

L'APPLICATION MOBILE O-CANADA

RECOMMANDATIONS
SUR LA FAÇON
D'AMÉLIORER UNE BONNE
EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Amélioration de la conception de l'application pour aider
les réfugiés à réussir leur réinstallation au Canada



Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles de l'Organisation internationale pour les migrations (OIM). Les désignations employées et la présentation des documents tout au long de l'ouvrage n'impliquent pas l'expression, par l'OIM, d'une quelconque opinion quant au statut juridique d'un pays, d'un territoire, d'une ville ou d'une zone, ou de ses autorités, ou concernant ses frontières ou ses limites.

L'OIM est attachée au principe selon lequel des migrations ordonnées et respectueuses de la dignité humaine sont bénéfiques aux migrants et à la société. En tant qu'organisation intergouvernementale, l'OIM agit avec ses partenaires de la communauté internationale pour aider à relever les défis opérationnels que pose la migration ; favoriser la compréhension des questions migratoires ; encourager le développement économique et social par la migration ; et préserver la dignité humaine et le bien-être des migrants.

La publication de cet ouvrage est rendue possible grâce au soutien apporté par le Gouvernement du Canada, dans le cadre de son accord de contribution avec l'OIM. Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du Gouvernement du Canada.

La mission de CLEAR Global consiste à aider les gens à obtenir des informations vitales et à se faire entendre, quelle que soit la langue qu'ils parlent. CLEAR Global aide les organisations partenaires à être à l'écoute des communautés avec lesquelles elles travaillent et à communiquer efficacement avec elles. Ce travail s'appuie sur la recherche, la cartographie des langues et l'évaluation des besoins en communication des populations cibles. CLEAR Global développe également des solutions de technologie linguistique destinées à l'engagement communautaire.

Pour plus d'informations, visitez le [site web](#) de CLEAR Global ou contactez-les à l'adresse info@clearglobal.org.

CLEAR Global remercie sincèrement tous les utilisateurs qui ont participé à la mise à l'essai de l'application mobile de O-Canada pour leur temps et leurs précieux commentaires. CLEAR Global remercie également le personnel de l'Orientation canadienne à l'étranger (OCE), l'OIM Canada et le personnel de HIAS en Israël qui ont aidé CLEAR Global à communiquer avec les réfugiés qui ont participé aux tests d'utilisation.

Ce rapport a été préparé pour l'OIM par Emily Elderfield, Dennis Murithi, Lisa Marie Perez Sosa, Kathryn Werntz et Milena Haykowska.

Éditeur : Organisation Internationale pour les Migrations
17 route des Morillons
C.P. 17
1211 Genève 19, Suisse
Tél.: +41 22 717 9111
Télécopieur : +41 22 798 6150
Courriel : hq@iom.int
Site web : www.iom.int

Cette publication a été publiée sans avoir fait l'objet d'une édition officielle par l'OIM.

Citation requise : Organisation internationale pour les migrations (OIM) (2023). *L'application mobile O-Canada : Recommandations sur la façon d'améliorer une bonne expérience utilisateur*. OIM, Genève.

ISBN 978-92-9268-755-7 (PDF)

© IOM 2023



Certains droits réservés. Cet ouvrage est mis à disposition au titre de la licence [Creative Commons Attribution – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification 3.0 Organisations internationales](#) (CC BY-NC-ND 3.0 IGO)*.

Pour plus de détails, voir la section [Droit d'auteur et conditions d'utilisation](#).

Le présent ouvrage ne doit pas être utilisé, publié ou rediffusé dans l'intention première d'en obtenir un avantage commercial ou une compensation financière, sauf à des fins éducatives, par exemple, aux fins de son intégration dans un manuel.

Autorisations : Toute demande concernant l'utilisation à des fins commerciales ou les droits et licences doit être adressée à publications@iom.int.

* <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode.fr>

L'APPLICATION MOBILE O-CANADA

RECOMMANDATIONS

SUR LA FAÇON

D'AMÉLIORER UNE BONNE

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Amélioration de la conception de l'application pour aider
les réfugiés à réussir leur réinstallation au Canada



CONTENU

RÉSUMÉ	iv
MÉTHODOLOGIE.....	1
Recrutement des participants.....	1
Tests d'utilisabilité.....	2
Discussions de groupe avec les facilitateurs de l'OCE	3
Limites.....	3
RECOMMANDATION CLÉ 1 : AMÉLIORER LE CONTENU MULTILINGUE	4
1.1 Prendre en charge les préférences linguistiques	4
1.2 Corriger les erreurs de terminologie, de traduction et autres erreurs linguistiques.....	6
RECOMMANDATION CLÉ 2 : RENDRE LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES PLUS CLAIRES, PLUS VISIBLES ET PLUS INTUITIVES.....	9
2.1 Correction de problèmes mineurs liés aux aspects de la ludification (jeu) dans le but d'améliorer les fonctionnalités déjà populaires.....	9
2.2 Améliorer l'accueil et la visite rapide pour éviter la confusion des utilisateurs.....	10
2.3 Faciliter la recherche des fonctionnalités les plus intéressantes	11
RECOMMANDATION CLÉ 3 : AMÉLIORER LE PARCOURS DE L'UTILISATEUR	13
3.1 Accélérer la vitesse de téléchargement et corriger les erreurs techniques.....	13
3.2 Rendre la navigation plus intuitive.....	14
3.3 Améliorer la facilité d'utilisation pour les petits écrans.....	15
RECOMMANDATION CLÉ 4 : AMÉLIORER LES CARACTÉRISTIQUES DE CONCEPTION ACCESSIBLES ET INCLUSIVES	16
4.1 Rendre la conception plus conviviale pour les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation et les personnes qui ne sont pas familiarisées avec les applications.	16
CONCLUSIONS.....	17
ANNEXE 1 : RECOMMANDATIONS POUR LA CONCEPTION D'APPLICATIONS DESTINÉES À UNE BASE D'UTILISATEURS DIVERSIFIÉE	19
ANNEXE 2 : LISTE DE CONTRÔLE DE L'ACCESSIBILITÉ.....	20
RÉFÉRENCES.....	21

RÉSUMÉ

L'application mobile O-Canada (« Orientation-Canada ») est un outil d'apprentissage destiné aux réfugiés qui se réinstallent au Canada dans le cadre des programmes du ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada (IRCC). L'application a été développée par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) et son programme Orientation canadienne à l'étranger (OCE). Depuis 1998, l'OCE fournit aux réfugiés une orientation et des informations avant leur départ. L'application renforce le travail d'OCE et est disponible en huit langues (anglais, français, espagnol, arabe, dari, kiswahili, somali et tigrigna) pour les appareils iOS et Android. Elle fonctionne également hors ligne, ce qui est particulièrement utile pour les personnes disposant d'une connexion Internet ou de données faible ou irrégulière. L'application a été lancée en anglais en juin 2021 et dans les autres versions linguistiques en novembre 2022.

L'objectif principal de l'application mobile O-Canada est de fournir un « apprentissage à la demande » afin de mieux préparer les réfugiés à la réinstallation. L'expression « à la demande » signifie que les personnes peuvent accéder à l'information à tout moment. Dans ce cas, les réfugiés peuvent apprendre où et quand ils le souhaitent, et non seulement lors des sessions de l'OCE dirigées par le personnel de l'OIM. Le contenu de l'application est similaire à celui des sessions de l'OCE, fournissant des informations avant le départ pour aider les réfugiés à s'adapter et à devenir des membres actifs de la société canadienne. Les sessions de l'OCE sont basées sur des activités et centrées sur les participants ; l'application renforce ce format interactif et ajoute un aspect ludique pour maintenir la motivation des utilisateurs. L'application aide les participants à se rappeler et à renforcer les informations qu'ils ont reçues pendant les sessions de l'OCE.

L'application fournit des informations pertinentes, précises et ponctuelles aux réfugiés, les aidant à prendre des décisions éclairées et à surmonter les difficultés liées à l'intégration au Canada. Les informations peuvent ainsi aider les réfugiés à comprendre les normes culturelles et à s'intégrer au marché du travail. L'application est particulièrement importante dans les pays où le programme OCE ne peut offrir de séances d'orientation en personne avant le départ.

Une étude sur l'accès et la capacité des personnes à utiliser des appareils numériques (« inclusion numérique ») dans le cadre du programme OCE a révélé que la plupart des réfugiés qui se réinstallaient possédaient un téléphone ; 80 % des réfugiés possédaient un téléphone et 95 % de ceux qui n'en possédaient pas ont déclaré qu'ils pouvaient accéder au téléphone de quelqu'un d'autre (Reid, 2021). La base d'utilisateurs potentiels de l'application est donc importante. Cependant, nous devons comprendre que dans certains cas, les réfugiés n'ont qu'une connexion Internet ou de données limitée ou irrégulière. C'est la raison pour laquelle l'accès hors ligne à l'application est particulièrement important. Grâce à une meilleure compréhension et à l'amélioration d'utilisabilité de l'application, celle-ci pourrait être utile à un grand nombre de participants au programme de l'OCE.

Dans le but d'aider l'OIM à améliorer l'expérience des utilisateurs de l'application mobile O-Canada, CLEAR Global a effectué des tests d'utilisabilité. L'application a été testée en cinq langues (arabe, dari, kiswahili, somali et tigrigna) de janvier à février 2023. Cinquante-deux réfugiés ont participé à l'étude. Les tests ont été effectués en personne en Éthiopie, au Kenya, au Liban et au Tadjikistan et à distance avec des personnes se situant dans divers endroits.

Les principales conclusions des tests d'utilisabilité ont donné lieu à des recommandations en matière de conception qui permettent à l'OIM d'améliorer l'expérience des utilisateurs de l'application mobile O-Canada et d'augmenter le nombre d'utilisateurs de l'application.

Les principales conclusions qui justifient les recommandations d'amélioration de la conception sont les suivantes :

A. La satisfaction générale à l'égard de l'application est élevée.

Les 52 participants à l'étude sur les utilisateurs ont tous déclaré que l'application était complète et soignée. Presque tous les participants (51 sur 52) ont décrit l'apprentissage par le jeu comme étant stimulant et engageant. Tous ont déclaré qu'ils recommanderaient l'application mobile O-Canada à leurs amis qui sont dans le processus de se réinstaller au Canada.

B. La navigation peu précise et les instructions manquantes doivent être améliorées.

Les participants ont décrit un point de désagrément majeur comme étant le manque de clarté sur la manière de naviguer entre les écrans ou d'accéder aux fonctionnalités ou au contenu. Ces commentaires étaient similaires dans toutes les versions linguistiques testées et ne changeaient pas en fonction du niveau de culture numérique de la personne.

C. L'utilisabilité multilingue n'est pas encore optimale.

La lenteur du téléchargement pour les versions autres que l'anglais a constitué un problème important. Les participants à l'étude sur les utilisateurs ont relevé des termes confus, des traductions erronées, des contenus laissés en anglais ou des noms laissés en anglais et en français sans explication. Cela s'applique aux termes spécifiques au contexte canadien et aux traductions de la terminologie relative à la navigation. Certains participants souhaitaient pouvoir passer facilement d'une langue à l'autre, ce que l'application ne permet pas encore de faire.

D. Les caractéristiques prometteuses ne sont pas bien connues ou intuitives.

En général, les participants ont déclaré que l'application était facile à utiliser. Cependant, seuls quelques participants ont pu repérer intuitivement certaines des fonctions les plus attrayantes de l'application, notamment l'apprentissage et les progrès, ainsi que l'ajout d'utilisateurs supplémentaires. Les fonctionnalités n'étaient pas placées au bon endroit ou nécessitaient des actions de navigation telles que le balayage qu'aucun participant n'était habitué à faire.

E. Le mode hors ligne de l'application a un fort potentiel mais n'est pas assez évident pour les utilisateurs.

Aucun des participants ne connaissait l'option hors ligne de l'application (qui permet d'utiliser l'application même lorsque le téléphone n'est pas connecté à l'Internet ou aux données). Cependant, lorsqu'on leur a expliqué cette option pendant le test, tous les participants ont eu une réaction très positive.

Résumé des recommandations pour l'amélioration de la conception de l'expérience utilisateur :

1. **Améliorer le contenu multilingue.** Prise en charge des préférences linguistiques, correction de la terminologie et de la traduction.
2. **Rendre les fonctionnalités clés plus visibles et plus intuitives.** Simplifier et ajouter des options à la fonction de ludification, mettre en évidence les fonctions clés et améliorer l'expérience d'accueil.
3. **Améliorer le parcours de l'utilisateur.** Accélérer les vitesses de téléchargement, corriger les erreurs techniques et rendre la navigation plus intuitive.
4. **Améliorer les caractéristiques d'accessibilité et d'inclusion.** Concevoir pour les personnes handicapées et les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation afin d'augmenter l'utilisation.

MÉTHODOLOGIE

CLEAR Global a mené l'étude en utilisant une approche qualitative et exploratoire. Au cours des tests, CLEAR Global a effectué des recherches :

- Problèmes d'utilisabilité au moment de l'accueil des nouveaux arrivants.
- Facilité de navigation dans les activités à caractère ludique.
- Savoir si les participants comprennent et peuvent utiliser l'application hors ligne.
- Principaux points problématiques et suggestions d'amélioration.
- Zones offrant une expérience positive à l'utilisateur.

Sur la base des discussions initiales avec l'OIM pour mieux comprendre le public cible principal de l'application, CLEAR Global et l'OIM ont identifié les critères de participation et la taille de l'échantillon suivants :

- **Les participants devraient être âgés de 18 à 44 ans.** L'accent a été mis sur les groupes d'âge 18-30 ans et 31-45 ans. Le groupe des 45 ans et plus a été inclus mais n'a pas été considéré comme prioritaire en raison de craintes qu'il n'atteigne pas le seuil d'alphabetisation de base et d'alphabetisation numérique.
- **L'étude devrait se concentrer sur les intervenants parlant les langues suivantes :** arabe, dari, kiswahili, somali et tigrigna (l'application prend en charge d'autres langues, mais l'étude ne visait pas à les inclure).
- **Les participants doivent posséder un téléphone portable et avoir des connaissances de base en lecture et en écriture numérique.** Dans le but d'évaluer la culture numérique, les participants ont été interrogés sur leurs habitudes d'utilisation du téléphone et leur familiarité avec la technologie mobile. Afin d'évaluer l'alphabetisation de base, les participants ont été observés pour voir dans quelle mesure ils pouvaient comprendre un texte dans leur langue de préférence. La combinaison de ces deux méthodes a permis d'identifier les personnes ayant les compétences nécessaires pour participer à l'étude.
- **L'échantillon cible par langue était de 12 participants pour qu'il soit représentatif de personnes de genres et d'âges différents.** Dans la recherche sur l'utilisabilité, un échantillon de 5 personnes est généralement suffisant pour identifier la majorité des problèmes d'utilisabilité susceptibles d'affecter une population d'utilisateurs plus importante. En effet, les problèmes d'utilisabilité ont tendance à être relativement constants d'un utilisateur à l'autre et sont souvent découverts par les premiers participants à une étude (Nielsen and Landauer, 1993 ; Six and Macefield, 2016). Nous avons toutefois augmenté le nombre de participants pour tenir compte des deux modalités (en présentiel ou virtuelle) ainsi que de l'échantillon plus petit de 45 participants et plus.

Recrutement des participants

L'OIM, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, a collaboré avec les chercheurs de CLEAR Global en les accompagnant dans le recrutement des participants. CLEAR Global a développé des critères de sélection avec une série de questions visant à évaluer les préférences linguistiques des personnes, leur culture numérique, leur culture générale et à déterminer le groupe d'âge. Ce processus a permis de s'assurer que seules les personnes répondant aux qualifications de base souhaitées ont été sélectionnées pour l'étude. L'OIM a également identifié des groupes d'utilisateurs cibles pour chaque version linguistique de l'application. Ainsi, les réfugiés de la République démocratique du Congo constituent actuellement le principal public cible de la version en kiswahili et les réfugiés d'Afghanistan constituent le principal public cible de la version en dari. La communauté syrienne a été identifiée pour la version arabe de l'application,

tandis que les réfugiés d'Érythrée seraient les mieux placés pour participer à la version tigrigna. Enfin, la version somalienne sera testée par la communauté des réfugiés de Somalie.

Tableau 1 : Données démographiques des participants

Langue de l'application	Pays d'origine	Total	Homme	Femme	Alphabétisation de base	Alphabétisation élevée	Compétences numériques de base	Compétences numériques élevées
arabe	République arabe syrienne	12	6	6	5	7	6	6
dari	Afghanistan	14	7	7	8	6	6	8
kiswahili	République démocratique du Congo et Ouganda	5	3	2	2	3	4	1
somali	Somalie	12	5	7	10	2	9	3
tigrigna	Érythrée	9	6	3	4	5	7	2

Groupes d'âge :

- Sur les 14 participants interrogés en **dari**, 9 appartenait à la tranche d'âge 18-29 ans, 3 à la tranche d'âge 30-45 ans et seulement 2 à la tranche d'âge 45 ans et plus.
- Parmi les participants **somalophones**, il y avait au total 12 personnes de nationalité somalienne, dont 4 participants âgés de 18 à 29 ans, 7 participants âgés de 30 à 45 ans et 1 participant âgé de 45 ans ou plus.
- Pour le groupe **arabophone**, il y avait 6 participants dans la tranche d'âge 18-29 ans, 4 participants dans la tranche d'âge 30-45 ans et 2 participants âgés de 45 ans ou plus.
- Dans le groupe parlant le **tigrigna**, il y avait 4 participants dans les tranches d'âge 19-29 ans et 30-45 ans et 1 participant âgé de 45 ans ou plus.
- Enfin, pour le groupe **Kiswahili**, il y avait 2 participants dans les tranches d'âge 18-29 ans et 30-45 ans et 1 participant âgé de 45 ans ou plus.

Tests d'utilisabilité

CLEAR Global a testé l'utilisabilité de l'application mobile O-Canada auprès de 52 participants. Il s'agissait de sessions virtuelles et de sessions en personne dans les locaux de l'OIM en Éthiopie, au Kenya, au Liban et au Tadjikistan. Pour chaque participant, la modalité du test correspondait à la modalité des séances d'orientation de l'OCE. En d'autres termes, si une personne a assisté en personne à la session de l'OCE, l'examen s'est également déroulé en personne. Il est important de noter que c'est la première fois que l'application O-Canada a fait l'objet d'un test externe pour vérifier son utilisabilité.

L'application est entièrement développée et offre une grande variété de fonctionnalités et de contenus. C'est pourquoi CLEAR Global a utilisé des sessions exploratoires (guidées) de 90 minutes. Cela a laissé suffisamment de temps pour recueillir les commentaires des participants sur la liste prédéfinie de caractéristiques essentielles et d'aspects de la conception à tester, ainsi que tout autre commentaire qu'ils auraient pu formuler. Les chercheurs ont tenu compte du fait que les participants à l'étude pouvaient vivre dans des situations précaires et qu'il était déjà difficile pour eux de prendre le temps d'effectuer un test d'utilisabilité. Au début de chaque session, un bref entretien a été mené pour confirmer les critères de participation et obtenir une compréhension plus nuancée des préférences linguistiques, de l'alphabétisation et de la culture numérique (voir tableau 1).

CLEAR Global a embauché des chercheurs UX pour mener les tests d'utilisabilité. Les chercheurs UX doivent être des personnes dont la langue maternelle est celle de la version linguistique pour laquelle ils ont mené les sessions de test. Deux chercheurs UX ont été recrutés pour chacune des cinq langues concernées : l'arabe, le dari, le kiswahili, le somali et le tigrigna. Les chercheurs ont accompagné chaque participant dans 11 tâches prédéfinies au cours d'une session de test de 90 minutes, ont évalué la satisfaction de l'utilisateur et ont noté les observations, les commentaires et les points problématiques.

Grâce à la nature exploratoire des tests d'utilisabilité, CLEAR Global a pu observer la manière dont les participants abordaient les choix linguistiques et comment ces informations pouvaient permettre de mieux comprendre les besoins linguistiques des utilisateurs cibles. L'objectif de l'étude n'était pas de tester des contenus spécifiques et leurs traductions. Cependant, des points de ces données qualitatives sont fournis dans le rapport afin d'aider l'OIM à améliorer l'application.

Avant le début du test d'utilisabilité, chaque participant a signé un formulaire de consentement. Les participants ont également reçu une fiche d'information sur l'objectif de l'étude et les coordonnées des personnes à contacter. Les chercheurs ont également répondu aux questions et aux préoccupations des participants à ce stade. Les chercheurs ont expliqué aux participants que cette étude était entièrement volontaire et qu'ils étaient libres de se retirer de la session à tout moment sans donner de motif. Les commentaires des participants et les résultats des tests d'utilisabilité ont été notés de manière anonyme. Les participants ont également été rassurés sur le fait que tout commentaire émis pendant les tests n'affecterait pas leur cas de réinstallation. Les participants n'ont reçu aucune compensation financière ou autre. Cependant, ils ont tous été remboursés pour les frais de transport dans les lieux où cela s'avérait nécessaire. Cela a été déterminé en accord avec chaque bureau local de l'OIM, puisque chaque lieu avait des facteurs différents à prendre en compte concernant la mobilité des participants.

Discussions de groupe avec les facilitateurs de l'OCE

CLEAR Global a organisé deux groupes de discussion en ligne avec six facilitateurs d'Orientation canadienne à l'étranger (OCE) qui organisent des séances d'orientation pour les réfugiés qui se réinstallent au Canada. Bien que l'application mobile O-Canada ne soit pas au cœur des séances de l'OCE, les animateurs partagent certaines informations sur l'application avec les participants et écoutent les commentaires et les questions des utilisateurs potentiels. Les enseignements tirés de ces interactions pourraient être utilisés en vue d'améliorer l'application. Les facilitateurs de l'OCE qui ont pris part aux discussions de groupe travaillent au Canada, en Éthiopie, en Israël, au Kenya, au Liban et au Tadjikistan.

Limites

L'objectif de 12 participants par langue n'a pas pu être atteint pour le kiswahili et le tigrigna. Pour le public cible kiswahili, il a été difficile de trouver des locuteurs kiswahili disposés à participer et qui lisent suffisamment bien le kiswahili pour choisir cette langue comme langue d'application principale, alors que la communauté de langue tigrigna qui a pris part aux sessions d'orientation virtuelles de l'OCE (l'un des critères de participation) a été difficile à atteindre. Les participants parlant le dari et le kiswahili, qui ne pouvaient pas lire suffisamment bien leurs langues respectives, ont préféré utiliser l'application en anglais ou en français. Cela n'a toutefois pas eu d'incidence sur les résultats globaux des tests, puisque le seuil minimal recommandé pour les tests d'utilisabilité, à savoir cinq participants, a été respecté (Nielsen, 2000 ; Six et Macefield, 2016).

Dans les deux cas, le personnel de l'OIM a tenté d'aider les chercheurs à trouver des solutions mais aucune n'a pu être retenue dans les délais prescrits pour l'étude. Pour les personnes parlant le kiswahili, le bureau de l'OIM a essayé de trouver des participants en République-Unie de Tanzanie, mais sans succès.

RECOMMANDATION CLÉ 1 : AMÉLIORER LE CONTENU MULTILINGUE

1.1 Prendre en charge les préférences linguistiques



Illustration 1 : Choix de langue

Tous les participants ont pu sélectionner la version linguistique de leur choix lors de la prise en main de l'application. Cependant, les participants arabophones et somaliens qui ne comprenaient pas l'anglais ont trouvé cela difficile car la page de sélection de la langue était en anglais (voir Illustration 1). Les participants qui comprenaient l'anglais ont trouvé le choix de la langue facile.

Certains participants ont choisi d'utiliser l'application dans une langue différente de celle qu'ils avaient été invités à tester (présumée être la langue préférée de l'utilisateur). Certains participants étaient plus à l'aise dans la langue utilisée pour le test que dans une autre langue, que ce soit à l'écrit ou à la lecture. Quatre des cinq participants initialement identifiés pour tester l'application en kiswahili (au Kenya) et 10 des 14 participants identifiés pour le dari (au Tadjikistan) ont utilisé l'application en anglais ou en français plutôt qu'en kiswahili ou en dari. Certains participants souhaitaient avoir la possibilité de passer d'une langue à l'autre sans avoir à créer un nouveau profil. Un participant a mal compris l'objectif de la sélection de la langue et a choisi l'anglais parce qu'il pensait que l'application lui apprendrait l'anglais.

Les participants de plusieurs endroits ont indiqué que les langues disponibles ne comprenaient pas toutes les langues clés utilisées dans leur communauté. À titre d'exemple, l'application est disponible en Maxaa Tiri (somali standard du nord) mais il existe plusieurs dialectes somaliens. Le somali Maay est le deuxième dialecte somali le plus parlé. Les communautés qui parlent le somali Maay peuvent ne pas comprendre Maxaa Tiri ou ne pas le comprendre du tout, et vice versa. Quatre participants afghans parlaient le pachto comme première langue et ont déclaré qu'ils préféreraient une version en pachto. Certains participants de la République démocratique du Congo souhaitaient le kinyamulenge, leur première langue.

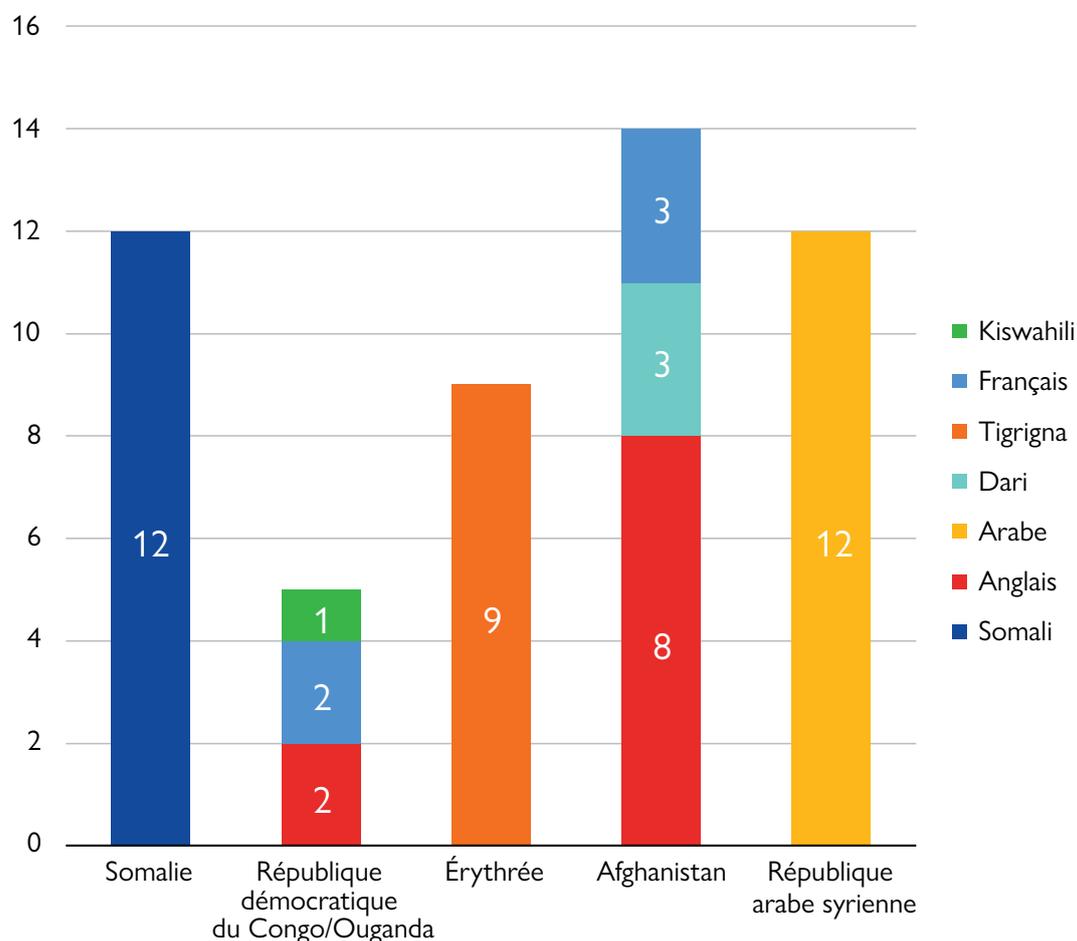
Les concepteurs d'applications destinées à aider les réfugiés doivent tenir compte du fait que les réfugiés se trouvant dans le même lieu peuvent avoir des préférences linguistiques différentes. Comprendre et prendre en compte ces préférences peut s'avérer difficile. Dans certains endroits, les informations sur l'utilisation des langues n'existent pas, sont obsolètes ou de mauvaise qualité (CLEAR Global, 2022)¹.

De plus, les réfugiés peuvent avoir été scolarisés dans une langue différente de leur langue de communication préférée ou de la langue de leur lieu de résidence actuel. Cela signifie qu'ils peuvent être plus à l'aise pour lire et écrire dans une langue mais parler dans une autre. Une bonne pratique consisterait pour l'OIM à recueillir [des données sur l'utilisation de la langue et la communication](#) dans les lieux où l'OCE est offert. L'OIM pourrait utiliser ces informations pour contribuer au développement de l'application et améliorer l'utilisabilité multilingue. Par exemple, en mettant en évidence les préférences et les différences en matière de dialectes et en indiquant où les préférences pour les langues parlées et écrites diffèrent de manière significative. Cela aiderait l'OIM à lancer stratégiquement de nouvelles versions linguistiques et à élargir la base d'utilisateurs.

¹ Le *Global Language Data Review* de CLEAR Global évalue la qualité et l'accessibilité des données linguistiques pour 88 pays.

Graphique 1 : Choix de la langue de l'application par pays d'origine

Certains participants ont préféré utiliser l'application dans une langue différente de celle qui était présumée être la leur.



RECOMMANDATIONS

- **Choix de la langue : écrire le nom de chaque langue tel qu'il est connu dans cette langue.**
- **Permettre aux utilisateurs de passer d'une langue à l'autre pendant l'utilisation de l'application.** Par exemple, une option de « bascule » de la langue disponible sur chaque écran pourrait être un moyen de résoudre ce problème.
- **Ajouter davantage de contenu audiovisuel**, tel que des vidéos, des voix off et la possibilité de faire lire le texte à haute voix. Cela permet aux utilisateurs qui sont en mesure de parler et d'entendre correctement la langue de leur choix mais qui ne parviennent pas à la lire ou à l'écrire en toute confiance.
- **Demander aux utilisateurs cibles leurs préférences linguistiques.** Utiliser ces informations pour concevoir de nouvelles versions linguistiques et comprendre les éventuels problèmes d'utilisabilité pour les utilisateurs qui parlent des dialectes différents.

1.2 Corriger les erreurs de terminologie, de traduction et autres erreurs linguistiques

En général, les participants étaient confus lorsque les traductions étaient incorrectes ou incomplètes. Certains participants n'ont pas reconnu certains termes spécifiques.

Dans certains cas, des parties du texte avaient été laissées en anglais. Cela signifiait que les participants qui ne pouvaient pas lire l'anglais ne comprenaient pas ce qu'il fallait faire. Un participant arabophone a ainsi fait remarquer que l'onglet « quick tour settings » (réglages de la visite rapide) et que l'unité « Overview of Canada » (Présentation du Canada) étaient en anglais (voir illustration 2). Les participants de langue somalienne ont signalé une certaine difficulté à se retrouver sur la page du programme de réinstallation au cours de la première semaine au Canada, car le titre « Resettlement programme » (programme de réinstallation) est en anglais (voir illustration 3).



Illustration 2 : Section de visite rapide non traduite



Illustration 3 : Titre non traduit en langue somali

Les participants n'ont pas été en mesure de comprendre facilement certains termes spécifiques à l'application. Les exemples incluent « Prochaine étape » et « Pseudonyme ». Les participants ont signalé ce problème dans plusieurs langues. Tous les participants utilisant l'arabe, le dari et le kiswahili ont déclaré que la traduction de « Pseudonyme » était difficile à comprendre. En kiswahili, « Pseudonyme » a été traduit par Lakabu; même si la traduction est techniquement correcte, elle n'est pas couramment utilisée en kiswahili, et les participants ont donc eu besoin d'aide pour la comprendre. Un participant a suggéré de changer l'étiquette en « Unaitwa nani ? », ce qui signifie « Quel est ton nom ? ».



Illustration 4 : Abréviations non traduites pour les utilisateurs de langue dari



Illustration 5 : Traductions incorrectes en dari

Dans d'autres cas, l'application ne traduisait pas les abréviations ou ne les expliquait pas complètement. En dari, les participants ont été déconcertés par les abréviations (voir illustration 4). Les participants ont été déconcertés par cette situation et par les traductions incorrectes. De même, en dari, le bouton permettant de voir les résultats de l'apprentissage était intitulé « Contrôle » au lieu d'un mot en dari signifiant « Voir » (voir illustration 5).

Dans l'ensemble, les participants ont trouvé la plupart des textes clairs. Cependant, même lorsque la traduction était correcte, les participants ont parfois trouvé le texte trop complexe ou trop long. Deux participants parlant le tigrigna ont en effet indiqué que les phrases des transcriptions vidéo des sections sur l'aide et les services étaient trop longues et trop complexes. Par conséquent, ils ne semblaient pas intéressés à relire ces passages. Un autre exemple est la transcription de la section « Premières semaines au Canada ». Un participant n'a pas compris le terme « réinstallation » et tous les participants kiswahili n'ont pas compris plusieurs mots liés spécifiquement au Canada (même lorsqu'il s'agissait de traductions correctes). Les exemples incluent « feuille d'érable », « castor », « patinage », « coquelicot » et « indigène ». Un participant a été dérouté par l'image d'une personne faisant de la luge.

Les participants ont également été découragés ou ont dû lire très lentement en raison de difficultés liées à des langues spécifiques.

La langue arabe, entre autres, ne comporte pas de trait d'union. Certains participants ont donc eu du mal à trouver l'application dans un catalogue d'applications mobiles (parce qu'ils orthographiaient son nom sans trait d'union). Certains participants parlant le dari ont déclaré qu'ils étaient irrités par les termes clés qui étaient en farsi et non en dari. Citons, par exemple, le mot « ordinateur ». Les deux langues sont très similaires à l'écrit mais il existe des différences à l'oral et pour certains mots (TWB, 2017). Certains termes clés comme « ordinateur », entre autres, ont été traduits en farsi et non en dari. Cela a contrarié certains participants.

RECOMMANDATIONS

- **Veiller à ce que tout le contenu soit traduit.**
- **Identifier les boutons, les images et les icônes avec des phrases ou des mots clairs et courts.**
- **Utilisez un langage simple².** Cela permet aux utilisateurs de lire plus facilement et plus rapidement et peut aider à la compréhension. Le langage clair est particulièrement utile lorsque les utilisateurs se servent de l'application dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle.
- **Tester les mots-clés et la terminologie utilisés dans l'application auprès des utilisateurs cibles.** Cela permettra d'améliorer les traductions et d'aider les utilisateurs à avoir une meilleure expérience au moment d'utiliser l'application.
- **Expliquer les mots complexes ou les mots spécifiques liés au Canada ou à la réinstallation.** Le faire sur chaque page où ces mots apparaissent. Utiliser des fonctions telles que les définitions en mode « pop-up » (fenêtre contextuelle) ou « hover » (effet de survol).

² Voir le guide du langage clair de CLEAR Global/TWB (en anglais) à l'adresse suivante : https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2020/04/Plain-Language_Write-Clearly.pdf.

RECOMMANDATION CLÉ 2 : RENDRE LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES PLUS CLAIRES, PLUS VISIBLES ET PLUS INTUITIVES

2.1 Correction de problèmes mineurs liés aux aspects de la ludification (jeu) dans le but d'améliorer les fonctionnalités déjà populaires

Presque tous les participants (51 sur 52) ont déclaré être enchantés de l'expérience de l'apprentissage par le jeu. Certains aspects de la méthode de ludification posent toutefois quelques problèmes mineurs. La résolution de ces problèmes serait une « victoire facile » afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs et les inciter à réutiliser l'application.

Tous les participants ont déclaré avoir apprécié les fonctions de la ludification telles que la mise en correspondance, la sélection du vrai et du faux et la sélection d'options à partir d'une image.

Cependant, ils ont indiqué que les activités de carrousel et le fait de tapoter sur les points n'étaient pas des opérations intuitives. Seul un participant sur les 52 a compris qu'il pouvait faire glisser son doigt sur les activités du carrousel. Certaines images comportent des points sur lesquels les utilisateurs peuvent cliquer pour obtenir plus d'informations. Mais tous les participants n'ont pas compris qu'ils devaient appuyer sur les points. Les points ne se distinguaient pas par leur taille ou leur couleur. Les participants étaient contrariés par cette situation et cessaient parfois d'utiliser l'application (voir l'image 6). Un participant kiswahili a cliqué sur « Saskatchewan » sur la carte et a été redirigé vers la version française de la carte, version qu'il ne comprenait pas.

Tous les participants ont également déclaré avoir été contrariés par la fonction « questions-réponses ». Certains participants ont été irrités par le fait qu'il n'y avait pas d'option « Je ne sais pas », ce qui les a obligés à rester bloqués pendant l'activité. Certaines questions demandaient également plus d'une réponse mais il n'était pas précisé que les utilisateurs devaient sélectionner plus d'une option. Dans ce cas, le participant ne pouvait pas passer à l'activité suivante ; certains participants ont indiqué que cela les ralentissait lorsqu'ils naviguaient dans l'application. Tous les participants ont déclaré que ces questions à réponses multiples étaient trop difficiles et se sont dits contrariés de ne pas pouvoir continuer. Les participants ont également été confus lorsque les questions étaient parfois mélangées à des informations.

Certains participants n'ont pas pu identifier les activités vidéo - ils pensaient que les vidéos n'étaient que des images. La lecture de la transcription d'une vidéo n'active pas le bouton *Continuer*, et le bouton *Fermer la transcription* n'est pas très facile à voir. Les participants se sont donc retrouvés bloqués sans savoir comment terminer. Certains participants ont indiqué qu'il s'agissait d'une autre raison pour laquelle ils ne pouvaient parfois pas continuer.

En dernier lieu, les participants ont également indiqué que certains contenus étaient de trop petite taille pour être lus ou vus clairement. Entre autres, les cartes étaient très petites et les participants ont essayé de pincer et de grossir la carte pour l'agrandir, ce qu'ils n'ont pas réussi à faire. Ces problèmes de format ont dissuadé certains participants d'utiliser certaines des fonctions de jeu.



Illustration 6 : Carte avec « Appuyer sur les points »

RECOMMANDATIONS

- **Conserver les fonctionnalités de jeu les plus populaires et en ajouter de nouvelles.** Réduire les éléments qui sèment la confusion chez l'utilisateur. Adapter la « visite rapide » pour résoudre les problèmes les plus courants, tels que les carrousels et les points à toucher.
- **Placer des instructions simples au début des jeux,** telles que « associer les images correctes » ou « sélectionner tout ce qui s'applique ».
- **Donner aux utilisateurs la possibilité de sauter des questions** et de revenir sur les questions sans réponse à la fin s'ils le veulent. Cela permettrait d'améliorer la satisfaction des utilisateurs et de les maintenir plus impliqués, tout en évitant qu'ils n'abandonnent complètement l'application.
- **Afficher les résultats à la fin de chaque section** et non seulement après chaque question. Les participants ont déclaré que cela leur permettrait de mieux comprendre ce qu'ils ont appris et les motiverait à continuer à utiliser l'application.
- **Indiquer clairement le format du contenu** (en particulier des vidéos) au moyen, par exemple, de symboles comme un bouton de lecture.
- **Inscrire « Question » avant les questions** pour les différencier des textes informatifs.

2.2 Améliorer l'accueil et la visite rapide pour éviter la confusion des utilisateurs

Aucun participant n'a pu accéder à tous les écrans d'accueil du carrousel. Les participants n'ont pas figuré qu'ils devaient parcourir le contenu et cliquer sur le bouton « Continuer ». Par conséquent, les participants ont laissé échapper des informations importantes sur ce que l'application offre et sur la manière de l'utiliser. Dix participants ont pu trouver certains des écrans d'accueil et ont déclaré qu'ils étaient utiles.

Tous les participants ont déclaré que la visite rapide était utile, bien qu'aucun d'entre eux ne l'ait lue avec suffisamment d'attention pour l'utiliser à fond. Certains participants ne savaient pas comment naviguer dans la visite parce qu'il n'y avait pas de bouton « Continuer ». Comme les participants n'ont pas été en mesure d'utiliser intégralement la visite rapide, il leur a été difficile de comprendre et de mener les tâches suivantes à terme. Les concepteurs d'applications pourraient améliorer l'expérience de l'utilisateur à long terme s'ils expliquaient les parties les plus déroutantes de l'application dans la visite rapide.

RECOMMANDATIONS

- **Faciliter la navigation des utilisateurs dans les écrans d'accueil du carrousel en ajoutant des indicateurs de défilement.** Des indicateurs de défilement explicites aideront les utilisateurs à mieux comprendre leurs actions et à naviguer facilement dans le contenu du carrousel (par exemple, un contrôle « page suivante et page précédente »).
- **Utiliser les écrans d'accueil** pour communiquer les fonctionnalités clés telles que le mode hors ligne.
- **Offrir aux utilisateurs la possibilité de revenir à la visite rapide** à tout moment. Ils peuvent ainsi relire les instructions relatives à la navigation dans l'application.
- **Augmenter la visibilité des boutons d'action alternative sur l'écran de visite rapide.** Cela permettra aux utilisateurs de mieux comprendre toutes les options disponibles, comme la possibilité de contourner la visite. Ils pourront ainsi prendre des décisions plus éclairées sur ce qu'ils peuvent faire ensuite.
- **Rendre plus intéressantes les informations les plus importantes de la visite rapide.** Utiliser, par exemple, des clips vidéo plutôt que du texte. La plupart des participants étaient des utilisateurs visuels; le contenu vidéo peut accroître l'engagement de tous les utilisateurs dans la visite rapide et réduire la difficulté d'interagir avec les tâches ultérieures.

2.3 Faciliter la recherche des fonctionnalités les plus intéressantes

Utiliser l'application hors ligne

L'application mobile O-Canada peut être utilisée même lorsque l'appareil ne dispose pas d'une connexion Internet. Cependant, les tests ont montré que cette fonction n'est pas suffisamment intuitive. Jusqu'à ce qu'ils en soient informés lors des tests utilisateurs, les participants n'ont pas remarqué qu'ils pouvaient utiliser l'application même lorsque le téléphone n'était pas connecté à l'Internet ou aux données (ce que l'on appelle le « mode hors ligne »).

Lorsque les chercheurs ont présenté cette option lors des tests, la quasi-totalité des participants (51 sur 52) ont déclaré que cette fonction était intéressante. Ils ont également déclaré qu'ils l'auraient déjà utilisée s'ils en avaient eu connaissance. La plupart des participants ont présumé que cette application, ou les applications en général, ne pouvaient être utilisées qu'avec une connexion Internet. Cette impression a empêché les participants d'essayer d'utiliser l'application hors ligne. Les participants ont été impressionnés par l'existence de la fonction permettant d'utiliser l'application hors ligne, laquelle a bien fonctionné pendant les tests. C'est particulièrement le cas pour les participants qui vivent dans des régions où la connectivité Internet n'est pas fiable, comme au Liban.

RECOMMANDATIONS

- **Promouvoir l'utilisation de l'application sans connexion Internet comme un avantage clé.** Cela encouragera l'adoption de l'application et montrera clairement aux utilisateurs qu'ils n'ont pas besoin d'une connexion Internet pour l'utiliser.
- **Inclure la façon de désactiver l'utilisation des données pour l'application dans la visite rapide.**
- **Conserver les fonctionnalités que les utilisateurs ont jugées intéressantes.** Conserver, par exemple, l'ajout d'un utilisateur, la possibilité d'utiliser l'application en mode déconnecté et les signes d'apprentissage.
- **Expliquer aux utilisateurs la procédure de téléchargement de l'application lors d'une session de l'OCE.** De cette manière, les utilisateurs peuvent accéder immédiatement à l'application et les animateurs peuvent leur dire que cette application peut être utilisée sans connexion à l'Internet. Ajouter le code QR au cahier du participant de l'OCE afin de faciliter le téléchargement de l'application.

Apprentissage, progrès et objectifs à atteindre

Tous les participants ont déclaré qu'il était difficile de trouver la section « Apprentissage et progrès ». Un grand nombre d'entre eux pensaient trouver cette section dans la liste des unités. D'autres ont essayé de la trouver dans les paramètres.

Sur les 52 participants, seuls 5 sont parvenus à trouver la section « Apprentissage et progrès ». Les participants arabes ont notamment rencontré des difficultés en raison de la formulation utilisée, suggérant de remplacer « Profil / الموصفات » par « Réalisation / الإنجازات ». Seuls deux participants sur douze ont réussi à repérer la section alors que les autres s'attendaient à la trouver sur la page principale. Dans le groupe Kiswahili, seuls 3 participants sur 5 ont trouvé la section, et ce, uniquement après avoir navigué dans les pages de configuration. De plus, le concept de suivi des progrès de l'apprentissage n'était pas familier pour les participants dans toutes les langues cibles.

RECOMMANDATIONS

- **Expliquer aux utilisateurs les fonctionnalités relatives à la progression de l'apprentissage et aux réalisations, ainsi que la manière de les utiliser.**
- **Faire de l'apprentissage un élément de menu de premier niveau et le renommer** plus clairement, en utilisant, par exemple, le terme « Accomplissement ».
- **Améliorer la ludification de la progression de l'apprentissage.** Étudier, entre autres, la faisabilité technique de l'ajout de rappels à l'étude ou d'un suivi quotidien des progrès sur la page « Progrès ».
- **Offrir un certificat dans l'application,** semblable à celui des sessions d'orientation, comme récompense de motivation.
- **Envisager une mini fonction d'évaluation** des informations déjà connues par l'utilisateur afin que l'application lui indique les sections sur lesquelles se concentrer.

Ajouter un utilisateur

Aucun participant n'a compris qu'il pouvait ajouter des profils d'utilisateur pour des amis ou des membres de sa famille. Seuls trois participants ont indiqué qu'ils partageaient leur téléphone portable avec des amis ou des membres de leur famille. D'autres recherches ont démontré que certains participants aux programmes de l'OCE partagent leurs appareils (Reid, 2021) ; une signalisation plus claire de cette fonction aiderait les utilisateurs qui pourraient alors en bénéficier. Lors des tests, seuls 10 participants sur 52 ont réussi à créer un profil d'utilisateur supplémentaire en quittant d'abord l'application pour ensuite la redémarrer. Un participant, déjà familiarisé avec l'application, avait involontairement créé trois profils distincts. Ils pensaient en effet que la fonction « Ajouter un utilisateur » consistait à changer la langue de l'application.

Tous les participants ont eu du mal à trouver la fonction « Ajouter un utilisateur ». Certains participants ont essayé de taper « Bonjour, bienvenue de nouveau [pseudonyme] » alors que d'autres ont désinstallé l'application. Les participants ont également indiqué que l'ajout d'un utilisateur n'indiquait pas clairement de réactualiser ou de relancer l'application.

RECOMMANDATIONS

- **Inclure l'option « Ajouter un utilisateur » dans la visite rapide et l'accompagnement.**
- **Ajouter la fonction « Ajouter un utilisateur » à la page « Gérer les utilisateurs »** sous l'onglet « Paramètres ».

RECOMMANDATION CLÉ 3 : AMÉLIORER LE PARCOURS DE L'UTILISATEUR

3.1 Accélérer la vitesse de téléchargement et corriger les erreurs techniques

Le problème le plus important soulevé par l'ensemble des participants est la lenteur de la vitesse de téléchargement. La vitesse de téléchargement est encore plus lente pour les versions non anglaises, qui prennent en moyenne 15 minutes à télécharger. De plus, certaines installations ne sont pas parvenues à leur terme lors d'une perte de connexion, affichant un message d'erreur difficile à utiliser et ne permettant pas au participant de comprendre la démarche à suivre (voir illustration 7). Les participants de tous les sites de test ont été très contrariés par cette situation. Certains participants ont déclaré que la longueur du temps de téléchargement pouvait les dissuader d'utiliser l'application. Pendant le téléchargement, certains participants pensaient devoir annuler et

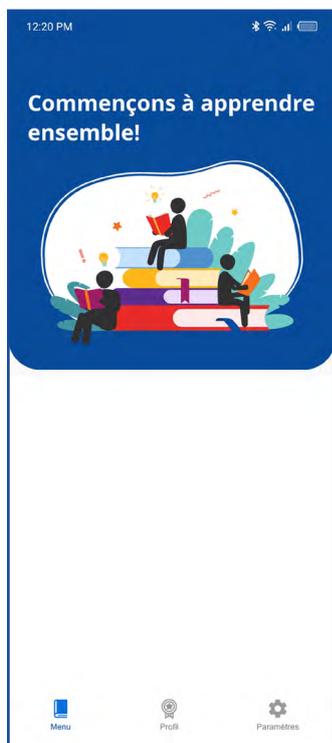


Illustration 8 : Écran d'accueil sans unités

relancer le téléchargement. L'écran de téléchargement n'affiche qu'une icône de chargement statique (ce qui signifie que les utilisateurs ne peuvent pas voir si l'application est en cours de téléchargement ou si une partie a déjà été téléchargée).

Les participants ont signalé d'autres problèmes techniques qui les ont découragés d'utiliser l'application. Certains ont constaté des erreurs isolées, comme la page d'accueil se chargeant sans qu'aucune unité ne soit visible (voir illustration 8) ou la description des réponses s'affichant à côté de la mauvaise question. La progression d'un participant a été supprimée à la suite d'un problème de fonctionnement soudain. Un autre ne parvenait pas à entendre la vidéo dans l'application jusqu'à ce qu'il désactive le mode silencieux de son téléphone. Un autre participant n'a pas pu utiliser le mode hors ligne parce que la totalité du contenu n'avait pas été téléchargée. Ces erreurs ne se sont pas souvent produites, mais les concepteurs contribueraient clairement à améliorer l'expérience de l'utilisateur s'ils réglaient ces problèmes.

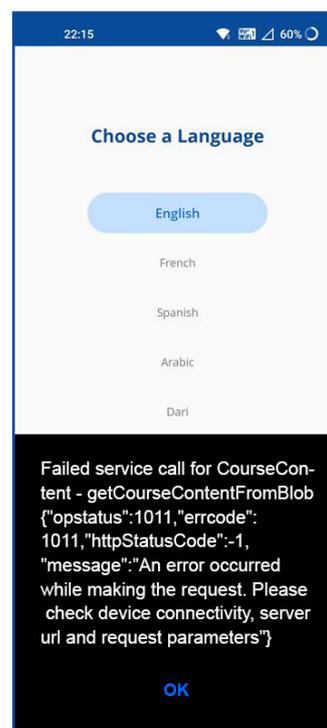


Illustration 7 : Mode hors ligne

RECOMMANDATIONS

- **Accélérer la vitesse de téléchargement pour les langues autres que l'anglais.**
- **Créer un moyen d'indiquer clairement la quantité de l'application qui a été téléchargée** (une barre de progression, par exemple).

3.2 Rendre la navigation plus intuitive

Le balayage ou le glissement du doigt est le principal point faible de la navigation.

Lors des sessions de test, tous les participants n'ont pas eu l'intuition de faire glisser leur doigt pour accéder à plus de contenu. Ils se sont donc retrouvés bloqués sans pouvoir continuer à naviguer dans l'application. Un participant s'est dit déconcerté par le bouton « X » en haut de l'écran (pour quitter) et par un bouton d'apparence similaire qui apparaît lorsque l'on sélectionne une mauvaise réponse. La moitié des participants ont essayé de cliquer sur le bouton X en pensant qu'il se fermerait (voir illustration 9). Les participants cherchaient également à effectuer des recherches dans le contenu, mais ils n'ont pas trouvé de barre de recherche (qui est une fonction de navigation courante dans les applications).

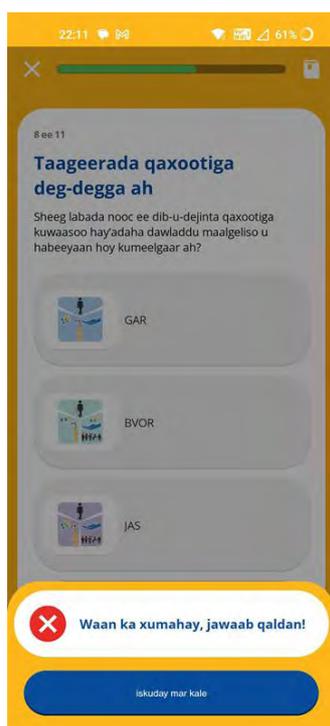


Illustration 9 : Bouton X

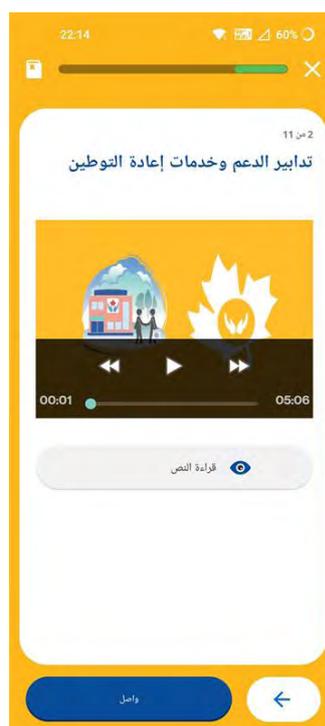


Illustration 10 : Bouton de retour - arabe

Il existe également des problèmes de conception liés à certaines langues. À titre d'exemple, deux participants arabophones ont tenté par erreur d'appuyer sur le bouton « retour » pour essayer de passer à l'étape suivante. Comme la langue arabe se lit de droite à gauche, ces deux participants s'attendaient à ce que le bouton « avancer » se trouve à gauche (voir illustration 10).

RECOMMANDATIONS

- **Ajouter des repères visuels pour faire comprendre à l'utilisateur qu'il doit passer d'une page à l'autre.** Ajouter, par exemple, des flèches, des icônes, des numéros de page ou des boutons. Veiller à ce que les repères visuels ne causent pas de confusion dans certaines langues.
- **Ajouter la façon dont les utilisateurs peuvent naviguer lors de la visite rapide.** Cela rendra l'application plus conviviale, en particulier pour les personnes qui n'utilisent pas souvent les applications.
- **Informez les utilisateurs des nouvelles fonctionnalités par le biais de notifications intégrées à l'application.**

- **Étudier la faisabilité technique de l'ajout d'un moyen permettant aux utilisateurs d'effectuer des recherches dans le contenu de l'application.**
- **S'assurer que les caractéristiques de conception sont adaptées à chaque langue.**
- **Ajouter un texte descriptif aux icônes** pour expliquer clairement leur fonction. Ajouter, par exemple, « Quitter la page » au bouton « X ».

3.3 Améliorer la facilité d'utilisation pour les petits écrans

Presque tous les participants ont déclaré qu'il était difficile de voir le contenu ou d'utiliser les fonctions interactives parce que l'écran de leur téléphone était de très petite taille. Ils avaient l'impression que l'application avait été conçue pour des appareils plus grands ou plus récents. Les participants ont indiqué que de nombreux réfugiés sont susceptibles d'avoir des appareils plus petits et plus anciens. Les concepteurs doivent donc modifier la mise en forme afin qu'elle s'adapte mieux aux petits écrans. Dans la section des cartes, par exemple, tous les participants ont essayé de pincer et de faire un zoom sur la carte pour l'agrandir car le texte était trop petit.

RECOMMANDATIONS

- **Augmenter la taille de la police** ou donner aux utilisateurs la possibilité de modifier la taille de la police dans les paramètres. Agrandir les boutons de navigation clés. Exemple : Accueil, Profil, Paramètres, Vérifier, Continuer et Ajouter un utilisateur.
- **Utiliser des couleurs plus contrastées.** Cela aidera les utilisateurs à comprendre où cliquer (notamment sur les petits écrans).
- **Ajouter la fonction « pincer pour agrandir »** pour les images détaillées. Donner aux utilisateurs, par exemple, la possibilité de faire un zoom avant sur la carte du Canada. La possibilité de faire un zoom peut aider les utilisateurs à être moins contrariés et se servir davantage de l'application.

Suivre le parcours de l'utilisateur

L'utilisation de l'application sans connexion Internet est l'une des caractéristiques les plus importantes pour les utilisateurs cibles de l'application mobile O-Canada. Lorsque les utilisateurs ne sont pas connectés à l'Internet, il n'y a aucun moyen de recueillir des données analytiques (informations sur la façon dont les utilisateurs utilisent l'application). Si l'OIM veut mieux comprendre les sources d'irritation des utilisateurs de l'application mobile O-Canada, elle pourrait ajouter des données analytiques sur les utilisateurs qui utilisent l'application hors ligne. Elle pourrait, par exemple, utiliser Firebase.

RECOMMANDATION CLÉ 4 : AMÉLIORER LES CARACTÉRISTIQUES DE CONCEPTION ACCESSIBLES ET INCLUSIVES

4.1 Rendre la conception plus conviviale pour les personnes handicapées, les personnes ayant un faible niveau d’alphabétisation et les personnes qui ne sont pas familiarisées avec les applications.

La meilleure façon de savoir ce qui fonctionne est de demander aux utilisateurs.

Les concepteurs de l’application doivent inclure des personnes issues de groupes marginalisés dans les tests d’utilisation. Cela permettra de s’assurer que la conception et les fonctionnalités répondent à leurs besoins. Les tests d’utilisation permettent également aux personnes ayant une expérience vécue de la marginalisation de donner leur avis et leurs idées sur la manière d’adapter la technologie.

Au moment de tester l’application, CLEAR Global a rassemblé des personnes de différents niveaux d’alphabétisation et de compréhension générale de la technologie (alphabétisation numérique). L’équipe chargée des tests d’expérience de l’utilisateur a noté que les participants ayant un niveau élevé de connaissances numériques et les plus jeunes passaient plus de temps que les autres à essayer de comprendre les fonctionnalités peu familières. Par ailleurs, trois participants peu familiarisés avec les outils numériques ont eu des difficultés à télécharger l’application. L’un d’eux ignorait comment accéder au catalogue d’applications mobiles.

Dans le but d’aider les personnes disposant d’un faible niveau de connaissances numériques à utiliser l’application, l’OIM devrait s’attaquer aux problèmes de navigation. Un participant arabophone peu alphabétisé a réussi à naviguer vers certains contenus en utilisant simplement les icônes. C’est un exemple de la manière dont l’OIM pourrait utiliser les réactions aux tests pour déterminer les caractéristiques de design qui aideront les utilisateurs à naviguer dans l’application. L’OIM devrait s’appuyer sur ces conclusions dans le but d’aider un plus grand nombre de réfugiés qui se réinstallent au Canada à tirer profit de l’utilisation de l’application.

Un facilitateur de l’OCE a fait remarquer que les femmes ne participaient pas autant que les hommes aux séances d’orientation en raison d’obstacles culturels. D’autres facilitateurs de l’OCE ont noté que, dans certaines communautés, les femmes sont exclues des programmes d’éducation. Globalement, l’accès à l’éducation des filles réfugiées reste inférieur à celui des garçons (Grandi, 2018 ; HCR, 2017), une situation qui peut laisser penser que les filles et les femmes sont confrontées à des difficultés d’accès à l’information en raison d’un faible niveau d’alphabétisation. Les facilitateurs des séances d’orientation de l’OCE ont également indiqué que les membres de la famille ou les enfants de ces femmes lisent parfois tout haut les informations fournies par l’OIM. Par ailleurs, des études menées par le passé ont montré que les femmes se trouvant dans des zones d’installation de réfugiés sont moins susceptibles de posséder un téléphone ou de savoir en utiliser un (Reid, 2021). Lorsque les femmes de certaines communautés n’utilisent pas l’application aussi souvent que les hommes, il serait utile d’avoir des tutoriels réservés aux femmes sur la procédure d’utilisation de l’application. Cela pourrait permettre à ces femmes de bénéficier d’un soutien supplémentaire lorsqu’elles utilisent l’application.

Dans cette étude, CLEAR Global n’a pas cherché à évaluer la facilité d’utilisation de l’application mobile O-Canada pour les utilisateurs handicapés. Les connaissances acquises peuvent toutefois aider l’OIM et d’autres organisations à déployer des efforts d’inclusion plus importants. Les annexes 1 et 2 présentent des lignes directrices générales en matière d’accessibilité destinées à aider les concepteurs et les développeurs d’applications à être plus inclusifs.

CONCLUSIONS

Tous les participants aux tests d'utilisabilité de l'application mobile O-Canada ont apprécié l'application et l'ont trouvée utile pendant la période précédant le départ pour la réinstallation au Canada. Il y avait 52 participants issus de cinq communautés linguistiques cibles (arabe, dari, kiswahili, somali et tigrigna).

Les tests d'utilisabilité ont mené à cinq conclusions et quatre recommandations clés. Les principales conclusions et recommandations identifient les points sensibles qui empêchent les utilisateurs d'exploiter pleinement le potentiel de l'application. Les points faibles sont principalement des problèmes de navigation, de multilinguisme, de vitesse de téléchargement (pour les langues autres que l'anglais) et de manque d'information sur le mode hors ligne de l'application.

Afin d'améliorer l'utilisabilité de toutes les versions linguistiques de l'application, de mieux faire connaître l'ensemble des fonctionnalités de l'application et d'élargir la base d'utilisateurs de l'application, la présente étude recommande de prendre les mesures suivantes :

1. **Premièrement, améliorer la facilité d'utilisation multilingue.** Les participants ont généralement trouvé le contenu clair et pertinent mais certaines traductions incorrectes ou incomplètes ont semé la confusion. Les utilisateurs souhaitaient également pouvoir changer de langue plus facilement. Les participants arabophones ont rencontré des obstacles concernant certains aspects de la mise en page qui n'avaient pas été localisés dans la version arabe pour les langues allant de la droite à la gauche. La prise en compte de ces points permettrait de réduire les problèmes liés à la langue qui nuisent à l'expérience de l'utilisateur.
2. **Deuxièmement, faciliter la recherche et l'utilisation des fonctionnalités.** L'application offre de nombreuses fonctionnalités attrayantes mais les participants ne les connaissaient pas avant le test ou ne pouvaient pas y accéder facilement. Ainsi, tous les participants ont apprécié le mode hors ligne de l'application, mais aucun d'entre eux n'en avait eu connaissance avant le test. Les fonctions de ludification ont également été généralement appréciées mais certaines activités – telles que les carrousels – ont dérouté la plupart des participants. En aidant les participants à trouver et à comprendre les fonctionnalités les plus prometteuses de l'application, on les aiderait à être moins contrariés et à rester plus longtemps intéressés par l'application. Cela permettrait également d'encourager les nouveaux utilisateurs.
3. **Troisièmement, améliorer certains aspects de la navigation.** Certains participants ont indiqué que l'écran de leur appareil était trop petit pour afficher correctement certains contenus (cela s'est confirmé lors du test de toutes les versions linguistiques). De nombreux participants ont éprouvé des difficultés avec les actions de navigation courantes dans les applications, telles que le balayage. Des instructions de navigation plus claires, comme celles de la visite rapide, aideraient les utilisateurs à se familiariser avec ces fonctions.
4. **Enfin, adapter certains éléments de design et de contenu pour rendre l'application plus accessible aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou de culture numérique.** Les essais auprès des utilisateurs ont porté sur des personnes ayant différents niveaux de connaissances de base et de connaissances numériques. Les tests ont démontré que les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation se heurtaient à davantage d'obstacles et étaient plus susceptibles de se désintéresser de l'application. Certains aspects de l'application permettent toutefois de l'utiliser pour un large éventail d'alphabétisation. Les concepteurs doivent s'appuyer sur ces principes de design pour limiter les difficultés rencontrées par les utilisateurs.

faiblement alphabétisés dans toutes les caractéristiques et fonctionnalités de l'application. Bien que l'inclusion n'ait pas été l'objectif principal des tests, les participants ont émis des suggestions sur la manière d'améliorer la facilité d'utilisation pour certains groupes plus vulnérables. Le programme de l'OCE pourrait entre autres proposer des tutoriels réservés aux femmes sur l'application dans des contextes où les femmes sont moins familiarisées avec la technologie.

L'application mobile O-Canada est une expérience positive pour l'utilisateur et les utilisateurs sont enchantés de son potentiel. De nombreux participants ont déclaré qu'ils recommanderaient l'application à d'autres personnes en cours de réinstallation au Canada. L'atténuation des points problématiques rendrait l'application encore plus attrayante, accessible et efficace. Avec quelques améliorations, l'application pourrait servir de modèle à une solution conviviale de partage d'informations visant à soutenir les réfugiés tout au long de leur parcours de réinstallation.

ANNEXE 1 : RECOMMANDATIONS POUR LA CONCEPTION D'APPLICATIONS DESTINÉES À UNE BASE D'UTILISATEURS DIVERSIFIÉE

Ces lignes **directrices générales** sont basées sur les tests UX et la recherche de CLEAR Global sur l'application mobile O-Canada ainsi que sur plusieurs autres produits numériques. L'application mobile O-Canada a intégré plusieurs de ces recommandations au cours du développement de l'application, comme l'utilisation de tests de régression et la méthodologie Agile. Ces lignes directrices peuvent aider à apporter d'autres améliorations à l'application et aider d'autres concepteurs UX et organisations à concevoir, développer et fournir des applications à une base d'utilisateurs diversifiée :

Composante	Recommandations
Conception centrée sur l'utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> Étudier les besoins, les objectifs et les défis des utilisateurs cibles, y compris leurs préférences en matière de langue et de communication. Cela permet de développer l'empathie et la compréhension des persona (une représentation d'un utilisateur cible) et de leur parcours dans l'application. Prototype et test pour obtenir un retour d'information sur le design. Poursuivre le développement centré sur l'utilisateur pour les nouvelles fonctionnalités et les mises à jour.
Assurance de qualité	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des tests fonctionnels et non fonctionnels dans toutes les versions linguistiques. Effectuer des tests de régression (s'assurer que les fonctionnalités existantes fonctionnent toujours comme prévu) pour les nouvelles fonctionnalités.
Propriété et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la propriété du produit est clairement définie - un rôle désigné au sein de l'organisation qui administre le produit³. Décider de la manière de recueillir des informations à être utilisées pour concevoir, développer et fournir des applications (comme des tests d'utilisabilité, des groupes de discussion, des enquêtes de satisfaction, etc.). Appliquer la méthodologie Agile; cette méthode permet de prendre en compte les besoins des parties prenantes et des utilisateurs et d'améliorer continuellement le produit⁴.
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les principes du langage clair à tous les textes⁵. S'assurer que tout le contenu est traduit et validé pour la terminologie appropriée ; le tester auprès du public cible de l'application (les utilisateurs en bout de ligne). Supposer qu'au moins une partie des utilisateurs ne comprend pas l'anglais. Ne pas oublier que certains utilisateurs peuvent n'avoir que peu ou pas de connexion à l'Internet. Ne pas oublier que le contenu audiovisuel peut aider un plus grand nombre de personnes à accéder à l'information.
Mise en page et navigation	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que la navigation soit facile, prévisible et cohérente. Offrir un tutoriel de navigation. S'assurer que la navigation est localisée pour chaque langue. Par exemple, les boutons de navigation doivent être placés sur des côtés opposés dans les langues où l'on parle de gauche à droite et de droite à gauche. Tenir compte des types d'appareils les plus utilisés par les utilisateurs lors du design. Faciliter l'accès des utilisateurs à l'assistance pour l'application, avec une section d'aide dédiée, par exemple.

³ Cliquer ici pour plus de détails sur la propriété des produits (en anglais) : <https://theproductmanager.com/topics/product-management-roles-and-responsibilities/>.

⁴ Cliquer ici pour plus de détails sur la méthodologie Agile : www.atlassian.com/fr/agile.

⁵ Voir ici pour plus de détails sur le langage clair (en anglais) : https://translatorswithoutborders.org/wp-content/uploads/2020/04/Plain-Language_Write-Clearly.pdf.

ANNEXE 2 : LISTE DE CONTRÔLE DE L'ACCESSIBILITÉ

Cette liste de contrôle de l'accessibilité peut aider les concepteurs de produits d'information tels que les applications à être plus inclusifs pour différents groupes d'utilisateurs, y compris les utilisateurs ayant un faible niveau d'alphabétisation ou ceux vivant avec différents types de handicap⁶ :

Groupe d'utilisateurs	Liste de contrôle de l'accessibilité
Faible niveau d'alphabétisation	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser dans la mesure du possible des icônes, des images, des vidéos et des sons (pour réduire la quantité de texte).• Utiliser un langage clair et éviter le jargon.• Diviser le texte en petits segments.• Utiliser des puces pour organiser le texte en segments encore plus petits.
Faible maîtrise du numérique	<ul style="list-style-type: none">• Veiller à ce que la navigation soit facile, prévisible et cohérente.• Utiliser des caractéristiques simples et expliquer les caractéristiques complexes. Ajouter, par exemple, des instructions à la fonction de carrousel complexe.• Ajouter des étiquettes et du texte de substitution pour tous les champs de saisie. Exemple : « Surnom : [écrire le surnom, ici] » permet à l'utilisateur de savoir quelles informations il doit saisir et à quel endroit.
Déficience auditive	<ul style="list-style-type: none">• Ajouter des sous-titres et des transcriptions pour les audios et les vidéos.
Déficience visuelle	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer que le texte est suffisamment grand pour que les utilisateurs puissent le lire sans se fatiguer ou plisser les yeux.• Ajouter une option permettant aux utilisateurs de modifier la taille du texte.• Ajouter des alternatives vocales, telles que la reconnaissance vocale et les livres audio.
Troubles cognitifs, d'apprentissage et neurologiques	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser un langage clair et éviter le jargon.• Utiliser des images, des illustrations, des graphiques ou d'autres aides visuelles pour mettre le contenu en valeur.• Utiliser une navigation et une mise en page simples.• Diviser le texte en petits segments.• Utiliser des puces pour organiser le texte en segments encore plus petits.
Handicap physique	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser la reconnaissance vocale ou d'autres fonctions pour des interactions mains libres.
Troubles de la parole	<ul style="list-style-type: none">• Si certaines fonctions ou activités nécessitent une activation vocale, utiliser des alternatives textuelles.

⁶ Les recommandations concernant les utilisateurs handicapés sont basées sur les recommandations données dans les Directives pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.1 (Kirkpatrick et al., 2018). Pour un résumé, cliquer sur le site (en anglais) https://treehouse-project-downloads.s3.amazonaws.com/Accessibility-for-UX-Designers/UxDesigner_Checklist_Interactive2.pdf.

RÉFÉRENCES

CLEAR Global

2022 [Global Language Data Review](#). CLEAR Global.

Grandi, F.

2018 [Donner leur chance aux jeunes filles: il est temps d'accorder la priorité à l'éducation des jeunes réfugiées](#). Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Genève.

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

2017 [Left Behind: Refugee Education in Crisis](#). Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR). Genève.

Kirkpatrick, A., J.O. Connor, A. Campbell et M. Cooper

2018 [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) 2.1](#). W3C.

Nielsen, J.

2000 [Why You Only Need to Test with 5 Users](#).

Nielsen, J. et T. K. Landauer

1993 A mathematical model of the finding of usability problems. Proceedings of ACM INTERCHI'93 Conference (Amsterdam, Royaume des Pays-Bas, 24-29 avril 1993), pp. 206-213.

Reid, K.

2021 [Inclusion numérique des réfugiés qui se réinstallent au Canada : Possibilités et obstacles](#). Organisation internationale pour les migrations (OIM). Genève.

Six, J. et R. Macefield

2016 [How to Determine the Right Number of Participants for Usability Studies](#).

Traducteurs sans frontières

2017 [Language factsheet: Farsi and Dari](#). TSF.

2020 [Write Clearly: TWB's Guide to writing in plain language](#). CLEAR Global/Traducteurs sans frontières.



Financé par :

Funded by:



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada

<https://coa.iom.int/fr>