

Accorder la priorité aux utilisateurs

COVID-19

OPTIMISATION

CONTINUE

Pour consultation
Le 3 novembre 2020



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

RÉPONSE SUR LE WEB À LA COVID-19

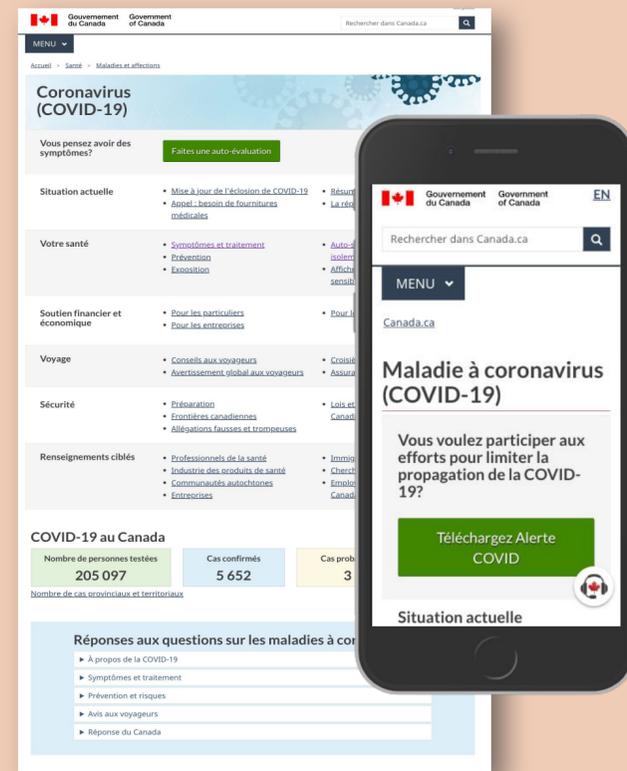
Janvier à mars

Rendre les renseignements accessibles en ligne



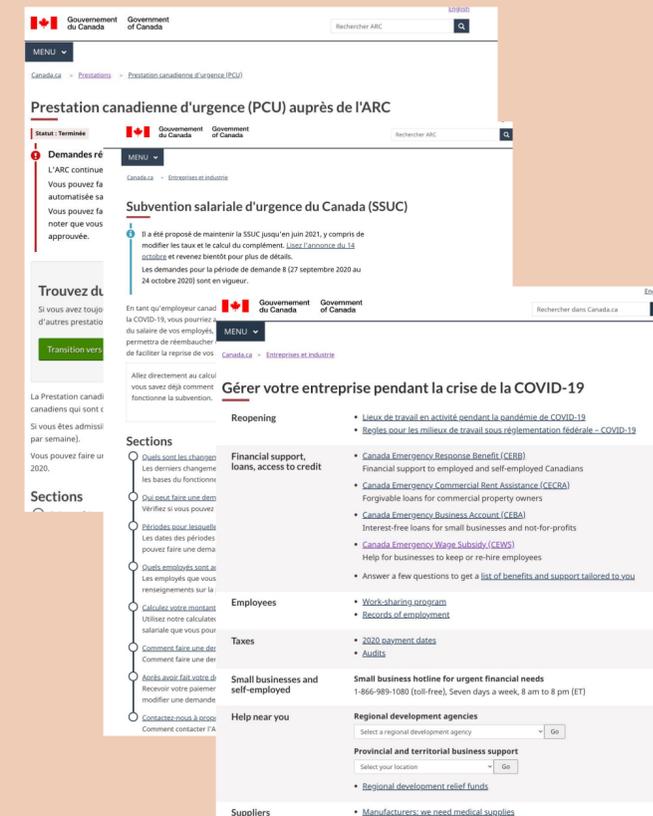
Mars à juin

Lancement de programmes et de services (approche thématique pangouvernementale)



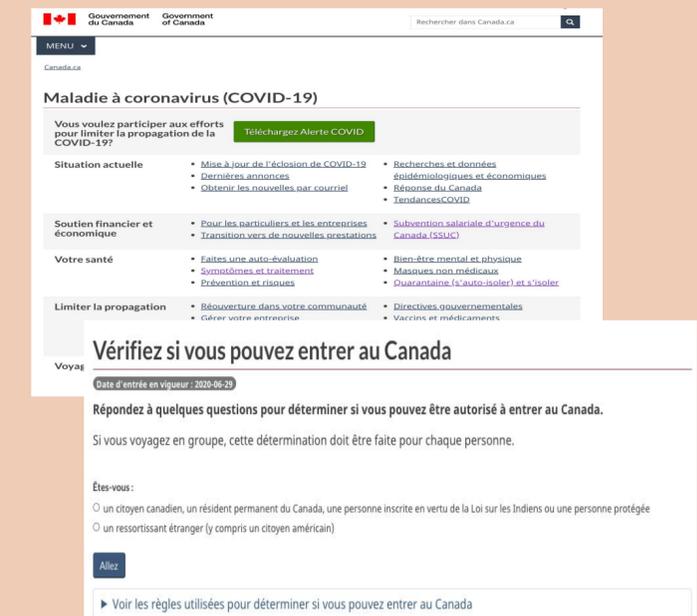
Juin à octobre

Amélioration des programmes, de l'intégration, des applications



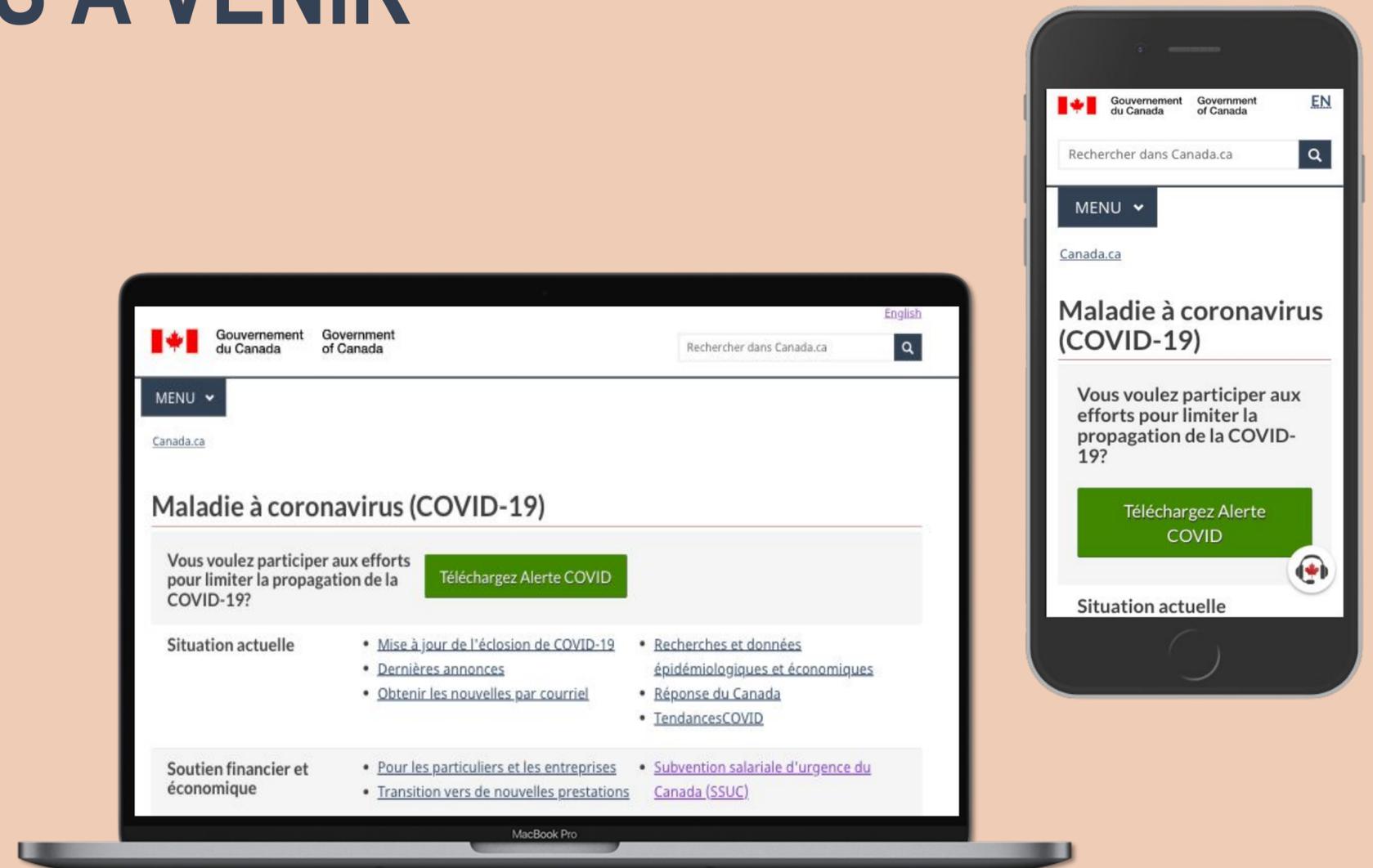
Octobre +

Accent placé sur l'amélioration continue



OBJECTIFS POUR LES MOIS À VENIR

- Se tenir au courant des besoins des Canadiens et **s'adapter à ces besoins**
- Appuyer l'**optimisation fondée sur des données probantes** du contenu sur la COVID-19 de Canada.ca
- Fournir **de la rétroaction pour éclairer** les programmes et les autres activités de communication
- Améliorer l'**approche de mesure du rendement et la capacité** numérique du GC



CE QUE NOUS VOYONS

1. Une approche coordonnée et continue à l'échelle du GC est nécessaire parce que la réponse à la COVID-19 est extrêmement interconnectée
2. Le peu de données nuit aux améliorations continues
3. Les ressources sont limitées et nous ne pouvons pas tout faire
4. La formulation et la mise en œuvre des petites améliorations prennent trop de temps
5. Les mesures et l'établissement des rapports du succès sont incohérents

Nous avons besoin d'un moyen davantage axé sur l'utilisateur et axé sur les données pour concentrer et hiérarchiser les efforts d'amélioration sur le Web

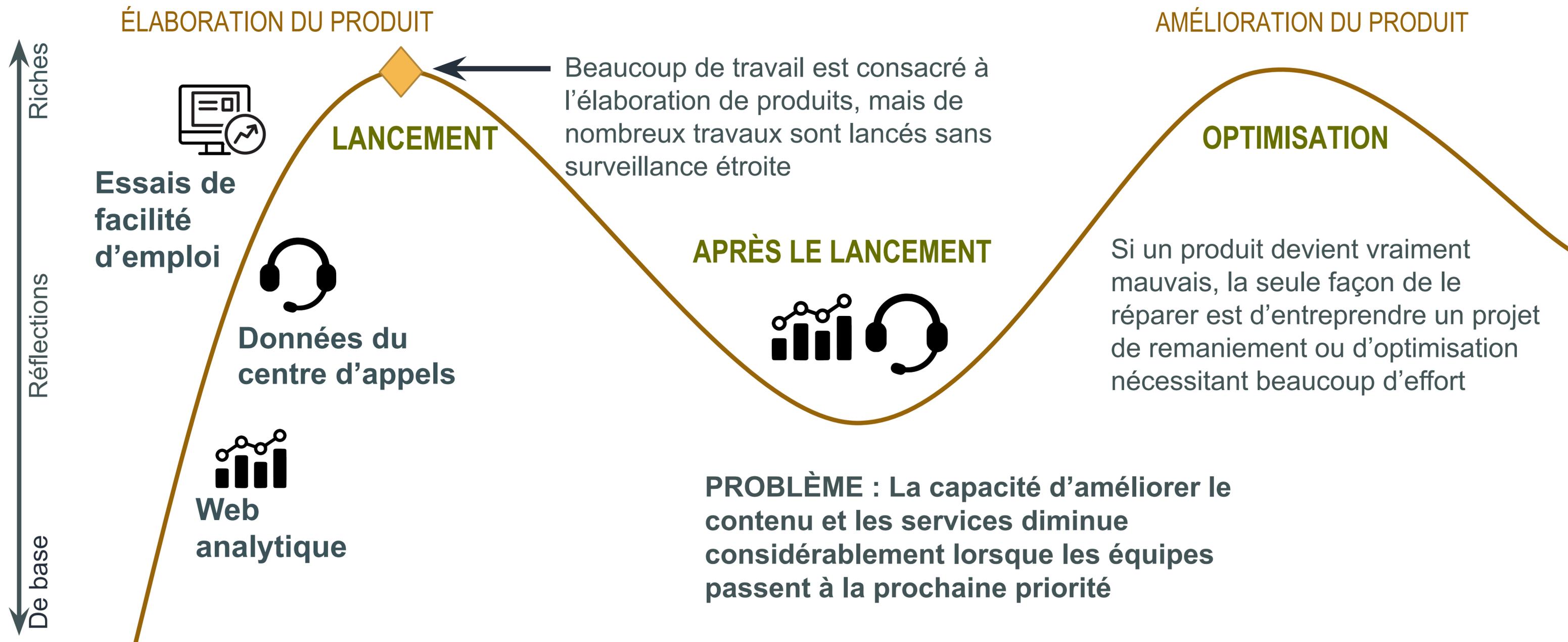


Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

AMÉLIORATION CONTINUE ACTUELLE

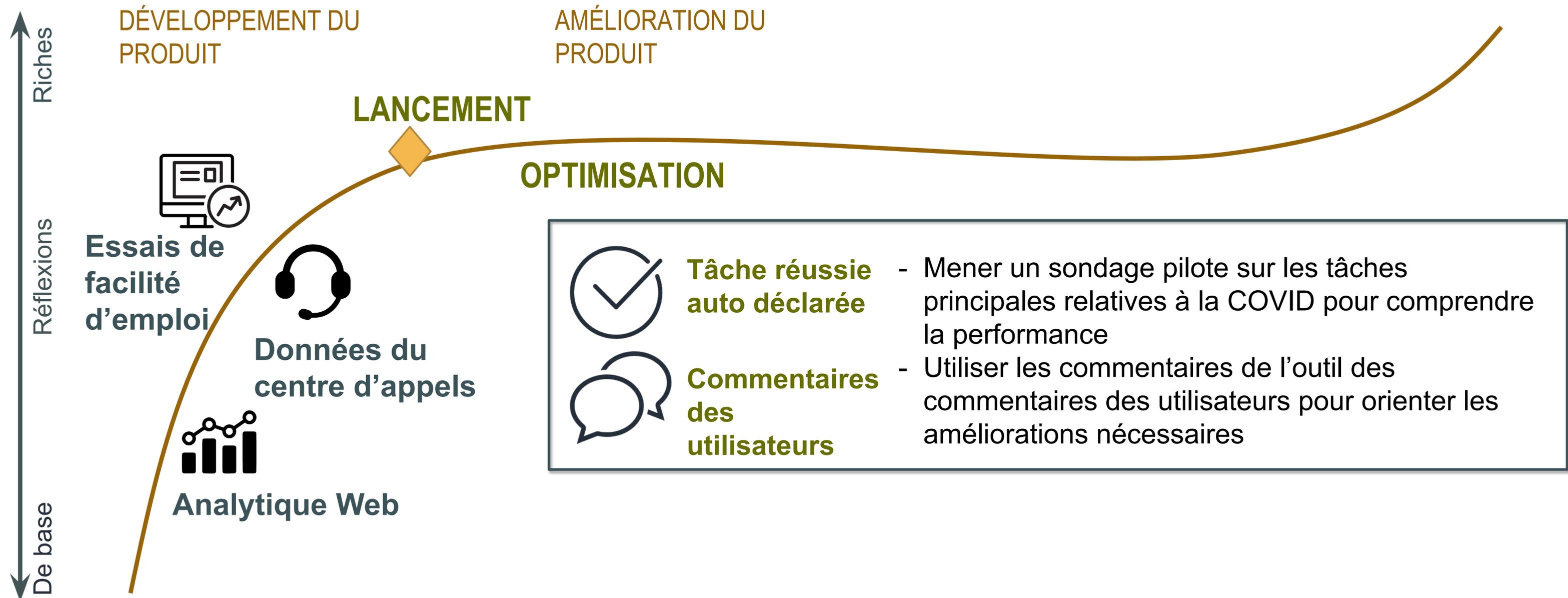


Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

AMÉLIORATION CONTINUE FONDÉE SUR LES DONNÉES PROBANTES



PRINCIPALES TÂCHES SUR CANADA.CA POUR LA COVID-19*

1. Conseils et soutien financiers
2. État des éclosions, statistiques, décès et cas
3. Voyages, quarantaine et immigration pendant la pandémie
4. Assurance-emploi
5. Stratégie du gouvernement du Canada en matière de COVID-19
6. Lignes directrices sur la COVID (espaces publics, pour les professionnels de la santé)
7. Prévention, application Alerte COVID, risque de transmission
8. Symptômes de la COVID et traitement
9. Dépistage de la COVID

Ces tâches principales comprennent un sous-ensemble de tâches de niveau inférieur

(p. ex., les conseils et le soutien financiers comprennent le SSUC, la PCRE)

*Fondées sur les données d'octobre



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

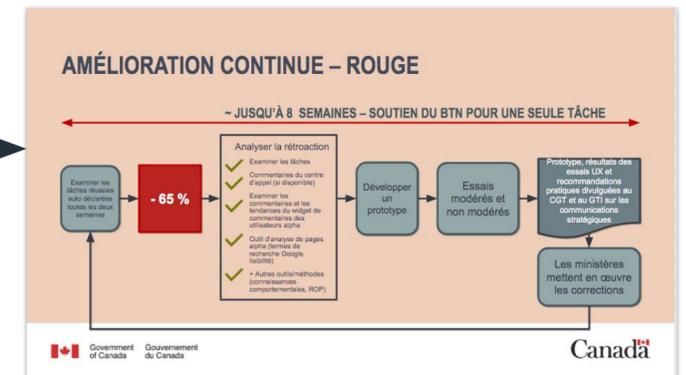
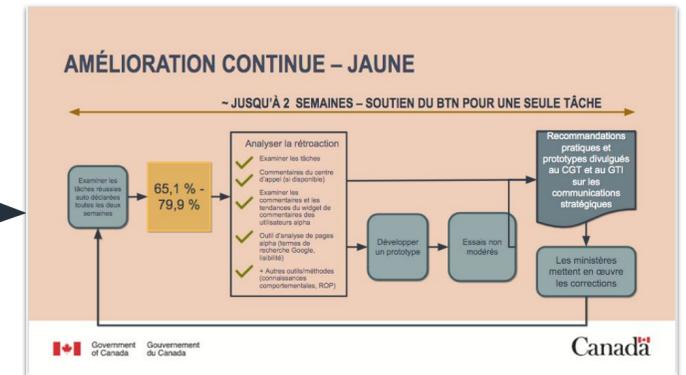
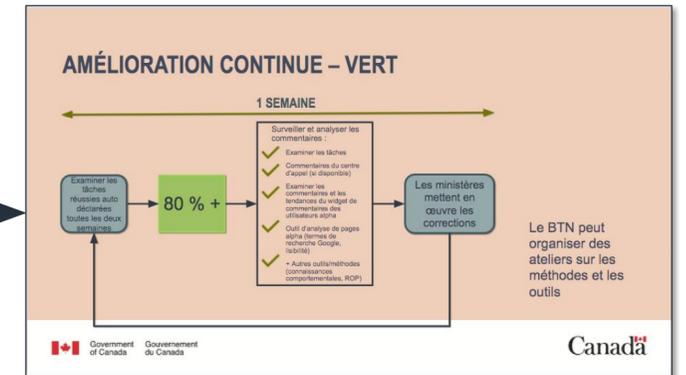
TRIAGE FONDÉ SUR LE RATIO DE RÉUSSITE DES TÂCHES

Examiner les tâches réussies auto déclarées toutes les deux semaines

80 % +

65,1-79,9 %

- 65 %



Government of Canada

Gouvernement du Canada



QUEL EST LE RENDEMENT DES PRINCIPALES TÂCHES LIÉES À LA COVID?*

Octobre 2020

1	86,18 %	Prévention, risque de transmission (n° 7)*
2	80,18 %	État des éclosions, statistiques, décès et cas (n° 2)
3	78,44 %	Symptômes de la COVID et traitement (n° 8)*
4	73,33 %	Stratégie du gouvernement du Canada en matière de COVID-19 (n° 5)*
5	69,88 %	Lignes directrices sur la COVID (lieux publics, professionnels de la santé) (n° 6)*
6	67,33 %	Dépistage de la COVID (n° 9)*
7	66,20%	Assurance-emploi (n° 4)
8	63,85%	Voyages, quarantaine et immigration pendant la pandémie (n° 3)
9	59,11 %	Conseils et soutien financiers (n° 1)

* Voir l'annexe pour les données de septembre



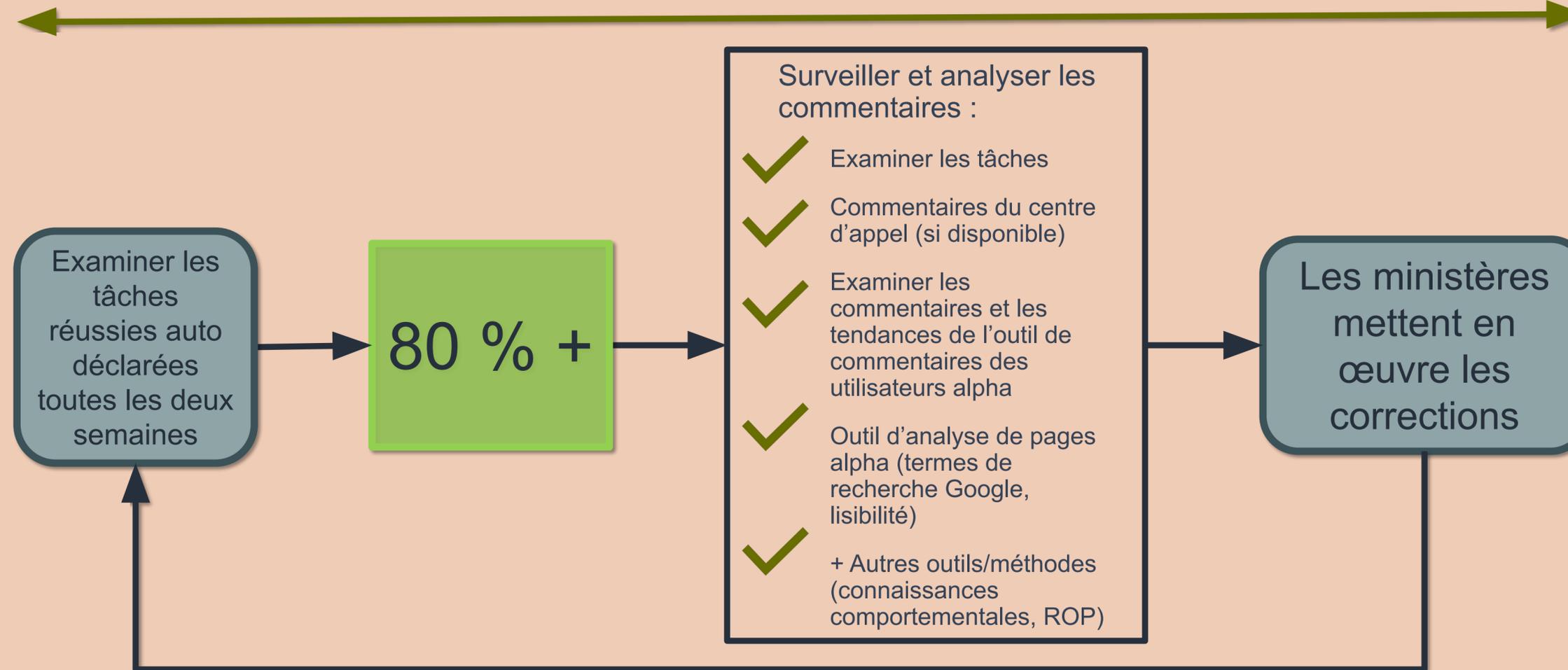
Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

AMÉLIORATION CONTINUE – VERT

1 SEMAINE - MODÈLE DE LIBRE-SERVICE POUR LES MINISTÈRES



* Le BTN peut organiser des ateliers sur les méthodes et les outils



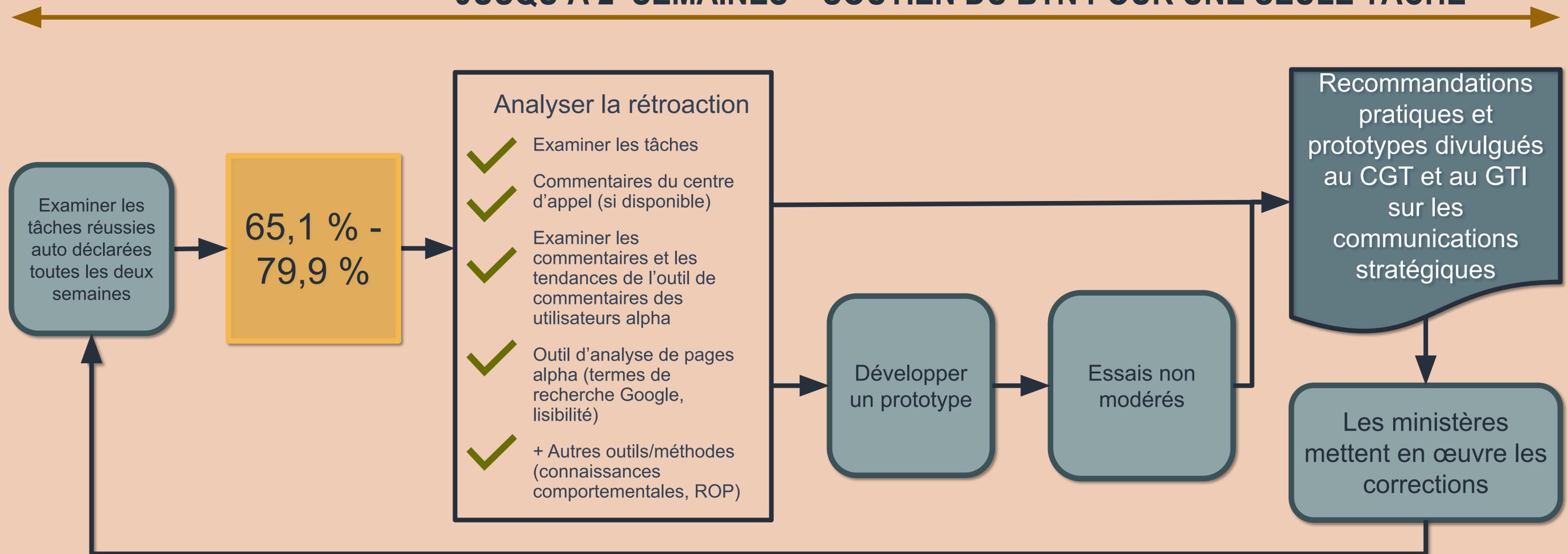
Government of Canada

Gouvernement du Canada

Canada

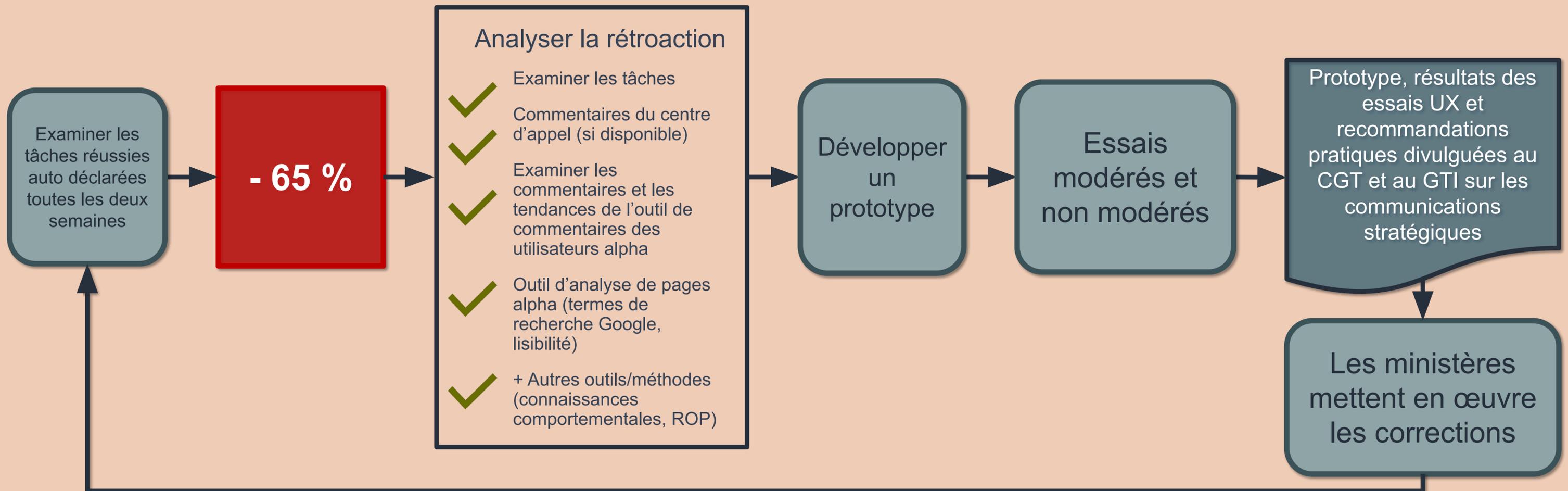
AMÉLIORATION CONTINUE – JAUNE

~ JUSQU'À 2 SEMAINES – SOUTIEN DU BTN POUR UNE SEULE TÂCHE



AMÉLIORATION CONTINUE – ROUGE

~ JUSQU'À 8 SEMAINES – SOUTIEN DU BTN POUR UNE SEULE TÂCHE



Government of Canada

Gouvernement du Canada

Canada

SÉQUENCES, ESSAIS ET MESURE

OCTOBRE				NOVEMBRE				DÉCEMBRE				JANVIER			
				AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*	AD*
Voyages en destination du Canada et à l'intérieur <i>*Français, voyageurs, non-Canadiens</i>															
Soutien et conseils aux entreprises <i>*Petites entreprises</i>												*Projets fondés sur les résultats du plus récent sondage sur la réussite des tâches.			
				Soutien financier aux particuliers – À confirmer* <i>*Petites entreprises</i>											
				Dépistage de la COVID – À confirmer* <i>*Autochtones, femmes, communautés ethniques</i>											
								AD*							
												AD*			



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

PRIORITÉS

- Poursuivre l'approche **pangouvernementale** pour la COVID-19
- Cette proposition se concentre sur le **contenu existant** et non sur le contenu nouveau
- Utiliser la **performance** des tâches principales de COVID-19 pour établir les priorités
- Évaluer et **partager la rétroaction** sur la méthodologie et les résultats avec tous les ministères

Vers la maturité numérique de la GC

Améliorer notre **capacité collective** à mesurer, à itérer,
et améliorer **rapidement** les contenus clés



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

ENGAGEMENT DES MINISTÈRES

Se concentrer sur l'amélioration du contenu COVID-19 prioritaire pour les Canadiens

- **Ajouter l'outil de commentaires des utilisateurs** aux pages prioritaires
- Mettre en œuvre les améliorations recommandées dans un **délai d'une semaine**
- Approbation du contenu dans un **délai de 2 jours**
- Partager avec le DTO la **rétroaction** sur la méthodologie et les outils

PROCHAINES ÉTAPES (ÉQUIPE BTN)

- Mettre au point l'établissement de rapports sur les mesures et les commentaires
- Confirmer les seuils de triage et l'ordre des priorités
- Étendre la portée de la collecte de données à d'autres tâches principales liées à la COVID-19
- Entamer l'établissement de rapports à l'échelle du GC



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

ANNEXE



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

EXEMPLE DE MODÈLE DE RAPPORT – TITRE DE LA PAGE

Résumé de la page

- Adresse URL de la page
- Classement des tâches principales liées à la COVID (hausse ou baisse par rapport à la précédente)
- Taux de réussite : X (hausse ou baisse par rapport au précédent)
- Taux de clics de la page précédente :
- Visites uniques :
- Principaux termes de recherche :
- Référents :
- Appareils utilisés :

Principaux sujets de la rétroaction

-
-
-

Ce qui fonctionne

- 1.
- 2.
- 3.

Recommandations pratiques

- 1.
- 2.
- 3.



QUEL EST LE RENDEMENT DES PRINCIPALES TÂCHES LIÉES À LA COVID?*

1	86,67 %	Prévention, risque de transmission (n° 9)
2	83,02 %	Symptômes de la COVID et traitement (n° 10)
3	82,87 %	État des éclosions, statistiques, décès et cas (n° 3)
4	81,03 %	Lignes directrices sur la COVID (lieux publics, professionnels de la santé) (n° 8)
5	76,01 %	Assurance-emploi (n° 5)
6	74,74 %	Stratégie du gouvernement du Canada en matière de COVID-19 (n° 6)
7	72,09 %	Lieux de travail et entreprises pendant la pandémie (n° 7)
8	67,92 %	Conseils et soutien financiers (n° 1)
9	63,76 %	Voyages et immigration pendant la pandémie (n° 4)
10	53,73 %	Dépistage de la COVID (n° 11)
11	49,80 %	Autres (n° 2)

* Selon les données de septembre



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada