

Résultats de tests A/B : Styles d'alerte et leur incidence sur l'utilisation de la page du compte sécurisé d'IRCC

Le Bureau de la transformation numérique et l'équipe Conception et Recherche de l'Expérience utilisateur Web (CREW) d'IRCC, en recherche et en conception ont mené une série d'études A/B en temps réel sur les styles d'alerte. Les études ont permis de mesurer les répercussions du style d'alerte standard de Canada.ca par rapport à la bande d'alerte innovante et compacte d'IRCC. Cette bande est conçue pour les situations où plusieurs alertes coexistent sur une même page. La page de connexion au compte sécurisé d'IRCC, tout comme d'autres pages similaires, affiche souvent de 2 à 4 alertes. Étant donné qu'IRCC a été le premier ministère à adopter le nouveau modèle de conception « Se connecter », nous avons mené ces études pour évaluer la compatibilité de la bande d'alerte avec ce nouveau modèle.

Mesure : Taux de conversion des ouvertures de l'accordéon figurant dans la bande ou dans l'alerte pour chaque cas. Le taux de conversion est égal au nombre d'ouvertures divisé par le nombre de visites.

Méthode : Les tests A/B d'Adobe Target ont été utilisés pour assigner de façon aléatoire chacun des cas aux visiteurs lors de leur première visite et lors de leurs visites subséquentes, pendant la durée des tests.

Les résultats concernent les visiteurs des pages anglaises et françaises:

<https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/demande/compte.html>

<https://www.canada.ca/en/immigration-refugees-citizenship/services/application/account.html>

Points à retenir :

La bande d'alerte d'IRCC est aussi efficace que l'alerte d'information standard sur mobile et sur ordinateur. Sur mobile, elle est aussi efficace qu'une alerte d'avertissement standard.

- L'icône du point d'exclamation est essentielle à la bande d'alerte d'IRCC.
- L'alerte d'avertissement standard devrait être réservée aux avertissements, car elle détourne l'attention du contenu important, ou bien elle devrait être placée au-dessus du contenu important pour que les utilisateurs puissent retourner à leur tâche après avoir lu l'alerte.

- Les utilisateur·rice·s d'appareils mobiles sont plus susceptibles de remarquer les alertes ou d'être distrait·e·s par elles.

Prochaines étapes : Mise à jour des lignes directrices relatives aux alertes, à la lumière de ces résultats et de ceux de l'enquête en cours sur le style des alertes.

- [Les lignes directrices en matière d'alertes](#)

Test n° 1 : Comparaison de la bande d'alerte d'IRCC et de l'alerte d'avertissement standard

Du 18 au 23 janvier : L'alerte d'avertissement standard dispose d'un taux de conversion beaucoup plus élevé (confiance de 95 % et puissance de 99 %)

A : Bande d'alerte d'IRCC

Quand utiliser ce compte sécurisé

- ▶ Vous pouvez présenter les types de demande **suivants**
- ▶ Vous pouvez vérifier l'état des demandes **suivantes**
- ▶ Vous pouvez téléverser les documents requis pour les demandes **suivantes**
- ▶ Retard du côté des résultats de vos examens médicaux
- ▶ Demandeurs pour le Volet direct pour les études

A : taux de conversion de 0,7 % pour 480 449 visites

B : Alerte d'avertissement

Quand utiliser ce compte sécurisé

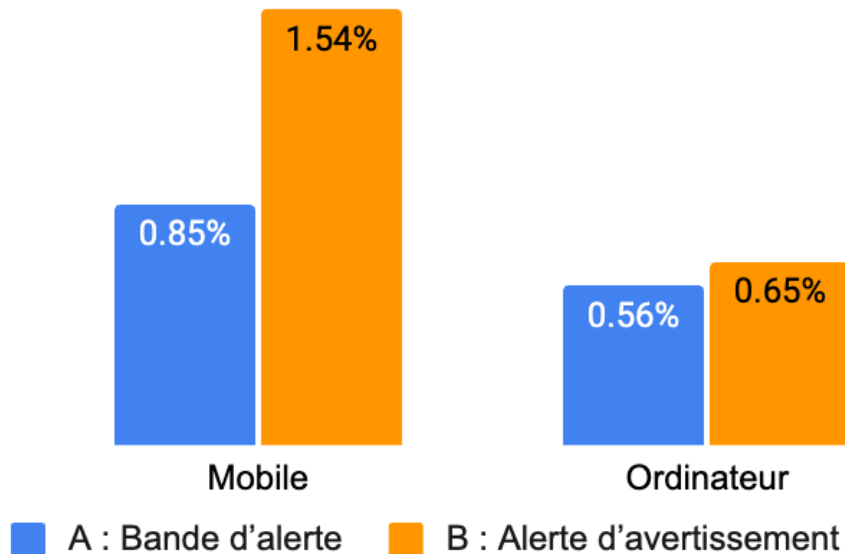
- ▶ Vous pouvez présenter les types de demande **suivants**
- ▶ Vous pouvez vérifier l'état des demandes **suivantes**
- ▶ Vous pouvez téléverser les documents requis pour les demandes **suivantes**
- ▶ Retard du côté des résultats de vos examens médicaux
- ▶ Demandeurs pour le Volet direct pour les études

B : taux de conversion de **1,0 %** pour 481 828 visites

Résultats : La bande d'alerte sur mobile n'affichait pas l'icône du point d'exclamation (problème de code).

- L'alerte d'avertissement sur mobile disposait d'un taux de conversion beaucoup plus élevé.
- Le taux de conversion de l'alerte d'avertissement sur ordinateur est également plus élevé, mais la différence n'est pas aussi importante.

Test n° 1 Taux d'ouverture par appareil pour la bande d'alerte et pour l'alerte d'avertissement standard



Points à retenir : Le taux d'ouverture sur mobile bien plus élevé pour l'alerte d'avertissement standard suggère que l'icône du point d'exclamation est un élément essentiel de la bande d'alerte d'IRCC. Les résultats du test n° 2 ont confirmé cette hypothèse.

Test n° 2 : Comparaison de la bande d'alerte d'IRCC et de l'alerte d'information standard

Du 29 janvier au 1^{er} février : les taux de conversion ne présentent pas de différence importante (confiance de 95 % et puissance de 33 %).


A : Bande d'alerte d'IRCC (en ligne) B : Alerte d'information standard

► Vous pouvez téléverser les documents requis pour les demandes **suivantes**

!

- Demandeurs de permis d'études
- Retard du côté des résultats de vos examens médicaux
- Demandeurs pour le Volet direct pour les études

Se connecter

 **Nom d'utilisateur et mot de passe de CléGC**


A : taux de conversion de **1,96 %** pour 234 293 visites

documents requis pour les demandes **suivantes**

i

- Demandeurs de permis d'études
- Retard du côté des résultats de vos examens médicaux
- Demandeurs pour le Volet direct pour les études

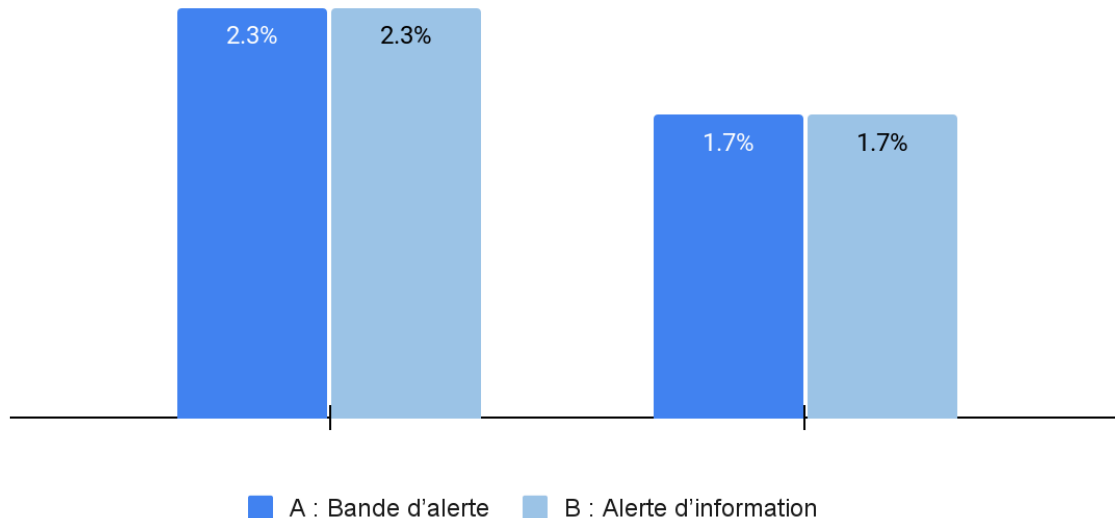
Se connecter

 **Nom d'utilisateur et mot de passe de CléGC**

B : taux de conversion de **1,92 %** pour 370 196 visites

Résultats : lorsqu'elle inclut l'icône du point d'exclamation sur ordinateur et sur mobile, la bande d'alerte d'IRCC obtient des résultats similaires à ceux d'une alerte d'information standard.

Test n° 2 : Taux d'ouverture plus élevé sur mobile, aussi bien pour la bande d'alerte que pour l'alerte d'information



Points à retenir : Comme pour le test n° 1, le taux d'ouverture sur mobile est bien plus élevé que celui obtenu sur ordinateur. Cela indique que les utilisateur·rice·s d'appareils mobiles sont plus susceptibles de remarquer les alertes et de les utiliser, et potentiellement plus susceptibles d'être distrait·e·s par elles.

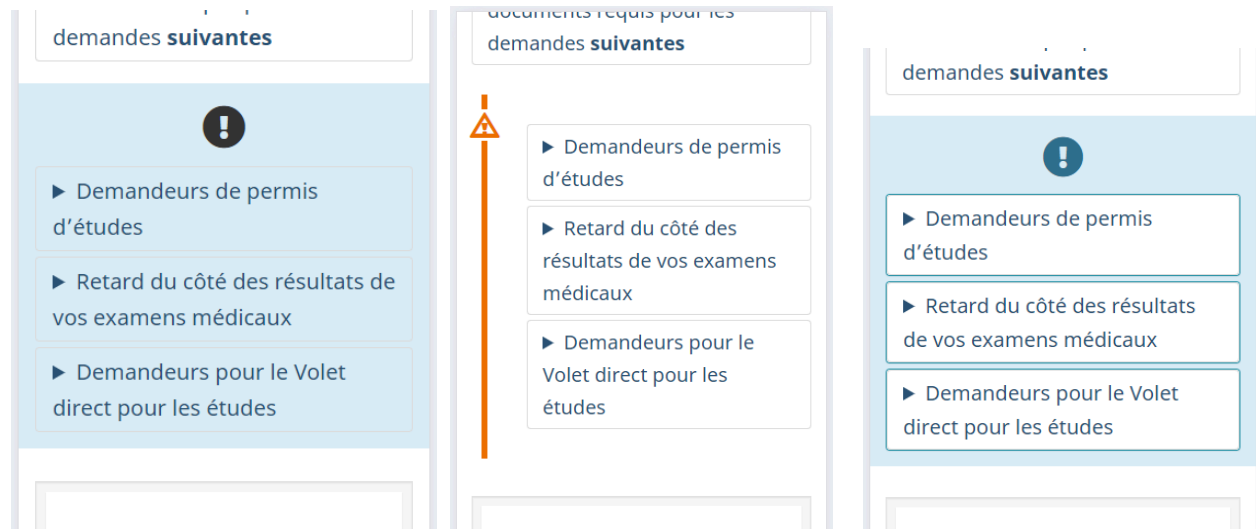
Test n° 3 : Bande d'alerte d'IRCC en comparaison avec l'alerte d'avertissement standard et avec la bande de contraste

Du 2 au 5 février : L'alerte d'avertissement standard surpasse largement la bande d'alerte ($p = 0,0013$; puissance = 98,95 %), tandis que la bande de contraste surpasse l'alerte d'avertissement standard ($p = 1,0$; puissance = 100 %)

A : Bande d'alerte

B : Alerte d'avertissement

C : Bande contrastée



A Taux de conversion de 2,0 %
pour 164 224 visites

B Taux de 2,4 %
pour 168 659 visites

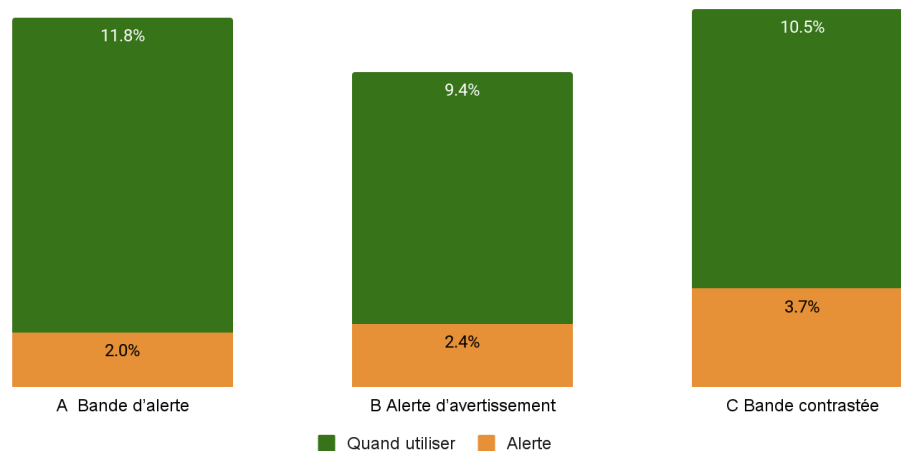
C Taux de 3,7 %
pour 164 392 visites

Résultats : Comme le laissait supposer le test n° 1, l'alerte d'avertissement standard présente un taux d'ouverture plus élevé que celui de la bande d'alerte d'IRCC. Le taux d'ouverture est encore plus élevé pour la bande à contraste élevé : il atteint alors 3,8 %.

Bien que l'alerte d'avertissement standard et la bande de contraste puissent sembler attirer l'attention plus efficacement que la bande d'alerte d'IRCC, **cette efficacité a un prix.**

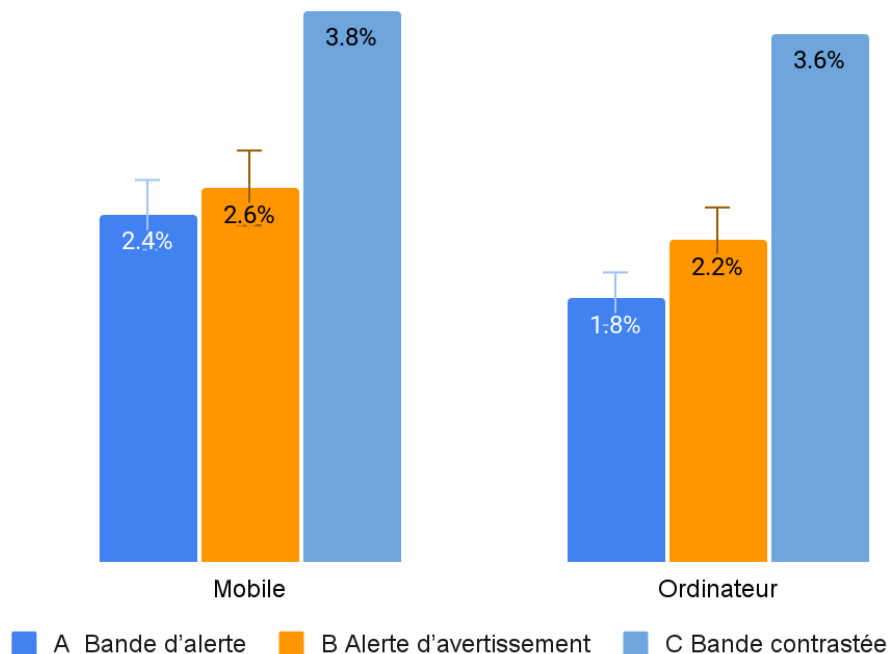
Les éléments de la zone d'alerte ne sont utiles qu'à une minorité des utilisateur·rice·s de la page. À l'inverse, les éléments positionnés au-dessus des alertes, dans la section « Quand utiliser ce compte sécurisé », sont importants pour la majorité des utilisateur·rice·s. Les données indiquent qu'en cas d'utilisation de techniques visant à rendre les alertes plus visibles, le nombre de personnes ouvrant ces éléments importants est moins élevé.

Taux d'ouverture pour les éléments d'alerte en comparaison avec le taux d'ouverture des éléments de la section supérieure « Quand utiliser ce compte sécurisé ».



Points à retenir : L'avertissement du cas B et les zones blanches du cas C, plus visibles, ont davantage poussé les gens à ouvrir les alertes. Elles ont également entraîné une utilisation moindre des éléments importants situés plus haut sur la page.

Il est possible que le positionnement des alertes au-dessus du contenu principal réduise le risque de distraire les utilisateur·rice·s du contenu important. Il serait utile de réaliser d'autres recherches afin de déterminer l'incidence de l'emplacement sur la page.



Résultats : Comme pour les tests précédents, les personnes utilisant un appareil mobile ont plus souvent ouvert les éléments de l'alerte que les personnes utilisant un ordinateur.

Prochaines étapes : Mise à jour des lignes directrices relatives aux alertes, à la lumière de ces résultats et de ceux de l'enquête en cours sur le style des alertes.

- Ajouter la bande d'alerte en tant qu'option sur des pages pour les alertes semi-permanentes qui s'appliquent à des groupes spécifiques d'utilisateurs.
- Dans le modèle connexion, il est conseillé d'utiliser le style d'alerte standard pour les avertissements techniques et de maintenance temporaires qui s'appliquent à tous les utilisateurs.