Treasury Board of Canada Secretariat | Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Canada

Utilisation des données pour optimiser le rendement

Projet partagé entre l'ARC, le SCT et Service Canada

POUR DISCUSSION

Mesures qui flattent la vanité et mesures qui suscitent l'action

Nombre de visites

Pourcentage de visiteurs qui déclarent avoir réussi ou échoué

Facteurs de rendement pour l’optimisation Web

- Excès de dépendance à l’égard des mesures qui flattent la vanité parce qu’elles sont faciles à recueillir et à comprendre
  - Les mesures qui flattent la vanité sont peu utiles dans l’amélioration de l’information et des services.
- Meilleure intégration des données provenant d’autres canaux (centres d’appels et canaux en personne)
- L’adoption de mesures qui suscitent l’action permet de faire ce qui suit :
  a. Dresser un tableau plus complet des comportements des utilisateurs et des points de défaillance
  b. Augmenter le niveau d’automatisation pour la rétroaction non structurée
  c. Accroître la compréhension générale et détaillée des mesures de rendement; p. ex., les taux de clics relatifs aux principaux termes de recherche

Optimisation du contenu et des services numériques fondée sur les données

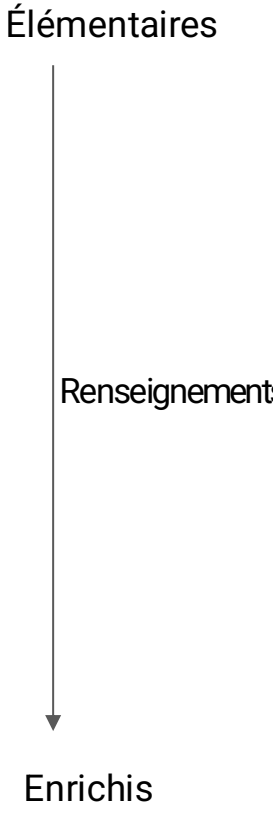
1. Aider les propriétaires de produits à améliorer continuellement l'information et les services en donnant des renseignements utilisables
    a. Profonds changements de comportement
    b. Échecs du libre-service
    c. Modèles mentaux en évolution
    d. Défaillances et problèmes signalés

2. Enrichir les renseignements en intégrant continuellement des données provenant d'autres sources :
    a. Adobe, Google ou d'autres plateformes d'analyse
    b. Widget de réussite de la page
    c. Google Search Console
    d. Sondage de fin de visite sur la réussite des tâches
    e. Centres d'appels
    f. Test d'exécution des tâches (avec et sans modérateur)

3. Simplifier l'établissement de rapports sur le rendement
    a. Réduire les frais généraux et les efforts liés à l'établissement de rapports sur le rendement
    b. Améliorer l'accès pour les équipes de produits à l'échelle du gouvernement du Canada

Dresser un portrait plus complet du comportement des utilisateurs

- Analyse Web (navigation)
  - Pertinence des liens clés
  - Échecs par les voies de sortie – clic pour voir les coordonnées ou faire une recherche sur la page suivante
- Recherche (navigation)
  - Pertinence – le résultat pertinent apparaît dans les trois premiers résultats de la page de résultats de recherche
  - Intention – expressions ou mots utilisés
  - Échecs – faible taux de clics
- Problèmes signalés
  - Impossible de trouver
  - Lacunes dans le contenu
  - Contenu incompréhensible
- Réussite ou échec des tâches signalés
- Test d'exécution des tâches avec et sans modérateur



Concept de la mesure du rendement

Analyse de pages et de recherches

Rétroaction sur la page – widget et sondage

Données de la recherche Google

Données du centre d'appels

Données sur l'exécution des tâches

Magasin de données

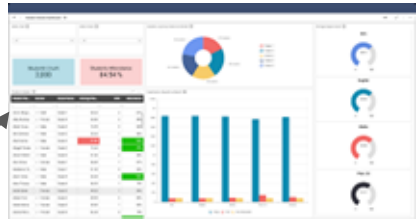
ou

API

- Plateforme frontale et projet à source ouverte
- Base de code commune pour les éléments de solution partagés

GitHub

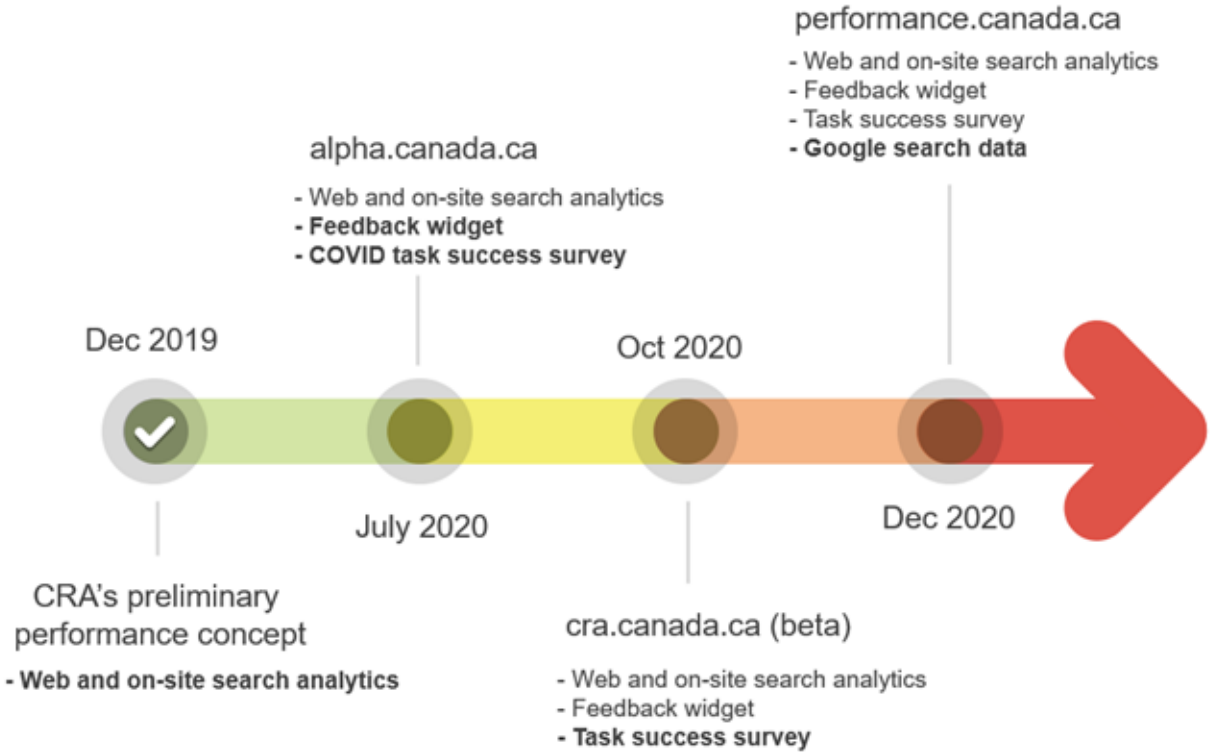
Plateforme frontale du rendement



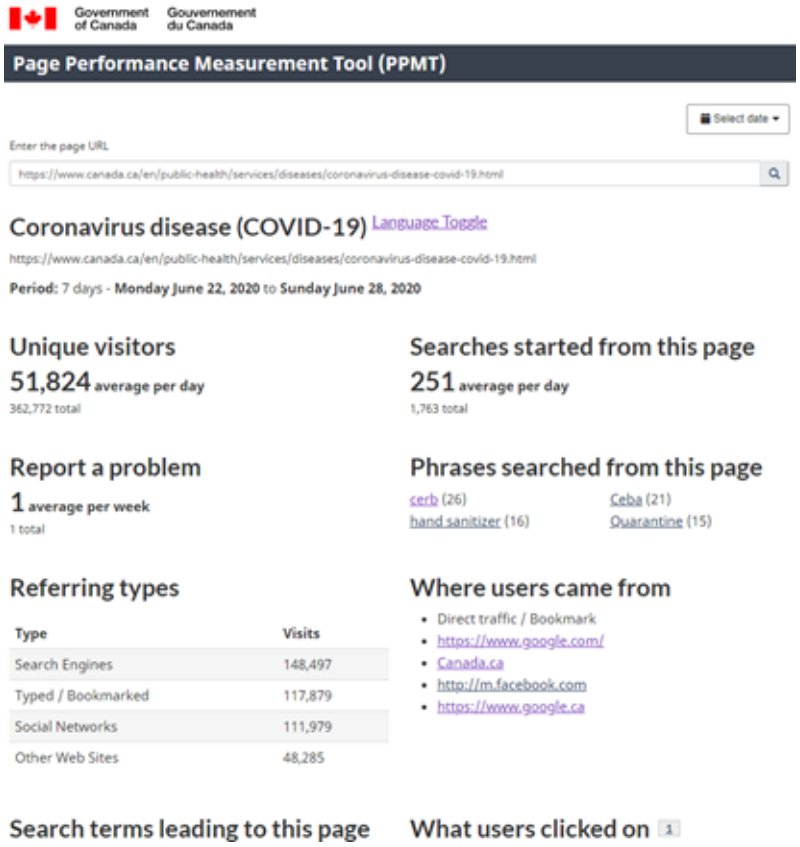
Données ministérielles

- Les grands ministères peuvent assurer ce qui suit :
  - Adaptation des rapports
  - Données ministérielles supplémentaires

Plan et échéancier proposés



Concept analytique de l'ARC pour le Web et la recherche



Government of Canada / Gouvernement du Canada

Page Performance Measurement Tool (PPMT)

Select date

Enter the page URL

https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19.html

Coronavirus disease (COVID-19) Language Toggle

https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19.html

Period: 7 days - **Monday June 22, 2020** to **Sunday June 28, 2020**

Unique visitors

51,824 average per day

362,772 total

Searches started from this page

251 average per day

1,763 total

Report a problem

1 average per week

1 total

Phrases searched from this page

cerb (26)
Ceba (21)
hand sanitizer (16)
Quarantine (15)

Referring types

Type	Visits
Search Engines	148,497
Typed / Bookmarked	117,879
Social Networks	111,979
Other Web Sites	48,285

Where users came from

- Direct traffic / Bookmark
- https://www.google.com/
- Canada.ca
- http://m.facebook.com
- https://www.google.ca

Search terms leading to this page

What users clicked on

Axé sur les données qui aident à améliorer le libre-service numérique :

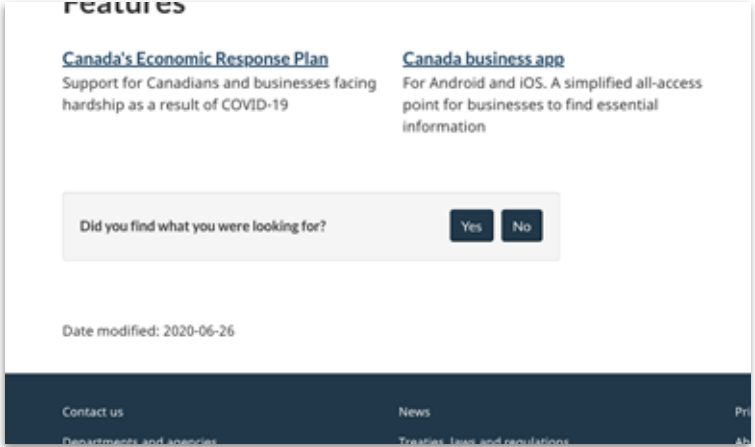
- Y a-t-il suffisamment de voies de sortie vers les pages de coordonnées ou vers la recherche?

- Les expressions utilisées pour lancer la recherche suscitent-elles une mauvaise trace de l'information?

- Cette page affiche-t-elle un pourcentage d'utilisation plus élevé par appareil mobile?

Widget de rétroaction sur la page

- Ajout aux pages clés en partenariat avec les ministères responsables
- **Questions :** « Avez-vous trouvé ce que vous cherchiez? » **Réponses :** Oui, non – et pourquoi pas
- Mesures dont on peut faire le suivi au fil du temps et des pages
- Traitement manuel et automatique des données de commentaires découlant de la question « pourquoi pas? » (renseignements permettant d'identifier une personne, sentiment, catégorie)
- On travaille à simplifier le traitement pour les équipes et les programmes Web.



Plan conceptuel (de 1 à 4 mois)

1. Terminer la phase alpha (performance.tbs.alpha.canada.ca) pour appuyer les activités liées à la COVID

   Objectif : valider le concept préliminaire

   a. Portée des données : Adobe Analytics, données de la rétroaction sur les pages, sondage sur la réussite des tâches relatives à la COVID
   b. Portée de la page : principales pages sur la COVID
   c. Utilisateurs : accessible aux responsables de la santé, des affaires, des voyages et du suivi en lien avec la COVID

1. Phase bêta (performance.cra.alpha.canada.ca ou cra.canada.ca)

   Objectif : confirmer que la portée de la solution peut être élargie

   a. Portée des données : Adobe Analytics, rétroaction sur la page et Google
   b. Portée du rapport : secteurs de service
   c. Portée de la page : toutes les pages de l'ARC
   d. Utilisateurs : ARC

Des questions?