

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

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 parents.

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 novembre 2024, avec des parents volontaires¹ afin d'évaluer les deux fonctionnalités principales du portail, soit l'inscription et le dépôt d'une demande d'admission. Au total, sept parents ont participé aux tests.

Pendant l'expérimentation, les représentants du Ministère ont observé les personnes participantes. Ces dernières étaient également 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 parents 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 parents ont été sélectionnés à partir des personnes inscrites pour participer à des consultations du Ministère sur la vitrine [Ca commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde](#).



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

La grande majorité des personnes participantes ont mentionné que le portail était simple d'utilisation et que les étapes du parcours étaient bien détaillées. Elles estimaient que la navigation était généralement fluide et intuitive.

- La sélection d'un service de garde et le dépôt d'une demande d'admission étaient des étapes faciles à réaliser.
- La taille des icônes permettait de bien répertorier les services de garde sur la carte.
- Les informations concernant les services de garde étaient claires.

L'ensemble des personnes participantes ont trouvé que le vocabulaire était clair, simple et convivial et qu'il demeurait professionnel.

Une personne a mentionné que l'écriture de certains sous-textes pourrait être plus grosse pour faciliter la lisibilité.

Des éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes

Plusieurs personnes participantes ont observé un léger manque de fluidité entre certaines étapes du parcours, notamment entre l'inscription de l'enfant et la recherche d'un service de garde sur la carte.

- Plusieurs ont mentionné que le parcours serait plus intuitif s'il y avait une option « étape suivante » en bas de page, à la fin d'une étape complétée.
- Certaines n'ont pas bien compris qu'il fallait fournir toutes les informations concernant les enfants avant de remplir la demande d'admission et passer à l'étape suivante.
- Certaines ont soulevé des commentaires quant aux couleurs utilisées et aux informations disponibles sur la carte des services de garde affichée au moment de procéder à une demande d'admission.

Malgré ces éléments, toutes les personnes participantes ont réussi à réaliser l'expérimentation sans trop d'embûches.



Conclusion

La majorité des personnes participantes ont réalisé facilement le parcours de bout en bout et sont satisfaites de leur expérience globale sur le portail.

- Le parcours est instinctif, les icônes et les couleurs aident à se repérer aux différentes étapes.
- Les indicateurs d'informations manquantes sont bien utilisés.
- La navigation est fluide et conviviale.
- Le vocabulaire utilisé est facile à comprendre.

Enfin, des suggestions de nature pratique et cosmétique ont été faites par les personnes participantes. Selon elles, dans l'ensemble, le portail fournit davantage d'information utile aux parents en comparaison avec La Place 0-5.

De plus, 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.