



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

Sondage sur la réussite de tâches relatives à la COVID-19

Comité de gestion des thèmes

Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)
Bureau de la transformation numérique – Canada.ca
Le 20 juillet 2020

Sondage sur la réussite de tâches sur le contenu relatif à la COVID-19

Les visiteurs nous disent ce qu'ils sont venus faire, et s'ils ont pu le faire (réussite de la tâche)

S'appuie sur l'Étude des tâches principales avec Gerry McGovern en juin (cerner les tâches)

Phase 1 : Évaluation du plan de sondage — du 25 juin au 29 juin, $\approx 8\ 000$ participants

Phase 2 : Intervalle — en cours depuis le 30 juin, $\approx 7\ 500$ participants jusqu'à présent — EN COURS

Phase 3 : Sondage peaufiné — réalisé de façon ininterrompue à compter de la fin de la phase 2

Nous recueillons des données essentielles à chaque phase :

- Tâche (sélectionnée ou par inscription)
- Réussite de la tâche
- Commentaires

Phase 1: Évaluation du sondage – analyse en cours

Nous avons mis à l'essai 4 variantes pour confirmer ou infirmer les hypothèses suivantes :

1. H : Les questions sur la **satisfaction** n'auront aucun effet sur la réussite ou la facilité déclarée des tâches.
2. H : Le niveau de **satisfaction** déclaré demeure le même, peu importe si les questions à ce sujet sont posées avant ou après la réalisation de la tâche.
3. H : Les taux d'achèvement du sondage seront plus élevés si la première question porte sur la **satisfaction** plutôt que sur les **tâches**.
4. H : Les questions sur **l'achèvement des tâches** en fonction d'une échelle de **facilité** équivaudront à des questions distinctes sur la réussite des tâches.
5. H : Il existera une corrélation entre le niveau de **satisfaction** déclaré et la **facilité et l'achèvement des tâches** déclarés.
6. H : Un plus petit nombre de questions occasionnera un **nombre plus élevé** de commentaires écrits de qualité.

4 variantes

Variante A : Satisfaction dès le début, achèvement selon une échelle de facilité

Variante B : Aucune question sur la satisfaction, achèvement selon une échelle de facilité

Variante C : Satisfaction après la tâche, achèvement selon une échelle de facilité

Variante D : Aucune question sur la satisfaction ni sur la facilité, l'achèvement n'est traitée dans une question distincte

Satisfaction – Variantes A et C

Overall, how satisfied were you with your experience on the website today?

- Very satisfied
- Satisfied
- Neutral
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

Échelle de facilité – Variantes A, B et C

« Je n'ai pas pu la terminer » est une option de la question sur la facilité

How easy was it to complete your task?

- Very easy
- Somewhat easy
- Neither easy nor difficult
- Somewhat difficult
- Difficult
- I couldn't complete the task
- I started the survey before I tried to complete the task

Successful completion

Unsuccessful

Question distincte sur l'achèvement – Variante D

Were you able to complete what you came to do?

- Yes, I think so
- No, I don't think so
- I started the survey before I tried to complete the task

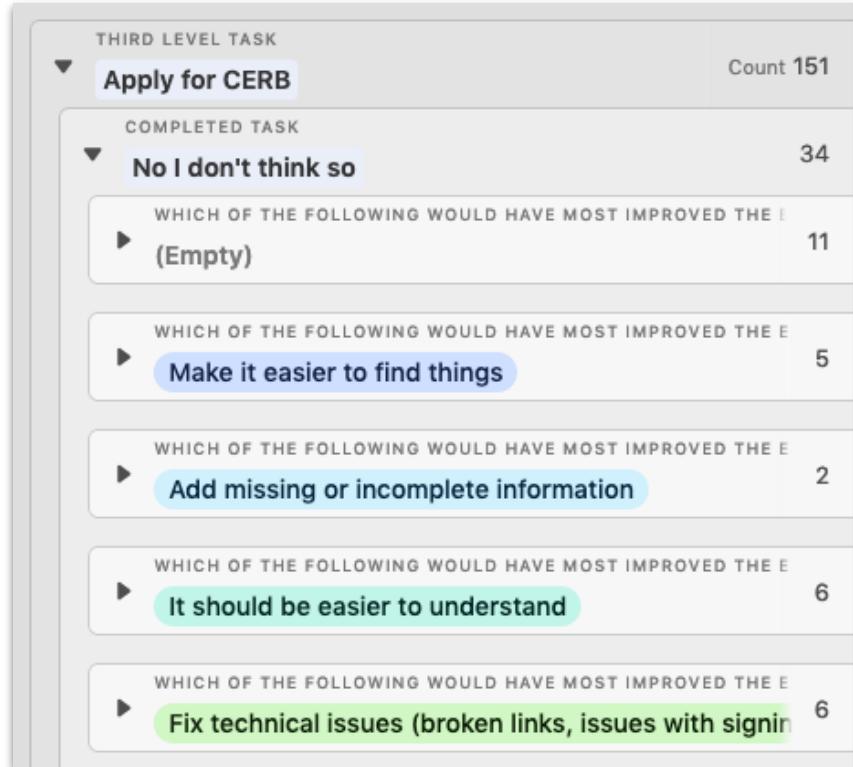
Successful completion

Unsuccessful

Résultats de l'expérience

- Les questions sur la satisfaction **influencent en effet** la facilité déclarée – lorsqu'on leur posait d'abord des questions sur la satisfaction, les répondants étaient beaucoup plus nombreux à indiquer que la tâche était facile.
- La satisfaction déclarée **varie effectivement** si l'on pose des questions à ce sujet au début plutôt que plus loin dans le sondage — les répondants étaient beaucoup plus nombreux à se dire satisfaits lorsqu'on leur posait ces questions en premier que lorsqu'on leur posait ces questions après les questions sur leur tâche.
- Le taux d'achèvement du sondage **n'est pas plus élevé** si l'on pose en premier les questions sur la satisfaction — les répondants étaient plus nombreux à répondre à la première question si elle portait sur la satisfaction plutôt que sur leur tâche, mais ils ont été moins nombreux à terminer le sondage.
- La réussite des tâches déclarée selon une échelle de facilité **n'équivaut pas** à des questions distinctes sur la réussite des tâches — le taux de réussite des tâches déclaré était beaucoup plus élevé si l'on posait les questions selon une échelle de facilité.
- **Il existe une corrélation modérée** entre la facilité et la réussite de la tâche – $r=0,53$ lorsque les questions sur la satisfaction arrivaient en premier, et $0,61$ si elles arrivaient après les questions sur les tâches et leur facilité.
- Un nombre moindre de questions dans le sondage **n'entraîne pas** plus de commentaires, mais les commentaires sont de qualité supérieure lorsque l'on posait des questions aux gens qui n'ont pas réussi les tâches ou qui les trouvaient difficiles.

Rétroaction reçue à l'étape « Amélioration »



Une zone de texte ouverte destinée aux rétroactions était mise à la disposition des répondants, qu'ils aient réussi les tâches ou non.

Les répondants qui n'ont pas pu terminer leur tâche étaient 2,5 fois plus susceptibles de donner une rétroaction.

| Après « Oui » | Après « Non » |
|---------------|---------------|
| 13,4 % | 32,3 % |

Qualité de la rétroaction après les questions sur la facilité

| Which of the foll... | Please provide more details (No - o... |
|------------------------|--|
| Add missing or inco... | There is little to no information regarding pet care during quarantine and if contactless pickup for dog walking or exercise is allowed. |
| Add missing or inco... | For awhile I was able to find statistics for each province on deaths, ages etc. Now I can't find that feature. |

La rétroaction des répondants qui n'ont pas réussi leur tâche a tendance à être directe et exploitable.

| How was the expe... | What would have improved the expe... |
|---------------------|--|
| Very easy | Very happy with the way Prime Minister Trudeau is handling it. |
| Very easy | The web site was very easy to find what I was looking for. |

Le champ textuel ouvert pour les répondants qui ont réussi leur tâche comportait beaucoup de commentaires flatteurs, mais malheureusement, il occasionne des travaux de traitement supplémentaires qui ne contribuent généralement pas à améliorer l'expérience.

| Inutilisable – Très facile | Inutilisable – Plutôt facile |
|----------------------------|------------------------------|
| 63,4 % (71) | 26,9 % (18) |

Changements apportés pour la phase 2

- Retrait des questions sur la satisfaction (ajoutées plus tard après les questions sur la tâche)
- Questions sur la facilité conservées, mais seulement pour ceux qui ont accompli leur tâche
- Questions sur l'achèvement et sur la facilité distinctes
- Mise à jour et ajout de tâches (en fonction de l'option « Autre » choisie)
- On a encouragé les répondants à effectuer leur tâche en premier s'ils choisissaient « J'ai commencé le sondage avant de terminer la tâche »

Modifications possibles à l'avenir

- D'autres modifications aux tâches — au besoin (retirer les tâches qui ne sont pas souvent utilisées)
- Déploiement plus vaste

Phase 2 du sondage – 1 variante

Tâches et niveau de réussite

Tâches de haut niveau: Nombre de répondants et taux de réussite

| Tâche | Choisie | Réussite |
|---|---------|----------|
| Conseils et soutien financiers (PCU, SSUC, PCUE, autre) | 36,2 % | 76,0 % |
| Autre : | 18,7 % | 64,6 % |
| État de l'éclosion, statistiques, décès, et cas | 12,3 % | 76,2 % |
| Déplacement et immigration pendant la pandémie | 10,2 % | 59,7 % |
| Assurance-emploi (AE) | 6,9 % | 86,8 % |
| Stratégie du gouvernement du Canada en matière de COVID-19 | 4,3 % | 79,3 % |
| Lieux de travail et entreprises pendant la pandémie | 3,0 % | 79,8 % |
| Lignes directrices sur la COVID (lieux publics, professionnels de la santé) | 2,3 % | 74,7 % |
| Prévention, transmission et traitement de la COVID | 1,6 % | 83,3 % |
| Symptômes de COVID et bien-être | 1,5 % | 85,0 % |
| Dépistage de la COVID | 1,3 % | 51,1 % |
| Mythes, fraudes et renseignements trompeurs sur la COVID | 1,1 % | 75,0 % |

Tâches de niveau supérieur comparées au sondage de Gerry McGovern

| Tâche | Gerry McGovern | Études des tâches principales |
|---|----------------|-------------------------------|
| Conseils et soutien financiers (PCU, SSUC, PCUE, autre) | 40 % | 36,2 % |
| Autre : | S.O. | 18,7 % |
| État de l'éclosion, statistiques, décès, et cas | 17 % | 12,3 % |
| Déplacement et immigration pendant la pandémie | 13 % | 10,2 % |
| Assurance-emploi (AE) | S.O. | 6,9 % |
| Stratégie du gouvernement du Canada en matière de COVID-19 | 14 % | 4,3 % |
| Lieux de travail et entreprises pendant la pandémie | 12 % | 3,0 % |
| Lignes directrices sur la COVID (lieux publics, professionnels de la santé) | 13 % | 2,3 % |
| Prévention, transmission et traitement de la COVID (y compris les vaccins) | 23 % | 1,6 % |
| Symptômes de COVID et bien-être | 4 % | 1,5 % |
| Dépistage de la COVID | 6 % | 1,3 % |
| Mythes, fraudes et renseignements trompeurs sur la COVID | 4 % | 1,1 % |

Finances: Répartition

| Tâche | Choisie | Réussite |
|---|---------|----------|
| Prestation canadienne d'urgence (PCU) | 58,7 % | 80,1 % |
| Assurance-emploi (AE) | 15,0 % | 83,2 % |
| Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) | 7,2 % | 66,7 % |
| Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) | 5,9 % | 67,5 % |
| Soutien aux particuliers | 4,1 % | 64,0 % |
| Soutien aux travailleurs autonomes | 3,2 % | 63,4 % |
| Soutien aux personnes âgées | 2,2 % | 60,7 % |
| Soutien aux personnes handicapées | 2,0 % | 37,9 % |
| Soutien aux entreprises | 1,4 % | 11/17 |
| Gestion des finances personnelles (épargne, pensions, retraite) | 0,3 % | 2/4 |
| Soutien à des industries et des secteurs en particulier | 0,1 % | 2/3 |

Facteurs de frustration principaux

- Confusion entre la PCU et l'AE
- Beaucoup de clics requis pour présenter une nouvelle demande de PCU ou d'AE
- Problèmes de connexion à un compte
 - « *Il est difficile de trouver la page de demande, surtout laquelle des pages gouvernementales il faut visiter (Agence du revenu du Canada [ARC] ou Services Canada).* »
 - « *Je me suis demandé après un certain temps si je présentais une demande de PCU, parce qu'on aurait dit que je présentais une demande d'AE. J'ai épuisé les prestations d'AE dans une demande récente.* »

PCU, PCUE, SSUC

| Tâche | Choisie | Réussite |
|--|---------|----------|
| Présenter le formulaire électronique de PCU et d'AE sur le site de Services Canada | 30,30 % | 93,8 % |
| Présenter une nouvelle demande de PCU par l'entremise de l'ARC | 28,00 % | 82,3 % |
| Présenter une demande de PCU | 24,50 % | 75,7 % |
| Vérifier l'admissibilité à la PCU | 9,90 % | 78,4 % |
| Versement de PCU ou de l'AE manquant | 3,30 % | 34,6 % |
| Déterminer le montant d'argent auquel vous avez droit | 2,10 % | 12/16 |
| Communiquer avec quelqu'un au sujet de ma situation | 1,50 % | 2/13 |
| Rembourser une partie ou la totalité des paiements de PCU | 0,50 % | 2/3 |

| Tâche | Choisie | Réussite |
|---|---------|----------|
| Présenter une demande de PCUE | 43,0 % | 57,9 % |
| Présenter une nouvelle demande de PCUE | 39,4 % | 73,2 % |
| Vérifier l'admissibilité à la PCUE | 14,8 % | 11/15 |
| Déterminer le montant d'argent auquel vous avez droit | 1,4 % | 1/1 |
| Versement de PCUE manquant | 0,7 % | 1/1 |

| Tâche | Choisie | Réussite |
|---|---------|----------|
| Présenter une demande de SSUC | 33,3 % | 72,0 % |
| Vérifier l'admissibilité à la SSUC | 27,5 % | 57,1 % |
| Présenter une nouvelle demande de SSUC | 13,7 % | 10/10 |
| Vérifier si vos employés sont admissibles à la SSUC | 11,8 % | 4/8 |
| Calculer le montant d'argent auquel vous avez droit | 10,8 % | 4/5 |
| Versement de la SSUC manquant | 1,0 % | 0/1 |
| Communiquer avec quelqu'un au sujet de ma situation | 1,0 % | 0/1 |

État de l'éclosion, statistiques, décès, et cas

| Tâche | Choisie | Réussite |
|---|---------|----------|
| Statistiques sur les cas de COVID-19 (emplacement, hospitalisation, rétablissements, décès) | 40,7 % | 79,7 % |
| Nombre de cas de COVID-19 au Canada | 34,4 % | 85,9 % |
| Dernières nouvelles (alertes, séances d'information quotidiennes, mises à jour) | 17,1 % | 63,8 % |
| Modélisation de la transmission de la maladie, et date de fin possible | 3,6 % | 15/18 |
| Nombre de tests réalisés | 1,6 % | 5/6 |
| Application mobile d'avis de COVID | 1,5 % | 5/10 |
| Mutation ou nouvelles souches du virus de la COVID-19 | 1,0 % | 3/4 |

Facteurs de frustration principaux

- Chercher des données locales
- Trouver des mises à jour quotidiennes sur les cas
- Pouvoir comparer les données (récentes la semaine dernière, hier)
- Pouvoir télécharger les données

« *Les cartes ne donnent pas assez d'options pour obtenir les renseignements voulus.* »

« *Ce serait bien de voir lesquelles des régions ou des villes de chaque province sont particulièrement touchées ou présentent un risque élevé.* »

Déplacement et immigration pendant la pandémie

| Tâches | Choix | Réussite |
|--|--------|----------|
| Restrictions quant aux déplacements au Canada | 24,8 % | 62,6 % |
| Immigration (études, travail, visite, demandes, statut) | 22,4 % | 60,2 % |
| Déplacements intérieurs au Canada | 14,6 % | 60,0 % |
| Quarantaine au retour au Canada | 13,2 % | 58,8 % |
| Restriction à la frontière canado-américaine | 11,0 % | 60,5 % |
| Déplacements à l'extérieur du Canada | 8,6 % | 59,3 % |
| Exemptions pour les travailleurs essentiels (frontière, quarantaine) | 2,0 % | 8/8 |
| Soutien pour les Canadiens à l'étranger | 1,8 % | 4/4 |
| Présenter une demande de passeport | 1,6 % | 3/5 |

Facteurs de frustration principaux

- Absence de renseignements clairs sur les restrictions relatifs aux déplacements au Canada
- Retard des demandes du statut d'immigrant et de leur traitement
- Quand et où se mettre en quarantaine
- Déplacements inter provinciaux

« Je n'ai pas de domicile au Canada. Je veux savoir quel hôtel est autorisé par l'agent de quarantaine (ou l'administratrice en chef de la santé publique en chef du Canada) afin que l'on ne me refuse pas l'accès lorsque j'atterrirai. »

Lieux de travail et entreprises pendant la pandémie

| Tâches | Choix | Réussite |
|--|--------|----------|
| Directive, affiches et outils de réouverture des lieux de travail et des entreprises | 28,5 % | 81,5 % |
| Droits des employés (politique de retour au travail, protocoles, conditions dangereuses) | 23,6 % | 90,5 % |
| Formation et maintien en poste | 10,6 % | 8/9 |
| Façon de maintenir les employés en poste | 9,8 % | 8/11 |
| Services essentiels, travailleurs clés et essentiels | 8,1 % | 4/6 |
| Déclaration de revenus et paiement | 8,1 % | 4/5 |
| Disponibilité et utilisation d'équipements de protection individuelle (ÉPI) | 6,5 % | 4/4 |
| Directive pour des industries et des secteurs en particulier | 4,9 % | 2/3 |

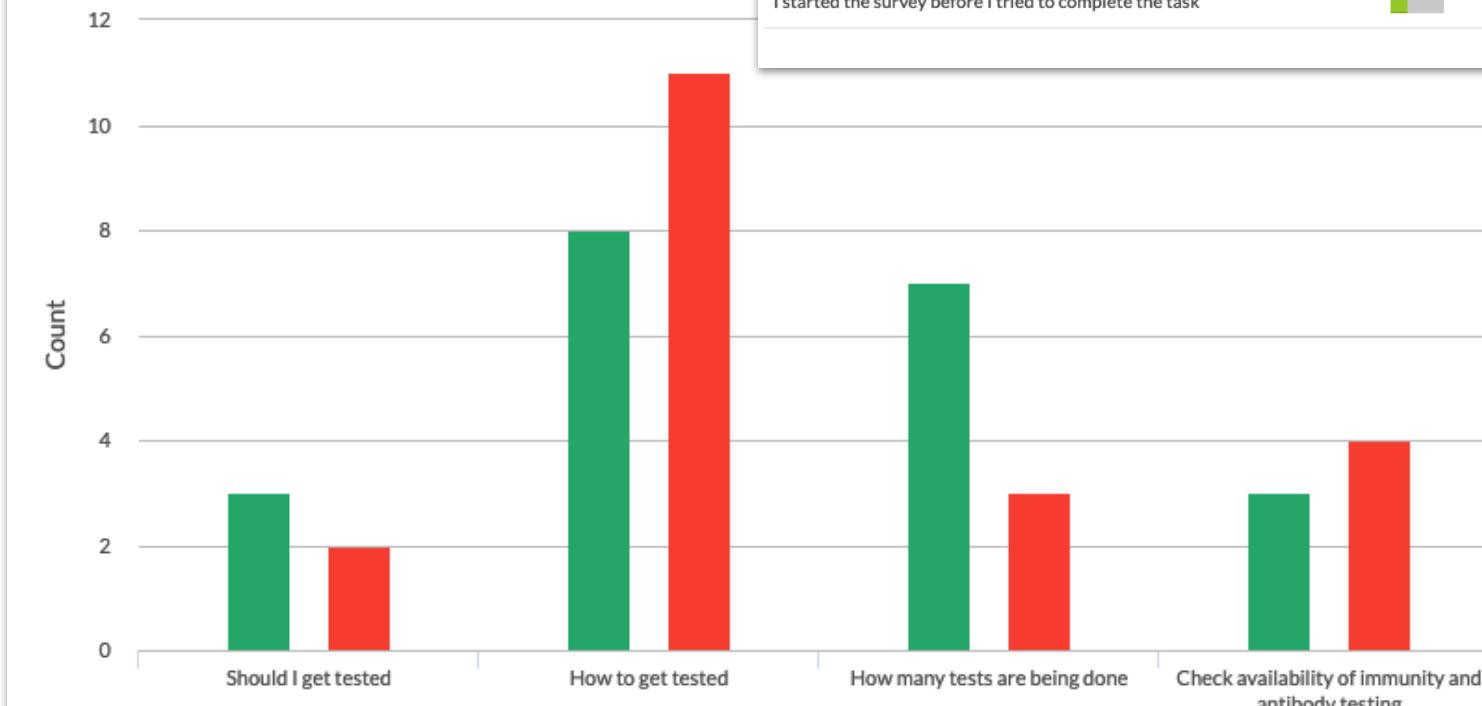
Facteurs de frustration principaux

- Moins de commentaires écrits sur ces sujets.
- Questions sur la SSUC (prolongation et admissibilité)
- Quelles sont les obligations des employeurs?

« Il devrait y avoir des lignes directrices concrètes et pratiques avec des exemples. J'ai de la difficulté à faire la distinction entre les fausses informations et les recommandations et directives obligatoires. Par exemple, les masques sont-ils obligatoires en TOUT temps, ou lorsque l'éloignement physique est impossible? »

Tâches sur le dépistage

4. What specifically were you trying to find or do?



| Value | Percent | Responses |
|--|---------|-----------|
| Yes, I think so | 34.8% | 23 |
| No, I don't think so | 34.8% | 23 |
| I started the survey before I tried to complete the task | 30.3% | 20 |
| Totals: 66 | | |

Taux de réussite dans le temps

| Tâches | 25-29 juin 1 265 | 1 ^{er} -7 juillet 2 019 | 8-14 juillet 1 269 | 15-19 juillet 728 |
|---|---------------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Conseils et soutien financiers (PCU, SSUC, PCUE, autre) | 77,2 % | 77,0 % | 75,6 % | 73,4 % |
| Autre | 70,9 % | 66,2 % | 69,6 % | 43,2 % |
| État de l'élosion, statistiques, décès et cas | 75,7 % | 76,8 % | 77,0 % | 75,0 % |
| Déplacement et immigration pendant la pandémie | 57,1 % | 59,0 % | 63,0 % | 54,8 % |
| Assurance-emploi | | | | 87,3 % |
| Stratégie du gouvernement du Canada en matière de COVID-19 | 76,8 % | 77,9 % | 87,2 % | 66,7 % |
| Lieux de travail et entreprises pendant la pandémie | 70,3 % | 73,3 % | 88,9 % | 92,3 % |
| Lignes directrices sur la COVID (lieux publics, professionnels de la santé) | 63,6 % | 69,4 % | 82,4 % | 83,3 % |
| Prévention, transmission et traitement de la COVID-19 | 73,9 % | 91,4 % | 81,3 % | 71,4 % |
| Symptômes de COVID et bien-être | 82,4 % | 84,0 % | 84,0 % | 90,0 % |
| Mythes, fraudes et renseignements trompeurs sur la COVID | 81,3 % | 77,3 % | 63,6 % | 85,7 % |
| Dépistage de la COVID | 63,2 % | 52,0 % | 46,2 % | 57,1 % |
| Matériel médical contre la COVID-19 | 38,5 % | 61,1 % | 80,0 % | 50,0 % |

Plans actuels

Échanger les données de l'étude sur les tâches principales relatives à la COVID-19

L'ensemble de données sera exporté en tant que fichiers CSV et publié sur le site Wiki du GC : https://wiki.gccollab.ca/Covid_19.DTO-BTN/User_research

Plans à venir – Études sur la réussite des tâches

- Peaufinage continual des tâches et du processus
- L'éditeur principal est en train de concevoir un nouvel outil d'étude (tâches ministérielles)
- Déploiement éventuel dans l'ensemble des institutions
- Simplification du traitement par les moyens suivants :
 - Mise à profit d'Adobe Analytics
 - Concevoir des outils pour stocker, traiter et présenter des commentaires écrits
 - Apprentissage automatique pour l'étiquetage
 - Interface destinée à examiner les commentaires et à modifier les étiquettes



Merci