



**HAL**  
open science

## Propositions pour la conception de tutoriels efficaces : cas d'étude en contexte universitaire

Lan Zhang

► **To cite this version:**

Lan Zhang. Propositions pour la conception de tutoriels efficaces : cas d'étude en contexte universitaire. Sciences de l'Homme et Société. 2020. dumas-02987280

**HAL Id: dumas-02987280**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02987280>**

Submitted on 3 Nov 2020

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# **Propositions pour la conception de tutoriels efficaces - cas d'étude en contexte universitaire**

**Lan  
ZHANG**

Sous la direction de Viviane GUÉRAUD

UFR LLASIC  
Département Sciences du langage et FLE  
Section Science du langage

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 24 crédits

Parcours : DILIPEM (Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique)

Année universitaire 2019-2020



# **Propositions pour la conception de tutoriels efficaces - cas d'étude en contexte universitaire**

**Lan  
ZHANG**

Sous la direction de Viviane GUÉRAUD

UFR LLASIC  
Département Sciences du langage et FLE  
Section Science du langage

Mémoire de master 2 mention Didactique des langues - 24 crédits

Parcours : DILIPEM (Didactique des langues et ingénierie pédagogique numérique)

Année universitaire 2019-2020



## Remerciements

Mes remerciements s'adressent d'abord à Madame Viviane GUERAUD qui a dirigé ce mémoire. Elle m'a beaucoup rassuré pendant cette période singulière non seulement sur la rédaction de mémoire, mais aussi au niveau moral. Elle m'a aidé également au niveau de langue française qui n'est pas ma langue maternelle. Sans ses encouragements, je ne pourrais pas finir ce travail.

Merci aux deux ingénieures pédagogiques, Madame M J P-J et Madame X qui travaillent à la DAPI de l'UGA m'avaient accepté de faire des entretiens. Merci pour leurs avis précieux pour que je puisse avoir des informations concrètes à ce sujet.

Je tiens aussi à remercier O.M. et J. F-P., deux stagiaires qui travaillent au projet VALET de Grenoble INP. Grâce à elles, je pouvais être impliquée dans un vrai projet pour avoir un terrain réel.

Un grand merci à Da Lao qui m'a donné beaucoup de soutiens pendant ces trois derniers mois. Merci à lui d'avoir pris le temps d'écouter mon histoire de mémoire. Ses paroles m'ont énormément soulagée quand j'avais des inquiétudes.

Enfin, je souhaite exprimer toute ma reconnaissance à ma famille et à mes amis de notre parcours DILIPEM. Ils m'ont soutenue et encouragée pendant la rédaction. Je vous aime toujours.

La vie n'est pas facile, cependant elle est toujours en rose.

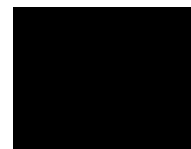
**DÉCLARATION ANTI-PLAGIAT**

1. Ce travail est le fruit d'un travail personnel et constitue un document original.
2. Je sais que prétendre être l'auteur d'un travail écrit par une autre personne est une pratique sévèrement sanctionnée par la loi.
3. Personne d'autre que moi n'a le droit de faire valoir ce travail, en totalité ou en partie, comme le sien.
4. Les propos repris mot à mot à d'autres auteurs figurent entre guillemets (citations).
5. Les écrits sur lesquels je m'appuie dans ce mémoire sont systématiquement référencés selon un système de renvoi bibliographique clair et précis.

PRENOM : ..... Lan .....

NOM : ..... ZHANG .....

DATE : ..... 10/09/2020 .....



# Sommaire

Remerciements .....	3
Sommaire .....	5
Introduction .....	7
Partie 1 - Contexte, problématique et définitions .....	9
<b>CHAPITRE 1. CONTEXTES ET CHOIX DU SUJET .....</b>	<b>10</b>
1.    CONTEXTE INITIAL .....	10
2.    CHOIX DU SUJET ET PROBLEMATIQUE.....	11
3.    CONTEXTES UNIVERSITAIRES .....	13
<b>CHAPITRE 2. DEFINITIONS ET LES TYPES DE TUTORIEL .....</b>	<b>16</b>
1.    DEFINITION DE DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....	16
2.    DEFINITION DU TUTORIEL .....	17
3.    TYPE DE TUTORIEL .....	18
Partie 2 - Analyses générales des tutoriels .....	22
<b>CHAPITRE 3. CONTEXTES ET TYPES D'USAGES.....</b>	<b>23</b>
1.    USAGE DU GRAND PUBLIC .....	23
2.    USAGE PROFESSIONNEL.....	24
3.    NOUVEAU BESOIN EN MATIERE DE CONFINEMENT.....	28
<b>CHAPITRE 4. GRANULARITE DES TUTORIELS .....</b>	<b>34</b>
1.    TUTORIEL ISOLE ET SERIE DE TUTORIELS.....	34
2.    CHOIX DE GRANULARITE DE TUTORIEL .....	34
<b>CHAPITRE 5. STRUCTURE DU TUTORIEL .....</b>	<b>36</b>
1.    STRUCTURE GENERALE DU TUTORIEL.....	36
2.    EXEMPLES DE TUTORIELS DANS DIFFERENTS CONTEXTES .....	38
<b>CHAPITRE 6. CARACTERISTIQUES DU TUTORIEL.....</b>	<b>44</b>
1.    CARACTERISTIQUES DU TUTORIEL .....	44
2.    CHOIX DU TUTOIEMENT ET DU VOUIEMENT DANS LE TUTORIEL.....	44
Partie 3 - Conception et réalisation d'un tutoriel : Cadre théorique .....	46
<b>CHAPITRE 7. CONCEPTION PEDAGOGIQUE D'UN DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....</b>	<b>47</b>
1.    PROCESSUS POUR CONSTRUIRE UN DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....	47
2.    MESURER L'EFFICACITE D'UN DISPOSITIF PEDAGOGIQUE.....	50
<b>CHAPITRE 8. CONSEILS EN LIGNE POUR LA CONCEPTION DE TUTORIEL : SYNTHESE .....</b>	<b>52</b>
1.    LA VISION GLOBALE.....	52
2.    LA FORME ET LA MISE EN PAGE .....	53
3.    LE CONTENU .....	54
4.    ACCOMPAGNER L'UTILISATEUR ET MAINTENIR LE TUTORIEL ACTIF .....	55
5.    LES PETITES ASTUCES DE TUTORIEL .....	55
<b>CHAPITRE 9. ANALYSE DES OUTILS POUR CREER UN TUTORIEL .....</b>	<b>57</b>
1.    OUTILS POUR DES TUTORIELS ECRITS .....	57
2.    OUTILS POUR DES TUTORIELS VIDEO .....	58
Partie 4 - Conception et réalisation de tutoriel : recueil et analyse de données.....	62
<b>CHAPITRE 10. ENTRETIENS AVEC DES INGENIEURS PEDAGOGIQUES DE LA DAPI.....</b>	<b>63</b>
<b>CHAPITRE 11. ENTRETIENS ET SUIVI DE LA CREATION DE TUTORIELS POUR LE PROJET VALET .....</b>	<b>66</b>
Partie 5 - Propositions pour la création de tutoriel .....	68



<b>CHAPITRE 12. LA CONCEPTION PEDAGOGIQUE D'UN TUTORIEL .....</b>	<b>69</b>
1. CRITERES D'UN BON TUTORIEL .....	69
2. MODELE ADDIE ET CONCEPTION DE TUTORIEL.....	70
3. ÉTAPES DE CREATION D'UN TUTORIEL .....	71
4. ÉVALUATION D'UN TUTORIEL SELON LE MODELE KIRKPATRICK.....	74
Conclusion.....	76
Bibliographie.....	77
Sitographie .....	79
Table des illustrations.....	81
Table des annexes.....	82
Table des matières.....	123

## Introduction

Ce mémoire a été rédigé dans le contexte particulier de l'année 2020. Sous l'influence de l'épidémie de Covid-19<sup>1</sup>, notre façon de vivre a dû évoluer. Le gouvernement français a pris des mesures pour lutter contre le virus. Par conséquent, nous devons respecter les règles du confinement afin de nous protéger. À cause de cette crise sanitaire, mon stage a été annulé, par manque d'une solution technique de l'entreprise, qui ne pouvait mettre en place un télétravail. Ainsi, j'ai dû changer mon sujet initial, qui portait sur « la transformation digitale des formations de prise en main d'outils ». À la suite d'échanges avec ma directrice de mémoire, nous avons considéré qu'il était dommage de l'abandonner, bien que le contexte de stage n'existe plus. Nous avons finalement décidé de le conserver, en le liant à la situation actuelle. Notre recherche porte donc sur les tutoriels et leur conception, car nous constatons qu'il s'agit d'un sujet particulièrement pertinent à discuter dans le contexte actuel.

Depuis ces dernières années, le numérique nous a touchés de plus en plus au quotidien. Nous avons pris l'habitude d'aller sur Internet pour trouver des solutions quand nous rencontrons des difficultés. Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Une étude menée par Google en 2017 montre que les recherches qui commencent par le mot « comment » avaient augmenté de 140 % depuis 2004. Le moteur de recherche propose ensuite des tutoriels pour répondre à ce genre de questions (Rogers, 2017). Aujourd'hui, nous pouvons facilement trouver différents types de tutoriels sur le même sujet. Par exemple, si nous écrivons « comment faire un masque » dans le moteur de recherche, nous recevons en cinq secondes environ 239 000 000 résultats et 8 590 000 tutoriels vidéo. Cela signifie que, d'un côté, l'usage de tutoriel est très présent dans notre vie quotidienne ; d'un autre côté, il nous faut faire le choix entre quantité de tutoriels. Puisqu'un tutoriel mal conçu nous ferait perdre du temps au lieu de nous en faire gagner, nous cherchons donc un tutoriel efficace, donnant l'explication la plus claire possible et indiquant une manière pratique et rapide de réaliser la tâche souhaitée.

Toutes ces réflexions ont touché notre sensibilité professionnelle. En tant que concepteur pédagogique, nous sommes amenés à nous demander comment concevoir un

---

<sup>1</sup> Covid-19 : La maladie à coronavirus 2019, ou la ou le Covid-19 (acronyme anglais de coronavirus disease 2019), est une maladie infectieuse émergente de type zoonose virale causée par la souche de coronavirus SARS-CoV-2. (description via Wikipédia)

tutoriel efficace. Afin de mieux répondre à cette question, nous envisageons d'étudier le sujet dans un environnement concret. Nous avons choisi le contexte universitaire, et plus précisément celui de l'université Grenoble Alpes (UGA), qui nous est accessible malgré le confinement.

Ce mémoire se divise en cinq parties, qui répondront à la problématique. La première partie développe les contextes et des définitions. Nous commençons d'abord par la présentation du contexte initial et du changement du sujet. Nous précisons ensuite les situations étudiées au sein de l'UGA. Enfin, nous parlerons des définitions principales autour du tutoriel.

Dans la deuxième partie, nous analyserons les tutoriels sous différents aspects. Nous introduirons, dans un premier temps, leurs contextes d'utilisations et les types d'usages. Nous discuterons des aspects concernant la granularité des tutoriels et mettrons en évidence la structure classique de ceux-ci dans les deux chapitres suivants. Enfin, nous précisons certaines caractéristiques de tutoriel.

Dans la partie suivante, nous présenterons la conception et l'évaluation d'un dispositif pédagogique, en analysant précisément deux modèles : le modèle ADDIE et le modèle Kirkpatrick. Nous mènerons aussi une analyse des blogs en ligne et fournirons une synthèse des conseils pour concevoir un tutoriel.

Nous relaterons, dans la quatrième partie, les entretiens effectués auprès d'ingénieurs pédagogiques de l'UGA chargés de conception de tutoriels. Nous discuterons du témoignage d'expériences professionnelles recueillies auprès de personnes de la Direction d'appui à la pédagogie et à l'innovation (DAPI) et de leurs avis sur l'efficacité des tutoriels. Nous témoignerons également du processus de réalisation des tutoriels dans le cadre du projet VALET, grâce aux échanges avec des collègues qui travaillent sur ce projet.

Dans la dernière partie, sur la base (1) de la synthèse des propriétés d'un tutoriel, (2) du cadre théorique sur la conception et l'évaluation de dispositifs pédagogiques, (3) de la synthèse des conseils pratiques sur la conception de tutoriels, et (4) de l'analyse des recueils de données sur le terrain, nous présenterons nos propositions pour construire un tutoriel efficace.

## **Partie 1**

-

### **Contexte, problématique et définitions**

## Chapitre 1. Contextes et choix du sujet

Dans ce chapitre, nous présenterons d'abord le contexte initial du stage, et son changement en raison de la crise sanitaire. Ensuite, nous expliquerons le choix du sujet et la problématique. Enfin, nous parlerons des contextes universitaires, tels que l'UGA, la DAPI, Grenoble INP, l'équipe Perform et le projet VALET.

### *1. Contexte initial*

Dans le cadre de mon cursus universitaire, je devais effectuer cette année un stage de quatre à six mois dans le domaine de l'ingénierie pédagogique numérique. J'avais trouvé un stage au sein d'une entreprise qui travaille dans les domaines de la résidence urbaine et de l'immobilier d'investissement.

Mon stage devait se dérouler dans le service formation et alternance de l'entreprise, qui dépend de la direction des ressources humaines. Les missions générales de ce service consistent à recueillir les besoins en formation des collaborateurs pour établir leur plan de développement des compétences, à conseiller les collaborateurs sur les dispositifs individuels et à déployer les formations tout en respectant le budget annuel de l'entreprise. Les formations de l'entreprise constituent un accompagnement visant à développer les compétences des employés, en leur permettant d'acquérir des savoir-faire qui leur seront utiles au quotidien. Actuellement, toutes ces formations sont dispensées en présentiel et le groupe en est à ses débuts dans l'ère du digital.

En ce qui me concerne, mon stage devait porter sur les deux formations à leurs logiciels internes. Celles-ci s'organisent avec un formateur sur place et des supports PPT. Elles se déroulent normalement au siège, pendant deux jours, dans une salle informatique de dix places. Les supports PPT sont principalement des captures d'écran d'interface de logiciels comportant peu d'animations. Après chaque session de formation, le service distribue un questionnaire de satisfaction pour recueillir les retours des stagiaires.

Afin que l'entreprise ne soit plus limitée à des formations en présentiel, ma mission principale était de digitaliser des formations existantes pour qu'elles puissent avoir lieu à distance sur les postes de travail des stagiaires. Les objectifs visaient à réduire les frais annexes de la formation (hébergement et transport), à former un maximum de personnes, à rendre la formation plus dynamique, à ajouter de l'interactivité, à personnaliser les formations en fonction des différents métiers et à former tous les métiers. Compte tenu du fait que cette entreprise s'est très vite étendue en France ces dernières années, il convenait

d'établir un système de formation approprié, qui puisse s'adapter au rythme de son développement.

Il s'agissait de concevoir ces formations sous forme de modules de niveaux différents, accessibles sur la plateforme LMS interne, où s'inscrivent les stagiaires. À la fin de chaque module, un quiz devait vérifier les acquis des apprenants et les conduire au niveau suivant.

En fonction du contexte de l'entreprise et de mes missions introduites précédemment, nous nous sommes posé les questions suivantes : comment transformer les formations existantes en *digital learning* ? Comment adapter le numérique à tous les métiers et comment l'intégrer dans une entreprise encore novice dans le domaine du digital, et composée d'employés qui y sont peu familiarisés ?

En me fondant sur ces questions, j'ai élaboré la problématique initiale suivante : comment intégrer la digitalisation dans l'entreprise, pour transformer la formation interne en considérant ses conditions actuelles ? J'envisageais d'aborder le sujet en m'intéressant prioritairement à des formations plutôt techniques, comme la prise en main des logiciels, qui nécessitent moins d'interactions relationnelles avec des personnes et qui correspondent à mes missions de stage.

À cause de l'épidémie de Covid-19 et du confinement décidé par le gouvernement en mars 2020, les entreprises ont dû respecter des règles gouvernementales sanitaires, et satisfaire au mieux l'injonction de travailler au maximum à distance. De ce fait, le service de formation dans lequel j'aurais dû suivre mon stage, n'offrant pas de solution pour le travail et la formation à distance, a été placé en chômage technique. Je n'ai pas pu effectuer mon stage. Ce dernier, en suspens au début du confinement, a été définitivement annulé en mois de juin.

## **2. *Choix du sujet et problématique***

L'annulation de mon stage m'a fait beaucoup réfléchir sur la situation des entreprises, soudainement confrontées au confinement et au fonctionnement à distance. Personne n'était prêt et chacun essayait de faire au mieux afin de trouver une solution adaptée. Certaines entreprises, parce qu'elles possèdent une culture numérique ou digitale, disposent toutefois d'outils et de tutoriels associés pour collaborer à distance. Dans ce cas, la transformation en télétravail se trouve relativement facilitée. Concernant l'entreprise de mon stage, elle se situe seulement au début de son acculturation au digital. Certains de ses employés n'ont même pas d'adresse e-mail professionnelle : il semble alors difficile d'organiser leur travail à distance. C'est pourquoi, le service de formation, qui n'avait pas de solution appropriée pour

le télétravail, a été mis en chômage technique. Nous imaginons que s'il avait disposé d'outils et de tutoriels, il aurait affronté la situation plus sereinement et aurait trouvé des solutions pour télétravailler.

Durant cette situation de confinement, la plupart des activités en présentiel se sont désormais déroulées à distance. Cela a augmenté l'utilisation des outils en ligne. Pour cette raison, la demande de tutoriels correspondant à ces outils a également considérablement augmenté. Les personnes actives ont besoin de tutoriels efficaces, qui leur permettent de maîtriser des outils plus rapidement dans leur travail ou leurs études. Dans ce cas-là, savoir choisir un tutoriel efficace parmi tous ceux qui sont disponibles en ligne est primordial. En discutant avec ma directrice de mémoire et en considérant mon contexte initial, j'ai constaté que le sujet du tutoriel méritait pleinement d'être approfondi, d'autant plus dans le contexte actuel.

Depuis ces dernières années, à la suite du développement des outils numériques, l'utilisation des tutoriels a beaucoup augmenté au quotidien. Nous pouvons dire que nous sommes habitués à une variété de tutoriels, qui traversent nos vies. De bons tutoriels nous aident à résoudre les problèmes quotidiens. Dans le même temps, l'inégalité de la qualité d'un tutoriel peut également plus ou moins affecter nos existences. Un tutoriel adéquat et efficace est donc indispensable. Par ailleurs, nous rencontrons le même problème dans le contexte professionnel. Le public spécifique (employés et dirigeants d'entreprise, enseignants et étudiants), doit disposer de tutoriels efficaces sur les outils qu'il est amené à utiliser ; il est donc important de produire les tutoriels les mieux adaptés à ses besoins spécifiques.

Dans ce travail, nous tenterons d'abord de donner une vision globale de ce qu'est un tutoriel, en expliquant des notions et en analysant des exemples. Parmi de nombreux contextes d'utilisation des tutoriels, nous considérerons de façon privilégiée le milieu universitaire, qui nous reste accessible dans cette période. En conséquence, dans le cadre de ce mémoire, nous nous focaliserons sur l'université Grenoble Alpes.

Un tutoriel doit permettre à un usager de s'approprier un outil de façon plus rapide que s'il devait chercher par lui-même en manipulant l'outil : il doit donc être clair, rapide et facile à suivre. Par conséquent, nous pouvons constater que l'efficacité est un critère indispensable pour un tutoriel. En tant que concepteur pédagogique, il faut toujours réfléchir à ces trois enjeux (clarté, facilité et efficacité) pour concevoir un tutoriel. Lors de la phase

de création, le concepteur doit toujours se demander comment réaliser un tutoriel efficace et utile. En approfondissant ce questionnement, nous pourrions élaborer la problématique qui est la suivante : comment procéder pour concevoir des tutoriels efficaces dans un contexte universitaire ?

### **3. Contextes universitaires**

#### **3.1. Université Grenoble Alpes (UGA)**

Créée depuis 1339, l'université de Grenoble se caractérise par une longue histoire. Il existait auparavant trois universités distinctes : l'université Joseph Fourier (Grenoble 1), l'université Pierre-Mendès-France (Grenoble 2) et l'université Stendhal (Grenoble 3). En 2016, une fusion de ces trois anciennes universités a été réalisée, sous le nom d'université Grenoble-Alpes (UGA), avec l'objectif de gagner en visibilité dans le monde entier et ainsi d'attirer les meilleurs étudiants, enseignants et enseignants-chercheurs. Au cours de la même année, elle a obtenu le prestigieux label « Initiative d'excellence » (Idex), qui « distingue une dizaine de sites universitaires en France » (Flochlay, s. d.-b). En 2019, est créé l'Établissement public expérimental (EPE), nommé nouvelle université Grenoble Alpes et intégrant l'université Grenoble Alpes, Grenoble INP (INPG), Sciences Po Grenoble (IEPG) et l'École nationale supérieure d'architecture de Grenoble (ENSAG). Cette intégration d'établissements est issue de la Communauté université Grenoble Alpes (Comue), née en 2016 dans l'optique de faciliter à terme la création de la nouvelle UGA. Ce changement a été fait dans le but de « fédérer toutes les forces de l'enseignement supérieur et de la recherche » (Flochlay, s. d.-b).

Les composantes de l'UGA sont principalement situées à Grenoble, ainsi que dans la ville de Valence. Ses composantes académiques visent à porter « les dimensions formation, formation tout au long de la vie, recherche et innovation ». La plupart d'entre elles sont des regroupements de composantes initiales, certaines sont restées en composantes élémentaires à la suite de la constitution de la nouvelle UGA (Flochlay, s. d.-a).

L'UGA comporte donc différentes composantes académiques et élémentaires.

#### Composantes académiques :

- Grenoble INP, Institut d'ingénierie et de management ;
- Sciences Po Grenoble (IEP de Grenoble) ;
- l'école nationale supérieure d'architecture de Grenoble (ENSAG) ;
- l'école universitaire de technologie ;



- la faculté des sciences ;
- la faculté humanités, santé, sport, sociétés (H3S).

Composantes élémentaires :

- l'institut d'urbanisme et de géographie alpine ;
- la faculté de droit ;
- la faculté d'économie de Grenoble.

### ***3.2. Direction d'appui à la pédagogie et à l'innovation (DAPI)***

La DAPI est un service de l'UGA. Elle a été créée historiquement à l'université, dans le but de soutenir les enseignants et les personnels pour qu'ils puissent intégrer plus aisément du contenu numérique. De façon plus précise, la DAPI assiste les enseignants dans le développement de leurs pratiques pédagogiques à l'université. L'accompagnement inclut l'aide à la prise en main des outils numériques, ou des formations sur les plateformes pédagogiques.

Les missions générales de la DAPI sont assez larges. Elles englobent la valorisation de pratiques pédagogiques ; l'accompagnement auprès des composantes, des établissements ou des enseignants ; la formation (comme les MOOC) et la production de ressources pédagogiques, dont la réalisation de tutoriels fait partie. Au sein de la DAPI, il existe une équipe consacrée à l'audiovisuel pédagogique, qui prend en charge, par exemple, la production de vidéo.

### ***3.3. Grenoble INP et équipe PerForm***

L'institut d'ingénierie et de management est un établissement d'enseignement supérieur public de l'UGA, qui « occupe une place de premier plan dans la communauté scientifique et industrielle ». Il contient huit écoles d'ingénieurs et de management, qui sont ouvertes à l'international dans le domaine industriel. Il propose également aux étudiants des formations appropriées pour développer leurs compétences professionnelles.

Comme la DAPI à l'UGA, il existe aussi un service d'appui à la pédagogie et à l'usage numérique au sein de Grenoble INP, appelé PerForm. Anciennement cellule Technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE), créée en 1998, l'équipe PerForm existe depuis 2006. Elle tire son nom de l'expression : « perfectionnez vos formations », qui montre le but de son cœur de métier. Ses membres ont des compétences pluridisciplinaires dans le domaine pédagogique et numérique, afin d'accompagner efficacement les enseignants et les projets d'innovations pédagogiques.

Ainsi, leurs missions principales sont de « soutenir la formation et l'accompagnement des enseignants, de diversifier les pratiques d'enseignement et d'évaluation des étudiants, d'inclure les technologies de manière efficiente et de favoriser l'apprentissage des étudiants ». (*PerForm - Perfectionnez vos formations*, s. d.)

### **3.4. Projet VALET**

Le *Virtual Audio Laboratory for English Training* (VALET) est une formation qui permet de développer la compétence orale en anglais, et qui est destinée aux étudiants de Grenoble INP. Ce dispositif a été créé il y a dix ans par l'équipe PerForm sur la plateforme Moodle. Grenoble INP veut donc réaliser une réingénierie de l'ancienne version et l'implanter sur la plateforme Chamilo. Ainsi, le projet VALET, que nous étudions dans ce mémoire, est le nouveau dispositif sur Chamilo.

Destiné aux étudiants de Grenoble INP et de l'UGA, le VALET pourrait potentiellement être utilisé par ceux qui se trouvent dans les autres universités européennes. Il comprendra 60 parcours, répartis sur trois volets pédagogiques : *English for engineers* (anglais de spécialité pour ingénieurs), *professional English* (anglais pour le monde professionnel) et *learning strategies* (stratégies d'apprentissage). (cf. Annexe 3)

## Chapitre 2. Définitions et les types de tutoriel

Dans ce chapitre, nous partirons dans un premier temps de la définition de dispositif pédagogique, qui est plus globale que celle de tutoriel. Ensuite, nous présenterons différentes définitions de tutoriel et proposerons notre propre définition. Finalement, nous introduirons les types de tutoriel selon des critères variés.

### 1. *Définition de dispositif pédagogique*

Avant de présenter la définition de tutoriel, nous devons comprendre ce qu'est un dispositif pédagogique. Puisqu'ils constituent deux éléments indissociables, nous ne pouvons pas étudier l'un sans évoquer l'autre.

Quand nous parlons de « dispositif pédagogique », nous pensons d'abord qu'il s'agit d'un système de formation. Nous pouvons trouver une définition traditionnelle de « système formel d'apprentissage » dans l'ouvrage de Jacquinet-Delaunay et Monnoyer (1999) : le système est un « agencement d'éléments humains ou matériels réalisé en fonction d'un but à atteindre ». Par la suite, cette définition a été utilisée pour décrire un dispositif pédagogique (Blandin, 2002). Dans le domaine de l'Apprentissage des langues et systèmes d'information et de communication (Alsic), d'après Demaizière (2008), le dispositif pédagogique est « comme un ensemble de procédures diverses d'enseignement et/ou d'apprentissage, incluant moyens et supports, construit en fonction d'un public, (et éventuellement d'une institution), d'objectifs et de conditions de travail particuliers »<sup>2</sup>. Nous remarquons, dans ce cas, l'introduction du terme « procédure » qui permet d'élargir la définition. Nous pouvons également observer que le support est y inclus. Demaizière a d'ailleurs précisé que le « dispositif pédagogique » est créé pour un public spécifique. Concernant l'ingénierie de formation, nous pouvons considérer que le « dispositif pédagogique » est le fruit de l'ensemble des procédures de l'ingénierie de formation, appliquées dans le but de répondre à l'objectif spécifique visé pour le public particulier ciblé.

Aujourd'hui, la dénomination « dispositif » coexiste au quotidien avec celles de « dispositif de formation » ou « formations ». Au niveau plus global, nous pouvons tous les considérer comme un « dispositif pédagogique ». Ainsi, dans ce mémoire, nous n'effectuerons pas de distinctions entre ces trois dénominations.

---

<sup>2</sup> Définition conclue à partir des ouvrages de Maguy Pothier (2003) et Nicolas Guichon (2006). M. Pothier (Pothier, 2003 : 81)

## 2. *Définition du tutoriel*

Grâce à l'extension de nouvelles technologies et des usages numériques, nous découvrons et utilisons de plus en plus de nouveaux outils au quotidien. Être expert n'est pas inné : il faut nous former lorsque nous en avons besoin. Afin de mieux savoir utiliser les outils numériques, nous avons pris l'habitude de recourir au tutoriel en ligne.

Nous pouvons trouver d'abord une définition dans le dictionnaire Larousse : à l'origine, le mot tutoriel signifie « Logiciel permettant de se former de manière autonome à un autre logiciel ». Comme ce terme est très utilisé depuis ces dernières années, il existe également des descriptions sur Internet. Sur le blog d'Autôt, « un tutoriel est un guide pratique qui [permet] d'aider l'utilisateur novice à se former de manière autonome à un logiciel, un langage de programmation ». Dans ce cas, l'utilisation de tutoriel est centrée sur le domaine de l'informatique : par exemple, un tutoriel portant sur le HTML ou sur les logiciels bureautiques.

Cependant, au fur et à mesure du temps, l'usage du tutoriel s'est répandu dans diverses activités, par exemple, « la photographie, le bricolage, le jardinage, les loisirs créatifs et plus récemment pour les disciplines relatives au développement personnel ». Concernant ce dernier point, nous pouvons trouver facilement des tutoriels comme « améliorer sa confiance en soi » ou « stratégies pour apprendre en autonomie ».

Depuis 2005, l'utilisation de l'abréviation de tutoriel « tuto » s'est accrue dans la langue courante. De plus, le mot « tuto » a été intégré dans l'édition 2016 du Petit Larousse de la langue française. Son sens n'est plus le même que celui de « tutoriel ». Le dictionnaire définit sa nature et sa forme, et le décrit comme un « guide d'apprentissage, sur support papier ou sur Internet, constitué d'instructions visuelles (photos, vidéos) ». Cette nouvelle version a précisé aussi que le tutoriel concerne non seulement l'informatique, mais aussi « des domaines très variés » (Larousse, s. d.). En outre, selon le grand dictionnaire terminologique (GDT) (2016), le tutoriel ne constitue pas seulement un guide explicatif, il « peut inclure un manuel d'apprentissage ou un ensemble d'exercices programmés ».

Comme nous l'avons indiqué précédemment lorsque nous avons défini le dispositif pédagogique, nous pouvons constater que le tutoriel est une sorte de dispositif pédagogique. En effet, celui-ci peut être considéré comme un support de formation destiné à un public spécifique. Ainsi, en nous fondant sur ces derniers éléments, nous pouvons formuler notre propre définition du tutoriel :

*Le tutoriel est un outil pédagogique présenté sous formes diverses (papier, image, vidéo, etc.) dans des domaines variés (informatique, photographie, bricolage, jardinage, loisirs créatifs, disciplines relatives au développement personnel, etc.), qui permet au débutant d'apprendre en autodidacte. Il peut aussi contenir des exercices interactifs en cas de besoin.*

Il faut noter que le tutoriel peut être professionnel ou non selon le contexte. En général, chacun peut créer un tutoriel portant sur un sujet avec lequel il est familiarisé.

### 3. *Type de tutoriel*

Selon la définition, de nombreux tutoriels existent dans une variété de domaines, nous pouvons les classer en trois grandes catégories selon différents critères.

Le premier critère concerne le public (grand public et public spécifique) auquel le tutoriel s'adresse. Le premier tableau présente des contextes et des exemples correspondants.

Public	Contexte utilisé	Exemple
<b>Tout public</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● pas de contexte spécifique ;</li> <li>● libre de choisir le tutoriel concerné.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● tutoriel d'outils bureautiques ;</li> <li>● tutoriel permettant de prendre la parole pour faire une bonne présentation.</li> </ul>
<b>Public spécifique</b>	Dans un contexte professionnel ou éducatif (pour un métier particulier, des logiciels internes).	<ul style="list-style-type: none"> <li>● tutoriel d'un produit de beauté : s'adresse aux vendeurs ;</li> <li>● tutoriel d'un outil interne de l'entreprise ;</li> <li>● tutoriel d'une plateforme LMS de l'université.</li> </ul>

Figure 1 Le type de tutoriel selon le public

Les tutoriels peuvent aussi être classés selon le critère de la forme choisie. Le deuxième tableau explicite les différentes formes, ainsi que les avantages et inconvénients associés.

Type	Forme	Avantages	Inconvénients
Tutoriel écrit	Texte	<ul style="list-style-type: none"> <li>● facilement partageable</li> <li>● accessible pour tout public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● risque d'être ennuyeux</li> <li>● manque d'illustration</li> </ul>
	Texte + images	<ul style="list-style-type: none"> <li>● facilement partageable</li> <li>● accessible pour tout public</li> <li>● plus claire avec illustrations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● risque d'être ennuyeux</li> <li>● manque de démonstration dans certains cas</li> </ul>
	Texte + GIF	<ul style="list-style-type: none"> <li>● plus adapté à la culture des réseaux sociaux</li> <li>● idéal pour illustrer des manipulations courtes (2 ou 3 clics)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ne pas pouvoir montrer la longue procédure en entier</li> <li>● Il faut revoir plusieurs fois de GIF si nous n'arrivons pas à suivre la procédure.</li> </ul>
Tutoriel vidéo	Vidéo technique (sous forme de screencast <sup>3</sup> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>● plus claire pour expliquer le mouvement</li> <li>● toucher plus de public qui ont le besoin audiovisuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● plus lourd par rapport au fichier de texte</li> <li>● risque de perdre la concentration si la vidéo est longue</li> <li>● moins d'outils gratuite pour enregistrer l'écran</li> </ul>

<sup>3</sup> Screencast : En français, une vidéographie ou capture vidéo de l'écran désigne un enregistrement vidéo d'un écran d'ordinateur, souvent accompagné d'une narration audio (description via Wikipédia).

	<b>Vidéo interactive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● avoir la simulation et interaction dans le tutoriel</li> <li>● vérification directement les acquis des apprenants</li> <li>● plus ludique et intéressant par rapport aux autres formes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● plus lourd par rapport au fichier de texte</li> <li>● prendre plus de temps à concevoir</li> </ul>
	<b>Vidéo explicative (avec des dessins animés)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● présenter une idée ou un concept d'une manière ludique et visuelle</li> <li>● faciliter la compréhension d'un contenu complexe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● prendre beaucoup plus de temps à réaliser</li> <li>● avoir besoin d'une équipe de design pour faire des infographies</li> </ul>

Figure 2 Le type de tutorial selon la forme

D'après le tableau, nous pouvons constater que le tutoriel écrit (texte pur ou avec des images) est moins recommandé pour un tutoriel publié en ligne, car il n'est pas suffisamment attirant que de nouvelles formes. Néanmoins, cela peut dépendre du type de public visé (culture numérique, usage habituel). Dans le contexte universitaire, ce type de tutoriel est largement utilisé par les enseignants et les personnels administratifs. Ils peuvent l'imprimer et le suivre plus facilement, étape par étape ; toutefois, s'il est sous forme de vidéo,

*« cela oblige à faire des pauses très régulièrement [...] Cela peut parfois augmenter la difficulté, en mettant sous format vidéo, pour des personnes qui ne sont pas déjà très à l'aise avec l'ordinateur. » (Madame X, Annexe 1)*

Cependant, nous pouvons souligner un point : pour les personnes qui ont l'habitude du numérique, le tutoriel vidéo peut être une façon efficace d'apprendre de nouveaux éléments dans leurs contextes professionnels. Selon une étude, 67 % de salariés accomplissent leurs tâches plus efficacement en suivant des instructions par vidéo (TechSmith, 2019).

Étant donné que la publication de GIF est de mieux en mieux supportée dans les médias depuis 2015, nous pouvons l'insérer plus facilement dans le tutoriel. En raison du développement d'Internet et de la progression des technologies de ces dernières années, la forme vidéo est bien plus utilisée, non seulement dans la vie quotidienne, mais aussi dans un contexte professionnel. Cela permet de répondre aux objectifs spécifiques et de s'adresser directement à l'audience visée, en particulier pour les jeunes. Selon Madame X lors de l'entretien, réaliser des vidéos pour les étudiants est fréquent, parce qu'« on sait que le public plus jeune est assez friand de vidéo et qu'il décroche assez vite sur des contenus textuels ». Par ailleurs, ce genre de tutoriel s'adapte aussi au nouveau rythme de vie moderne. À présent, les personnes veulent trouver plus rapidement une solution afin de ne pas perdre de temps (Authôt, 2019). TechSmith<sup>4</sup> évoque également ce résultat : « 80 % des internautes préfèrent regarder une vidéo plutôt que lire un article avant d'acheter un produit ». Un autre chiffre qui attire notre attention provient de Youtube : en effet, les formations vidéo et les vidéos tutoriel génèrent plus d'un milliard de vues sur ce site.<sup>5</sup> Tous ces éléments permettent d'affirmer que la vidéo occupe une place considérable dans la vie quotidienne.

Enfin, le dernier critère concerne l'objectif visé du tutoriel. Il peut s'agir d'un tutoriel centré sur la tâche à réaliser, ou plus globalement sur l'outil manipulé. Afin de mieux comprendre, nous pouvons prendre un exemple précis de Word : le tutoriel de présentation générale de Word se focalise sur l'outil manipulé ; en revanche, le tutoriel « comment insérer une légende d'image » cible une tâche à réaliser.

---

<sup>4</sup> Le lien de ce blog : <https://www.techsmith.fr/blog/lessentiel-a-connaître-pour-realiser-une-video-tuto/>

<sup>5</sup> Voir le report complet (version anglaise) : [https://youtube-creators.googleblog.com/2018/02/my-five-priorities-for-creators-in-2018\\_1.html](https://youtube-creators.googleblog.com/2018/02/my-five-priorities-for-creators-in-2018_1.html)



## **Partie 2**

-

### **Analyses générales des tutoriels**

## Chapitre 3. Contextes et types d'usages

Comme l'utilisation de tutoriels dans la vie quotidienne est très vaste, nous nous intéresserons à deux situations différentes : le grand public et le contexte professionnel. Nous aborderons ensuite un nouvel usage particulier, qui s'est développé pendant le confinement.

### 1. Usage du grand public

Au sens large, nous avons besoin de tutoriels tous les jours et à n'importe quel moment, quels que soient la situation et le sujet. Ils peuvent être utiles quand nous voulons apprendre un élément particulier. Nous cherchons alors sur Internet, en tapant le mot-clé « comment faire » ou « tutoriel de » afin de trouver une réponse. En fonction des résultats, nous pouvons à la fois faire une sélection selon notre demande ou effectuer une nouvelle recherche si le tutoriel n'est pas satisfaisant. Grâce aux fonctionnalités différentes des sites, nous avons la possibilité de réagir au contenu, voire d'interagir avec l'auteur du tutoriel. Par exemple, nous pouvons *liker* le tutoriel si nous le trouvons utile. Nous pouvons aussi poser des questions dans le forum, s'il existe, quand nous rencontrons des difficultés. Si nous voulons revoir le tutoriel ultérieurement, nous pouvons le placer dans les favoris pour le retrouver plus facilement. Pour en revenir à la vie quotidienne, nous constatons que toutes ces actions sont très courantes et que nous les effectuons presque chaque jour. Afin d'avoir une idée concrète de l'usage du grand public, nous présentons ici plusieurs exemples, sous forme de personas, des personnes fictives :



©Photo de Anastasia Getin provenant de Pixabay

Lydia, 23 ans  
Master 1 en communication

- Loisirs : fan de séries
- Besoin : réussir son entretien d'embauche pour trouver un stage
- Le tutoriel pourrait être recherché : stratégies pour bien préparer son entretien
- Contraintes : ne peut pas concentrer longtemps sur contenus textuels
- Types d'usages : utilisation temporaire pour un but spécifique; vidéo courte et ludique pour attirer son attention

Figure 3. Persona n°1 de l'usage du grand public



Figure 4. Persona n°2 de l'usage du grand public

## 2. Usage professionnel

Dans le contexte professionnel, nous considérons deux environnements différents : soit l'usage au sein de l'entreprise, soit l'usage universitaire.

### 2.1. Usage au sein de l'entreprise

Dans l'entreprise, certains métiers utilisent souvent des logiciels internes. Tel est l'exemple de l'hôtellerie : ceux qui y travaillent possèdent un logiciel spécifique qui sert à gérer la réservation des clients. Ainsi, il est obligatoire pour les employés de l'hôtel de le maîtriser. Généralement, l'entreprise organise des formations internes pour permettre à leurs employés de se familiariser avec ces outils.

Ces formations peuvent se dérouler en présentiel ou à distance, selon l'organisation des entreprises. Dans le premier cas, les stagiaires se réunissent toujours dans une salle informatique avec un vidéoprojecteur et sont munis d'ordinateurs, pour pratiquer en même temps. L'avantage est manifeste : le stagiaire peut échanger directement avec le formateur et poser des questions. Cependant, si l'employé qui suit la formation doit se déplacer quelques jours au siège de l'entreprise, cela pose des problèmes dans l'organisation du travail. Concernant le deuxième cas, si la formation est à distance, il n'aura pas de difficulté de déplacement. Toutefois, assurer la durée d'apprentissage pendant une journée de travail, ainsi que le manque de communication en cas de besoin, constituent deux obstacles. Quel que soit le type de formation, l'entreprise met au moins un document à disposition en version PDF, pour que les employés puissent le consulter régulièrement.

Certaines entreprises proposent des formations professionnelles pour développer les compétences de leurs collaborateurs. Par exemple, elles organisent des cours de langues destinés aux employés internationaux ou aux personnes qui souhaitent perfectionner leur pratique linguistique. Ce type de formation s’effectue souvent en mode hybride, c’est-à-dire qu’une partie se déroule en présentiel et l’autre partie à distance. Cela permet aux stagiaires d’apprendre les théories et de pratiquer en même temps. Les deux personas suivants permettent d’illustrer cette utilisation.



©Photo de Anastasia Gerni provenant de Pixabay

Sandrine, 25 ans  
Réceptionniste à l’hôtel

-  **Loisirs** : passionnée par les nouvelles technologies
-  **Besoin** : suivre la formation de logiciel interne pour les réceptionnistes à la demande de son responsable
-  **Le tutoriel pourrait être utilisé** : La prise en main de logiciel à la disposition des réceptionnistes
-  **Contraintes** : doit se déplacer au siège pour suivre la formation
-  **Types d’usages** : utilisation régulière dans son poste pour le consulter en cas de difficulté

Figure 5. Persona n° 1 de l’usage professionnel

Sandrine, nouvelle réceptionniste dans un hôtel à Nice, a appris auprès de son collègue l’utilisation du logiciel interne pour la gestion des réservations des clients dans son poste. Après la validation de sa période d’essai de trois mois, sa directrice lui demande de suivre la formation de ce logiciel sur place à Paris. Durant ces deux jours de formation, elle a bien participé et beaucoup échangé avec le formateur. Une fois qu’elle rejoint son travail, elle maîtrise le logiciel mieux qu’auparavant.

Toutefois, un jour, elle a été bloquée par une fonctionnalité qu’elle utilise moins au quotidien. Elle a oublié ce que le formateur avait expliqué pendant le cours : elle a donc commencé à s’inquiéter. Son collègue, Luc est venu et lui a proposé de consulter le tutoriel papier créé par le service de formation : finalement, elle a trouvé la solution.



©Photo de 余子 非provenant de Pixabay

Yuhua, 45 ans

Manager d'un groupe international

-  **Loisirs :** voyage; lecture
-  **Besoin :** perfectionner son niveau de français pour mieux vivre et travailler en France
-  **Le tutoriel pourrait être utilisé :** La prise en main de plateforme pédagogique pour les apprenants
-  **Contraintes :** n'est pas à l'aise avec l'informatique; niveau élémentaire en français
-  **Types d'usages :** utilisation temporaire pour apprendre la plateforme; consultation régulière en cas de difficulté; explication en anglais

Figure 6. Persona n° 2 de l'usage professionnel

Yuhua, manager d'un groupe international en Chine, communique avec ses collègues et ses clients en chinois et en anglais. À la suite de l'extension mondiale du groupe, il a été affecté à la nouvelle agence à Paris, en France. Dans son nouvel environnement de travail, la langue utilisée est toujours l'anglais. Par conséquent, il ne survient aucun souci dans son travail. Comme il a un niveau élémentaire en français, il pourrait rencontrer des difficultés dans la vie quotidienne. Il a raconté son inquiétude à son collègue des ressources humaines. Ce dernier lui a proposé de suivre la formation interne afin de perfectionner son niveau en français. Cette formation est dispensée par un centre de langues à Paris et se déroule à distance sur la plateforme pédagogique du centre. Yuhua n'a pas d'expérience de cours en ligne. Avant de commencer le cours, il doit bien lire le tutoriel de cette plateforme, mis à disposition de l'apprenant.

## 2.2. Usage au sein de l'université

Dans un contexte universitaire, nous avons de nombreux cas d'utilisations de tutoriels. Prenons l'exemple des étudiants : ils ont besoin de tutoriels portant sur l'inscription (quand ils rejoignent pour la première fois l'université), sur l'utilisation des plateformes pédagogiques et sur tous les outils numériques. Ils ont aussi accès à des tutoriels concernant les stratégies d'apprentissage ou la vie de campus, afin qu'ils puissent mieux réussir leurs études. Concernant l'enseignant, comme les étudiants, prendre en main les plateformes pédagogiques s'avère également nécessaire. Cependant, il faut que le tutoriel soit plus détaillé, puisqu'ils utilisent plus de fonctionnalités que les étudiants. De plus, ils demandent parfois des tutoriels d'autres outils, en fonction de leurs programmes d'enseignement. Par exemple, ils savent comment faire le montage d'une vidéo s'ils demandent aux étudiants de

réaliser une telle tâche. Quant aux personnels administratifs, ils ont souvent des besoins particuliers, comme la prise en main de logiciel pour gérer les données des étudiants ou pour mettre à jour l'emploi du temps de parcours. L'étude des personas ci-dessous permet de mieux comprendre toutes ces situations.



©Photo de [Ina Hall](#) provenant de [Pixabay](#)

**Emma, 18 ans**  
Licence 1 en science du langage

-  **Loisirs** : lecture
-  **Besoin** : maîtriser les plateformes pédagogiques (ex: Moodle) mises à disposition pour étudiants
-  **Le tutoriel pourrait être utilisé** : La prise en main de plateforme pédagogique pour les apprenants
-  **Contraintes** : peu familiarisée à l'informatique
-  **Types d'usages** : utilisation temporaire pour apprendre la plateforme; consultation occasionnelle en cas de besoin

Figure 7. Persona n° 3 de l'usage professionnel



©Photo de [B212733](#) provenant de [Pixabay](#)

**Louise, 35 ans**  
Enseignante de FLE au centre de langues

-  **Loisirs** : découvrir les nouvelles technologies
-  **Besoin** : demande aux apprenants de faire une vidéo pour accomplir une tâche du cours
-  **Le tutoriel pourrait être utilisé** : La prise en main de logiciel proposée par le support technique du centre
-  **Contraintes** : les apprenants n'ont pas le même niveau ni la même version de logiciel
-  **Types d'usages** : utilisation temporaire pour apprendre le logiciel; démonstration pendant le cours aux apprenants

Figure 8. Persona n° 4 de l'usage professionnel

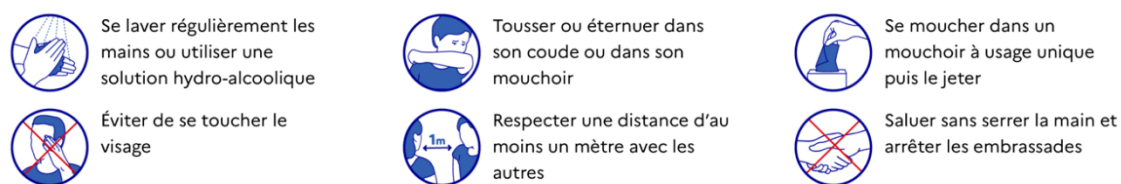


Figure 9. Persona n° 5 de l'usage professionnel

### 3. Nouveau besoin en matière de confinement

En raison de l'épidémie de Covid-19 cette année, nous vivons dans une période singulière. Nous devons nous confronter à la crise sanitaire et respecter des règles de confinement pour nous protéger. En effet, cette épidémie mondiale nécessite une intervention internationale sans précédent. Nous ne pouvons rien faire si ce n'est nous adapter au niveau physique et moral.

## Luttons ensemble contre le Covid-19



En l'absence de traitement, la meilleure des protections pour vous et pour vos proches est, **en permanence**, le respect des mesures barrières et de la distanciation physique. En complément, porter un masque obligatoirement dans les lieux clos, et quand la distance d'un mètre ne peut pas être respectée.

Figure 10. Le tutoriel simple concernant les réglementations à respecter<sup>6</sup>

Durant le confinement (17/03/2020-11/05/2020), nous ne sortions qu'avec l'attestation de déplacement dérogatoire pour lutter contre la propagation du virus. Par conséquent, nous nous sommes retrouvés bloqués chez nous le plus de temps possible. Les

<sup>6</sup> Source de l'image : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

universités ont été fermées. Par conséquent, les étudiants suivaient leurs cours, passaient leurs examens et leurs soutenances à distance. Lorsque cela était possible, les salariés poursuivaient leur activité en télétravail. Dans ce cas, les demandes de tutoriel ont considérablement augmenté dans tous les métiers. Nous travaillions d'une manière inhabituelle : il fallait donc avoir des supports ou des accompagnements afin de résoudre ce problème.

### 3.1. Personas de l'usage de confinement

Les personas ci-dessous permettent d'avoir une idée précise des nouveaux besoins en matière de confinement.



©Photo de Gerold Altmann provenant de Pixabay

Catherine, 65 ans  
Femme à la retraite

-  **Loisirs** : lecture et écriture
-  **Besoin** : fabriquer le masque à la maison pour se protéger
-  **Le tutoriel pourrait être recherché** : comment faire un masque en tissu
-  **Contraintes** : n'est pas à l'aise avec l'informatique; apprend de nouvelles choses lentement
-  **Types d'usages** : utilisation temporaire pour un objectif spécifique; tutoriel plus explicite

Figure 11. Persona n°1 de l'usage en matière de confinement



©Photo de Ernesto Palava provenant de Pixabay

Chloé, 40 ans  
Directrice de RH

-  **Loisirs** : voyage
-  **Besoin** : organiser la réunion de visioconférence pour des collègues en télétravail
-  **Le tutoriel pourrait être utilisé** : la prise en main de logiciel de visioconférence (ex: Zoom)
-  **Contraintes** : Les employés peuvent rencontrer des problèmes variés en raison de leurs niveaux différents.
-  **Types d'usages** : utilisation temporaire pour apprendre le logiciel; tutoriel concis et facile à consulter

Figure 12. Persona n°2 de l'usage en matière de confinement





©Photo de 5688709 provenant de Pixabay

Martin, 30 ans  
Professeur de  
mathématiques






-  **Loisirs** : passionné de numérique
-  **Besoin** : mettre des exercices sur la plateforme pédagogique; donner des cours à distance
-  **Le tutoriel pourrait être utilisé** : Le nouveau tutoriel « mettre des exercices en ligne » proposé par l'université
-  **Contraintes** : reconcevoir des cours s'adaptés à distance prend plus de temps
-  **Types d'usages** : utilisation temporaire pour un objectif spécifique; tutoriel facile à suivre

Figure 13. Persona n° 3 de l'usage en matière de confinement



©Photo de Jan Vašek provenant de Pixabay

Jiaxin, 20 ans  
Licence 2 de LEA  
(anglais-chinois)






-  **Loisirs** : regarder des séries et des vidéos drôles
-  **Besoin** : éviter la solitude et l'ennui pendant le confinement
-  **Le tutoriel pourrait être recherché** : comment mieux vivre le confinement
-  **Contraintes** : difficile de s'adapter moralement
-  **Types d'usages** : utilisation temporaire pour un objectif spécifique; tutoriel vidéo ludique

Figure 14. Persona n° 4 de l'usage en matière de confinement

### 3.2. Exemple de tutoriel de l'UGA

Nous présenterons un exemple concret concernant le nouveau besoin de tutoriel pendant le confinement à l'UGA. Dans le cadre du plan de continuité pédagogique, l'université a créé deux séries de tutoriels sur son site, afin d'expliquer comment suivre les cours à distance et comment passer les examens en ligne. D'après les statistiques de visualisation, nous nous apercevons que le nombre de vues de vidéo a beaucoup augmenté pendant le confinement par rapport à la période précédente.



Figure 15 le nombre de vues de tutoriel de Chamilo avant le confinement

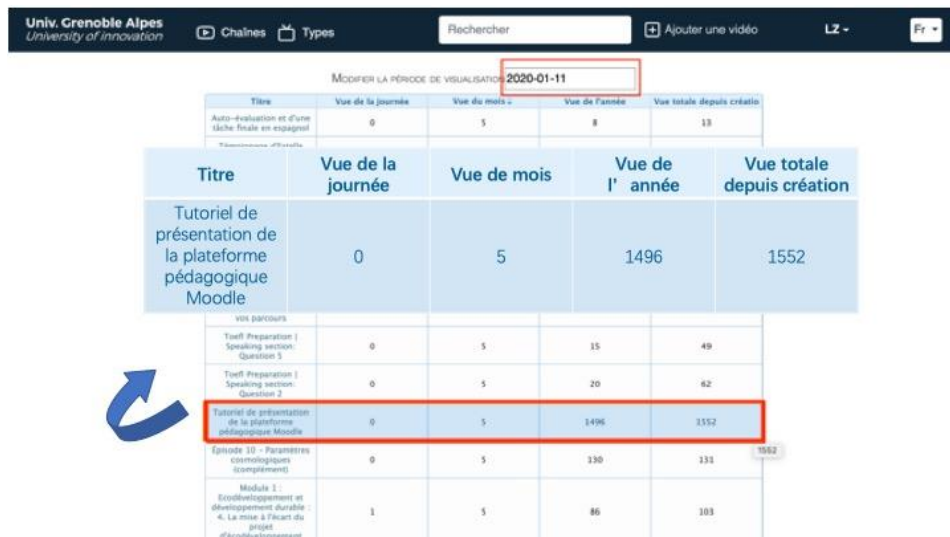


Figure 16 le nombre de vues de tutoriel de Moodle avant le confinement

Les tutoriels de Chamilo et de Moodle ont été créés en 2017, mais le nombre de vues est très peu avant le confinement, donc trois personnes pour Chamilo et cinq personnes pour Moodle (chiffre de janvier, 2020).



Figure 17 le nombre de vues de tutoriels de Chamilo et Moodle pendant le confinement

Selon les chiffres, nous pouvons voir qu’au mois de mars, le mois du commencement de confinement, il y avait 555 personnes qui ont regardé le tutoriel de Moodle et 284 personnes qui ont regardé celui de Chamilo. Nous pouvons constater qu’il y avait une forte demande pour ces deux plateformes pédagogiques. C’est pourquoi que le nombre de vues ont accru en mars.

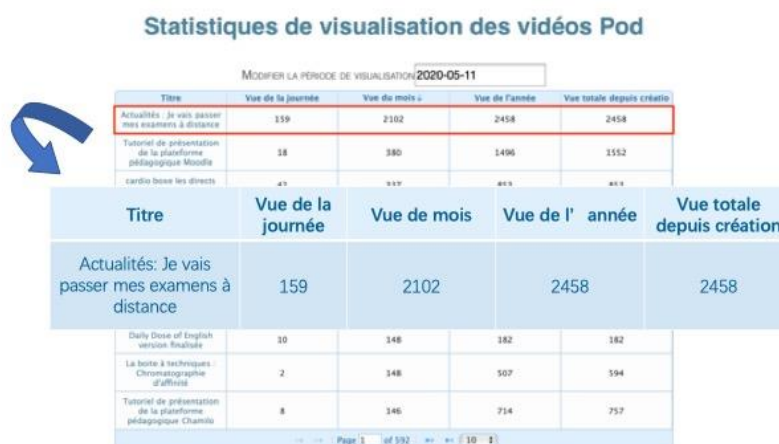


Figure 18 le nombre de vues de tutoriels de « passer mes examens à distance » pendant le confinement

Afin de mieux accompagner les étudiants lors leurs examens en ligne, la DAPI a créé une vidéo explicative sous forme de *motion design*<sup>7</sup> et l’a publiée sur le site de l’université

<sup>7</sup> Motion design : Technique artistique numérique consistant à animer des éléments graphiques (définition vient de dictionnaire GDT)

le 7 mai. Selon les statistiques, nous pouvons voir que le chiffre s'élève à 2 102 personnes au bout d'un mois. Cela signifie que les étudiants sont particulièrement préoccupés par cette situation inédite : ils veulent connaître toutes les informations concernant les examens à distance.

## **Chapitre 4. Granularité des tutoriels**

En fonction de différents scénarios d'usages de tutoriels, la granularité peut être variée. Globalement, nous observons souvent deux types de granularités : un tutoriel isolé et une série de tutoriels.

### ***1. Tutoriel isolé et série de tutoriels***

#### ***1.1. Tutoriel isolé***

Comme son nom le suggère, ce terme signifie qu'il s'agit d'un tutoriel unique, qui ne possède pas de suite. Il peut consister en une présentation du logiciel ou des fonctionnalités essentielles de cet outil. Il peut exister sous différentes formes. Nous pouvons visionner un tutoriel de vidéo qui dure deux ou dix minutes. En outre, il est possible d'avoir un tutoriel en PDF de trois ou 50 pages.

#### ***1.2. Série de tutoriels***

Généralement, nous pouvons considérer une série de tutoriels comme un cours complet abordant un sujet particulier. Prenons un exemple : « comment retoucher des portraits grâce à Photoshop ». Dans cette série, peuvent se trouver des tutoriels expliquant comment réduire les imperfections de la peau, augmenter la lumière quand elle n'est pas suffisante, avoir un arrière-plan uni et flouter les personnages non pertinents. Nous pouvons constater que chaque épisode est relativement indépendant, et non lié les uns aux autres. Il n'existe pas forcément un ordre pour les suivre.

D'autres séries de tutoriels exposent clairement les différents niveaux. Par exemple, la prise en main d'un logiciel interne peut comporter le niveau débutant, intermédiaire et avancé. Dans ce cas précis, les apprenants doivent suivre les tutoriels les uns après les autres et respecter l'ordre.

### ***2. Choix de granularité de tutoriel***

Comme il existe des granularités différentes, nous pouvons nous demander alors comment les concepteurs font ce choix. En effet, ce dernier dépend des situations et des usages. Pour un sujet précis, il peut y avoir un tutoriel isolé, une série de tutoriels, ou les deux ensemble. Citons un exemple de la DAPI : pendant le confinement, les personnels ont fabriqué de nombreux tutoriels pour anticiper les problèmes et résoudre les difficultés en fonction des retours d'utilisateurs. Dans un premier temps, il s'agissait de tutoriels isolés de thèmes différents. Ils ont été publiés au fil du temps. Après avoir reçu des remarques

d'utilisateurs ces derniers mois, ils ont décidé de combiner des tutoriels traitant les mêmes sujets dans un seul fichier. Ainsi, les gens « vont trouver tous les processus dans un même PDF » (cf. Annexe 2). En définitive, la DAPI a réalisé un espace de compilation des tutoriels, en regroupant tous ceux qui avaient été créés.

En somme, un tutoriel isolé peut être divisé en petites parties, s'il est très long. En revanche, une série de tutoriels peut être combinée en un seul fichier, si les utilisateurs le souhaitent. Tous les choix doivent s'adapter aux besoins du public ciblé.

## Chapitre 5. Structure du tutoriel

Dans ce chapitre, nous parlerons de la structure générale du tutoriel, en proposant des exemples représentatifs.

### *1. Structure générale du tutoriel*

Bien que nous nous apercevions que les types de tutoriel sont assez variés, il existe malgré tout une structure générale que nous devons respecter.

#### *1.1. Le titre*

Le titre du tutoriel est l'élément qui fournit la première impression au public. Il faut être précis et concis, pour que l'utilisateur puisse le trouver facilement et le comprendre immédiatement en le lisant. C'est pourquoi le titre que nous attribuons ne doit pas comporter d'ambiguïté sémantique. Nous devons, en outre, toujours nous mettre à la place de l'apprenant. Certaines expressions peuvent être normales pour nous, mais ce n'est pas toujours le cas pour le débutant. Par conséquent, un titre pertinent doit contenir le contenu essentiel du tutoriel. Il peut être exprimé de différentes manières :

- phrase d'interrogative comme : « comment » + le contenu essentiel du tutoriel ;

*Exemple : comment modifier un PDF ?*

Cette forme de titre représente également le mot-clé que nous tapons fréquemment dans le moteur de recherche quand nous essayons de trouver une solution en ligne. Ce genre de phrase est souvent utilisé lorsque nous cherchons une réponse concernant une action ou une tâche concrète.

- expression nominale comme : « tutoriel » ou « tuto » + le contenu essentiel du tutoriel ;

*Exemple : tuto Audacity*

Cette expression est assez claire et directe, à la fois pour les auteurs, qui peuvent donner un nom simple, et pour les utilisateurs, qui peuvent trouver facilement le tutoriel. Nous l'utilisons souvent pour les tutoriels portant sur les outils. De cette manière, tous les tutoriels concernant cet outil apparaissent rapidement : il ne reste plus qu'à sélectionner un élément parmi les résultats.

- expression nominale comme : « 7 étapes » ou « 5 astuces » pour/de + le contenu essentiel du tutoriel ;

*Exemple : 7 conseils pour réaliser un tutoriel vidéo efficace*

Ce type de titre se retrouve constamment dans les tutoriels qui donnent des conseils ou des règles à respecter pour accomplir une tâche particulière. Il attire toujours l'attention de l'utilisateur, car ce genre de formulation promet, dans une certaine mesure, la réussite, à condition de suivre les consignes.

- le contenu essentiel du tutoriel commence par verbe d'action ;

*Exemple : Oser prendre la parole en public*

Ce genre d'expression extrait directement l'essentiel de votre tutoriel. Nous pouvons aussi la considérer comme le mot clé du tutoriel. En même temps, dans l'ingénierie pédagogique, l'objectif pédagogique commence souvent avec un verbe d'action. Ainsi, ce type de titre expose clairement le but atteint après avoir suivi le tutoriel.

Parmi tous ces types que nous avons indiqués, il est possible d'en utiliser un seul, ou plusieurs en les combinant. Prenons un exemple : « oser prendre la parole en public », peut être intitulé ainsi : « oser prendre la parole en public : 5 principes et 4 conseils pour dépasser la peur », afin de compléter les informations.

### **1.2. L'introduction**

Selon le type et la forme du tutoriel, l'introduction peut être une phrase ou un paragraphe. Elle est très importante pour le tutoriel, puisqu'elle constitue l'amorce du contenu pour attirer le public. Dans cette partie, il faut présenter au moins ce qui sera enseigné aux apprenants, et ce qu'ils pourraient atteindre après le tutoriel. En fonction des besoins, il est aussi possible de fournir des informations générales concernant l'outil ou le concept, ou encore d'évoquer l'importance de son apprentissage, afin de montrer l'utilité de tutoriel.

### **1.3. Le plan**

Cette partie n'est pas obligatoire dans tous les tutoriels, sauf s'il faut présenter de nombreuses informations autour d'un outil ou un concept : ainsi, l'utilisateur prend conscience de ce qu'il apprendra grâce au plan. Par ailleurs, dans le cas d'une série de tutoriels, le plan permet de conduire l'utilisateur plus facilement à la partie concernée. Naturellement, le plan peut être annoncé dans l'introduction. Concernant la vidéo, il peut être précisé dans la description de cette dernière, en indiquant le titre de chaque partie et le temps correspondant.



#### **1.4. Le corps**

Le corps est la partie où il faut expliquer la procédure étape par étape. De plus, il représente un enjeu inévitable, quand nous jugeons la qualité d'un tutoriel. Afin d'être clair et concis, il est possible d'utiliser des textes, des images ou des vidéos, selon la forme du tutoriel.

#### **1.5. La conclusion**

Comme l'introduction, la conclusion peut être une phrase ou un paragraphe, dans lequel les auteurs font un récapitulatif de tutoriel et indiquent comment les contacter en cas de difficulté, soit en commentant le blog, soit en adressant une demande par e-mail. En outre, dans cette partie, des encouragements de quelques phrases peuvent être écrits à destination de l'apprenant. Certains tutoriels proposent des articles sur le même sujet, par exemple grâce à une section « aller plus loin ».

### **2. Exemples de tutoriels dans différents contextes**

Afin de mieux expliquer la structure du tutoriel, nous donnerons des exemples significatifs de chaque contexte. Concernant l'usage grand public, nous avons choisi un tutoriel vidéo sous forme de *screencast*, créé par un formateur en informatique. Pour l'usage professionnel, nous avons proposé deux tutoriels de l'UGA, l'un en format PDF, l'autre sous forme de *motion design*.

#### **2.1. Exemple d'un usage grand public**

Concernant l'usage grand public, je présenterai un tutoriel créé par *Progresser en informatique*, qui explique comment transférer les fichiers sans perdre de la qualité.

- **Titre** : Comment envoyer des vidéos et des photos sans perdre de la qualité (*SwissTransfer*)<sup>8</sup>

Nous voyons que le titre est une combinaison de « comment » et du contenu essentiel du tutoriel. D'après le titre, nous comprenons clairement ce que l'auteur nous exposera.

- **Introduction** : « Dans cette vidéo, je te montre comment envoyer de gros fichiers par e-mail, WhatsApp, Facebook Messenger et Signal, sans aucune perte de qualité grâce à *#SwissTransfer* »

---

<sup>8</sup> Lien de tutoriel : <https://youtu.be/qSxhJfO5c-g>

Dans cette partie, l'intervenant aborde le sujet du tutoriel : « envoyer de gros fichiers ». Il nous indique ensuite l'environnement d'usage, à savoir « par e-mail, WhatsApp, Facebook Messenger, etc. ». Ensuite, l'auteur nous expose l'objectif du tutoriel : « sans perte de qualité ». La dernière étape consiste à présenter l'outil qu'il utilise, « *SwissTransfer* ». Il faut noter que l'auteur tutoie son public dans son tutoriel. Ainsi, les spectateurs ont davantage l'impression d'écouter un ami qui leur partage une astuce, plutôt qu'un enseignant qui leur apprend à accomplir une tâche.

Dans ce tutoriel, il n'y a pas de plan, car il présente justement une technique sur un outil. Il enchaîne avec la captation vidéo de sa tablette pour démarrer la partie « corps » du tutoriel.

- **Corps** : sous forme de *screencast* avec la voix-off

L'auteur présente le processus étape par étape, en ajoutant sur l'écran de sa tablette des annotations et des animations, pour mettre en évidence des clics quand il les évoque (cf image ci-dessous).

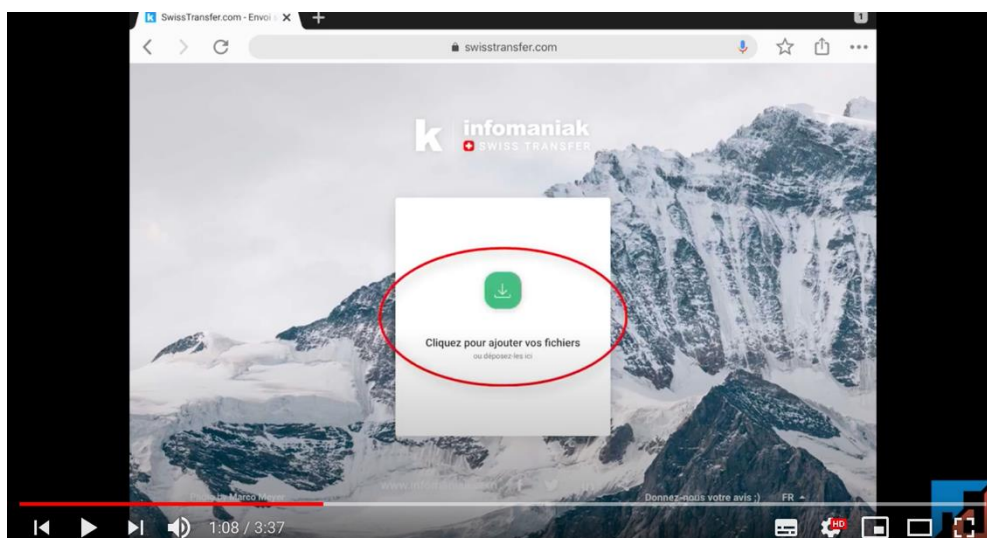


Figure 19. Capture d'écran du tutoriel *Progresser en informatique*

- **Conclusion** : « Maintenant vous savez comment partager vos photos et vidéos sans aucune perte de qualité. Si vous avez appris quelque chose dans cette vidéo, n'hésitez pas à la partager sur vos réseaux sociaux et à vos amis afin que tout le monde sache comment partager ses vidéos et photos sans perte de qualité. Merci d'avoir regardé cette vidéo ».

Dans cette conclusion, l'auteur effectue d'abord un résumé de ce tutoriel. Ensuite, il propose à l'audience de le partager sur les réseaux sociaux s'il le trouve utile. Il s'exprime son remerciement à la fin.

## ***2.2. Exemples de l'usage professionnel***

Les tutoriels destinés à un usage au sein de l'entreprise sont toujours utilisés en interne : par conséquent, nous n'avons pas accès aux documents en tant que grand public. Toutefois, nous pouvons malgré tout présenter le contexte universitaire à travers deux exemples, qui ont été créés dans le cadre du plan de continuité pédagogique.

### Exemple 1 : un tutoriel écrit sous forme de PDF

- **Titre** : « Capter l'attention de mon auditoire en visioconférence »<sup>9</sup>

Le titre commence par un verbe d'action, qui exprime le contenu essentiel du tutoriel. Il conduit l'apprenant directement au sujet : comment effectuer une meilleure présentation orale.

- **Introduction** : présenter l'objectif et le contexte général

Bien qu'il n'existe pas d'introduction dans ce tutoriel, nous pouvons considérer que la présentation de l'objectif et du contexte général joue ce rôle. Ce tutoriel a pour but de donner des conseils aux étudiants, afin qu'ils puissent réaliser une bonne présentation orale à distance.

Comme dans l'exemple du grand public, il n'existe pas de plan dans ce tutoriel. Puisque ce dernier est assez court et clair, il n'est pas nécessaire d'avoir en un.

- **Corps** : donner des conseils sous différents aspects

Des suggestions sont réalisées à partir des cinq volets suivants : « la voix », « le regard », « l'engagement corporel », « méfiez-vous de votre image miroir » et « conseils de cadrage ». Pour chaque partie, trois ou cinq phrases claires expriment ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire.

- **Conclusion** : une illustration des règles

---

<sup>9</sup> Lien pour télécharger le tutoriel : [https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/medias/fichier/dapi-examenoral-etu-conseils-capterauditoire\\_1587728806259-pdf?ID\\_FICHE=1045691&INLINE=FALSE](https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/medias/fichier/dapi-examenoral-etu-conseils-capterauditoire_1587728806259-pdf?ID_FICHE=1045691&INLINE=FALSE)

## RÈGLES D'ENREGISTREMENT VIDÉO

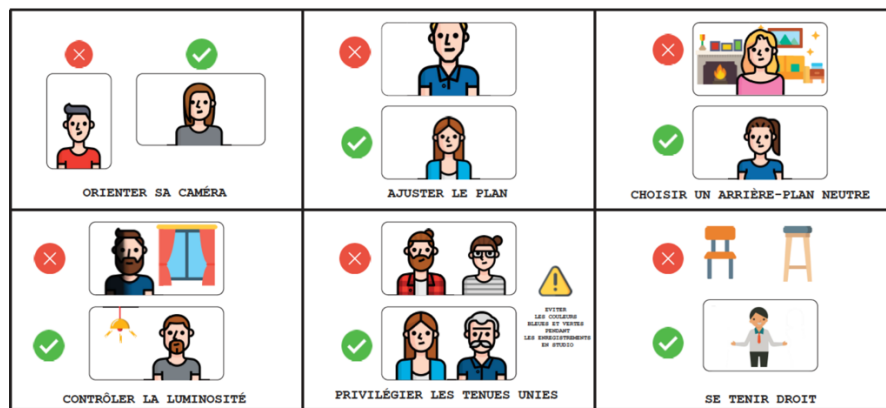


Figure 20. Capture d'écran de la conclusion de tutoriel : « exemple 1 »

Après la lecture de conseils en texte pur, cette illustration, qui comporte des infographies distinctes, constitue une façon pertinente de conclure. De même, elle ajoute un point ludique et dynamique à ce tutoriel.

### Exemple 2 : un tutoriel de vidéo explicative, sous forme de *motion design*

- **Titre** : « Je vais passer mes examens à distance »<sup>10</sup>

Bien que ce titre ne soit pas de même style que les autres, il permet de se mettre à la place de l'étudiant et de signaler la situation actuelle. En outre, ce genre de titre peut faire écho aux intérêts des étudiants et les attirer.

- **Introduction** : la présentation générale

Dans cette partie, l'auteur introduit le sujet et fournit les informations principales sur cette situation. Il souligne dès le début les questions qui préoccupent le plus les étudiants : « comment passer les examens », « sur quel outil » et « sous quelle forme ». Les sous-titres français sont disponibles dans la vidéo, ce qui représente un atout pour tous les spectateurs,

- **Plan** : indiqué dans la description de la vidéo

---

<sup>10</sup> Lien du tutoriel : <https://videos.univ-grenoble-alpes.fr/video/8510-actualites-je-vais-passer-mes-examens-a-distance/>

## ☰ Description

Vous allez passer un examen à distance ? Découvrez grâce à cette vidéo le déroulement des épreuves sur les plateformes pédagogiques Moodle et Chamilo.

00:17	Qu'est-ce qu'un examen à distance ?
00:51	Quand vont se dérouler les examens ?
01:20	Où vont se dérouler les examens ?
01:52	Les productions écrites
02:26	Les questionnaires en ligne
02:42	Les épreuves orales
03:02	A retenir

Retrouvez sur l'intranet LEO tous les tutoriels pour passer vos examens à distance :

<https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/menu-principal/mon-projet-d-etudes-et-professionnel/pedagogies-innovantes/plan-de-continuite-pedagogique-passer-vos-examens-a-distance-659265.kjsp>

Figure 21. Plan de tutoriel : « exemple 2 »

Comme il est possible de le voir sur l'image, le plan de ce tutoriel est annoncé dans la description de la vidéo. Il indique le sous-titre de chaque partie et le moment où cette partie commence dans la vidéo. Cela permet aux étudiants de retrouver plus facilement une information concrète quand ils la cherchent, sans perdre de temps.

- **Corps** : présenter le déroulement des examens sous trois aspects : le temps, le lieu et les formes

Contrairement aux autres tutoriels d'outils, ce type de tutoriel a pour fonction d'expliquer la problématique du sujet. Ainsi, il présente le déroulement des épreuves en ligne, au lieu de préciser les différentes étapes de l'examen. Puisque la DAPI a produit une série de tutoriels écrits, en version PDF, avec le même graphique qui explique le processus, il n'est pas nécessaire de détailler davantage dans la vidéo.

- **Conclusion** : « à retenir » + « conclusion »

La conclusion est présentée en deux parties dans la vidéo : « à retenir » et « conclusion ». La première consiste à faire un résumé des étapes communes à suivre, malgré les formes différentes. Grâce à ce récapitulatif, les étudiants ne seront pas déroutés par une masse d'informations.

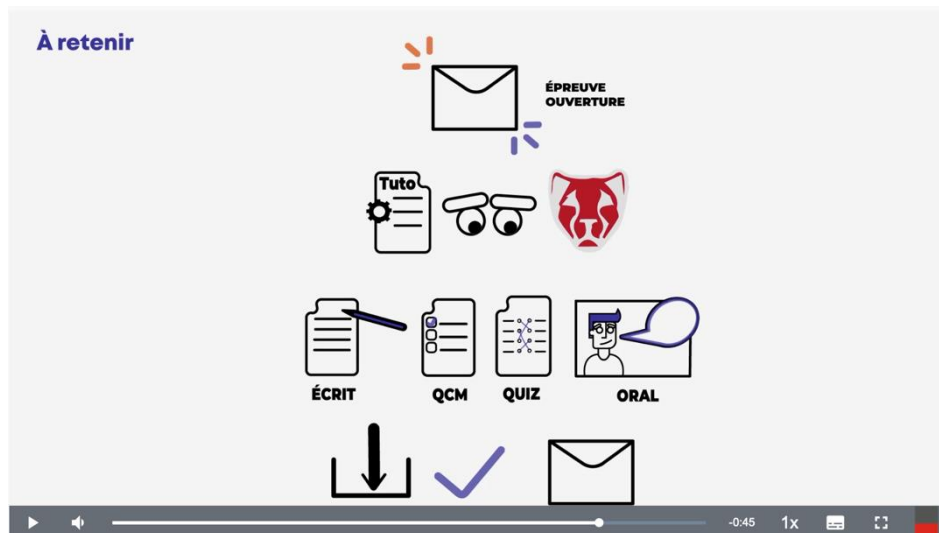


Figure 22. « À retenir » : « exemple 2 »

Ce que l'auteur explique dans la deuxième partie permet de rassurer les étudiants, pour qu'ils puissent affronter cette situation inédite. Ces encouragements et ce soutien leur sont indispensables, afin de bien préparer les examens.

## **Chapitre 6. Caractéristiques du tutoriel**

Après les analyses de contextes, la granularité et la structure du tutoriel, nous présenterons, dans ce chapitre, les caractéristiques spécifiques du tutoriel par rapport à un dispositif pédagogique général. Ensuite, nous expliquerons le choix entre le tutoiement et le vouvoiement, un point que nous ne pouvons pas ignorer lorsque nous analysons les tutoriels.

### ***1. Caractéristiques du tutoriel***

- Longueur courte

Par rapport au dispositif de formation intégral, un tutoriel isolé est généralement court au niveau de la longueur. Pour un tutoriel vidéo, il ne faut pas dépasser dix minutes : dans le cas contraire, il est conseillé de le séparer en petites capsules. Afin que le public absorbe mieux le contenu, il est recommandé de produire une vidéo de deux à cinq minutes. Si le tutoriel est sous forme de PDF, il est préférable qu'il n'excède pas 20 pages. Néanmoins, pour une série de tutoriels, puisqu'elle comprend plusieurs tutoriels, la longueur peut être large. Dans ce cas précis, il vaut mieux ajouter un répertoire, afin de faciliter les accès à des points clés particuliers. Par exemple, pour une série de tutoriels vidéo, nous pouvons les nommer par des mots clés, pour que les utilisateurs puissent retrouver rapidement ce qu'ils cherchent. Concernant une série de tutoriels écrits en PDF, il est possible d'ajouter un sommaire cliquable, qui redirige automatiquement les utilisateurs vers les informations qu'ils veulent retrouver.

- Universalité

Comme indiqué dans la définition, chacun peut créer le tutoriel dans le domaine qu'il connaît, pour un usage du grand public. Plus précisément, ce genre de tutoriel s'apparente à un partage d'expériences ou à un échange de stratégies avec les autres. Dans un second sens, l'universalité signifie qu'il est accessible à tous : il se distingue donc du dispositif de formation. Ce dernier est normalement destiné à un public particulier.

### ***2. Choix du tutoiement et du vouvoiement dans le tutoriel***

D'après des exemples, nous nous rendons compte qu'il existe deux manières différentes de s'adresser au public en français standard. L'auteur de tutoriel utilise soit le tutoiement, soit le vouvoiement pour s'adresser à l'apprenant. Nous nous efforcerons d'exposer pourquoi cette variation existe.

Selon Brown et Gilman (1960), cité par Rage (2009), la distinction entre le vouvoiement et le tutoiement « est un concept grammatical et linguistique présent dans la plupart des langues indo-européennes ». Elle est également un marqueur de distance sociale. Les noms viennent des pronoms « vous » et « tu », qui proviennent des pronoms latins *vos* et *tu*. Ces derniers décrivent une relation entre deux interlocuteurs (Rage, 2009). Généralement, le tutoiement représente la relation de solidarité, souvent employée entre des intimes : amis, époux, famille. Cependant, le vouvoiement est un signe de respect, qui s'applique toujours dans le contexte formel ou dans le cas où il faut montrer la hiérarchie sociale. Dans la situation linguistique contemporaine, « tu » exprime non seulement la relation familiale et amicale, mais aussi celle qui est durable ou égale (Coffen, 2002, cité par Rage, 2009).

Dans notre cas de tutoriel, nous avons remarqué que, pour un usage destiné au grand public, certains auteurs de tutoriel vidéo utilisent le tutoiement quand ils s'adressent aux spectateurs. Ce phénomène est plus évident dans des vidéos « prise en main » dans le domaine informatique. Néanmoins, dans des tutoriels écrits, le vouvoiement est utilisé dans la majorité des cas. Ce fait prouve aussi le point de vue de Grevisse et Goosse (1988) : dans un écrit public français, « tu » s'emploie rarement (cité par Pires, 2004).

Concernant la pratique universitaire, à la DAPI, les personnels produisent des tutoriels en vouvoyant le public dans la plupart des cas, pour que les tutoriels puissent être davantage accessibles à tous. Cette version que l'on pourrait qualifier de « standard » s'adapte bien au contexte professionnel. Cependant, pour une vidéo relativement personnalisée qui est destinée à un public spécifique, selon la demande de la personne chargée de la communication, il arrive parfois que l'audience soit tutoyée, afin de créer une proximité avec les étudiants (cf. Annexe 3).

En somme, pour un tutoriel écrit, il vaut mieux utiliser le vouvoiement. Concernant la vidéo, il est possible d'employer le tutoiement, si le but recherché est d'être plus proche de l'interlocuteur, en particulier des jeunes. Si le tutoriel doit être formel et qu'il faut maintenir le respect dans certaine mesure, le vouvoiement fonctionne mieux dans ce cas. Pour conclure, peu importe ce que vous choisissiez, il est surtout conseillé de s'adapter aux besoins du public.



## **Partie 3**

-

### **Conception et réalisation d'un tutoriel : Cadre théorique**

## Chapitre 7. Conception pédagogique d'un dispositif pédagogique

Un tutoriel étant une sorte de dispositif pédagogique, nous nous intéresserons tout d'abord de façon générale à la conception d'un tel dispositif. Dans ce chapitre, nous présenterons le processus pour créer un dispositif pédagogique en utilisant le modèle ADDIE. Puisque l'efficacité constitue un critère important dans l'évaluation d'un dispositif pédagogique, nous expliquerons ensuite comment la mesurer en appliquant le modèle Kirkpatrick.

### 1. Processus pour construire un dispositif pédagogique

Généralement, quand nous abordons le dispositif pédagogique, il faut respecter quatre étapes pour le créer : analyse, conception, réalisation et évaluation. En basant sur ce principe, il existe de nombreux modèles : le *Successive Approximation Model* (SAM), PAF (Présentation, Application, Feedback), ADDIE, etc. Le dernier est un modèle qui est largement utilisé et qui est pertinent pour la conception de dispositif pédagogique. Ainsi, nous le présenterons dans le cadre de ce mémoire.

Le modèle ADDIE vient d'un acronyme anglais, qui consiste en cinq étapes : *analyse*, *design*, *development*, *implementation* et *evaluation* (analyse, conception, développement, implantation et évaluation en français).

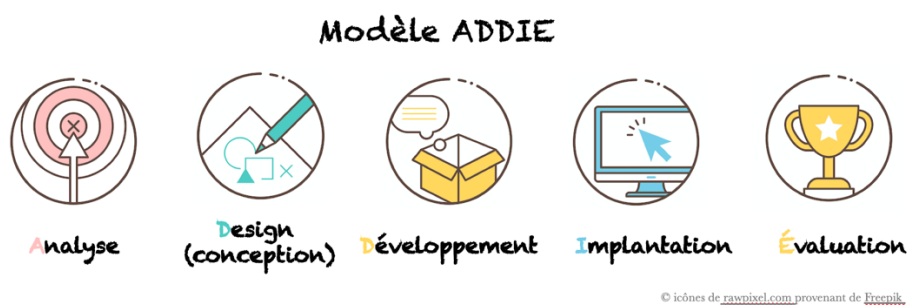


Figure 23. Modèle ADDIE

- Phase d'analyse :

Cette phase est une analyse préliminaire de différents aspects de dispositifs, qui a pour but de récolter tous les éléments nécessaires à la création d'un dispositif pédagogique. Elle comprend trois analyses principales : l'analyse des besoins, l'analyse du public,

l'analyse des tâches ou des thèmes (Ghirardini, 2012). La première analyse que nous devons effectuer est de l'analyse des besoins, puisqu'elle nous « permet de déterminer si la formation est réellement nécessaire ou non » (LaMotte, 2020). Elle permet aussi d'identifier les connaissances et les compétences que l'apprenant doit développer pendant la formation. De cette façon, nous pouvons connaître les principaux objectifs de l'apprentissage (Ghirardini, 2012). D'après le guide publié par Digiforma<sup>11</sup>, cette analyse « sera utile pour mettre en place des indicateurs de performance », afin de pouvoir évaluer la formation lorsqu'elle sera achevée. Il faut ensuite procéder à l'analyse du public cible, qui permet de connaître le profil principal du public (âge, niveau d'étude, connaissances ou compétences préalables, etc.). Durant cette analyse, des personas, sont créées, pour mieux cibler le public. La dernière analyse vise à déterminer le contenu du cours. Si la formation doit servir à développer des compétences spécifiques liées à l'emploi, l'analyse des tâches permet d'avoir une idée de ce que l'apprenant réalisera, et de décomposer les tâches complexes en sous-catégories si besoin. Il faut par ailleurs effectuer l'analyse des thèmes, afin de classer le contenu du cours et le transmettre à la formation qui fournit les informations (Ghirardini, 2012). De plus, il est nécessaire de prendre en compte le budget, les contraintes et le délai pour réaliser le dispositif pédagogique durant cette phase d'analyse.

- Phase de *design* :

En français, nous parlons plutôt de conception : elle consiste à concevoir en détail la structure du dispositif. Dans un premier temps, il faut formuler tous les objectifs d'apprentissage pour atteindre les objectifs principaux et les mettre en ordre. Nous devons ensuite choisir des stratégies pédagogiques de formation, les composantes multimédias (textes, images, vidéos, audios, etc.) et les modalités d'évaluation. En nous fondant sur ces éléments, nous devons élaborer un plan de référent, que nous pourrions suivre pendant le développement du dispositif. Dans le plan, il convient de préciser les objectifs d'apprentissage, les modalités de ce dernier et les matériaux choisis, qui correspondent à chaque séquence (Ghirardini, 2012). Plus le plan sera détaillé, plus le développement sera facile. Afin de rendre le plan plus visuel, dans le cadre d'un projet *e-learning*, il est possible d'écrire le *storyboard* ou de fabriquer un prototype de dispositif.

- Phase de développement

---

<sup>11</sup> Lien vers le guide : <https://www.digiforma.com/guide-of/ingenierie-pedagogique/>

Une fois que la conception est prête, commence la phase de développement, qui contient deux parties : le montage des écrans et le contrôle qualité.

Dans le cadre d'un dispositif *e-learning*, le montage des écrans consiste à transformer le *storyboard* ou le prototype en module réel. Plus précisément, nous développons, durant cette phase, des éléments multimédias et les plaçons correctement. Ensuite, nous réalisons la mise en page des documents, en choisissant les couleurs et les polices, etc. Nous créons aussi les activités pédagogiques, comme des exercices ou le quiz du dispositif. Enfin, nous ajoutons des animations et la navigation nécessaire, afin de rendre le dispositif plus fluide et plus aisément consultable. Après le montage, nous passons au contrôle qualité, appelé aussi relecture. Pendant cette étape, nous devons consulter le plan de conception et vérifier si le contenu correspond aux objectifs pédagogiques et s'il faut supprimer ou ajouter des éléments. La vérification des enchaînements de chaque séquence et la navigation entre les séquences sont également importantes. Enfin, l'orthographe et la grammaire sont les deux points que nous ne pouvons pas négliger (LaMotte, 2020). Si les conditions le permettent, nous avons la possibilité de faire relire le dispositif à quelqu'un d'autre qui ne le connaît pas. Il pourrait remarquer des éléments auxquels nous n'avons pas prêté attention.

- Phase d'implantation

Cette phase, appelée aussi « mise en œuvre », indique que le dispositif pédagogique est prêt : il peut être exécuté. Selon Digiforma, si la formation est en présentiel, nous devons préparer des supports et des démarches administratives pour que les apprenants puissent la suivre sans difficulté. En revanche, s'il s'agit d'une formation *e-learning*, il faut assurer la diffusion du dispositif sur le web ou sur une plateforme pédagogique en ligne.

- Phase d'évaluation

Cette phase se poursuit tout au long du déroulement de la formation : nous la faisons avant, pendant et après. De plus, l'évaluation comprend deux aspects : évaluation en formation et évaluation de la formation. La première consiste à évaluer l'acquisition d'apprentissage des apprenants : nous vérifions si les apprenants ont atteint les objectifs pédagogiques ou non. Quant à l'évaluation de la formation, elle a un sens plus large : elle évalue non seulement l'aspect d'apprenant, mais aussi d'autres éléments de la formation. Par exemple, elle s'intéresse à la satisfaction des apprenants et des formateurs, la performance de la formation, le réemploi des compétences acquises sur un court ou long terme et l'impact du dispositif sur l'entreprise ou l'organisme (Ghirardini, 2012).

En ce qui concerne la conception pédagogique d'un tutoriel, comme il s'agit d'une sorte de dispositif pédagogique, il est possible de dire qu'il suit généralement les cinq phases qui viennent d'être évoquées. Nous en parlerons plus en détail dans le chapitre 12.

## 2. Mesurer l'efficacité d'un dispositif pédagogique

À la suite du modèle ADDIE, nous constatons que l'évaluation du dispositif pédagogique est une phase pour mesurer « la capacité à atteindre les objectifs prédéfinis » de l'apprentissage (Gangloff et al., 2009). Cette capacité nous permet de savoir si la formation est efficace ou non. Afin de la mesurer, nous proposons un modèle simple : le modèle Kirkpatrick. D'après Santos et Stuart (2003), cité par Gilibert et Gillet (2010), « il s'agit du modèle le plus utilisé par les professionnels de la formation mais aussi par les chercheurs travaillant sur l'évaluation des actions de formation ». Ce modèle a été créé par le Dr Don Kirkpatrick, un chercheur américain actif en 1959. Il contient quatre niveaux principaux pour déterminer l'efficacité d'un dispositif : « *reaction, learning, behavior, results* » (« réaction, apprentissage, comportement et résultats » en français). Les trois premiers sont liés aux apprenants et le dernier les complète (Gilibert et Gillet, 2010).

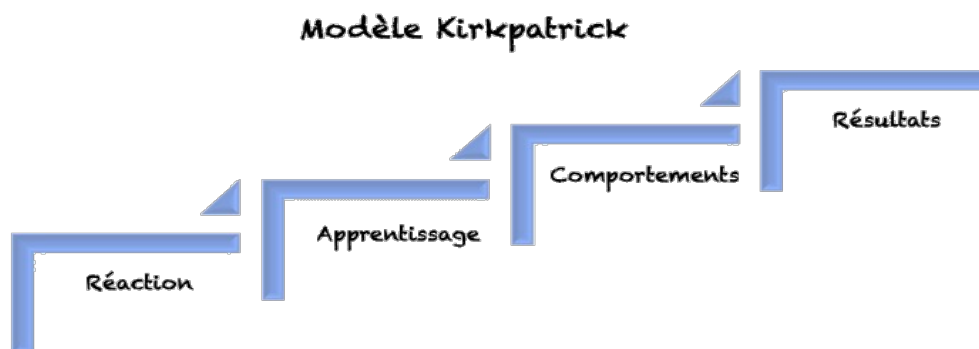


Figure 24. Schéma des quatre niveaux du modèle Kirkpatrick

Le premier niveau est la réaction, qui consiste à évaluer le degré de satisfaction des apprenants sur plusieurs aspects, tels que « les objectifs, le contenu, les méthodes pédagogiques, le style d'enseignement, le matériel mis à disposition » (Gilibert et Gillet, 2010). La satisfaction des apprenants montre que dans une certaine mesure, leur motivation est un facteur important, qui influence leur acquisition des connaissances (LaMotte, 2019). Ils seront plus motivés si la formation est bien organisée et pertinente. Un questionnaire de

satisfaction diffusé aux apprenants à la fin de la formation représente un moyen simple de recueillir des retours.

L'apprentissage est le deuxième niveau qui mesure l'acquisition des connaissances et des compétences lors de la formation (Gilibert et Gillet, 2010). Il peut être effectué par un questionnaire ou un test d'acquisition. Pour mieux juger de l'amélioration des participants à l'issue de la formation, il convient de demander aux apprenants d'évaluer eux-mêmes leur capacité à accomplir une certaine tâche avant la formation et de faire la même demande après. Ainsi, nous pouvons connaître leur progression en comparant les résultats (LaMotte, 2019).

Concernant le troisième niveau, la mesure de la mise en œuvre des compétences permet de savoir si les acquis sont utiles ou non pour les apprenants. Elle est considérée comme une évaluation de la capacité de réutilisation des connaissances apprises pendant la formation. Pour mesurer le changement des comportements, il suffit de réaliser des questionnaires ou des entretiens auprès des apprenants au début, à la fin et quelques temps après la formation (Gilibert et Gillet, 2010). Dans le cas de la formation professionnelle en entreprise, nous pouvons également interviewer les responsables qui travaillent étroitement avec les apprenants, pour collecter des informations.

Le dernier niveau est la mesure des résultats opérationnels, pour évaluer si l'objectif de formation est atteint (LaMotte, 2019). Par exemple, si le but de la formation est de mieux gérer la relation client au téléphone, il convient de transmettre des questionnaires aux clients et d'analyser les résultats pour savoir si le degré de satisfaction a augmenté.

Concernant l'évaluation de tutoriel, il n'existe pas de système figé. Mais nous pouvons faire référence à ce modèle pour évaluer le tutoriel. Nous expliquerons plus précisément ce point dans le chapitre 12.

## Chapitre 8. Conseils en ligne pour la conception de tutoriel : synthèse

Quoi qu'il n'y ait pas de modèle spécifique pour construire un tutoriel, nous pouvons trouver des guides en ligne pour comment créer un tutoriel adéquat. Il est possible de trouver des conseils et des astuces sur les blogs, non seulement au niveau de la conception, mais encore de la réalisation du tutoriel. Ces stratégies permettent à chacun de faire un tutoriel plus professionnel, compréhensible et aisément réalisable.

Les sources de ces guides sont extrêmement variées. Par exemple, certains blogs sont publiés par des entreprises qui gèrent des outils auteurs, comme Articulate<sup>12</sup> et TechSmith<sup>13</sup>. Les autres guides sont réalisés par des entreprises de conseils, qui proposent des solutions de formation en ligne (Le-cours<sup>14</sup>), des conseils sur les outils et les modes de travail collaboratif (Digital-collab<sup>15</sup>) et des conseils d'experts de rédaction en marketing (Rédacteur.com)<sup>16</sup>. Les guides sont aussi présents dans le site de blog public, tel que No Tuxedo<sup>17</sup>. Nous effectuerons un choix parmi ces blogs, en fonction des contenus proposés.

En recueillant et en analysant les informations issues des guides, j'ai finalement pu réaliser une synthèse de ces suggestions et les classer en cinq parties : la vision globale, la forme et la mise en page, le contenu, l'accompagnement et les petits détails de tutoriel.

### 1. La vision globale

#### 1.1. Clarifier l'objectif et les intérêts de suivre le tutoriel

Avant d'envisager de faire un tutoriel, il faut d'abord réfléchir à son but. Selon le conseil de *Rédacteur.com*, il est important d'expliquer dès le début ce que les apprenants vont acquérir grâce à ce tutoriel. Même s'il s'agit de la prise en main d'un logiciel et qu'il faut seulement présenter des instructions, il est nécessaire d'essayer de donner du sens à chaque action, afin que les apprenants puissent comprendre sans être perdus. Il est inutile d'énoncer des consignes comme : « cliquez sur ce bouton, puis remplissez ce champ ». Bien au contraire, il vaut mieux utiliser ce genre de phrases : « en utilisant le raccourci “control + C et control + V” vous gagnez plus de temps que lorsque vous copiez et collez des éléments ».

---

<sup>12</sup> Lien : <https://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/realiser-facilement-tutoriel-logiciel/>

<sup>13</sup> Lien : <https://www.techsmith.fr/blog/lessentiel-a-connaître-pour-realiser-une-video-tuto/>

<sup>14</sup> Lien : <https://le-cours.ca/2016/12/03/5-regles-pour-developper-un-bon-tutoriel/>

<sup>15</sup> Lien : <https://digital-collab.com/creer-un-tutoriel-outils/>

<sup>16</sup> Lien : <https://www.redacteur.com/blog/rediger-un-tutoriel/>

<sup>17</sup> Lien : <https://www.notuxedo.com/comment-faire-tutoriel/>

### ***1.2. Prendre la place de l'apprenant***

Afin de créer un tutoriel utile et compréhensible, il faut « se remettre dans la peau de quelqu'un qui n'a pas ces automatismes » (TechSmith, 2019). Lors de la présentation des étapes, il est nécessaire de tenter de donner tous les détails aux apprenants et de ne pas éluder des étapes.

Par ailleurs, TechSmith propose de fournir des indices plus ciblés en fonction de la connaissance du public. Il est essentiel de trouver les informations générales des apprenants, telles que l'âge, le sexe, les centres d'intérêt, leurs habitudes ou connaissances du numérique, etc. Si nécessaire, des personas peuvent être créés, pour analyser leurs problèmes, leurs questionnements et leurs besoins. Plus seront recueillies d'informations, plus il sera facile de concevoir le tutoriel.

### ***1.3. Ne pas se préoccuper excessivement du matériel***

Lorsque le tutoriel est réalisé dans un contexte non professionnel, il est normal de ne pas disposer de bons équipements, en particulier lorsqu'il s'agit de tutoriels vidéo. Il faut bien noter que les outils de bonne qualité sont un atout, mais ils ne sont pas la première nécessité pour commencer le tutoriel (TechSmith, 2019). Pour les concepteurs, rien ne compte davantage que les idées transmises à travers ce tutoriel.

### ***1.4. Faire relire/revoir/tester par des proches avant de publier***

La dernière étape dans la création d'un tutoriel, avant de le publier, consiste à le faire relire ou revoir par l'entourage, afin de recevoir les premiers retours. Rédacteur.com invite à faire ce test, en cas de temps suffisant. Pour ce faire, il faut laisser les proches suivre les instructions et noter s'il y a des difficultés éventuelles. Il faudra ensuite effectuer des modifications selon leurs remarques.

## ***2. La forme et la mise en page***

### ***2.1. Choisir le moyen d'expression le plus pertinent***

D'après le blog de Marlène (2016), bien que se constate une nouvelle tendance à utiliser la vidéo pour faire un tutoriel, cela ne signifie pas que cette forme est meilleure que les autres. Il n'en existe pas de parfaite, néanmoins, nous pouvons toujours trouver une manière plus adaptée au sujet et aux tâches réalisées. D'après le site Rédacteur.com, il est conseillé d'alimenter un tutoriel écrit avec des dessins, des photos voire un petit GIF, qui montre la manipulation spécifique. Par ailleurs, pour un tutoriel vidéo, il faut penser à ajouter certaines explications écrites, qui rendront des points clés plus visibles et clairs, tout en



sachant que toutes ces formes doivent servir à réaliser le projet, et qu'il ne faut pas se focaliser sur un seul moyen.

### ***2.2. Découper le tutoriel en étapes***

Selon Rédacteur.com, dès qu'un tutoriel est rédigé, il est préférable de le découper en différentes étapes. L'objectif est de faciliter la compréhension de l'apprenant et de faire suivre le tutoriel avec un fil directeur. Une fois que toutes les étapes sont réalisées, il est possible de leur donner un titre, qui les résume chacune. Il est conseillé d'utiliser les verbes d'action pour montrer clairement aux apprenants ce qu'ils feront dans ce tutoriel. De plus, ces grands titres permettent aux lecteurs de connaître immédiatement les démarches qu'ils doivent réaliser en feuilletant rapidement le texte. Cela permet à l'apprenant d'effectuer la tâche plus rapidement, et le tutoriel gagnera lui-même en clarté.

### ***2.3. Ajouter l'interactivité si besoin***

Puisque le tutoriel a pour but de faire développer une compétence de l'apprenant, il est important de savoir s'il pourrait maîtriser la tâche après avoir appris. Dans ce cas, il est envisageable de proposer un espace interactif à l'apprenant, afin qu'il puisse exécuter en même temps que les explications (Lecours, 2016). Il est possible de comprendre correctement les instructions en regardant le tutoriel, sans pouvoir réaliser des manipulations tout seul. Par conséquent, il est recommandé d'ajouter des exercices réels dans le tutoriel, pour que l'apprenant puisse vérifier lui-même son apprentissage. En pratiquant, il sera, en somme, plus sûr de ce qu'il a acquis.

## ***3. Le contenu***

### ***3.1. Inclure des exemples concrets***

Dans le blog de Marlène (2016), il est recommandé d'inclure des exemples dans le tutoriel, quelle que soit la forme choisie. Ces derniers aideront l'apprenant à mieux comprendre le thème, s'il est peu familiarisé avec le sujet ou si ce dernier lui est très abstrait. Par ailleurs, dans un contexte de travail, fournir des exemples contextualisés permettra à l'apprenant de se sentir plus engagé dans son apprentissage professionnel (Lecours, 2016).

### ***3.2. Assurer la clarté et la concision du tutoriel***

Le premier facteur qui influence la clarté est la langue employée. Il faut rechercher les bonnes expressions et éviter l'ambiguïté des phrases. Comme nous l'avons mentionné précédemment, donner un titre à chaque étape pourra rendre le tutoriel clair. En outre, rédiger

pour chaque étape plusieurs paragraphes au lieu d'écrire un seul grand paragraphe évitera l'incertitude (Marlène, s. d.).

Même si le tutoriel doit présenter précisément les informations nécessaires à l'apprenant, cela ne signifie pas qu'il doit tout contenir. Le blog Rédacteur.com propose d'être clair et concis, pour que l'apprenant suive plus aisément le tutoriel. Dans le cas contraire, le risque serait d'être noyé sous une masse d'informations.

#### ***4. Accompagner l'utilisateur et maintenir le tutoriel actif***

Bien que tous les conseils précédents soient pris en compte, et que des explications assez claires et précises soient fournies, l'apprenant rencontrera souvent des difficultés. Selon les questions du public, des accompagnements de différents types pourront être proposés.

D'abord, il est possible de fournir une foire aux questions, qui contient des réponses éventuelles, à ceux qui sont gênés par le numérique et qui rencontrent des problèmes techniques. Ensuite, un forum ouvert constituera un bon endroit pour demander de l'aide en cas de questions non anticipées. Par ailleurs, si une nouvelle manière de réaliser plus facilement le tutoriel est trouvée, elle peut être ajoutée directement. De même, ceux qui ont bien suivi le tutoriel et qui désirent en savoir plus sur ce sujet, pourront consulter une rubrique « aller plus loin » à la fin du tutoriel (Marlène, s. d.). Enfin, pour les personnes qui ne disposent pas d'un temps suffisant pour voir entièrement le tutoriel, il faut penser à proposer une version téléchargeable à partir du site. Cette version locale serait utilisable et pratique lorsqu'il n'y a pas d'Internet chez l'utilisateur ou quand le site est en panne. Cela signifie que le tutoriel doit rester actif une fois qu'il est publié : il n'y a pas de fin dans le parcours d'apprentissage d'utilisateur.

#### ***5. Les petites astuces de tutoriel***

##### ***5.1. Conseils concernant l'expert métier***

En tant que concepteur de tutoriel, nous devons maîtriser l'outil que nous présenterons dans le tutoriel. Toutefois, ce n'est toujours pas le cas : il arrive que nous ne connaissions rien sur cet outil. Il faut alors nous former nous-mêmes ou rechercher un expert métier avant de commencer le tutoriel (Articulate, 2018). Un expert métier est une personne qui maîtrise bien un outil et qui peut délivrer des conseils lorsqu'un tutoriel est effectué. Avant de rencontrer l'expert métier, il faut penser à appliquer les conseils suivants :

- préparer une liste des procédures à détailler pour ne pas perdre de temps avec l'expert ;
- enregistrer l'écran pendant la réunion pour ne pas rater et oublier les points importants ;
- poser des questions sur l'audience en rassemblant le maximum d'informations pour rendre le tutoriel davantage ciblé selon le public.

### ***5.2. Conseils concernant des légendes***

D'après le blog Articulate, il est nécessaire d'ajouter des légendes lors de la création des tutoriels en enregistrant l'écran. Le vocabulaire et les termes utilisés dans les légendes doivent respecter les principes suivants :

- garder l'harmonisation de la terminologie et du vocabulaire choisis pour vos légendes ;
- utiliser un verbe d'action pour commencer vos légendes, sauf pour les légendes informationnelles ;
- mettre uniquement des informations nécessaires dans vos légendes ;
- être direct et concis.

### ***5.3. Conseils concernant l'écriture de scénario pour le tutoriel vidéo***

Selon le blog TechSmith, afin de créer un tutoriel vidéo bien organisé et clair, il faut écrire un script avant de commencer l'enregistrement. Pour ce faire, les petits conseils ci-dessous permettent de réussir plus facilement :

- écrire le script en imaginant expliquer les étapes à une personne qui ne connaît rien au sujet ;
- montrer et raconter les histoires des démarches au lieu de parler seulement des actions ;
- essayer de s'entraîner plusieurs fois avant de commencer, pour être plus naturel ;
- envoyer le script à ses proches et recueillir leurs commentaires.

## Chapitre 9. Analyse des outils pour créer un tutoriel

Dans ce chapitre, nous présenterons des outils pour créer des tutoriels écrits, ainsi que des tutoriels vidéo. Il faut noter que cette liste n'est pas exhaustive : naturellement, certains outils existants n'y sont pas présents.

### 1. Outils pour des tutoriels écrits

Pour créer des tutoriels écrits, il existe de nombreux outils que nous pouvons utiliser. L'éditeur de texte simple peut répondre aux besoins principaux, comme Microsoft Office<sup>18</sup>, OpenOffice<sup>19</sup>, LibreOffice<sup>20</sup>, etc. De même, les outils en ligne, comme Google Drive<sup>21</sup> et Framasoft<sup>22</sup>, facilitent la collaboration à distance. Les fonctionnalités de ces outils sont relativement similaires, ils peuvent être choisis en fonction des besoins et des préférences.

Comme le tutoriel écrit en PDF n'est pas très attirant dans son visuel, nous pouvons ajouter des infographies dynamiques et des interactions dans le tutoriel. Dans ce cas, les outils que nous avons évoqués ne sont pas suffisants pour satisfaire cette demande. Par conséquent, nous présenterons un outil en ligne, qui permet de produire des ressources dynamiques. Il s'appelle Genially<sup>23</sup> et consiste à ajouter des animations et des contenus interactifs aux créations. Avec Genially, il est possible de créer des images interactives, des guides et des présentations (cf. Figure 25), en utilisant les modèles existants ou en créant de nouveaux. Après la réalisation, sont disponibles plusieurs formats d'exportation, tels que JPG, PDF et fichier HTML. Il est possible de les utiliser hors Internet, et sans perdre l'interactivité ou l'animation. Cependant, il faut accéder au stade premium pour profiter de cette fonctionnalité d'export dans ces formats. La version gratuite permet malgré tout de partager le lien vers la production en insérant celui-ci dans les plateformes pédagogiques, les réseaux sociaux et dans Google Classroom. En outre, il est possible d'insérer les codes HTML sur le site ou sur une plateforme pédagogique qui reconnaît le langage HTML. Ces codes sont produits automatiquement par Genially, il faut les copier puis les coller à l'endroit adéquat dans la plateforme.

---

<sup>18</sup> Lien : <https://www.office.com/?omkt=fr-FR>

<sup>19</sup> Lien : <https://www.openoffice.org>

<sup>20</sup> Lien : <https://www.libreoffice.org>

<sup>21</sup> Lien : <https://www.google.com/intl/fr/drive/>

<sup>22</sup> Lien : <https://degooglisons-internet.org/fr/list/>

<sup>23</sup> Lien : <https://www.genial.ly>

## Que pouvez-vous créer avec Genially

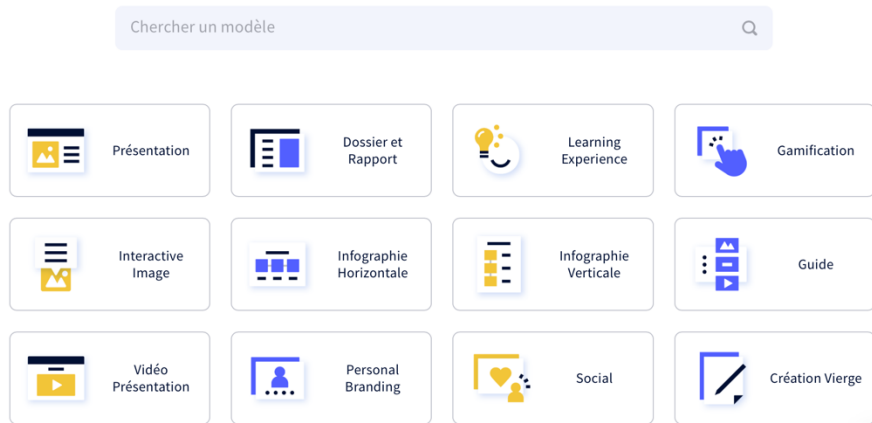


Figure 25. Les ressources pouvant être créées par Genially

## 2. Outils pour des tutoriels vidéo

### 2.1. Vidéo sous forme de screencast<sup>24</sup>

Comme nous l'avons précisé précédemment, ce type de vidéo est utilisé souvent pour la prise en main des outils, en montrant les instructions étape par étape avec une voix-off. Il suffit donc de disposer d'un outil qui peut enregistrer l'écran et qui peut éventuellement ajouter des annotations et des légendes dans la vidéo. Ils sont récapitulés dans le tableau suivant :

Outil	Référent	Compatibilité	Gratuit/payant
Camtasia	<a href="https://www.techsmith.fr/camtasia.html">https://www.techsmith.fr/camtasia.html</a>	Windows et Mac	30 jours d'essai gratuit
ScreenFlow	<a href="https://www.techstream.net/screenflow/">https://www.techstream.net/screenflow/</a>	Uniquement sur Mac	Pas de limite de temps Il faut l'acheter pour enlever le filigrane dans la vidéo exportée
OBO studio	<a href="https://obsproject.com/fr">https://obsproject.com/fr</a>	Windows, Linux et Mac	Logiciel libre et <i>open source</i>

<sup>24</sup> Veuillez trouver un exemple sous cette forme en cliquant le lien : <https://youtu.be/UdBENgL999k>

ScreenCast-O-Matic	<a href="https://screencast-o-matic.com/home">https://screencast-o-matic.com/home</a>	Windows et Mac IOS app et Android app sont disponibles	Gratuit pour enregistrer et partager sur les réseaux sociaux Il faut payer pour éditer la vidéo
Snagit	<a href="https://www.techsmith.com/screen-capture.html">https://www.techsmith.com/screen-capture.html</a>	Windows et Mac	Quinze jours d'essai gratuit
Techsmith Capture (nouvelle version de Jing)	<a href="https://www.techsmith.com/jing-tool.html">https://www.techsmith.com/jing-tool.html</a>	Windows et Mac	Logiciel gratuit pour créer un <i>screencast</i> simple

Figure 26. Tableau des outils pour créer le *screencast*

## 2.2. Vidéo interactive<sup>25</sup>

Le tutoriel de vidéo interactive est la nouvelle forme née au cours des dernières années. L'utilisateur peut apprendre l'outil ou le concept en répondant aux questions ou en pratiquant en même temps que les explications. Ce type de tutoriel, que nous appelons aussi la simulation, permet aux apprenants de s'entraîner et d'acquérir la bonne démarche à suivre. Il peut se produire des réactions en fonction des choix des apprenants, ce qui peut provoquer un impact réel.

Articulate Storyline 360<sup>26</sup> est un outil accessible uniquement sur Windows, qui permet de créer des modules interactifs et autocorrectifs. Il donne la possibilité d'exporter le projet en format Scorm, utile pour insérer le projet sur la plateforme pédagogique. L'avantage de cet outil est d'enregistrer l'écran sans utiliser d'autres logiciels. De cette façon, l'interactivité peut être ajoutée directement sur la démonstration. Les apprenants peuvent obtenir un score à la fin pour mieux connaître leurs acquis. Ce logiciel est payant, mais il existe une version d'essai gratuit de 60 jours.

<sup>25</sup> Veuillez trouver un exemple de ce type de tutoriel en cliquant le lien : <https://h5p.org/interactive-video>

<sup>26</sup> Lien : <https://articulate.com/360/storyline>

Un autre outil pour créer ce type de tutoriel est H5P<sup>27</sup>. Il permet d'insérer sa propre vidéo ou des vidéos Youtube en copiant le lien. Ensuite, des quiz peuvent être ajoutés (QCM, QCU, Vrai ou Faux, etc.) ainsi que des explications pendant la vidéo selon les besoins. Les fonctionnalités peuvent être testées sur site avant l'installation, mais l'exercice créé sera ouvert au public. Il est possible de l'installer sur son propre site (essai gratuit de 30 jours) ou d'intégrer gratuitement le *plugin* sur Moodle, WordPress et Drupal.

### 2.3. Vidéo sous forme de motion design<sup>28</sup>

Le *motion design*, appelé aussi animation graphique, consiste à créer des œuvres animées qui peuvent être utilisées pour des films, des vidéos, des publicités et des pages web. Concernant le tutoriel vidéo, sous cette forme, il nécessite des outils de *design* pour créer l'infographie et l'animation, et des outils de montage pour réaliser la vidéo.

Fonction	Outil	Référent	Compatibilité	Gratuit/payant
Pour l'infographie	Adobe Illustrator (AI)	<a href="https://www.adobe.com/fr/products/illustrator.html#">https://www.adobe.com/fr/products/illustrator.html#</a>	Windows et Mac	Payant avec un essai gratuit de sept jours
	Inkscape	<a href="https://inkscape.org/release/inkscape-1.0/">https://inkscape.org/release/inkscape-1.0/</a>	Windows, Mac et Linux	Logiciel libre et <i>open source</i>
Pour l'animation	After Effects (AE)	<a href="https://www.adobe.com/fr/products/aftereffects.html#">https://www.adobe.com/fr/products/aftereffects.html#</a>	Windows et Mac	Payant avec un essai gratuit de sept jours
	Blender	<a href="https://www.blender.org">https://www.blender.org</a>	Windows, Mac et Linux	Logiciel libre et <i>open source</i>
Pour le montage	Adobe Premiere Pro (Pr)	<a href="https://www.adobe.com/fr/products/premiere.html">https://www.adobe.com/fr/products/premiere.html</a>	Windows et Mac	Payant avec un essai gratuit de sept jours

<sup>27</sup> Lien : <https://h5p.org>

<sup>28</sup> Veuillez trouver un exemple de ce type de en cliquant ce lien : <https://youtu.be/qA47Tnwtig>

Final Cut Pro	<a href="https://www.apple.com/fr/final-cut-pro/">https://www.apple.com/fr/final-cut-pro/</a>	Uniquement sur Mac	Payant avec un essai gratuit de 90 jours
OpenShot	<a href="https://www.openshot.org/fr/">https://www.openshot.org/fr/</a>	Windows, Mac et Linux	Logiciel libre et <i>open source</i>

Figure 27. Tableau des outils pour réaliser une vidéo de *motion design*

Ceux qui souhaitent créer ce type de vidéo, mais qui ne possèdent pas de compétence professionnelle en infographie ni en montage de vidéo, peuvent se tourner vers Powtoon<sup>29</sup>, un outil en ligne qui consiste à créer des vidéos animées. Il est possible de choisir un modèle préféré et de le modifier en fonction de son propre contenu. Ses fonctionnalités sont similaires au PowerPoint, donc la prise en main est assez rapide pour le débutant. Powtoon est gratuit pour l'utilisation personnelle, mais pour un usage professionnel, il faut accéder au stade premium.

---

<sup>29</sup> Lien : <https://www.powtoon.com/?locale=en>



## **Partie 4**

-

### **Conception et réalisation de tutoriel : recueil et analyse de données**

Dans cette partie, nous vous présenterons les quatre entretiens que nous avons mis en place auprès d'ingénieurs pédagogiques. Deux entretiens ont été menés avec des ingénieurs pédagogiques de la DAPI à l'UGA, dans le but de mieux connaître leurs expériences en conception pédagogique de tutoriel. J'ai aussi effectué deux autres entretiens dans le cadre du projet VALET, où j'ai été impliquée. Ils ont été réalisés avec les ingénieurs pédagogiques stagiaires, chargés de la création des tutoriels utiles au dispositif de formation créé. Dans ce dernier cas, nous avons pu participer à un projet précis et suivre de façon concrète le processus de création d'un tutoriel.

## **Chapitre 10. Entretiens avec des ingénieurs pédagogiques de la DAPI**

Afin de connaître les méthodes que les ingénieurs pédagogiques ont élaborées dans leur travail et les changements qui ont été produits pendant la crise sanitaire, j'ai réalisé un entretien avec une ingénieure pédagogique qui travaille à la DAPI de l'UGA. À la suite de cet entretien, nous avons déterminé que la vidéo est une partie particulière, prise en charge par l'équipe de l'audiovisuel pédagogique de la DAPI. Ainsi, j'ai mené ensuite le deuxième entretien avec la responsable de l'audiovisuel pédagogique, pour trouver des réponses concernant les tutoriels vidéo.

Les deux entretiens se sont déroulés dans le contexte universitaire. Toutefois, nous pouvons aussi les considérer comme relevant du contexte professionnel, car la DAPI accompagne non seulement les étudiants dans leurs apprentissages, mais aussi les personnels administratifs et les enseignants dans leur travail pour des usages professionnels.

Après les échanges avec les ingénieures, nous avons pu constater que la conception est très importante pour créer un tutoriel, puisque les employés conçoivent toujours en équipe le scénario, en recueillant le plus d'idées possible et en se mettant d'accord entre eux. Généralement, ils font la phase de réalisation individuellement, après la répartition du travail.

En raison de la crise sanitaire de cette année, l'université doit proposer des cours à distance et mettre les examens en ligne pour diminuer au maximum l'effet du confinement. Dans ce cas, les utilisateurs ont davantage besoin de soutiens techniques qu'auparavant, car ils n'ont pas d'habitude de se servir des outils numériques. Afin d'anticiper les problèmes d'utilisation, la DAPI a réalisé de nombreux tutoriels pour les différents types de public. D'après la responsable de l'audiovisuel pédagogique, la part de production des tutoriels a augmenté considérablement : elle représente 80 % de leur travail, contre 5 % avant le confinement.

En ce qui concerne la forme de tutoriel, il n'en existe pas de parfaite : nous pouvons nous efforcer de toujours rechercher une forme pertinente. Comme l'ingénieure pédagogique de la DAPI nous l'a confié : « Il faut coller au public auquel on s'adresse. ». Ainsi, la meilleure forme est celle qui correspond bien aux besoins du public. Prenons l'exemple de la DAPI, qui réalise toujours les tutoriels en forme PDF pour les enseignants et les personnels administratifs afin qu'ils puissent les imprimer et les suivre rapidement. Néanmoins, il réalise souvent une seconde version, en vidéo, à destination des étudiants et dans le but d'attirer davantage leur attention.

D'après la responsable de l'audiovisuel pédagogique, au niveau du registre de langue, il faut considérer plusieurs aspects. Cela dépend d'abord de la façon de présenter et du choix de la voix-off que le tutoriel veut mettre en place. Tutoyer les utilisateurs signifie vouloir être plus proches des utilisateurs. Dans l'exemple universitaire, cela peut être perçu comme la discussion entre deux jeunes étudiants : donc la voix-off devrait être une voix jeune. Toutefois, vouvoyer les utilisateurs montre un degré de respect entre nous et les utilisateurs. Dans ce cas, il vaut mieux choisir une voix plus neutre pour s'adapter au contexte. Ensuite, cela dépend aussi du choix du service de la communication, qui s'assure que la manière de présentation corresponde le mieux à leurs besoins et à leurs stratégies de communication.

Selon les entretiens avec les ingénieurs, dans le contexte universitaire, ils ne sont pas confrontés à de grandes contraintes d'outils car il y a souvent le budget pour la licence dans leur projet. Cependant, ils rencontrent des difficultés en raison de la sécurité des données personnelles. Par exemple, la DAPI utilise le Cloud UGA et Only Office au lieu de Google Drive.

Concernant l'évaluation du tutoriel, nous ne le voyons pas très clairement, même dans ce contexte professionnel. La DAPI possède un système de relecture par binôme au sein de l'équipe, avant la publication. Les employés recueillent de temps en temps les retours d'utilisateurs par différents moyens : téléphone, e-mail et ticket. En fonction de leurs remarques, soit ils répondront aux questions directement, soit ils feront des modifications si nécessaire.

Par rapport aux critères définissant un bon tutoriel, les ingénieurs estiment que l'efficacité est l'aspect le plus important. Cela signifie que le tutoriel comporte suffisamment d'informations et que les utilisateurs ne posent pas de questions à la fin. Un tutoriel efficace

indique aussi que les utilisateurs ne perdent pas de temps après l'avoir suivi et qu'il n'y a pas d'informations inutiles.

## **Chapitre 11. Entretien et suivi de la création de tutoriels pour le projet VALET**

Après analyse des aspects théoriques de la conception de tutoriel, et des pratiques relatées par les ingénieures pédagogiques de l'UGA, je souhaitais observer ou pratiquer dans un vrai projet. Cependant, cela paraissait vraiment difficile pendant la période du confinement. Alors que j'avais épuisé mes ressources, ma directrice de mémoire m'a informée du projet VALET, et des tâches de conception de tutoriel que je pourrais accompagner. Comme je l'ai mentionné précédemment, ce projet est un travail de la réingénierie de formation. Ainsi, le nouveau dispositif ayant été implémenté dans la plateforme Chamilo de Grenoble INP, il est envisagé de produire des tutoriels, comme une prise en main à la destination des enseignants et des étudiants. En ce qui me concerne, j'accompagnais sur cette tâche les deux ingénieures pédagogiques stagiaires.

Ces deux entretiens ont été faits dans ce contexte : l'objectif est d'échanger avec les ingénieures et d'obtenir la connaissance générale du projet et leurs besoins du tutoriel. Grâce aux entretiens, j'ai pu connaître les informations concrètes du projet, telles que le public, la langue cible, le délai de travail, les attentes du tutoriel et la forme de tutoriel. Ces informations m'ont permis de leur faire part de suggestions constructives, fondées sur mes analyses précédentes. Naturellement, nous n'avons pas immédiatement pris de décision pendant notre discussion.

Au niveau de la langue utilisée, nous nous sommes accordées sur l'anglais, puisque VALET est une formation d'anglais destinée aux étudiants ingénieurs de Grenoble INP et de l'UGA, qui ont au moins le niveau B1 en anglais et qui peuvent comprendre des explications sans difficulté. De plus, ce projet pourrait être utilisé par des universités à l'échelle européenne. Il faut donc que le dispositif et les tutoriels soient en anglais pour que chacun puisse comprendre.

Concernant la forme de tutoriel, l'équipe de projet VALET souhaitait d'abord créer un tutoriel vidéo de présentation générale du projet, pouvant être utilisé par des étudiants et des enseignants. Nous avons discuté de la durée de la vidéo. Conformément à ce que je disais dans les parties précédentes, je leur ai proposé de ne pas dépasser cinq minutes en fonction de leur contenu. Dans un deuxième temps, l'équipe avait aussi besoin de réaliser des tutoriels écrits en PDF, pour expliquer des fonctionnalités aux enseignants. Initialement, ils envisageaient de créer un grand fichier PDF, incluant toutes les fonctionnalités. Cependant, quand j'ai appris les catégories générales des fonctionnalités qu'ils voulaient introduire, je

leur ai conseillé de faire une série de tutoriels et de les séparer selon différentes fonctionnalités, afin que les enseignants puissent les retrouver plus facilement quand ils les cherchent.

À la suite du premier échange, nous avons achevé la phase d'analyse. Les ingénieurs ont ensuite commencé la phase de conception et de développement. Quand j'ai reçu la première version du tutoriel écrit destiné aux enseignants, j'ai pu émettre des retours, en m'appuyant sur des connaissances que j'avais acquises. À titre d'exemple, je leur ai indiqué qu'il vaut mieux éviter de montrer des informations personnelles sur l'interface des outils.

Bien que je n'aie pas intégralement suivi le projet, en raison de la fin de stage des ingénieures interviewées, j'ai malgré tout beaucoup appris. En observant VALET, nous pouvons constater qu'il faut détenir le plus d'informations possibles sur le projet, afin de pouvoir proposer des solutions mieux adaptées au public et à ses besoins. Ceci est également important pour la conception de dispositif en général. Il nous faut toujours tenir compte des besoins du public pendant le processus de conception. Plus complètes seront les informations que nous aurons, plus ciblées pourront être les réponses concernant les demandes des utilisateurs. Par ailleurs, dans la phase de conception d'un tutoriel, nous ne partons pas de rien. Nous avons déjà la base des informations : le dispositif lui-même.

## **Partie 5**

-

### **Propositions pour la création de tutoriel**

## Chapitre 12. La conception pédagogique d'un tutoriel

Dans ce dernier chapitre, nous présenterons d'abord ce qu'est un bon tutoriel. Nous parlerons ensuite du lien entre la conception pédagogique de tutoriel et le modèle ADDIE. En nous référant à ce dernier, nous introduirons des étapes pour la création d'un tutoriel. Le dernier point consiste en l'évaluation du tutoriel selon le modèle Kirkpatrick.

### 1. Critères d'un bon tutoriel

Tout ce que nous avons présenté précédemment, comme les notions de tutoriel, le scénario usage sous différents contextes et l'analyse des exemples, a été effectué dans le but de concevoir un bon tutoriel pour les utilisateurs. Mais comment le faire au mieux ? Nous cherchons toujours la réponse. Durant les quatre entretiens que j'ai menés, j'ai posé la même question à chaque ingénieure pédagogique : « D'après vous, qu'est-ce qui caractérise un bon tutoriel ? ». De manière étonnante, même si tout le monde utilise des adjectifs différents, la signification d'un bon tutoriel reste toujours la même. En concluant sur ces points de vue, j'exposerai des critères qui définissent un bon tutoriel.

- Clair et concis

Un bon tutoriel doit être clair et fluide, selon trois niveaux. Le premier est le contenu : il est clair et concis, comme le dit Madame X (Annexe 1). Un bon tutoriel ne nécessite pas de poser de nouvelles questions à la fin. De plus, il faut utiliser un vocabulaire adapté au public cible pour ne pas entraîner des problèmes de compréhension (M J P-J, Annexe 2). Le deuxième niveau concerne l'illustration claire, qui complète les textes, afin d'éviter au maximum l'incompréhension. Le dernier précise qu'il faut éviter les redondances. La clarté ne consiste pas à redire la même information plusieurs fois (J. F-P., Annexe 4).

- Efficace

D'après ces quatre entretiens, les ingénieures pensent toutes qu'un bon tutoriel doit être efficace. En ce sens, il doit fournir des éléments suffisants sans délivrer un flot d'informations, pour ne pas submerger les utilisateurs. Il faut trouver un équilibre entre les deux aspects, parce que les spectateurs risquent d'être démotivés par une masse d'informations. Comme le dit Marie Julianna Peroz-Jacob au cours de l'entretien (Annexe 2), le tutoriel doit « aller à l'essentiel » sans se focaliser sur les détails. Il faut d'ailleurs « prévoir tous les cas possibles ». L'efficacité signifie aussi que l'apprenant peut s'instruire



en autonomie. Autrement dit, le tutoriel se suffit à lui-même, « c'est-à-dire que les enseignants ou les étudiants [peuvent] avec ces tutoriels vraiment s'en sortir tout seul » (O.M., Annexe 3). En outre, un tutoriel efficace répond aussi au scénario de l'usage du public. Chacun peut trouver ce dont il a besoin directement dans le tutoriel.

- Ergonomique

D'abord, les textes et les illustrations doivent être agréables à lire (Mancini, Annexe 3). Il est également possible de changer la couleur du fond et du texte, au lieu d'utiliser la forme du noir sur blanc pour captiver le public. De plus, lorsqu'une série de tutoriels est réalisée dans un seul fichier, il faut penser à ajouter un menu cliquable, pour que les utilisateurs puissent naviguer et retrouver des informations facilement en regardant le tutoriel (Ferroud-Plattet, Annexe 4).

- Rythme approprié

Ce point est spécifique au tutoriel vidéo : il faut avoir un rythme adéquat au contenu présenté. Par exemple, il est nécessaire de laisser un laps de temps pour les apprenants, afin qu'ils puissent manipuler ou intégrer l'information. En revanche, pour des instructions répétitives, il est possible de les accélérer lorsque le montage est effectué. En somme, il convient d'ajuster le rythme en fonction des besoins du public.

## ***2. Modèle ADDIE et conception de tutoriel***

En regardant l'ensemble du processus de conception pédagogique de tutoriel, nous pouvons dire qu'il respecte relativement bien les cinq étapes du modèle ADDIE, à savoir analyse, *design* (conception), développement, implantation et évaluation. Cela signifie également que nous pouvons apercevoir ces phases dans le processus.

Entre la conception pédagogique de ces deux objets, les trois premières phases sont plutôt similaires : nous analysons le public, ses besoins et ses contraintes, avant de commencer. Une fois que nous détenons toutes les informations nécessaires, nous écrivons le *storyboard* ou le *script*, selon le type de tutoriel choisi dans la phase de conception. Durant cette phase, nous avons un élément concret sur lequel nous pouvons nous appuyer quand nous créons le tutoriel : le dispositif pédagogique ou l'outil, utilisé comme une base. Notre mission est d'expliquer au mieux les fonctionnalités ou le contenu dans le tutoriel. En même temps, nous essayons aussi d'harmoniser le style de tutoriel avec celui du dispositif pédagogique. Contrairement à la conception du dispositif pédagogique, nous n'inventons

pas la formation sans nous appuyer sur rien, cette phase est plus concrète dans le cas de la conception d'un tutoriel. Ensuite, nous développons le tutoriel en nous fondant sur le *storyboard*. À la fin du développement, nous effectuons fréquemment une relecture au sein de l'équipe, pour vérifier si nous avons expliqué clairement les étapes. Ensuite, nous pouvons faire une dernière modification juste avant la publication.

Ainsi, dans le processus de la conception pédagogique, nous considérons qu'il n'existe pas de phase d'implantation. Nous parlons plutôt de publication, puisqu'il s'agit de publier officiellement le tutoriel sur le site internet ou sur une plateforme pédagogique.

Pour finir, nous arrivons à la phase d'évaluation. Il convient de noter que, bien qu'il n'y ait pas de système d'évaluation systématique, cette étape existe malgré tout dans la conception pédagogique de tutoriel. Nous pouvons recevoir des retours à travers les accompagnements proposés, comme le forum.

### 3. *Étapes de création d'un tutoriel*

Afin de créer un bon tutoriel, il nous faut suivre des étapes progressives, en fonction de différents types de tutoriels. En nous fondant sur le modèle ADDIE introduit précédemment, nous allons présenter comment faire un tutoriel. Les étapes sont réparties en cinq parties : l'analyse, la conception, le développement, la publication et l'évaluation. Vous trouverez les instructions précises dans les tableaux suivants<sup>30</sup> :

#### PHASE 1 : L'ANALYSE

<b>Identifier les tâches (plus de conseils cf. chapitre 8, 1.1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ définir l'objectif du tutoriel ;</li> <li>◆ définir les tâches qu'il faudra expliquer aux apprenants dans le tutoriel ;</li> <li>◆ connaître les prérequis exigés pour suivre le tutoriel ;</li> </ul>
<b>Connaître le public et le besoin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ connaître le profil du public et comprendre ses besoins ; <ul style="list-style-type: none"> <li>■ en cas de client précis, se renseigner directement auprès du public sur les besoins et les difficultés éventuelles (si vous rencontrez des experts métier, voir plus de conseils dans le chapitre 8, 5.1),</li> <li>■ Dans le cas contraire, penser à réfléchir à la place de</li> </ul> </li> </ul>

<sup>30</sup> Les tableaux sont conçus par l'inspiration des blogs d'Articulate, d'Authôt, et de TechSmith

l'audience pour qu'ils puissent apprendre plus facilement (voir le conseil dans le chapitre 8, 1.2).

Figure 28. Tableau de la première phase : l'analyse

### PHASE 2 : LA CONCEPTION

<b>Décrire les procédures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ analyser les tâches et décrire une liste de chaque procédure (voir des conseils dans le chapitre 8, 2.1 et 2.2) ;</li> </ul>
<b>Préparer un storyboard et un script</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ dessiner un storyboard pour esquisser et visualiser les procédures (voir des conseils dans le chapitre 8, 3 sur le contenu de tutoriel) ; <ul style="list-style-type: none"> <li>■ le storyboard pourra être une série de captures d'écran si le tutoriel est un enregistrement d'écran.</li> </ul> </li> <li>◆ écrire un <i>script</i> afin de ne pas oublier un point essentiel et être plus fluide lors de l'enregistrement (spécifique au tutoriel vidéo, voir le conseil dans le chapitre 8, 5.3) ;</li> </ul>
<b>Tout vérifier avant de commencer (spécifique au tutoriel vidéo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ faire une fois un test avant de commencer ;</li> <li>◆ s'entraîner au moins trois fois avec le script ;</li> <li>◆ ranger le bureau et désactiver la réception des notifications pour ne pas être gêné pendant l'enregistrement (si le tutoriel est un enregistrement d'écran).</li> </ul>

Figure 29. Tableau de la deuxième phase : la conception

### PHASE 3 : LE DÉVELOPPEMENT

<b>LA PRODUCTION</b>	<b>Réaliser le storyboard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ réaliser le tutoriel en suivant le <i>storyboard</i> ;</li> </ul>
	<b>Enregistrer la voix (spécifique au tutoriel vidéo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ essayer de dénicher le meilleur microphone possible pour avoir une bonne qualité ;</li> <li>◆ trouver un endroit tranquille.</li> </ul>
	<b>Enregistrer l'écran</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ choisir un logiciel préféré en se référant à la figure 26 pour le tutoriel vidéo sous forme de <i>screencast</i>.</li> </ul>

	<b>Créer des infographies</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ en fonction du <i>storyboard</i>, créer des infographies pour la vidéo sous forme de <i>motion design</i>.</li> </ul>
	<b>Ajouter des interactivités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ ajouter des interactivités dans la vidéo interactive (voir le conseil dans le chapitre 8, 2.3).</li> </ul>
<b>LA POST-PRODUCTION</b>	<b>Faire la mise en page</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ faire la mise en page pour rendre le tutoriel écrit plus lisible ;</li> <li>◆ harmoniser la forme avec d'autres tutoriels en cas de série de tutoriels.</li> </ul>
	<b>Ajuster le son</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ supprimer le bruit du fond ;</li> <li>◆ supprimer les erreurs et les moments de souffle.</li> </ul>
	<b>Faire le montage de vidéo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ synchroniser le son et la vidéo ;</li> <li>◆ ajouter des légendes et des explications (voir des conseils dans le chapitre 8, 5.2) ;</li> <li>◆ zoomer ou signaler les procédures importantes ;</li> <li>◆ ajouter des animations pour la vidéo sous forme de <i>motion design</i>.</li> </ul>
	<b>Ajouter une introduction et une conclusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ informer les audiences sur le contenu du tutoriel avant qu'elles le suivent (voir plus en détails dans le chapitre 5, 1.2) ;</li> <li>◆ conclure ce qui a été présenté dans le tutoriel (voir plus en détails dans le chapitre 5, 1.5).</li> </ul>
	<b>Réfléchir à un titre approprié</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ reformuler un titre en fonction du contenu (voir les types de titre dans le chapitre 5, 1.1) ;</li> </ul>
	<b>Partager auprès des proches</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ faire visionner la vidéo à des proches pour recevoir des retours (voir le conseil dans le chapitre 8, 1.4) ;</li> </ul>

	<b>Finir la version définitive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ faire des modifications selon les remarques ;</li> <li>◆ vérifier tout au moins une fois avant de le publier.</li> </ul>
--	------------------------------------	---

Figure 30. Tableau de la troisième partie : le développement

#### PHASE 4 ET 5 : LA PUBLICATION ET L'ÉVALUATION

<b>LA PUBLICATION</b>	<b>Publier la version définitive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ une fois que les dernières modifications sont finies, vous pouvez publier le tutoriel sur le site ou sur la plateforme pédagogique.</li> </ul>
	<b>Recueil des retours des utilisateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ recueil des retours par des moyens différents : e-mail, questionnaire, etc.</li> </ul>
<b>L'ÉVALUATION</b>	<b>Maintenir le tutoriel actif (cf. chapitre 8, 4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ répondre aux questions des utilisateurs ;</li> <li>◆ mettre à jour le tutoriel s'il y a des nouveaux changements.</li> </ul>

Figure 31. Tableau des dernières phases : la publication et l'évaluation

#### 4. Évaluation d'un tutoriel selon le modèle Kirkpatrick

Malgré l'absence du système d'évaluation de tutoriel, nous pouvons nous inspirer de ce modèle comportant quatre niveaux pour évaluer un tutoriel.

Au niveau de la réaction, nous pouvons distribuer un questionnaire de satisfaction de tutoriel aux utilisateurs en fin de formation. Nous pouvons leur demander s'ils apprécient la manière de présenter, la forme choisie et le style de *design* dans le tutoriel. Nous pouvons également demander si ce tutoriel répond à leurs besoins et s'il fournit des informations claires et précises.

Concernant le deuxième niveau d'apprentissage, l'évaluation peut être faite sous forme de questionnaire ou d'entretien avant et après l'utilisation de tutoriel. Les apprenants peuvent autoévaluer leurs connaissances ou leurs compétences. En comparant ces deux résultats, nous pouvons constater l'acquisition d'apprentissage des utilisateurs.

Le troisième niveau, les comportements, n'est pas facile à mesurer sur une courte durée. Par exemple, une entreprise propose un tutoriel d'Excel concernant des fonctionnalités professionnelles. Nous pouvons demander aux responsables qui travaillent

avec les apprenants d'observer plusieurs fois leurs comportements après avoir suivi le tutoriel. Nous pouvons les interroger pour savoir si les apprenants résolvent le même problème plus rapidement qu'auparavant.

Le dernier niveau consiste à vérifier si l'objectif de tutoriel est atteint. Par exemple, l'université crée une série de tutoriels pour passer des examens à distance. Nous pouvons demander aux enseignants et aux personnels de soutien technique si les examens se sont bien déroulés. Nous pouvons aussi discuter avec les apprenants, pour savoir s'ils ont rencontré des difficultés qui n'avaient pas été anticipées dans le tutoriel. En combinant ces deux informations, nous pouvons savoir si notre tutoriel est réussi ou non.

## Conclusion

Ce mémoire donne une vision générale du concept de tutoriel sous différents volets : sa définition, ses caractéristiques, sa structure et ses contextes d'utilisations. En se fondant sur ces analyses, il sera possible d'en apprendre davantage sur le tutoriel. Ces connaissances seront utiles afin de pouvoir créer des tutoriels.

Nous pouvons aussi considérer ce mémoire comme un guide, pour expliquer comment réaliser un tutoriel efficace. Dans ce travail, nous avons présenté les étapes pour construire un tutoriel et les conseils à suivre pour qu'il soit adéquat. Nous avons finalement essayé d'exposer comment évaluer un tutoriel, ce qui permet, dans un cycle d'évolution permanente, de continuer à améliorer celui-ci.

En raison des limites de la situation sanitaire actuelle, nous n'avons pu recueillir des données que dans le contexte universitaire. Je regrette de ne pas pouvoir étudier d'autres contextes de manière plus approfondie. Si j'avais l'occasion de poursuivre ce travail, je souhaiterais explorer l'usage professionnel des tutoriels au sein de l'entreprise et les méthodologies de conception dans ce contexte.

À la suite des analyses présentées ici, nous avons constaté que le système d'évaluation du tutoriel est relativement faible et peu solide par rapport à celui du dispositif pédagogique. Nous pouvons ainsi nous concentrer sur ce point, pour mieux mesurer l'efficacité du tutoriel produit et l'améliorer en conséquence.

Bien que l'utilisation de tutoriels se soit extrêmement répandue ces dernières années, nous pensons qu'il n'existe pas beaucoup d'articles scientifiques publiés sur ce sujet. C'est pourquoi j'ai initialement choisi ce sujet pour amorcer ce travail. J'espère que ce mémoire sera utile pour la recherche dans ce domaine.

## Bibliographie

Blandin, B. (2002). *Les mondes sociaux de la formation*. Education Permanente, n°152, p191-211.

COFFEN B. (2002). *Histoire culturelle des pronoms d'adresse*. Paris, Honoré Champion.

Gangloff, C., Weisser, M., Bennaghmouch, S., & Abid-Zarrouk, S.-B. (2009). Construction d'un dispositif d'évaluation des enseignements et des formations : Le point de vue des apprenants. *Questions Vives. Recherches en éducation, Vol.6 n°12*, 61-76. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.4000/questionsvives.407> [consulté le 21/08/2020].

Ghirardini, B. (2012). *Méthodologies pour le développement de cours e-learning-un guide pour concevoir et élaborer des cours d'apprentissage numérique*. Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture. Disponible en ligne : <http://www.fao.org/3/i2516f/i2516f00.htm> [consulté le 21/08/2020].

Guichon, N. (2006). *Langues et Tice - Méthodologie de conception multimédia*. Paris : Ophrys.

Gilibert, D. & Gillet, I. (2010). Revue des modèles en évaluation de formation : Approches conceptuelles individuelles et sociales. *Pratiques Psychologiques, 16(3)*, 217-238. Disponible en ligne : <https://doi.org/10.1016/j.prps.2009.03.006> [consulté le 23/08/2020].

GREVISSE M. & A. GOOSSE (1988), *Le bon usage : grammaire française*, Louvain, Duculot (12e éd.).

JACQUINOT-DELAUNAY, G. & MONNOYER, C. (1999). *Avant propos : il était une fois*. Hermès. N° 25, pp. 9-14.

Pires, M. (2004). Usages et stratégies de tutoiement dans l'écrit public. *Langage et société, n° 108(2)*, 27-56.

Pothier, M. (2003). *Multimédias, dispositifs d'apprentissage et acquisition des langues*. Paris : Ophrys.

Rage, A.-I. H. (2009). *Puis-je te vouvoyer ? -Une étude sociolinguistique et empirique des pronoms d'adresse en français* [UNIVERSITETET I OSLO]. Disponible en ligne : <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/25789/master-rage.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [consulté le 17/08/2020].



Santos, A., Stuart, M., 2003. Employee perceptions and their influence on training effectiveness. *Human Resource Management Journal* 13, 27–45.

## Sitographie

Articulate, P. par A. (2018). Transformer un simple pas-à-pas vidéo en tutoriel interactif avec Storyline. *Les essentiels du e-learning*. Repéré à l'adresse : <https://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/transformer-un-simple-pas-a-pas-video-en-tutoriel-interactif-avec-storyline/> [consulté le 12/05/2020].

Authôt. (2019). *Comment faire de bons tutoriels ?* Repéré à l'adresse : <https://www.authot.com/fr/2019/09/19/comment-faire-de-bons-tutoriels/> [consulté le 05/05/2020].

Flochlay, A.-C. (s. d.-a). *Les structures académiques*. Université Grenoble Alpes ; Anne-Claire Flochlay. Repéré à l'adresse : <https://www.univ-grenoble-alpes.fr/universite/organisation/les-structures-academiques/les-structures-academiques-584616.kjsp?RH=1574258372705> [consulté le 31/08/2020].

Direction d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation (2020). Actualités : Je vais passer mes examens à distance. Repéré à l'adresse : <https://videos.univ-grenoble-alpes.fr/video/8510-actualites-je-vais-passer-mes-examens-a-distance/> [consulté le 11/08/2020].

Direction d'Appui à la Pédagogie et à l'Innovation (2020). *CAPTER L'ATTENTION DE MON AUDITOIRE EN VISIOCONFERENCE*. Repéré à l'adresse : [https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/medias/fichier/dapi-examenoral-etu-conseils-capterauditoire\\_1587728806259-pdf?ID\\_FICHE=1045691&INLINE=FALSE](https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/medias/fichier/dapi-examenoral-etu-conseils-capterauditoire_1587728806259-pdf?ID_FICHE=1045691&INLINE=FALSE) [consulté le 11/08/2020].

Flochlay, A.-C. (s. d.-b). *L'histoire de l'Université Grenoble Alpes*. Université Grenoble Alpes ; Anne-Claire Flochlay. Repéré à l'adresse : <https://www.univ-grenoble-alpes.fr/universite/histoire-de-l-uga/l-histoire-de-l-universite-grenoble-alpes-584571.kjsp?RH=1573141874737> [consulté le 14/08/2020].

LaMotte, A. (2019). Mesurer l'efficacité de votre module e-learning. *Les essentiels du e-learning*. Repéré à l'adresse : <https://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/mesurer-lefficacite-de-votre-module-e-learning-avec-les-4-niveaux-devaluation-de-kirkpatrick/> [consulté le 23/08/2020].

LaMotte, A. (2020). Une introduction au modèle ADDIE. *Les essentiels du e-learning*. Repéré à l'adresse : <https://blogs.articulate.com/les-essentiels-du-elearning/une-introduction-au-modele-addie-pour-les-concepteurs-pedagogiques/> [consulté le 23/08/2020].

Larousse, É. (s. d.). Définitions : Tuto - Dictionnaire de français Larousse. In *Dictionnaire de français Larousse*. Larousse. Repéré à l'adresse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tuto/10910810> [consulté le 24/05/2020].

Lecours, L. (2016). 5 règles pour développer un bon tutoriel. *Le-cours.ca*. Repéré à l'adresse : <https://le-cours.ca/2016/12/03/5-regles-pour-developper-un-bon-tutoriel/> [consulté le 05/05/2020].

Marlène. (s. d.). Comment faire un tutoriel (presque) parfait ? *No Tuxedo*. Repéré à l'adresse : <https://www.notuxedo.com/comment-faire-tutoriel/> [consulté le 05/05/2020].

*PerForm—Perfectionnez vos formations*. (s. d.). Grenoble INP. Repéré à l'adresse : <https://www.grenoble-inp.fr/fr/l-institut/perfom-qui-sommes-nous> [consulté le 27/08/2020].

Rogers, S. (2017). How to fix a toilet (and other things you couldn't do without Search). *Google*. Repéré à l'adresse : <https://blog.google/products/search/how-fix-toilet-and-other-things-you-couldnt-do-without-search/> [consulté le 10/06/2020].

Susan W. (2018). My Five Priorities for Creators in 2018. *Inside Youtube*. Repéré à l'adresse : [https://blog.youtube/inside-youtube/my-five-priorities-for-creators-in-2018\\_1](https://blog.youtube/inside-youtube/my-five-priorities-for-creators-in-2018_1) [consulté le 01/09/2020].

TechSmith. (2019). L'essentiel à connaître pour réaliser une vidéo tuto. *Bienvenue Sur Le Blog TechSmith*. Repéré à l'adresse : <https://www.techsmith.fr/blog/lessentiel-a-connaître-pour-realiser-une-video-tuto/> [consulté le 05/05/2020].

## Table des illustrations

Figure 1 Le type de tutoriel selon le public.....	18
Figure 2 Le type de tutorial selon la forme .....	20
Figure 3. Persona n°1 de l'usage du grand public.....	23
Figure 4. Persona n°2 de l'usage du grand public.....	24
Figure 5. Persona n° 1 de l'usage professionnel .....	25
Figure 6. Persona n° 2 de l'usage professionnel .....	26
Figure 7. Persona n° 3 de l'usage professionnel .....	27
Figure 8. Persona n° 4 de l'usage professionnel .....	27
Figure 9. Persona n° 5 de l'usage professionnel .....	28
Figure 10. Le tutoriel simple concernant les réglementations à respecter .....	28
Figure 15. Persona n°1 de l'usage en matière de confinement .....	29
Figure 16. Persona n°2 de l'usage en matière de confinement .....	29
Figure 17. Persona n° 3 de l'usage en matière de confinement .....	30
Figure 18. Persona n° 4 de l'usage en matière de confinement .....	30
Figure 11 le nombre de vues de tutoriel de Chamilo avant le confinement .....	31
Figure 12 le nombre de vues de tutoriel de Moodle avant le confinement .....	31
Figure 13 le nombre de vues de tutoriels de Chamilo et Moodle pendant le confinement .....	32
Figure 14 le nombre de vues de tutoriels de « passer mes examens à distance » pendant le confinement .....	32
Figure 19. Capture d'écran du tutoriel <i>Progresser en informatique</i> .....	39
Figure 20. Capture d'écran de la conclusion de tutoriel : « exemple 1 » .....	41
Figure 21. Plan de tutoriel : « exemple 2 » .....	42
Figure 22. « À retenir » : « exemple 2 » .....	43
Figure 23. Modèle ADDIE.....	47
Figure 24. Schéma des quatre niveaux du modèle Kirkpatrick.....	50
Figure 25. Les ressources pouvant être créées par Genially .....	58
Figure 26. Tableau des outils pour créer le <i>screencast</i> .....	59
Figure 27. Tableau des outils pour réaliser une vidéo de <i>motion design</i> .....	61
Figure 28. Tableau de la première phase : l'analyse .....	72
Figure 29. Tableau de la deuxième phase : la conception.....	72
Figure 30. Tableau de la troisième partie : le développement.....	74
Figure 31. Tableau des dernières phases : la publication et l'évaluation .....	74

## **Table des annexes**

Annexe 1 Transcription entretien Madame X : ingénieure pédagogique de la DAPI.....	84
Annexe 2 Transcription entretien M J P-J: Responsable de l'audiovisuel pédagogique.....	99
Annexe 3 Transcription entretien O.M. : stagiaire du projet VALET.....	106
Annexe 4 Transcription entretien J. F-P. : stagiaire du projet VALET .....	113



## **Annexe 1**

### **Transcription entretien Madame X : ingénieure pédagogique de la DAPI**

#### Concernant les informations générales de la DAPI

- Qu'est-ce que c'est la DAPI ?

DAPI (la Direction d'Appui à la pédagogie et à l'innovation)

En fait, la DAPI c'est historiquement les universités quand elles ont commencé à intégrer du numérique assez rapidement, elles se sont rendu compte que tout ce qui est plateforme pédagogique, en fait il fallait qu'il y ait des personnes qui soient derrière. Et puis, même de façon générale, les enseignants ne sont pas forcément formés à la pédagogie universitaire dans leurs cursus de formation, on les forme pas vraiment à enseigner, on les forme à devenir des chercheurs. Assez rapidement, les universitaires se sont rendu compte que ben, c'était bien de mettre en place des outils pour la pédagogie à l'université, mais pour que les outils soient utilisés, il fallait qu'il y ait des personnes pour accompagner les enseignants et les personnels de l'université dans les usages. Donc les premières plateformes pédagogiques ont été créées dans les universités, ben petit à petit, il y a des...on va dire des groupes, dans certains cas ça s'appellent des cellules, dans autres des services, qui sont mis avec ces plateformes pédagogiques et puis les usages des outils, pas uniquement des plateformes, mais des outils pédagogiques. Donc il y des services qui sont mis avec ça pour accompagner des enseignants dans l'utilisation de plateformes, dans leur prise en main, et puis aussi dans l'utilisation de vidéo, dans l'utilisation de différents outils en fait, tous les outils qu'on peut mettre à disposition des enseignants. Ça va aussi sur des salles un peu innovantes où on aurait des chaises à roulette, des tableaux qui bougent ce genre de chose. Ben pour pouvoir prendre en main ces espaces-là, les utilisateurs avaient pas vraiment d'autre solutions, fin, pour que les utilisateurs se mettent vraiment à utiliser ces outils-là, il fallait qu'ils soient formés. On apprend pas à servir d'une plateforme qui sont pas à former l'utilisateur. Donc en fait, des personnes ont commencé à venir former les enseignants sur l'utilisation de ces outils-là. Donc la DAPI, historiquement elle est liée à ça, son cœur de métier c'est pas uniquement des plateformes pédagogiques, c'est vraiment l'accompagnement des enseignants dans le développement de leurs pratiques pédagogiques à l'université.

Pas forcément que dans le domaine du numérique, en fait c'est vraiment on accompagne les enseignants dans le développement de leurs pratiques pédagogiques, que se soient en lien avec le numérique ou pas.

- Quelles sont vos missions générales ?

La DAPI, elle a pour mission d'accompagner l'établissement dans l'innovation pédagogique, donc ça passe le numérique ou pas. Elle a aussi pour mission d'accompagner l'établissement et les enseignants dans le développement de projet pédagogique. Donc c'est ce qui est fait dans le cadre de IDEX formation où on accompagne plus d'une trentaine de projets. Y a aussi des missions de valorisation, c'est-à-dire qu'il y a des enseignants vont mettre en œuvre des initiatives pédagogiques, donc par exemple, une enseignante qui va demander à ses étudiants de créer un portfolio vidéo, sauf que l'enseignant ne maîtrise pas la captation vidéo, et elle doit former ses étudiants à faire des vidéos. Donc la DAPI va intervenir, puisqu'on a une réalisatrice audiovisuelle qui va venir, qui va former l'enseignante pour qu'elle puisse derrière donner les clés à ses étudiants pour qu'ils puissent réaliser leurs vidéos pédagogiques. Donc ça c'est une mission d'accompagnement sur la production de ressources pédagogiques. Mais on est aussi là, on fait des MOOCs. Mais on est aussi là sur de la valorisation, donc l'enseignante, une fois qu'elle a fait une sa vidéo pédagogique avec ses étudiants. On a une chargée de communication qui va venir, qui va par exemple faire une interview et derrière qui va faire un article pour l'intranet disant voilà, qu'est-ce qui se passe à l'université, telle enseignante a mis telle pratique pédagogique, sa tel avantage, tel inconvénient, etc. Donc on a des missions assez larges, puisqu'on fait de la valorisation de pratiques pédagogiques ; on fait de l'accompagnement auprès des composantes, auprès des établissements, auprès des enseignants ; on fait de la formation ; on fait de la production de ressources, donc le tutoriel par exemple, fait partie de la production de ressources ; on va faire de l'accompagnement de projet sur des durées plus ou moins longues, ça peut être sur quelques semaines, ça peut être sur des années, y a un projet sur lequel je travaillais depuis 2017. Donc c'est vraiment très très variées, on a un champs d'action qui est très vaste. Le numérique est un petit peu partout mais pas indispensable.

Moi, dans le cadre de mes missions, je travaille sur plusieurs axes, sur l'accompagnement des enseignants dans leurs maîtrises dans plateforme pédagogique, donc c'est le volet un peu numérique. Je fais la production des



ressources pédagogiques, donc ça va être des tutoriels. Je fais des formations, donc j'interviens dans l'offre de formation et je participe aussi à sa conception. Il m'arrive parfois aussi de rédiger la chargée de communication des articles sur la valorisation de pratique. En fait, j'interviens à tous les niveaux en fonction de ce qu'on propose de faire.

- Quel est votre mode de travail (travail en équipe ou individuel) ?

Dans le cadre du confinement, on a des idées...en fait avec des ingénieurs pédagogiques, on a des idées du scénario qu'on va les mettre en place. Donc comment aller fonctionner la page, quel allait être les grandes rubriques, le chapitrage, on va dire en gros. Et après, on s'est dit qu'on va trier différemment les activités. Donc, il y en a, par exemple, moi, j'ai travaillé sur le déco de document sur Chamilo et l'autre fera l'annonce sur Moodle. J'ai travaillé sur l'activité de voix sur Moodle aussi. Donc, on s'est dit, tiens on peut le travailler. J'ai des collègues qu'on travaille sur les tests de Moodle, d'autres collègues qui vont travailler sur le parcours de Chamilo. Donc on s'est mis tous réunis pour se mettre d'accord sur le scénario général, ensuite on se dit ben trier les différents tutoriels. Et puis, une fois chacun faisait ses tutoriels dans son coin, on a mis en place un système de relecture par binôme. Donc une fois que par exemple moi je termine mon tutoriel, je mets en disposition en disant ben voilà j'ai fait un tutoriel sur telle thématique, par exemple, inscrire des utilisateurs sur Moodle, qui est disponible pour le relire ? Donc il fallait à chaque fois qui est une personne maîtrisait pas du tout la plateforme, parce que l'objectif c'était qu'on vérifie qu'une personne qui ne connaît pas la plateforme est capable de comprendre le tutoriel, puisqu'il fallait qu'il soit vraiment conçu pour être autonome. Et une personne qui était plutôt experte de la plateforme pour vérifier qu'on allait bien couvert et expliqué tout ce qui est fallait expliquer et couvrir du sujet. On a fait toujours une relecture en binôme avec un ingénieur pédagogique qui relisait et puis une autre personne de service, par exemple la chargée de communication ou la réalisatrice audiovisuelle qui allait pouvoir venir compléter et dire « ben en fait, j'ai été bloqué à l'étape trois, visiblement il manque un truc entre l'étape trois et l'étape quatre. J'ai pas trouvé comment faire pour arriver à l'étape quatre ». L'idée c'est de vraiment... les enseignants puissent être complètement autonomes sur ces tutoriels-là.

- Parmi les missions, quelle est la part de production de tutoriels ? Quelle en est la part dans le contexte de confinement ?

Alors les missions, elles vont être variées, c'est-à-dire que, dans absolu, la production de tutoriels effectivement ça prend quand même assez peu de temps. J'en fais peut-être deux dans l'année, trois de façon générale. En fait en générale, on a plusieurs outils pour accompagner les enseignants. Donc majoritairement, la plupart du temps ce qu'on utilise c'est l'offre de formation, on va dispenser du coup des formations directement en présentiel ou on va former des enseignants, leur disant ben voilà, quand vous voulez créer un cours, voilà la procédure, on vous laisse en faire en même temps, comme ça on voit avec vous quels sont les problèmes, etc. C'est vraiment de petits ateliers de formation comme ça. Et là, on en a fait généralement entre trois et quatre par an. Et puis ensuite, on répond...on a en fait une plateforme qu'on utilise de tickets. En fait les enseignants qui rencontrent des difficultés peuvent nous écrire en disant, au secours, je sais pas comment inscrire mes étudiants, comment est-ce que je fais ? Et donc généralement, ce qu'on va faire...qu'on va leur réexpliquer comment on fait etc. Donc avant le confinement, la majorité des cas a été gérés comme ça. Depuis le confinement, on a créé beaucoup de tutoriels pour anticiper justement des tickets puisqu'on n'est pas une équipe très nombreuse. C'est-à-dire la DAPI en elle-même, c'est quatre ingénieurs pédagogiques, par contre on travaille beaucoup en lien avec une autre équipe qui s'appelle l'équipe IDEX du centre de nouvelle pédagogie. Donc une équipe qui a été recrutée dans le cadre de projet IDEX. Et comme nous, à la DAPI, on travaille régulièrement dans les projets IDEX, eux, ils nous rendent régulièrement un coup de main. Donc on va dire qu'on a trois ou quatre ingénieurs pédagogiques qui sont venu en fort. Donc finalement on était entre six et sept qui à pouvoir travailler sur des tutoriels.

Là effectivement, on s'est retrouvé dans un contexte avec le confinement qui a fait qu'on a pas eu d'autres solutions en fait pour pouvoir interagir et toucher la majorité des enseignants se sont retrouvés du jour au lendemain complètement isolés chez eux et qui connaissaient pas forcément les plateformes pédagogiques, le numérique, etc. On s'est retrouvé que c'est un public qui maîtrise pas forcément les outils et pas vraiment d'autres moyens de pouvoir les toucher. Donc pour pouvoir les former et leur transmettre les informations qu'on pouvait leur transmettre, on s'est organisé, donc on a déployé beaucoup de tutoriels pour pouvoir anticiper et pallier les différents problèmes qui pourraient rencontrer et les questions qui allaient être certainement les plus fréquentes : comment est-ce qu'on fait pour créer un cours sur

Moodle, comment est-ce qu'on fait pour corriger un quiz, comment est-ce qu'on fait pour organiser un dépôt de devoir et ce genre de problématiques-là, c'est des petites questions qui allaient revenir très régulièrement : comment je fais pour inscrire mes étudiants etc. Et ben ces questions-là, on s'est dit qu'il faut qu'on les ait anticipées, qu'on y réponde. Là qu'on a créé beaucoup de tutoriels d'un coup, mais effectivement, sur les trois derniers mois, j'ai fait les tutoriels occupés beaucoup plus de temps que d'habitude, parce que j'en ai fait je pense une quinzaine depuis le début du confinement.

- Quel est le délai général pour la phase de conception et de réalisation de tutoriel ?

Alors dans ce cadre-là, on a dû être très réactif, puisque quand on a mis en place... à commencer à réfléchir à ce projet de mettre en place des tutoriels, c'était deux semaines avant le confinement. Donc tout le scénario a été fait... en moins d'une semaine on avait bouclé tous les scénarios et on s'était réparti le travail pour qu'on puisse mettre en ligne la grosse partie des tutoriels dès le 16 mars. Donc pour le coup, on avait fait quelques choses de « rapide », parce que sinon généralement on le fait dans un cercle de validation qui est assez complexe. C'est-à-dire que tout ce qu'on va mettre en ligne par exemple, sur l'intranet, il soumit à validation. Donc notre chef doit faire valider à son chef qui fait valider au chef au-dessus encore. Donc là, on a été très réactif, en une semaine c'était validé, parce qu'il y avait un caractère d'urgence. Sinon en générale, les délais sont plus longs, puisqu'il y a beaucoup d'autres choses qui passent en parallèle. Et des personnes qui décident n'ont pas toujours la main pour valider seul.

Le scénario, c'est quelque chose qu'on travaille plusieurs qui émerge assez vite. Ce qui est vraiment souvent long, c'est le cercle de validation. Et après, on peut passer la phase de production, mais la partie de conception, surtout quand on travaille en équipe, c'est quelque chose qui va assez vite puisqu'on a tous des parcours assez différents. Donc on arrive assez vite avoir une vision d'ensemble quand on travaille en équipe. Quand on travaille seul, effectivement c'est plus compliqué, parce qu'on a forcément une vision parcellaire de la situation.

La réalisation (la production) : ça dépend tout ce qu'on fait type de tutoriel, il y a des tutoriels qui sont beaucoup plus denses que d'autres. Par exemple, envoyer une annonce sur Moodle, c'est un tutoriel qui tient en deux pages. Utiliser l'activité devoir sur Moodle, c'est un tutoriel qui tient en douze pages. Donc la production, elle est très variable, ça dépend du nombre de fonctionnalités qu'on va évoquer, ça

dépend du support qu'on choisit aussi. Si par exemple, on a ce choix d'avoir le support majoritairement en PDF. Mais quand on fait une production audiovisuelle, quand on fait un tutoriel vidéo, y a une fois que donc on a le scénario, ben on va faire la captation vidéo. Si c'est un tutoriel technique, on va dire, où on explique « clique là, clique là... », on fait une prise de vue, on fait un exemple de démo, d'envoie une annonce, etc. Donc c'est quand même assez rapide. Une fois que ça s'est fait, on enregistre la voix-off. On ralentit s'il a besoin de ralentir. On accélère, s'il a besoin d'accélérer. Et ça peut être relativement rapide. Mais là aussi, ça dépend vraiment des fonctionnalités, et puis de toute façon, un tutoriel vidéo, il doit être plutôt court. Donc l'attention décroît en général s'il fait plus de sept ou huit minutes, il faudra diviser, parce qu'il y a trop d'informations, trop de concepts qu'il vaut mieux en deux sous concepts plutôt qu'avoir un seul concept. Si on fait un tutoriel qui n'est pas un tutoriel technique, qui va être plutôt des recommandations sur travailler en autonomie, quand on est étudiant et on est à distance, comment est-ce qu'on fait pour travailler en autonomie, comment s'organiser, etc. Là il va devoir y avoir derrière si on fait ça sous forme de vidéo, il devait y avoir des animations derrière parce qu'on peut pas juste donner des informations de façon orale, dans ce cas-là, c'est un peu de casque. Donc s'il y a des animations derrière, il y a un ingénieur audiovisuel qui va faire un design, donc soit sous forme de dessin, soit il va tourner des scènes directement sous forme de vidéo. Mais dans tous les cas, il y a une prise de vue vidéo ou une grosse partie de dessin motion design. Le temps de production de tutoriel est considérablement allongé. Donc la production d'un tutoriel est extrêmement variable en fonction de ce qu'on veut dire, donc le contenu, du format qu'on va utiliser pour diffuser, du nombre de concepts qu'il y a apporté, et aussi du public qu'on va viser. Puisque si le public qu'on sait qu'il maîtrise certaines choses, on va pas passer beaucoup de temps sur des choses qu'on sait des personnes maîtrisent. Si les personnes sont complètement débutantes, il va falloir à chaque fois prendre la personne par la main et donc repartir. Ça va prendre du temps de s'adapter. Et après il y a toute la phase de correction du tutoriel, quoi que ce soit au format vidéo et ou format audio ou format PDF. Le tutoriel, il va devoir être corrigé un moment puisque l'erreur est humaine et qu'on fait tous des erreurs. Donc il y a forcément une phase de vérification avant la mise en ligne.

- Y a-t-il des contraintes du temps particulières à cause de la crise sanitaire ?  
Oui (cf l'explication dessus)

## Concernant la phase de décision

- Comment à la DAPI, décidez-vous généralement des tutoriels à réaliser pour les différents types d'utilisateurs (étudiants/ enseignants / personnels administratifs) ?

Plus généralement, les tutoriels qu'on a faits soit à la demande, mais pour le coup, on a pas une grosse politique de tutoriel sur les plateformes. Mais de façon générale, quand on fait un tutoriel, c'est soit nos responsables nous l'ont demandé parce qu'il y a besoin, soit parce qu'on a une demande qui émane d'un enseignant, qui va nous dire « c'est tant d'utilisateurs qui vont se connecter qui savent pas utiliser la plateforme, vous pouvez nous faire un tutoriel ? ». On a déjà fait à la demande d'un service sous d'un enseignant ou d'une composante, faire des tutoriels, donc ça arrive. Sinon ça peut être aussi nous, par rapport aux retours des utilisations qu'on a. Des plateformes, donc je vous parlais, des tickets, on voit par exemple assez régulièrement quelles sont les demandes qui sont vraiment récurrentes. Comment on fait pour accéder à telle plateforme, comment on inscrit des utilisateurs... À partir de ce retour de question qu'on a acquise qui sont tout le temps les mêmes, ben on peut se douter des tutoriels qui vont être nécessaires. Donc c'est un peu trois moyens : on fait une demande hiérarchique ; une demande de la part d'une composante, d'un service, d'un enseignant et c'est basé sur notre observation et notre retour d'expériences en tant qu'ingénieurs pédagogiques.

- Quels sont les critères de choix de la forme (pdf, vidéo...) ?

En fonction de ce qu'on veut apporter, par exemple, les tutoriels étudiants, on a fait des tutoriels PDF, mais on les a beaucoup doublés de vidéo, parce qu'on sait que le public plus jeune est assez friand de vidéo et qui décroche assez vite sur des contenus textuels. Donc on s'est dit la vidéo pour avoir un impact plus fort. Pour la prise en main d'un logiciel ou la prise en main de fonctionnalités sur une plateforme, le tutoriel PDF, l'avantage qui est là, c'est que l'enseignant ou personnel administratif peut imprimer le tutoriel et le suivre comme une recette de cuisine. En gros, sous format papier à côté, il lit « il faut cliquer là », donc il prend sa souris, regarde son écran et il clique là. Si c'est sous format de vidéo, ça oblige de faire des pauses très régulièrement et devoir faire des pauses « attends, j'ai vu ça, ok, je fais une pause, maintenant je vais voir sur la plateforme. Ah c'est pas la même tête... ». Ça peut être parfois...augmenter la difficulté en mettant sous format vidéo avec des personnes qui sont pas déjà très à l'aise à l'ordinateur.

Le vidéo et le PDF sont les deux formats qu'on privilégie. Sachant que PDF est assez

large. Les PDFs peuvent avoir plusieurs formes c'est-à-dire qu'il y a des tutoriels, on va dire textuel qui vont dire « cliquer là, cliquer là... ». Et puis, on a aussi des tutoriels qui fonctionnent un peu sous forme d'infographie. Ils sont plus visuels.

Le tutoriel qu'on a fait, c'est vraiment un lien avec la pédagogie. Donc l'utilisation de plateformes pédagogiques, comment va se dérouler l'année et ce genre de chose. Le reste c'est plutôt soit la DASI (La Direction des Systèmes d'Information), soit le service de communication. (qui fait des tutoriels)

- Quelle est le processus général que vous utilisez pour réaliser un tutoriel ?

(cf la réponse dessus)

- Le processus, est-il différent selon les types de tutoriel ?

Oui, ce sont pas forcément les mêmes personnes qui interviennent en fonction des tutoriels. C'est-à-dire que les tutoriels vidéo nécessite des dessins ou des infographies, là, il y a l'équipe audiovisuel qui intervient. Nous, on apporte la partie contenu, scénario, on va dire. Et eux, passent sur la partie production. Et nous, on vient après un peu posteriori pour confirmer, valider le contenu une fois qu'il a été créé. Mais nous, on est vraiment là sur la dimension story-board, etc. Mais sur la production vidéo pédagogique ou la production d'infographie. On apporte vraiment que la partie contenu, mais pas la partie visuelle. Après il y a des tutoriels vidéo qu'on fait nous intégralement sur ceux on dit « clique ici, clique ici ... » on n'a pas besoin de l'intervention d'une personne de l'équipe audiovisuel. C'est vraiment quand il y a une production audiovisuelle qui l'a attendu, donc du motion design, une infographie, etc. Là il y a une intervention qui a été faite.

- À part des tutoriels des outils numériques et plateformes, faites-vous des autres tutoriels ?

Oui, Pour les tutoriels étudiants, il y en a un qui a été déjà fait, celui sur la prise de note et travaille en autonomie.

#### Concernant la phase de conception

- Comment connaissez-vous les besoins des utilisateurs ?

Selon les retours/ les demandes des utilisateurs

- Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Je vois pas quels types de difficultés qu'on peut rencontrer. Le délai, souvent, quand on a le délai de validation, on attend la validation qui peut être un peu longue. Dans la conception, généralement, on a pas de soucis. Et la production, quand on se met dans la production, c'est très basique, c'est vraiment pas un truc qui est difficile en

lui-même.

Dans le cas du confinement, ce qui était compliqué, c'est sur la deuxième vague de tutoriel qu'on a produit, sur celle du plan de continuité des examens. Puisque tout le scénario et toute la production, on fait tout ça à distance. Donc la phase qu'on a habituellement de brainstorming en présentiel, comme on a en générale, on l'a dû faire à distance. C'était un peu plus difficile parce que les contraintes du confinement étaient un peu prégnantes. Mais sinon en général, la production d'un tutoriel c'est vraiment pas une chose de compliquée en soi.

- Y a-t-il des différences au niveau de la langue et de la forme choisies quand vous adressez à des publics différents (enseignant, étudiant francophone, étudiant international, personnel administratif ...) ?

Non, on produit pas des tutoriels en anglais. En fait à l'université, il y a de différents services qui existent. Il y a un service qui existe pour la relation internationale qui peuvent potentiellement intervenir s'il y a une grosse demande pour une production de...qui pourrait nous dire « on a reçu beaucoup de demandes d'étudiants internationaux qui voudraient que vous traduisissiez en anglais. On va vous les traduire et puis, vous les faites en anglais ». Ça on peut le faire, mais c'est pas mon métier à moi de parler une langue, je suis pas bilingue et je m'aventurai pas de créer un tutoriel dans une autre langue.

Après en général, on s'adapte quand même nos publics, c'est ce que je disais tout-à-l'heure. C'est qu'on fait de toute façon attention à qui on s'adresse le tutoriel pour être sûr que le niveau de maîtrise qu'on suppose est bien le niveau de maîtrise qu'ils ont. C'est-à-dire que si on parle du principe de la personne qui est débutante, ben on va adapter notre langage en précisant quelle est la terminologie spécifique à Moodle par exemple. Moodle, il fait de composante « catégorie » qui contient des cours. En fait on s'adapte de toute façon au public avec lequel on interagit. On interagit avec les étudiants, on sait que c'est pas le même public que si on interagit avec des enseignants ou avec des personnels administratifs. On s'adapte vraiment au registre...gestionnaire de scolarité, techniquement elle a pas d'intérêt à savoir comment elle va faire pour créer un devoir sur Moodle. Par contre ce qui elle va intéresser c'est savoir comment elle va faire pour récupérer les notes du devoir sur Moodle.

- Pourquoi l'UGA propose différentes formes de tutoriels sur un même outil/sujet ?  
En fonction de ce qu'on veut apporter, par exemple, les tutoriels étudiants, on a fait

des tutoriels PDF, mais on les a beaucoup doublés de vidéo, parce qu'on sait que le public plus jeune est assez friand de vidéo et qui décroche assez vite sur des contenus textuels. Donc on s'est dit la vidéo pour avoir un impact plus fort.

#### Concernant la phase de réalisation

- Qui réalise le tutoriel ? Avez-vous besoin des personnes différentes pour la réalisation selon le type de tutoriel ?

PDF - les ingénieurs pédagogiques

Vidéo – prise en main : les ingénieurs pédagogiques et l'équipe audiovisuel pédagogique de la DAPI

Vidéo – infographique (motion design) : l'équipe audiovisuel pédagogique de la DAPI

- Faites-vous des tests avant de publier la version finale ?

Ben, une fois chacun faisait ses tutoriels dans son coin, on a mis en place un système de relecture par binôme. Donc une fois que par exemple moi je termine mon tutoriel, je mets en disposition en disant ben voilà j'ai fait un tutoriel sur telle thématique, par exemple, inscrire des utilisateurs sur Moodle, qui est disponible pour le relire ? Donc il fallait à chaque fois qui est une personne maîtrisait pas du tout la plateforme, parce que l'objectif c'était qu'on vérifie qu'une personne qui ne connaît pas la plateforme est capable de comprendre le tutoriel, puisqu'il fallait qu'il soit vraiment conçu pour être autonome. Et une personne qui était plutôt experte de la plateforme pour vérifier qu'on allait bien couvert et expliqué tout ce qui est fallait expliquer et couvrir du sujet. On a fait toujours une relecture en binôme avec un ingénieur pédagogique qui relisait et puis une autre personne de service, par exemple la chargée de communication ou la réalisatrice audiovisuelle qui allait pouvoir venir compléter et dire « ben en fait, j'ai été bloqué à l'étape trois, visiblement il manque un truc entre l'étape trois et l'étape quatre. J'ai pas trouvé comment faire pour arriver à l'étape quatre ». L'idée c'est de vraiment... les enseignants puissent être complètement autonomes sur ces tutoriels-là.

- Quels sont des outils utilisés pour la réalisation ? Avez-vous des préférences ? Avez-vous des contraintes d'outils ?

C'est varié. Quand on fait un tutoriel vidéo de type prise en main des outils, souvent on utilise Camtasia ou OBS. Pour des tutoriels, ça dépend aussi qui fait des tutoriels, je sais que les personnes de l'audiovisuels travaillent avec Premier, PS, AI, AE... la suite d'Adobe. Le Camtasia pour la capture d'écran. Et il y en a aussi qui sont sous



Mac. Et après pour les tutoriels basiques, on utilise majoritairement Word. Par exemple les tutoriels qu'on a fait dans le cadre du plan continuité pédagogique qui sont des tutoriels qu'on fait majoritairement sur Word. Certains ont été produits avec la suite Adobe, parce qu'il y a des graphistes derrière, mais la majorité c'est du Word. On a quand même des contraintes sur les outils, c'est-à-dire que nos outils de travail, on a accès des licences de système. Par contre, il faudra toujours que...quelques soient les outils qu'on utilise, ils doivent toujours être rentrés et intégrés validés par la politique des sécurités de l'université des systèmes d'information. Donc Adobe 1 a un contrat avec l'université, à ce titre-là, on a le droit d'accéder à la suite Adobe. Camtasia 1 a un contrat avec l'université, de ce fait, on a accès à... Mais il y a un outil qui permet de générer des vidéos comme Doodle, on n'y a pas accès. C'est en dehors de système d'information, en dehors de la politique de restriction de sécurité. On peut pas nous assurer une protection de nos données personnelles sur ces outils-là. Donc tous les outils Google, en fait tous les outils avec les cas quand il n'y a pas d'accord en amont ne font pas partie en gros des accords. Donc qu'on n'y a pas accès. Par contre, on a accès aux outils qui sont autorisés par le système d'information et aux outils libres (outils libres : par exemple, au lieu d'utiliser Drive, on a des outils qui sont proposés par l'université où actuellement on utilise OnlyOffice et le Cloud UGA. On a notre propre réseau social interne. On a des outils qui sont libres de droit où il n'y a pas de collecte de nos données personnelles.), pas aux outils gratuits.

#### Concernant le feedback et l'accompagnement

- Comment recevez-vous les retours d'utilisateurs ?

Il y a des personnes qui nous envoient à l'adresse mail directe en nous remerciant le travail qu'on fait. Ou souvent c'est des personnes qui nous appellent pour une raison X ou Y et qui en profite pour nous remercier pour le travail. Et on a pas fait un système de satisfaction sur des tutoriels pour vérifier qu'ils correspondent bien aux usages etc. On a pas encore fait ce travail. Ça pourrait être intéressant de le mener mais pour l'instant on a pas encore fait.

- Faites-vous régulièrement le recueil des retours ? Si oui, par quel moyen (questionnaire, entretien...)?

Oui, on a eu quelques retours sur des tutoriels. En gros, ils nous ont remercié pour produire les tutoriels qu'avait faits et qu'ils étaient très clairs. Effectivement, quand on produit un tutoriel, on produit pour la majorité. Donc on apporte pas forcément

les problématiques qui sont spécifiques à une personne et à une composante. Ça a arrivé qu'on reçoit des demandes, des précisions sur certains aspects. Par exemple, un enseignant nous dit « j'ai voulu faire un test de tel type de question, mais j'ai pas trouvé de tutoriel sur cette question-là. Est-ce que vous pouvez m'en dire sur ce fonctionnement ? ». Dans ce cas-là, on les accompagne plus individuellement sur les tickets. Mais la majorité des retours qu'on a eu a été très positif.

- Comment faites-vous la mise à jour de tutoriels ?

Normalement sur des tutoriels qui sont assez lourds en fait. Généralement c'est sur ce type de tutoriels, on fait des mises à jour, parce qu'il y a des cas de future qu'on a pas envisagé. Par exemple, le premier tutoriel qu'on avait fait sur l'activité de devoir, ce premier tutoriel quand il a été fait au mois de mars, on ne connaissait pas encore quelle était la décision politique qui allait être prise sur le déroulement des examens de fin de semestre. Quand en mi-avril, environ un mois un peu plus tard, on a eu les consignes qui ont été décidées dans le cadre de CMVU. c'était une décision politique qui a été prise au niveau de l'université. « Attention pour les devoirs, ils doivent être ouverts au minimum pendant 24 heures. Vous devez accepter par exemple à tous les formats type de fichiers même si vous leur demandez de privilégier du format PDF. Vous pouvez utiliser les logiciels anti-plagiat... ». Une fois qu'on a les consignes, on a refait le tutoriel pour qui colle justement à cette décision pour que les enseignants aient les informations sur le paramétrage à faire dans l'activité sur Moodle, pour que ça colle avec la décision de la CMVU.

Sinon il y a quelques tutoriels qu'on a modifié à la marge, parce que on s'est rendu compte qu'on avait oublié telle partie, telle autre on n'a pas envisagé celle-ci, ça arrive. Mais c'est pas la majorité des tutoriels. C'est vraiment en gros des outils test, l'activité devoir sur Moodle ou l'activité test sur Chamilo qui sont très sollicités dans cette période qui ont beaucoup de fonctionnalités qu'on peut les utiliser soit sur une dimension formative pour faire des évaluations formatives, soit pour faire des évaluations sommatives. En fonction de l'orientation qu'on donne à notre évaluation, les étudiants vont voir leurs feedbacks ou pas, vont avoir une note ou pas... il y a beaucoup de choses qui vont être variées, le tutoriel doit être adapté à la situation.

- En quelle fréquence faites-vous des renouvellements ?

Il n'y a pas vraiment de fréquence. S'il y a des mises à jour ou des nouvelles fonctionnalités à faire, en fait ça sera plutôt à la marge. Par exemple, sur les tutoriels qu'on a qui sont été faits actuellement. Quand on refait le tutoriel, c'est parce qu'il

y a une fonctionnalité qui a changé ou qui a eu de mise à jour...dans ce cas-là, on adapte la situation.

- Pour quelles raisons faites-vous des renouvellements (en fonction de feedbacks des utilisateurs, questions posées par des utilisateurs, nouvelles fonctionnalités...)?

Sinon il y a quelques tutoriels qu'on a modifié à la marge, parce que on s'est rendu compte qu'on avait oublié telle partie, telle autre on n'a pas envisagé celle-ci, ça arrive. Mais c'est pas la majorité des tutoriels. C'est vraiment en gros des outils test, l'activité devoir sur Moodle ou l'activité test sur Chamilo qui sont très sollicités dans cette période qui ont beaucoup de fonctionnalités qu'on peut les utiliser soit sur une dimension formative pour faire des évaluations formatives, soit pour faire des évaluations sommatives. En fonction de l'orientation qu'on donne à notre évaluation, les étudiants vont voir leurs feedbacks ou pas, vont avoir une note ou pas... il y a beaucoup de choses qui vont être variées, le tutoriel doit être adapté à la situation.

- Avez-vous une grille d'évaluation pour évaluer des tutoriels au sein de votre service ? Si oui, quels sont les critères importants à mesurer ?

Non.

- J'ai remarqué que vous avez fait le même début pour les nouvelles vidéos, avec quelle intention faites-vous ce même début ?

La charte c'est pas nous qui décide, c'est le service de communication et la direction artistique de l'université qui arbitrent ce genre de chose. Après sur la production de tutoriels papiers, c'est nous qui avons fait notre propre charte. C'est juste pour harmoniser.

- Quels sont les différents moyens d'accès des utilisateurs aux tutoriels ? Y a-t-il des différences selon les types d'utilisateurs ?

Pour les tutoriels d'enseignant, ils sont disponibles exclusivement sur intranet, on prévoit l'émigrer sur des plateformes. L'intranet des personnels, il est commun à tous les personnels à l'université, que ce soit des personnels administratifs ou des enseignants. Pour ce qui est de tutoriel étudiant, c'est pareil, ils sont disponibles exclusivement sur Leo. Donc ce sont les deux moyens pratiques pour eux pour pouvoir toucher la majorité des utilisateurs.

- Avez-vous d'autres accompagnements proposés aux utilisateurs que l'adresse mail fournie ?

L'adresse mail « sos-dapi » (pour les plateformes) redirige vers l'outil question-ticket, donc c'est la même chose. L'année dernière, on fait des accompagnements à

l'UFR de langues étrangères, de pharmacie. On fait des accompagnements à la demande, quand il y a une composante ou une équipe pédagogique qui nous sollicite en nous disant « on a un besoin de telle information sur ça, on voudrait former sur... », on intervient. Du coup, l'accompagnement, il se fait à la demande. On a une adresse mail qui s'appelle « dapi » tout court, n'importe quel enseignant, équipe pédagogique ou composante peut nous envoyer un message en disant « J'aurais besoin d'un accompagnement... » Et on a aussi la troisième solution qui existe c'est l'offre de formation. On propose des formations à tous les personnels et tous les enseignants de l'université sur des thématiques qu'on a décidées nous en amont. Et ces personnels s'inscrivent, ils suivent les formations. L'accompagnement est en plusieurs sortes, il est individuel et ponctuel sur des plateformes avec « sos-dapi » ; il est de façon groupée et générale via notre offre de formation et il est personnalisé via l'accompagnement d'une composante ou une équipe pédagogique.

#### Concernant la continuité pédagogique

- Comment décidez-vous de réaliser des tutoriels en cette période de continuité pédagogique ? (cf la réponse au-dessous)
- Pourriez-vous me citer sur la période quelques exemples de nouveaux tutoriels pour différents publics ?

La totalité de ce qui dans le plan de continuité pédagogique pour les enseignants. Pour les tutoriels étudiants, il y en a un qui a été déjà fait, celui sur la prise de note et travaille en autonomie.

- Avez-vous des retours (positifs ou négatifs) sur ces nouveaux tutoriels ?

La majorité des retours qu'on a eu a été très positif.

#### Concernant votre avis d'ingénieur pédagogique

- D'après vous, qu'est-ce qui caractérise un bon tutoriel ?

La clarté. Un bon tutoriel, c'est un tutoriel où on a pas besoin à la fin du tutoriel de reposer des questions. Il faut que la prise en main soit claire, efficace. Quand on fait un tutoriel, il faut arriver à faire c'est trouver le juste d'équilibre entre donner suffisamment d'informations pour que tout soit clair et compris sans donner trop d'informations parce qu'après on risque de noyer la personne qui n'est pas suffisamment à l'aise avec l'outil.

- Selon vous, quels sont les critères définissant l'efficacité d'un tutoriel ?

La clarté, il faut qu'il soit suffisamment clair et qui puissent être autonome. C'est le degré d'autonomie qui va faire...si la personne qui lit le tutoriel a besoin qu'on soit

accompagné de lui et de compléter les informations à côté, c'est que le tutoriel n'est pas suffisamment efficace.

- Auriez-vous des conseils sur des choses à faire pour créer un tutoriel ?

En gros, sans oublier la dimension essentielle, le public qu'on s'adresse. Il faut coller le public qu'on s'adresse.

- Auriez-vous des conseils sur des erreurs à éviter pour faire un tutoriel ?
- En termes de méthodologie, la conception de tutoriel a-t-elle des points spécifiques par rapport à celle de dispositif pédagogique en général ?

Il y a pas vraiment de différence, c'est-à-dire qu'il y a un qui fait partie de l'autre. Il y a pas de différence à proprement parler puisque ce sont deux choses différentes. On peut pas vraiment les comparer. Un dispositif pédagogique, c'est un mot générique derrière lequel, on peut mettre tout ce qu'on veut, une formation(hybride/présentiel), un tutoriel, un accompagnement.

On fait les deux de la même façon, parce que le tutoriel est un dispositif pédagogique. Donc on fait la même chose avec le tutoriel, il y a pas de différence. Peut-être cette dimension-là, elle est plus empirique, mais finale, c'est la même chose.

- Voyez-vous des choses à rajouter ?

Non.

- Avez-vous des contacts vers d'autres collègues que je pourrais interroger (sur quels aspects spécifiques) ?

Ça dépend de votre besoin.

## **Annexe 2**

### **Transcription entretien M J P-J: Responsable de l'audiovisuel pédagogique**

#### Concernant les informations générales de la DAPI

- Quelles sont vos missions générales ?

Alors, en fait, nous, on s'occupe de essentiellement de l'audiovisuel qu'on appelle « pédagogique ». C'est-à-dire que soit on réalise des vidéos pédagogiques sous la direction d'enseignant, soit on les accompagne dans des réalisations d'autonomie. Donc ça peut se faire à travers des formations. Ce sont des ateliers de formation pour les former, de screencast par exemple. Et sinon, ça passe aussi par le biais de rédaction de tutoriel. C'est beaucoup plus qu'on a fait ces derniers temps parce qu'on a été empêché, à cause du confinement.

- Quel est votre mode de travail (travail en équipe ou individuel) ?

On travaille beaucoup en équipe, pas forcément sur les tutos. Les tutos qu'on va plus rédiger seul, par contre sur un processus de validation en équipe. Mais par contre, pour les vidéos, on va faire un brainstorming à plusieurs pour avoir des idées de réalisation. Après il y a un qui va s'occuper de l'écriture mais il y a des aller-retours entre équipe pour valider, le texte, par exemple, pareil pour le story-board.

En fait, en général, ça dépend un peu les projets, il y a toujours un chef de projet qui est pas forcément le même. C'est moi qui coordonne l'équipe mais je suis pas le chef de projet sur tous les projets parce que je trouve c'est intéressant de responsabiliser les gens sur certains projets. Ça a l'air un peu motivant et permet d'avancer aussi. Et puis, effectivement, on s'est réparti les rôles selon nos compétences, ce qu'on a envie de faire, etc.

- Parmi les missions, quelle est la part de production de tutoriels ? Quelle en est la part dans le contexte de confinement ?

Disons qu'on avait pour accompagner, pour laisser en support aux enseignants suite aux ateliers de formation. Avant le confinement, ça se passe pas 5% de mon montant de travail. Pendant le confinement, c'est monté à 80%, on s'est vécu de ça en fait, dans les 15 jours qui sont précédés le confinement et dans les 15 jours qui ont suivis (un mois à peu près). Et puis, c'est un peu cassé. On a recommencé à produire quand il a eu le plan de continuité des examens. Et puis on va dire que, là maintenant, ça

prend une demie journée par semaine, 10% on va dire. C'est un peu plus qu'on a dit, on va peut-être essayer des fois de...on peut faire ressources plus spécifiques pour certaines demandes. On avait conçu des tutoriels assez généraux. Là, maintenant, on faisait des choses plus spécialisées on va dire pour certaines composantes, certaines demandes. Disons qu'on savait plus ou moins de problème qui est exposé aux enseignants, du coup il nous a fallu mettre en place des solutions mais on a été pas encore confronté aux problèmes spécifiques. Et maintenant, on a eu des retours sur ce qu'on a fait, c'est plus facile de mettre en place des choses plus ciblées, puisqu'on a analysé des problèmes auxquels ils ont confrontés et exposés, voilà.

- Quel est le délai général pour la phase de réalisation de tutoriel ?

Pour un tuto vidéo de screencast, ça peut aller très vite, ça peut être quelques jours, un ou deux jours on va dire.

Pour le motion design, ça doit représenter trois semaines de travail. Peut-être le motion designer qui va passer deux jours pour les dessins animés...en total trois semaines, on est pas temps plein pour tout le monde.

- Y a-t-il des contraintes du temps particulières à cause de la crise sanitaire ?

La difficulté du confinement, c'est surtout de travailler en équipe. En fait, effectivement, ça nous a un peu ralenti sur toute la phase d'écriture de validation parce que en fait, en général, quand on fait un storyboard, on fait une réunion à dix dans une salle de réunion quand on était pas confiné. Et puis on projette le storyboard, on fait des retours en même temps. Puis on sort de la réunion, on sait ce qu'on va faire. Là, il fallait que j'envoie les documents à mes interlocuteurs et ils font pas tous des retours en même temps...toutes les processus de validation prennent beaucoup de temps à distance.

#### Concernant la phase de décision

- Quels sont les types de tutoriel vidéo que vous faites ?

Alors, pour des vidéos tutoriels, on a surtout fait des tutos pour se connecter à la plateforme pédagogique. Donc c'était plus simple de montrer avec un curseur qui bouge, pour le cliquer et pour se connecter...donc ça c'est une ingénieure pédagogique qui a la double compétence, audiovisuel et pédagogique qui les a fait. À ce moment-là, du confinement, elle a du temps à consacrer ça, donc elle a fait ça. On a fait aussi motion design pour le plan de continuité des examens. En fait c'était la vidéo qui est à destination des étudiants. Et on l'a fait sous forme de motion design parce qu'il fallait les rassurer sur comment ils se passent aux examens en fait. Donc

il fallait à la fois les rassurer, à la fois simplifier, faire des choses un peu ludiques. Après c'est quelque chose qui prend vraiment beaucoup beaucoup de temps, parce qu'il y a toutes les infographies à faire, les écritures de la voix-off, le storyboard. Après il faut animer les infographies, donc on était une équipe de trois en audiovisuel, plus la communication qui a validé, plus les informations qui ont été validées, c'était un peu délicats au niveau politique, on va dire, et des ingénieurs pédagogiques aussi.

- Quelle est le processus général que vous utilisez pour réaliser un tutoriel vidéo ?  
Phase de conception (ingénieur pédagogique) => phase de réalisation (équipe audiovisuel) => fait valider aux ingénieurs pédagogiques => version finale
- Y a-t-il des différences au niveau de la langue et de la forme choisies quand vous adressez à des publics différents (enseignant, étudiant francophone, étudiant international, personnel administratif ...) ?

Je sais pas s'ils ont pris en compte ça. Moi, ça m'arrive de prendre en compte dans d'autres vidéos qu'on a rien à voir avec des tutoriels effectivement. Je sais pas pour les tutoriels qu'ils ont pris en compte.

Pour le motion design, oui. C'est vraiment quelque chose d'étudiant. Donc on a essayé effectivement d'adapter le texte à un public d'étudiant. Mais pour les tutoriels plus techniques, je suis pas sûre que on l'ai fait et qu'on avait un intérêt à faire. Je pense qu'il y a plus intérêt à faire quand on est des sujets un peu délicats ou...ce qu'on a fait c'était sur des examens qui allaient passer à distance, donc il fallait vraiment qu'on s'adresse à eux, plus spécifiquement. Après si c'est un tutoriel sur se connecter à Moodle, s'ils s'adaptent bien aux vidéos, on peut aussi bien les transmettre à l'enseignant. C'est un peu plus, on va dire standard.

On les a vouvoyés sur motion design. Et puis ça m'arrive de les tutoyer. Mais il faut...on a fait le motion design pour le service de langue, pour être plus proche. Après ça dépend si c'est le choix de la voix-off et ça dépend un peu le ligne de la communication. Ça on va le faire le choix s'adapte à la charge de la communication bien sûr. Par exemple, je suis en train d'écrire des vidéos pour les relations internationales, ils veulent être plus proches des étudiants, plus accessible. Ben ils veulent que j'écris la voix-off : je tutoie les étudiants, j'essaie de ne pas trop noyer des termes administratifs qui fait pas très compréhensible par un étudiant. Ça dépend de la ligne de tutoriel vidéo qu'on doit réaliser.

Et puis ça dépend aussi du choix de la voix qu'on va le mettre. C'est-à-dire que si



on tutoie à un étudiant, on va plutôt mettre une voix jeune pour donner l'impression qu'on parle un étudiant à un étudiant. C'est un peu comme si c'était un étudiant de M1 ou M2 qui explique à un autre étudiant plus jeune comment ça se passe. Si on met une voix un peu plus âgée, on est du coup dans une démarche de respect, je pense que le vouvoiement marche mieux.

#### Concernant la phase de réalisation

- Quels sont des outils utilisés pour la réalisation ? Avez-vous des préférences ? Avez-vous des contraintes d'outils ?

Pour faire le screencast, c'est Camtasia, parce que c'est un outil qui avait choisi par université il y a longtemps pour faire le screencast des enseignants. c'est payante, mais marche plutôt bien, plus accessible au grand public on va dire, à des gens pas spécialistes de vidéo. Après je refait le biais graphique avec un tinger de l'UGA. Une fois on réalise la vidéo, pour pouvoir avoir un habillage de communication qui soit uniforme.

Pour tous les motion design, on utilise les outils d'Adobe : Illustrator pour créer des infographies, AfterEffects pour créer des animations. Alors le montage, ça dépend les gens, il y en a qui utilisent Premier, il y en a qui utilisent Final Cut.

On a pas trop de contraintes d'outils.

#### Concernant la continuité pédagogique

- Feriez-vous des modifications selon les retours des utilisateurs pendant cette période ?

Oui, en fait, dans un premier temps, on a fait des tutoriels et on a fait tester par des gens qui ne sont pas spécialités de logiciel de notre équipe. Et puis, pendant le confinement, on a un outil qui permet de déclencher des incidents et qui s'appelle GLPI. Les ingénieurs pédagogiques qui s'occupent de ces incidents, et moi-même, je m'occupe des incidents audiovisuels. On a eu des retours des choses qui ne fonctionnent pas bien parce que les gens n'ont pas bien compris notre tuto. Maintenant il faut préparer aussi la rentrée, donc par exemple, on a fait de nouveaux tutoriels. En fait, on en a fait beaucoup beaucoup, et les gens des fois, ils aiment bien tout soit combiné un seul. C'est-à-dire qu'ils vont pas savoir vers quel tutoriel se diriger. Donc nous, on fait une espace de compilation des tutoriels. Ben les utilisateurs vont trouver tous les processus dans un même PDF.

Après on avait peut-être des soucis sur les titres parce que quand on est spécialiste d'un domaine, des fois, le titre nous paraît très clair. Pour des gens non spécialistes,

ils sont pas toujours. C'est vrai, notre domaine de compétence c'est audiovisuel, mais en fait on a pas développé tous les tutos sous forme de vidéo. On a fait aussi des tutos PDF parce qu'on se dit, le plus simple pour les enseignants de suivre un tuto PDF que vidéo. Par contre, quand on a dû développer des tutos à destination des étudiants, comme il s'agit une autre cible, on a développé certains tutos qui existent en PDF, on les a développés sous forme de vidéo à destination des étudiants.

- Pourriez-vous me citer sur la période quelques exemples de nouveaux tutoriels pour différents publics ?

<https://videos.univ-grenoble-alpes.fr/tutoriels/>

En fait, il y en a plein, ce qu'on a réalisé c'est plutôt sur les plateformes pédagogiques. Sinon il y a quelques tutos sur OnlyOffice qu'on a fait nous, mais c'est un peu plus vieux.

#### Concernant votre avis d'ingénieur pédagogique

- D'après vous, qu'est-ce qui caractérise un bon tutoriel ?

Il faut avoir un vocabulaire adapté à la personne qui va lire. Un bon tutoriel... en sort que les gens arrivent à la fin sans nous poser des questions. Sauf que bien souvent, il faut qu'on intervienne par la suite pour le débloquer sur certaines choses. Mais c'est compliqué. Puisqu'il y a des choses qui fonctionnent pas, c'est pas non plus à cause du tutoriel.

Peut-être l'illustration, tout ce qui est illustration, image, capture d'écran, c'est important. À la fois qu'on explique les démarches sous forme de texte, à la fois mettre un regard image pour plus parlant.

Quand on aperçut le confinement, il y a des gens qui ont besoin des contacts « humain » et ils avaient besoin de nous pour leur aider. Ça m'a arrivé de débloquer quelqu'un, et après il parlait avec moi pendant 20 minutes parce qu'il a besoin de parler. Les gens aiment des contacts « humain », les tutos ne sont pas des contacts « humain ».

- Selon vous, quels sont les critères définissant l'efficacité d'un tutoriel ?

Il ne faut pas être trop long. Il faut aller à l'essentiel. C'est ce qui est compliqué, c'est qu'il ne faut pas passer dans les détails. Et après il faut à la fois prévoir tous les cas possibles, c'est-à-dire que peut-être cette personne est sur un Mac dans son poste, peut-être qui est sur un PC et qui n'a pas la même version de logiciel, c'est ça qui est compliqué, je trouve.

- Auriez-vous des conseils sur des choses à faire pour créer tutoriel PDF et tutoriel

vidéo ?

C'est de ne pas faire la capture en même temps que la voix. C'est-à-dire de faire une première voix témoin, on explique ce qu'on fait mais on va hésiter, on s'exprime pas de façon très correcte. Et puis, avec cette base de vidéo, de réécrire la voix-off de façon correcte et du coup, réenregistrer par les images pour que ça soit plus fluide et professionnel.

Pour un tutoriel papier, quand on rédige, fait la manipulation en même temps. Chaque étape qu'on écrit après chaque fois. Et ce qui est compliqué c'est de s'imaginer de ne sachant rien. Parce que quand on manipule les outils très rapidement, ça peut être le cas pour nous, qu'on a habitude à faire, c'est notre quotidien. Il ne faut pas oublier que les gens qui fassent la première fois qui sont face aux logiciels. Donc faire aussi beaucoup de capture d'écran sur les boutons, parce que par exemple, pour moi c'est évident le bouton pour lancer est un triangle, peut-être les gens savaient pas. Du coup il faut rappeler que ce bouton est pour lancer une vidéo. Des fois, il y a des raccourcis, comme mettre en pause une vidéo avec la barre espace, il y a plein de gens qu'ils savent pas faire. Il faut essayer de déconstruire son savoir pour pouvoir mieux se guider aux personnes qui ne connaissent pas.

- Auriez-vous des conseils sur des erreurs à éviter pour faire un tutoriel / tutoriel vidéo ?  
Pas faire des gros avec des textes, mais faire beaucoup de captures d'écran pour être plus parlant aussi.
- En termes de méthodologie, la conception de tutoriel a-t-elle des points spécifiques par rapport à celle de dispositif pédagogique en général ?

Oui, en fait, le tutoriel, parce qu'il doit se suivre en lui-même alors quand on met en place un atelier de formation, il y a tout de suite de l'interaction. C'est-à-dire, si moi, quand je fais mon atelier de formation sur l'audiovisuel pédagogique, j'oublie de préciser ce qu'est scénario. Ben il y a quelqu'un en face de moi, qui va me dire « c'est quoi un scénario ? ». Alors, ça dans les tutoriels, il y a jamais quoi. Il y a pas d'interaction. Même la FAQ, elle a été réalisée auparavant. Donc il va falloir avoir tout anticiper, il faut anticiper toutes les questions qui pourraient se poser. Ça c'est qu'on a pas fait dans l'atelier de formation, c'est ça qui est intéressant. C'est des gens qui lavent la main et qui demandent la précision.

Quand je fais un atelier de formation, je donne pas pas à pas les...les tutoriels ça va être plutôt sur des outils. Et mois sur des méthodes on va dire. Il y a un côté un peu

comme une recette de cuisine dans les tutoriels qu'il y a moins quand on fait un atelier de formation. C'est-à-dire que le tutoriel, je peux mettre n'importe qui devant qui suivra pas à pas des institutions et qui doit pouvoir y arriver. Je pense que dans un atelier de formation, un apprenant a une démarche plus active, moins passive. Et après c'est ma vision des choses.

- Voyez-vous des choses à rajouter ?

Je vois pas trop.

### Annexe 3

## Transcription entretien Olivia Mancini<sup>31</sup> : stagiaire du projet VALET

#### Concernant des informations générales du projet

- Quel le type de formation (présentiel / distanciel / hybride) sur lequel faire le tutoriel ?  
Alors, normalement c'est une formation qui va être plutôt utilisée à distance. Une formation à distance et tout en ligne, mais l'équipe réfléchis par la suite une possibilité d'utilisation en mode hybride. Il y aura la possibilité pour certains enseignants se servent à plateforme dans leurs cours du manière hybride. Mais, la principale...euh, la formation doit être distanciel, principalement.
- Quel est le public cible de formation ? A qui le tutoriel s'adressera ?  
En fait, on a fait une réingénierie de Valet. En fait, Valet avait été créé il y a 10 ans sur une ancienne plateforme de Moodle. Et, donc, nous, on a fait une réingénierie de la première version qui va donner la seconde, qui va sur Chamilo. Et au départ, Valet a été destiné plutôt à des étudiants des école de Grenoble INP. Mais la nouvelle version qu'on en train de faire, elle sera ouverte aux étudiants de Grenoble INP mais aussi aux étudiants de l'UGA. Donc le public est un peu plus ouvert. Et il faut savoir que valet va aussi peut-être rentrer dans le cadre du programme UNITE, donc en fait il ferait potentiellement utiliser par des étudiants euh qui sont aux universités à l'échelle européenne, pas forcément qu'en France.
- Quel est le délai pour rendre le travail final ?  
En fait, on a...alors, Julie te dira aujourd'hui, Julie termine son stage la semaine prochaine, et moi, je termine le stage le 10 juillet. Donc en fait, il me reste 22 jours, 22 jours, sachant que j'aie 22 jours pour faire ces tutoriels mais que j'aie d'autres missions aussi à côté dans mon stage, tu vois.
- Quels sont les besoins de vos utilisateurs ?  
Alors, on a...on en a discuté mardi en équipe, et on a déterminé cinq fonctionnalités ou scénario usages, donc à réfléchir hein. On aimerait dans le premier temps avoir une présentation générale de l'espace Valet dans Chamilo. Donc par exemple,

---

<sup>31</sup> Stagiaire du projet VALET, chargée de la création de tutoriel du dispositif a rédigé un mémoire s'intitule « La transposition d'un modèle de réingénierie logicielle pour gérer l'évolution d'un dispositif de formation en ligne ».

présenter euh, quand t'arrive dans ce cours-là, y a trois volets : donc l'anglais pour les ingénieurs, l'anglais professionnel et les stratégies d'apprentissage. Donc par exemple, présenter voilà la structure du cours. Après on aimerait une deuxième fonctionnalité : expliquer aux enseignants comment concevoir un parcours dans Valet. La troisième fonctionnalité, ça serait de produire une ressource, donc par exemple produire une activité type quiz, QCM, QCU et aussi des documents. Et la quatrième fonctionnalité, ça serait d'intégrer une ressource dans un parcours qui est déjà existant, parce que pour le moment, on intègre avec Julie environs 50 parcours dans la plateforme, et les enseignants pourraient ajouter des ressources en plus dans ceux qui existent. Donc il faudrait leur expliquer ça aussi. Et montrer aux enseignants comment réaliser un suivi des apprenants, donc voilà, observer comment un étudiant réaliser une activité, s'il a réussi, montrer ces choses-là. Donc ça c'est plutôt côté d'enseignant. Et il faudrait réfléchir aussi, on aimerait faire deux tutoriels, un pour les enseignants et un pour les étudiants. Les étudiants ça serait plus général, et ça serait plutôt de leur présenter la plateforme, comment naviguer entre les parcours, comment réaliser une activité. Donc nous, ce qu'on imagine c'est que forcément le tutoriel pour les enseignants, il sera plus détaillé que celui pour les étudiants. Il y aura plus de fonctionnalités à expliquer aux enseignants que pour les étudiants.

- Ferez-vous des tests après la réalisation ?

Ce serait possible, on peut envisager une phase de test. Je pense qu'on pourrait plus demander aux enseignants, après il faut à voir, parce que j'ai l'impression que les étudiants de Grenoble INP ont terminé leurs cours. Donc qu'est-ce qu'ils seront disponibles pour faire un retour, je suis pas certaine. Après on peut trouver des enseignants qui peuvent faire un retour sur ce qu'on a produit.

#### Concernant la conception de tutoriel

- Sur le site de l'UGA, il existe un tutoriel « se connecter à Chamilo »<sup>32</sup>. Avez-vous besoin d'un tutoriel similaire ?

Oui, je trouve que c'était bien réalisé. Je pense que ce serait bien d'avoir des captures d'écran, donc de montrer où il faut appuyer ou les fonctionnalités. Après en regardant ce tutoriel, je me suis rendu compte que, eux, c'était plutôt un tutoriel, ils

---

<sup>32</sup> cf le lien : <https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/menu-principal/mes-ressources/informatique-multimedia/plateformes-pedagogiques/plateformes-pedagogiques-207259.kjsp?RF=1496908516917&RH=1496908516917&ksession=e331785b-b7d4-4566-921b-7625087eb6cb>

expliquent comment se connecter sur la plateforme Chamilo. Nous, on pense que ça on devra pas le reprendre parce que c'était le tutoriel qui existe déjà, nous on aimerait se focaliser plus sur ce qui se passe à l'intérieur de parcours. C'est ce que ce tutoriel ne montre pas.

- Quel type de tutoriel voulez-vous réaliser ?

Une vidéo générale pour les enseignants et les étudiants. Tu vois on arrive dans le cours, et j'imagine bien qu'on pourrait présenter le menu de navigation donc en expliquant qu'il y a trois volets principaux, donc l'anglais pour ingénieurs, l'anglais professionnel, les stratégies d'apprentissage et qui peuvent cliquer sur les différents modules pour accéder à des parcours. Tu vois, on pourrait faire une présentation comme ça, parce qu'en fait, pour accéder à aux différents parcours, il serait obligé de passer par ce menu de navigation. Donc je pense que ce serait important de leur présenter dans la vidéo.

Un ou plusieurs pdf, parce qu'on s'était dit peut-être, tu vois, par exemple, proposer un sommaire dans l'introduction avec les fonctionnalités. Ce sommaire il soit automatique et ça renvoie sur les fonctionnalités qu'un enseignant recherche, par exemple.

Combien de temps imaginez-vous pour la vidéo ?

Euh, pas trop long

- Combien de tutoriels voulez-vous faire (tutoriel isolé / une série de tutoriel de différents niveaux ou de différentes fonctionnalités) ?

Nous, ce qu'on pense, après ça à réfléchir avec toi pour la suite. Mais ce qu'on se disait, ce serait par exemple qu'on pourrait très bien envisager pour les étudiants et en même temps ça servi aussi pour les enseignants un tutoriel, par exemple, imaginons, vidéo, donc qui serait assez générale, qui présenterai le projet. Et on aimerait par exemple pour les enseignants avoir un tutoriel plus détaillé présentant les fonctionnalités, donc ce serait par exemple un document, un support pdf, parce qu'il y aura énormément de choses à expliquer. Ce serait plus simple de les faire avec un document pdf, tu vois, ou on pourrait par exemple rentrer par les besoins ou les fonctionnalités, parce que certains enseignants qui ne vont pas forcément avoir les mêmes connaissances de la plateforme. Donc il y aura certains qui s'intéressent par certaines fonctionnalités et d'autres peut-être par toutes ou que quelques-unes, tu vois. Donc ça à réfléchir. Ben c'est ce qu'on se disait avec l'équipe, faire une vidéo pour les enseignants, ça reste plus compliquée par ce qu'il y a beaucoup de

choses à leur expliquer.

- Quelles sont vos attentes de ces tutoriels ?

Il faudrait que le tutoriel, comme on vise une formation à distance principalement, il faudrait que le tutoriel, il puisse vraiment permettre aux étudiants ou aux enseignants de pouvoir s'y retrouver seuls. Donc c'est veut dire que le tutoriel soit quand même assez détaillé pour que il n'ait pas forcément à contacter quelqu'un pour chercher une information.

Aussi on a vraiment se focalisé sur l'espace de Valet plus que sur Chamilo parce qu'à Grenoble INP existe déjà des tutoriels sur Chamilo. Donc ça serait plutôt vraiment reste dans le contexte de Valet. On part de principe qu'il y a déjà des tutoriels existants comme celui tu nous as envoyé, et que le tutoriel commencera quand on est dans le cours Valet.

- Quelles sont les fonctionnalités que vous présenterez dans le tutoriel ? Y a-t-il des points spécifiques pour la version d'enseignant ? (cf. la question en haut)
- Quelle langue envisagez-vous d'utiliser ?

Tu vois, nous, on a vraiment euh, on est dans la perspective que toute la plateforme doit être en anglais, puisqu'elle s'adresse pas uniquement à des étudiants qui vont être en France. Donc pour nous, euh le plus pertinent ça serait que le tutoriel soit en anglais. Ça aussi, on en a parlé. Pour anglais, à savoir qu'on pourra proposer une traduction. Mais il faudra forcément que ça soit revue par un enseignant de langue et si on, par exemple, on part sur une vidéo, il faudrait que ça soit enregistré avec une voix d'un enseignant anglais.

Le tutoriel pour les enseignants est en anglais ?

Normalement oui, après nous, on pense en ce moment en français, et demander après quelqu'un de faire une traduction. Mais euh expliquer les fonctionnalités dans un premier temps, je pense ça serait plus simple en français, en tout cas pour nous.

- Avez-vous des contraintes d'outils ou autres ?

Alors, au départ, comme le stage il devait être fait en présentiel, on devait avoir un poste d'équipé pour le montage vidéo, du coup c'est plus le cas, moi sur mon ordinateur, j'ai imovie parce que je suis sur Mac. Pour l'instant, j'ai que des logiciels de montage. On disait en équipe peut-être en discuter avec toi si tu connais des outils qu'on pourrait utiliser par la suite. Et après pour le document pdf, avec un éditeur de texte traditionnel. C'était plutôt le montage de vidéo qui nous posait le problème.

- Avez-vous des légendes particulières à expliquer dans le tutoriel ?



Alors, ce qui ce qu'il y a des particuliers comparés aux autres cours de Chamilo, c'est qu'on a créé un menu de navigation dans le cours. C'est quand même différent lorsque tu vas dans un autre cours de Chamilo. Y a aussi un travail qui a été fait sur la charte graphique du cours. Donc il y a certains éléments qui vont être modifiés prochainement par le service informatique mutualisé de l'université. Donc le cours sera un peu plus personnalisé et différent que les cours qu'on peut trouver traditionnellement en Chamilo. Donc ça aussi, on pourra en parler.

- Feriez-vous des accompagnements de tutoriel (forum, FAQ...)?

Euh, ce serait intéressant de proposer ça, il y a pas trop de réfléchis pour le moment, mais c'est vrai, ce pourrait être intéressant d'avoir un accompagnement des deux tutoriels, par exemple, on pourrait imaginer qu'il y a un espace d'aider dans la plateforme pour la vidéo et pour les documents et qu'il y aurait un forum d'échangeant en dessous pour poser des questions. Donc qu'on y réfléchit.

Dans l'idée vraiment qui soit autonome dans la compréhension du dispositif, il faudrait qu'il y ait, par exemple une FAQ où y ait déjà des réponses à des questions éventuelles qui peuvent se poser. Très bonne idée.

- Comment imaginez-vous le processus pour la conception ?

J'imagine en collaboration avec toi et Julie, sachant que Julie par contre part dans une semaine, donc je pense que la suite de la conception sera plutôt entre toi et moi parce que Julie elle sera plus là vendredi prochain. Donc qu'il faudrait qu'on puisse s'organiser régulièrement des discussions, tu vois, par exemple sur les choix des outils, quels outils qu'on va utiliser ? Tu nous as apporté tes conseils, tes perceptions afin que voilà, qu'on puisse réaliser dans la meilleure condition. Sachant qu'il nous reste environ trois semaines pour réaliser ça. Donc il faut qu'on ait certaines manières qu'on planifie notre travail ensemble, et que toi tu puisses aussi avoir dans l'aperçu de l'avancement sur ce projet. Après je suis en train de commencer à regrouper dans un document les fonctionnalités. Donc on va bientôt en discuter ensemble, tu vois.

- En quoi le processus de conception d'un tutoriel est-il spécifique par rapport à celui d'un dispositif pédagogique ?

La conception pour moi, je suis pas certaine d'avoir une réponse mais pour moi la conception d'un dispositif est plus large parce que... en fait qu'il y a des étapes qui vont être se regroupées, mais pour moi, la conception d'un dispositif est plus large que celle d'un tutoriel parce que celle d'un tutoriel, elle arrive une fois que le

dispositif est là, donc il a été créé. Mais il y a quand même des étapes qui se rejoignent. On peut très bien... pour la conception d'un dispositif ou celle d'un tutoriel penser à analyser des besoins, aux fonctionnalités ou aux scénarios usages qu'on recherche et comme tu disais tout à l'heure, évaluer aussi le dispositif ou le tutoriel qu'on a créé. Donc il y a des choses qui se regroupent dans les deux cas. Après le tutoriel va être plus fin que celui du dispositif parce que le dispositif ça regroupe encore d'autres choses, mais il y a des étapes qui se rejoignent. Je ne sais pas si c'est très clair mais...

Je dis que c'est plus fin, c'est pas plus fin mais c'est plus... comment dire on a plus des éléments tangibles, on va dire. On peut vraiment... quand tu dois concevoir un dispositif, nous par exemple, si je pars du principe de la conception pour Valet, t'arrive sur un projet, t'as beaucoup de points à définir, donc les objectifs pédagogiques, le public, les typologies d'activités... y a beaucoup de facteurs qui prennent en compte. Quand tu conçois le tutoriel, c'est après tout ça, donc il y a quelques choses de matérialiser sur lesquelles tu peux appuyer, donc qu'il est plus précis. Donc je pense que d'une certaine manière, c'est plus... la conception d'un tutoriel, elle est un peu plus évidente puisque tu as vraiment des matières. Je veux dire qu'on peut se baser sur ce qu'on a créé. Tandis que le dispositif, faut tout penser. Par exemple, tu vois, pour le tutoriel, on a le menu de navigation, il est créé. Alors quand on a conçu le dispositif, ce menu de navigation n'existait pas. Il a fallu imaginer comment le dégroupé, comment le présente visuellement. Alors que pour le tutoriel, maintenant il est.

#### Concernant vos avis d'ingénieurs pédagogiques

- D'après vous, qu'est-ce qui caractérise un bon tutoriel ?

Pour moi, je dirais qu'il soit efficace, c'est-à-dire quand on visionne, on consulte ce tutoriel, on arrive tout de suite à comprendre comment ça fonctionne. Qu'il soit à la fois précis, mais concis, donc précis mais pas trop long, comme tu disais tout à l'heure, par exemple, après ça dépend vraiment la typologie. Mais si on doit proposer une vidéo, il faut que ça présente assez en détail sans pour autant que la vidéo soit trop longue parce que ça risque de démotiver des personnes qui vont regarder le tutoriel. Et après spécifiquement dans le cas de notre projet, je dirais, comme c'est une formation à distance, que le tutoriel il se suffit lui-même, donc c'est-à-dire que les enseignants ou les étudiants ils puissent avec ces tutoriels vraiment s'en sortir

tout seul et qu'ils disaient pas forcément à contacter quelqu'un parce qu'ils comprennent pas.

- Selon vous, quels sont les critères définissant l'efficacité d'un tutoriel ?

L'efficacité d'un tutoriel, pour moi ce sera vraiment liée avec le scénario usage, donc c'est-à-dire que si on cherche une fonctionnalité, il faut que le tutoriel y réponde. Imaginons qu'un enseignant veut ajouter un document ou une ressource dans un parcours, il faut que le tutoriel lui explique étape par étape comment faire. Il faut que le tutoriel, il réponde au scénario usage. J'évalue comme ça l'efficacité. Je réfléchissais à lisibilité aussi, mais je sais pas si ça a un lien avec l'efficacité, tu vois, la lisibilité aussi des supports parce que...si on fait un tutoriel il faut penser aussi la lisibilité de l'image, du son. Et pour un tutoriel plutôt textuel, un document pdf, aussi la lisibilité de l'écrit, de l'orthographe euh ouais.

- Voyez-vous des points à rajouter ?

Non.

## **Annexe 4**

### **Transcription entretien J. F-P. : stagiaire du projet VALET**

#### Concernant des informations générales du projet

- Quel le type de formation (présentiel / distanciel / hybride) sur lequel faire le tutoriel ?  
Ben du coup, Valet c'est une plateforme en ligne. L'objectif c'est travailler la compréhension orale en anglais. Ça va d'abord être destiné au public d'ingénieurs qui sont donc les étudiants de l'INP (Institut Nationale Polytechnique de Grenoble), mais ça va aussi être ouvert à tous les étudiants de l'UGA et potentiellement à d'autres universités européennes selon si ça fait partie de l>IDEX ou pas. Du coup, donc, la plupart des parcours qu'on a créés ils vont être totalement, ils sont faits en tout cas pour fonctionner à distance si nécessaire. Il y a aussi une possibilité d'hybridation pour certains parcours, là par exemple, on a une professeure qui va peut-être travailler après que nous, on finisse stage avec Olivia sur des parcours avec...en fait on fait une partie en ligne, après il y aurait avoir une prolongation en présentiel potentiellement ou en synchrone mais toujours en distanciel.
- Quel est le public cible de formation ? A qui le tutoriel s'adressera ?  
Ingénieurs qui apprennent l'anglais.
- Quel est le délai pour rendre le travail final ?  
Moi, je finirai mon stage le 26 juin.
- Quels sont les besoins de vos utilisateurs ?  
Ben, il va y avoir plusieurs besoins différents, il va y avoir donc déjà, d'un côté, on va avoir des utilisateurs qui vont être des apprenants, il va y avoir un côté des utilisateurs qui sont les enseignants. Au niveau des apprenants, il faut qu'il y ait un tutoriel qu'il y en a pas mal de prendre en main de la plateforme au terme de navigation que soit entre les différents parcours ou alors à l'intérieur d'un même parcours. Après peut-être c'est pas quelque chose sur laquelle qu'on a besoin d'aller vraiment détailler, en mesure ça reste quand même une navigation qui est assez simple, en tout cas c'était comme ça qu'on a essayé d'avancer. Euh, au niveau, pour moi, des apprenants, ce serait majoritairement ça. Au niveau des enseignants, c'est déjà beaucoup plus compliqué, dans le sens où l'objectif c'est que des enseignants puisse créer leurs propres parcours dans Valet une fois que Olivia et moi, on serait

parties. Et c'est pas forcément des enseignants qui ont l'habitude de vraiment créer des parcours de A à Z sur Chamilo. La plupart vont savoir faire des QCU, des QCM, des choses les plus classiques. Ils vont vraiment par de créer un parcours de A à Z en respectant aussi, nous, l'organisation qu'on a mise en place, c'est-à-dire que la charte graphique, l'organisation... fin...la progression au niveau de parcours. Donc là, il va falloir leur donner par des informations sur comment ben intégrer concrètement les parcours, mais aussi comment est-ce que nous, on a procédé à chaque fois pour comme on avait un audio, on a créé, alors...c'est introduction, pour se voir note d'une activité de compréhension générale, l'activité de compréhension détaillée, d'autres activités potentiellement de vocabulaire, de concession de grammaire et la transcription

- Ferez-vous des tests après la réalisation ?

Alors, je ne sais pas. En tout cas, au niveau des informations que j'ai, c'est vrai que ça pourrait être une bonne idée pour vérifier que ben l'information est claire, parce que si un tutoriel est pas clair, c'est, il a pas de raisons désister. Donc peut-être c'est quelques choses qui peuvent être mis en place au niveau de plateforme. En général pas mal de profs sont très à répondre ce genre de chose. Donc c'est peut-être quelques choses qui pourraient mettre à la rentrée. Mais j'ai pas de certitudes.

#### Concernant la conception de tutoriel

- Sur le site de l'UGA, il existe un tutoriel « se connecter à Chamilo »<sup>33</sup>. Avez-vous besoin d'un tutoriel similaire ?

Alors, tout à fait, c'était un des types de tutoriel auquel on a pensé. Donc on pourrait faire une tutoriel vidéo pour ce qu'on appelle une présentation générale de la plateforme. C'est-à-dire quels sont les objectifs de la plateforme ; pourquoi, est-ce que des apprenants ou des enseignants pourraient être intéressés pour utiliser ; très rapidement qu'est-ce qu'on va trouver dans les différentes parties de la plateforme, parce qu'elle est en fait...il y a trois parties, deux très grosses parties, ça va être les parcours plutôt techniques vraiment destinés aux ingénieurs et des parcours un petit peu plus généraux qui vont être destinés plutôt à des étudiants de l'UGA, avec par exemple des choses sur l'anglais professionnel. Donc on a une dernière partie qui

---

<sup>33</sup> cf le lien : <https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/menu-principal/mes-ressources/informatique-multimedia/plateformes-pedagogiques/plateformes-pedagogiques-207259.kjsp?RF=1496908516917&RH=1496908516917&ksession=e331785b-b7d4-4566-921b-7625087eb6cb>

est plutôt méthodologique au niveau du développement des compétences de la compréhension orale. Donc quelques choses qui présentent rapidement ces trois parties. Après pour les parcours, disons les tutoriels un peu plus techniques, on avait plutôt pensé à faire du « step by step » en pdf parce qu'on a des peurs qu'une vidéo ce soit plus compliquée à prendre en main pour les utilisateurs, dans le sens où si on cherche une information en particulier, il fallait qu'on y allait chercher dans la vidéo à chaque fois, revenez en arrière, retournez en avant. Et c'était nos premiers instants, on va dire, par rapport à la typologie des tutoriels.

- Quel type de tutoriel voulez-vous réaliser ?

PDF- des questions plutôt techniques

Vidéo - présentation générale de plateforme (pour les enseignants et les étudiants)

- Combien de tutoriels voulez-vous faire (tutoriel isolé / une série de tutoriel de différents niveaux ou de différentes fonctionnalités) ?

Alors, c'est une bonne question, peut-être je serais plutôt partie sur des fonctionnalités. Après j'ai pas réfléchi énormément à ce tutoriel parce que c'est pas tout à fait une de mes missions. Mais j'aurais plus de vues quelques choses où on va voir vraiment à un tutoriel très technique intégré un parcours sur Chamilo qui va pas forcément être directement un lien avec Valet. Et à côté de ça, un tutoriel plus lié la Valet dans le sens de qu'est-ce qu'il faut trouver dans chaque étape de la progression, par exemple, dans le « word map », on va trouver deux questions puis un écran qui va expliquer un petit peu à quoi ça sert le « word map », puis les deux réponses aux questions, ce genre de chose comme ça. Qu'est-ce qu'on attend pour chaque type exercice. Après je pense que le temps qu'il faudra rester assez large, et ben pas être extrêmement trop trop précis parce que je pense que les enseignants de langues ne vont pas être très contents si on leur donne un schéma beaucoup trop précis vue que tout le monde a son style d'enseignement différent. Donc voilà, je pense qu'il faudra laisser un petit peu de liberté sinon je pense qu'il y a des personnes qui vont être frustrées et qui vont pas vouloir ajouter des nouveaux parcours.

- Quelles sont vos attentes de ces tutoriels ?

Après dans idéale, il faudra qu'il ne soit pas trop long tout en restant précis mais ça serait toujours un petit problème. Si on ouvre un tutoriel en « step by step » par exemple, et qu'on voit qu'il y a trente pages de pdf, c'est envie d'être décourageant et on va se dire qu'on va pas forcément y arriver, c'est risqué un titre compliqué. Et ben pareille ça soit minimum à trègeant visuellement, on s'attend pas une merveille

graphique, mais ça soit pas juste du blanc sur noir, très austère, qui va pas forcément pareille...qui peut être très décourageant aussi même pour les enseignants qui ont un peu l'habitude de ce format-là.

Quel est temps estimez-vous pour la vidéo ?

Alors, pour la présentation, à mon avis, fin...j'ai jamais fait le tutoriel, c'est vraiment comme ça à l'instant, je dirais que au tour de deux minutes, ça me paraît largement suffisant dans le sens où il n'y a pas énormément de choses à dire non plus. Et j'ai peur que si on fasse de quelques choses plus longues, les personnes commencent à même pas les regarder. Évidemment il faut pas passer trop vite sur les choses, mais quand il y a des choses qui sont très très évidentes, c'est pas nécessaire soit de les mentionnées, soit de passer longtemps dessus je pense. Donc oui, je sais pas au tour de deux ou trois minutes peut-être quatre.

- Quelles sont les fonctionnalités que vous présenterez dans le tutoriel ? Y a-t-il des points spécifiques pour la version d'enseignant ? (cf question en haut)
- Quelle langue envisagez-vous d'utiliser ?

Et ben, ça c'est une bonne question parce que donc d'un côté, c'est vrai qu'il y ait une idée où tutoriel si peut-être en français, y a d'un côté plus facile pour la prise en main, mais vu que ça pourrait être ouvert à des gens dont la langue native n'est pas le français, ça voudrait dire qu'en ce moment-là, il faut refaire un tutoriel qui est en anglais, et en plus, c'est quand même des parcours qui vont s'adresser à des personnes qui ont un niveau B1 ou plus, donc qui pourraient sans vrai problème avoir... fin... comprendre un tutoriel qui serait complètement en anglais potentiellement mettant des sous-titres pour aider un petit peu en anglais aussi ou en français, peut-être proposer les deux, on avait pensé à cette possibilité là avec Olivia et les deux personnes qui suivent le stage.

- Avez-vous des contraintes d'outils ou autres ?

Alors, en termes d'outils, je sais que déjà pour la vidéo, il y a un endroit spécial qu'on peut les héberger. Donc ça c'est pas un problème de ce que j'ai pu entendre dire en réunion. Et les pdf, ç'est pas nous créés des grosses contraintes non plus en termes de techniques. Potentiellement comme possibilité, ils ont un abonnement de Genially à INP, et donc peut-être que si on a un tutoriel technique un petit peu moins compliqué, on va le présenter sous forme de diaporama plutôt que pdf. Après on va voir si ça apport réellement quelques choses, ça me complique juste la tâche pour que ça soit un petit peu plus joli, c'est peut-être pas nécessaire. Avoir aussi la

décision qui prendront là-dessus, après en termes de contraintes techniques, ben moi, ça me touche pas particulièrement, mais une véritable contrainte qu'Olivia a c'est son stage va quand même se finir très vite même si elle a deux semaines de plus que moi, et que il s'attend qu'elle ait proposé déjà...elle a bien avancé dans les tutoriels si c'est pas finis. Donc il va falloir aussi réussir à faire rentrer ça dans ce temps qui est assez court. Après potentiellement je pense qu'elle peut...si c'est pas possible...je pense qu'ils vont très très bien comprendre que c'est quelques choses qui vont devoir finir eux de leurs côté par la suite.

- Avez-vous des légendes particulières à expliquer dans le tutoriel ?

Je sais qu'il y a des choses qu'on a rajoutées. Par exemple, par rapport aux codes, au niveau de Chamilo où de base le menu dans Chamilo est pas particulièrement exotique. Donc Olivia a développé le menu en HTML, CSS, non j'ai dit n'importe quoi, en Java Script. Et aussi, je crois qu'elle avait rajouté...donc il y a ça qu'elle a rajouté en termes de codes. Je sais aussi qu'en termes de codes dans l'avenir, il va rajouter un moteur de recherche qui est pas présent sur tous des formations sur Chamilo. Mais pour l'instant, c'est une demande qu'on a faite au service informatique lié à l'INP et que pour l'instant, ils n'ont pas eu le temps de s'en occuper, je sais même pas si on a eu une réponse.

- Feriez-vous des accompagnements de tutoriel (forum, FAQ...)?

J'avais pas penser du tout. Alors après ça c'est une opinion qui est très personnelle. J'ai toujours un doute sur la véritable utilité des forums. J'ai quand même vu énormément des forums dans la vie qui ont été ouverts et jamais utilisés. C'est vraiment quelques choses dans l'enseignement en France, on a pas du tout l'habitude de faire et qui peut vite tomber à l'eau même si parfois ça c'est des très très bonnes idées. Mais là sur...je sais pas sur la dizaine de cours que j'ai dû avoir la première semestre, il y avait plein de forums qui ont été ouverts tout le temps. Et très très bonne qui ont été utilisés à part quand on dit vraiment ben là il faut aller écrire telles choses sur le forum, mais y avait pas utilisation spontanée du forum. Par contre, la FAQ ça peut très bien, j'avais pas pensé, c'est une excellente idée parce que c'est toujours utile une FAQ. Ça je sais personnellement que c'est quelques choses j'utilise très très souvent et ça permet de soulager les contacts qui peut y avoir du côté de plateforme ou du côté du service informatique. Donc ça je pense que ça pourrait être très bien d'autant que ça c'est même Olivia qui pourra avoir vraiment des retours à faire là-dessus parce qu'elle a dû elle-même elle cherche parfois très



longtemps des informations en ligne pour une telle chose comment est-ce qu'on intègre une chose à Chamilo et elle aurait gagné énormément de temps s'il y avait une FAQ qui a été bien faite là-dessus. Après je sais pas ton opinion là-dessus, moi, j'ai commencé à regarder un petit peu la documentation officielle de Chamilo et c'est très mal fait. C'est très difficile à comprendre mais vraiment, pour trouver une information, elle a pas du tout fait qu'elle soit. C'est pas tout à fait à jour, parfois par rapport aux dernières versions de Chamilo, on voit pas des captures d'écran qui correspondent à notre écran, donc en plus ça serait pas un doublon. Ça pourrait être très bien faire une FAQ qui est vraiment ben accessible et bien actualisée par rapport aux ressources qui ont déjà en ligne. Donc ça oui, j'avais pas pensé mais ça pourrait être très fait.

- **Comment imaginez-vous le processus pour la conception ?**

Alors, il faut partir... pour moi le point de départ c'est de se dire qu'est-ce qui va poser des problèmes aux utilisateurs parce que c'est pas nécessaire de leur expliquer des choses dans un tutoriel de prendre du temps à faire, à le développer si c'est des choses qui vont être évidentes pour les personnes. Après ça peut être difficile à dire qu'est-ce qui va être évident pour une personne, qu'est-ce qui peut être ne pas évident pour quelqu'un d'autres. Surtout quand nous, on a beaucoup beaucoup travaillé là-dessus et donc on est très familier avec le dispositif et tout va nous paraître relativement évident. Mais je pense que voilà quand même partir de cette question de qu'est-ce qui peut poser problèmes, en est dans très large, et parfois quand on a un doute, on se dit ben ça pourrait poser le problème ou ne pas poser le problème, et être prudent, et se dire ben on va quand même l'intégrer dit est-ce que soit un petit peu évident pour certains utilisateurs. Donc on pourrait par exemple établir une liste de ces choses-là, une fois qu'on va avoir cette liste des problèmes potentiels, voir comment est-ce qu'on va organiser ces différents problèmes en différents tutoriels. Donc quoi que ce soit en thématique, que ce soit par rapport à des fonctionnalités spéciales. Une fois qu'on a compris quelles idées qu'on voulait passer dans chaque tutoriel, il faut se poser la question quel type de tutoriel qu'on va faire. À partir de ça, donc ça soit des vidéos, des pdfs, diaporamas, ce genre de chose. Et j'imagine que une fois la décision est prise, il va falloir qu'on rentre vraiment dans la conception de tutoriel. Donc rédiger les textes qui vont être présents, intégrer des captures d'écran, filmer, faire une voix-off, monter selon le type qu'on va avoir. Une fois que ça a été fait, ben il va falloir faire disons reprend ce qu'on a fait, donc ça

soit la relecture ou la réécoute, d'abord de façon interne et puis après de façon externe avec des tests utilisateurs pour qu'ils puissent surmonter potentiellement s'il y a des parties qui ne sont pas claires, s'il y a des choses qui manquent et même s'il y a des choses un peu trop. Faire les dernières modifications. Et il me semble qu'on a fini un tutoriel à partir de là.

- En quoi le processus de conception d'un tutoriel est-il spécifique par rapport à celui d'un dispositif pédagogique ?

Ben disons que c'est pas forcément est deux conceptions qui vont être différentes dans la mesure où c'est deux conceptions qui n'ont pas tout à fait une même but dans le sens où un tutoriel, moi je vois plutôt qu'on commence un dispositif pédagogique, le dispositif pédagogique, il peut faire passer des connaissances ou des compétences pour faire simple, il y a pas de problème là-dessus. Là on voit un tutoriel, il va y avoir un niveau un petit peu plus méta dans le sens où il va falloir faire passer des informations par rapport à quelque chose qui veut faire passer des connaissances ou des compétences. Donc on met en fait un niveau au-dessus, on n'est pas sur apprendre directement quelques choses, on va être sur comment utiliser cet outil qui va me permettre d'apprendre quelques choses. Donc forcément on va pas se poser la même question, on va pas s'adresser non plus au... tout à fait au même public où dans le sens en tout cas, dans le tutoriel on peut être, fin... je partirai sur uniquement un enseignement direct explicite où vraiment on va vous dire ben voilà vous apprend à utiliser telle chose, il faut le faire comme ça, on vous donne un exemple de comment est-ce qu'on a fait. Alors que dans un dispositif pédagogique, on va voir plein de façons de faire passer une connaissance, on peut avoir aussi de l'explicite, on peut avoir de l'explicite mais plutôt inductive, ou on va pas tout à fait... disons de donner autant d'informations de plutôt accompagner des apprenants, les guider, on peut avoir même de l'implicite potentiellement. Donc c'est pas des approches que je prendrai pour un tutoriel parce que un tutoriel, on veut que ça soit efficace, c'est des choses concrètes qu'on va apprendre et qui vont par exemple moins compliquées. Par exemple apprendre un processus grammatical très complexe à des apprenants où il va falloir qu'ils apprennent ou il va falloir vraiment qu'ils comprennent. Là on espère que ce tutoriel, il est bien fait, ben il voit ce qu'il a écrit et savent ce qu'ils vont faire dernière, au moins en théorie, ils auront peut-être besoin un petit peu de pratiques, on espère qui peuvent pas me comprendre un tutoriel, puisque sinon c'est triste. Donc ouais, très très gros critères de clarté sur le

tutoriel qui sont aussi importants dans un dispositif pédagogique mais pas tout à fait la même manière.

On va vraiment partir sur une approche pour moi qui va être très directe, très explicite avec le tutoriel, alors que pour un dispositif pédagogique, on a tout une liste d'approches qui vont être possibles et qui vont être acceptables. Mais j'imagine par exemple, après ça pourrait être intéressant, mais c'est vrai c'est pas quelques choses qu'on fait naturellement. Mais imaginer de faire un tutoriel qui va y avoir une approche inductive, ça paraît très étrange. Donc regarder cet endroit-là, où pensez-vous qu'il faut cliquer...c'est quelques choses où ça risque de poser des problèmes parce qu'en fait, en générale, avec un tutoriel, on a envie d'avoir quelque chose qui est rapide et efficace. Et on a pas forcément envie de passer par tout en raisonnement. On veut avoir l'information qu'on a pas besoin de passer par différentes étapes pour comprendre une information.

#### Concernant vos avis d'ingénieures pédagogiques

- D'après vous, qu'est-ce qui caractérise un bon tutoriel ?

Alors, du coup, je vais revenir un petit peu sur ce que j'ai dit avant mais quelques choses de claire, le plus courtes possibles, sans que ça devienne obscure, mais des pages des pages pour redire les mêmes choses. Par exemple, on veut reparler de la documentation de Chamilo, c'est pas tout à fait du tutoriel, c'est plutôt un document d'accompagnateur mais qui m'a vraiment choqué parce que je cherchais tout simplement comment intégrer un feedback dans Chamilo, quelque chose de très simple, de très basique, donc je clique gentiment dans le menu sur feedback. Je disant que ça a l'air le bon endroit, et non, dans le feedback, il m'explique ce qu'est un feedback. J'en dis pas, je sais. C'est-à-dire que vu que je suis dans cette documentation, je cherche comment on mettra, je sais déjà comment faire un feedback. Donc pour moi, rajouter des informations théoriques, il faut que ça soit ABSOLUMENT nécessaires pour qu'elles soient là. Donc ça serait une première chose. Une deuxième chose, ça serait aussi que ben voilà, le tutoriel, il soit dynamique le plus possible quand c'est vraiment possible de le faire. Quand il faut vraiment faire « step by step », on fait « step by step ». Mais si on peut faire quelques choses avec tout petit peu de mouvements, d'interactivités, comme ça, on est moins ennuyé quand on regarde. Il y a plus de chance qu'on retienne l'information. Pour moi, c'est aussi important, et ça aussi, ça le rejoint. Même si le tutoriel, ça reste un document technique, c'est pas pour autant qu'on doit pas s'inquiéter un minimum

de l'esthétique du tutoriel parce qu'aujourd'hui, on a vraiment l'habitude d'avoir des choses qui sont vraiment ergonomiques, qui sont bien faites, qui sont appréciées à l'œil. Même par exemple, on va sur un site de presse en ligne, et ben... voilà les mesures sont moins bien respectées, on va pas voir forcément un fond qui est tout à fait blanc mais quelques choses un tout petit peu plus gris. Ça va être agréable à la lecture, et donc il ne faut pas qu'on se retrouve sur du noir sur blanc qui va vraiment être... fin... pour moi, j'ouvres quelque chose qui est noir sur blanc à part c'est un article scientifique évidemment. J'ai pas envie de le lire, disons vraiment en fait, ça va me décourager tout de suite. Je vais voir un 25 pages de ça, je sais pas où est-ce qu'il faut trouver mon information. Et ça serait mon dernier point aussi, parfois les personnes ont pas besoin de regarder le tutoriel entier, parfois ils vont venir là pour une information précise. Ça pourrait être quelque chose qui est reglée par la FAQ si on en fait une. Mais il faut aussi qui y ait, par exemple si c'est un pdf, un menu qui va très clairement dire ben voilà, t'as juste besoin d'aller à la page 20 et tu vas trouver exactement ton information. S'il faut que je passe cinq ou six, sept pages, à lire en moitié, à remonter... et que je trouve pas mon information, ben je suis frustrée, j'ai perdu du temps pour mon travail, et j'ai pas forcément avoir envie de retourner de chercher ce tutoriel. Je pourrais même rapidement abandonner pour essayer d'aller chercher d'informations en ligne sur quelque chose d'extérieure qui va peut-être pas être aussi adaptée à ma situation et qui va peut-être m'amener à faire des erreurs par rapport à ce que j'aurais dû faire là-dessus. Pour résumé, quelque chose ouais courte et efficace, un minimum dynamique, un minimum esthétique, et facilement navigable dans le sens où on trouve une information quand on a besoin d'information à trouver facilement.

- Selon vous, quels sont les critères définissant l'efficacité d'un tutoriel ?

Ben tout simplement, déjà la clarté, des explications, il faut pas oublier que une phrase qui va être dite à une certaine façon qui va être très claire pour quelqu'un, pas forcément pour quelqu'un d'autre. Donc, pas seulement se baser sur des informations... que pas passer des informations que par un seul média. C'est-à-dire qu'on va y avoir des tests, nous, on peut avoir aussi un schéma, une capture d'écran qui va illustrer ça de manière qu'est-ce que les deux se complètent et qu'on puisse éviter au maximum l'incompréhension. L'efficacité, pour revenir sur ce que j'ai dit avant aussi, pour moi c'est de savoir aussi où est-ce qu'on peut trouver une information et qu'il y ait pas d'information super flue. Je veux pas lire quelque chose

dans un tutoriel qui va pas me servir directement sur la plateforme ou sur l'outil qui est décrit par ce tutoriel.

- Voyez-vous des points à rajouter ?

Non.

## Table des matières

Remerciements .....	3
Sommaire .....	5
Introduction .....	7
Partie 1 - Contexte, problématique et définitions .....	9
<b>CHAPITRE 1. CONTEXTES ET CHOIX DU SUJET .....</b>	<b>10</b>
1.    CONTEXTE INITIAL .....	10
2.    CHOIX DU SUJET ET PROBLEMATIQUE.....	11
3.    CONTEXTES UNIVERSITAIRES .....	13
3.1.    Université Grenoble Alpes (UGA) .....	13
3.2.    Direction d'appui à la pédagogie et à l'innovation (DAPI) .....	14
3.3.    Grenoble INP et équipe PerForm .....	14
3.4.    Projet VALET .....	15
<b>CHAPITRE 2. DEFINITIONS ET LES TYPES DE TUTORIEL .....</b>	<b>16</b>
1.    DEFINITION DE DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....	16
2.    DEFINITION DU TUTORIEL .....	17
3.    TYPE DE TUTORIEL .....	18
Partie 2 - Analyses générales des tutoriels .....	22
<b>CHAPITRE 3. CONTEXTES ET TYPES D'USAGES.....</b>	<b>23</b>
1.    USAGE DU GRAND PUBLIC .....	23
2.    USAGE PROFESSIONNEL.....	24
2.1. Usage au sein de l'entreprise.....	24
2.2. Usage au sein de l'université.....	26
3.    NOUVEAU BESOIN EN MATIERE DE CONFINEMENT.....	28
3.1. Personnas de l'usage de confinement.....	29
3.2. Exemple de tutoriel de l'UGA.....	30
<b>CHAPITRE 4. GRANULARITE DES TUTORIELS .....</b>	<b>34</b>
1.    TUTORIEL ISOLE ET SERIE DE TUTORIELS.....	34
1.1. Tutoriel isolé .....	34
1.2. Série de tutoriels.....	34
2.    CHOIX DE GRANULARITE DE TUTORIEL .....	34
<b>CHAPITRE 5. STRUCTURE DU TUTORIEL .....</b>	<b>36</b>
1.    STRUCTURE GENERALE DU TUTORIEL.....	36
1.1.    Le titre .....	36
1.2.    L'introduction.....	37
1.3.    Le plan.....	37
1.4.    Le corps.....	38
1.5.    La conclusion .....	38
2.    EXEMPLES DE TUTORIELS DANS DIFFERENTS CONTEXTES .....	38
2.1.    Exemple d'un usage grand public .....	38
2.2.    Exemples de l'usage professionnel.....	40
<b>CHAPITRE 6. CARACTERISTIQUES DU TUTORIEL.....</b>	<b>44</b>
1.    CARACTERISTIQUES DU TUTORIEL .....	44
2.    CHOIX DU TUTOIEMENT ET DU VOUVOIEMENT DANS LE TUTORIEL.....	44
Partie 3 - Conception et réalisation d'un tutoriel : Cadre théorique .....	46
<b>CHAPITRE 7. CONCEPTION PEDAGOGIQUE D'UN DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....</b>	<b>47</b>

1.	PROCESSUS POUR CONSTRUIRE UN DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....	47
2.	MESURER L'EFFICACITE D'UN DISPOSITIF PEDAGOGIQUE .....	50
<b>CHAPITRE 8. CONSEILS EN LIGNE POUR LA CONCEPTION DE TUTORIEL : SYNTHESE .....</b>		<b>52</b>
1.	LA VISION GLOBALE .....	52
1.1.	Clarifier l'objectif et les intérêts de suivre le tutoriel .....	52
1.2.	Prendre la place de l'apprenant.....	53
1.3.	Ne pas se préoccuper excessivement du matériel .....	53
1.4.	Faire relire/revoir/tester par des proches avant de publier .....	53
2.	LA FORME ET LA MISE EN PAGE .....	53
2.1.	Choisir le moyen d'expression le plus pertinent .....	53
2.2.	Découper le tutoriel en étapes.....	54
2.3.	Ajouter l'interactivité si besoin .....	54
3.	LE CONTENU .....	54
3.1.	Inclure des exemples concrets .....	54
3.2.	Assurer la clarté et la concision du tutoriel.....	54
4.	ACCOMPAGNER L'UTILISATEUR ET MAINTENIR LE TUTORIEL ACTIF .....	55
5.	LES PETITES ASTUCES DE TUTORIEL .....	55
5.1.	Conseils concernant l'expert métier .....	55
5.2.	Conseils concernant des légendes.....	56
5.3.	Conseils concernant l'écriture de scénario pour le tutoriel vidéo .....	56
<b>CHAPITRE 9. ANALYSE DES OUTILS POUR CREER UN TUTORIEL .....</b>		<b>57</b>
1.	OUTILS POUR DES TUTORIELS ECRITS .....	57
2.	OUTILS POUR DES TUTORIELS VIDEO .....	58
2.1.	Vidéo sous forme de screencast.....	58
2.2.	Vidéo interactive .....	59
2.3.	Vidéo sous forme de motion design .....	60
Partie 4 - Conception et réalisation de tutoriel : recueil et analyse de données.....		62
<b>CHAPITRE 10. ENTRETIENS AVEC DES INGENIEURS PEDAGOGIQUES DE LA DAPI.....</b>		<b>63</b>
<b>CHAPITRE 11. ENTRETIENS ET SUIVI DE LA CREATION DE TUTORIELS POUR LE PROJET VALET .....</b>		<b>66</b>
Partie 5 - Propositions pour la création de tutoriel .....		68
<b>CHAPITRE 12. LA CONCEPTION PEDAGOGIQUE D'UN TUTORIEL .....</b>		<b>69</b>
1.	CRITERES D'UN BON TUTORIEL .....	69
2.	MODELE ADDIE ET CONCEPTION DE TUTORIEL.....	70
3.	ÉTAPES DE CREATION D'UN TUTORIEL .....	71
4.	ÉVALUATION D'UN TUTORIEL SELON LE MODELE KIRKPATRICK.....	74
Conclusion.....		76
Bibliographie.....		77
Sitographie .....		79
Table des illustrations.....		81
Table des annexes.....		82
Table des matières .....		123

**MOTS-CLÉS** : tutoriel efficace, conception pédagogique, continuité pédagogique, modèle ADDIE, modèle Kirkpatrick

## **RÉSUMÉ**

Ce mémoire est un guide dans le but de construire un tutoriel efficace, sa recherche porte sur le tutoriel lui-même et sa conception. La définition, des propriétés de tutoriel ainsi que l'analyse des exemples sont présents dans mémoire afin d'établir une vision globale du tutoriel. En s'appuyant sur le modèle ADDIE et le modèle Kirkpatrick, l'auteur tente de trouver un modèle spécifique pour la conception et l'évaluation de tutoriel. Une étude concrète qui a été menée dans le cadre du plan de continuité pédagogique de l'UGA mis en place pour faire face à une crise sanitaire, offre un intérêt particulier au vu de la forte de demande de tutoriels associée. Ce mémoire sera également utile pour ceux qui veulent faire une recherche sur l'évaluation de tutoriel.

**KEYWORDS**: effective tutorial, instructional design, instructional continuity, ADDIE model, Kirkpatrick model

## **ABSTRACT**

This thesis is a guide in order to build an effective tutorial, its research focuses on the tutorial itself and its design. The definition, tutorial properties as well as the analysis of the examples are present in this thesis in order to establish an overall vision of the tutorial. Using the ADDIE model and the Kirkpatrick model, the author attempts to find a specific model for the tutorial design and evaluation. A concrete study that was carried out as part of the UGA's educational continuity plan will give particular interest to the high demand for tutorials in dealing with the health crisis. This dissertation will also be useful for those who want to research tutorial evaluation.