

# Obtenir les nouvelles sur la COVID-19

un service de courriel du gouvernement du Canada qui fournit des renseignements importants sur l'épidémie de coronavirus



Le besoin

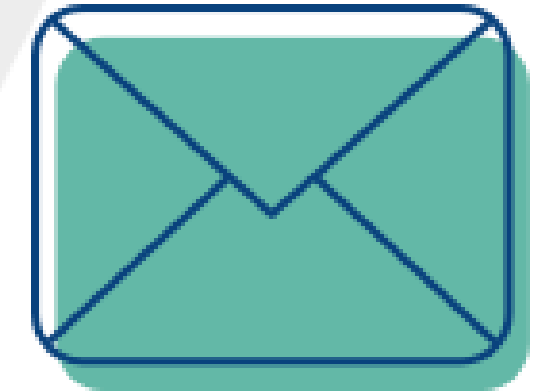
En mars, les pages de COVID-19  
Canada.ca recevaient jusqu'à 13 millions  
de visites par jour.

Avec 90 % du trafic dirigé par Google, les  
gens cherchaient des renseignements  
fiables.



La solution

# Création d'un service d'abonnement de notification par courriel



- « **Obtenir les nouvelles sur la COVID-19** » offre aux membres du public des renseignements à jour, fiables et crédibles pour gérer leur santé et leur bien-être, et lutte contre la désinformation.
- Les notifications sont conçues pour communiquer clairement dans le cadre de la crise et refléter la valeur canadienne de l'équité.
  - Disponible dans les deux langues officielles, en langage simple et facile à comprendre.
  - Basé sur le contenu accessible au public.
  - Web – disponible n'importe où, n'importe quand sur n'importe quel périphérique.



Le produit

# Exploitation des outils existants pour lancer le service en deux semaines

- **Le Service numérique canadien** a fourni la plateforme **Notification** basée sur le code de source ouverte du gouvernement du Royaume-Uni.
- **Service Canada** a utilisé l'infrastructure actuelle de **canada.ca** pour créer et gérer en toute sécurité le service d'abonnement.
- **Santé Canada** a assumé le rôle de propriétaire de service et recueille les adresses courriel des abonnés sous ses autorités.
- Lancement d'un **produit viable minimum** en deux semaines, ajout de nouvelles fonctionnalités et amélioration du service au fil du temps.



The image shows two screenshots of a web service. The top screenshot is the 'Notification Alpha' landing page. It features the Government of Canada logo and navigation links for 'Caractéristiques du produit', 'Documentation technique', and 'Nous joindre'. The main heading reads 'Envoyez des mises à jour de service par courriel et message texte'. Below this, it says 'Essayez Notification, une nouvelle plateforme de messagerie pour le gouvernement du Canada.' and includes buttons for 'Créer un compte' and 'Se connecter'. The bottom screenshot shows a sign-up form titled 'Obtenir les nouvelles sur la COVID-19'. It includes a breadcrumb trail: 'Canada.ca > Maladie à coronavirus (COVID-19) > Mise à jour sur l'écllosion'. The form asks for an email address and has a green 'Pour vous abonner' button.

# Contenu axé sur les données et centré sur les besoins des utilisateurs



## Fiable et crédible

- Apolitique
- Non promotionnel
- Fondé sur des données probantes



## Piloté par l'utilisateur

- Basé sur l'analyse des données
- Service agile et réceptif
- Ajout de nouveaux sujets d'intérêt



## Accessible

- Langage simple
- Message clair
- Contenu Web accessible au public



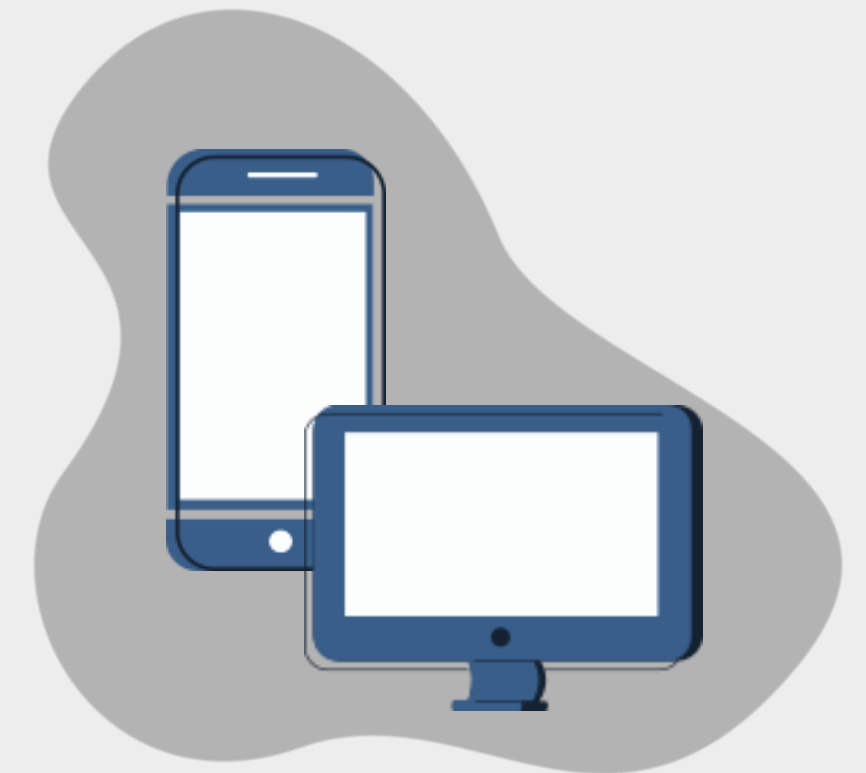
- Taux de clic moyen du service de plus de 11 %, avec quelques notifications jusqu'à 30 %.
- Le taux moyen de clic pour le gouvernement est d'un peu moins de 4 %.



La croissance du service

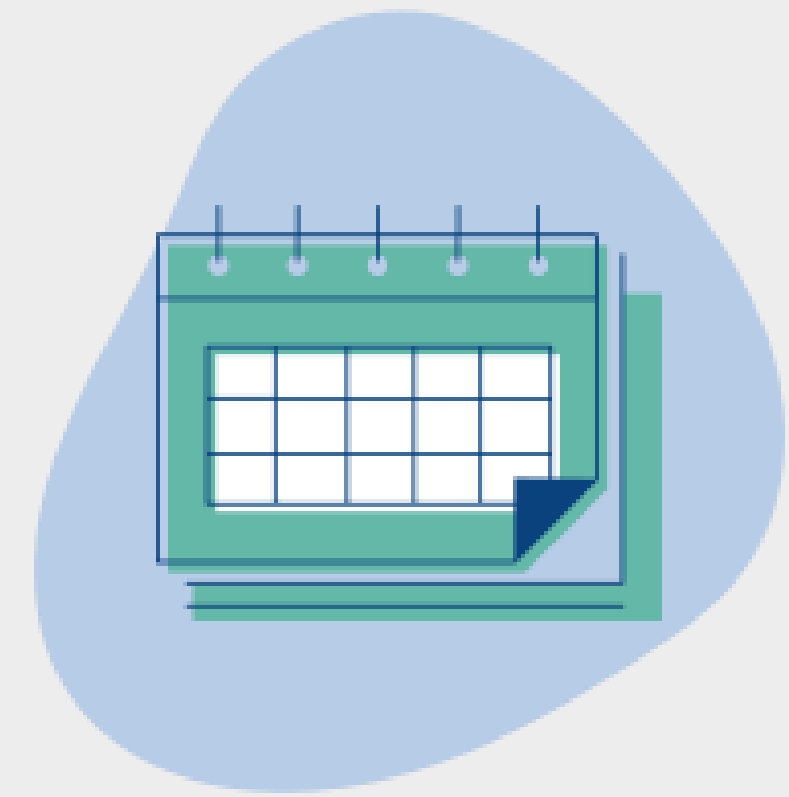
# En partenariat avec les ministères pour promouvoir le service partout sur canada.ca et les médias sociaux

- Lien pour l'inscription publié sur les pages Web à forte fréquentation
  - 40 % des visites proviennent de pages Web qui ne sont pas celles de Santé Canada, les plus importantes provenant de l'Agence du revenu du Canada.
- Déclaration officielle conjointe des ministres de la Santé et du gouvernement numérique.
- Promotion par médias sociaux amplifiée par les ministères du gouvernement du Canada.
- Publications sur le blogue du Service numérique canadien.



Chronologie des événements

# Souplesse intégrée et poursuite des changements progressifs



**18 mars**  
Création de l'équipe  
d'intervention  
numérique

**23 mars**  
Publication des pages  
d'inscription

**3 avril**  
Envoi de la  
première  
notification

**29 avril**  
Annonce  
ministérielle

**15 mai**  
Ajout de formulaires  
de rétroaction

**En cours**  
Adaptation  
continue à  
l'évolution de la  
pandémie

## Les chiffres

# Dans un période de deux mois, 48 000 abonnés et 500 000 notifications envoyées

- Les thèmes de notification les plus populaires fournissent des **conseils pratiques** sur la façon de :
  - Prévenir la COVID-19
  - Se soutenir et de soutenir les autres
  - Prendre soin de ceux qui sont malades
- Jusqu'à présent, la notification la plus populaire porte sur comment magasiner, manipuler et préparer en toute sécurité les aliments avec un taux de clic supérieur à 30 %.
- Le taux de désabonnement a diminué au cours de la vie du service à 0,4 % dans la deuxième moitié de mai.



**82 %**  
trouvent le service **allant**  
« d'informatif » à « très  
informatif »



**66 %**  
aiment que le service est une  
**source de renseignements**  
fiable

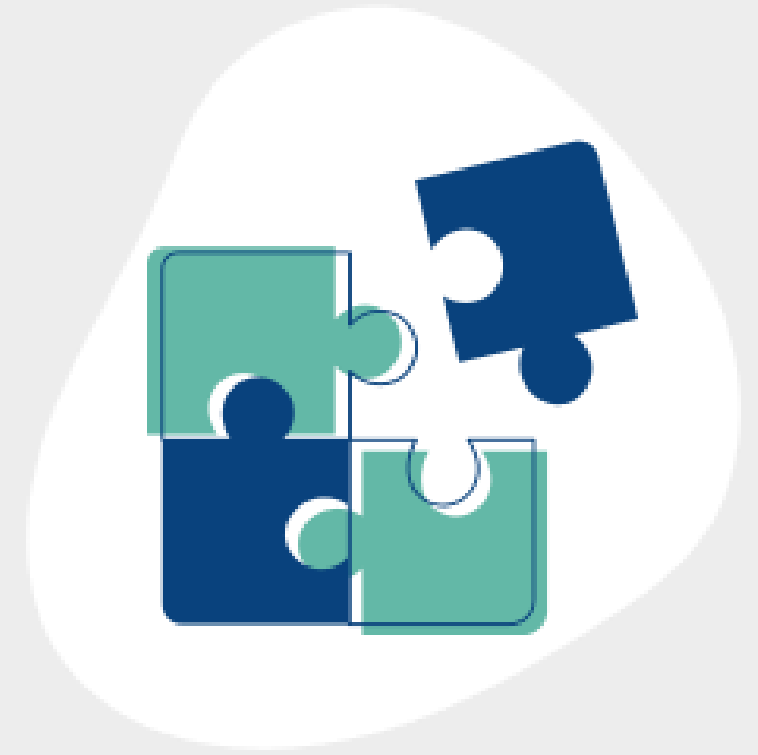


**73 %**  
se sont inscrits expressément  
pour recevoir des renseignements  
du **gouvernement du Canada**



L'équipe

# La collaboration est la clé de la réussite



- « [Obtenir les nouvelles sur la COVID-19](#) » a été créé à partir des pratiques exemplaires mondiales et d'une plateforme à source ouverte.
- L'équipe multidisciplinaire comprenait Santé Canada, Service Canada, le Service numérique canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.



## Leçons apprises

- Axé sur les personnes.
- Écoutez les données.
- La simplicité avant tout.
- Exploitez les outils et les produits existants.
- Intégrez les partenaires dès le début.
- Donnez du pouvoir à votre équipe.

