*****Lorsqu’un.e participant.e pose une question, il est possible de saisir l’opportunité de faire un diagnostic de son profil numérique. Ainsi vous pourrez répondre à sa question selon ses besoins. L’assurance, la formulation et le vocabulaire sont les trois critères utilisés comme indicateurs et sont liés aux* [*composantes en littératie numérique*](https://youtu.be/A8yQPoTcZ78) *identifiées par le Dr.Doug Belshaw.*

La grille ci-dessous, propose différentes pistes de solutions pour comprendre la personne et répondre efficacement à sa question. Sur la seconde page de ce document, vous trouverez quelques astuces supplémentaires, ainsi qu’un rappel des 8 composantes du Dr.Doug Belshaw.

| **L’assurance** | **La personne est confiante** *\*\*\*Ne veut pas dire que la personne est experte\*\*\*** Encourager
* Éviter d'infantiliser
* Offrir des solutions/réponses concrètes
 | **La personne est inquiète / méfiante***\*\*\*Ne veut pas dire que la personne ne comprend pas\*\*\*** Rassurer si c’est une peur du numérique
* Valoriser la vulnérabilité
 |
| --- | --- | --- |
| **La formulation** | **La question va droit au but***\*\*\*Peut être dû à la qualité de locution\*\*\*** Répondre directement
* Est-ce sa façon de s’exprimer ou est-elle connaissante?
 | **La question est longue et ardue***\*\*\*Peut être dû à la gêne ou la façon de s’exprimer\*\*\*** Rassurer en affirmant que la question est pertinente
* S’assurer d’avoir bien compris et identifié le cœur de la question.
 |
|  | *\*\*\*Si la personne formule une partie de la solution, valoriser cela pour renforcer ses acquis. On peut partir de cela pour lancer la suite. Garder en tête qu’il puisse y avoir un biais à déconstruire\*\*\** |
| **Le vocabulaire** | **Il est spécifique et adéquat***\*\*\*Ne veut pas dire que la personne est experte\*\*\*** Valoriser les compétences
* Utiliser le bon vocabulaire
 | **Il est flou ou décalé***\*\*\*Ne veut pas dire une incompréhension\*\*\*** Apporter le bon vocabulaire
* Utiliser des analogies
 |

**Trucs en plus :**

* Reformuler la question avec vos mots pour vérifier que vous avez bien compris.
* Demander à la personne de définir certains termes.
* Verbaliser ce que vous croyez être l’intention derrière la question.
* Assurez-vous que vous parlez de la même chose que la personne (ordinateur mac ou pc, tablette ipad ou android).
* Nuancez votre interprétation de la question pour ne pas passer à côté des réels besoins du participant.

**Rappel des 8 composantes du Dr.Doug Belshaw :**

* **Culturelle** : En tant qu’utilisateur.rice des TIC, je suis en mesure de distinguer les cultures, les esthétismes et les normes liées aux plateformes numériques que j’utilise. Je m’y reconnais et utilise les codes de communication numériques appropriés.
* **Cognitive** : En tant qu’utilisateur. trice des TIC, je comprends l’architecture générale de l’environnement numérique, cela me permet de m’adapter à n’importe quelle plateforme. Je comprends pourquoi et comment utiliser les outils mis à ma disposition.
* **Constructive** : En tant qu’utilisateur. trice des TIC, je peux construire à l’aide du numérique, c’est-à-dire comprendre comment et dans quel but je peux m’approprier du contenu, le réutiliser et l’adapter à mes besoins (dans la limite des droits réservés par l’auteur. trice).
* **Communicative** : En tant qu’utilisateur. trice des TIC, je connais, comprends et applique les normes en vigueur, ce qui me permet de communiquer efficacement en utilisant les technologies numériques.
* **Confiance** : En tant qu’utilisateur. trice des TIC, je peux me fier à mes propres compétences techniques et cognitives pour tirer parti de l’utilisation des technologies numériques.
* **Créative** : En tant qu’utilisateur. trice des TIC, je comprends les possibilités offertes par le numérique donnant accès à de nouveaux médiums de création et facilitant certaines techniques déjà en place.
* **Critique** : en tant qu’utilisateur. trice des TIC, je développe mon esprit critique, ce qui me permet de réfléchir à mes propres pratiques et d’apprendre à analyser les structures de pouvoir et les normes sur lesquelles elles reposent.
* **Civique** : En tant qu’utilisateur. trice des TIC, je comprends comment utiliser le numérique pour exercer mes droits et mes devoirs de citoyens et agir selon mes convictions. Je suis habilité à utiliser les outils numériques pour supporter le développement de la société civile.