

Les fondamentaux de la culture web



Gérer une situation de crise liée à une publication sur les réseaux sociaux

Table des matières

Préambule.....	3
I. Facebook.....	4
1. Savoir distinguer un profil FB d'une page FB.....	4
2. Que faire pour signaler un profil, une page et entrer en contact avec son administrateur ?.....	5
3. Message à l'attention de l'administrateur du compte.....	7
II. Twitter.....	9
2. Signaler un compte Twitter.....	9
3. Envoyer un tweet ou message public à l'administrateur.....	10
4. Envoyer un message à l'administrateur.....	10
III. You Tube.....	12
5. Signaler un contenu illicite sur You Tube.....	12
6. Envoyer un message privé à l'administrateur.....	13
IV. Se créer un outil de veille : l'alerte Google.....	15
V. Les textes fondamentaux, rappels à la loi.....	16
VI. Les actions de formation proposées dans l'académie.....	18

« Pour être récepteur et utilisateur critique et honnête de l'information et de la communication, l'élève comprend la différence entre sphères publique et privée. Il sait ce qu'est une identité numérique et en contrôle les traces. Il connaît les règles de base du droit d'expression et de publication dans le respect de soi et des autres ».

Projet de socle commun de connaissances, de compétences et de culture – Février 2015

http://cache.media.education.gouv.fr/file/CSP/05/7/Projet_de_socle_commun_de_connaissances_de_compетенces_et_de_culture_12_fev_15_392057.pdf

Préambule

Les contenus problématiques publiés sur les réseaux sociaux peuvent revêtir diverses formes (texte, image fixe ou animée). Ils peuvent consister en :

- la prise à partie d'un élève ou d'un membre de la communauté éducative
 - ☐ insulte
 - ☐ diffamation
 - ☐ discrimination
 - ☐ non-respect de la vie privée
 - ☐ publication de photos ou d'image sans autorisation de diffusion
 - ☐ harcèlement
- l'atteinte à l'ordre public par la promotion de l'agitation et du désordre dans l'établissement (photos ou vidéos mettant en scène des personnes de l'établissement, violence ou situation de simulation de violence, dégradations, etc).

Dans tous les cas, chacun peut agir pour demander à l'administrateur du compte de supprimer les contenus qui posent problème (profil Facebook, page publique Facebook, fil Twitter ou chaîne YouTube), voire en signalant le contenu problématique à la plateforme qui l'héberge. Toutes les plateformes ont, en effet, intégré maintenant des dispositifs permettant ce signalement.

L'objectif de ce petit guide est de désamorcer très vite une situation de crise :

- en permettant à la victime de reprendre la main sur des contenus la concernant ;
- en permettant à la victime de voir rapidement le contenu en question supprimé du réseau social sur lequel il est hébergé ;
- en permettant à l'administrateur du compte, qui est souvent dans la méconnaissance de ses responsabilités, d'en prendre connaissance ;
- en donnant à l'administrateur du compte la possibilité de corriger ses erreurs en effaçant le contenu problématique ;
- en permettant enfin à beaucoup de jeunes élèves de maîtriser leur communication sur un réseau social. Il suffit généralement de mettre l'administrateur du compte en question devant ses responsabilités pour que les contenus problématiques soient supprimés rapidement et qu'une situation de crise soit résolue.



I) FACEBOOK

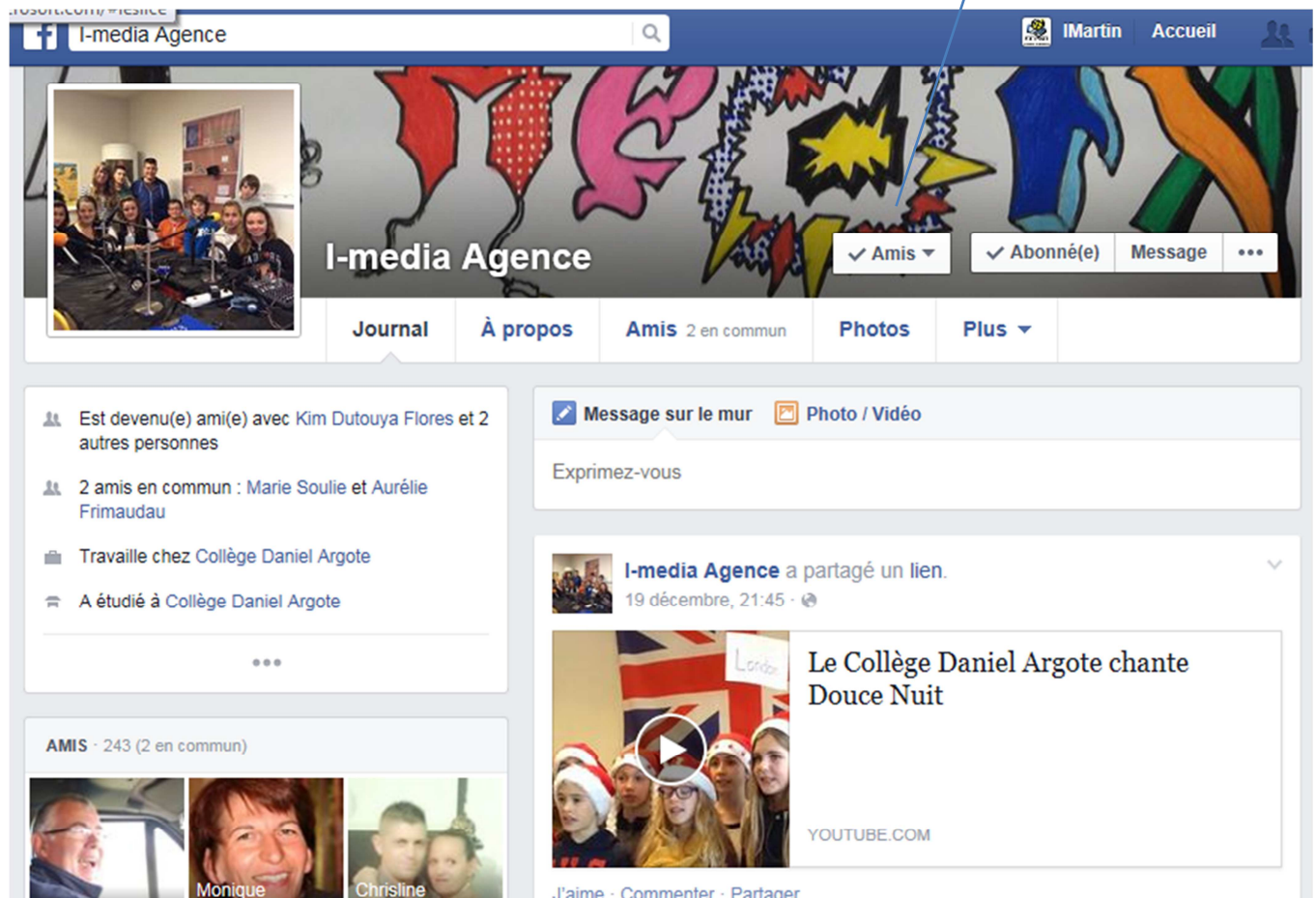
1- Savoir distinguer un profil FB d'une page FB

Si la mention « J'aime » apparaît à la Une, c'est que c'est une page publique. Tout le monde a donc accès à son contenu. Un ou plusieurs administrateurs peuvent l'alimenter sans qu'ils soient identifiables via leur profil. Même si on ne sait qui est l'administrateur de cette page publique, on peut lui envoyer un message.

The screenshot displays the Facebook interface for the 'Lycée Gaston-Fébus d'Orthez' page. At the top, the Facebook navigation bar is visible with the search bar and user avatars. The page header includes the school's name and a 'Créer une Page' button. The main content area features a large cover photo of the school building and a profile picture of a park bench. Below the photos, the page name 'Lycée Gaston-Fébus d'Orthez' is displayed along with the number of likes (145) and a 'Message' button. The 'À la une' section shows a post from the school dated 4 avril, mentioning a school event. The 'Recommandations' section suggests other pages like 'IJBA - école de journalisme' and 'La Cinémathèque française'. The 'Mentions J'aime' section shows posts from other users, including a post from the school dated 26 février. The bottom of the page shows the 'Internet | Mode protégé : activé' status.

Si la mention « Amis » ou « Ajouter » apparaît à la une, c'est un profil !

Le profil n'est donc en général accessible qu'aux « amis » sauf si l'administrateur ne maîtrise pas les paramètres et l'a laissé ouvert.



2- Que faire pour signaler un profil, une page et entrer en contact avec son administrateur ?

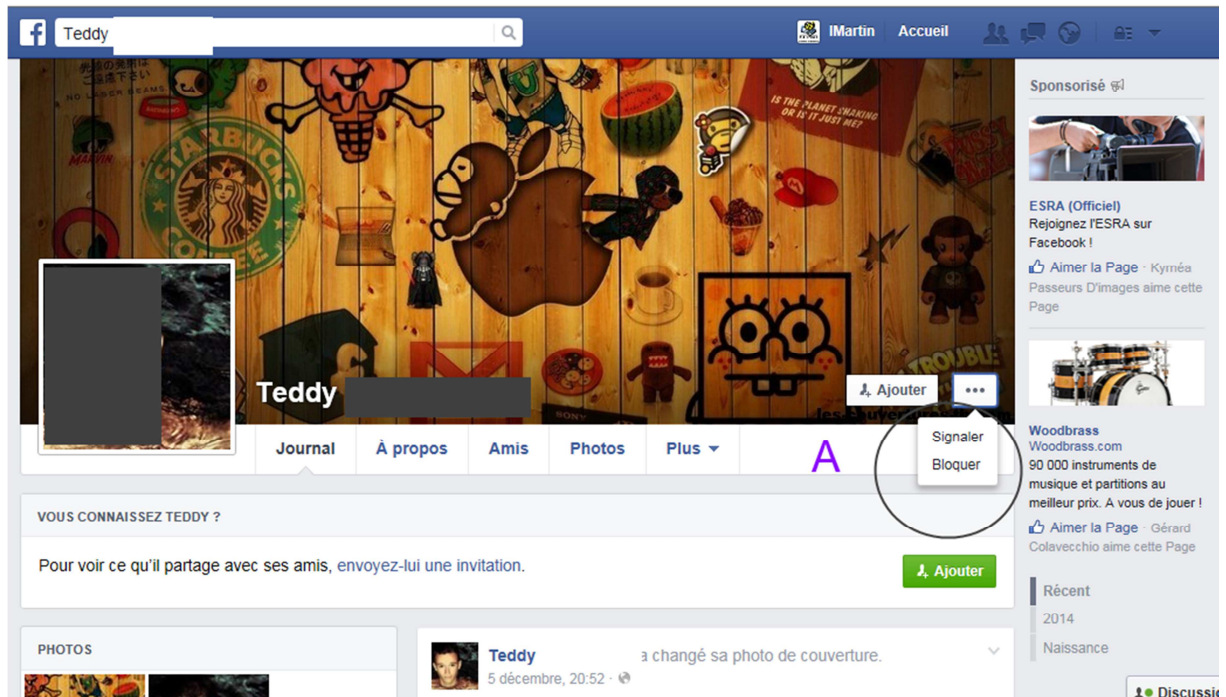
Qui peut signaler un contenu illicite ? La victime, sa famille, son entourage (« amis »), le chef d'établissement, les personnels de l'EPL, les familles, etc.

Dans tous les cas, pour signaler un contenu et entrer en contact avec l'administrateur du compte, il faut un profil Facebook. Si vous ne disposez pas d'un profil Facebook, le rectorat peut effectuer à votre demande le signalement à Facebook et l'envoi du message à l'administrateur de la page ou du profil.

Contactez en ce cas le CLEMI à stopderives.net@ac-bordeaux.fr ou 05 57 57 35 82 (Isabelle Martin, DAEMI).

En cas de dérives constatées et en possession d'un profil FB, le protocole suivant est conseillé (points 1 à 6 pages 6-7) :

1. Conserver une copie d'écran du ou des passages qui posent problème ou enregistrer la vidéo qui pose problème ;
2. Préparer l'argumentaire à destination des administrateurs de la page (voir « Message à l'attention de l'administrateur du profil FB » pages 7 et 8 du dossier. Le copier/coller en adaptant à la situation) ;
3. Signaler le profil à Facebook (copies écran A B C pages 6 et 7).



Aidez-nous à comprendre ce qui se passe [X]

Quel est le problème avec ce compte ?

- ☐ Ce journal utilise un faux nom
- ☐ Cette personne me dérange
- ☐ Ce journal se fait passer pour moi ou quelqu'un que je connais
- ☐ Ce journal contient beaucoup de contenus inappropriés
- ☐ C'est un compte frauduleux
- ☐ Ce profil représente une entreprise ou une organisation

[Retour] [Continuer]

« Continuer » jusqu'au bout la procédure de signalement.

4. À la fin de la procédure, il vous est permis d'envoyer un message à l'administrateur du profil. Rédigez le message à l'administrateur dans lequel vous pourrez insister sur le préjudice subi et le rappel à la loi. Le message qui doit être court pourrait ressembler à une citation d'extraits du message ci-dessous (à copier/coller en adaptant à la situation).
5. En fonction de la gravité de la situation, entamer parallèlement une procédure disciplinaire à l'encontre des élèves identifiés qui auront tenu des propos injurieux. Si la gravité n'est pas extrême, pensez que le droit à l'erreur existe et que beaucoup d'élèves ne réalisent pas qu'ils sont sur un espace public parfois en étant sur un réseau social. Vous le leur rappelez par l'envoi du message voire par le signalement de leur compte, ce qui peut suffire.
6. Déposer plainte ou accompagner les familles des victimes à le faire si la situation est grave (harcèlement par exemple).

3- Message à l'attention de l'administrateur du compte

J'attire votre attention sur les points suivants :

- La liberté d'expression est restreinte par un cadre légal qui interdit propos injurieux (racistes, antisémites, homophobes, diffamants), menaces ou incitation à la haine.

- Le droit à la liberté d'expression comprend des restrictions qui sont prescrites par la loi et qui sont nécessaires:

- a) au respect des droits ou de la réputation d'autrui ;

- b) à la sauvegarde de la sécurité nationale, de l'ordre public, de la santé ou de la moralité publiques.

- L'administrateur de la page est responsable de tout ce qui est publié et à ce titre court le risque d'être confronté à des plaintes de parents d'élèves (ou élèves majeurs) ou de membres de la communauté éducative, victimes des menaces et/ou injures proférées.

- Les contenus du profil (quand il est mal paramétré) ou de la page FB étant accessibles à tous, ils présentent un caractère public. En conséquence, tout propos injurieux diffusé sur cet espace a la qualité d'injure publique (réprimée par l'article 33 de la loi du 29 juillet 1881 et constitue à ce titre un délit passible d'une amende de 12000 €).

- Si l'injure ou les menaces persistent, les contenus de votre profil/page pourraient s'apparenter à du cyber-harcèlement.

- L'usurpation d'identité, dans le cas de faux comptes créés, est condamnée par la loi (Code pénal - Article 226-4-1 : *"usurper l'identité d'un tiers ou faire usage d'une ou plusieurs données permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. Cette infraction est punie des mêmes peines lorsqu'elle est commise sur un réseau de communication au public en ligne"*). En savoir plus sur

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000023709201&cidTexte=LEGITEXT000006070719&dateTexte=20130516&oldAction=rechCodeArticle>)

- Au sein des établissements scolaires, une circulaire (Bulletin Officiel) du 1er août 2011 indique d'autre part qu' "un harcèlement sur internet entre élèves est de nature à justifier une sanction disciplinaire". En savoir plus sur http://www.education.gouv.fr/pid25535/bulletin_officiel.html?cid_bo=57071 - paragraphe IIA1).

Notes complémentaires :

(1) Toutes les références juridiques ont été validées par le service juridique du rectorat.

(2) - Si vous avez un profil Facebook professionnel, Facebook met à votre disposition des outils de signalement ou de recours :

- Une page regroupe les cas problématiques reconnus par Facebook
http://www.facebook.com/legal/copyright.php?howto_report
- Tout ce qui a trait à la sécurité
<https://www.facebook.com/help/security>
- Pour signaler :
 - un harcèlement <http://fr-fr.facebook.com/help/search/?q=Harc%C3%A8lement>
 - un compte piraté <https://www.facebook.com/hacked>



II) TWITTER

1- Signaler un compte Twitter

Pour signaler un compte Twitter (possible même si l'on ne suit pas le compte en question et s'il ne nous suit pas), respectez les étapes 1 à 5 pages 9 et 10 :



Bloquer ou signaler

☐ Bloquer @ [redacted]
[redacted] ne pourra plus vous suivre ou vous envoyer de message. En savoir plus à propos du blocage.

☒ Déposer un signalement 3
Optionnel

Quel est le problème ?

☒ Ce compte est dérangeant 4

☐ Il s'agit d'un compte de spam

☐ Ce compte est peut être compromis

☐ Cet utilisateur est abusif

En savoir plus sur le signalement des violations des Règles de Twitter.

5 Signaler

2. Envoyer un tweet ou message public à l'administrateur

Pour envoyer un tweet ou message public (140 signes seulement !) à l'administrateur du compte Twitter, il faut avoir soi-même un compte. Cliquez d'abord sur la roue crantée en 1 puis en 2 sur « Tweeter @..... ».

3. Envoyer un message privé à l'administrateur

Un message privé (3 : envoi message privé) ne peut être envoyé que si l'administrateur du compte fait partie de nos abonnés et si nous-mêmes suivons le compte. Si vous ne disposez pas d'un compte Twitter, le rectorat peut effectuer à votre demande le signalement et l'envoi du message à l'administrateur du compte. Contactez en ce cas le CLEMI à stopderives.net@ac-bordeaux.fr ou 05 57 57 35 82 (Isabelle Martin, DAEMI).



En cas de dérives constatées et en possession d'un compte Twitter, le protocole suivant est conseillé :

1. Conserver une copie d'écran du tweet (message) qui pose problème ;
2. Préparer l'argumentaire à destination de l'administrateur du compte (voir « Message à l'attention de l'administrateur compte » page 7 du dossier. Le copier/coller en adaptant à la situation) ;
3. Signaler le profil à Twitter (copies écran – points 1 à 5 pages 9-10).
4. Rédigez le message à l'administrateur dans lequel vous pourrez insister sur le préjudice subi et le rappel à la loi. Le message qui doit être court pourrait ressembler à une citation d'extraits du message ci-dessous (à copier/coller en adaptant à la situation).
5. En fonction de la gravité de la situation, entamer parallèlement une procédure disciplinaire à l'encontre des élèves ou personnes identifiés qui auront tenu des propos injurieux. Si la gravité n'est pas extrême, pensez que le droit à l'erreur existe et que beaucoup d'élèves ne réalisent pas qu'ils sont sur un espace public parfois en étant sur un réseau social. Vous le leur rappelez par l'envoi du message voire par le signalement de leur compte, ce qui peut suffire.
6. Déposer plainte ou accompagner les familles des victimes à le faire si la situation est grave (harcèlement par exemple).



III) YOUTUBE

1- Signaler un contenu illicite sur You Tube

1 : Cliquer sur "Plus"

2 : Signaler

3 : Cocher la case correspondant à la situation

4 : Cliquer sur "Valider"

2. Envoyer un message à l'administrateur

Suivre les points 1 à 3 page 12.

The image displays two screenshots of a YouTube channel page for 'Peter M', illustrating the steps to contact the administrator.

Top Screenshot: The channel page shows the banner with the name 'Peter M'. Below the banner, the 'À propos' tab is selected. A red box highlights the name 'Peter M' with the annotation '1 : Cliquer sur le nom du compte qui a posté la vidéo'. Another red box highlights the 'À propos' tab with the annotation '2 : Cliquer sur "A propos" pour contact'. The video player shows a video titled 'Introduction à l'oeuvre de Peter Moore'.

Bottom Screenshot: The channel page shows the 'À propos' tab. A red box highlights the 'Envoyer un message' button with the annotation '3 : envoyer un message'. The page also displays the channel's bio, social media links (Facebook, Google+), and subscriber/view counts (4 884 abonnés, 1 102 707 vues).

Si vous ne disposez pas d'un compte You Tube, le rectorat peut effectuer à votre demande le signalement et l'envoi du message à l'administrateur du compte.

Contactez en ce cas le CLEMI à stopderives.net@ac-bordeaux.fr ou 05 57 57 35 82 (Isabelle Martin, DAEMI).

En cas de dérives constatées et en possession d'un compte You Tube, le protocole suivant est conseillé :

1. Conserver une copie de la vidéo qui pose problème + copie d'écran ;
2. Préparer l'argumentaire à destination de l'administrateur du compte (voir « Message à l'attention de l'administrateur compte » pages 7-8 du dossier. Le copier/coller en adaptant à la situation) ;
3. Signaler le compte à You Tube (copies écran – points 1 à 4 page 11).
4. Rédigez le message à l'administrateur dans lequel vous pourrez insister sur le préjudice subi et le rappel à la loi. Le message qui doit être court pourrait ressembler à une citation d'extraits du message pages 7-8 (à copier/coller en adaptant à la situation).
5. En fonction de la gravité de la situation, entamer parallèlement une procédure disciplinaire à l'encontre des élèves ou personnes identifiés qui auront tenu des propos injurieux. Si la gravité n'est pas extrême, pensez que le droit à l'erreur existe et que beaucoup d'élèves ne réalisent pas qu'ils sont sur un espace public parfois en étant sur un réseau social. Vous le leur rappelez par l'envoi du message voire par le signalement de leur compte, ce qui peut suffire.
6. Déposer plainte ou accompagner les familles des victimes à le faire si la situation est grave (harcèlement par exemple).



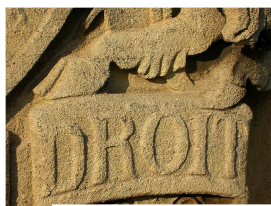
IV) Se créer un outil de veille : l'alerte Google

L'intérêt de la création d'alerte est de recevoir sur votre boîte mel toutes les publications qui concerneront un sujet définit, qu'il s'agisse d'articles, de vidéos, photos, etc publiés sur le net y compris sur les réseaux sociaux ouverts et non paramétrés.

Pour information, les élèves qui n'ont pas 18 ans déclarés sur Facebook et s'ils ont bien paramétré leur compte, ne verront pas leurs contenus indexés dans les moteurs de recherche.

Vous pouvez créer votre alerte sur <https://www.google.fr/alerts>

1. Définir le sujet qui vous intéresse (votre nom, le nom de votre établissement et ville, etc) ;
2. Sélectionnez vos préférences dans les champs proposés (celles apparaissant à l'écran sont les plus pertinentes) ;
3. Entrer une adresse mel et créer l'alerte ;
4. À tout moment l'alerte peut être modifiée ou levée.



©©©byRobBrewer

V) Les textes fondamentaux, rappels à la loi

Au lycée, on peut s'appuyer sur les textes relatifs à l'expression lycéenne : Circulaire n°2010-129 du 24 août 2010 "Responsabilité et engagement des lycéens"

1-C - La liberté d'expression

La liberté d'expression est garantie par l'exercice de plusieurs droits, notamment le droit de publication et le droit d'affichage. L'usage des technologies de l'information et de la communication ont contribué à élargir ces droits.

1. Droit de publication

Le droit de publication reconnu aux lycéens participe au développement d'un climat de confiance au sein des lycées. L'article R 511-8 du code de l'Éducation dispose que les publications rédigées par des lycéens peuvent être librement diffusées dans l'établissement. La circulaire n° 91-051 du 6 mars 1991 relative aux publications réalisées et diffusées par les élèves dans les lycées modifiée par la circulaire n° 2002-026 du 1er février 2002 rappelle que ce droit peut s'exercer sans autorisation, ni contrôle préalable du chef d'établissement. Le responsable de la publication peut être un élève majeur ou mineur. Toutefois, ***les écrits doivent ne présenter aucun caractère injurieux ou diffamatoire, ni porter atteinte aux droits d'autrui ou à l'ordre public à peine de mise en œuvre du régime de responsabilité civile et pénale.***

.....

La Convention internationale des droits de l'enfant (entrée en vigueur en France le 6 septembre 1990) concerne également les enfants plus jeunes.

Article 13

1. L'enfant a droit à la liberté d'expression. Ce droit comprend la liberté de rechercher, de recevoir et de répandre des informations et des idées de toute espèce, sans considération de frontières, sous une forme orale, écrite, imprimée ou artistique, ou par tout autre moyen du choix de l'enfant. (...)

2. L'exercice de ce droit ne peut faire l'objet que des seules **restrictions qui sont prescrites par la loi et qui sont nécessaires:**
- a) au respect des droits ou de la réputation d'autrui ;
 - b) à la sauvegarde de la sécurité nationale, de l'ordre public, de la santé ou de la moralité publiques.

.....

Extraits du Code civil

Sur le respect de la vie privée : consultez <http://www.legifrance.gouv.fr/>: sélectionnez "codes, lois et

règlements", puis "les codes", puis "code civil", enfin "De la jouissance des droits civils (article 9)" :
« Chacun a droit au respect de sa vie privée » (Art 9 code civil).

.....

Extraits du Code pénal

Sur les atteintes à la personnalité : consultez <http://www.legifrance.gouv.fr/>: sélectionnez "codes, lois et règlements", puis "les codes", puis "code pénal", enfin le Livre II, Titre II, chapitre VI

- De l'atteinte à la vie privée (chapitre VI, section 1, articles 226-1 à 226-7)
- De l'atteinte à la représentation de la personne (chapitre VI, section 2, articles 226-8 à 226-9)
- De la dénonciation calomnieuse (chapitre VI, section 3, articles 226-10 à 226-12)

- CHAPITRE VI : Des atteintes à la personnalité
 - o Section 1 : De l'atteinte à la vie privée.(Articles 226-1 à 226-7)
 - o Section 2 : De l'atteinte à la représentation de la personne.(Articles 226-8 à 226-9)
 - o Section 3 : De la dénonciation calomnieuse.(Articles 226-10 à 226-12)

Sur la loi relative à la liberté de la presse du 29 juillet 1881 consultez <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000877119&fastPos=1&fastReqId=977933821&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte#LEGIARTI000026268337> ou <http://www.legifrance.gouv.fr/initRechTexte.do> A la rubrique *nature du texte*, Sélectionner *loi* puis à la rubrique « *date de signature* », inscrire la date : 29 juillet 1881, cliquer ensuite « *rechercher* » puis « *version en vigueur* » enfin, dérouler jusqu'à l'article 33 qui traite de la notion d'injure publique.

VI) Les actions de formation proposées dans l'académie

1- En EPLE, pour les personnels

La large utilisation des réseaux sociaux par les jeunes et l'essor des médias participatifs nécessitent plus que jamais une définition claire de l'information et leur usage responsable ne peut s'acquérir que par une démarche d'éducation.

Les enseignants et personnels éducatifs sont donc en première ligne pour éduquer les élèves et ils constituent donc la cible prioritaire des formations. Pour répondre à cet enjeu majeur de l'école de la refondation, le CLEMI et la DANE organisent des stages d'équipe pour former le personnel éducatif et d'encadrement aux enjeux et aux usages des technologies numériques. Le but est leur donner l'outillage nécessaire pour intervenir devant des classes sur le sujet, en lien avec leurs objectifs disciplinaires et éducatifs, puis de faire évoluer leurs pratiques et postures pédagogiques en leur permettant d'y intégrer les réseaux sociaux et les pratiques multimédia.

Déroulé : 6 heures devant enseignants et personnels pour privilégier leur maîtrise du sujet.

Possibilité d'ateliers tournants le matin (éducation aux réseaux sociaux Facebook et Twitter, droits liés aux usages d'internet, identité numérique-traçabilité-droit à l'oubli)

Après-midi : aide au montage de projet en lien avec les objectifs disciplinaires, éducatifs. Pistes pédagogiques et présentation de ressources (3h)

Possibilité d'assurer une intervention devant élèves mais ce n'est pas la cible prioritaire de la formation.

Inscription au PAF en septembre pour mise en œuvre entre janvier et juin.

2- Sur les ZAP, pour les chefs d'établissement

Présentation des enjeux de l'éducation aux médias et à l'information inscrite dans la loi pour la refondation (faire des élèves des "cybercitoyens éclairés"), connaissance des dispositifs les plus pertinents pour mettre en œuvre ce genre de projet. Comment impulser des pratiques d'analyse et de production médiatiques (favoriser la naissance d'un projet, aider à sa rédaction, connaître les droits et les usages du net). Concilier usages-innovations et sécurité des systèmes d'information. Être en capacité d'apporter une réponse aux victimes (connaissance des dispositifs de signalement intégrés aux plateformes du web).

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure dans son EPLE de :

- cerner les prérequis nécessaires à la mise en œuvre d'un projet « éducation aux médias

numériques dont internet responsable ».

- d'apporter une réponse adaptée et « experte » aux situations de dérives (dont cyber harcèlement).

Inscription au PAF en septembre pour mise en œuvre entre janvier et juin.

En savoir plus <http://www.ac-bordeaux.fr/cid81113/internet-responsable-interventions-en-etablissement-et-en-zap.html>

Contact : Isabelle Martin, DAEMI 05 57 57 35 82