

# Priorités et pédagogie : comment parler aux nouveaux

**Benoît Evellin** – Trizek  
*WikiConvention Francophone 2017*

Wikipédia est ici pris pour exemple.

Mais c'est aussi valable sur les autres wikis.

# Imaginez...

Vous entrez dans un bâtiment devant lequel vous passez tous les jours pour y effectuer une démarche.

# Imaginez...

« Bonjour, je viens pour effectuer la démarche X42H ! Pouvez-vous m'indiquer comment faire ? »

# Imaginez...

Possibles réponses :

1. « Lisez le panneau »
2. « Avez-vous tous vos documents ? Regardons cela ensemble. »
3. « Il vous faut un formulaire AZ4D repli avec deux photos couleur, un formulaire QEF4-1 (pas le 2), ne pièce d'identité, une demie-feuille A4 coupée dans le sens de la hauteur avec vos coordonnées complètes écrites en rouge, trois timbres à 3,14€ (mais pas ceux à 3,10 avec d'autres à 0,04), une tête de veau, un céleri et deux livres de beurre. Et prévoyez également un formulaire X42H repli avec

# Imaginez...

Vous arrivez sur Wikipédia afin d'y créer un article.

# Imaginez...

« Bonjour, je souhaite créer un article sur Wikipédia. Pouvez-vous m'indiquer comment faire ? »

# Imaginez...

Possibles réponses :

1. « Lisez [[aide:créer un article]] »
2. « Avez-vous tous les éléments préalables à la création d'un article ? Regardons cela ensemble. »
3. « Vous devez réaliser une synthèse détaillée du sujet respectant le [[WP:NPOV]], à mettre en forme en suivant [[aide:syntaxe]] et respectueux du droit d'auteur sous licence libre, tout en citant au droit de chaque fait les sources détaillées et de qualité publiées par des éditeurs renommés et étalées sur plus de deux ans permettant de vérifier si les [[WP:CAA]] sont respectés »

**Comment parler aux nouveaux ?**

# Comment parler aux nouveaux ?

- Il faut du temps et de la patience
- Il faut s'adapter aux pratiques
- Il faut structurer ce que l'on dit

# Interagir

- Vous faites une action impactant le travail d'un débutant ?

Attendez-vous à des questions !

- Ne pas répondre est malpoli.
- Ce nouveau est peut-être votre futur ami...

**Est-ce difficile ?**

**Est-ce difficile ?**

**MOUI**

**Est-ce compliqué ?**

**Est-ce compliqué ?**

**NON**

**Est-ce que ça vaut le coup ?**

**Est-ce que ça vaut le coup ?**

**OUI**

# **Le temps et la patience**

# Accueillir

- Souhaitez-vous répondre ?
- Si non, qui peut répondre ?

Redirigez (gentiment) la demande.

- Indiquez le Forum des nouveaux
- ...et limitez vos interactions

# Répondre précisément

- Est-ce que la demande est assez claire ?

Demandez des précisions.

- Une demande claire = temps gagné pour vous
- Une réponse juste = temps gagné pour l'autre

# Du temps et de la patience

- Est-ce que la personne va revenir ?

Peut-être !

- Parfois plusieurs mois de délai !
- Parfois la personne est perdue.

# **La pratique des wikis**

# S'adapter aux pratiques

- Est-ce que la documentation est utile ?
- Connaissez-vous les outils ?

Il faut pratiquer tout en prenant du recul

- Il y a beaucoup d'implicite dans les règles.
- Les wikis ne sont pas des lieux familiers.
- L'éditeur visuel *est* l'éditeur des débutants.

# Annulation d'une modification

- Pouvait-on améliorer ?
- Si non, l'annulation est-elle évidente ?

Expliquez l'annulation.

- Évitez le jargon.
- Indiquez une ressource ?

# Amélioration d'une modification

- Avez-vous eu beaucoup de travail ?
- Si non, est-ce bien expliqué ?

Expliquez la modification.

- Expliquez le plus évident
- Cela incitera la personne à faire mieux

**Et les #@%\$ ?**

# Et les #@%\$ ?

- La personne reste coincée dans son idée ?
- Est-elle en train de buter sur quelque chose ?

Questionnez-vous.

- Elle n'a peut-être pas compris...
- Supposez la bonne foi !

# Et les #@%\$ ?

- La personne a-t-elle un agenda ?
- Est-elle clairement de mauvaise foi ?

Ignorez-la.

- Seulement si elle sait que son projet sera rejeté
- Supposez bien la bonne foi avant de l'ignorer

**Structurer son discours**

A solid yellow horizontal bar spans the width of the slide at the bottom.

# Utiliser les bandeaux

- Le bandeau correspond-il au cas ?
- Est-il lu ?

Expliquez la modification.

- Focalisez-vous sur le plus évident
- Cela incitera la personne à faire mieux, pas à pas

# Structurer ce que l'on dit

- Quelle information est indispensable ?
- Est-ce que votre grand-mère comprendrait ?

Aller au plus important.

- Parler des CAA avant de parler de wikifier
- Pas de jargon, pas d'acronymes

# Structurer ce que l'on dit

- Quelle information est indispensable ?
- Est-ce que votre grand-mère comprendrait ?

Aller au plus important.

- Parler de l'*admissibilité*, puis de la *mise en page*
- Pas de jargon, pas d'acronymes

# Expliquer au fur et à mesure

- Quel est le but du nouveau ?
- Quelles sont les étapes à passer ?

*Vous donnez le tempo.*

- Introduire le jargon
- Indiquer les étapes (sources, mise en page...)
- Ouvrir une perspective

# Est-ce bien compris ?

- La personne comprend-elle ?
- Quels points sont obscurs ?

Posez la question.

- Une information qui fait gagner du temps
- Des exemples aident à comprendre

# Accueillir

- Vos pages sont-elles accueillantes ?
- L'utilisateur sait-il comment interagir ?

Dirigez l'utilisateur.

- Facilitez l'accès à la discussion
- Utilisez les Discussions structurées (Flow)
- Évitez les listes de consignes (non lues)

**Bonus : les outils**

# Qui a besoin d'aide ?

- Tendre la main ou attendre ?
- Où sont les nouveaux ?

Allez de l'avant.

- Utilisez les nouveaux filtres
- Remerciez
- Conseillez spontanément

# Comment faire en présentiel ?

- En atelier, qui compose votre audience ?
- Sont-ils tous au même niveau de pratique ?

Posez la question.

- Rappeler les bases est une bonne chose
- De la patience, de la pratique, de la structuration.

# Comment faire en présentiel ?

- Qu'est-ce qui est vital pour contribuer ?
- Vos expériences sont-elles identiques ?

Allez à l'essentiel.

- Suggérer des tâches simples
- Rappeler un fait = une source

# Conclusion & questions

[[Projet:Aide et accueil]]