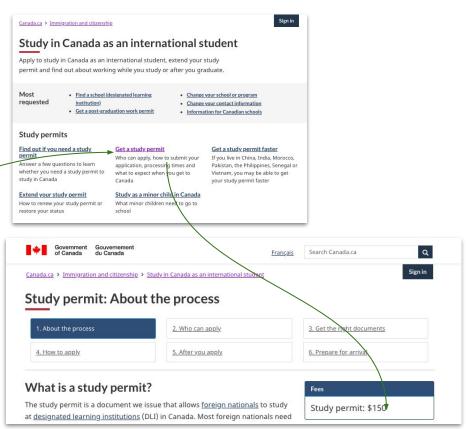


Les gens ont essayé plusieurs choses avant d'utiliser les fils d'Ariane

Les étiquettes des fils d'Ariane ne correspondent pas à la tâche Étudier au Canada

La page de navigation par couches a facilité le succès

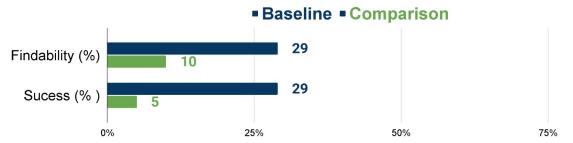




Tâche 4 : De la tâche <u>Agriculture</u> : Vous avez fini de faire des recherches sur certaines idées pour la prochaine saison agricole. Maintenant, vous avez besoin de savoir s'il existe un moyen particulier pour embaucher des travailleurs agricoles saisonniers provenant du Mexique

Réponses : « Oui - il y a un programme pour les travailleurs agricoles saisonniers du Mexique (exact), non

- il n'y a pas de programme spécial pour le Mexique »



Comparaison* (il ne s'agit pas d'une comparaison directe car la page d'accueil a changé de sujet pour devenir une page institutionnelle)

Changements et différences

- Début de la tâche dans Agriculture sous Environnement, par rapport à Pratiques agricoles dans Environnement
 - O Tentative de créer une voie vers le sujet plus large Agriculture à partir des thèmes de Canada.ca
- 3 dans Base de référence ont réussi au moyen du menu, 2 au moyen du fil d'Ariane dans Comparaison1 seulement a utilisé le fil d'Ariane
- Difficile de trouver le chemin réussi s'ils sont parvenus à la <u>Page Embaucher un travailleur étranger temporaire</u>

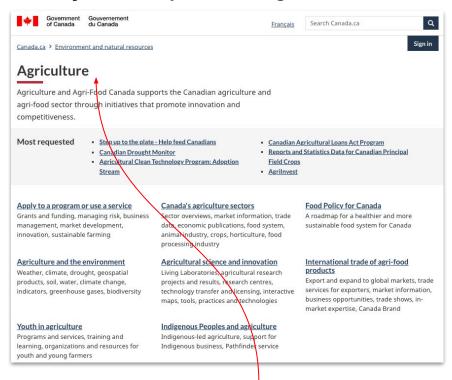
Échecs

- Les participants pensaient que Agriculture était le bon endroit, ils n'ont donc pas navigué ailleurs
- Ceux qui ont navigué à l'extérieur d'Agriculture n'ont pas pu trouver la réponse sur Emplois ou Immigration
- Message : Même les pages d'accueil institutionnelles devraient servir les utilisateurs de Canada.ca et non les ministères -

Les attentes diffèrent lorsque le sujet est plus large

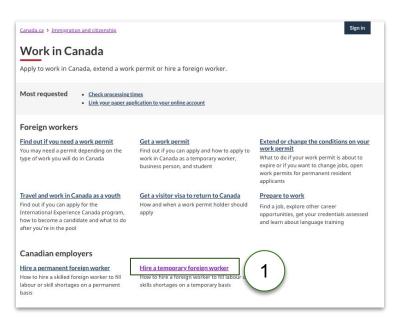


Début avec le thème limité Pratiques agricoles. Dans l'étude de référence, 7 sur 17 ont utilisé Accueil dans le fil d'Ariane, 3 sur 17 ont utilisé le bouton Menu

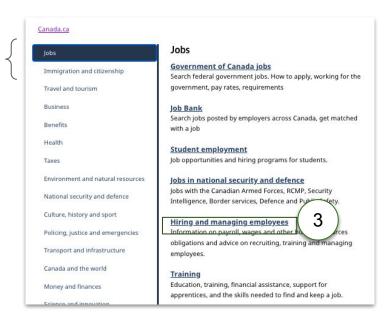


En comparaison, début sur la page d'accueil institutionnelle en direct Agriculture. Seulement 5 sur 20 ont utilisé les fils d'Ariane, 2 sur 20 les pieds de page. Les participants pensaient qu'ils allaient trouver la page Embauche des travailleurs saisonniers avec le thème Agriculture

Un seul participant a trouvé la réponse



Emplois ou Immigration



3 sur 20 sont allés à Immigration (P6, P11, P20). Juste P20 a trouvé la réponse (était un ancien fonctionnaire)

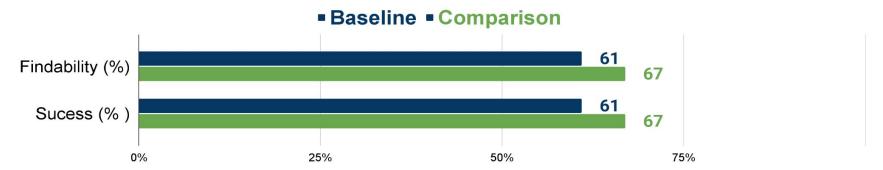
14 sur 20 sont restés dans le contenu agricole

3 personnes sur 20 sont allées à Emplois, mais n'ont pas réussi (P8, P16, P18); ont pris trop de temps ou n'ont pas trouvé des renseignements pertinents

Tâche 5: À partir de Voyager à l'extérieur du Canada en tant que résident permanent

Tâche: Yen a demandé une carte de résident permanent et doit savoir si elle a déjà été postée. Trouver une page où elle peut entrer son nom d'utilisateur et son mot de passe pour accéder à son compte d'immigration

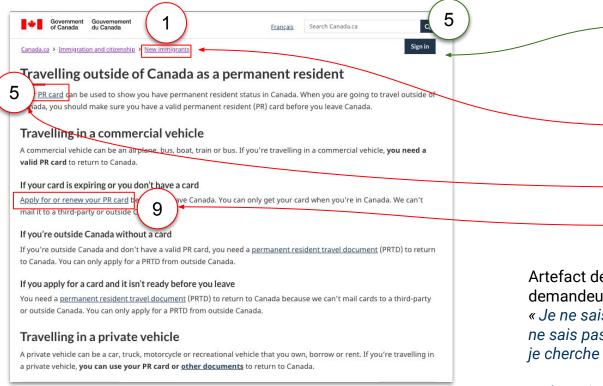
Réponses : Elle a trouvé une page où elle pouvait se connecter à son compte (exact), je n'ai pas trouvé de page pour me connecter à un compte (noter l'accent mis sur le compte – il est possible d'utiliser Vérifier l'état de la demande, mais la tâche demande un compte)



Ajout du bouton Se connecter en haut à droite des pages

- 5 ont immédiatement utilisé le bouton Se connecter, mais cela n'a pas taux de succès pour trouver l'accès au compte
- 11 sur 20 personnes sont toujours allés à la page État de la demande du client pour trouver la réponse. Ont principalement cherché à vérifier l'état puisque c'était le contenu de la page plutôt qu'à l'extérieur
- Ne s'attendait pas à voir un bouton Se connecter sur Canada.ca (l'a trouvé lorsqu'on lui a demandé où il cherchait habituellement)
- 1 participant a mentionné qu'il cherchait un bouton vert Se connecter est habituellement un bouton vert super tâche

Le premier clic se trouvait principalement sur les liens de page plutôt que sur le bouton de connexion



5 sur 20 sont allés immédiatement au bouton de connexion

1 sur 20 est allé au fil d'Ariane Nouveaux immigrants

5 sur 20 sont allés à la carte RP

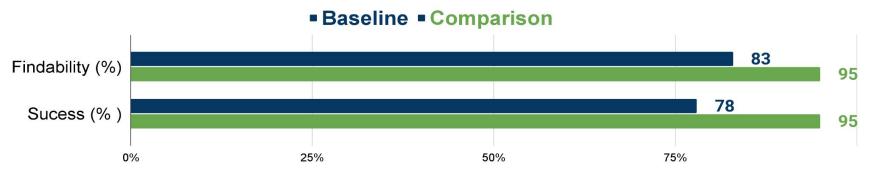
9 sur 20 sont allés à la page Faire une demande ou renouveler une carte RP

Artefact de tâche lorsque l'utilisateur n'est pas un demandeur de RP – ne sait pas de quel compte il s'agit : « Je ne sais pas si la connexion est correcte parce que je ne sais pas si cette connexion est générale et peut-être que je cherche quelque chose spécifique pour PR » P16

« Oh, mais c'est la connexion pour l'immigration et la citoyenneté [je cherche IRCC], mais pas les cartes RP » P22

Tâche 6 : De la <u>page d'accueil de VAC</u> : Nour est une ancienne combattante blessée qui prépare sur son budget familial. Combien peut-elle s'attendre à recevoir si son conjoint Pat est reconnu comme son proche aidant au quotidien?

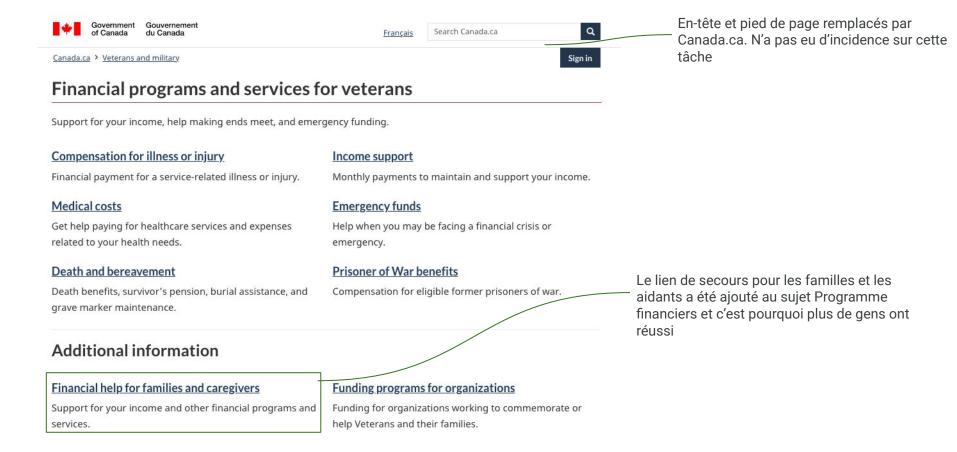
Réponses: 1 000 \$/mois ou 1 043,46 \$/mois (exact) - 2 000 \$, 500 \$ (erroné)



Changements et différences

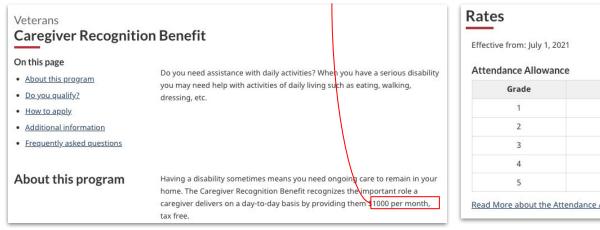
- La conception de l'en-tête et le pied de page d'Ancients combattants ont été remplacés par Canada.ca
 - O Rien de mal ou aucune amélioration, tous sont restés dans le contenu Anciens combattants
 - Ajout du 2e niveau H1 pour mieux identifier les pages de sujets généraux comme du contenu pour les anciens combattants
- Trouvabilité : Ajout du lien de secours pour les familles et les aidants au thème Programmes financiers
 - O Aide pour 2 participants sur 3 qui ont choisi Financier (7 ont choisi Financier dans la Étude de référence et 3 ont échoué)
 - o Recommandation : ACC ajoute un lien de secours au sujet Programmes financiers
- Comme dans l'étude de référence, plusieurs n'ont pas trouvé le montant des prestations pour aidants et sont allés aux taux
 - Le montant devrait être mis en évidence comme pour l'approche réussie Permis d'études

Le lien de secours sur le sujet a aidé 2 personnes à trouver la réponse



Les montants doivent être mis en évidence comme pour la page Permis d'études

Bon nombre de participants n'ont pas trouvé le montant des prestations pour aidants sont allés aux taux



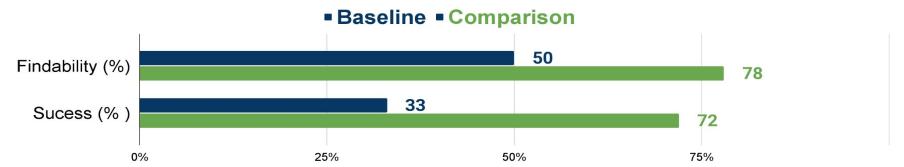


Approche réussie pour afficher les montants



Tâche 7: À partir d' ACC: Allocation de reconnaissance pour aidants à Canada.ca: Comme tous les parents canadiens, Pat et Nour reçoivent également des paiements mensuels de l'Allocation canadienne pour enfants pour leur fils de 15 ans. Recevront-ils encore des paiements le prochain mois lorsque leur fils aura 16 ans? (objectif de la tâche: passer d'ACC à Canada.ca)

Réponses : Oui – les paiements se poursuivront lorsque l'enfant aura 16 ans (exact); Non – les paiements cesseront



Changements et différences

- Une grande amélioration dans la navigation vers d'autres tâches canadiennes de premier plan : 14 sur 18 ont utilisé Canada.ca dans le fil d'Ariane
 - O 3 sur 18 ont utilisé le fil d'Ariane Anciens combattants et militaires de la page thématique des thèmes des menus en couches.
 - O Dans l'étude de référence, seulement 8/18 ont trouvé et utilisé Canada.ca dans l'en-tête
- Toujours une tendance à parcourir d'abord le contenu pour anciens combattants, car la page Familles et aidants est large
 - O Seulement 2 sur 18 sont restés dans le contenu pour anciens combattants (P3, P16). Dans l'étude de référence, 9 sur 18 sont restés dans le contenu pour anciens combattants
- 3 sur 18 ont utilisé le lien Prestations au pied de page, mais il était brisé (P16, P20, P22) et ont été dirigés vers le fil d'Ariane
- Le menu d'accueil thématique Prestations sur Canada.ca ne comprend pas les mots « Allocation pour enfants » 2 (P13, P15) personnes

Navigation: Lien vers Canada.ca par rapport au fil d'Ariane

• Étude de référence : 8 participants sur 18 ont utilisé le lien vers l'en-tête Canada.ca (P3, 6, 9, 10, 12, 13, 14, 16). « Il n'est pas très évident que ce lien vous amènera au gouvernement du Canada. Ça m'a pris du temps avant de regarder cette bannière en haut » - P3



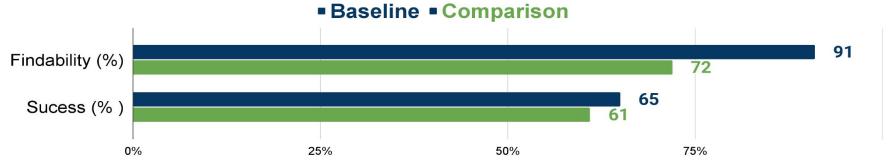
• Comparaison : 14 sur 18 ont utilisé le fil d'Ariane Canada.ca (P4, P5, P6, P7, P8, P11, P12, P13, P14, P15, P17, P18, P19, P21 et P22)



Comparaison : 3 sur 18 ont utilisé le fil d'Ariane Anciens combattants et militaires (P3, P8, P11)

Tâche 8 : À partir de la page d'accueil d'ACC : Nour vient de changer de banque. Est-il possible pour elle de modifier ses renseignements bancaires en ligne pour ses paiements d'ancienne combattante ou devra-t-elle téléphoner?

Réponses : Oui – Elle peut les modifier changer en ligne (exact); Non – Elle doit téléphoner

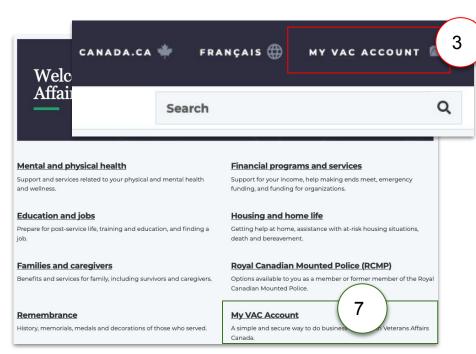


Changements et différences (ce qui a changé et y a-t-il eu une différence?)

- Le bouton de connexion était beaucoup plus visible. De 3 sur 17 (étude de référence à 9 sur 18 (comparaison)
- La grande différence était qu'en comparaison, le compte d'ACC n'était sur la page d'accueil thématique
 Dans l'étude de référence 7 personnes sur 17 ont trouvé la réponse
- La tâche est toujours difficile à comprendre. 5 sur 17 ont essayé de trouver la réponse en naviguant, 2 participants sur 17 étaient inquiets de se rendre sur page où ils doivent entrer des justificatifs d'identité

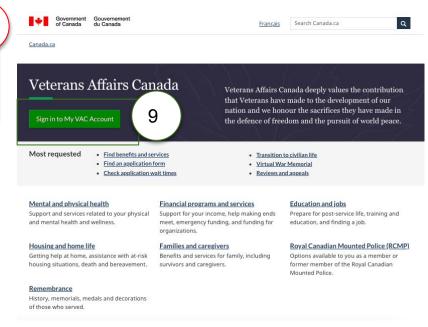
La visibilité de la connexion s'est améliorée, mais le menu d'accueil thématique a été omis

Étude de référence



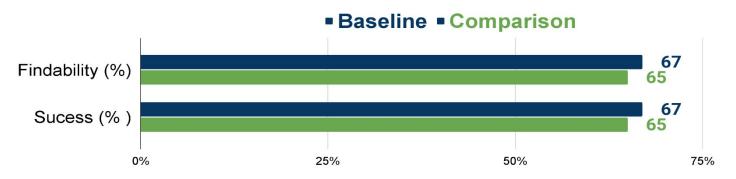
- 3 personnes ont navigué à partir de l'en-tête (P2, P12, P15)
- 7 personnes sur 18 ont navigué jusqu'à Mon dossier ACC à partir du menu d'accueil thématique

Comparaison



- Page d'accueil Mon dossier ACC a été supprimé (erreur)
- 9 personnes sur 17 ont navigué à partir du bouton Super tâche
- Réponse trouvée sous les fonctionnalités P1,P13

Tâche 10 : À partir de la page d'accueil Agriculture : Votre ami va commencer à cultiver du blé ce printemps en Saskatchewan. Y a-t-il une assurance-récolte dans cette province? Réponses : Non, oui (exact)



Il est toujours difficile de naviguer dans le contenu Agriculture

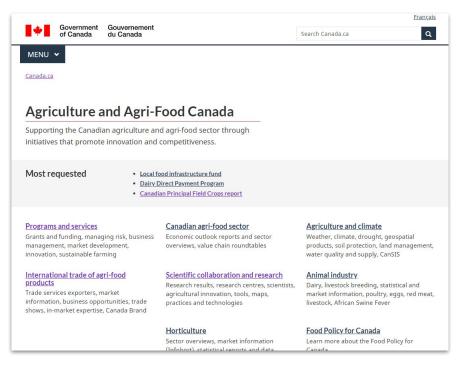
- De nombreux programmes commencent par Agri. Il est donc difficile de les parcourir rapidement
- 13 sur 20 ont répondu correctement, mais ont utilisé en moyenne 128 secondes pour trouver la réponse
- Les participants ont examiné différentes façons pour trouver la réponse. Faire une demande à des programmes > L'assurance a été couronnée de succès, mais les participants ont échoué avec Politique agricole, Agroinvestissement, programmes agricoles ou secteurs agricoles

Le succès est demeuré le même sur Canada.ca

Étude de référence : 67 % (12/18)

Comparaison 65 % (13/20)

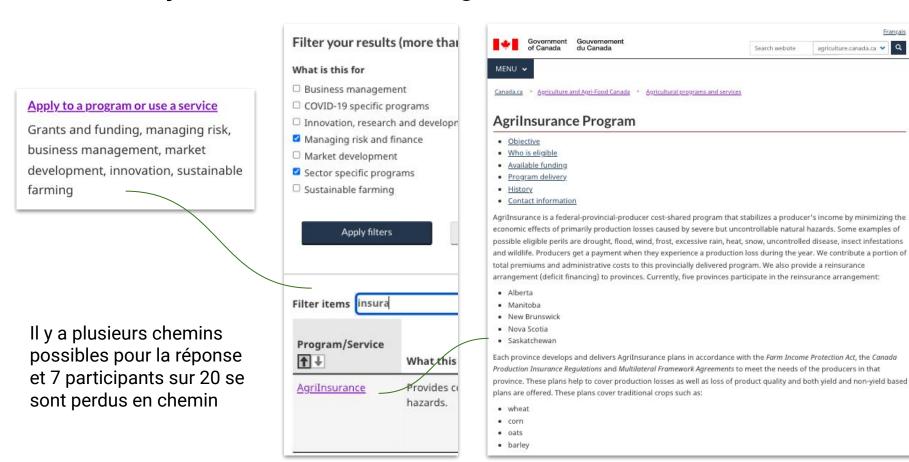




Français

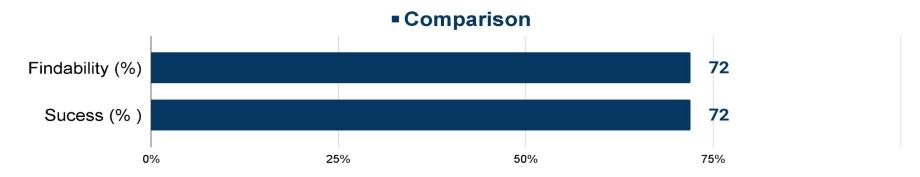
a

Il est toujours difficile de naviguer dans le contenu



Tâche 16 : À partir d'Agriculture : Pat doit appeler Agriculture Canada pour lui poser une question sur les serres. Quel numéro doit-il composer?

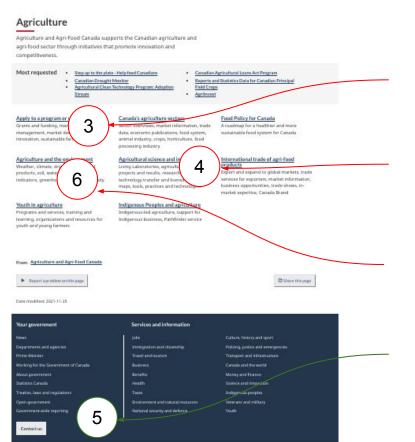
Réponses: 1-855-773-0241 (exact) 1-869-745-0088, autre (écrire la réponse)



Observations

- 13 sur 18 pouvaient trouver « Contactez-nous » au pied de page
- Le temps moyen pour trouver « Contactez-nous » était de 62,3 secondes. Les participants ne savaient pas exactement où trouver le contact pour un sujet précis (serres) et il y avait de la confusion concernant l'emplacement du bouton sous « votre gouvernement »
- Contactez-nous doit être contextuel et doit être placé en haut sur cette colonne

Comme la question portait sur les serres, les participants ont utilisé des menus d'accueil thématique avant d'aller sur Contactez-nous



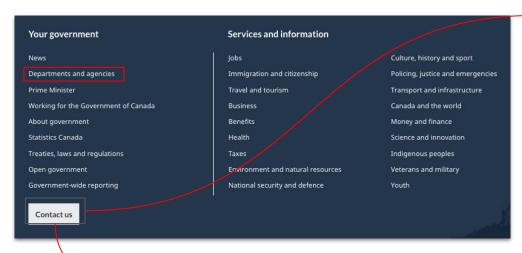
6 personnes sont allées d'abord à Faire une demande à un programme

4 personnes sont allées d'abord à Sciences et à Innovation

6 personnes sont allées à Agriculture et Environnement avant d'aller à Contactez-nous

5 personnes ne sont pas allées sur d'autres pages, « Contactez-nous » était leur premier clic

Nouveau bas de page « Contactez-nous » déplacé



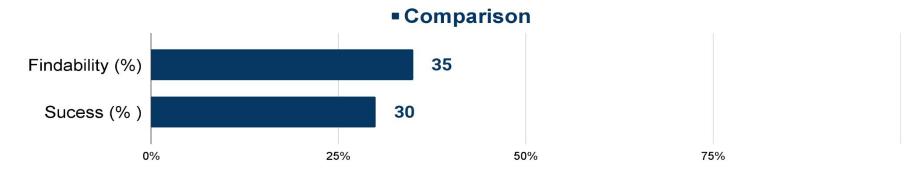
Le lien Coordonnées doit être placé en haut, nous devons déplacer les ministères et organismes vers la section Services et renseignements, car ce contenu ne fait pas partie de la section personnalisable

« J'ai trouvé étrange que de le voir tout exactement en dessous de Votre gouvernement plutôt qu'à côté d'Agriculture » (P20)



« Oh! Je n'y ai pas trouvé les coordonnées pour Agriculture! Je ne m'attendais pas à ça » (P22) Tâche 17 : À partir de Navigation par glissement / couches : Pat veut acheter une petite voiture qui utilise le moins d'essence possible. Trouvez-lui le modèle à deux places le plus efficace de 2021

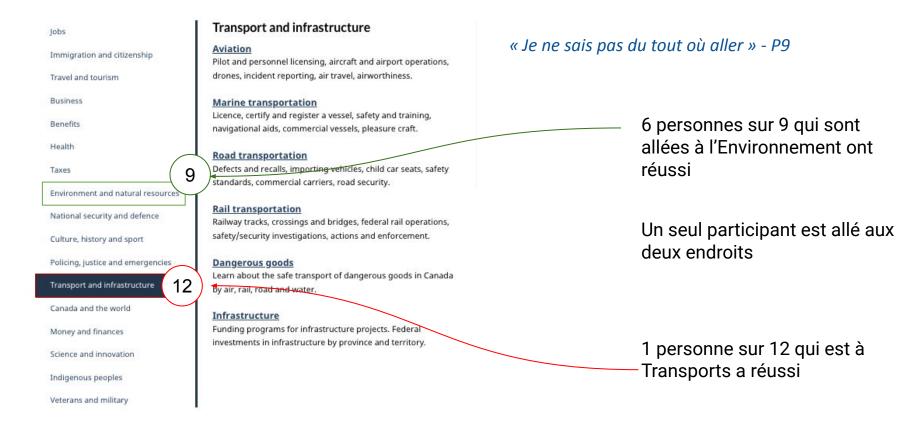
Réponses: Toyota Supra, Mazda MX-5 (est), BMW Z4, Audi R8



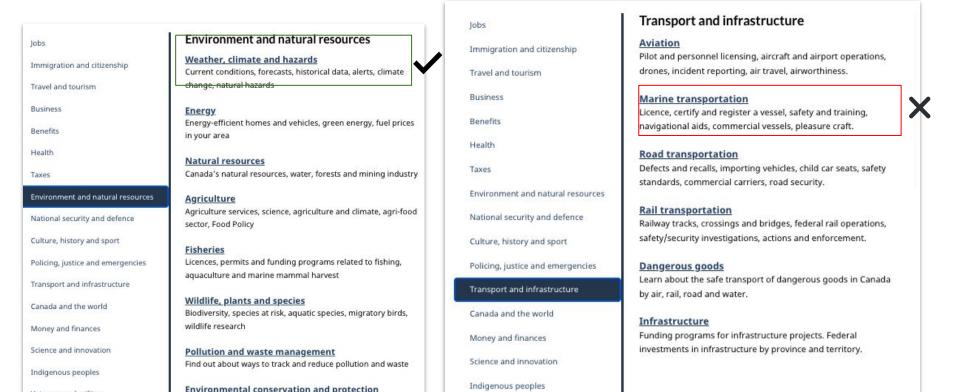
Observations

- Tâche pour évaluer la navigation lorsqu'un sujet peut être dans les thèmes Transports ou Environnement
- 11 personnes sur 12 qui sont allées à Transports ont échoué. Il doit y avoir des liens croisés qui reflètent les besoins des utilisateurs plus que les divisions ministérielles
- 6 personnes sur 9 qui sont allées à Environnement ont répondu correctement

Une fois que les gens décident qu'ils sont au bon endroit, il est très difficile d'aller ailleurs. Des liens croisés sont nécessaires

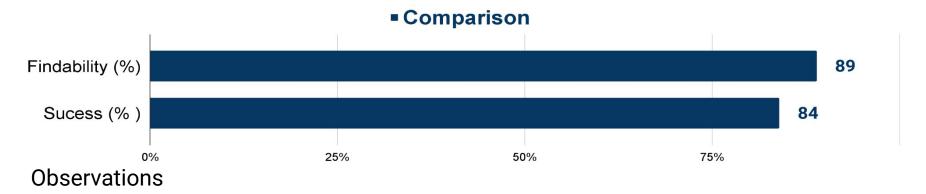


Il doit y avoir des liens croisés qui reflètent les besoins des utilisateurs plus que les divisions ministérielles



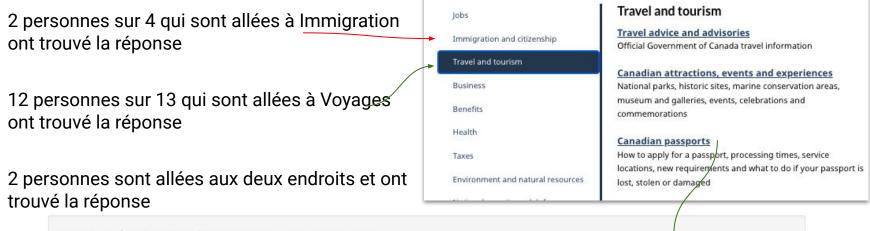
Tâche 18 : À partir de Navigation par glissement / couches : Le passeport de Nour a expiré pendant la pandémie. Nour dispose-t-elle d'un délai supplémentaire pour le faire renouveler même s'il est déjà expiré?

Réponses : Oui (exact), Non



- Tâche pour évaluer la navigation à l'aide des thèmes Immigration ou voyages
- 16 personnes sur 19 ont trouvé la réponse
- Réponses erronées parce que
 - Trop de temps dans le contenu de la bonne page
 - Réponse incorrecte sur la bonne page
 - Vont à Sécurité nationale et ne reviennent jamais

Immigration par rapport à voyages



You now have extra time to renew your passport

Due to the impacts of COVID-19, we extended the eligibility period for Canadian passport renewals. You may be able to renew your passport if it expired on or after February 1, 2019.

This change lets you wait to renew your passport until you have plans to travel.

Answer a few questions to find out if you can renew your passport.

Enregistrements

Étude comparative – Enregistrements – Immigration (IRCC)

pe/QRY82fF6rW4?t=2239 pe/QOtmCeYH2Hk?t=824 pe/Xzyb44qiB4c?t=1664 pe/QC1qnz43M30?t=1680 pe/XkR-CpfnR0Y?t=1297 pe/RX7q5nuCu-E?t=1731
pe/Xzyb44qiB4c?t=1664 pe/QC1qnz43M30?t=1680 pe/XkR-CpfnR0Y?t=1297 pe/RX7q5nuCu-E?t=1731
pe/QC1qnz43M30?t=1680 pe/XkR-CpfnR0Y?t=1297 pe/RX7q5nuCu-E?t=1731
pe/XkR-CpfnR0Y?t=1297 pe/RX7q5nuCu-E?t=1731
pe/RX7g5nuCu-E?t=1731
oe/8aBasZsTuHc?t=1943
oe/ReVw7H3A5_w?t=1153
pe/L12DAdGAXts?t=1847
pe/k8LM0li8uTA?t=2096
pe/Hmj_p0IVyyQ?t=2150
pe/jWsKUVHOI7E?t=1715
PASSER
oe/FI-XSebSzLo?t=1970
pe/ELpL32HkaT0?t=1965
pe/wK1Cit6obuM?t=1295
pe/eRNAd5TtGz0?t=1952
pe/iKUNvXT9UaA?t=1216
pe/AxEBxEUmIXw?t=1601
<u>be/aTO56k6dND8?t=1592</u>

Étude comparative – Enregistrements – Agriculture (AAC)

No de participant	T4 Sujet Agri au thème pour TET	T10 Accueil AAC à Agriprotection
P3	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=531	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=1180
P4	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=325	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=1563
P5	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=627	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=1885
P6	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=490	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=1288
P7	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=434	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=2151
P8	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=465	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=1573
P9	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=523	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=1086
P10	https://youtu.be/ReVw7H3A5_w	https://youtu.be/ReVw7H3A5 w?t=1886
P11	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=569	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=2012
P12	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=644	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=1666
P13	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=592	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=1931
P14	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=584	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=1242
P15	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=454	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=1189
P16	https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=450	https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=1580
P17	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=595	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=1371
P18	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=491	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=1588
P19	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=569	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=1446
P20	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=594	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=1610
P21	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=598	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=1811
P22	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=655	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=1994

Étude comparative – Enregistrements – Anciens combattants (ACC)

No de participant	T6 Accueil ACC à aidant	T7 ACC à Canada.ca – ACE	T8 ACC : aidant à compte
P3	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=762	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=937	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=1604
P4	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=535	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=632	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=1662
P5	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=881	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=1013	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=1507
P6	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=796	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=952	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=1424
P7	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=690	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=805	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=1725
P8	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=713	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=903	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=1382
P9	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=734	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=917	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=1722
P10	https://youtu.be/ReVw7H3A5_w?t=775	https://youtu.be/ReVw7H3A5 w?t=966	https://youtu.be/ReVw7H3A5 w?t=1322
P11	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=841	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=1033	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=1548
P12	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=871	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=1116	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=1987
P13	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=870	https://youtu.be/Hmj p0IVyyQ?t=1167	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=1661
P14	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=827	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=997	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=1452
P15	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=714	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=930	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=2392
P16	https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=686	https://youtu.be/FI-XSebSzLo?t=802	https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=1311
P17	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=830	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=1035	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=1531
P18	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=685	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=832	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=1973
P19	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=845	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=1109	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=2118
P20	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=803	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=1036	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=1419
P21	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=818	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=997	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=1265
P22	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=904	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=1108	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=1293

Étude comparative – Contactez-nous au pied de page et choisir les thèmes sur la navigation par couches

No de participant	T16 Contactez-nous au pied de page (AAC)	T17 Navigation par couches (transport/environnement)	T18 Navigation par couches – Voyages / Immigration
P3	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=1982	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=1373	https://youtu.be/QRY82fF6rW4?t=1836
P4	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=1326	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=1065	https://youtu.be/QOtmCeYH2Hk?t=738
P5	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=2086	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=1294	https://youtu.be/Xzyb44qiB4c?t=1128
P6	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=2002	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=1786	https://youtu.be/QC1qnz43M30?t=1098
P7	https://youtu.be/XkR-CpfnROY?t=1547	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=1076	https://youtu.be/XkR-CpfnR0Y?t=1964
P8	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=1500	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=1138	https://youtu.be/RX7q5nuCu-E?t=1063
P9	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=2143	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=1507	https://youtu.be/8aBasZsTuHc?t=1287
P10	https://youtu.be/ReVw7H3A5_w?t=1714	https://youtu.be/ReVw7H3A5_w?t=1511	https://youtu.be/ReVw7H3A5_w?t=2120
P11	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=1363	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=2174	https://youtu.be/L12DAdGAXts?t=1189
P12	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=1291	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=1400	https://youtu.be/k8LM0li8uTA?t=1836
P13	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=2668	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=2426	https://youtu.be/Hmj_p0IVyyQ?t=1431
P14	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=1827	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=1957	https://youtu.be/jWsKUVHOI7E?t=1125
P15	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=1411	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=1845	https://youtu.be/nH3aggaP-Xo?t=1635
P16	https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=1159	https://youtu.be/Fl-XSebSzLo?t=1801	https://youtu.be/FI-XSebSzLo?t=1036
P17	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=1216	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=1745	https://youtu.be/ELpL32HkaT0?t=1147
P18	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=1785	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=1404	https://youtu.be/wK1Cit6obuM?t=1053
P19	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=1290	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=2337	https://youtu.be/eRNAd5TtGz0?t=1701
P20	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=2229	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=1856	https://youtu.be/iKUNvXT9UaA?t=2104
P21	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=2024	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=1441	https://youtu.be/AxEBxEUmIXw?t=1130
P22	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=2106	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=1831	https://youtu.be/aTO56k6dND8?t=1429

Merci!

Pour de plus amples renseignements : dto-btn@tbs-sct.gc.ca

Analytique des boutons Menu en 2019

% total de visiteurs utilisant le bouton Menu

	% ordinateur de		
ÉBAUCHE	bureau	% mobile	
Canada.ca dans son ensemble en 2019	2,08 %	1,25 %	
	6,4 % (total)		
	1,5 % des visiteurs utilisent le megamenu pour		
	naviguer sur un thème différent		
	2 % des visiteurs utilisent le megamenu pour		
Canada.ca dans son ensemble en 2018	naviguer dans un thème (sans jamais le quitter)		
100 principales pages d'IRCC	9 %	6 %	
Pages de StatCan	3,8 %	0,2 %	