Messagerie instantanée organisationnelle
Résultats des tests d’utilisation

Préparé par la Division de la collaboration numérique
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Aperçu de la recherche

Résumé

La Division de la collaboration numérique a effectué des tests d'utilisation afin de comparer et d'évaluer les expériences des utilisateurs quant à deux plateformes libres de premier plan de clavardage collaboratif organisationnel, Rocket.Chat et Riot.IM, afin de déterminer laquelle conviendrait le mieux aux employés du gouvernement du Canada (GC).

Cinq personnes ont participé à la recherche. Les tests d'utilisation ont eu lieu le 23 février 2018. Aucun des participants n'est parvenu à accomplir toutes les tâches. En moyenne, les participants ont accompli sept des neuf tâches, soit 78 %.

À la suite des résultats de notre analyse, nous avons conclu que Rocket.Chat était la meilleure plateforme à utiliser. Les participants ont tous préféré l'application fonctionnant avec un navigateur d'ordinateur de bureau de Rocket.Chat. La recherche ayant démontré qu'un plus grand nombre de fonctionnaires utilisent leur ordinateur de bureau ou leur ordinateur portable pour le travail que leur appareil mobile, il est plus important de choisir une application de bureau de meilleure qualité. De plus, Rocket.Chat offre un meilleur soutien par la collectivité des logiciels d'exploitation libre.

Plateformes

On a demandé aux participants d'exécuter une série de tâches sur deux plateformes libres de clavardage collaboratif organisationnel : Riot.IM et Rocket.Chat. Les tests d'utilisation portaient sur les versions de l'application fonctionnant avec un navigateur d'ordinateur de bureau et de l'application mobile pour les deux plateformes.

Tâches

Dans le cadre des tests, on a demandé aux participants d'exécuter les tâches suivantes :

1. Créer un compte
2. Modifier l'image du profil
3. Lancer une séance de clavardage avec une personne
4. Lancer une séance de clavardage vidéo
5. Régler les notifications pour les recevoir uniquement lorsque l'utilisateur est mentionné
6. Créer une séance de clavardage de groupe et inviter des utilisateurs
7. Se joindre à un groupe déjà créé
8. Quitter la session
9. Réinitialiser un mot de passe oublié

On a également demandé à chaque participant de formuler ses commentaires et ses suggestions au sujet des deux plateformes.

Conclusion

À la suite des tests d'utilisation des applications fonctionnant avec un navigateur d'ordinateur de bureau et des applications mobiles, les participants ont préféré Rocket.Chat à Riot.IM.

Lors du **processus d'inscription**, les participants ont été en mesure de naviguer facilement sur les deux plateformes. Les utilisateurs ont suggéré d'ajouter les exigences relatives au mot de passe et d'apporter certaines modifications au texte pour plus de clarté.

Le **principal problème concernait la réception de courriels**, celle-ci prenant trop de temps. Les participants n'étaient pas en mesure de dire s'ils avaient bel et bien réussi à s'inscrire.

Les participants ont trouvé qu'il leur était **plus facile de trouver leur profil d'utilisateur dans Rocket.Chat**. La modification de l'image de profil dans Rocket.Chat était plus simple; les participants étaient en mesure de trouver facilement leur profil. Les utilisateurs ont eu de la difficulté à trouver leur profil d'utilisateur dans Riot.IM, car l'emplacement du volet de navigation principale n'était pas évident.

Les participants ont trouvé qu'il était plus facile de lancer une séance de clavardage dans Rocket.Chat, bien qu'ils auraient aimé que les boutons et les couleurs soient plus visibles. Dans Riot.IM, lorsque les participants ont eu à lancer une conversation, certains ont mentionné que le bouton de lancement du clavardage ressemblait à une icône de profil d'utilisateur. Un problème commun aux deux plateformes était qu'à moins d'être invités à se joindre à un groupe ou à un serveur, les utilisateurs ne savaient pas comment faire pour communiquer avec les autres utilisateurs.

Le lancement d'une séance de clavardage vidéo était plus facile dans Riot.IM. Il serait avantageux de repositionner le bouton de clavardage vidéo de Rocket.Chat dans le volet de navigation générale pour lui donner une meilleure visibilité.

Les **réglages** de Riot.IM sont répartis dans deux emplacements différents. Comme chaque emplacement offre différentes options, il est difficile pour les utilisateurs de savoir où trouver ce qu'ils cherchent.

Les participants ont facilement réussi à **quitter la séance** dans l'application mobile et l'application fonctionnant avec un navigateur d'ordinateur de bureau des deux plateformes.

La **réinitialisation du mot de passe** dans la version pour ordinateur de bureau et la version mobile de Riot.IM et de Rocket.Chat a été facile à effectuer, malgré quelques problèmes liés à la réception des courriels.

La navigation dans Rocket.Chat est plus facile que dans Riot.IM en raison du contraste élevé des couleurs qui fait ressortir les fonctions, contrairement aux teintes pastel utilisées dans Riot.IM. Les fonctions de Riot.IM sont réparties dans l'ensemble de l'application, ce qui rend difficile l'apprentissage de son fonctionnement par les utilisateurs. L'application Android de Rocket.Chat est dotée de peu de

fonctions puisqu'elle en est encore à la première version, de sorte que sa convivialité et sa fonctionnalité sont plus limitées par rapport à Riot.IM. L'application mobile de Riot.IM est plus facile à utiliser que sa version pour ordinateur de bureau. Toutefois, selon les participants, la navigation et les couleurs dans Riot.IM gagneraient à être modifiées afin de rendre les sections et les fonctions plus distinctives. L'application mobile de Riot.IM était plus facile à utiliser que celle de Rocket.Chat.

Riot.IM et Rocket.Chat permettent aux fournisseurs d'héberger en privé le service de clavardage collaboratif organisationnel; ainsi, les développeurs peuvent s'inspirer du code et le faire évoluer. Sur le site GitHub, Rocket.Chat compte 14 336 engagements, alors que Riot.IM n'en compte que 5 224. Les engagements sont des révisions apportées au code par des collaborateurs. Rocket.Chat a eu 3 532 points de branchement, alors que Riot.IM n'en a eu que 319. Cela signifie qu'un plus grand nombre d'utilisateurs ont fait une copie de Rocket.Chat afin d'y apporter des modifications par rapport à Riot.IM. Le site GitHub permet aux utilisateurs de « marquer » les messages à l'aide d'une étoile afin de les enregistrer et de les mettre en signet pour les retrouver facilement ultérieurement. Rocket.Chat a été marqué 16 503 fois, tandis que Riot.IM l'a été 1 661 fois. La fonction de veille sur le site GitHub permet aux utilisateurs de recevoir des notifications sur les nouvelles discussions; Rocket.Chat compte au total 808 veilles, tandis que Riot.IM en compte 115. Rocket.Chat compte 398 collaborateurs qui ont contribué à la plateforme, tandis que Riot.IM en compte 142.

On trouve 100 cas ouverts de plus concernant Riot.IM (tâches, améliorations et corrections de bogues) que Rocket.Chat. Riot.IM présente 2 982 cas réglés comparativement à 4 508 pour Rocket.Chat, ce qui signifie que plus de collaborateurs réparent les bogues dans Rocket.Chat. Compte tenu du niveau d'activité de développement ci-dessus, Rocket.Chat est plus « actif » et bénéficie d'un meilleur soutien assuré par la collectivité des logiciels d'exploitation libre.

En 2016, une étude sur les utilisateurs des OutilsGC a été réalisée afin de déterminer quel appareil les fonctionnaires utilisaient davantage pour le travail. Les résultats de l'étude ont montré que 41 % des fonctionnaires utilisaient leur téléphone intelligent fourni par l'employeur, 60 %, leur ordinateur portable fourni par l'employeur, 29 %, leur téléphone intelligent personnel et 15 %, leur ordinateur portable personnel.

Après avoir analysé les deux options, nous avons conclu que la plateforme Rocket.Chat était la meilleure option. Selon tous les participants aux tests d'utilisation, l'application pour ordinateur de bureau de Rocket.Chat était la meilleure. Comme la recherche montre que nos utilisateurs utilisent davantage leur ordinateur de bureau que leur téléphone mobile pour le travail, la fonction d'ordinateur de bureau est le facteur le plus important à prendre en compte. De plus, Rocket.Chat offre un meilleur soutien par la collectivité des logiciels d'exploitation libre.

Rétroaction des utilisateurs

À la lumière du rapport sur les tests d'utilisation et des commentaires des utilisateurs, nous recommandons l'adoption de Rocket.Chat comme étant la meilleure application pour la messagerie instantanée organisationnelle de source ouverte pour le gouvernement du Canada, et nous avons décidé d'aller de l'avant avec cette plateforme.

Rocket.Chat est préférable à Riot.IM en raison de l'ensemble de ses qualités esthétiques et de son interface utilisateur. Rocket.Chat fonctionne sur Internet Explorer (IE), le navigateur Web installé sur la

plupart des ordinateurs du GC. Riot.IM ne fonctionne pas avec IE et exigerait l'installation d'un autre navigateur Web, comme Chrome, ce que la plupart des ministères ne permettent pas. Rocket.Chat est doté de caractéristiques supplémentaires que n'offre pas Riot.IM, comme un indicateur de statut, la capacité de réagir aux messages de clavardage à l'aide d'émoticônes et la capacité de mentionner (@mention) tout le monde dans la conversation à l'aide de la fonction @all. La simplicité de Rocket.Chat permet aux utilisateurs de naviguer et de trouver ce qu'ils cherchent plus facilement. Nous avons toutefois reçu des commentaires selon lesquels il y avait des délais de réponse dans la version de Rocket.Chat fonctionnant avec un navigateur d'ordinateur de bureau.

Les utilisateurs ont préféré l'application mobile de Riot.IM. Riot.IM permet aux utilisateurs de changer la charte de couleurs, de s'inscrire au moyen de leur numéro de téléphone ou de leur adresse de courriel, et de chiffrer les canaux. L'expérience de l'utilisateur avec la version mobile de Rocket.Chat varie selon l'appareil et la plateforme utilisés.

Certains utilisateurs estiment que la version pour ordinateur de bureau de Riot.IM est facile à apprendre et à utiliser. Les utilisateurs ont eu de la difficulté à trouver les réglages puisque ceux-ci sont répartis à différents endroits. De plus, Riot.IM est dépourvu de certaines caractéristiques comme la capacité de créer des canaux vocaux. Il n'affiche pas non plus d'aperçus d'image de liens.

À la suite des tests d'utilisation, nous recommandons d'adopter Rocket.Chat comme notre principal outil de messagerie.