

GUIDE DE LA SÉCURITÉ ET DE LA QUALITÉ EN LIGNE

KIT POUR LES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION JEUNESSE





Copyright (c) 2011 par ERYICA asbl

Guide de la sécurité et de la qualité en ligne

Kit pour les professionnels de l'Information Jeunesse

AUTEUR

Patrick Daniels

CONTRIBUTION DE

Alexandra Cangelosi



DG Éducation et culture

Programme «Jeunesse en action»



Ce projet a bénéficié d'un soutien financier de la Commission européenne. Cette publication reflète uniquement le point de vue de son auteur et n'engage pas la responsabilité de la Commission européenne, quelle que soit l'utilisation faite de l'information qu'elle contient.

GESTION DU PROJET

Cornelia Untersberger, sous la supervision de Davide Capecchi, directeur d'ERYICA.

AVEC LA CONTRIBUTION DE

Görkem Bağcı, GSM Youth, Turquie

Jean-Claude Bisenius, CIJ – Centre Information Jeunes, Luxembourg

Marc Boes, JONG Rotterdam, Pays-Bas

Saša Dupor, Zajednica ICM, Croatie

Jaana Fedotoff, National Coordination and Development Centre of Youth Information and Counselling, Finlande

Javier García Pariente, INJUVE, Espagne

Andres Lokk, ENTK, Estonie

Monika Paterno, aha Voralberg, Autriche

Lynsey Paterson, Young Scot, Royaume-Uni

Mika Pietilä, National Coordination and Development Centre of Youth Information and Counselling, Finlande

Imre Simon, ERYICA, Luxembourg

Introduction

Nous vivons dans une société de l'information. Cela est dû en grande partie au développement de l'accès au web et de son utilisation à travers l'Europe et au-delà. Pour que les jeunes puissent participer, il est essentiel qu'ils aient les compétences nécessaires pour utiliser les technologies numériques qui font de la société de l'information une réalité.

Dans ce manuel, nous explorons comment la technologie numérique change ce que veut dire « être compétent en information ». Le web n'est pas seulement un sujet de conversation, c'est une plateforme sur laquelle ceux qui s'intéressent au débat sur l'Information Jeunesse en ligne peuvent partager et échanger. Nous évaluons les conséquences sur la façon dont nous utilisons le web pour trouver des informations de qualité, et comment nous en créons et en diffusons. Nous examinons les liens entre une information en ligne de qualité et une stratégie de sécurité sur le web.

Le web est devenu un élément clé de la réalité sociale des jeunes et l'idée d'une communauté numérique prend de l'importance. Le sens de la communauté des jeunes est souvent orienté dans différentes directions. Cela peut ouvrir des perspectives, mais également constituer de nouveaux risques. Les professionnels de l'Information Jeunesse peuvent jouer un rôle clé dans ce processus car ils peuvent aider les jeunes à mieux se préparer pour identifier ces nouvelles perspectives et ces nouveaux risques, et savoir réagir.

Ce manuel explore les développements les plus récents dans l'utilisation du web par les jeunes. Son principal objectif est d'aider les professionnels de l'Information Jeunesse à garantir aux jeunes un accès sans risque à des informations de qualité répondant à leurs besoins, et d'avoir les compétences numériques nécessaires pour participer à la société de l'information d'aujourd'hui.

Comment nous situons l'Information Jeunesse en ligne

« Internet est une puissante source d'information et de communication, mais fait aussi partie intégrante de l'environnement social des jeunes. Mettre en ligne de l'Information Jeunesse généraliste et orienter les jeunes sur Internet sont de nouvelles tâches qui sont complémentaires du travail en Information Jeunesse existant.





En plus du rôle de l'Information Jeunesse qui consiste à aider les jeunes à trouver les bonnes informations et à prendre leurs décisions eux-mêmes, l'Information Jeunesse en ligne aide les jeunes à optimiser les avantages d'Internet et à en minimiser les risques potentiels ».

Extrait des « Principes pour l'Information Jeunesse en ligne » adoptés à Rotterdam (Pays-Bas) le 5 décembre 2009 par la 20^{ème} Assemblée générale de l'Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes (ERYICA).

Comment utiliser ce manuel

Les différentes parties de ce manuel peuvent être utilisées indépendamment les unes des autres. Chaque partie couvre différents thèmes liés à la sécurité en ligne et à l'information auxquels les professionnels de l'Information Jeunesse peuvent être confrontés.

Chaque partie contient les sous-parties suivantes :

-  **Introduction** : Présentation des thèmes et définition des mots-clés et des termes.
-  **Dans le contexte** : Cette section explique, à l'aide d'exemples spécifiques à l'Information Jeunesse, comment vous pouvez aborder ces thèmes de la sécurité et de la qualité de l'information en ligne.
-  **Dans la pratique** : Présentation d'exemples pratiques utiles pour le travail au quotidien et permettant d'étendre vos connaissances et votre compréhension.
-  **En formation** : Exemple d'action auprès des jeunes permettant d'explorer certains thèmes traités dans la partie.

Conseils

Vous trouverez tout au long du texte des conseils pratiques qui vous seront utiles pour votre travail d'Information Jeunesse au quotidien.

Liens

A la fin de chaque partie de ce manuel, des références et des liens indiquent des informations et des ressources complémentaires.

Sites Internet

Ce manuel contient des références à différents sites Internet. La liste complète de ces références et les liens utiles se trouvent en annexe.

Sheryica

Des informations complémentaires à ce manuel sont accessibles sur <http://sheryica.org>, la plateforme en ligne des professionnels de l'Information Jeunesse en Europe. Cette plateforme contient des ressources supplémentaires, des conseils et des discussions sur les thèmes couverts dans ce manuel. En savoir plus : www.eryica.org/safety-and-quality

Formation des jeunes auprès desquels vous travaillez

Les actions de formation ont été conçues et testées auprès de deux groupes de jeunes européens âgés de 20 à 25 ans. Elles peuvent être adaptées aux besoins des jeunes auprès desquels vous travaillez. Ce manuel vous indique les grandes lignes de différentes actions qui vous serviront de support de discussion et d'apprentissage sur les thèmes traités dans chaque partie. Toutes ces actions sont centrées sur le travail en groupe. Si vous n'avez pas l'habitude de travailler avec des groupes, il peut être utile de solliciter l'aide d'animateurs jeunesse expérimentés dans ce type d'activité.

Sommaire

Partie 1 [Maîtrise de l'information à l'âge du numérique](#)

Partie 2 [Vies numériques](#)

Partie 3 [Rechercher de l'information de qualité](#)

Partie 4 [Produire de l'information de qualité](#)

Partie 5 [Risques et opportunités](#)

Partie 6 [Communautés en ligne](#)

[Glossaire](#)

[Références et liens](#)

Maîtrise de l'information à l'âge du numérique

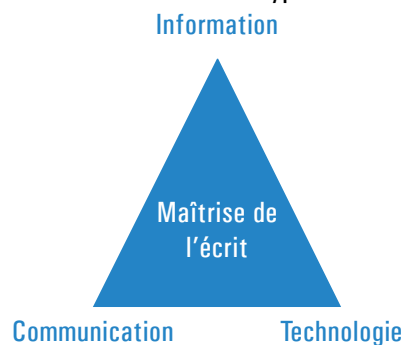
Maîtriser l'écrit donne aux jeunes les moyens de se faire comprendre et de comprendre les autres. Les technologies numériques permettent l'utilisation de différents nouveaux moyens de communication et d'accès à l'information. A tel point qu'elles changent ce que signifient les compétences en information.



Introduction

Qu'est-ce que la maîtrise de l'écrit ?

Nous sommes très familiers avec la notion de maîtrise de l'écrit et en quoi elle est liée à notre capacité à lire et écrire. Nous comprenons aisément qu'elle couvre la capacité à décoder (c'est-à-dire lire) et à encoder (c'est-à-dire écrire) des informations à l'aide d'un certain type de technologie.



Ces notions sur l'information, la communication et la technologie sont fondamentales pour ce que nous entendons par maîtrise de l'écrit. L'information est l'enjeu lorsque nous parlons de maîtrise de l'écrit, alors que la communication est ce qui donne de la valeur à cette information. La technologie joue un rôle essentiel car elle nous donne les moyens de communiquer et de partager nos informations.

Lorsque cette technologie est aussi courante qu'un stylo et une feuille de papier, on peut facilement oublier que la maîtrise de l'écrit implique un niveau de connaissances techniques de base permettant de lire et d'écrire. De nos jours, il semble que la technologie joue un rôle de plus en plus visible dans la façon dont nous communiquons et traitons l'information. Mais est-ce que c'est vraiment différent de ce qui s'est toujours fait ?

Ce qui est différent, c'est l'échelle et la rapidité de ces changements technologiques. Cela a même une influence sur ce que maîtriser l'écrit veut dire. Cette notion se comprend de moins en moins comme ce que nous pouvons accomplir à un moment donné de notre vie. Au contraire, notre capacité à comprendre une information et à communiquer avec d'autres personnes doit être rafraîchie tout au long de notre vie.

Maîtrise de l'information

Les professionnels de l'Information Jeunesse que nous sommes s'intéressent particulièrement à la notion de **maîtrise de l'information**. Ce terme a été utilisé pour la première fois en 1974 par Paul Zurkowski dans le cadre du travail de l'association américaine de l'industrie de l'information. Depuis, le concept de **maîtrise de l'information** s'est développé et complexifié, notamment dans son application au travail académique, aux bibliothèques et aux autres lieux où l'information est organisée et classifiée.

Il n'existe pas de définition unique commune de ce qu'est la **maîtrise de l'information**. Il y a cependant un consensus autour de l'idée qu'elle requiert une approche critique de la recherche, de l'évaluation et de l'utilisation de l'information. L'institut britannique des professionnels des bibliothèques et de l'information (CILIP) les résume ainsi :



« *La maîtrise de l'information consiste à savoir quand et pourquoi l'on a besoin d'une information, où l'on peut la trouver et comment l'évaluer, l'utiliser et la communiquer de façon éthique* ».

La notion de compétence en information est largement antérieure à la création du web. Depuis que Tim Berners Lee a rendu le web publiquement accessible en 1991, la réflexion sur la maîtrise de l'écrit s'est développée avec toutes sortes de concepts corollaires comme l'éducation aux médias, les cyber-compétences et même les compétences en réseau. C'est un sujet complexe, mais ce qui sous-tend une part importante du débat actuel est la notion que le web transforme les compétences dont nous avons besoin pour accéder à l'information.

L'Information Jeunesse générée par le web est mieux équipée pour assurer que les jeunes « soient capables de savoir quand ils ont besoin d'information et de localiser, évaluer et utiliser efficacement l'information dont ils ont besoin ». [Source : American Library Association- Presidential Committee on Information Literacy 1989].

Mots-clés : *compétence en information, média sociaux, partage de signets*



Dans le contexte

Comment le web a-t-il changé l'Information Jeunesse ?

Notre objectif en tant que professionnels de l'Information Jeunesse est de donner accès à des informations qui feront une énorme différence dans la vie des jeunes. Cette question de savoir comment la maîtrise de l'écrit change à l'ère du numérique est pour nous un énorme défi permanent. Elle réorganise la façon dont les jeunes accèdent à l'information et mène à des changements sur la manière dont les services d'Information Jeunesse sont proposés.

Les professionnels de l'Information Jeunesse doivent être conscients de cette notion toujours changeante. Elle peut nous donner un précieux aperçu du monde que les jeunes découvrent en grandissant. Elle peut également nous donner les moyens dont nous avons besoin pour aider les jeunes à améliorer leurs compétences dans une société de plus en plus numérique.

La quantité d'information en ligne a augmenté, notamment avec le développement des **médias sociaux** comme les réseaux sociaux (par exemple Facebook), les blogs (comme WordPress), les wikis (par exemple Wikipédia), etc., qui ont transformé la façon dont l'information peut être publiée et diffusée. L'Information Jeunesse est à l'âge où l'on lit et écrit sur le web : il est aussi facile d'écrire sur le web que d'y lire.

L'augmentation de la quantité de l'information accessible et sa diversification ont donné une nouvelle importance à la façon dont les professionnels de l'information la gèrent. Toute une série de compétences sont nécessaires pour évaluer une quantité d'information sans précédent et être en mesure de juger de sa qualité.

Les nouvelles plateformes comme les applications mobiles, les consoles de jeu et les autres outils interactifs changent le format de l'information disponible sous différents types de médias, pas seulement du texte. Cette explosion de contenu informatif correspond à des moyens accrus de consommer de l'information. Le potentiel d'information accessible aux jeunes permettant de les aider dans leur acquisition de l'autonomie n'a jamais été aussi grand qu'aujourd'hui. Et pourtant, sans les nouvelles compétences nécessaires pour



naviguer dans cet océan d'information que constitue le web, les professionnels de l'Information Jeunesse ne sont pas en mesure de répondre à ce potentiel.

L'âge du numérique : nouveau modèle pour l'Information Jeunesse

Le rôle de l'Information Jeunesse est différent de ce qu'il était il y a 25 ans. Les professionnels de l'Information Jeunesse jouaient pratiquement le rôle de portail menant à l'information dont les jeunes avaient besoin. Aujourd'hui, les professionnels de l'Information Jeunesse jouent un rôle actif en facilitant l'accès des jeunes à l'information dont ils ont besoin.

- **Modèle du monopole de l'information** : Les jeunes dépendaient beaucoup plus des professionnels de l'Information Jeunesse qui avaient un accès privilégié et / ou les ressources nécessaires pour accéder à l'essentiel des informations dont ils avaient besoin.
- **Modèle du guide pour l'information** : Les jeunes ayant accès au web sont beaucoup moins dépendants des professionnels de l'Information Jeunesse pour accéder à l'information, mais ils ont un besoin accru d'aide et de conseil pour interpréter l'information qu'ils trouvent ou pour vérifier sa crédibilité.

Aujourd'hui, le rôle des professionnels de l'Information Jeunesse consiste à développer de nouvelles façons de partager et d'accroître leurs compétences en **information**. Faciliter l'accès des jeunes à l'information ne se limite pas à mettre à leur disposition un ordinateur connecté à Internet dans un centre d'Information Jeunesse. Cela consiste à aider les jeunes à utiliser l'information qu'ils trouvent pour prendre en connaissance de cause des décisions qui auront un impact sur leur vie.

Les professionnels de l'Information Jeunesse ont maintenant toutes sortes d'occasions de partager leurs compétences avec les jeunes. Parmi ces compétences, on retrouve la capacité à savoir quand on a besoin d'une meilleure information, la capacité à trouver cette information et à pouvoir évaluer sa qualité.

Compte tenu du nombre considérable de compétences requises, il est évident qu'utiliser des informations au quotidien est courant, mais complexe. Nous utilisons souvent nos compétences en information de façon inconsciente et nous ne réalisons pas toujours quelles sont toutes les compétences nécessaires, que ce soit pour comprendre des horaires de train, lire une carte ou trouver un numéro de téléphone.

Chacun peut avoir besoin d'aide pour trouver ces informations. Les compétences en **information** ne sont pas uniquement une partie essentielle du service. Ce sont elles qui permettent aux professionnels de l'Information Jeunesse de travailler. Ces compétences sont ce qu'ils peuvent transmettre aux jeunes.



Dans la pratique

Quelles sont les compétences en Information Jeunesse transférables pour le travail sur le web ?

Passons en revue les principes fondamentaux. Lorsque l'on réfléchit comment partager ses compétences en **information** avec un jeune, il est utile d'analyser ces compétences.

1. Préciser pourquoi le jeune a besoin d'une information

Cela peut paraître une évidence, mais clarifier avec un jeune pourquoi il recherche une information et l'aider au début de sa recherche peut faire gagner du temps. Une simple évaluation des besoins permet au jeune d'explorer et d'échanger sur les questions auxquelles il est confronté. Exemples de questions à se poser :

- Quels sujets doivent être abordés immédiatement ? A quels besoins peut-on répondre sur du long terme ?
- Le jeune recherche-t-il une information technique spécifique ou bien un soutien émotionnel et des conseils ?
- Les différents sujets doivent-ils être abordés les uns à la suite des autres ou bien ensemble ?

2. Définir une stratégie de recherche de l'information

Esquissez un plan à partir des thèmes abordés par le jeune. Ce plan contiendra les différents outils de recherche ou sources d'information utiles.

- Quels sont les mots-clés et expressions liés au thème sur lequel porte la recherche ? (cf. Partie 2 pour plus de détails sur la recherche).
- Est-ce que certaines sources plus fiables sont à utiliser en priorité ?
- Est-ce que des experts ou des sources peuvent aider à trouver la bonne direction ? Si ce n'est pas le cas, est-ce que d'autres sources d'information vous viennent à l'esprit ?
- Combien de temps durera la recherche ? Est-ce qu'elle aura un coût ? Si l'utilisation d'un site Internet impose l'entrée des données personnelles du jeune, est-ce que la confidentialité sera garantie et sa vie privé sera-t-elle protégée ?

3. Trouver l'information et l'évaluer

Lorsque vous recherchez la bonne information, il est important de prévoir l'utilisation de différents formats. Certains jeunes peuvent préférer différents formats, et certains thèmes se prêtent davantage à un traitement sur des formats non textuels, par exemple les vidéos pour une visite virtuelle d'un centre de santé ou d'une cour de justice.

- Utilisez différents modes de recherche : moteurs de recherche avec des mots-clés, échanges sur les réseaux sociaux en ligne et **les médias sociaux**, ou bien recherche sur des bases de données en ligne plus spécialisées et structurées.
- Enregistrez où vous avez effectué vos recherches pour pouvoir les réutiliser si besoin.

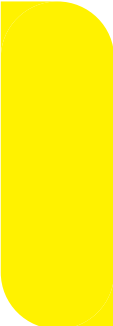
Une fois que vous avez trouvé une information qui vous semble répondre à la question du jeune, il est essentiel d'évaluer si cette information est exacte.

- Est-ce que la source est fiable ? L'information est-elle récente ? Contient-elle des liens ou des sources complémentaires étayant son contenu ? Qui d'autre utilise cette source ? Est-ce que des organismes approuvent ou recommandent cette information ?
- Est-ce que d'autres sources contiennent la même information ? Quelles sont les différences ?
- Quel est le point de vue de l'auteur ou de l'entité qui publie cette information ? Est-ce que les considérations commerciales de l'auteur doivent être prises en compte ? L'information provient-elle d'une source faisant campagne avec des intentions particulières ?
- Pouvez-vous vérifier de façon factuelle les informations de cette source ? Ces informations sont-elles exactes ?

4. Organiser et utiliser l'information

Pensez à réfléchir comment vous allez enregistrer l'information que vous trouvez et considérez utile et appropriée.

- La façon dont vous enregistrez l'information peut vous aider à l'utiliser ultérieurement.

- 
- Le fait de décider ce que vous allez enregistrer et ce que vous n'allez pas enregistrer peut vous aider à analyser la valeur d'une information.
 - Vous pouvez enregistrer une information de différentes façons : enregistrement sous forme de texte, structuration dans une feuille de calcul ou un tableau, sauvegarde sous forme de lien ou de **partage de signets**, ou bien partage sur un réseau social afin de faire entrer d'autres personnes dans la recherche.

Avant de décider de donner suite et utiliser tout ou partie de l'information, il est essentiel de réfléchir à l'étape suivante.

- Vérifiez à quel support le jeune a accès et s'il a besoin d'autres informations.
- Réfléchissez à la façon dont cette information peut être partagée ou bien actualisée avec d'autres personnes qui pourraient aussi en bénéficier.
- Assurez-vous que l'information soit utilisée de façon éthique, par exemple en citant toujours la source première et en évitant les accusations de plagiat.



En formation

Le Twister des termes

Temps de préparation : 2 à 4 heures

Durée : 15 à 30 minutes

Nombre de participants : 5 à 25 personnes

Cette activité est un bon moyen d'identifier les mots et idées que les jeunes auprès desquels vous travaillez comprennent ou pas. Elle vous permettra de cerner le degré d'assurance des participants et leur niveau de compétence en **information**. C'est un jeu amusant et agréable qui peut aussi servir de brise-glace avant un atelier. Vous pouvez adapter le niveau de difficulté ou le thème en choisissant les termes et mots-clés que vous souhaitez utiliser.

Objectif d'apprentissage

- Identifier et comprendre les mots-clés et les termes associés à la sécurité et à la qualité dans l'Information Jeunesse.

Compétences visées

- Etre capable d'expliquer les différents termes et mots-clés associés à la sécurité et à la qualité dans l'Information Jeunesse.
- Etre capable d'échanger avec des pairs sur les mots du jeu et leur signification.

Déroulement

- Les participants se répartissent en petits groupes de 3 à 5 personnes.
- Chaque participant prend à tour de rôle une carte contenant la définition d'un terme.
- Les participants lisent au groupe, chacun à son tour et à haute voix, la définition qui se trouve sur leur carte. Le participant doit ensuite retrouver sur la grille installée au sol le terme correspondant à la définition. Au premier round, le participant va sur le carré sur lequel est écrit le terme / mot-clé qu'il a choisi. En cas d'erreur, le formateur ou l'animateur du groupe rectifie.
- Au deuxième round (une fois que chaque participant est passé et se tient sur l'un des carrés de la grille de mots-clés), les participants choisissent au hasard la définition d'un autre terme. Cette fois, pour le second terme, ils doivent mettre un pied sur le carré du second terme tout en gardant l'autre pied dans le carré du premier terme.
- Pendant les rounds suivants (3 et 4), les participants utilisent leurs mains pour atteindre les carrés de leur choix sur la grille, tout en laissant leurs pieds sur les deux premiers carrés.
- Le groupe doit s'efforcer de couvrir tous les termes de la grille. Le groupe qui gagnera sera celui qui touchera le plus de carrés en même temps.
- Les animateurs peuvent aussi rassembler tous les groupes à la fin et lancer une brève discussion sur les termes que les participants ont découvert pendant le jeu.

Ce dont vous aurez besoin

- Si vous répartissez les participants en petits groupes, il faudra dans chaque groupe un animateur pour distribuer les cartes à chaque round.
- Quatre feuilles de paperboard serviront de base à la grille du jeu qui sera déposée au sol.
- Des feuilles au format A4 sur chacune desquelles seront imprimés un des termes et que vous collerez sur la grille.
- Pour chaque formateur, des cartes sur lesquelles les bonnes définitions seront imprimées.
- De l'espace pour prendre ses aises !
- 20 à 30 minutes pour l'ensemble de l'activité.

Documents à remettre

Glossaire



Liens utiles pour la Partie 1 : Maîtrise de l'information à l'âge du numérique

Q&A: Blur Author Tom Rosenstiel - On verification and critical thinking in the new, open journalistic era - By Craig Silverman - Columbia Journalism Review
www.cjr.org/behind_the_news/qa_blur_author_tom_rosenstiel.php

Introduction à la maîtrise de l'information : Une explication, en termes simples et sans jargon technique, de ce que l'on entend par maîtrise de l'information - Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) - Horton, Forest Woody - 2008
portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=25956&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

What Is Web 2.0 - O'Reilly Media
oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html

Digital Literacy - European Commission Working Paper 2008 - Vienna, Austria
ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/digital_literacy/digital_literacy_review.pdf

Defining digital literacy - What do young people need to know about digital media?
www.idunn.no/content?marketplaceId=2000&languageId=1&contentItemId=2913391&pageName=printVersion&siteNodeId=2913412&skipDecorating=true

David Bawden - Origins and Concepts of Digital Literacy (Chapter One)
www.soi.city.ac.uk/~dbawden/digital%20literacy%20chapter.pdf

Vies numériques

Alors que la vie des jeunes est de plus en plus influencée par les technologies numériques, les professionnels de l'Information Jeunesse réévaluent le rôle des technologies dans leur travail. Le web n'est pas seulement un sujet de discussion sur l'avenir de l'Information Jeunesse, il lui donne une dimension nouvelle et excitante. C'est la raison pour laquelle il est essentiel que l'Information Jeunesse connecte ses pratiques à la vie numérique des jeunes.





Introduction

Dans le monde entier, il a été difficile de comprendre l'impact des nouvelles technologies sur la vie des jeunes. Au cours des dix dernières années, nombreux sont ceux qui ont décrit l'utilisation accrue et la familiarité des jeunes pour les nouvelles technologies comme révélateurs d'une nouvelle génération de « natifs du numérique ».

La façon dont les jeunes se sont vite adaptés aux nouvelles technologies et les ont utilisées de manière innovante et créative a souvent été reflétée dans la culture populaire, comme la musique, la télévision et le cinéma. Il existe toutes sortes de stéréotypes, comme celui de l'adolescent qui arrive à accéder à un système d'information top secret ou bien du jeune génie de l'informatique qui réussit l'impossible. Ces talents perçus des jeunes pour les nouvelles technologies ont encouragé dans la même mesure à la fois la méfiance et l'admiration du public pour les jeunes.

En d'autres termes, la société a souvent des sentiments partagés sur l'association entre les jeunes et leur utilisation des nouvelles technologies. Le défi auquel sont confrontés les professionnels de l'Information Jeunesse consiste à aller au delà de la perception générale et de mieux comprendre :

- Comment les jeunes qu'ils connaissent utilisent la technologie.
- Comment ils peuvent utiliser eux-mêmes les nouvelles technologies pour améliorer leur façon de travailler.

Natifs du numérique, migrants du numérique

En 2001, Marc Prensky a écrit un article intitulé « Digital Natives, Digital Immigrants ». Il décrit dans cet article des étudiants qui représentent la toute première génération « à avoir grandi avec les outils numériques que sont les ordinateurs, les jeux vidéo, les baladeurs numériques, les caméras vidéo, les téléphones cellulaires, et tous les autres jouets et outils de l'âge du numérique ». Prensky a utilisé le terme natif du numérique pour décrire comment toute une nouvelle génération de jeunes s'est démarquée des générations précédentes, simplement parce qu'elle avait grandi entourée par les technologies numériques.

La raison pour laquelle Prensky pensait que les jeunes de cette génération étaient différents se résume ainsi :

Les personnes qui commencent à utiliser tôt les technologies numériques acquièrent des compétences et un style naturels que ceux qui commencent à un âge plus avancé n'ont tout simplement pas.

Il existe aujourd'hui de nombreux livres et blogs qui explorent également cette idée des jeunes comme des « natifs du numérique » par exemple :

- « Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives » de John Palfrey et Urs Gasser.
- « Grown Up Digital » de Don Tapscott.
- « Educating the Net Generation », publié par Diana G. Oblinger et James L. Oblinger.

Même si les divers auteurs utilisent des termes différents (comme « génération net » et « les enfants du millénaire ») pour désigner ce groupe de jeunes, ils s'intéressent tous à l'impact de cette génération de jeunes qui appréhendent les technologies numérique de façon novatrice sur la société, l'éducation et le commerce.

Les vies numériques d'une nouvelle génération

Les détracteurs du terme « natifs du numérique » soulignent les problèmes induits si l'on pense aux vies numériques des jeunes de cette façon. Nombreux sont ceux qui refusent ce terme qui simplifie trop toute une génération. Ce terme ne reflète pas toute la palette d'usages différents que font les jeunes du web en réalité. Nous savons que toutes sortes de facteurs peuvent influencer sur la façon dont les jeunes utilisent les technologies numériques, comme leur niveau de vie, le soutien que leurs parents leur apportent, leur intérêt pour la technologie, etc. Les appeler des « natifs du numérique » ne nous aide pas vraiment à comprendre ces différences.

Autre critique du terme « natifs du numérique » : il induit une séparation des générations qui n'apporte rien, avec des jeunes natifs et des plus vieux migrants. Le fait que les professionnels de l'Information Jeunesse aient grandi avec les technologies numériques ou pas n'a aucun rapport avec leur capacité à aider et guider les jeunes, ou leur proposer des services répondant à leurs besoins en termes d'information. Les principes de l'Information Jeunesse vont au delà de la seule technologie, donc le réel défi consiste à savoir comment appliquer ces principes à l'âge des technologies numériques. C'est un défi, quelle que soit la génération à laquelle vous appartenez.

Mots-clés : *natifs du numérique, migrants du numérique, avatar*

Dans le contexte

Les jeunes ont-ils des besoins différents en termes d'information dans leur vie numérique ?

Il est important que les professionnels de l'Information Jeunesse prennent en compte le contexte avant de présumer de la façon dont les jeunes se comportent en ligne et si cela modifie la façon dont ils recherchent des informations ou de l'aide.

D'après une étude effectuée au Royaume-Uni, l'âge est un facteur important qui influence le comportement des jeunes en ligne. Lorsque les chercheurs ont demandé à des jeunes britanniques (de 16 à 24 ans) s'il y a des choses dont ils peuvent parler en ligne, mais pas en face à face, il est ressorti que :

- 56 % des 16-18 ans sont d'accord.
- 47 % des 22-24 ans sont d'accord.

Les réponses semblent indiquer que plus les jeunes sont avancés en âge, plus ils étaient prêts ou capables de parler de sujets privés en face à face, loin de leur vie numérique.

L'âge est un facteur qui peut influencer ce que font les jeunes dans leur vie numérique, mais la nature des sujets aussi. La même étude laisse supposer que pour ce qui concerne les échanges sur les relations, les jeunes sont bien plus enclins à s'adresser à leurs amis (47 %) qu'à leur famille (18 %).

Toutefois, pour les questions financières, les jeunes ont davantage tendance à se tourner vers leur famille, notamment les parents (33 %) plutôt que leurs amis (7 %). Ils sont aussi un peu plus enclins à essayer de trouver des informations en faisant une recherche sur Internet, sur un forum en ligne ou sur un site d'aide en ligne (24 %).

Pour des sujets comme le sexe (29 %), la santé (27 %) et la drogue (36 %), les jeunes ont plus tendance à rechercher des informations et de l'aide sur le web.

[Source : « Life Support: Young people's needs in a digital age », rapport rédigé par le professeur Michael Hulme, universitaire associé de l'Institut d'études avancées de l'université de Lancaster, 2009, basé sur une enquête quantitative commandée par YouthNet et réalisée par The Futures Company.]

Comprendre les enjeux dans votre communauté

Les centres d'Information Jeunesse fonctionnent dans le contexte d'une communauté au sein de laquelle vivent les jeunes. Il est essentiel que les professionnels de l'Information Jeunesse aident les jeunes à comprendre leur attachement à une communauté plus large que celle dans laquelle ils vivent en ligne. En participant à des discussions publiques sur des thèmes comme la qualité de l'information et la sécurité, les jeunes peuvent avoir une notion plus claire sur leur connexion avec leurs pairs, apprécier la valeur de leurs connaissances et apprendre des expériences des autres. Connect Safely, implanté aux Etats-Unis, explique la dynamique de la communauté dans la vie numérique des jeunes :

« Lorsque les jeunes se perçoivent eux-mêmes comme des acteurs de la communauté, des citoyens, ils se comportent en citoyens parce qu'ils se sentent concernés par le bien-être de la communauté et par les comportements individuels et collectifs qui ont un impact sur elle ».

C'est pour cette raison qu'il est extrêmement important de parler de sécurité en ligne avec les jeunes. Il est facile de confondre l'expertise technique d'un jeune ou bien ses compétences dans sa vie numérique avec une bonne compréhension de l'impact que peut avoir ce qu'il fait en ligne sur la vie des autres.



Dans la pratique

Éléments clés pour une Information Jeunesse en ligne de qualité et sans risque

Malgré la publication de nombreux écrits sur les jeunes d'aujourd'hui et leur relation à la technologie, il reste beaucoup de choses que nous ne savons pas ou qui se réduisent à des questions de valeurs. Il est crucial que les professionnels de l'Information Jeunesse placent leurs discussions sur l'Information Jeunesse dans le contexte de l'utilisation du web par les jeunes qu'ils connaissent.

Les exemples suivants peuvent servir à susciter des discussions avec les jeunes auprès desquels vous travaillez. Certains de ces exemples sont adaptés des travaux de John Palfrey et Urs Gasser du Centre Berkman.

- **Le web est-il un endroit dans le monde où nous sommes confrontés à de nouveaux problèmes auxquels il faut trouver des solutions ? Ou bien est-ce qu'un grand nombre de ces problèmes apparemment nouveaux et que nous rencontrons sur le web sont en fait très similaires à bien des problèmes auxquels les jeunes étaient confrontés avant l'existence du web ?**

La question de savoir si nous pénétrons sur des territoires nouveaux ou si nous ne faisons que redécouvrir des problèmes dans un nouveau contexte est d'actualité. Pour de nombreux professionnels de l'Information Jeunesse, le sentiment que le web contient toutes sortes de défis nouveaux et inconnus peut être vraiment décourageant. Est-ce que cela veut dire que nous devons désapprendre tout ce que l'on nous a appris jusqu'à présent ?

D'un autre côté, il peut être très rassurant pour les jeunes que les professionnels de l'Information Jeunesse puissent faire le lien avec le passé et en tirer des leçons. Par exemple, la question du harcèlement en ligne est souvent présentée dans les médias comme une nouvelle menace pour les jeunes. Mais si les animateurs jeunesse réussissent à adapter les stratégies anti-harcèlement valables hors connexion à un environnement en ligne, alors il est possible de faire face ensemble aux menaces de harcèlement en ligne.

- **Est-ce que les nouvelles technologies nous déconcentrent trop souvent et ne nous aident pas à nous concentrer sur les informations dont nous avons besoin ? Ou bien est-ce que les nouvelles technologies donnent accès à de nouvelles opportunités de trouver des informations et d'y accéder en ligne ?**

La façon dont les jeunes utilisent la technologie et l'impact psychologique potentiel de ces comportements ont suscité des inquiétudes. On peut aussi souligner que les jeunes d'aujourd'hui ont à portée de main une énorme quantité de connaissances et de sources d'apprentissage.

- **L'anonymat sur le web risque d'être utilisé à des fins de tromperie. En même temps, l'anonymat en ligne peut nous apporter la sécurité et la distance dont nous avons parfois besoin pour échanger et discuter sur des sujets personnels qui nous touchent.**

Certains s'inquiètent que les jeunes ne passent pas le précieux temps nécessaire pour développer des compétences sociales en se parlant en face à face. Ils soulignent le fait qu'aujourd'hui, les jeunes peuvent construire et entretenir en ligne des relations sociales riches et qui valent la peine. Le web constitue pour eux l'environnement sécurisé dont ils ont besoin pour parler de toutes sortes de sujets très personnels et qu'ils n'auraient peut-être jamais exprimés dans d'autres circonstances.

- **Comment profiter des médias sociaux et construire ses réseaux sociaux avec ses pairs tout en préservant prudemment sa vie privée ?**

La communication sur le web a facilité l'expression de toutes sortes de pensées, de sentiments et d'expériences personnelles. Les réseaux s'agrandissent parce qu'ils nous permettent de lire ou de voir ce que les autres pensent ou ressentent. Lorsque nous mettons quelque chose en ligne, nous ne voyons ou même nous n'imaginons pas toujours toutes les personnes avec lesquelles nous partageons notre contenu. La vie privée en ligne peut être difficile à gérer : il est donc crucial de comprendre ce que nous contrôlons et ce qui nous échappe.

- **Est-ce que les adultes (enseignants, animateurs jeunesse et parents) peuvent vraiment comprendre les jeunes qui ont vécu depuis toujours avec les technologies numériques ? L'écart entre les générations est-il trop important pour que les uns comprennent la vie numérique des autres ?**

Comment les adultes peuvent-ils agir auprès des jeunes en adaptant leurs services et leurs systèmes au monde Internet dans lequel les jeunes ont grandi ? Par exemple, au lieu d'expliquer pourquoi les informations contenues sur Wikipédia sont limitées, vous pouvez les utiliser pour montrer comment vous évaluez des informations en examinant la page de discussion d'une entrée sur Wikipédia et ses modifications précédentes.

Conseils pratiques sur les réseaux sociaux en ligne et la vie numérique des jeunes

L'un des exemples spécifiques de la vie numérique des jeunes consiste à apprendre à vivre dans des réseaux sociaux en ligne comme Facebook. Les réseaux sociaux ont un impact sur l'Information Jeunesse car leurs pages peuvent permettre aux centres d'Information Jeunesse de communiquer différemment auprès des jeunes, de bénéficier de nouveaux moyens d'entrer en contact avec les jeunes. Les réseaux sociaux changent aussi la façon dont les jeunes partagent et trouvent l'information.

Larry Magid et Anne Collier ont rédigé un guide pratique sur l'utilisation de Facebook. Destiné aux parents, ce guide contient de nombreux conseils utiles pour les professionnels de l'Information Jeunesse. La vie sociale en ligne des jeunes est souvent le reflet de leur vie sociale hors ligne. Elle « peut aussi amplifier, perpétuer et largement diffuser des problèmes ou des conflits de la vraie vie, très rapidement. Ce que l'on a posté sous l'effet de la colère ou d'une impulsion est très difficile à retirer, donc il n'a jamais été aussi important que les utilisateurs (de tous âges) réfléchissent avant de « parler », de poster ou d'envoyer un texte ». [Source : « A Parents' Guide to Facebook » - Anne Collier et Larry Magid - Co-Directors, ConnectSafely.org – 2011].

Voici quelques points extraits de ce guide et destinés à tous ceux qui utilisent les réseaux sociaux en ligne adaptés à l'Information Jeunesse :

Empreintes numériques

En participant aux réseaux sociaux en ligne et aux autres types de médias sociaux, nous laissons nos empreintes numériques sur le web. En conséquence, lorsque nous mettons du contenu en ligne, nous devons apprendre à réfléchir à l'impact que cela peut avoir sur notre réputation en ligne. Nous devrions bien réfléchir avant de mettre du contenu en ligne. Le fait de laisser réellement des empreintes numériques chaque fois que nous mettons du contenu en ligne devrait vraiment nous inciter à nous comporter en ligne de façon respectueuse pour les autres, tout comme nous le ferions hors ligne. Le fait que les employeurs se réfèrent à des informations en ligne sur d'éventuels candidats montre que la réputation en ligne a une influence grandissante.

Choisissez prudemment vos amis et contacts

Il y a souvent une pression sociale sur les jeunes pour qu'ils acceptent des amis, notamment ceux qui font partie de leur groupe de pairs sociaux. Beaucoup de jeunes déclarent avoir ajouté comme amis sur leur réseau social tous les élèves de leur classe ou de toutes les classes de leur niveau à l'école parce qu'ils pensent que c'est ce qu'il faut faire. Après tout, c'est cette pression sociale consistant à s'intégrer et à faire partie d'un groupe qui explique le succès rapide de réseaux sociaux en ligne comme Facebook.

Cela signifie que les pressions sociales qui n'existaient autrefois qu'à l'école ou à l'université sont maintenant présentes dans la vie des jeunes en dehors de leur temps éducatif. Il est donc très important de comprendre rapidement la différence entre poster du contenu sur un mur, envoyer un message privé et personnaliser l'accès au contenu que vous mettez en ligne sur un réseau social. Il est important de bien réfléchir à qui l'on souhaite accepter comme ami et d'être prêt à retirer quelqu'un de sa liste d'amis en ligne si nécessaire.

Votre profil et vous

De nombreux réseaux sociaux et communautés en ligne contiennent une page de profil sur laquelle on peut télécharger sa photo ou un avatar et entrer diverses autres données personnelles. La plupart de ces informations sont en général facultatives. En règle générale, il est plus prudent de ne pas entrer ses coordonnées. Il est aussi important de vérifier tous les paramètres de confidentialité sur son profil et de s'assurer que l'on est satisfait des choix entrés. L'option qui permet sur Facebook de voir son profil comme ses amis et les autres le voient peut être utile.

Facebook est largement responsable du changement de culture sur les réseaux sociaux qui a consisté à utiliser son vrai nom pour des profils en ligne. Il est généralement plus sûr d'utiliser son vrai nom, car c'est la norme sur Facebook. Cela incite à ne pas prétendre que l'on est quelqu'un d'autre. Il vaut mieux prendre en compte quelle est la norme du réseau social que l'on rejoint avant de prendre ses décisions. Pour les jeunes de moins de 18 ans, il est également préférable de vérifier s'il y a des fonctions de sécurité supplémentaires.

Listes et groupes

De nombreux réseaux sociaux permettent de créer des groupes ou des mini-réseaux d'amis ou de contacts. Savoir utiliser les groupes ou les listes peut aider à contrôler et gérer la confidentialité plus efficacement. L'accès aux photos, aux mises à jour de statut et aux autres contenus partagés peut être réservé à une liste personnalisée (comme la famille ou les amis proches). La nouvelle fonction Groupe de Facebook a été créée pour faciliter les échanges entre petits groupes plus intimes.

Multimédia et applications

Les réseaux sociaux sont énormément utilisés pour le partage de photos. Mais une fonction comme celle de l'identification de photos, qui consiste à indiquer le nom des différentes personnes apparaissant sur une photo, a généré des problèmes. Cette question démontre les limites du contrôle que peut avoir un individu sur ses données personnelles sur le web social. Le nom d'une personne peut apparaître sur des photos qu'elle n'a pas prises ou mises en ligne. Ces photos peuvent se retrouver dans les fils d'actualité de leurs amis. Il est possible de retirer son nom sur une photo, mais pour retirer complètement une photo, il faut prendre contact avec la personne qui l'a mise en ligne. Il est possible de signaler une photo qui vous semble porter atteinte à votre réputation. L'option la plus rapide sur Facebook est de simplement limiter qui peut indiquer votre nom dans une photo.

Facebook et les autres grands réseaux sociaux sont devenus des plateformes pour les développeurs de logiciels tiers qui créent toutes sortes de programmes allant des jeux aux sites Internet. Lorsque l'on installe ces applications, il est important d'être conscient des conséquences en termes de sécurité. Une fois installées, elles peuvent partager vos données et informations personnelles avec plus de personnes que vous ne le croyez.

Localisation

Facebook Places, Foursquare, Google Latitude et d'autres encore sont tous des réseaux qui vous permettent de partager des informations sur le lieu où vous êtes. La plupart de ces programmes exigent que vous « entriez » les lieux où vous allez et vous permettent en option d'entrer en direct des informations sur vos déplacements à mesure que vous vous déplacez. Si l'un de ces logiciels de partage de localisation est installé sur votre mobile, vous devriez vous familiariser avec son fonctionnement, ou au moins savoir comment le désactiver.

Signaler des abus ou porter plainte

La plupart des réseaux sociaux contiennent des processus et des fonctions internes permettant à leurs utilisateurs de signaler des abus ou des contenus problématiques. Lorsque l'on décide de signaler quelque chose ou quelqu'un, il est important de comprendre la politique de confidentialité du réseau social.

L'alternative proposée sur la plupart des réseaux sociaux est de bloquer et / ou signaler la personne à l'origine du problème. Au Royaume-Uni, par exemple, la police a créé un bouton pour le centre pour la protection et contre l'exploitation des enfants en ligne. Ce bouton permet aux utilisateurs de signaler directement à la police tout contenu en ligne qui leur semble inquiétant (www.ceop.police.uk). Pour signaler tout contenu illégal à travers le monde, INHOPE contient des liens vers les lignes d'appel Internet nationales. INHOPE est cofinancé par le programme pour un Internet plus sûr de l'Union européenne.

Utilisation des sites de réseaux sociaux par les professionnels de l'Information Jeunesse

Il est recommandé de créer un profil professionnel sur un réseau social. Cela permettra de clarifier auprès des jeunes avec lesquels vous êtes en contact et communiquez que ce profil est utilisé dans un contexte professionnel. Sinon, il est important de s'assurer que les jeunes avec lesquels vous êtes en contact n'ont pas accès à tout contenu de votre profil qui puisse affaiblir votre rôle de professionnel de l'Information Jeunesse.



Il y a différents moyens d'utiliser les réseaux sociaux dans l'Information Jeunesse :

- Les réseaux sociaux peuvent vous aider à rassembler des groupes de jeunes, à travailler sur un projet, à développer un service ou à créer une base à partir de laquelle des jeunes peuvent proposer une aide à d'autres jeunes.
- Les réseaux sociaux peuvent permettre de prolonger le travail de groupe réalisé hors ligne car ils permettent de rester en contact et d'échanger entre les réunions sur les avancées du projet.
- Les réseaux sociaux peuvent permettre de constituer des groupes lorsque des jeunes ne peuvent pas se réunir, ou que rarement.
- Les réseaux sociaux peuvent vous aider à faire connaître vos services et à démultiplier le nombre de réseaux d'utilisateurs qui pourront faire la promotion de votre travail.



En formation

Réalisation d'un film : « Bienvenue sur la planète Net »

Temps de préparation : 2 à 4 heures

Durée : 3 à 4 heures

Nombre de participants : 6 à 25 personnes

Cette activité pose un défi aux jeunes : discuter ensemble sur les grands thèmes de la vie numérique. Ils doivent ensuite se mettre d'accord sur une histoire permettant de communiquer sur ces thèmes auprès d'autres jeunes. Le défi qui consiste à créer un film incite les jeunes à travailler en groupe pour produire un film qu'ils pourront présenter à d'autres à la fin de l'activité.

Objectif d'apprentissage

- Expliquer et communiquer clairement sur les principales opportunités et les risques du web.

Compétences visées

- Décrire et analyser divers risques et opportunités associés au web.
- Comprendre le défi que constitue la communication à des pairs de messages clairs sur la sécurité et la qualité de l'information en ligne.
- Comprendre ce que les pairs considèrent comme des risques clé et comment les gérer. Savoir ce qui constitue des opportunités clé et comment en tirer avantage.

Déroulement

- Les participants sont invités à réaliser un film court (d'une durée de cinq minutes environ) destiné à des personnes qui ne savent rien sur le web et son fonctionnement. L'objectif est de les sensibiliser aux risques et aux opportunités sur le web. Si vous ne disposez pas de matériel vidéo, vous pouvez utiliser du matériel d'enregistrement audio. Il est également possible de préparer un spectacle de marionnettes ou de théâtre.
- Les participants regardent un film court qui les aide à comprendre comment utiliser l'équipement technique.
- Les participants ont le temps de discuter en groupe sur les thèmes clé qu'ils souhaitent aborder dans leur film. Ils travaillent ensuite sur le scénario et le script de leur film.
- Il est important que tous les jeunes du groupe participent aux différentes étapes de préparation du film. Par exemple, ils devraient se relayer pour jouer devant la camera et pour filmer.
- Les participants ont le temps de tourner le film. Pour que l'activité reste la plus simple possible, il est préférable d'éviter une post-production. Le plus simple est de filmer dans l'ordre chronologique du film. Les scènes qui ne conviennent pas ou dont la qualité laisse à désirer peuvent être tournées une deuxième fois. Une fois le film terminé, il n'y aura pas besoin de faire de post-production et le film pourra être présenté tel quel.
- La présentation des films peut prendre du temps, en fonction de leur taille et du matériel dont vous disposez. Si vous le pouvez, prévoyez du temps pour présenter le film de chaque groupe à l'ensemble des participants. Vous pouvez aussi les télécharger sur un site de partage de vidéos pour que tous les participants puissent voir la version finale des films.

Ce dont vous aurez besoin

- Des caméras vidéo simples, comme Flip, ou bien des téléphones mobiles faciles à utiliser sans expertise technique. Sinon, vous pouvez utiliser de simples enregistreurs audio.
- Des vêtements et des accessoires pour que les acteurs puissent jouer différents rôles dans le film et pour stimuler l'imagination des participants.
- De l'espace pour que les participants tournent les différentes scènes de leur film.
- Un ordinateur (ou plusieurs) pour présenter les films.
- Un projecteur avec enceintes pour projeter les films.

Liens utiles pour la Partie 2 : Vies numériques

Inhope - The International Association of Internet Hotlines
www.inhope.org

Click Clever, Click Safe : Directgov (UK)
clickcleverclicksafe.direct.gov.uk/index.html

Digital Ethnography: a Kansas State University working group led by Dr. Michael Wesch dedicated to exploring and extending the possibilities of digital ethnography
mediatedcultures.net/ksudigg

Grown Up Digital : Don Tapscott
dontapscott.com/books/grown-up-digital

Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives" by John Palfrey and Urs Gasser
borndigitalbook.com

Educating the Net Generation, edited by Diana G. Oblinger and James L. Oblinger
www.educause.edu/educatingthenetgen

New report reveals young people's hybrid lives - YouthNet
www.youthnet.org/mediaandcampaigns/pressreleases/hybrid-lives

Digital Natives, Digital Immigrants -- A New Way To Look At Ourselves and Our Kids -- From On the Horizon (MCB University Press, Vol. 9 No. 5, October 2001)
www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf

The Digital Native - myth and reality - Neil Selwyn - Institute of Education - University of London
www.scribd.com/doc/9775892/Digital-Native

Digital Natives - Berkman@10
cyber.law.harvard.edu/berkmanat10/Digital_Natives

Connect Safely | Facebook Privacy Chart for Teens | Safety Advice Articles
www.connectsafely.org/Safety-Advice-Articles/facebook-privacy-chart-for-teens.html

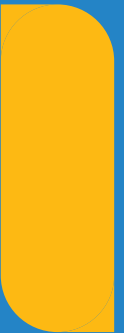
Connect Safely - A Parents Guide to Facebook - Safety Advice Articles - Larry Magid and Anne Collier
<http://www.connectsafely.org/Safety-Advice-Articles/facebook-for-parents.html>

So-Called "Digital Natives" Not Media Savvy, New Study Shows - Read Write Web
www.readwriteweb.com/archives/so-called_digital_natives_not_media_savvy_new_study_shows.php

Safer Social Networking Principles for the EU
ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

Rechercher de l'information de qualité

Compte-tenu de la quantité d'informations accessibles en ligne, trouver de l'information de qualité est un vrai défi. Dans les années suivant la création du web, on s'en remettait surtout aux moteurs de recherche pour trouver de l'information de qualité à l'aide de mots-clés ou de termes de recherche. Plus récemment, nous nous sommes mis à dépendre de plus en plus des réseaux sociaux et de nos liens avec d'autres personnes en ligne pour trouver de l'information de qualité.





Introduction

Les débuts de la recherche en ligne

Peu après la création du web, lorsqu'il y avait encore relativement peu de sites Internet très connus, les adresses étaient transmises par le bouche à oreille. Rapidement, avec le lancement de sites toujours plus nombreux, des moteurs de recherche commerciaux comme Altavista, Lycos, Yahoo et HotBot son apparus pour nous aider à trouver ce que nous recherchions.

Pour être trouvé, un site Internet devait être entré dans chaque moteur de recherche par le biais de son URL et d'une courte présentation. Il était ensuite référencé dans le moteur de recherche après approbation, ce qui pouvait prendre jusqu'à deux semaines.

Outre les moteurs de recherche, des sites appelés portails qui catégorisaient des liens vers d'autres sites Internet ont commencé à apparaître. Ces portails sont devenus un nouvel outil pour trouver en ligne les informations dont on avait besoin. Ils étaient souvent mis en ligne par des personnes enthousiastes dont le hobby consistait à faire des listes de liens qu'ils pensaient susceptibles d'intéresser les autres.

En 1998, un projet nommé Google a été lancé. Il utilisait des programmes spéciaux, les « araignées », qui « rampaient » sur le web pour visiter et « référencer » des sites Internet. Ces programmes permettaient à Google de classer rapidement des résultats de recherche et d'utiliser efficacement la technique PageRank qui prenait en compte la périodicité des visites sur le site et le nombre d'autres sites vers lesquels il avait des liens.

La recherche en ligne aujourd'hui

Google est maintenant devenu le mot que nous utilisons pour faire une recherche sur le web. Lorsqu'une personne dit : « Est-ce que tu l'as cherché sur Google ? », elle veut simplement dire : « Est-ce que tu as recherché sur Internet ? ». Google et la réussite de ce mode de référencement et de recherche sur le web ont contribué au problème que nous appelons « sur-information ».

Une recherche sur Google mène souvent à des milliers, voir des millions de résultats, ce qui rend de plus en plus difficile de s'assurer que la meilleure information se trouve sur la première page. Le défi est encore plus compliqué parce que l'on souhaite trouver une information pertinente et appropriée pour la personne qui fait la recherche. Nombreux sont ceux qui pensent qu'on peut résoudre ce problème en utilisant le « graphe social » personnel, mode de référencement des personnes auxquelles vous êtes connectés sur les réseaux sociaux comme Twitter et Facebook.

Mots-clés : *canulars, escroqueries, réseaux sociaux en ligne, graphe social, partage de signets, moteur de recherche, wiki, blog, micro-blogging, communautés en ligne, poster, podcast /téléchargement, Wikipédia, information WHOIS, EdgeRank*



Dans le contexte

Reconnaître de l'information de qualité lorsqu'on en trouve



L'une des principales tâches des professionnels de l'Information Jeunesse est de faciliter l'accès des jeunes à une information de qualité. Mais pour ce faire, nous devons être en mesure d'appliquer des critères qui

nous aideront à estimer ce qu'est une information de qualité.

Voici une méthode rapide et facile pour retenir ce qu'est une information de qualité : pensez à une information CAPE. Voici ce que signifie CAPE :

C – Claire **A - Adaptée** **P - Pertinente** **E - Exacte**

Claire

Une information de qualité est une information claire. Elle doit être ciblée, compréhensible et appuyée par des sources clairement identifiées.

Adaptée

Est-ce que l'information est bien adaptée ou appropriée à la situation spécifique dans laquelle se trouve le jeune ? Est-ce qu'elle correspond aux besoins et aux capacités du jeune ?

Pertinente

La qualité de l'information trouvée est relative aux besoins du jeune qui effectue la recherche. Elle doit être claire, mais si elle n'est pas aussi pertinente pour la personne, elle risque de ne pas être appropriée et même d'être néfaste.

Exacte

Une information peut être claire, simple et adaptée à la personne qui en a besoin. Mais cette information est-elle aussi à jour, factuelle et objective ?

Comment évaluer la qualité de l'information en ligne

Voici quelques questions clé qui peuvent servir de base à ceux qui informent les jeunes. Elles permettent de faire une évaluation approfondie de la qualité de l'information en ligne.

1. Qui produit l'information ?

- Qui est l'auteur du contenu ou bien l'entité légale responsable de la publication de l'information ? Est-ce que c'est un organisme gouvernemental, un lobby ou une organisation commerciale ? Est-ce qu'on essaie de vendre un produit ? Est-ce qu'on cherche à faire passer un message particulier ? S'agit-il d'un canular ou d'une usurpation ? La section « Qui sommes-nous » peut aider à le clarifier, mais vous pouvez aussi lire la décharge de responsabilité ou les informations légales. Est-ce que la fin du nom de domaine donne des indices ? Qui a enregistré le nom de domaine (**information WHOIS**) ?
- Quelle est la réputation de l'auteur et quel est son niveau de qualification sur le sujet ? Pourquoi cet auteur publie-t-il cette information ? L'auteur donne-t-il une opinion ? L'information est-elle tendancieuse ou fausse ?
- L'information est-elle ciblée pour un pays spécifique ? Il est important de garder à l'esprit que les lois et réglementations peuvent varier d'un pays à l'autre, même si la langue utilisée est la même. Par exemple, les lois des Etats-Unis sont différentes de celles du Royaume-Uni, tout comme celles de Flandres et des Pays-Bas, ou encore celles du Portugal et du Brésil. L'information est-elle interdite ou illégale dans votre pays ?
- Est-il possible de contacter l'auteur ou l'éditeur responsable de l'information ? Quel type de coordonnées trouvez-vous ? Une adresse de messagerie ou le nom d'une personne ? Un numéro de téléphone ou une adresse postale ?

2. L'information est-elle exacte et à jour ?

- Quand l'information a-t-elle été produite ? Est-ce que la source de l'information est toujours maintenue et gérée ? Est-ce que l'information que vous recherchez est particulièrement liée à la notion d'actualité ?
- Quand cette information a-t-elle été révisée et vérifiée ? Tous les liens sur le site sont-ils à jour ?
- Y-a-t-il des informations périmées ? Est-ce qu'il y a une section Actualités ? Si oui, les informations sont-elles d'actualité et récentes ?
- Les sources d'information sont-elles indiquées clairement ? Est-il possible de vérifier l'exactitude de l'information ?
- Le contenu de cette source d'information provient-il d'autres sites ou bien est-il publié sur d'autres sites Internet ? Avez-vous le droit légal de publier cette information ? Ce point est particulièrement important si vous envisagez de reproduire cette information.
- Est-ce que cette source d'information contient de nombreux liens vers des sources extérieures ? Est-ce que beaucoup de liens provenant d'autres sites renvoient vers cette information en ligne ? Pour le savoir, entrez « link: » avant l'adresse du site dans la boîte de recherche d'un moteur comme Google.

3. Le site est-il facile d'accès et simple à utiliser ?

- Le texte est-il espacé et facile à lire sur écran ? Sinon, est-il facile de télécharger une version imprimable de l'information ?
- Trouvez-vous facilement ce que vous recherchez ? La source de l'information est-elle bien conçue ? La navigation dans le site est-elle facile ? Par exemple, est-ce qu'il y a une bonne fonction de recherche et d'identification ?
- La source de l'information contient-elle un plan de site ou d'autres outils de navigation affichant clairement comment est organisé le contenu sur le site ?
- Est-ce que la présentation, la langue et le contenu sont adaptés aux besoins des jeunes ?

N'oubliez pas que les règles de base pour l'information hors ligne sont tout aussi importantes en ligne :

- Recherchez à qui vous avez à faire.
- Pensez aux motivations de ceux qui ont produit l'information.
- Vérifiez et comparez toujours l'information que vous trouvez.
- Ne soyez pas paranoïaque, mais restez raisonnablement critique.
- En cas de doute, laissez l'information de côté et redoublez d'efforts pour vérifier sa véracité.

La qualité de l'information est une question de sécurité

Malheureusement, non seulement il y a de l'information de mauvaise qualité, mais il y a aussi des sites Internet conçus pour mal informer. Il existe des canulars, des sites parodiques (c'est-à-dire des faux sites qui imitent l'apparence de sites plus connus), des usurpations et aussi des escroqueries qui visent à tromper les internautes en recueillant des informations sur leur identité ou sur leurs cartes bancaires.



Internet Detective est un très bon site qui explique aux jeunes de façon pratique et accessible comment évaluer l'information. Il contient des exemples de canulars et d'usurpations, ainsi que des liens vers des sites Internet qui servent à déceler les faux sites : www.vts.intute.ac.uk/detective



Dans la pratique

Introduction pratique pour trouver en ligne ce dont vous avez besoin

Bien que le moteur de recherche Google soit simple en apparence, il contient de nombreuses fonctions intégrées qui ne sont pas immédiatement évidentes. Faire des recherches sur le web fait maintenant partie intégrante de l'Information Jeunesse. Voyons comment vous pouvez optimiser vos recherches en ligne à l'aide d'un moteur comme Google.

Faire une recherche sur Google

Pour trouver des informations sur un sujet dans Google, comme dans d'autres moteurs de recherche, il est important de savoir exactement ce que vous recherchez. Si vous utilisez un nombre limité de mots-clés bien choisis, vous constaterez la différence dans les résultats que vous obtiendrez.

Par exemple, si vous vous en tenez à des termes génériques comme « logement », vous aurez peu de chances de trouver des sources d'information spécifiques si vous recherchez des informations très spécifiques, comme les appartements à louer au Luxembourg.

Si vous entrez *Information Jeunesse Rotterdam*, vous obtiendrez le centre d'Information Jeunesse de Rotterdam dans les 10 premiers liens, alors que *où trouver le centre d'Information Jeunesse de Rotterdam ?* ne vous permettra pas d'obtenir ce résultat.

Conseils pour améliorer la qualité des résultats de vos recherches sur Google

- « *Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes* » permettra de retrouver les sites qui contiennent cet intitulé exact, alors qu'*Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes* permettra de trouver des sites contenant ces mots, mais pas nécessairement cet intitulé complet.
- *site Information Jeunesse:www.eryica.org* ne permettra de rechercher le terme Information Jeunesse que dans le nom de domaine *www.eryica.org*. *Site Information Jeunesse:fr* restreint les résultats de la recherche aux domaines se terminant par *.fr* (sites français). Ce mode de recherche est particulièrement pratique lorsque la fonction de recherche d'un site est peu performante ou n'existe pas.
- Le signe moins vous permet d'exclure certains mots des résultats de la recherche. *Information Jeunesse -sexe -drogue -« rock and roll »* donnera un aperçu de ce qu'est l'Information Jeunesse tout en retirant les fantaisies.
- *Vacances Paris OU Londres* permet d'obtenir des résultats utiles pour toute personne recherchant des informations touristiques dans l'une ou l'autre de ces villes.
- Si vous voulez trouver un mot et ses synonymes ou bien des termes apparentés, l'utilisation de la tilde, par exemple *~ argent* permettra d'obtenir des termes comme *or*, *finance* et *monnaie*.
- *link:www.eryica.org* permet d'obtenir tous les sites contenant un lien vers le domaine ou la page que vous entrez. Cela est utile si vous souhaitez vérifier la réputation d'un site spécifique.
- *related:www.eryica.org* donne accès à une liste de domaines que Google considère comme similaires ou très proches en raison des liens mutuels entre les sites. Le fait de bien choisir des sites très connus dans un secteur particulier ou sur le thème de l'Information Jeunesse peut être un très bon moyen de retrouver rapidement des sources d'information clé dans un même secteur.

Si vous vous familiarisez avec certaines des nombreuses fonctions de recherche de Google, vous ferez un bon investissement en termes de temps et vous améliorerez la rapidité et la qualité des résultats de vos recherches d'information sur le web. www.google.com/support/websearch

Suivez les personnes, elles vous mèneront à l'information

Qu'est-ce que la recherche sociale ? La force des informations qui sont sur le web vient du fait qu'elles sont produites par des personnes. Suivez les personnes, pas uniquement les mots-clés, et vous trouverez des informations de meilleure qualité. Par exemple, au lieu de faire une recherche dans Wikipédia en entrant des mots, retenez quels auteurs vous inspirent du respect et vous intéressent, puis recherchez les autres articles qu'ils ont écrits.

Très souvent sur Wikipédia, comme sur d'autres communautés sur le web, le fait de repérer les responsables ou les personnes avec lesquels vous avez des centres d'intérêt en commun peut vous aider à vous orienter dans la bonne direction. De nombreux médias sociaux fonctionnent selon le principe qui consiste à suivre les personnes et ne pas se limiter à suivre les sujets ou les mots-clés. Flickr fonctionne ainsi pour les photos, Twitter pour les mini-mises à jour ou les posts, Delicious pour le partage de signets. En suivant les personnes avec lesquelles vous avez des centres d'intérêt en commun, vous n'avez pas à aller chercher l'information dont vous avez besoin, c'est elle qui vient à vous.

Si les moteurs de recherche en savent plus sur les personnes avec lesquelles vous êtes connecté, les meilleurs développeurs de moteurs de recherche pensent pouvoir vous proposer les résultats de recherche qui vous intéressent. C'est ce que le fondateur de Facebook, Mark Zuckerberg, appelle le **graphe social**. Le **graphe social** est un moyen de dresser la carte de vos liens vers les personnes auxquelles vous êtes connecté sur divers réseaux sociaux comme Twitter et Facebook.

Comprendre à qui vous êtes lié et de quelle communauté en ligne vous faites partie peut vous aider à trouver l'information dont vous avez besoin. Tout d'abord, vous pouvez utiliser vos liens pour demander directement l'information que vous recherchez aux personnes avec lesquelles vous êtes connecté. De plus, les sites Internet utilisent maintenant de plus en plus les informations sur les personnes avec lesquelles vous êtes connecté, pour mieux comprendre votre contexte personnel et quel type d'information vous pouvez rechercher.

Pour illustrer comment le graphe social fonctionne, Facebook filtre les mises à jour que vous entrez dans votre fil d'actualité sous l'onglet « A la une ». Facebook sait quel type de relation vous entretenez avec les personnes de votre réseau et à quelle fréquence vous êtes en contact avec elles (en postant sur leur mur, en envoyant un message, etc.). Facebook pense donc pouvoir deviner que les mises à jour de statut de votre conjoint, de vos parents ou d'un ami avec lequel vous échangez constamment des messages doivent apparaître plus haut que celles d'autres personnes sur votre onglet « A la une ».

C'est ce que Facebook appelle « **EdgeRank** ». Le principe est qu'en conservant dans votre fil d'actualité les mises à jour de statut des personnes avec lesquelles vous avez un lien fort ou qui ont les « posts » les plus populaires (le plus de « j'aime » et de commentaires), il y aura plus de chances pour que votre attention soit captée.

Les prochaines étapes pour la recherche sociale

L'un des derniers développements dans ce domaine est l'information contenue sur les sites de questions-réponses qui permettent aux utilisateurs de rechercher/suivre du contenu à la fois par sujet et par personne. Aardvark et Quora sont deux exemples intéressants de cette tendance car ils utilisent des modèles d'utilisateurs opposés. Aardvark vise à créer une expérience intime en simplifiant le feuilletage et en recherchant parmi les personnes que vous connaissez qui peut répondre à vos questions.



Sur Aardvark, vous pouvez trouver des réponses en posant vos questions ; les réponses arrivent rapidement car vos questions sont dirigées vers les personnes de votre réseau social élargi jusqu'à ce que quelqu'un réponde. Quora fonctionne de façon différente, en proposant un feuilletage plus large en incitant les utilisateurs à suivre les réponses aux questions qui vous intéressent, en envoyant des annonces à chaque fois qu'une réponse est apportée à une question.

Comme les recherches sont de plus en plus sociales, les professionnels de l'Information Jeunesse doivent veiller à ce que ceux qui n'ont pas accès à de grands réseaux sociaux ne soient pas à la traîne dans la chasse à l'information.

En formation

Quiz de recherche sur le web

Temps de préparation : 4 à 6 heures

Durée : 1 à 2 heures

Nombre de participants : 6 à 25 personnes

Cette activité transforme la recherche sur le web en jeu compétitif. C'est un bon moyen d'aborder de façon pratique les nombreuses questions liées à la recherche d'information en ligne. En lançant des défis et en choisissant vos questions de quiz soigneusement, vous pouvez mettre en lumière les problèmes spécifiques qui se posent lorsque l'on accepte le premier résultat qu'on trouve ou si l'on ne vérifie pas l'information.

Objectif d'apprentissage

- Comprendre les critères de l'information en ligne de qualité et comment la trouver.

Compétences visées

- Comprendre les techniques fiables de recherche d'information en ligne.
- Être capable d'évaluer l'exactitude et la fiabilité de l'information trouvée en ligne.

Déroulement

- Préparation : l'animateur doit préparer des questions pour le quiz. Les questions les plus adaptées sont celles qui incitent les participants à rechercher des réponses sur le web.
- Les participants travaillent en groupes. Chaque groupe se choisit un nom. Au fur et à mesure que le quiz avance, les groupes marquent des points.
- Chaque round est remporté par le groupe qui trouve le premier la bonne réponse à la question posée. Les groupes ne peuvent donner qu'une réponse à chaque round.
- Le groupe qui gagne est celui qui a remporté le plus de points à la fin.
- A la fin de chaque round, l'animateur doit expliquer le raisonnement derrière chaque question et chaque réponse.

Ce dont vous aurez besoin

- Un accès à des ordinateurs connectés à Internet. Chaque groupe de participants doit avoir accès à un ordinateur.
- Une sonnette ou un autre objet produisant un son que les groupes peuvent utiliser lorsqu'ils pensent avoir la bonne réponse.

Liens utiles pour la partie 3 : Rechercher de l'information de qualité

Aide supplémentaire pour la recherche : Aide pour la recherche standard – Aide pour la recherche sur le web
www.google.com/support/websearch/bin/answer.py?answer=136861

Information Quality Resources
informationqualityresources.blogspot.com

Evaluating Web Sites: Criteria and Tools | olinuris.library.cornell.edu
www.olinuris.library.cornell.edu/ref/research/webeval.html

Criteria for evaluation of Internet Information Resources
www2.vuw.ac.nz/staff/alastair_smith/evaln/index.htm

Evaluating Web Pages: Techniques to Apply- Questions to Ask
www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/Evaluate.html

Presidential Proclamation National Information Literacy Awareness Month | The White House
www.whitehouse.gov/the_press_office/Presidential-Proclamation-National-Information-Literacy-Awareness-Month

Internet Detective - safe online research tool - information quality
www.vts.intute.ac.uk/detective

CILIP | Policy and advocacy - Information literacy: the skills
www.cilip.org.uk/get-involved/advocacy/learning/information-literacy/Pages/skills.aspx

Trust Online: Young Adults- Evaluation of Web Content
ijoc.org/ojs/index.php/ijoc/article/view/636/423

Information Quality- is the truth out there
[/www.ils.unc.edu/~fents/310/](http://www.ils.unc.edu/~fents/310/)

Finding Quality Information On the World Wide Web
www.iona.edu/faculty/afranco/iima/webliog.htm

The development of children's web searching skills - a non-linear model
informationr.net/ir/11-1/paper240.html

Evaluating online information
ilrb.cf.ac.uk/movies/flash/3Info_research.html

UCLA Library | College Library | Research Help | How-to Guides
www.library.ucla.edu/libraries/college/11605_12008.cfm

Evaluating Quality on the Net
www.hopetillman.com/findqual.html

Produire de l'information de qualité

Au fil des années, le web est devenu un espace social où les personnes se rencontrent, discutent et partagent. Ce n'est donc pas seulement un endroit où l'on peut trouver de l'information, mais aussi un lieu de production et de diffusion d'information. Ce web plus social offre aux services d'Information Jeunesse de nouvelles opportunités pour la production et la diffusion d'informations visant à répondre aux besoins des jeunes auxquels ils s'adressent.





Introduction

Vous aider à trouver de l'information ne représente que la moitié des possibilités. Le potentiel du web réside dans la façon dont il permet aux professionnels de l'information et aux jeunes de produire et de partager de l'information. Toutefois, c'est une chose de pouvoir produire de l'information de qualité, mais c'en est une autre de réussir à l'adapter au web.

Avec le développement d'un web plus social, nous disposons de nouveaux modes de publication et de diffusion de l'information. Mais ces possibilités s'accompagnent de plusieurs défis :

- Produire une information claire sous un format adapté au web.
- Faire en sorte que l'information produite soit facile à trouver sur le web.
- Utiliser nos connexions et nos contacts pour améliorer la portée de l'information.
- Associer davantage les jeunes à la façon dont nous proposons nos services d'information.

Explorer ces défis liés à une utilisation du web pour produire et diffuser des services d'Information Jeunesse peut vous mener à repenser votre façon de travailler. Vous pouvez intégrer plus de web dans votre travail en procédant à petits pas. A mesure que vous vous confrontez davantage aux défis que présente le web, vous pouvez vraiment gagner en autonomie et être amené à vous poser des questions souvent assez fondamentales sur la nature de l'Information Jeunesse et à participer à des discussions sur ce sujet. En utilisant plus le web, vous serez amené à réfléchir davantage sur les types d'information que vous proposez, sur les organisations avec lesquelles vous travaillez ou êtes partenaire, et sur les jeunes qui utilisent vos services.

Mots-clés : *plagiat, Creative Commons, copyright, utilisabilité, personnalisation, RSS, Web 2.0, open source, optimisation des moteurs de recherche, e-learning, mots-clés*



Dans le contexte

Produire de l'Information Jeunesse en ligne de qualité

Jakob Nielsen est l'un des principaux penseurs à s'interroger sur la façon dont on peut rendre le web « utilisable ». Il a commencé à faire des expérimentations sur l'usage du web au milieu des années 1990, lorsque l'écriture pour le web a commencé à se développer. Nielsen a constaté que lorsque l'on communique des informations spécifiques, la crédibilité de ceux qui publient l'information est cruciale. Il suggère que les utilisateurs parcourent rapidement le contenu du web plutôt que de le lire, et relèvent les mots et les phrases qui les intéressent. Il constate par exemple que 79 % des internautes ayant participé à ses tests « parcouraient toujours les nouvelles pages qu'ils trouvaient », et que seulement 16 % lisaient chaque mot.

Nielsen s'est aperçu que lorsque les internautes parcourent rapidement le web, ils décident souvent quelle information lire ou ne pas lire avant même d'avoir cerné complètement la crédibilité de l'auteur ou de l'éditeur de l'information. En conséquence, une information présentée sous un format crédible a plus de chances d'être lue. D'après Nielsen, on peut améliorer cette crédibilité en intégrant des images de haute qualité, de nombreux liens vers des sites Internet extérieurs et un rédactionnel concis et de qualité.

Nielsen propose les actions suivantes pour faciliter le parcours rapide d'une page de texte :



- Surligner les mots-clés (les liens hypertexte peuvent servir à surligner ; utiliser des caractères en gras, souligner, mettre de la couleur, etc.).
- Choisir des sous-titres pertinents (pas des titres « malins »).
- Intégrer des listes à puces.
- Exprimer une seule idée par paragraphe (les internautes manqueront toutes les idées supplémentaires si leur attention n'est pas attirée par les premiers mots du paragraphe).
- Utiliser le style de la pyramide inversée, qui commence par la conclusion.
- Réduire le nombre de mots de moitié (voire plus) par rapport à une écriture plus conventionnelle.

Source : Jakob Nielsen, « How Users Read on the Web », Alertbox, 1st October 1997.

La notion de crédibilité développée par Nielsen est aussi cruciale pour les services d'Information Jeunesse aujourd'hui sur le web que lorsqu'il a lancé ses expérimentations sur les usages il y a plus d'une décennie. En décembre 2009, ERYICA a adopté ses « Principes pour l'Information Jeunesse en ligne » publiés en annexe des grands principes établis dans la Charte européenne de l'Information Jeunesse de 2004. Ces principes visent à montrer ce qui fait la différence pour la qualité de l'Information Jeunesse en ligne. [Source : www.eryica.org/en/content/principles-online-youth-information]

Quelles conséquences le développement du web a-t-il eu sur la façon dont nous produisons de l'information pour les jeunes ?

Au milieu des années 1990, nombreux étaient les professionnels de l'Information Jeunesse en Europe qui se demandaient si Internet était une mode qui passerait. Il s'avère que cela n'a pas été le cas et l'Information Jeunesse continue à changer à mesure que le web se développe.

L'une des premières conséquences a été l'utilisation d'Internet comme outil de recherche. Ensuite, les jeunes ont de plus en plus attendu de leurs centres d'information locaux d'être présents sur le web. Il y a aussi eu une pression sur les centres d'Information Jeunesse pour qu'ils aient un site Internet à montrer à leurs financeurs, aux médias et à leurs soutiens.

Aujourd'hui, le public des centres d'Information Jeunesse attend plus qu'un site Internet contenant les heures d'ouverture et des photos de l'intérieur du centre. Produire une information de qualité veut dire maintenant avoir une présence sur le web et un réseau en ligne, pas simplement publier de l'information sur le site Internet d'un centre d'Information Jeunesse.

Lorsqu'on évoque l'Information Jeunesse en ligne, les mots « interaction », « réseaux sociaux » et « Web 2.0 » reviennent souvent. Le terme « animation jeunesse en ligne » commence à être reconnu comme une forme à part entière de l'animation jeunesse. Dans des pays comme la Finlande, des publications spécialisées et des structures de formation et de financement pour l'animation jeunesse en ligne sont en cours de création.

Les centres d'Information Jeunesse apprennent à utiliser Internet comme une partie intégrante de leurs services et outils pour informer les jeunes. Mais il reste souvent beaucoup à faire pour améliorer l'utilisation des outils en ligne existants.

Passage du Web 1.0 au Web 2.0 dans l'Information Jeunesse

On utilise le terme Web 2.0 pour désigner la seconde vague de développement technologique du web. En partie, il résume comment les internautes peuvent facilement ajouter, adapter et modifier du contenu sur les sites Internet qu'ils utilisent.

Ce développement a permis de découpler les possibilités qu'ont les producteurs d'information de recevoir un feedback des internautes (comme avec les commentaires sur les forums), de faire participer les internautes à la façon dont ils organisent leur information (par exemple avec l'identification) et d'aider à partager l'information avec d'autres personnes (comme avec les blogs). Par exemple, Young Scot Extra, au Royaume-Uni, utilise le module social de Facebook qui permet aux internautes d'envoyer des commentaires sur les articles de Young Scot lorsqu'ils sont sur Facebook. Les jeunes qui envoient des commentaires peuvent partager l'article et dire ce qu'ils pensent à leurs amis, ce qui permet de sensibiliser davantage à l'Information Jeunesse traitée.

Cela dit, il y a encore des situations pour lesquelles il est plus approprié de publier des informations pour les jeunes sous le format Web 1.0. Les producteurs d'information pour les jeunes peuvent décider de maintenir un niveau élevé de contrôle éditorial pour certaines informations qu'ils publient afin de s'assurer qu'elles soient sûres et exactes. Faire des commentaires sur un contenu informatif qui peut être controversé ou sensible peut mieux se gérer dans un forum distinct. Pour inviter des internautes à discuter avec sérieux sur des sujets personnels et sensibles, il est préférable que les producteurs d'information pour les jeunes évaluent s'ils ont les ressources nécessaires pour assurer un environnement sûr et permettant un soutien.

Comment être trouvé sur le web

Créer un bon site Internet n'est qu'un début. Il est important de vous assurer que ceux qui ont besoin de votre site puissent le trouver. Nous savons que beaucoup de jeunes trouvent des informations après une recherche avec quelques mots-clés sur Google. Cela veut dire que pour être trouvé sur le web, il faut vous assurer que votre contenu soit classé le plus haut possible par Google et les autres moteurs de recherche. C'est ce que l'on appelle l'**optimisation des moteurs de recherche** : s'assurer que les moteurs de recherche référencent efficacement votre information.

On ne peut pas savoir comment obtenir un bon classement sur les moteurs de recherche car cela est secret et change constamment. Si cela était transparent, il y aurait des abus. Mais un centre d'Information Jeunesse peut prendre des mesures simples pour que son contenu soit plus adapté aux moteurs de recherche :

- Pensez à ce qu'une personne tapera dans un moteur de recherche pour trouver votre site Internet et veillez à ce que ces **mots-clés** apparaissent dans votre contenu. Par exemple, le nom d'un projet ou bien le nom de l'organisme ou de l'endroit où vous êtes implanté. Vous pouvez aussi utiliser les mots-clés que les jeunes utilisent pour décrire le contenu de votre information. Vous pouvez trouver des informations sur les mots-clés utilisés par ceux qui visitent votre site grâce à des outils de mesure en ligne comme « **Nielsen Netratings** » ou « **Google Analytics** ».
- Utilisez des marqueurs de titres sur votre site. Un marqueur de titre est la première ligne qui apparaît dans les résultats sur Google. Assurez-vous que le marqueur de titre explique quel est le contenu du site. Cette information peut être décisive pour qu'un jeune choisisse de cliquer sur un lien ou pas.
- Utilisez le tag de description, qui est la seconde ligne qui apparaît dans les résultats d'une recherche. Elle peut servir à donner plus de détails sur le contenu de votre site ou d'une page Internet spécifique. Ne vous préoccupez pas trop des tags de mots-clés.
- Les autres sites qui renvoient vers votre site sont aussi un facteur important pour la visibilité de votre site sur Google car **PageRank** fonctionne de la façon suivante :

« Parmi les nombreux outils de classement utilisés par Google, l'algorithme PageRank est probablement le plus connu. PageRank évalue deux choses : combien de liens renvoient vers une page Internet à partir d'autres pages, et la qualité des liens. Avec PageRank, cinq ou six liens de haute qualité provenant de sites comme www.cnn.com et www.nytimes.com seront mieux considérés que deux fois plus de liens

provenant de sites moins réputés ou moins reconnus ».

[Source : www.google.com/librariancenter/articles/0512_01.html]

Pour augmenter le nombre de liens qui renvoient vers votre contenu, vous pouvez participer à la conversation en cours sur le web qui concerne le type d'information que vous produisez. Vous pouvez commencer par **écrire sur un blog** sur votre travail et faire des liens vers des endroits qui vous semblent très pertinents. Postez des liens en faisant du **micro-blogging** ou en participant à des forums qui abordent les thèmes que vous traitez. Une fois que vous participez à ces conversations, il est plus facile de marquer des liens vers votre site de façon pertinente.

- Le nom de domaine de votre site peut améliorer votre visibilité sur Google : choisir des mots-clés, utiliser le nom de votre service ou de votre organisation peuvent être un bon début. Par exemple, en concluant un partenariat avec un organisme propriétaire du domaine selfharm.org.uk, YouthNet a réussi à s'assurer que le contenu sur l'automutilation sur son site TheSite.org soit très bien classé sur Google au Royaume-Uni.
- En général, Google rafraîchit tous ses référencement chaque mois et est de plus en plus rapide pour trouver de nouveaux contenus. Il peut y avoir un décalage entre le moment où vous entrez du contenu et celui où il apparaît dans les résultats de recherche de Google. Si votre contenu est trop lié à l'actualité, le moyen le plus rapide de faire connaître votre site Internet et de le rendre visible en utilisant les sites de réseaux sociaux. Vous pouvez faire remonter vos mises à jour de contenu pour vos fans.
- Vous pouvez accélérer les choses et permettre à Google de trouver plus facilement le contenu de votre site en ajoutant manuellement une URL (www.google.com/addurl/), ou bien vous pouvez soumettre à Google un plan de site entier (www.google.com/webmasters/), qui indique une liste texte de toutes les URL continues sur votre site.
- Créez des pages de renvoi dédiées pour des sujets ou des thèmes spécifiques, par exemple www.eryica.org/training. Donnez à ces pages un nom clair et qui a du sens et veillez à ce que le texte contienne les mots-clés que vous avez identifiés comme ceux que les jeunes utilisent pour leurs recherches sur le web.

En général, il est important de comprendre qu'à l'âge du « trop d'information sur le web », les services d'Information Jeunesse ont une responsabilité accrue de rendre leurs contenus faciles à trouver. Cela signifie qu'il faut s'assurer que les jeunes puissent trouver vos informations le plus vite et le plus facilement possible. Pour plus d'informations sur la façon de rendre votre site Internet plus facile à trouver sur Google : www.google.com/intl/en/webmasters/

Le partage est roi

Le web permet de partager rapidement et à moindre coût des informations et des conseils au sein de réseaux et de communautés. La collaboration entre personnes de communautés partageant des intérêts communs peut être un moyen de produire de l'information avec des ressources financières moindres.

Eryica a développé sa propre communauté de professionnels de l'Information Jeunesse à travers l'Europe, Sheryica (<http://sheryica.org>), qui permet d'échanger des actualités et des informations. Les logiciels en open source sont de plus en plus utilisés car ils sont personnalisables et reviennent moins cher. Les produits les plus connus, comme Mozilla Firefox (navigateur Internet), Apache (serveur Internet) et Android (système d'exploitation sur mobile) prouvent qu'il faut compter avec les logiciels en **open source**. Le mouvement de l'open source a encouragé une collaboration et une participation accrues. Il a également rendu accessibles toutes sortes de logiciels à des producteurs d'information actifs à une plus petite échelle, comme les centres d'Information Jeunesse.

Tous ceux qui produisent de l'information en ligne pour les jeunes doivent désormais prendre ceci en considération : est-ce que l'information de mon site peut être partagée ? Un certain nombre de mesures peuvent vous permettre de faciliter le partage de vos informations et contenus par les jeunes :

- Vous pouvez décider de produire du contenu licencié sous **Creative Commons**. Les termes et conditions de partage de votre contenu par les internautes s'en trouvent clarifiés. Certains sites de médias sociaux comme Flickr permettent à leurs utilisateurs de joindre des licences à des contenus en cliquant simplement sur un bouton.
- Vous pouvez ajouter des boutons de partage à vos pages de contenu, comme « Envoyer à un ami », « Ajouter à Delicious », « Digg », « Ajouter à Facebook », « Ajouter à Twitter », etc.
- Affichez clairement les liens vers les réseaux sociaux de votre organisation ou service pour que les visiteurs de votre site puissent vous suivre après leur visite. Il est très probable qu'ils partagent votre contenu sans avoir à revenir pour une autre visite. Par exemple, lorsque vous postez du contenu ou des liens sur une page Facebook, les jeunes qui vous suivent sur Facebook, en choisissant « j'aime » ou en faisant des commentaires sur vos mises à jour partageront avec leurs amis des liens vers vos contenus, ce qui décuplera le nombre de jeunes potentiellement informés.
- Si vous avez un blog ou si vous produisez des actualités, créez un flux **RSS** ou une newsletter diffusable par courrier électronique afin que les jeunes intéressés puissent recevoir des mises à jour sans avoir à revenir sur votre site.
- Vous pouvez construire des partenariats avec différentes organisations, ou des sites que les jeunes utilisent, et partager avec eux du contenu dans le cadre d'un accord formel.

Vous pouvez également créer sur votre propre site une communauté en ligne qui vous permettra de proposer une aide plus personnalisée. Cela peut vous aider à affiner comment vous partagez vos services d'information avec les jeunes auprès desquels vous travaillez. La forme la plus sophistiquée de personnalisation consiste à ce que les internautes sélectionnent l'organisation du contenu et son formatage sur une page Internet. La page d'accueil de la BBC en est un exemple avancé (système convivial permettant de faire glisser les éléments) : www.bbc.co.uk

La personnalisation peut entraîner des complications techniques. Une autre approche consiste à utiliser des produits qui permettent aux internautes de personnaliser l'apparence des sites : Drupal, Ning ou Wordpress, par exemple.

Copie et plagiat

Auparavant, copier des informations était soit compliqué soit assommant, voire les deux. On peut maintenant dupliquer à l'aide d'un seul bouton des textes, des images et tout ce qui est numérisé. C'est le phénomène « copier coller ».

Cette situation a des conséquences juridiques et éthiques, comme le non respect des droits d'auteur ou le plagiat. Il est important de vous assurer que vous avez bien le droit de reproduire des images et du texte avant toute réutilisation. Utiliser du contenu licencié avec **Creative Commons** aide à clarifier si vous pouvez partager, réorganiser et réutiliser.

Cette nouvelle capacité à copier des médias numérisés a aussi une influence sur la façon dont le travail culturel et la création artistique sont produits. La grande discussion que cela a suscitée dans le cadre de l'éducation formelle est également pertinente pour l'Information Jeunesse. Et cela pas uniquement parce que les professionnels de l'Information Jeunesse jouent un rôle dans l'enseignement et l'orientation des jeunes, mais aussi à cause de la façon dont les droits d'auteurs ont un impact sur la façon dont nous traitons



l'information, citons nos sources et protégeons notre propre travail.

En raison de l'inquiétude au sein des institutions d'éducation formelle sur le plagiat et le respect des droits d'auteurs, de nombreuses publications abordent ce thème. Bien qu'elles soient principalement destinées aux élèves, étudiants et leurs parents, elles peuvent souvent être adaptées aux thèmes de l'Information Jeunesse.

Dans la pratique

Les réseaux sociaux les plus connus actuellement sont Facebook, Twitter et LinkedIn. Certains sont plus spécialisés, comme LinkedIn qui est conçu pour un usage professionnel. D'autres sont destinés à un usage plus généraliste. Les réseaux sociaux diffèrent également au sein de cultures et de groupes de la société. Dans certains pays, la domination de Facebook est disputé par d'autres réseaux sociaux, comme Netlog en Belgique, Hyves aux Pays-Bas, VZnet Netzwerke en Allemagne ou Tuenti en Espagne.

Liste complète des réseaux sociaux sur Wikipédia :

http://en.Wikipédia.org/wiki/List_of_social_networking_websites

Les réseaux sociaux sont devenus un environnement social dans lequel les jeunes passent une part de plus en plus grande de leur vie sociale. C'est pourquoi les professionnels de l'Information Jeunesse ne devraient considérer les réseaux sociaux pas seulement comme un outil, mais aussi comme un endroit :

« Les médias sociaux aident ceux qui travaillent dans l'Information Jeunesse à toucher les jeunes sur Internet. Nous allons avec nos services là où sont les jeunes » - Mika Pietilä, coordinateur national pour l'Information Jeunesse en Finlande sur www.sheryica.org

Les services d'Information Jeunesse commencent à mieux comprendre comment être présents sur les médias sociaux, de la même façon qu'ils sont présents dans d'autres environnements sociaux. Auparavant, il y avait souvent une distinction entre la vie en ligne, ou « vie virtuelle », et les environnements hors ligne comme le parc, le centre commercial ou le centre des jeunes, ou « vraie vie ». Il semble de plus en plus évident que les jeunes mélangent les deux.

En d'autres termes, beaucoup de jeunes voient les communautés en ligne comme une partie de leur vraie vie, tout comme le temps qu'ils passent dans des environnements sociaux hors ligne. Si vous voulez que nos services d'information touchent ces jeunes, nous devons réfléchir aux points suivants :

- Mieux comprendre où sont les jeunes en ligne. Comment pouvez-vous rendre vos services d'information plus accessibles ? L'attrait d'une communauté en ligne peut varier en fonction des âges et des centres d'intérêt. Pour créer une connexion avec ces communautés de jeunes, il faut d'abord comprendre la communauté dans laquelle ils évoluent. Par exemple, en Autriche et en Belgique, les utilisateurs les plus jeunes de Netlog ont pour la plupart environ 14 ans. Des centres de jeunes sont présents sur ce réseau, bien qu'un nombre de plus en plus important de jeunes de cette tranche d'âge se tournent maintenant vers Facebook.
- Avant de se lancer en ligne, nous devons vérifier si le format et le contenu de nos services d'information sont bien adaptés à la communauté en ligne que nous souhaitons toucher. Par exemple, les petits teasers ou les synthèses amusantes et contenant des liens vers des pages de contenu plus détaillé sont souvent plus faciles à partager sur des communautés en ligne comme Facebook ou dans des newsletters que nous envoyons par courrier électronique.

- La gestion d'une communauté en ligne peut demander beaucoup de temps et d'efforts. Assurez-vous d'avoir les ressources nécessaires pour faire face à la demande si vous créez une communauté qui suscite beaucoup d'attention et d'intérêt. Expliquez clairement qui vous êtes et pour quel organisme vous travaillez. Définissez des attentes claires avec vos utilisateurs en leur expliquant à quelle fréquence vous pourrez répondre à leurs questions ou commentaires. Il est entièrement de votre responsabilité de lire les posts, de répondre et d'établir une certaine culture ou netiquette pour toute communauté en ligne que vous créez.
- Lorsque vous utilisez un site Internet commercial pour diffuser des informations aux jeunes, vous devez vous familiariser avec les modalités des services. Le contenu que vous produisez et publiez sur un site commercial peut appartenir à ce site, en partie ou dans son intégralité. Vous risquez de perdre ce contenu si, par exemple, le site est fermé. Il est plus prudent de réfléchir aux questions de vie privée qui peuvent survenir et à la façon dont vous proposez de gérer les thèmes à caractère privé de vos utilisateurs. Voici deux exemples de différentes modalités de service avec différents sites Internet commerciaux : Facebook www.facebook.com/facebook ou YouTube www.youtube.com/t/about
- Réfléchissez bien à l'usage que vous souhaitez faire de votre présence sur les réseaux sociaux. Par exemple, Young Scot est présent sur Facebook pour communiquer sur les services qu'il propose déjà et les mettre en valeur.
- Planifiez vos activités en ligne le plus possible afin que votre présence soit à jour. Recherchez les dates, les événements et les périodes clé de l'année et planifiez ce que vous voulez mettre en valeur à ces dates. Par exemple : la journée européenne de l'Information Jeunesse, la journée mondiale du sida, les dates d'examens, etc.

L'utilisation du son et de la vidéo dans l'Information Jeunesse

Avec toutes les possibilités que le Web 2.0 met à notre disposition, la façon dont nous communiquons sur Internet s'est de plus en plus éloignée d'une dépendance au texte au profit du multimédia. Plus que jamais, les images et les courtes vidéos servent à faire passer des messages d'information. Par exemple, les modes d'emploi, qui étaient auparavant des documents imprimables, sont de plus en plus souvent remplacés par de courtes vidéos intitulées « comment... ». L'apprentissage à distance est encore un développement où l'on peut voir l'écran de la personne qui vous forme. Le web est utilisé pour rapprocher l'apprenant et le tuteur. Des images et des vidéos sont sans cesse échangées sur les médias sociaux et nous pouvons rester en contact avec Skype ou MSN en se parlant via une webcam.

Pour l'Information Jeunesse, l'éloignement du texte crée des opportunités et des défis. Que se passe-t-il si les jeunes ne viennent plus dans nos centres et préfèrent nous parler en étant assis derrière leurs écrans ? On peut trouver des exemples qui illustrent clairement cela et montrent le potentiel de la vidéo, comme : « [the machine is us/ing us](http://the-machine-is-using-us.com) » et « [the internet has a face](http://the-internet-has-a-face.com) » réalisé par Dr. Michael Wesch, de l'université du Kansas : <http://mediatedcultures.net/ksudigg/>

Voici quelques exemples sur l'utilisation du multimédia et l'éloignement de l'écrit :

- Encouragez les jeunes auprès desquels vous travaillez à réaliser de petites vidéos sur une question ou un thème qui les concerne.
- Faites un enregistrement audio pour expliquer ou discuter sur une question au lieu de produire un écrit.
- Utilisez les vidéos qui existent déjà pour illustrer des sujets de façon amusante et agréable (attention aux droits d'auteur).
- Concevez un jeu éducatif en ligne sur un sujet spécifique :
 - Un projet financé dans le cadre du programme européen JEUNESSE EN ACTION (2007) portant sur l'utilisation des jeux électroniques dans l'animation jeunesse contient une section spécifique sur [l'Information Jeunesse](#).

- Un jeu éducatif sur l'obésité intitulé « The Obs » a été développé par le Wellcome Trust by the Centre for Science Education de l'Université de Sheffield Hallam (2005) www.wellcome.ac.uk/obs/activity.htm

Tous ces formats permettent non seulement de rendre l'information plus accessible pour les jeunes qui ne veulent pas ou ne peuvent pas lire, mais ils sont aussi souvent amusants à produire. Les nouveaux formats sont de nouveaux outils qui permettent aux jeunes de s'exprimer différemment sur des thèmes pour lesquels ils se passionnent. Les images, le son et les vidéos peuvent être partagés sur le web et générer des discussions et des débats plus poussés.

Externalisation ouverte : ou l'approche Wikipédia de la qualité de l'information

L'externalisation ouverte réunit les connaissances d'un grand groupe de personnes pour produire de l'information. L'exemple le plus connu est Wikipédia, qui a fait l'objet de nombreuses critiques à son lancement à cause d'un manque de standards dans l'inexactitude de l'information. Il y a eu beaucoup de bruit lorsque Wikipédia a été décrit comme une source aussi fiable, voire meilleure, que la prestigieuse encyclopédie Britannica. Aujourd'hui, on comprend mieux les forces et les faiblesses des informations issues de l'externalisation ouverte comme celles de Wikipédia.

L'externalisation ouverte peut potentiellement augmenter la participation des jeunes à l'Information Jeunesse. Les wikis peuvent déclencher des discussions vives et passionnées dans le domaine de l'Information Jeunesse, notamment sur les thèmes de l'exactitude de l'information, l'attribution des ressources et la responsabilité des jeunes qui agissent sur le produit publié.

Que nous produisons de l'information directement via un wiki ou pas, les professionnels de l'Information Jeunesse pourraient utiliser l'exemple de Wikipédia pour expliquer bien des questions liées à la production et à la publication d'informations en ligne. Comme l'écrit Danah Boyd dans son document sur l'accès à l'information dans un monde en réseau, comprendre comment Wikipédia fonctionne et produit de l'information peut aider à mieux cerner les problèmes liés à l'information en ligne :

- Comprendre comment les informations ont été rassemblées : Wikipédia peut être utile car on peut retrouver dans « Afficher l'historique » et dans « Discussion » comment les informations ont été produites.
- Être capable d'interpréter les informations (en retirer un savoir) : Wikipédia met les rédacteurs au défi d'indiquer leurs sources d'information ; les lecteurs doivent pouvoir vérifier les sources ; si aucune source n'est indiquée, les lecteurs peuvent en tirer des conclusions.
- Faire appel à son esprit critique pour se demander si ce qui écrit est vrai : Wikipédia stimule les discussions sur l'exactitude de l'information présentée d'une certaine façon en ligne.
- Évaluer les faits en repérant les contradictions ou les omissions : Wikipédia invite les lecteurs à signaler les omissions et les contradictions dès qu'ils les repèrent.
- Être en mesure de contribuer et de partager des informations publiquement : Wikipédia incite les internautes à participer au défi qu'est la production de sources d'information accessibles publiquement ; en conséquence, les jeunes peuvent avoir une meilleure idée de ce qu'implique la production d'information destinée aux jeunes.

Partager et produire de l'information

A faire

- Si vous utilisez les idées ou les productions de quelqu'un d'autre, citez toujours votre source.
- Indiquez toutes les sources en ligne que vous avez utilisées en ajoutant des références claires.
- Soyez conscient que parfois il ne suffit pas d'indiquer la source, par exemple lorsque vous reproduisez quelque chose sur votre site ; certains experts/artistes/auteurs interdisent la reproduction de leurs travaux ou ne l'autorisent que dans des circonstances précises ou bien sur paiement.
- Au fur et à mesure de vos recherches, conservez la mention de l'auteur de l'information, du lieu et de la date à laquelle vous l'avez trouvée. Cela facilitera votre travail lorsque vous écrirez vos références.
- Soyez conscient de vos propres droits d'auteur lorsque vous produisez un travail inédit (comme une brochure sur un sujet spécifique) et fixez des règles claires au sein de votre organisation sur la façon dont vous souhaitez qu'il soit traité (vous pouvez par exemple le protéger avec une licence Creative Commons).

A éviter

- Couper et coller de l'information sur Internet pour l'intégrer à vos travaux.
- Utiliser des images, des graphiques, des vidéos et d'autres supports trouvés sur le web pour enrichir votre propre site sans vérifier et respecter les droits d'auteurs.
- Utiliser le travail d'un tiers et le présenter comme si c'était le vôtre.





En formation

Information Jeunesse « Do-it-yourself » : Trouver la meilleure information

Temps de préparation : 2 à 4 heures

Durée : 1 à 2 heures

Nombre de participants : 6 à 25 personnes

Cette activité incite les jeunes à réfléchir à ce qui fait qu'une information est de bonne qualité et à la façon de l'expliquer à d'autres jeunes. Elle est centrée principalement sur la présentation du contenu sur le web. Pour lancer l'activité, on peut choisir un exemple de présentation en ligne bonne et efficace et une autre qui n'est pas bonne.

Objectif d'apprentissage

- Mieux comprendre ce qu'est une information de qualité et comment y accéder en ligne.

Compétences visées

- Etre capable d'identifier les principaux critères de base pour une information en ligne de qualité.
- Pouvoir démontrer que l'on comprend bien les éléments d'une évaluation de l'information en ligne.
- Etre en mesure d'expliquer à des pairs comment vérifier la qualité de l'information trouvée en ligne.

Déroulement

- Introduction : le formateur parle de l'information de qualité et indique comment en trouver en ligne.
- Le groupe de participants voit un exemple de texte qui n'est pas adapté au web. Ils voient ensuite un autre exemple de texte qui est mieux adapté au web.
- Pour la partie Discussion de cette activité, les participants sont répartis en petits groupes pour discuter des thèmes liés à l'information de qualité sur le web.
- Le groupe doit rédiger un texte qui contient les principaux tuyaux et conseils qu'il souhaite partager avec les pairs. Ces recommandations doivent aborder les problèmes auxquels les jeunes sont confrontés lorsqu'ils tentent d'évaluer la qualité de l'information qu'ils trouvent sur le web.
- Les participants reviennent en grand groupe et chaque groupe présente son texte aux autres.
- Le formateur ou l'animateur résume les principaux points abordés pendant la discussion.

Ce dont vous aurez besoin

- Des ordinateurs portables ou un accès à des ordinateurs pour chaque groupe : les participants pourront ainsi partager leurs textes rapidement et facilement avec le reste du groupe pour leur présentation.
- Un projecteur pour montrer les présentations.
- S'il n'y a pas de projecteur, les groupes peuvent présenter leur travail sur une feuille de paperboard.
- Vous pourrez avoir besoin d'une clé USB pour rassembler les textes écrits par chaque groupe pour présentation sur vidéo-projecteur.

Liens utiles pour la partie 4 : Produire de l'information de qualité

Reading on the Web (Alertbox) - Jakob Nielsen - 1997
www.useit.com/alertbox/9710a.html

Quora
www.quora.com

Social graph - Wikipedia
en.wikipedia.org/wiki/Social_graph

Researching with Wikipedia
www.en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Researching_with_Wikipedia

YouTube - Et Plagieringseventyr (A Plagiarism Carol) - A video from Norway about plagiarism (English subtitles)
www.youtube.com/watch?v=Mwbw9KF-ACY&sns=em

The Office of Qualifications and Examinations Regulation guide for parents on avoiding plagiarism
www.ofqual.gov.uk/files/2009-12-24-plagiarism-parents.pdf

Creative Commons
creativecommons.org

YouTube - Google's Matt Cutts - How to Get Better Visibility on Google
www.youtube.com/watch?v=5GK0aQrCDEo

EdgeRank: The Secret Sauce That Makes Facebook's News Feed Tick
techcrunch.com/2010/04/22/facebook-edgerank

Information Access in a Networked World - danah boyd
www.danah.org/papers/talks/Pearson2007.html

Youth Information and Counselling - 2011- Mika Pietila and Jaana Fedotoff
(not published)

Risques et opportunités

Le point de départ d'une stratégie de sécurité pour l'Information Jeunesse sur le web est de veiller à ce que les jeunes sachent comment trouver des informations en ligne de qualité. Au-delà de cela, il est crucial que l'Information Jeunesse soit complètement engagée dans une discussion équilibrée sur les opportunités et les risques que les technologies numériques représentent pour les jeunes.





Introduction

Quelles opportunités et quels risques le web comporte-t-il ?

Les professionnels de l'Information Jeunesse ont pour rôle de faciliter l'accès des jeunes à des informations de qualité, et si possible de créer et gérer des espaces en ligne sûrs et conçus pour répondre aux besoins en information des jeunes auprès desquels ils travaillent.

L'ère du numérique apporte d'incroyables opportunités de partage d'information et permet l'accès à de nouveaux réseaux d'aide aux jeunes à travers l'Europe. Il y a en même temps de nouveaux risques associés à la façon dont les jeunes utilisent le web.

Si les professionnels de l'Information Jeunesse ont une stratégie générale de sécurité en ligne permettant aux jeunes d'utiliser le web avec plus de sécurité, la production et la diffusion d'informations de qualité peuvent être renforcées. Le défi est de transmettre aux jeunes les compétences et l'expérience dont ils ont besoin pour assurer leur propre sécurité et leur bien-être en ligne. Ils doivent pouvoir apprendre à trouver par eux-mêmes le juste milieu entre les risques et les opportunités. La discussion générale sur la sécurité en ligne complète en fin de compte notre objectif qui consiste à rendre les jeunes suffisamment autonomes pour trouver en ligne des informations de qualité.

Alors lorsque que nous parlons d'opportunités et de risques en ligne, à quoi faisons-nous référence exactement ? Le premier projet UE Kids Online (2006-9) financé par le programme communautaire pour un Internet plus sûr les délimite de la façon suivante :

Opportunités en ligne	Risques en ligne
<ul style="list-style-type: none">• Accès à l'information globale• Ressources pédagogiques• Réseaux sociaux pour vieux/nouveaux amis• Divertissement, jeux et amusement• Création de contenu par les utilisateurs• Participation citoyenne ou politique• Confidentialité pour l'expression de l'identité• Engagement communautaire/activisme• Expertise et compétence technologique• Avancement de carrière ou emploi• Conseil personnel/santé/sexualité• Groupes de spécialistes et forums de fans• Partage d'expérience à distance	<ul style="list-style-type: none">• Contenu illicite• Pédophiles, manipulation des enfants sur Internet à des fins sexuelles, inconnus• Violence extrême ou sexuelle• Autre contenu nuisible ou offensif• Activités/outils racistes/haineux• Persuasion publicitaire/commerciale• Désinformation (conseil, santé)• Exploitation d'informations personnelles• Harcèlement en ligne, harcèlement avec menaces, harcèlement• Jeu, escroqueries financières• Automutilation (suicide, anorexie, etc.)• Intrusions / non respect de la vie privée• Activités illégales (hacking, téléchargement)

Ce classement des opportunités et risques nous aide à cerner cet immense sujet. Les professionnels de l'Information Jeunesse peuvent jouer un rôle crucial pour aider les jeunes dans leur conception et leur compréhension des risques et des opportunités sur le web.

.....
: Mots-clés : *sécurité, citoyenneté numérique, hameçonnage, manipulation des enfants sur Internet à des fins sexuelles, intimidation sexuelle, harcèlement numérique*
:



Dans le contexte

La relation des jeunes à l'information sur le web

Les professionnels de l'Information Jeunesse ont une grande responsabilité et des devoirs envers les jeunes auprès desquels ils travaillent. Ils ont besoin de pouvoir évaluer les opportunités et les risques associés aux services d'information qu'ils proposent. De plus, ils doivent réfléchir comment aider et former les jeunes pour les sensibiliser à ces opportunités et risques en ligne.

Alors que le web est devenu un espace social, notre compréhension des questions de sécurité est plus sophistiquée qu'auparavant. La réflexion sur la sécurité en ligne dépasse maintenant l'approche unidimensionnelle de la sécurité physique et la panique liée aux risques des contacts, comme le danger des prédateurs. Le site américain « Connect Safely » expose ce qu'il appelle la sécurité en ligne 3.0. Il a pour objectif de sensibiliser aux différents aspects pouvant menacer une expérience en ligne sûre pour un jeune.

- Sécurité physique : Etre à l'abri des agressions physiques (par exemple, un internaute utilise le web pour rencontrer des personnes qui s'avèrent capables de l'agresser physiquement).
- Sécurité psychologique : Etre à l'abri de la cruauté, du harcèlement et des agressions mentales (harcèlement, exposition à des contenus dérangeants, etc.).
- Réputation et sécurité juridique : Etre à l'abri de conséquences sociales, académiques, professionnelles et juridiques non désirés (par exemple, être victime de chantage, de calomnies ou bien subir une mise à l'écart).
- Identité, propriété et sécurité communautaire : Etre à l'abri des usurpations d'identité, des vols de propriétés et des attaques générales contre les communautés en ligne (par exemple, certains criminels récupèrent l'identité d'autres personnes pour se faire passer pour elles et voler leur argent ; en cas de piratage de réseau ou de réseau social, les internautes peuvent perdre leurs informations de sécurité comme leur compte de messagerie, etc.).

« Connect Safely » s'est fixé comme défi de commencer à réfléchir sur la sécurité en ligne en analysant comment ces risques peuvent atteindre aux libertés des jeunes dans leur vie numérique. Au lieu de penser négativement (éviter les risques), il s'agit plutôt d'aider les jeunes à explorer ce qu'ils sont libres de faire, et de mieux comprendre les conséquences de leurs actions sur le web.

Les coordinatrices du projet UE Kids Online, Leslie Haddon et Sonia Livingstone, suggèrent de réfléchir aux risques et opportunités en ligne des façons suivantes :

1. Contenu (les jeunes comme destinataires de contenu) : Les risques et les opportunités peuvent être générés par le type de communication de masse qui se déroule sur le web. Cela peut concerner des informations utiles ou des contenus problématiques que les jeunes trouvent en surfant.

Exemple de contenu présentant des opportunités : Quelque chose d'aussi simple qu'une recherche par mot-clé sur un sujet peut mener vers une information qui peut apporter une réponse à un souci juridique ou à un problème dans une relation auquel un jeune est confronté. En quelques clics, le jeune peut accéder à des informations et des ressources éducatives contenant des explications plus détaillées sur un sujet et indiquant où trouver de l'aide.

Exemple de contenu présentant des risques : Il y a un risque important que les jeunes touchés par un sujet comme l'automutilation ou les troubles alimentaires tombent par hasard sur des images

dérangentes d'automutilation en ligne. L'exposition à ces images peut provoquer des sentiments désagréables ou traumatisants pour ces jeunes.

2. Contact (les jeunes comme participants aux contacts en ligne) : Compte-tenu du caractère interactif et dynamique du web, des risques et des opportunités sont associés au caractère social de ce qui se passe en ligne car on peut y entrer en contact avec d'autres personnes, notamment des pairs.

Exemple de contenu présentant des opportunités : Le web permet de trouver des personnes qui ont un intérêt ou un problème commun et de les contacter. L'aide par les pairs présente l'avantage de connecter juste au moment où ils en ont le plus besoin des individus qui ont beaucoup de choses en commun. Cela est vrai notamment pour les sujets sensibles pour lesquels un jeune peut avoir des difficultés à partager des pensées personnelles en face à face avec son entourage le plus proche. En ligne, ils ont la possibilité de parler à d'autres personnes qui peuvent leur donner un point de vue extérieur et avec lesquelles ils peuvent communiquer.

Exemple de contenu présentant des risques : L'aide par les pairs présente un certain nombre de risques clairs. Les pairs qui manquent de formation risquent de donner des informations inexactes, inadéquates et non pertinentes. Cela peut mener à une relation malsaine entre les pairs et leur contact peut renforcer des pensées ou des comportements négatifs. Par exemple, les partages de pensées et de sentiments entre jeunes qui s'automutilent peuvent les fragiliser et les exposer chacun au risque de recommencer à s'automutiler.

3. Attitude (les jeunes font délibérément ou intentionnellement courir des risques aux autres) : Le web permet à des jeunes d'avoir des actions qui peuvent avoir un impact positif ou négatif sur la vie d'autres jeunes.

Exemple de contenu présentant des opportunités : Les jeunes peuvent créer en ligne des groupes afin de lancer des campagnes ou de faire de la sensibilisation sur des sujets qui les passionnent. Cet aspect du web donne un grand sentiment de pouvoir. Il permet aux jeunes de s'exprimer et de transmettre leurs connaissances et leur expérience à d'autres personnes.

Exemple de contenu présentant des risques : Les jeunes peuvent être des acteurs qui produisent du contenu problématique augmentant les risques pour les autres : comme le téléchargement et le partage d'images d'automutilation ou de troubles alimentaires sur le web ou la description en détail de leur expérience personnelle d'automutilation. Bien souvent, de nombreux jeunes ont des difficultés à distinguer où finit une expression saine et où commence la considération pour les besoins d'autrui.



Voici la grille réalisée par Leslie Haddon et Sonia Livingstone : « Classification des opportunités et risques en ligne pour les enfants ».

		Contenu : L'enfant comme destinataire	Contact : L'enfant comme participant	Attitude : L'enfant comme acteur
Opportunités	Apprentissage et maîtrise du numérique	Ressources éducatives	Contact avec d'autres personnes qui ont les mêmes centres intérêts	Auto-apprentissage ou apprentissage collaboratif
	Participation et engagement citoyen	Information globale	Echange au sein de groupes d'intérêt	Formes concrètes d'engagement citoyen
	Créativité et expression	Diversité des ressources	Etre stimulé/inspiré pour créer ou participer	Création de contenus par les utilisateurs
	Identité et connexion sociale	Conseil (personnel/ santé/ sexualité, etc.)	Participation à un réseau social, partage d'expériences avec autrui	Expression de l'identité
Risques	Commercial	Publicité, spam, sponsoring	Repérage / collecte d'informations personnelles	Jeux d'argent, téléchargements illicites, hacking
	Agressif	Contenu violent/ horrible/ haineux	Victime d'intimidations, de harcèlement ou de hameçonnage	Intimidation ou harcèlement
	Sexuel	Contenu pornographique/ nuisible/ sexuel	Rencontre avec des inconnus, victime de manipulation à des fins sexuelles	Création/ téléchargement de contenu pornographique
	Valeurs	Info/ conseil raciste, non objectif (exemple : drogue)	Automutilation, persuasion non désirée	Conseil, par exemple sur le suicide/ pro-anorexie

[Source : Livingstone, S, and Haddon, L (2009) - EU Kids Online: Final report. LSE, London: EU Kids Online p.10 (EC Safer Internet Plus Programme Deliverable D6.5)]

Cette forme de classification a été conçue pour des besoins de recherche, mais elle est aussi utile pour développer de nouvelles formes de bonnes pratiques pour la sécurité en ligne. Elle aide à démontrer les différentes façons dont le web peut avoir des impacts positifs ou négatifs sur la vie des jeunes.

Il peut être utile de passer en revue les différentes activités et les services que votre organisation d'Information Jeunesse propose en ligne, et de réfléchir à chacun en termes de risques et d'opportunités qu'il génère pour les jeunes auxquels vous vous adressez, qu'ils soient destinataires, participants ou acteurs. Ce type d'évaluation vous aidera à identifier des thèmes de discussion avec des collègues et vous encouragera à développer ou redévelopper votre politique et vos pratiques actuelles en prenant en compte la sécurité sur le web.

Influence des médias sur la perception par le public des risques et opportunités en ligne

Le degré d'influence des médias sur la recherche et le développement de bonnes pratiques en matière d'Information Jeunesse font l'objet de nombreux débats. Lorsque les médias traitent des questions de sécurité en ligne, le ton employé augmente notre anxiété, ou bien nous inquiète et tend à insister sur les risques plutôt que sur les opportunités.

Lorsque le projet UE Kids Online a publié en 2009 les résultats d'une analyse de contenu menée dans 14 des pays de l'UE et portant sur la couverture médiatique du thème des jeunes et Internet, il est ressorti une très grande variété de thèmes et de styles de reportage. Il est apparu que dans les pays où le taux d'utilisation d'Internet par les enfants et les jeunes était relativement élevé, la couverture médiatique semblait jouer un rôle-clé en insistant sur les questions de sécurité.

Dans tous les pays, une claire majorité de couvertures médiatiques sur les jeunes révélait :

« Une plus grande préoccupation pour les risques plutôt que les opportunités : près des deux-tiers de tous les sujets (64 %) traitaient des risques, alors que moins d'un cinquième (18 %) couvraient les opportunités ».

L'attention des médias avait tendance à focaliser soit sur les contenus à risque (principalement la pornographie) soit sur les conduites à risques (notamment l'intimidation), et une couverture relativement moindre des contacts à risques. Il est intéressant de noter que les sujets sur la cyber-intimidation et les risques sexuels sont les sujets qui ont eu le plus d'influence sur le programme de recherche dans différents pays. Les risques liés à la commercialisation et au web par rapport aux jeunes, comme la publicité et le marketing, ont fait l'objet de relativement peu de couverture médiatique. Notons que les chercheurs ont constaté de nombreuses différences au sein de cette tendance générale selon les pays de l'UE.

Gamme de risques en Europe

Dans son analyse comparée basée sur la recherche menée à travers l'Europe, le projet UE Kids Online révèle que les risques suivants (cités directement du rapport final d'UE Kids Online) sont les plus fréquents :

- Révéler ses données personnelles est le risque le plus commun. Il semble qu'environ la moitié des adolescents en ligne le fassent (la divulgation de données personnelles n'est pas un risque en soi, mais cela peut comporter des risques).
- Voir de la pornographie en ligne est le deuxième risque le plus fréquent, avec environ 4 adolescents sur 10 à travers l'Europe. Ce risque est largement considéré de façon ambivalente par les adultes et les enfants, avec d'importants désaccords sur le danger potentiel.
- Voir du contenu violent ou haineux est le troisième risque le plus commun car il est expérimenté par à peu près un tiers des adolescents. Tout comme pour la pornographie, la nature ou le niveau du contenu violent fait l'objet de peu de recherches, en partie pour des raisons d'éthique.
- Subir des intimidations (cyber-intimidation) arrive en quatrième position et touche 1 adolescent en ligne sur 5 ou 6, au même niveau que la réception de commentaires sexuels non désirés.
- Rencontrer hors ligne une personne contactée en ligne semble être le risque le plus fréquent, mais qu'on peut décrire comme le plus dangereux. Il y a un certain degré de cohérence dans les résultats de l'étude en Europe : environ 9 % des adolescents en ligne (1 sur 11) se rendent à ce type de rendez-vous. La proportion s'élève à 1 adolescent sur 5 en Pologne, en Suède et en République tchèque. Ces rencontres se déroulent souvent avec des adolescents du même âge.



Dans la pratique

Evaluer les risques en ligne

Nous avons souligné le besoin d'une discussion équilibrée sur les opportunités et les risques. Alors pourquoi sommes-nous ici centrés sur les risques ? En fait, les autres parties de ce guide explorent de façon extensive les nombreuses opportunités, et c'est pour cela que nous consacrerons le reste de cette partie à certains risques encourus sur le web.

Le risque des contenus en ligne à caractère sexuel choquant

Aux Etats-Unis, le rapport réalisé en 2008 par l'ISTTF (Internet Safety Technical Task Force) du Centre Berkman pour Internet & Société de l'université d'Harvard a porté sur les questions de sécurité liées à la prédation sexuelle. Ce rapport examine des travaux dans le domaine de la sécurité en ligne en Europe et aux Etats-Unis et contient des témoignages et des conseils d'une série d'acteurs et d'experts de ce domaine. La conclusion de ce rapport souligne que la prédation sexuelle des adultes sur les jeunes de moins de 18 ans (un risque lié au contact), qu'elle soit en ligne ou hors ligne, reste un sujet de préoccupation. En 2010, Samantha Biegler et Danah Boyd ont rédigé un document qui sert de mise à jour des travaux de 2008 intégrés au rapport de l'ISTTF.

Les conclusions de leur recherche indiquent que les « cas de prédation sexuelle impliquaient habituellement des jeunes pubères qui étaient conscients qu'ils allaient rencontrer un homme adulte pour avoir une relation sexuelle ». Elles suggèrent de lancer d'autres travaux de recherche sur les activités des délinquants sexuels sur les sites des réseaux sociaux et les autres communautés en ligne.

Elles soulignent aussi que les jeunes signalent plus souvent des sollicitations sexuelles de jeunes de moins de 18 ans par d'autres jeunes de moins de 18 ans. Le rapport indique que « ces incidents non plus ne font pas l'objet de suffisamment d'études, ne sont pas assez souvent signalés aux forces de l'ordre, et sont la plupart du temps absentes des conversations sur la sécurité en ligne ». Le rapport souligne une apparente sur-attention pour les risques liés aux contacts (comme la prédation sexuelle), et une certaine carence sur les risques liés aux attitudes (comme les jeunes qui intimident d'autres jeunes).

L'un des points essentiels qui ressortent du rapport de l'ISTTF est l'importance de l'éducation aux cyber-compétences et à la citoyenneté numérique. La plupart des comportements en ligne à risques rencontrés par les jeunes ou générés par eux ne sont pas de caractère criminel en premier lieu et peuvent être gérés ou traités par d'autres personnes que les forces de l'ordre.

Les jeunes comme acteurs et participants sur le web

Le rapport revient sur les risques liés aux comportements et aux contenus. Il indique que « l'intimidation et le harcèlement, le plus souvent par les pairs, étaient les menaces les plus fréquentes auxquelles [les jeunes de moins de 18 sont exposés], que ce soit en ligne ou hors ligne ». En termes de réception ou de visionnage de contenu problématique, le rapport souligne que bien que « l'exposition non désirée à la pornographie en ligne existe... ceux qui ont le plus de chances d'être exposés sont ceux qui le cherchent, comme les hommes plus âgés [que les jeunes de moins de 18 ans] ».

De plus, le rapport indique qu'il est nécessaire de faire davantage de recherche sur le contenu problématique que les jeunes créent eux-mêmes. Il est clair qu'une approche générale de la sécurité prenant en compte que les jeunes ont une vie numérique devrait prévoir d'aider les jeunes à comprendre les risques que des comportements

comme l'intimidation posent à leurs auteurs, à ceux qui les entourent et à leurs communautés.

Le rapport révèle que les risques en ligne pour les jeunes peuvent varier en fonction d'un certain nombre de facteurs. Tous les jeunes ne sont pas exposés aux risques de la même façon. Le rapport de l'ISTTF indique que ceux qui sont « le plus exposés à des risques ont souvent des comportements à risque et sont confrontés à des difficultés dans d'autres domaines de leur vie ».

Aspects techniques de la sécurité et de la sûreté

Une part importante de la discussion sur la stratégie de sécurité en ligne implique l'utilisation de la technologie pour que les jeunes restent en sécurité. Par exemple, l'utilisation sensée de logiciels anti-virus, la mise à jour régulière des logiciels et l'incitation à utiliser des mots de passe sûrs sont tous des aspects techniques importants de la sécurité en ligne. Mais pour que ça marche, tout dépend de ce que font les gens. En fait, les questions de sécurité comme le « hameçonnage » et les autres techniques « d'ingénierie sociale » profitent de la façon dont on utilise le web.

Les politiques de sécurité qui ne sont pas centrées sur la sûreté peuvent souvent avoir comme conséquence non intentionnelle de désarmer les jeunes qu'elles sont censées protéger. Les organisations d'Information Jeunesse dont la stratégie de sécurité n'est centrée que sur la technologie, comme l'utilisation de filtres web ou le verrouillage de systèmes restreignant l'accès à des sites Internet, peuvent donner une sensation trompeuse de sécurité. Ces systèmes sont les équivalents techniques du grillage d'une école. Il y a de bonnes raisons d'installer un grillage d'école, mais lorsque les jeunes vieillissent, la barrière physique ne suffit plus. Il arrive un moment où il vaut vraiment mieux s'adresser à un jeune et parler des pour et des contres sur leur comportement. Supprimer les risques revient à supprimer également les opportunités. Le plus grave est que cela revient aussi à renoncer à l'opportunité de discuter.

Une évaluation de l'utilisation sûre des technologies de l'information menée par l'Ofsted, organisme officiel au Royaume-Uni pour les standards dans l'éducation, révèle que la sécurité en ligne est remarquable lorsque les écoles utilisent des systèmes « gérés ». Ces systèmes ont « moins de sites inaccessibles que les systèmes dits verrouillés », car il est nécessaire que « les élèves prennent la responsabilité d'utiliser les nouvelles technologies avec confiance ». Par contre, l'Ofsted a constaté que les écoles utilisant des systèmes « verrouillés » étaient moins efficaces car elles rendaient leurs élèves plus vulnérables. Ces élèves étaient moins à même de rester dans des situations sûres lorsqu'ils utilisaient des systèmes non verrouillés en dehors de l'autorité de l'école.

Aspects sociaux de la sécurité

Une stratégie d'information en ligne sûre devrait prendre en compte comment améliorer les compétences en information des jeunes auxquels elle est destinée et qu'elle vise à aider. Elle est centrée sur les moyens de rendre les jeunes plus à l'aise et compétents sur les médias traditionnels. L'objectif est aussi de les aider à développer un esprit critique sur les sources et les contenus. Les médias numériques en ligne sont maintenant plus interactifs et les compétences en information impliquent d'apprendre à partager, télécharger et créer son propre contenu. De la même façon, une approche de la vie numérique étend l'apprentissage d'un jeune pour qu'il se respecte davantage lui-même, ainsi que les autres et l'ensemble de la communauté.

Une stratégie d'information en ligne sûre centrée principalement sur la technologie est difficile à réaliser car la technologie évolue sans cesse. La solution consiste à prendre en compte la sécurité en ligne d'une façon plus large et de penser au-delà des solutions techniques pour faire face à un risque. Par exemple, il ne suffit pas de s'en remettre simplement à l'installation d'un logiciel anti-virus sur un réseau. Pour éviter les virus, il est plus efficace de former les utilisateurs du réseau pour qu'ils sachent éviter les virus et de renforcer cette démarche en installant des logiciels anti-virus.





En formation

Galerie des œuvres : Moi et Internet

Temps de préparation : 2 à 4 heures

Durée : 1 à 2 heures

Nombre de participants : 6 à 25 personnes

Cette activité est particulièrement adaptée aux grands groupes car elle leur donne l'espace nécessaire pour exprimer visuellement et verbalement ce qu'ils pensent et ressentent sur la façon dont le web les a touchés. Les participants peuvent parler de leurs propres expériences ou de celles de personnes qu'ils connaissent. Elle leur permet d'échanger sur les types d'opportunités et de risques que le web représente en général aux yeux des jeunes.

Objectif d'apprentissage

- Sensibiliser et mieux comprendre les sentiments et les inquiétudes concernant les opportunités et les risques en ligne.

Compétences visées

- Etre capable d'identifier les opportunités et les risques associés aux comportements en ligne.
- Etre capable d'exprimer les sentiments et les inquiétudes de ses pairs sur différents types de comportements en ligne.
- Etre en mesure de mener une discussion avec des pairs sur les opportunités et les risques associés à différents types de comportement en ligne.

Déroulement

- Le formateur introduit le thème des opportunités et des risques associés à Internet. Les participants sont invités à réfléchir en quoi l'utilisation du web peut parfois être risquée, mais aussi présenter des opportunités.
- Les participants sont répartis en groupes.
- Le formateur invite les participants à partager leurs expériences en réfléchissant tout d'abord aux opportunités et aux risques.
- Le formateur invite les participants à écrire ou dessiner sur une grande feuille de papier couvrant leur table quels sont les opportunités et les risques sur lesquels ils ont discuté. Ils ont la possibilité de créer une véritable œuvre d'art qui fera ensuite partie de la « galerie des œuvres ».
- Au bout de 30 minutes, les groupes sont mélangés. Une personne de chaque groupe doit rester dans son groupe. Tous les autres doivent trouver de nouveaux groupes. Chacun doit faire partie d'un nouveau groupe où personne de son groupe d'origine ne se trouve.
- Le premier round commence lorsque la personne de chaque groupe qui n'est pas partie pour constituer un nouveau groupe explique aux nouveaux membres de son groupe sur quoi a porté la discussion sur les opportunités et les risques. Elle doit expliquer aux autres les dessins et les commentaires que son groupe d'origine a mis sur le papier. S'ils ne comprennent pas un aspect ou en doutent, les membres du groupe peuvent écrire des questions sur un morceau de papier et le placer sous l'œuvre. Une fois les explications terminées, le groupe peut continuer la discussion ou essayer de répondre aux questions.
- Pour la seconde partie de la « galerie des œuvres », chaque groupe doit se déplacer dans le sens des aiguilles d'une montre vers l'œuvre créée par le groupe suivant. Le membre du nouveau groupe qui a participé à la création de cette œuvre peut maintenant expliquer quels thèmes ont été couverts.

Ce dont vous aurez besoin

- Une feuille de paperboard pour chaque groupe afin qu'il dessine et gribouille pour créer une œuvre sur les risques et les opportunités sur le web.
- Des feutres et des crayons de couleur pour dessiner et colorier l'œuvre.
- Quelque chose pour coller ou afficher le papier dans la galerie, sur les murs de la salle.
- Une montre pour minuter les sessions et indiquer à chaque groupe quand il doit se déplacer.

Liens utiles pour la partie 5 : Risques et opportunités

Charte de l'Information Jeunesse (PDF)

www.eryica.org/en/content/european-youth-information-charter

All Reports - EU Kids Online - Research - Department of Media and Communications

www2.lse.ac.uk/media@lse/research/EUKidsOnline/All%20Reports.aspx

Netsmartz

www.netsmartz.org/index.aspx

WiredSafety: the world's largest Internet safety, help and education resource

www.wiredsafety.org

danah boyd | apophenia » Risky Behaviors and Online Safety: A 2010 Literature Review

www.zephorias.org/thoughts/archives/2010/06/24/risky-behaviors-and-online-safety-a-2010-literature-review.html

Enhancing Child Safety- Online Technologies: Final report of the Internet Safety Technical Taskforce: To the Multi-State Working Group on Social Networking of State Attorneys General of the United States

cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/ISTTF_Final_Report.pdf

The safe use of new technologies - Ofsted (UK) - 2009

www.ofsted.gov.uk/Ofsted-home/Publications-and-research/Browse-all-by/Documents-by-type/Thematic-reports/The-safe-use-of-new-technologies

Safer Children in a Digital World: The Report of the Byron Review

www.dcsf.gov.uk/byronreview



Communautés en ligne

Le web est devenu un moyen-clé qui permet aux jeunes de se rencontrer et de discuter sur les thèmes qui les concernent : il est devenu social. Ce web plus social sert de base à de nouveaux types de communautés en ligne. En tant que professionnels de l'Information Jeunesse, nous pouvons bien souvent améliorer nos services si nous comprenons mieux comment ces communautés forment la façon dont les jeunes accèdent à de l'aide et à des informations.





Introduction

L'un des plus grands changements qui a lieu sur le web est l'idée que les espaces en ligne sont publics et que l'on peut y avoir une vie sociale. Souvent désignés comme des communautés en ligne, ces espaces sociaux sur le web sont souvent des sources d'aide aux jeunes où ils peuvent partager leurs pensées et leurs sentiments, des plus intimes aux plus controversés. Ces communautés rapprochent les jeunes qui ont des centres d'intérêt, des passions ou des préoccupations communs, alors qu'ils n'auraient pas pu faire connaissance autrement.

En même temps, ces communautés peuvent être des endroits où les jeunes sont mis au défi de remettre en question leurs propres préconceptions du monde. Bien qu'elles soient des communautés d'intérêt, les communautés en ligne sont souvent des espaces d'une grande diversité. Elles font entrer les jeunes en contact avec des personnes qui peuvent avoir des opinions ou bien des expériences incroyablement différentes des leurs.

Pour les professionnels de l'Information Jeunesse qui s'intéressent à la façon dont ils peuvent toucher les jeunes, il est vraiment important de comprendre comment les jeunes sont actifs dans les communautés en ligne. Savoir comment les jeunes parlent en ligne des sujets que vos services traitent peut vous aider à mieux comprendre les besoins des jeunes auprès desquels vous travaillez.

Participer à des communautés en ligne peut aussi vous aider à faire connaître votre travail. En plus de vos services, vous pouvez favoriser ou développer vos propres communautés en ligne, sur lesquelles les jeunes pourront vous envoyer un feedback plus direct sur le travail que vous faites ou même vous aider à diffuser vos services en tant que volontaire.

Comment la technologie du web change-t-elle la façon dont nous communiquons avec autrui ?

Lorsque nous communiquons en face à face avec quelqu'un, nous ne dépendons d'aucune technologie. Par contre, si nous prenons notre téléphone et appelons un ami, notre communication dépend soudain de la technologie que nous utilisons. Par exemple, les téléphones sont très bien pour parler à n'importe quel moment avec des personnes qui se trouvent à plusieurs centaines de kilomètres. Mais le téléphone ne permet pas de faire passer nos expressions du visage ou notre langage corporel.

C'est pareil lorsque nous communiquons par message instantané, par courrier électronique ou en postant sur un forum ou un réseau social. Ces technologies permettent de communiquer de façon plus aisée que lorsque nous n'en disposons pas. Mais en même temps, chaque nouvel élément de technologie a ses propres limites que nous ne découvrons souvent que par expérience. Par exemple, on ne comprend pas vraiment à quel point un courrier électronique peut être embarrassant jusqu'au moment où on envoie par erreur à ses parents un courrier électronique qui était destiné à sa petite amie ou son petit ami.

L'impact du web sur la façon dont nous communiquons les uns avec les autres n'est devenu évident que récemment. On ne comprend pas les possibilités offertes lorsque l'on poste une vidéo sur YouTube tant que l'on ne connaît pas l'histoire de Matt Harding qui a dansé à travers le monde. Il est plus difficile de comprendre les risques inhérents à la création d'une vidéo de vous déguisé en personnage de Star Wars, une fois qu'elle est postée sur le web. Comme les jeunes doivent naviguer au milieu de ces opportunités et risques émergents, leur sentiment d'appartenance à des communautés en ligne réunissant des personnes confrontées aux mêmes défis peut leur être utile.



Pour utiliser Internet, il n'y a pas de règlement tout simple sur les comportements socialement acceptables et ceux qui ne le sont pas. Cela reste à faire. Les communautés en ligne découvrent et s'accordent sur ces règles et normes communauté par communauté. Pour utiliser des termes un peu plus forts, le web change notre sens de la citoyenneté. Comment devons-nous nous comporter ensemble ? Comment éviter de faire du mal aux autres ? Comment pouvons-nous nous aider les uns les autres ? Toutes ces interrogations font partie de ce que veut vivre ensemble veut dire.

Mots-clés : *communauté en ligne, modérateur, fil de discussion, poster, effet de désinhibition en ligne*

Dans le contexte

Langage, normes et structures sociales

Pour améliorer la façon dont ils communiquent avec les jeunes en ligne, les professionnels de l'Information Jeunesse que nous sommes doivent mieux comprendre comment ces espaces fonctionnent.

Hors ligne, nous sommes habitués à séparer notre vie publique de notre vie privée. Comme le web est de plus en plus utilisé comme un espace social, une confusion est apparue entre les limites de l'information publique et celles de l'information privée. On peut l'expliquer en partie comme le fait Danah Boyd, par le fait que « nous n'avons pas le langage, les normes et les structures sociales pour faire face ». Boyd souligne quatre éléments qui nous aident à comprendre les structures du partage de l'information dans les communautés en ligne :

- **Persistence (difficile à retirer) :** L'information personnelle que les jeunes partagent reste.
- **Retrouvable (facile à trouver) :** On peut trouver l'information sur les jeunes en faisant une recherche dans les espaces sociaux en ligne.
- **Duplicable (facile à copier) :** L'information que les jeunes partagent en ligne peut être copiée facilement et diffusée rapidement.
- **Audiences invisibles (on ne sait pas toujours avec qui on communique) :** Les informations intimes que les jeunes partagent en ligne peuvent être accessibles à bien plus de personnes que celles auxquelles elles étaient adressées à l'origine. Il est vraiment difficile de savoir à qui l'on parle et avec qui on partage sur les réseaux en ligne. De nombreuses personnes anonymes peuvent écouter ou lire des informations longtemps après le moment où elles ont été partagées.

Compte tenu de ces différences entourant la façon dont nous partageons des informations en ligne, comment les jeunes peuvent-ils avoir l'espace et la liberté nécessaires pour expérimenter dans le cadre du processus normal qui consiste à grandir ? Comment, en tant que professionnels de l'Information Jeunesse, pouvons-nous aider les jeunes à mieux comprendre l'intérêt de gérer quelles informations personnelles peuvent faire partie de leur empreinte numérique ?

Désinhibition en ligne : les jeunes se comportent différemment en ligne

Outre les différences sociales dans le comportement des jeunes en ligne, il y a aussi des différences psychologiques dans la façon dont les jeunes peuvent agir au sein des communautés en ligne.

John Suler, professeur de psychologie à l'université de Rider aux Etats-Unis, a fait des recherches poussées sur ce qu'il appelle la psychologie du cyber-espace. Il a étudié l'effet de désinhibition en ligne et son influence sur le comportement des jeunes en ligne. Cet effet est à double tranchant.

Le fait de moins ressentir les inhibitions en ligne signifie que nous sommes davantage enclins à parler ouvertement de nos sentiments. Nous pouvons aussi nous sentir plus libres de mener des « actes de gentillesse au hasard » sans avoir à nous inquiéter de la remise en question de nos motifs par quelqu'un d'autre. En même temps, ce manque d'inhibition peut vouloir dire que nous explorons la face sombre de notre personnalité, avec par exemple l'usage plus facile de langage grossier ou la colère. Suler décrit six éléments de cet **effet de désinhibition en ligne** :

- **« Tu ne me connais pas »**
Le relatif anonymat du web signifie que l'on peut marquer une limite entre sa vie numérique et le reste de la vie. On peut dissocier ses actions en ligne du contexte général de ce qu'on est « vraiment ». Lorsqu'une personne ressent de l'agressivité ou des sentiments négatifs, elle pense qu'elle ne devra pas nécessairement assumer ses actions.
- **« Tu ne me vois pas »**
Comme nous l'avons déjà indiqué avec les audiences invisibles, les autres personnes en ligne ne peuvent pas nous voir ou être vues. Les internautes n'ont même pas besoin de vous saluer lorsqu'ils visitent votre site Internet. Cela veut aussi dire que vous ne profitez pas de leur sourire lorsque vous parlez et que vous ne voyez pas si vous les ennuyez ou s'ils sont critiques à votre égard. Cette invisibilité physique peut exacerber l'effet de désinhibition et conduire des personnes à se comporter différemment en ligne qu'en face à face.
- **« A plus tard »**
Sur le web, la communication a souvent lieu dans la durée plutôt qu'à un instant particulier. Les personnes qui communiquent ont tendance à être en ligne à différents moments, sauf si elles utilisent une messagerie instantanée ou un chat. Comme les courriers électroniques et les forums ont ces retards intégrés, ce que vous dites est comme par magie suspendu dans le temps. Cette division du temps implique que le cerveau peut séparer plus facilement ce que vous dites et comment les autres peuvent y répondre. On peut exprimer toutes sortes d'émotions sensibles, mais la pause adoucit l'impact des réactions des autres à ces sentiments.
- **« Tout est dans ma tête »**
Lorsque l'on communique par texte, on peut entendre les mots des autres comme si c'était une petite voix dans notre tête. Communiquer avec d'autres personnes (écrire des pensées et lire les réponses) devient un peu comme se parler à soi-même. Cela réduit nos inhibitions car nous sommes habitués à nous parler à nous-mêmes de toutes sortes de choses que nous n'envisagerions pas une seconde de partager en public.
- **« Ce n'est qu'un jeu »**
La nature virtuelle du monde en ligne peut nous donner l'impression qu'il s'agit d'une sorte de jeu. Comme l'on peut se dissocier de ses propres actions en ligne, la vie numérique peut sembler avoir une sorte de dimension imaginaire.
- **« Nous sommes égaux »**
Le web réussit à créer un fort sentiment d'appartenance à une communauté car ses membres délaissent leur statut social hors ligne et se sentent plus égaux. Sur le web, on se sent plus à l'aise pour dire ce qu'on pense à ceux que l'on peut considérer comme des détenteurs de l'autorité hors ligne.

Tous ces facteurs ont pour effet que les jeunes aient du mal à juger le niveau de risque qu'ils courent et les éventuels avantages dont ils pourraient bénéficier. Pour proposer aux jeunes des informations sûres, il faut



parler avec eux sur la façon dont ils se comportent au sein des communautés en ligne.

Imposer un règlement et ordonner aux internautes comment agir en sécurité est relativement inefficace dans les communautés en ligne. Il faut le faire avec parcimonie, si on décide de le faire. Proposer une aide efficace aux jeunes est une meilleure stratégie. Comment agir au sein des communautés en ligne ? Quelle proportion d'information personnelle partager ? Voici des questions auxquelles on peut répondre plus efficacement en discutant et en se mettant d'accord entre professionnels de l'Information Jeunesse et jeunes, dans l'idée de travailler ensemble et d'apprendre les uns des autres.



Dans la pratique

Construire des communautés en ligne sûres

Les communautés en ligne peuvent présenter de nombreux avantages aux jeunes. Alors que les jeunes veulent retirer le plus possible de choses des services d'une communauté en ligne comme un forum ou un réseau social, ils ont besoin de comprendre comment participer à ces communautés en toute sécurité. La première étape pour les professionnels de l'Information Jeunesse est de s'assurer que ces communautés en ligne ont des règles clairement définies.

Voici différents exemples de règles de communautés en ligne (forums ou chats de groupe), qui rapprochent les jeunes souhaitant partager des informations et s'aider mutuellement :

- Donnez de la visibilité aux informations sur la sécurité, y compris pendant le processus d'inscription / enregistrement, pour tous les jeunes qui utilisent votre service. Ces informations doivent être claires et faciles d'accès.
- Faites des liens vers des ressources en ligne pertinentes et contenant des informations complémentaires sur la sécurité en ligne utiles pour les jeunes qui utilisent votre service.
- Indiquez clairement que vous considérez que les jeunes sont individuellement responsables de respecter et de protéger les autres membres de la communauté en ligne.
- Déterminez comment les jeunes peuvent préserver leur vie privée et se protéger des contacts et communications non désirés.
- Expliquez clairement comment signaler des abus ou se plaindre auprès de votre organisation ou service. Il est conseillé de mettre en place une bonne procédure pour la gestion des plaintes. En particulier, les plaintes concernant le harcèlement et les contenus inappropriés doivent être examinées sans tarder, et le cas échéant, le contenu offensant doit être retiré dans un délai clairement établi.
- Expliquez comment les utilisateurs peuvent annuler leur compte et retirer leur profil d'un service géré par vous ou votre organisation.
- Encouragez les jeunes qui utilisent vos services à développer leur propre stratégie de sécurité en ligne, en tout lieu et à tout moment.

Gérer comment les jeunes rejoignent votre communauté en ligne

L'inscription / enregistrement est une première étape importante pour contrôler qui utilise votre service et identifier les besoins de base dès le premier contact avec un jeune.

Vous devrez indiquer clairement quelles données personnelles seront recueillies pendant l'enregistrement / l'inscription à la communauté et comment elles seront utilisées. Expliquez par exemple quelles informations apparaissent sur le profil d'un jeune et quelles informations seront publiques ou privées. Les utilisateurs



doivent avoir la possibilité de cacher et modifier ces informations, et d'en limiter la disponibilité.

Vous devrez respecter les obligations légales de votre pays concernant les données personnelles que vous pouvez demander à un jeune, y compris sur ce à quoi ils consentent.

Vous devrez souligner dans un langage accessible et facile à comprendre quels comportements sont acceptables ou pas dans vos services. Les jeunes doivent savoir ce qu'il se passera s'ils se comportent d'une façon inadmissible.



Exemples de comportements inadmissibles dans les communautés en ligne :

- Poster un contenu harcelant, menaçant, abusif, vulgaire, obscène, diffamatoire, raciste, illégal ou spécifiquement interdit par la communauté.
- Poster des spams (publicités non désirées ou non autorisées).
- Faire des liens vers des sites Internet inappropriés (haineux, diffamatoires ou illégaux).



Exemples de comportements acceptés par les participants en rejoignant une communauté en ligne :

- Les informations ou conseils émanant d'autres sources ou sites doivent contenir le lien sur lequel un jeune les a trouvés, afin que les autres (participants et modérateurs) puissent juger de leur pertinence.
- L'anonymat est important sur les communautés en ligne. Si un jeune sait qui est quelqu'un lorsqu'il est hors ligne, ou dans le cadre d'échanges sur d'autres sites Internet, on lui demande de ne pas indiquer l'identité de l'utilisateur. Il n'y a pas non plus besoin de mentionner l'activité en ligne d'un utilisateur en dehors de la communauté en ligne.
- Respecter les opinions des autres et ne pas lancer d'attaques personnelles contre les autres.

Interaction avec les usagers des services d'Information Jeunesse en ligne

Vous devriez inciter les jeunes à signaler tout contenu problématique afin que ceux qui gèrent la communauté sachent ce qui va à l'encontre de leurs règles et des lignes directrices (par exemple du contenu offensif ou une attaque personnelle contre un autre utilisateur). Sinon, vous pouvez encourager les jeunes à prévenir ceux qui gèrent la communauté s'ils pensent qu'un autre membre ne reçoit pas assez de soutien pour un problème grave.

La modération consiste à aider la communauté, pas seulement à la gérer

Modérer, c'est bien plus que se limiter à réagir à des problèmes. Parfois les professionnels de l'Information Jeunesse peuvent poster un fil de discussion pour centrer la conversation d'un groupe. Les **modérateurs** peuvent aussi utiliser les forums pour faire connaître d'autres activités en cours aux jeunes de la communauté, comme les prochaines sessions de chat, les enquêtes ou les concours.

Les **modérateurs** postent des fils pour proposer un soutien et des liens vers des ressources complémentaires qui peuvent aider un jeune à résoudre ses problèmes. En résumé, l'objectif n'est pas de mettre fin à une conversation, mais de créer et maintenir un environnement agréable, accueillant et qui garantit un soutien pour tous. Les jeunes peuvent aussi être des **modérateurs** dans les forums et aider à définir les règles de la communauté. Par exemple, lorsque Young Scot a lancé son forum, les jeunes qui participaient ont choisi trois grandes règles pour le forum :



- Respecter les autres.
- Ne pas indiquer d'informations personnelles dans le forum.
- Ne pas parler en langage texte.

Que les jeunes qui rejoignent le forum finissent par devenir **modérateurs** ou pas, on peut inciter tous les membres à aider les nouveaux à comprendre ce que se cache derrière les règles ou à signaler aux **modérateurs** de la communauté les éventuels incidents qui à leurs yeux ne respectent pas les règles.



Conseils pour gérer une communauté

- Essayez toujours de prévenir les mauvais comportements dans votre communauté plutôt que de modérer dans la précipitation et sévèrement les posts ou les fils qui ne respectent pas vos règles. La meilleure stratégie de prévention consiste à communiquer clairement et rapidement avec les utilisateurs, avant que la situation devienne incontrôlable. Souvent, quelques mises en garde polies en amont peuvent aider à réduire l'impact de comportements négatifs ou préjudiciables.
- Félicitez et remerciez ceux qui font des contributions positives afin de varier le ton du modérateur. Après tout, c'est ce qu'il faut faire pour entretenir de bonnes relations !!
- Expliquez pourquoi vous modérez ou intervenez dans une discussion. Cela aidera la communauté à mieux comprendre pourquoi les modérateurs interviennent et à tirer quelque chose des expériences difficiles.
- Efforcez-vous de stimuler la conversation par des questions réfléchies et des commentaires constructifs. Prenez le temps d'écouter ce que les autres ont à dire et de comprendre leurs points de vue. N'oubliez pas qu'en tant que modérateur, votre rôle consiste à accompagner la conversation, pas nécessairement de participer au débat de la même façon que les membres de la communauté.
- Soyez flexible et permettez aux membres de la communauté en ligne de déterminer la discussion. Si le fil de la conversation se perd, reprenez-le en douceur, surtout si les membres de la communauté le demandent ou si vous pensez que cela est nécessaire.
- Apprenez des choses grâce aux membres de la communauté : c'est un dialogue. Lorsque les personnes peuvent apprendre les unes des autres, il y a toutes les chances que la communauté s'agrandisse. N'oubliez pas que la valeur d'un forum ou d'un groupe réside en fin de compte dans la communauté de personnes qui le rejoignent et l'adoptent.

[Inspiré par Nathalie McDermott www.onroadmedia.org.uk]





En formation

Café du monde : Discuter sur ce qu'il faut faire et éviter en termes de comportement en ligne

Temps de préparation : 2 à 4 heures

Durée : 1 à 2 heures

Nombre de participants : 10 à 25 personnes

Cette activité permet aux jeunes participants de discuter sur les sujets liés à l'activité dans les communautés en ligne dans une atmosphère détendue et informelle. C'est un moyen de lancer une discussion dans un environnement sans jugement. Il est crucial d'aborder ensemble ce qu'est un comportement acceptable et quelles sont les conséquences des différentes actions des jeunes en ligne. Cette activité met au défi les jeunes d'expliquer et de s'entendre sur ce qui est recommandé et ce qui est acceptable dans une communauté en ligne.

Objectif d'apprentissage

- Etre capable de s'entendre sur des recommandations de comportement dans les communautés en ligne et de les expliquer à des pairs.

Compétences visées

- Etre capable d'identifier les éventuelles conséquences désirables et non désirables de différents comportements en ligne.
- Etre en mesure d'établir des priorités et d'évaluer la gravité d'un risque et le degré d'opportunités associées à différents comportements en ligne.
- Etre capable de communiquer des conseils à des pairs sur les questions de sécurité en ligne liées à différents comportements en ligne.

Déroulement

- Préparez la salle, décorez les tables et installez les boissons et les en-cas.
- L'activité se déroule en trois temps, puis est suivie d'une évaluation au cours de laquelle les participants peuvent discuter ensemble des idées de chacun et les classer par priorité.
- En introduction, expliquez les règles du café du monde aux participants et indiquez-leur sur quoi portera la discussion. Par exemple, vous pourriez parler des choses à faire ou à éviter sur le web.
- Dans un café du monde, chaque table/groupe dispose d'un nombre limité de post-its. Les post-its « à faire » ont une couleur et les post-its « à éviter » en ont une autre. Les post-its servent de monnaie pour que chaque groupe puisse commander des friandises aux serveurs du café du monde. Chaque groupe doit discuter et écrire des idées « à faire » et « à éviter » sur les post-its dont ils disposent. Les serveurs (les formateurs ou animateurs) échangent ensuite chaque post-it/idée avec une friandise (en-cas, bonbon, biscuits, boisson, etc.).
- Les post-its/idées sont collés sur une feuille de paperboard visible dans tout le café du monde. Il faut utiliser une feuille de paperboard pour chaque temps de discussions du café du monde.
- Exemples de sujets pour les trois temps de discussion :
 - Les réseaux sociaux en ligne : Quelles sont les choses à faire ou à éviter sur les sites de réseaux sociaux comme Facebook ?
 - Les sites de partage de contenus : Que faut-il faire ou éviter de faire lorsque l'on participe à des sites de partage de contenus comme YouTube ?
 - Discussions en ligne : Que faut-il faire ou éviter de faire lorsque l'on participe à des discussions en



ligne comme les chats, les forums ou les messageries instantanées ?

- Après chaque temps de discussion, les groupes sont mélangés et les participants changent de table pour s'asseoir avec des personnes différentes.
- Pendant l'évaluation, les formateurs affichent la feuille de paperboard correspondant aux trois thèmes du café du monde. Les participants choisissent l'un des sujets de discussion couverts et se placent près de la feuille de paperboard listant les idées correspondantes. Les participants lisent toutes les idées indiquées par les groupes et décident lesquelles sont prioritaires.

Ce dont vous aurez besoin

- Une sélection de boissons et d'en-cas pour créer une atmosphère de café du monde.
- Des personnes pour servir les jeunes assis aux tables (en règle générale, il s'agit de ceux qui animent l'activité).
- Des vêtements de serveurs (tabliers, vestes, etc.).
- Un menu indiquant les friandises en vente et leurs tarifs.
- Des post-its.
- Des feutres et des feuilles de paperboard.
- Du papier pour couvrir les tables (de façon à ce que chaque personne puisse écrire directement ses idées là où elle est assise).
- Des tables et des chaises disposées pour différents groupes. De la décoration pour les tables (bougies, fleurs, etc.) afin de créer une véritable ambiance de café.
- De la musique et tout ce qui peut donner au café du monde une atmosphère amusante et détendue.
- Plus d'informations sur les principes et la méthode du café du monde :
www.theworldcafe.com/principles.htm



Liens utiles pour la partie 6 : Communautés en ligne

YouTube - Matt Harding Dance

www.youtube.com/watch?v=fvE8iMbT1aQ

boyd, danah. 2007. "Social Network Sites: Public, Private, or What?" Knowledge Tree 13, May.
kt.flexiblelearning.net.au/tkt2007/edition-13/social-network-sites-public-private-or-what

Psychology of Cyberspace - Psychology of Avatars

www.usr.rider.edu/~suler/psyber/psyav.html

Safe and Effective Engagement with Social Networking Sites for Youth Professionals - Tim Davies -
National Youth Agency (UK)

www.timdavies.org.uk/wp-content/uploads/safe-and-effective-engagement-with-sns-for-youth-professionals.pdf

eModeration Blog: New guidelines on how to keep online environments safe for children

blog.emoderation.com/2011/02/new-guidelines-on-how-to-keep-online.html

World Cafe - Principles

www.theworldcafe.com/principles.htm

Community Moderation Handbook - Nathalie McDermott (unpublished)

www.onroadmedia.org.uk

UK Council for Child Internet Safety Good Practice for Guidance for Moderation of Interactive Services for Children

www.education.gov.uk/ukccis/download-link.cfm?catstr=latestdocuments&downloadurMODERATION%20GUIDANCE%202010%20FINAL1.pdf



Glossaire

Adresse IP

Un protocole Internet est un numéro attribué à un appareil accédant à Internet.

Avatar

Représentation visuelle « électronique » d'une personne utilisant un service en ligne, habituellement sur un forum en ligne ou un réseau social.

Blog

Type de site Internet ou partie d'un site Internet géré par un individu ou un groupe qui l'alimente régulièrement en commentaires, descriptions d'événements, ou bien d'autres outils comme les graphiques ou les vidéos.

Cache

Contient des données permettant de naviguer plus rapidement grâce à un système permettant de ne pas avoir à télécharger à chaque fois les mêmes données d'un site qu'un utilisateur utilise régulièrement.

Communautés en ligne

Groupes ou communautés d'intérêt que des utilisateurs peuvent rejoindre en ligne pour communiquer avec d'autres personnes. Les communautés en ligne sont souvent des forums, des bureaux de discussion ou des réseaux sociaux en ligne.

Cookie

Petit fichier installé sur l'ordinateur d'un internaute par son navigateur. Il permet de retenir le mot de passe d'un utilisateur sur différents sites Internet, d'enregistrer ses pages préférées et toutes les données qui permettent de simplifier la navigation sur le web. Les cookies peuvent être supprimés manuellement afin de protéger la vie privée d'un utilisateur et empêcher qu'un tiers se fasse passer pour lui en accédant à un site Internet à l'aide d'un mot de passe enregistré.

Copyright

Droit du créateur d'une œuvre, garanti par l'état, pour la reproduction, la préparation d'œuvres associées, la diffusion, la visualisation, la vente, le prêt ou la licence de ce qu'il a créé.

EdgeRank

Méthode mathématique permettant de comprendre la pertinence relative de différents contenus sur le fil d'actualité d'un utilisateur de Facebook.

E-learning (cyber-apprentissage)

Formes d'apprentissage et de formation électronique basées habituellement sur de l'information et des réseaux en ligne.

Effet de désinhibition en ligne

Idée développée par John Suler, professeur de psychologie à l'Université Rider aux Etats-Unis, sur la psychologie expliquant pourquoi les utilisateurs du web se comportent différemment en ligne par rapport aux situations de face à face.

Fil de discussion

Les communautés en ligne, notamment les forums, sont constitués de conversations séparées ou de fils. Organiser des fils de discussion en ligne permet aux participants de lancer des conversations. Cela permet aussi aux modérateurs de gérer des conversations en ligne en déplaçant des discussions qui s'éloignent de leur sujet, de fermer les fils dont les participants s'emportent ou même de retirer les fils qui ne respectent pas les règles de la communauté.

Graphe social

Mode de référencement des personnes auxquelles on est connecté via des réseaux sociaux en ligne comme Twitter et Facebook.

Hameçonnage

Tentative délictueuse de récupérer des informations sensibles comme des noms d'utilisateur, des mots de passe et des numéros de cartes bancaires en se faisant passer pour une personne ou un organisme digne de confiance lors d'une communication électronique.

Harcèlement en ligne

Utilisation du web ou de téléphones mobiles pour des actes répétés menés avec l'intention de nuire à autrui.

Hashtags et tagging

Mots-clés ou termes attribués à une partie de l'information en ligne qui permettent de la retrouver grâce à une recherche. Les posts sur les services de micro-blogging comme Twitter ou identi.ca peuvent être taggués à l'aide de mots ou de phrases précédés d'un symbole dièse (#).

Information WHOIS

Permet de retrouver dans un registre qui est derrière un nom de domaine ou une adresse IP.

Licences Creative Commons

Les licences Creative Commons permettent à des artistes ou des créateurs de contenu d'indiquer clairement quels droits ils réservent pour leur contenu et à quels droits ils renoncent. Creative Commons est une organisation sans but lucratif basée au Etats-Unis et fondée par Laurence Lessig, qui permet au public d'utiliser gratuitement des licences.

Logiciel en open source

Philosophie ou mode de développement collaboratif de logiciel dont les codes sont ouverts et peuvent être réutilisés et redéveloppés sous certaines conditions (par toute personne ayant une licence en open source reconnue).

Maîtrise de l'information

Capacité à identifier des besoins en information associée à la compétence et à l'expérience pour trouver, évaluer et utiliser une information efficacement.

Maîtrise du numérique

Capacité à utiliser efficacement Internet et d'autres médias et réseaux numériques.

Manipulation des enfants sur Internet à des fins sexuelles (grooming)

Lien amical ou contact affectif établi avec un enfant ou un jeune dans l'intention d'avoir une relation sexuelle avec lui.

Médias sociaux

Terme collectif décrivant une large gamme de technologies basées sur le web et permettant une communication interactive. Au lieu de diffuser une information entre une personne et une autre personne ou bien plusieurs, les médias sociaux permettent de partager de l'information dans différents réseaux sur lesquels plusieurs personnes peuvent communiquer avec de multiples autres personnes.

Message électronique ou site Internet canular (hoax)

Site Internet ou message électronique prétendant être ce qu'il n'est pas, dans l'intention de tromper une personne pour lui dérober de l'argent ou lui faire communiquer sans le vouloir ses informations personnelles, comme ses coordonnées bancaires.

Meta-tag

Texte ou code spécial en langage Hypertext Markup Language (HTML) décrivant le contenu d'une page web et pouvant être retrouvé par les moteurs de recherche.

Micro-blogging

Mode de communication à l'aide de contenus mis à jour et habituellement courts (parfois seulement 140 caractères). Il permet aux utilisateurs d'échanger des parties de contenus, comme de courtes phrases, des images ou des liens.

Modérateur

Personne ayant un rôle spécifique d'assistance et de gestion d'une communauté en ligne.

Moteurs de recherche

Sites ou applications conçus pour rechercher de l'information sur le web à partir de mots-clés. En général, ils affichent comme résultats de recherche des pages Internet, des images et d'autres types de fichier, en fonction de la pertinence des mots-clés saisis par l'utilisateur.

Natifs du numérique

Personne ayant toujours eu accès aux technologies numériques en réseau et ayant une grande capacité et de l'assurance dans l'utilisation des technologies numériques. Un migrant numérique est une personne qui se rappelle de l'époque où il n'y avait pas encore autant de technologies numériques qu'aujourd'hui.

Optimisation des moteurs de recherche

Permet aux moteurs de recherche d'indexer le plus facilement et le plus efficacement possible.

PageRank

Algorithme d'analyse de la pertinence relative de différents liens utilisé par le moteur de recherche de Google.

Paramètres de confidentialité

Moyens permettant à un utilisateur d'un site Internet de contrôler l'accès à des informations publiées sur ce site [voir aussi médias sociaux ou réseaux sociaux en ligne].

Partage de signets

Moyen permettant aux utilisateurs d'Internet d'organiser, d'enregistrer et de retrouver des liens vers des ressources en ligne.

Plagiat

Présentation trompeuse d'une œuvre originale.

Podcast

Série de fichiers média numériques (audio ou vidéo) publiés en ligne par épisodes et que l'on peut télécharger, habituellement par syndication de contenu web [voir aussi RSS].

Réseaux sociaux

Voir « réseaux sociaux en ligne ».

Réseaux sociaux en ligne

Site Internet ou plateforme en ligne construite sur des relations sociales entre des personnes qui utilisent un profil d'utilisateur et peuvent être en contact avec des amis ou d'autres personnes.

RSS

Le Really Simple Syndication (RSS) permet de publier fréquemment des contenus à jour. Les utilisateurs de ce service s'abonnent à un flux RSS pour recevoir automatiquement des alertes à chaque mise à jour du contenu. Ce service est souvent disponible sur les sites d'actualité, les blogs ou toute autre information en ligne fréquemment mise à jour ou enrichie.

Sécurité numérique

Sécurité par rapport aux dangers spécifiques à l'environnement en ligne.

Sexting

Partage de contenu explicitement sexuel (texte, son ou images) à l'aide de téléphones mobiles. Ce terme combine les mots « sexe » et « texter ».

Téléchargement

Mise en ligne de contenu sous forme de texte sur un blog, de lien vers un autre contenu ou de photo à partager sur un site.

Utilisabilité

L'utilisabilité est la mesure dans laquelle un objet ou un produit a été conçu et construit pour être facile à utiliser.

Web 2.0

Label donné à des sites et à des applications pour permettre aux utilisateurs de dialoguer et de collaborer pour produire et partager du contenu au sein de communautés en ligne. Parmi ce type de sites et d'applications, on retrouve les sites de réseaux sociaux (comme Facebook), les blogs (comme Wordpress), les wikis (comme Wikipédia), les sites de partage de vidéos (comme YouTube), etc.

Wiki

Site Internet permettant la création et la modification de contenu par tout utilisateur via un navigateur.

Références et liens

Sites Internet et logiciels mentionnés dans ce manuel

Aardvark - www.vark.com
Alta Vista - www.altavista.com
Android - www.android.com
Apache - apache.org
Connect Safely - www.connectsafely.org
Delicious - www.delicious.com
Digg - digg.com/news
Drupal - drupal.org
Facebook - www.facebook.com
Facebook Places - www.facebook.com/places
Flickr - www.flickr.com
Foursquare - foursquare.com
Google - www.google.com
Google Analytics - www.google.com/analytics
Google Latitude - www.google.com/latitude
Hot Bot - www.hotbot.com
Hyves - hyves.nl
Linked In - www.linkedin.com
Lycos - www.lycos.com
Quora - www.quora.com
Mozilla Firefox - www.mozilla.com/en-US/firefox
MSN - explore.live.com/windows-live-messenger?os=other
Netlog - en.netlog.com
Nielsen Netratings - www.nielsen.com/us/en/measurement/online-measurement.html
Ning - www.ning.com
Sheryica - sheryica.org
Skype - www.skype.com
Twitter - twitter.com
Tuenti - www.tuenti.com/?m=login
VZNet Netzwerke - www.studivz.net
Wikipedia - www.wikipedia.org
Wordpress - wordpress.com
Yahoo - www.yahoo.com
YouTube - www.youtube.com



Agence européenne pour l'information et le conseil des jeunes

Place de la Gare, 26, L-1616 Luxembourg

T +352 24873992 F +352 26293215

secretariat@eryica.org

skype: Eryica

eryica.org

