

Tests d'utilisabilité sur le Portail d'inscription aux services de garde réalisés auprès des services de garde

Contexte

Dans le cadre du Grand chantier pour les familles, le ministère de la Famille a entamé des travaux de conception d'un nouveau guichet d'accès aux services de garde, qui répondra plus adéquatement aux besoins des familles. Le Ministère souhaite ainsi améliorer ses services et simplifier les démarches des prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE).

Type de consultation

Des tests d'utilisabilité sur le Portail d'inscription aux services de garde (portail) en développement se sont tenus en présentiel, en mars 2025, auprès d'employé(e)s¹ de SGEE et de bureaux coordonnateurs (BC). Ces personnes ont **évalué certaines fonctionnalités du portail : procéder à l'adhésion et rédiger la fiche descriptive de leur service de garde, combler une place, finaliser l'entente de service et procéder à l'admission d'un enfant.** Au total, huit employé(e)s de SGEE et trois de BC ont participé aux tests.

Pendant l'expérimentation, les représentants du Ministère ont observé les personnes participantes. Ces dernières étaient invitées à s'exprimer à haute voix.

Une courte période de questions, animée par les représentants du Ministère, a eu lieu à la fin des tests. Ces questions concernaient des expériences précises, uniques à chaque personne participante. Un questionnaire en ligne a été transmis à ces employé(e)s de SGEE et de BC afin de recueillir leurs commentaires sur leur expérience globale.

Objectif

L'objectif de cette démarche était de déceler des problèmes potentiels, d'identifier des pistes d'amélioration et de recueillir les commentaires des personnes participantes au sujet de leur expérience globale.

¹ Les associations de services de garde ont été sollicitées par le Ministère pour le recrutement des personnes participantes.

Un portail dont la navigation est fluide et le vocabulaire facile à comprendre



Toutes les personnes participantes ont mentionné que le portail est simple à utiliser, que les étapes du parcours sont bien détaillées et que le vocabulaire est facile à comprendre et à interpréter.

- La fiche permettant de décrire son service de garde était facile à remplir. Bien que certaines sections facultatives semblaient moins pertinentes pour quelques personnes participantes, la majorité de celles-ci ont mentionné que la fiche descriptive offrait une belle transparence aux parents.
- Le comblement d'une place s'est bien déroulé pour l'ensemble des personnes participantes. Cette étape s'est effectuée rapidement et avec fluidité.
- Les personnes participantes ont apprécié savoir que des messages automatisés seraient envoyés aux parents à même le portail.
- Les personnes participantes ont apprécié les alertes et les icônes qui apparaissaient à l'écran tout au long de l'expérience.

Certaines personnes ont mentionné que le nouveau portail est plus convivial que La Place 0-5, plus moderne et plus « sérieux ».

Des éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes

Certains éléments ont été moins appréciés ou moins bien compris :

- Des personnes participantes n'ont pas vu certains messages d'erreur apparaître à l'écran, car ces messages ne se positionnaient pas au bon endroit.
- La presque totalité des personnes participantes n'ont pas instinctivement utilisé certains chevrons permettant de poursuivre vers la prochaine étape.
- Les personnes participantes qui utilisent un logiciel de gestion dans le cadre de leur travail étaient moins familières avec la terminologie utilisée.
- Quelques-unes ont mentionné que le portail manquait de couleurs.

Plusieurs personnes participantes ont mentionné devoir lire de manière attentive les informations dans le portail, ainsi que regarder tous les onglets pour bien comprendre. Toutefois, la majorité d'entre elles ont estimé qu'après quelques utilisations, ce sera facile pour elles d'utiliser le portail et que ce dernier leur fera gagner du temps.

Par ailleurs, quelques suggestions de nature fonctionnelle et des améliorations quant aux textes et à la terminologie ont été formulées par les personnes participantes.



Conclusion

L'ensemble des personnes participantes sont satisfaites de leur expérience d'utilisation du portail. Elles mentionnent qu'il est simple à utiliser, bien fait et mieux que La Place 0-5. Elles mentionnent également que la navigation est généralement fluide et intuitive et que le vocabulaire utilisé est facile à comprendre.

Enfin, les éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes ont tous été pris en compte et des améliorations et/ou des correctifs seront apportés au portail avant de procéder à son lancement.