



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Canada

# Utilisation des sources de données pour comprendre les besoins des voyageurs

Groupe de travail sur les  
voyages

#Canadapointca

Février 2022



# Aperçu de la façon dont nous améliorons l'expérience des voyageurs

- La majorité du contenu sur les voyages est hébergé sur Voyage.gc.ca, et d'autres pages, comme ArriveCAN, sont hébergées sur Canada.ca
- La page s'adressant aux voyageurs vaccinés occupe le premier rang, avec 300 autres pages Web et des produits médiatiques
  - Deux assistants interactifs : Voyez si vous pouvez entrer au Canada et Évaluez votre plan de quarantaine
- Le groupe de travail sur les voyages se compose d'environ 20 experts en la matière de divers ministères (ASFC, IRCC, AMC, SCT, TC, BCP, SAC, EDSC, ASPC)
- Réunion hebdomadaire les mardis pour fournir des mises à jour et examiner ce qui suit :
  - Analyse des pages et des groupes de pages
  - Rétroaction des voyageurs qui utilisent les pages
  - Recherche et mise à l'essai de l'expérience utilisateur
  - Données des centres d'appels
- Chaque mois, nous organisons des séances au cours desquelles nous modifions le contenu conjointement pour effectuer des mises à jour du décret ainsi que d'autres mises à jour du contenu sur les voyages, au besoin

# Web analytique

## COVID19 : voyage, dépistage, quarantaine et frontières

Préparé et présenté par Affaires mondiales Canada (AMC); les données sont recueillies de  
**Objet : Souligner les changements** dans le **comportement des visiteurs** pour mieux **cibler**

**Période** (deux fois par semaine)

- **tous les jeudis**, le rapport complet est distribué par courriel; il comprend un sommaire de cinq heures
- **tous les mardis**, une mise à jour rapide est compilée et présentée; elle comprend habituellement de **nouvelles constatations** depuis le dernier rapport et un examen rapide des constatations de la semaine précédente (de une à deux heures pour la préparation, 10 à 20 minutes pour la présentation)

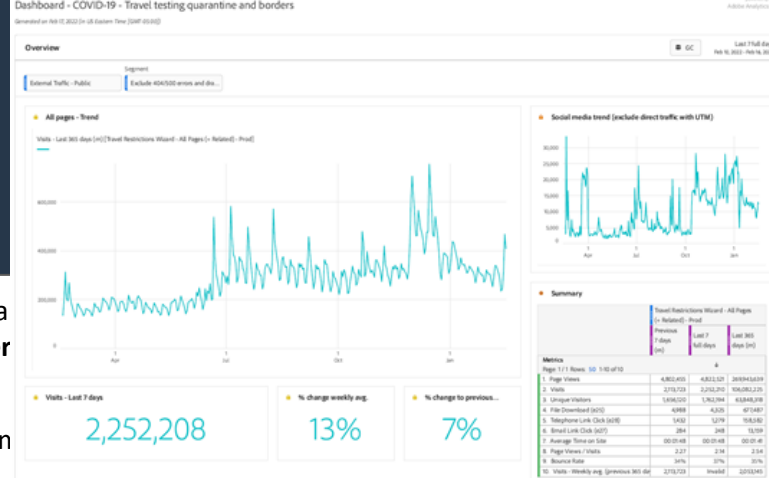
**Contenu** (le rapport PDF complet compte plus de 40 pages!)

- **300 pages Web** (principalement Voyage.gc.ca et Canada.ca), offrant un **aperçu des points saillants** pour les domaines clés
- Contient des données historiques présentées sous forme de **tableaux de bord** et de tableaux à **codes de couleur** avec une **comparaison entre la moyenne et la semaine précédente**
- Surveillance étroite des **nouvelles pages** et **des mises à jour importantes** à la suite des nouvelles annonces (produits médiatiques)
- Mise à jour continue du rapport pour **tenir compte des nouvelles tendances**

Une **analyse des principaux termes de recherche** est habituellement incluse dans le sommaire pour mettre en évidence toute nouvelle tendance de recherche.

**Des activités de suivi** en cours sont menées pour **répondre aux nouvelles préoccupations** soulevées par le groupe de travail (analyse en page, modifications apportées aux métadonnées, optimisation de la recherche, etc.).

Lien vers le [courriel du sommaire](#), le [rapport](#) et les [points de discussion](#)



# Recherche et mise à l'essai de l'expérience utilisateur

- Concevoir des prototypes pour résoudre des problèmes importants ou en cas de changements importants
- Effectuer des études avec des participants à travers le monde qui utilisent les prototypes
  - Donner aux participants des tâches à accomplir pour résoudre les problèmes particuliers
  - Il faut souvent réviser le prototype et exécuter l'étude de nouveau après que la première tentative a révélé de nouveaux problèmes
  - Analyser les données et distribuer les vidéoclips des participants pour mettre l'accent sur la conception finale du contenu
- Présenter des démonstrations des prototypes de solutions et des résultats aux responsables principaux de l'approbation
  - Les documents Word ne suffisent pas, car les pages sont interactives; on peut masquer/afficher, se servir des assistants, des listes de vérification, etc.
- Travailler avec l'équipe du groupe de travail sur les voyages pour intégrer le contenu approuvé dans les prototypes, puis le mettre en ligne
  - L'équipe d'AMC se sert des prototypes pour le code réel ou pour diriger les modifications apportées au code

# Rétroaction relative aux pages

« Un citoyen canadien peut-il rentrer au Canada s'il a obtenu un résultat positif au test de dépistage avant son arrivée? »

« De quel test ai-je besoin pour entrer au Canada le 3 mars? Je suis entièrement vacciné. »

« Avons-nous besoin d'un test par PCR ou d'un test de détection d'antigène si nous traversons la frontière pendant un ou deux jours? »

Did you find what you were looking for?

Yes

No

- Rétroaction rédigée à la première personne saisie instantanément
- Comprend une zone de texte ouverte pour décrire le problème
- 164 pages de voyage utilisant le widget de rétroaction
- 3 000 commentaires en moyenne par semaine
- Apprentissage automatique pour aider à étiqueter et à trier les commentaires
- Sommaire présenté chaque semaine qui éclaire les séances visant à modifier le contenu conjointement
- La rétroaction révèle des problèmes tels que :
  - les erreurs techniques, la navigation et la repérabilité
  - la compréhension du contenu, les lacunes du contenu
  - les réactions aux changements apportés aux politiques
- Mesurer si les améliorations apportées au contenu ont réduit la rétroaction

# Données des centres d'appels

---

- Le service d'information sur le coronavirus est le principal centre d'appels du gouvernement du Canada pour les questions sur la COVID19. Le service distribue des rapports quotidiens des appels qu'il a reçus.
- Chaque mardi, le groupe de travail sur les voyages produit et distribue un sommaire hebdomadaire des rapports d'appels.
- Les sommaires hebdomadaires font le suivi des données quotidiennes et des données quotidiennes moyennes portant sur le degré de service du centre d'appels, des cinq principales catégories de questions et des dix principaux sujets de questions.
- Les sommaires hebdomadaires compilent également les commentaires consignés par le centre d'appels et indiquent les commentaires qui ont trait au site Web.
- Les sommaires servent à déterminer les facteurs d'appel et sont comparés à d'autres données pour trouver des solutions possibles.

# Prendre des mesures à partir des données

---

Il s'agit d'un processus d'amélioration continue. Nous communiquons également au moyen de Slack et des courriels pour discuter des problèmes, au besoin, tout au long de la semaine.

En examinant chaque semaine l'analyse, la rétroaction, la recherche et les données du centre d'appels, nous pouvons faire ce qui suit :

- cerner les tendances et les problèmes émergents
- apporter des solutions rapides
- nous aide à valider les changements de contenu suggérés et à prendre du recul au besoin
- améliorer l'architecture de l'information
- mettre à jour les métadonnées des pages Web pour améliorer l'optimisation des moteurs de recherche
- signaler le contenu et la terminologie problématiques à la haute direction pour mettre à jour les produits Web et de communication
- planifier les prochaines séances visant à modifier le contenu conjointement où nous travaillerons à sa mise à jour en groupe

Des questions?