



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

Bilan de repérabilité

État de l'architecture de l'information de Canada.ca

Priorités Web du GC • 9 mars 2022

La repérabilité et l'AI de Canada.ca

Comment chercher des renseignements

- Recherche
 - Interne et externe
- Navigation
 - Arborescence de sujets
- Attendez... n'est-ce pas une orientation?
 - Orientation : **interface utilisateur**
 - Modèles de conception, évolution des modèles
 - Repérabilité : **architecture de l'information**
 - Organisation du contenu, catégories, relations

La repérabilité et l'AI de Canada.ca

Point de vue et rôle du BTN

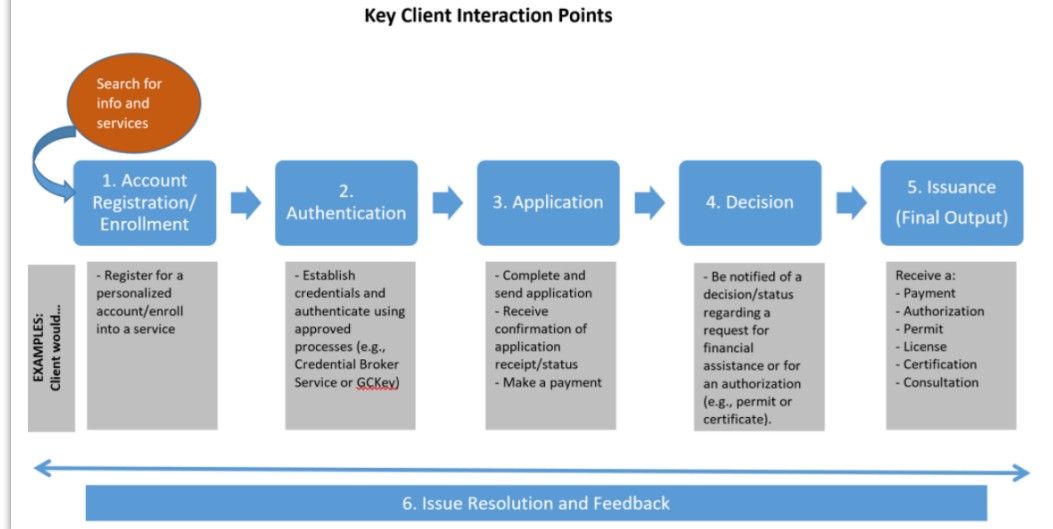
- BTN à titre de responsable de la conception de produits de Canada.ca
- Réussite de la tâche principale
 - Soutien à l'optimisation et à l'amélioration continue
 - Sondage sur la réussite des tâches
 - Guide de style
 - Contenu et spécifications de l'AI
- Conception uniforme et cohérente de la présence du gouvernement du Canada sur le Web
 - Adoption de la conception et du domaine de Canada.ca

La repérabilité et l'AI de Canada.ca

Repérabilité des services

- Repérabilité dans la Ligne directrice sur les services et le numérique
- Travaux connexes : schématisation des services et des tâches

Figure 1: Six interaction points between the service provider and the client to determine availability of an online service. Text version below.



Bilan de la recherche interne

Questions de recherche

- Objectifs
 - Améliorer les résultats de recherche pour les recherches les plus fréquentes, et pour les recherches liées aux tâches principales
 - Améliorer les listes de suggestions de saisie semi-automatique pour la recherche de site
- Toutes les recherches (en collaboration avec l'éditeur principal)
 - Quels termes et expressions sont recherchés? (en commençant par les 100 meilleurs)
- Recherches liées aux tâches principales
 - Quels termes et expressions de recherche se rapportent à cette tâche?
- Dans les deux cas
 - Quel est le résultat privilégié (page cible)?
 - Le résultat privilégié se classe-t-il parmi les trois premiers?

Bilan de la recherche interne

Recherches par institution

Institution	Recherches dans le top 96
EDSC/Service Canada	42
Agence du revenu du Canada	23
Générique	14
IRCC	12
Santé Canada	2
Ministère de la Justice	2
Environnement Canada	1

- Recherches génériques et mise en place de pages de soutien à l'échelle mondiale
 - Ouvrir une session, se connecter, ouvrir un compte
<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/ouvrir-session-dossier-compte-en-ligne.html>
 - Changement d'adresse
<https://www.canada.ca/fr/gouvernement/changement-adresse.html>
 - Coordonnées
<https://www.canada.ca/fr/contact.html>
- Nouvelles pages de soutien à l'échelle mondiale potentielles
 - Dépôt direct
 - Formulaires et publications

Bilan de la recherche interne

Prochaines étapes

- Transmettre l'analyse détaillée aux institutions
 - Déterminer les pages cibles (résultats privilégiés) pour les recherches
 - Comparer ce qui se passe avec les résultats souhaités
 - Mettre à jour l'orientation d'optimisation de la recherche
 - Optimisation du contenu de la page
 - Titres, descriptions, mots clés
 - Amélioration des résultats de recherche
 - Comment l'éditeur principal peut aider
 - Processus de mise à jour des suggestions de saisie semi-automatique

Recherche externe

Approche axée sur les tâches principales

- Objectifs
 - Aider les institutions dans la réalisation des évaluations
 - Les sources d'analyse varient selon les sous-domaines, les domaines gc.ca
 - Améliorer l'orientation pour l'optimisation des moteurs de recherche externe
- Tirer parti du travail de recherche interne
 - Il est essentiel de déterminer les pages cibles (pour les tâches, pour les termes de recherche)
- Orientation existante sur l'optimisation de la recherche externe :
 - [Ajout de données structurées sur les pages de Canada.ca](#)
 - [Optimiser votre contenu pour la recherche vocale](#)

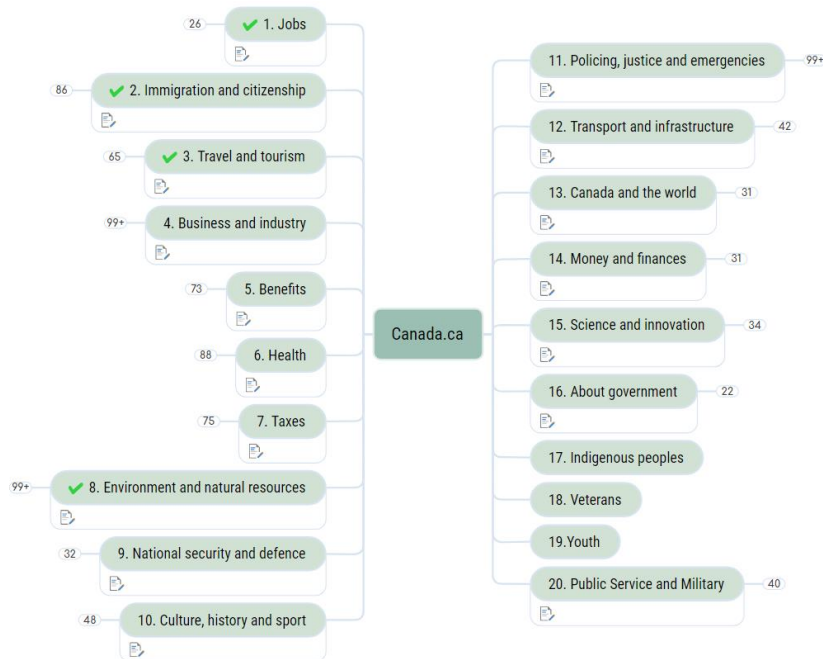
Bilan de l'arborescence des sujets

Test d'utilisabilité des tâches principales

- Mise à l'essai d'une gamme de tâches du TSS
 - Principales tâches dont le taux d'achèvement est inférieur à 65 %
- **Taux de réussite global élevé**
- Échecs liés à des problèmes connus d'arborescence des sujets
 - Concepts qui relèvent de plusieurs thèmes
 - Véhicules écoénergétiques (Environnement, Transports)
 - Pensions (avantages sociaux, argent)
 - Concepts sans thème évident
 - Performance économique du Canada
 - Industrie agricole

Bilan de l'arborescence des sujets

Documentation de l'état actuel

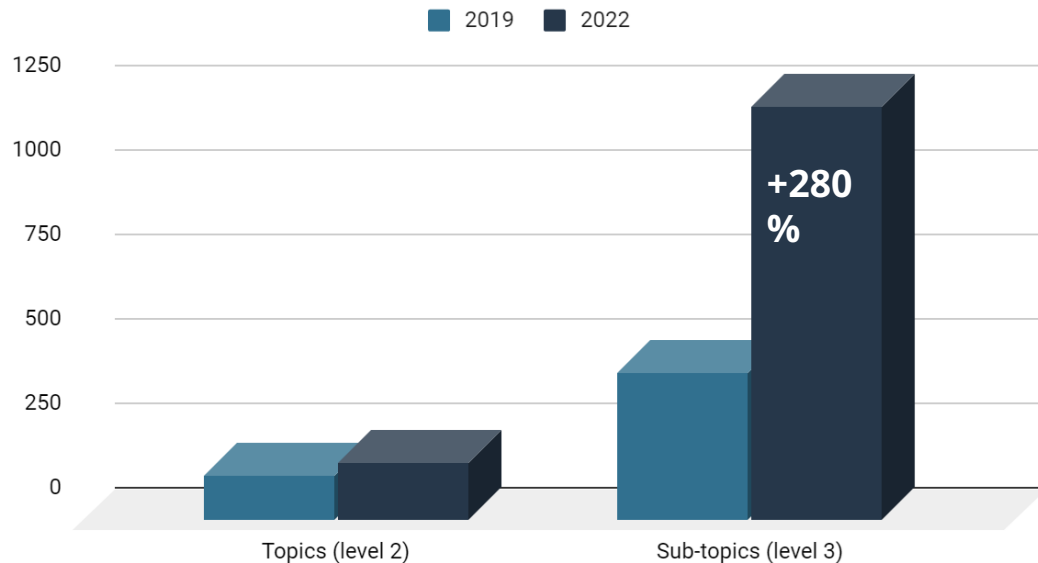


- Schématisation terminée pour les 3 premiers niveaux
 - Services et information seulement
 - Saisie des renvois
 - Vers les thèmes
 - Vers les institutions
 - Vers d'autres applications
- La schématisation se poursuit au niveau de la destination

Bilan de l'arborescence des sujets

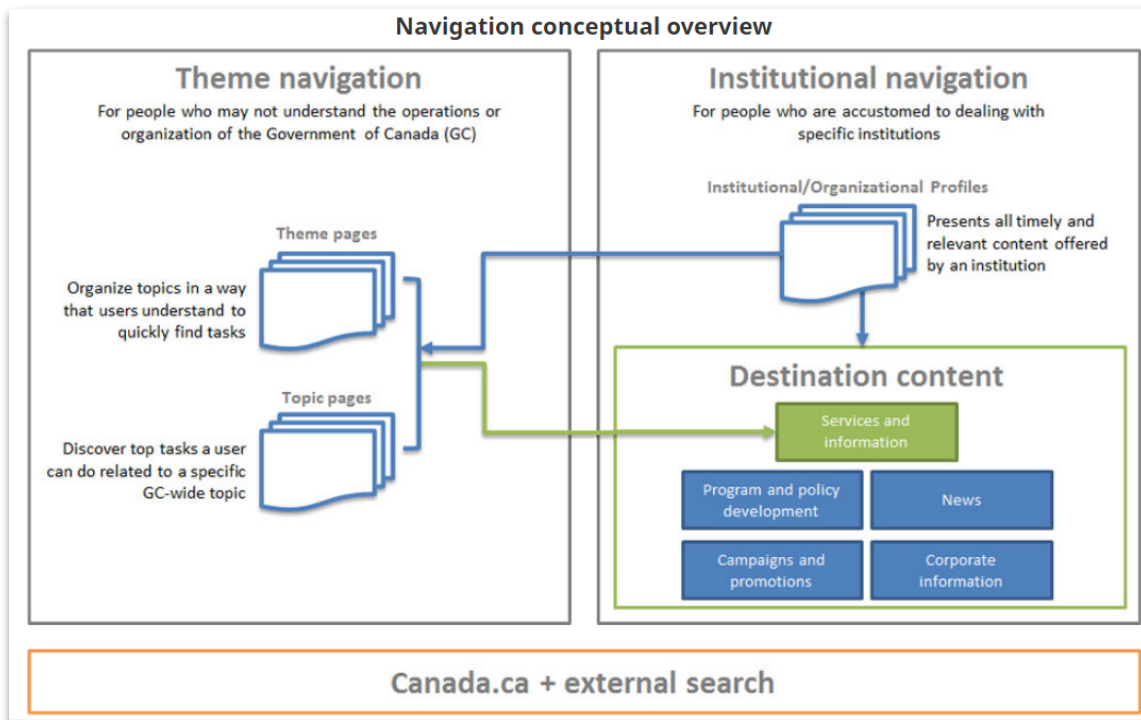
Augmentation importante

Topic tree expansion



État de l'architecture de l'information de Canada.ca

Fondements conceptuels : deux chemins d'accès vers toutes les destinations



Évolution de l'AI de Canada.ca

Questions à prendre en considération

- Questions relatives à la conception
 - Le modèle « deux chemins d'accès vers toutes les destinations » est-il durable?
 - Quelles sont les solutions de rechange?
- Questions d'ordre opérationnel
 - Comment la conception de l'AI devrait-elle être gérée?
 - À l'échelle mondiale ou locale
 - De façon centralisée ou distribuée
 - Manuelle ou automatisée
 - Comment les institutions tiennent-elles compte du nouveau contenu aujourd'hui?
 - Quel genre de soutien est nécessaire?
 - Pour les responsables de thème
 - Pour les équipes Web

Idée : deux vocabulaires distincts

« Tâchonomie » + taxonomie exhaustive

Recherches courantes

Topics

[Benefits](#)

Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit

[Childcare and parenting](#)

Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools

[Disabled people](#)

Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act

[Employing people](#)

Includes pay, contracts, hiring and redundancies

[Money and tax](#)

Includes debt and Self Assessment

[Working, jobs and pensions](#)

Includes holidays, finding a job and redundancy

« processus essentiels dans la vie des gens »

[Births, deaths, marriages and care](#)

Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney

[Citizenship and living in the UK](#)

Voting, community participation, life in the UK, international projects

[Driving and transport](#)

Includes vehicle tax, MOT and driving licences

[Environment and countryside](#)

Includes flooding, recycling and wildlife

[Passports, travel and living abroad](#)

Includes renewing passports and travel advice by country

[Business and self-employed](#)

Tools and guidance for businesses

[Crime, justice and the law](#)

Legal processes, courts and the police

[Education and learning](#)

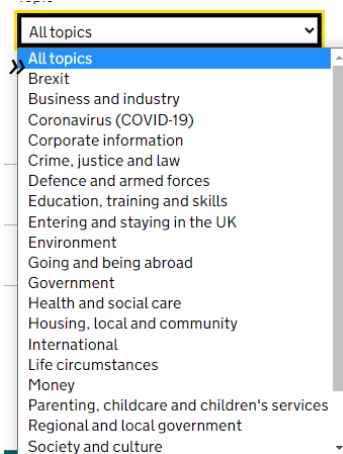
Includes student loans, admissions and apprenticeships

[Housing and local services](#)

Owning or renting and council services

[Visas and immigration](#)

Apply to visit, work, study, settle or seek asylum in the UK



Secteurs spécialisés

Topic

Crime, justice and law

Sub-topic

All sub-topics

All sub-topics
Administrative justice reform
Attorney General guidance to the legal profession
Byelaws
Civil justice reform
Counter-extremism
Counter-terrorism
Courts, sentencing and tribunals
Crime prevention
Criminal justice reform
Criminal record disclosure
Data protection
Domestic violence
Family justice system
Forced marriage
Justice system transparency
Knife, gun and gang crime
Law and practice
Legal aid
Legal aid reform

Idée : arborescence des sujets en tant que vocabulaire géré

Plus strict, mais évolutif et en constante amélioration

- Pour chaque sujet
 - Relations hiérarchiques (parents et enfants)
 - Soutien pour parents multiples (polyhiérarchie)
 - Saisie des synonymes, d'autres étiquettes
 - Détermination des concepts connexes
- Utile pour les moteurs de recherche
- Assure la pérennité
- Consommable par machine
 - Soutien à l'automatisation

Idée : compiler des données plus riches sur les tâches

Améliorer ce que nous savons sur les tâches

- Tâches dans TSS
 - Tâche, institution, thème
 - Les utilisateurs mesurent l'achèvement, la facilité d'utilisation et la satisfaction
- Données supplémentaires par tâche
 - Services connexes
 - Schématisation de l'inventaire des services
 - Pages cibles
 - Schéma de classification des types de tâches
 - Distinguer les tâches relatives aux réponses des tâches relatives aux processus
 - Rechercher des mots clés par tâche

Mettre l'accent sur la repérabilité

Prochaines étapes

- D'ici la fin de mars, nous vous communiquerons...
 - Les résultats des tests d'arborescence des sujets et problèmes observés
 - La carte arborescente des sujets navigables
 - Les listes de termes de recherche pour lesquels des pages cibles doivent être déterminées
- Nous avons besoin de votre opinion
 - AI conceptuelle de Canada.ca
 - Observations sur la conception
 - Observations opérationnelles
 - Utilité d'une orientation améliorée
 - Pour l'optimisation de la recherche
 - Pour la prise de décisions de l'AI

Mettre l'accent sur la repérabilité

Prochaines étapes (suite)

- Occasion de formuler des commentaires
 - Discussion structurée à la prochaine réunion du groupe des Priorités Web du Gouvernement du Canada
 - Canaux Slack
 - Proposer un nouveau canal pour la repérabilité
 - Sujets à aborder : AI, optimisation des moteurs de recherche (interne et externe)

Merci!

Jane Stewart

Responsable de l'optimisation
Bureau de la transformation
numérique

Secrétariat du Conseil du Trésor du
Canada.

Jane.Stewart@tbs-sct.gc.ca