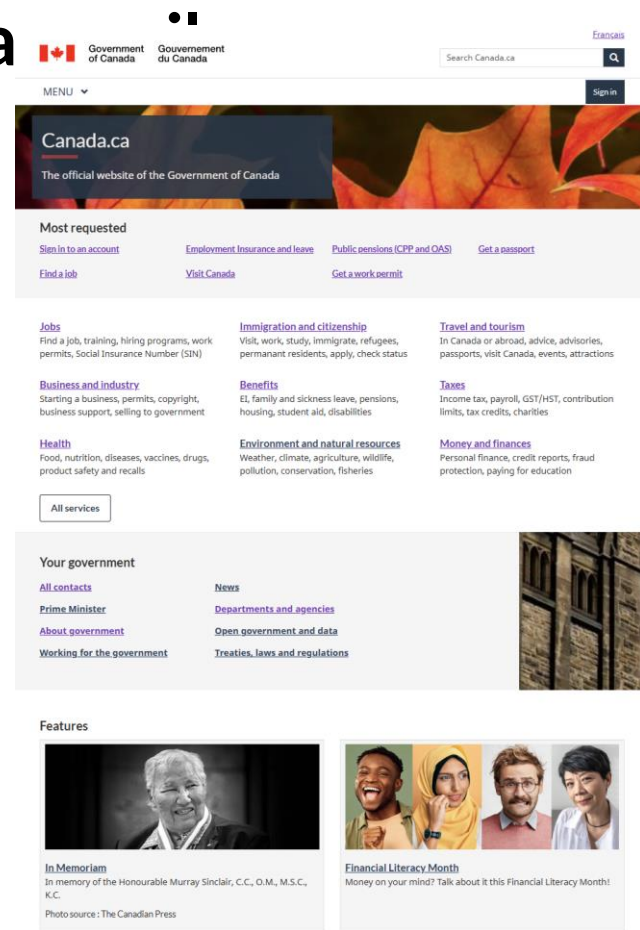




# Page « Tous les services »


Canada.ca

# Contexte : Mise à jour de la page d'a



- Le ministre des Services aux citoyens nous a demandé d'étudier le concept consistant à ajouter les évènements de la vie à Canada.ca.
  - Nous devons en même temps assurer le succès continu des tâches pour le million de visiteurs hebdomadaires que reçoit la page d'accueil hautement optimisée.
- Nous avons réalisé une série de tests A/B sur la page en ligne pour apprendre auprès de vrai·e·s visiteur·se·s et d'itérer au moyen d'un processus conception-test-apprentissage.
  - Résultat = recommandation de supprimer certains menus d'accueil thématiques de la page d'accueil, mais d'ajouter un bouton « Tous les services » conduisant vers une page regroupant tous les thèmes.
  - Mais l'ajout de menus d'accueil thématiques pour tous les thèmes sur la page « Tous les services » ne répondait pas aux besoins des utilisateur·rice·s, aussi explorons-nous d'autres solutions.

## Objectif pour la page « Tous les services »



Offrir aux utilisateur·rice·s une liste plus utile et plus détaillée des services du gouvernement du Canada, sans créer une conception de page nécessitant beaucoup de maintenance manuelle.

# Premières étapes des mises à jour itératives de la page « Tous les services »

- 23 octobre — Activation du lien « Tous les services » sur la page d'accueil
- Modifications réalisées à ce jour
  - Suppression de l'alerte
  - Ajout du bouton « Se connecter »
  - Ajout de menus d'accueil thématiques pour les événements de la vie existants :
    - Que faire lors d'un décès
    - Apprendre et planifier pour votre retraite
- Modifications prévues pour la fin novembre
  - Ajout de trois bandes au haut de la page :
    - **Recherches les plus populaires** — basé sur les données, à mettre à jour régulièrement.
    - **Services les plus demandés** — inclut des liens vers les pages interministérielles/pages de thème pour les tâches les plus fréquentes, comme la connexion, le changement d'adresse, les demandes de subvention et de financement ou encore le dépôt direct.
    - **Évènements de la vie** — la recherche est encore en cours pour l'en-tête de cette bannière.

# Recherche pour prévoir des changements supplémentaires

- Tableaux de bord mis en place pour faire un suivi des recherches, des analyses et de la rétroaction, le tout afin d'influencer la conception globale de la page et les mises à jour à apporter aux bandes principales.
- Planification d'un test A/B (à réaliser après le test A/B sur le thème des emplois) afin de tester l'efficacité d'une proposition de conception alternative pour la page « Tous les services ».
- Voici la proposition pour les tests :
  - Inclure des bandes au haut de la page pour les recherches les plus populaires, les services courants et les événements de la vie
  - Utiliser des systèmes « Afficher/masquer » pour permettre l'accès aux services les plus demandés et aux différents sujets pour chaque thème
  - Classer les thèmes en fonction des résultats d'analyse
- Pour minimiser les exigences en matière de maintenance, nous prévoyons d'utiliser un fichier JSON pour la maintenance de la liste de sujets et des éléments les plus populaires pour chaque thème, et ce, au sein du système de menu comme de la page « Tous les services ».