



BC Registry  
Services

# BCROS – Création de produits et de services

Itératif, axé sur l'humain, fondé sur des données probantes

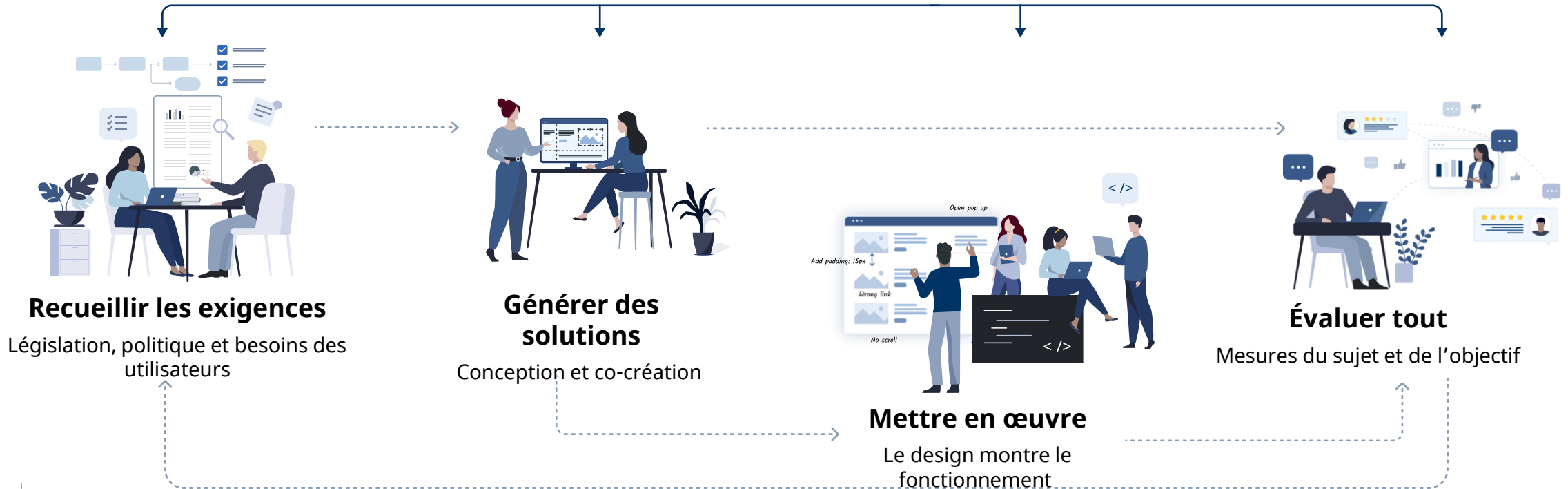


# Comment nous procédons



**Utilisateurs**

Citoyens et parties intéressées

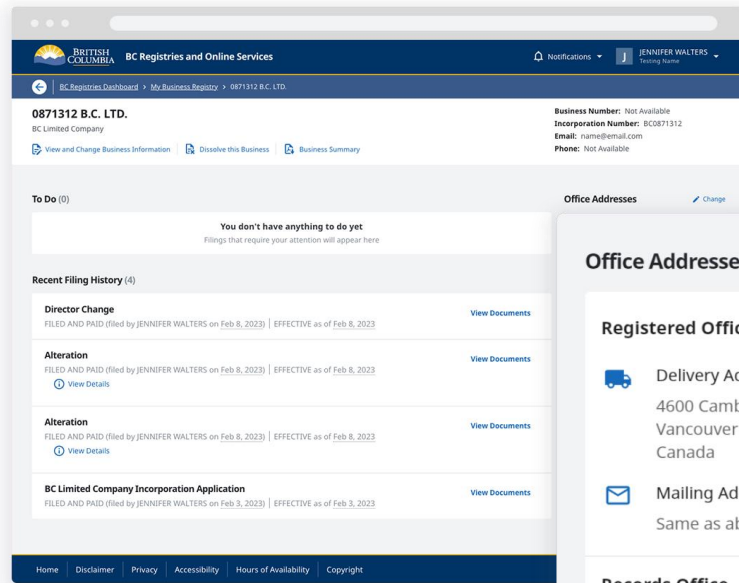


# Changer le paradigme

Des produits et services de classe mondiale, de qualité grand public

## Tableau de bord des consommateurs :

renseignements critiques et  
fréquemment utilisés




Modèle d'information  
simple  
« vue/modification »

### Office Addresses

#### Registered Office

 Delivery Address  
4600 Cambie St  
Vancouver BC V5Z 2Z1  
Canada

 Mailing Address  
Same as above

#### Records Office

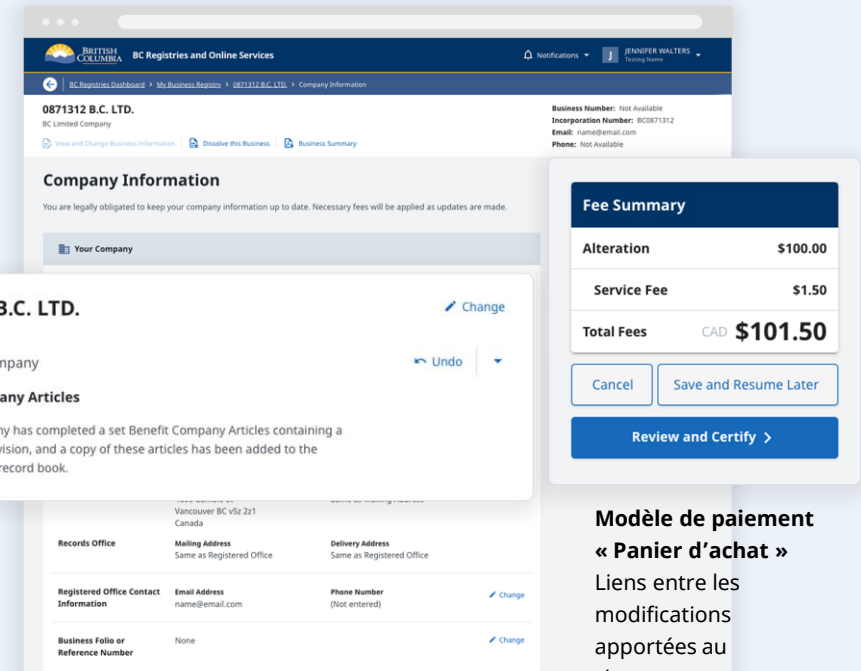
## Une fonctionnalité de modification évidente et intuitive

« Comment passer  
d'une société à  
responsabilité limitée à  
une société d'intérêt? »



Les modifications sont  
étiquetées et tout peut  
être facilement annulé  
avant le paiement

Des renseignements  
commerciaux **complets, clairs**  
et faciles à lire en un coup d'œil



## Modèle de paiement « Panier d'achat »

Liens entre les  
modifications  
apportées au  
classement  
traditionnel et les  
exigences législatives

# Un éventail incroyablement diversifié d'utilisateurs

## Citoyens et parties intéressées

Les utilisateurs des produits et services des registres et des services en ligne de la Colombie-Britannique ont un éventail incroyablement diversifié de compétences, de connaissances, d'expériences, de rôles, d'outils et d'équipements, de tâches, d'objectifs, d'environnements et de contextes, notamment :

- Nouveaux propriétaires et exploitants d'entreprises individuelles
- Grands cabinets d'avocats multinationaux
- Fournisseurs de services nationaux traitant des milliers de transactions par jour
- Fabricants de maisons établis à l'étranger
- Personnel de BC Registries
- Personnel de Service BC
- Personnel du service d'assistance
- Autres utilisateurs gouvernementaux/partenaires

**i** Tous ces groupes sont impliqués à chaque étape de la création de nos produits et services



# Équilibrer les exigences du secteur public et les besoins des utilisateurs

## Secteur public

Législation, politique, formulaires papier, anciens logiciels, etc.

## Concept de classement AR en coopérative créé par l'utilisateur

Year	Status	Action
2018	Annual filing - Clickable	submitted
2017	"	outstanding
2016	"	submitted

Payment info	Card	Info
Credit Card info	2018	paid
PAD info	2017	unpaid
	2016	paid

## Besoins des utilisateurs

Groupes de discussion comportementaux, entretiens, co-création, observation/recherche sur le terrain, etc.

# Générer des solutions

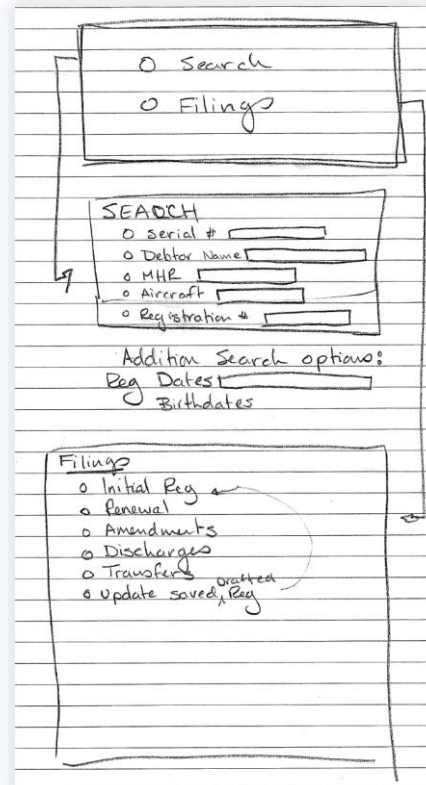
## Conception/Co-création

### Identification des problèmes

- Quelle est votre utilisation typique du Registre?
- Expliquez-moi. Qui sont les personnes, quel est leur but et quels sont leurs objectifs, que font-elles, pourquoi le font-elles de cette manière, quels équipements et matériaux utilisent-elles? Quel est le déroulement du processus?
- Quelles erreurs peuvent se produire? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

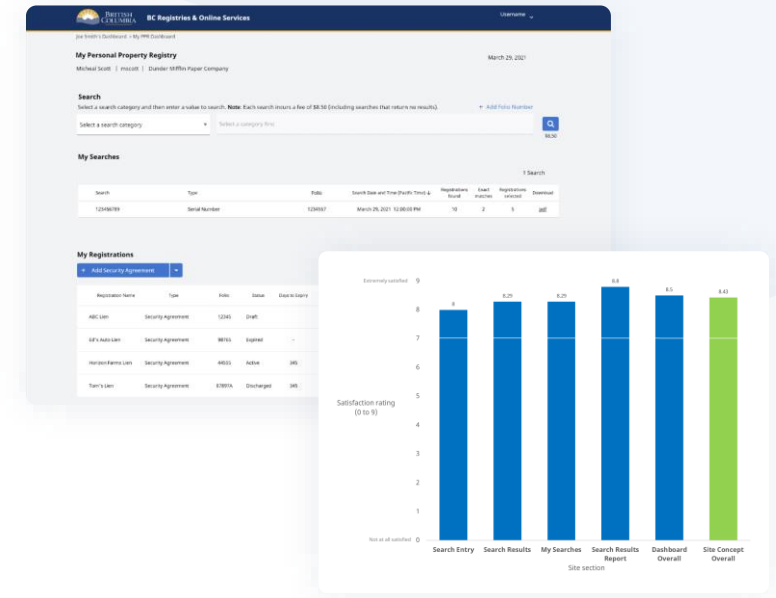
### Conception des besoins de l'utilisateur

Esquisse du concept et visite guidée



### Évaluation du concept de design

Visite guidée, utilisation simulée, évaluation de la satisfaction, caractéristiques « J'aime » et « Je n'aime pas »





# Mise en œuvre

## Le design montre fonctionnement

« La plupart des gens font l'erreur de penser que le design est ce à quoi il ressemble; les gens pensent qu'il s'agit d'un vernis – que les concepteurs reçoivent cette boîte et qu'on leur dit : "Rendez-la belle!" Ce n'est pas ce que nous pensons être le design. Il ne s'agit pas seulement de l'apparence et de la sensation. **Le design montre fonctionnement.** »

Steve Jobs, PDG d'Apple Inc.

**Manufactured Home Registration**

**Fee Summary**

Fee	Amount
Manufactured Home Registration	\$50.00
Staff Processing Fee	No Fee
<b>Total Fees</b>	<b>CAD \$50.00</b>

**1. Manufacturer, Make, and Model**

Enter the Year of Manufacture (not the model year), Make, and Model of the home.

**Manufacturer's Name**

Business Legal Name (Optional) *default text: N/A #49507*

**Year of Manufacture**

Year of Manufacture *required text: N/A #49507* ☐ This Year of Manufacture is approximate

**Make**

Make

**Model**

Model

**2. Home Sections**

Add the Serial Number and dimensions for each section of the home. You can include up to four sections in a home.

**3. Home Certification**

Enter either the Canadian Standards Association (CSA) number OR the Engineer's inspection information.

**4. Rebuilt Status**

If the home was rebuilt, include the description of the changes to the home (normally accompanied by a statutory declaration).

**5. Other Information**

Include any other relevant information about the home.

**Manufactured Home Registration**

**Fee Summary**

Fee	Amount
Manufactured Home Registration	\$50.00
Staff Processing Fee	No Fee
<b>Total Fees</b>	<b>CAD \$50.00</b>

**2. Home Sections**

Add the Serial Number and dimensions for each section of the home. You can include up to four sections in a home.

**3. Home Certification**

Enter either the Canadian Standards Association (CSA) number OR the Engineer's inspection information.

**4. Rebuilt Status**

If the home was rebuilt, include the description of the changes to the home (normally accompanied by a statutory declaration).

**5. Other Information**

Include any other relevant information about the home.

**UI - Step 1 Describe your home #12449**

Given I open a Manufactured Home Registration transaction  
WHEN I am in the Describe your Home step  
THEN I am able to enter details for Make and Model, Home Sections, Certification, Rebuilt Status and Other Information

UI - Step 1 Describe your home is closed

UI - Step 1 Describe your home is an epic

**UI - Step 1 Make and Model Section #12466**

Given I have MHR as a product and have MHR Staff or Manufacturer access  
WHEN I open a Manufactured Home Registration  
THEN I default to the Describe your Home step of the stepper  
AND see sections to enter Manufacture, Make and Model, Home Sections, Home Certification, Rebuilt Status, Other Information

Include component level validations

From Workflows:

**Manufacture, Make, and Model**

Manufacturer's Name - optional for Staff, Required for Manufacturer (pre-populated - cannot be edited)

**Year of Manufacture - Required**

For Staff:  
4-digits  
Text entry field - cannot be more than current year + 1  
Circa field - check box - just a flag  
For Manufacturers - Date picker (year only):  
Selection list values:  
(next calendar year)  
(current calendar year)  
(previous calendar year)  
Make - Text field - define max 65 for Make Model combined  
Model - Text field  
see Validations and Messaging matrix

# Tout tester et mesurer

Mesures subjectives et objectives

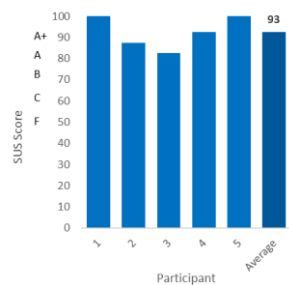
## Tâches principales

**100 %**  
Taux de réussite

**96 %**  
Évaluation de la  
facilité d'utilisation

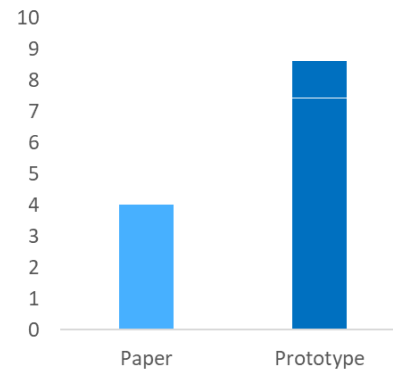
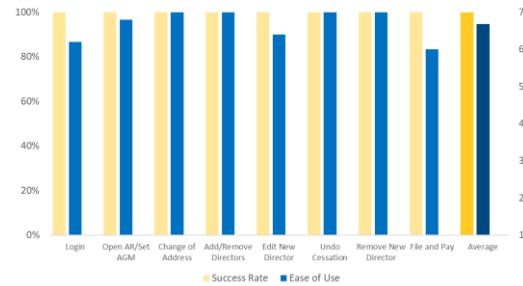
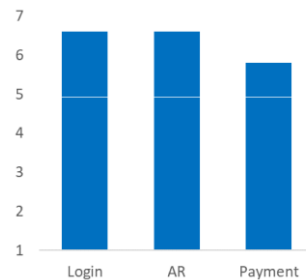
## Utilité du système

**A+**



## Classement individuel des sections

**TRÈS ÉLEVÉ**



Satisfaction globale

**BIEN  
MEILLEURE**

Qualité du site

**SUPÉRIEURE**

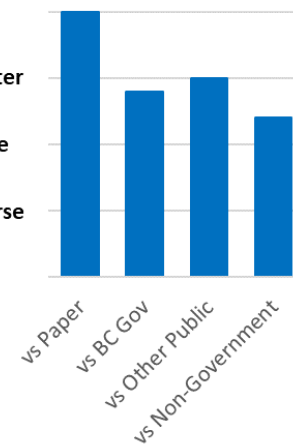
Much Better

Somewhat Better

About the Same

Somewhat Worse

Much Worse





« Même à l'état d'ébauche, nous sommes à des années-lumière de ce que nous sommes aujourd'hui. Même si vous nous proposiez aujourd'hui de vous dire "Voilà ce que vous obtenez", je dirais Super!" ».

« J'aime l'idée que ce soit aussi simple que ça.

BC Registries

**My Business Name**  
Business Number: 1234567890 Incorporation Number: BC1234567

### File 2019 Annual Report

Review and certify your 2019 Annual Report information.

**1. Enter your Annual General Meeting Date**  
Your Annual General Meeting date legally must be held within 4 months of your Financial Year End Date

**Annual General Meeting Date**   
Your previous year's Annual General Meeting was held on June 15, 2018

**Financial Year End** January 15, 2019

**2. Registered Office Addresses**  
Review Registered Office Address that will be submitted as part of your 2019 Annual Report.

**Mailing Address** 123 Main Street  
Victoria BC A12 B34  
Canada

**Delivery Address** Same add mailing address

**3. Director Information**  
Tell us who was elected or appointed and who ceased to be a director at your 2018 AGM.

John Doe	123 Main Street Victoria BC A12 B34 Canada	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Remove"/>
John Doe	123 Main Street Victoria BC A12 B34 Canada	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Remove"/>
John Doe	123 Main Street Victoria BC A12 B34 Canada	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Remove"/>
John Doe	123 Main Street Victoria BC A12 B34 Canada	<input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="Remove"/>

**4. Delivery Information**  
Tell us where you want your Certified Documents delivered to

**Email Address** email@email.com

**5. Certification**

☐ I certify that I have relevant knowledge of this business, and I am authorized to make this filing.

NOTE: It is an offence to make a false or misleading statement in respect of a material fact in a record submitted to the Corporate Registry for filing. See section 223 of the Societies Act.

**Fee Summary**

File 2019 Annual Report	\$40.00
<b>TOTAL FEES</b>	<b>CDN \$40.00</b>

BC Government | Disclaimer | Privacy | Accessibility | Copyright | Contact Us

« Je ne pense pas qu'il faille plus que ce que vous avez sur votre formulaire – je pense qu'il s'agit d'un excellent design.

# Commentaires des utilisateurs

Session de recherche et de suivi

👤 C'était vraiment facile – je n'ai jamais déposé de dossier – donc je pense que **tout le monde** peut le faire.

👤 Je suis heureux de voir que cela suscite ce genre d'attention.

👤 D'après ce que je voyais, il n'y avait rien qui pouvait freiner quiconque, même quelqu'un qui avait très peu de compétences, c'était **vraiment** intuitif.

👤 Je suis **très emballé** à l'idée que cela puisse exister.

👤 Je pense qu'il s'agit d'un **7+ [sur 7]** sur toute la ligne, absolument, parce qu'il remplit tous ces rapports différents.

👤 J'aimerais vraiment que [Adresse Autocomplète] – parfait.

👤 J'ai pensé que c'était très **facile à utiliser** – mais je suis préoccupé par la partie concernant la carte de crédit [uniquement]...

👤 Je vois que la taxe est ajoutée – **c'est bien**.

👤 Je dois dire que je suis très emballé par tout ça.

👤 J'adore!

