

enter

Guide du bon usage des médias numériques Automne 2011

«Sécurité»

Cyberharcèlement et réseaux sociaux

Les pièges du Web

Paramètres de sécurité

Droits d'auteur

Eléments de dialogue pour les parents



Editorial

de l'éditeur



Chère lectrice, cher lecteur,

La sécurité est un besoin fondamental. Nous voulons être protégés, savoir quels dangers nous menacent et comment les combattre. Ce besoin en sécurité évolue avec l'âge. Les enfants et les jeunes se montrent souvent négligeants dans leur approche du danger. Jamais nous ne laisserions nos enfants traverser la rue tout seuls, sans d'abord leur expliquer comment parvenir de l'autre côté en toute sécurité.

«Observer, écouter, marcher» – cette règle depuis longtemps éprouvée doit être appliquée dans l'espace virtuel exactement comme dans le trafic urbain. Consacré à la sécurité, notre aide-mémoire *enter* vous présente les risques auxquels vos enfants s'exposent lorsqu'ils ne respectent pas cette règle sur Internet. Des jeunes rendent compte de leur vécu et des experts prodiguent de précieux conseils, utiles au quotidien des parents et enseignants.

Notre objectif consiste à vous faire prendre conscience de la pertinence de la sécurité dans le monde numérique et à transmettre cette prise de conscience aux jeunes. Pour qu'ils utilisent les médias numériques de façon critique et responsable. Nous avons à cœur de vous aider dans cette mission.

Vous trouverez des informations complémentaires sur swisscom.ch/enter – interviews vidéo, listes de vérification, aides au dialogue et liens. Vous pouvez aussi accéder à ces contenus directement depuis votre smartphone. Il suffit de photographier les pages de ce guide.

Cordialement
Swisscom SA

Michael In Albon
Délégué à la protection de la jeunesse dans les médias

Sommaire

Fondamentaux

- 04
07
14
26
- Le monde d'aujourd'hui
Sommes-nous en phase?
Il faut que les parents s'en mêlent
Téléphones futés pour utilisateurs futés

Eléments de dialogue

- 15
20
25
29
- Cyberharcèlement, Franz Eidenbenz
Réseaux sociaux, Dr. méd. Myriam Caranzano-Maitre
Les pièges d'Internet, Chantal Billaud
Portable et sécurité, Nicolas Martignoni

Entretien

- 12
16
21
30
- Théâtre: «L'Apprenti Internaute», d'après Goethe
Opinions: réseau social? Bien sûr!
Echange de vues: les pièges d'Internet
Servicemail: protégez vos appareils

Guide

- 33
- Il faut commencer tôt



swisscom.ch/enter

La loupe signale l'approfondissement d'un sujet sur Internet.
Le clap cinéma signale l'interview vidéo d'un expert.



Vous possédez un smartphone?

Téléchargez l'App «koaba Paperboy» depuis l'App Store ou Android Market. Ensuite, photographiez simplement les pages où figurent loupes et/ou claps cinéma. Vous accéderez ainsi directement aux contenus additionnels avec votre portable.

Aptitude à la concentration: *les 5 prochaines minutes*



Source: étude JAMES 2010
swisscom.ch/james

Le monde d'aujourd'hui

Internet, smartphone et autres modifient la perception du temps et de l'espace chez les jeunes de 12 à 19 ans. Mais le besoin en rencontres véritables subsiste.

57%
ont activé les paramètres de confidentialité sur les réseaux sociaux

92%
utilisent un téléphone mobile plusieurs fois par semaine

2 heures par jour sur Internet pendant la semaine

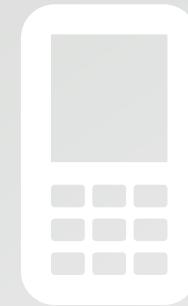
89%

51%
surfent volontiers sans objectif sur leur ordinateur

82%
rencontrent leurs amis plusieurs fois par semaine

3 très bons amis
20%
entreprennent plusieurs fois par semaine quelque chose en famille

Moyens de communication:
SMS, réseaux sociaux, messageries instantanées



80%
chattent sur les réseaux sociaux

67%

25%
des jeunes se livrent en solitaire à des jeux en ligne

Heures de travail:
toujours en ligne

utilisent Internet plusieurs fois par semaine



Sphère privée:
en option sur Facebook



Au rythme de la génération Internet

Il n'y a pas que du nouveau sous le soleil. Mais les adultes devraient prendre conscience de quelques évolutions importantes.

➤ Différence de génération

L'utilisation d'Internet par les jeunes est très différente de celle des adultes. Ils transmettent souvent beaucoup plus rapidement des informations que leurs aînés ne publierait même pas sur le Web.

➤ Les connaissances techniques sont désormais inutiles

Chacun peut s'y mettre, et la plupart des jeunes ne s'en privent pas. Ils surfent sur Internet avec leur ordinateur, mais aussi avec leur portable.

➤ La vérité est relative

Internet n'est pas soumis à la censure. Chacun peut y diffuser des informations à sa convenance. Une règle d'or s'impose: se montrer critique par rapport aux contenus et les remettre en question. Qu'est-ce qui est vrai? Qu'est-ce qui ne l'est pas? Qui peut-on croire?

➤ Une nouvelle définition de la sphère privée

Aujourd'hui, les jeunes font preuve d'un véritable exhibitionnisme numérique. Il est dès lors important que parents et enfants discutent de certaines questions: Qu'est-ce que je peux publier? Qu'est-ce qui doit rester privé?

➤ Internet n'oublie jamais

Ce qui a été publié une fois en ligne ne peut pratiquement plus être effacé. Il faut donc bien réfléchir: Qu'est-ce que je publie? Qu'est-ce que je ne publie pas? Dès le début.

➤ La notion d'amitié a évolué

Pour les jeunes, le terme «ami» recouvre aussi bien un contact virtuel qu'une rencontre réelle. Les jeunes utilisent donc un seul et même terme pour des relations fondamentalement différentes.



Sommes-nous en phase?

Les médias numériques influencent notre façon de communiquer, l'école, le travail, ainsi que le rôle des parents et des enseignants.



Reflets du projet pédagogique pilote «iPod touch au GYB»

par Thierry Maire du Gymnase intercantonal de la Broye.

Kevin, trois ans, adore maltraiter le clavier de l'ordinateur en tapant dessus. Rien ne le réjouit plus. Et le voilà qui s'exclame: «Clavier fait du bruit!»

Il est surprenant de constater que de nombreuses personnes réagissent de la même façon que Kevin face aux conséquences sociales de la technique. C'est le clavier qui fait du bruit, la moto qui provoque l'accident et l'ordinateur qui crée le problème. Mais en réalité, ce n'est pas le clavier, mais bien le petit Kevin qui fait du bruit. Kevin, sans qui cet outil resterait silencieux.

C'est surtout lorsqu'une technologie commence à se répandre que le public se montre dépassé, au point de lui faire une confiance aveugle. Les médias numériques comme Facebook, Netlog, MySpace ou Twitter ne font pas exception à la règle. On pourrait donc craindre que les réseaux sociaux ne transforment leurs utilisateurs en consommateurs incultes, totalement dénués de sens critique, dont la

faculté de concentration n'excède pas une poignée de millisecondes. Sauf que cela n'est pas si simple. Comme pour le clavier, tout dépend de qui utilise ces réseaux et de la façon dont ils sont utilisés. Le problème ne se trouve donc pas sur Internet, mais dans son utilisation.

Au fil des heures

Les jeunes passent beaucoup de temps sur la Toile: les Suisses âgés de 12 à 19 ans surfent en moyenne deux heures par jour de la semaine sur Internet et même trois heures pendant le week-end. Ce chiffre résulte de l'étude JAMES, menée par des chercheurs de la Haute école des sciences appliquées de Zurich en collaboration avec l'Université de Genève et celle du Tessin. Cette étude révèle encore d'autres détails. 66% des adolescents utilisent l'ordinateur chez eux, tous les jours ou plusieurs fois par semaine pour faire leurs devoirs, qu'il s'agisse d'école ou d'apprentissage. 89% d'entre eux utilisent des services Internet tous les jours ou plusieurs

«Ordinateur, Internet et téléphone mobile influencent notre quotidien: nous sommes partout chez nous, le monde se trouve dans notre poche, nous sommes en réseau jour et nuit. Cela change notre vie, nos relations d'amour et d'amitié, notre façon de communiquer, travailler et organiser notre société.»

Detlef Vögeli, Stapferhaus Lenzburg

fois par semaine, alors que 75% seulement regardent la télévision. Mais que font-ils sur Internet? Si l'on en croit leur propres déclarations, ils apprennent et recherchent des informations avec Google, Facebook et Wikipedia. Ils consultent des blogs et des portails d'information. Ils s'informent sur des événements et écoutent des podcasts. 61% d'entre eux écoutent de la musique sur Internet tous les jours ou plusieurs fois par semaine, 41% regardent des vidéos, 55% naviguent sur les réseaux sociaux et 51% surfent sans but précis.

Les enfants de notre temps

De nombreux parents se montrent plutôt critiques face aux échanges insoucients sur Internet. Ils éprouvent de la difficulté à rester en phase avec les nouvelles technologies. Car cette nouvelle ère numérique les place devant de nouveaux défis: des informations disponibles en tout temps et en tous lieux exigent d'être traitées de façon efficace et productive. Aujourd'hui déjà, 38% des employés de bureau en Suisse passent plus de la moitié de leur temps de travail en déplacement. Or 79% des travailleurs suisses sont des employés de bureau. L'avenir réserve donc de nouveaux défis, aussi bien aux privés qu'aux entreprises qui ne peuvent pas assurer que leurs collaborateurs restent joignables en permanence.

«Une approche raisonnable de la quantité d'informations et de sollicitations auxquelles nous sommes soumis, réside dans notre aptitude à l'autocontrôle. Toute personne qui évite de se laisser détourner par des sollicitations hasardeuses pourra exploiter au mieux les médias numériques.»

Prof. Lutz Jäncke, chaire de neuropsychologie, Université de Zurich

L'éducation aux médias n'est pas un jeu d'enfant

Si l'ordinateur portatif a constitué le premier affranchissement du poste de travail fixe, ce n'est que la génération montante qui tirera véritablement parti du travail sans attache. Les jeunes discuteront avec leur supérieur via SMS. Ils pourront garder l'œil sur leurs collègues et leurs concurrents sur leur laptop comme dans un jeu vidéo et visualiser les détails d'un projet sur une tablette, au café. C'est ce qu'ils vivent aujourd'hui déjà, tout naturellement dans un environnement scolaire qui les prépare à l'avenir numérique.



Interactions entre cerveau et médias numériques
par Lutz Jäncke.

Défaite qu'ils grandissent tout naturellement dans un vaste espace médiatique, les enfants ont souvent un temps d'avance sur leurs parents en ce qui concerne l'utilisation des médias. Mais il leur manque les compétences sociales adéquates. Ils connaissent parfaitement le fonctionnement de Facebook – mais ne savent pas distinguer les informations qu'il ne vaudrait mieux pas publier. Ces informations, les adultes les connaissent. Voilà pourquoi il est important qu'ils maîtrisent aussi les médias numériques et puissent accompagner leurs enfants sur Internet. Les parents sont sollicités: ils ne sont plus les détenteurs et transmetteurs d'une connaissance. Aujourd'hui,

la priorité est au processus d'apprentissage. Parents et enseignants sont dès lors confrontés à une mission qui consiste à préparer les enfants et les jeunes à vivre dans une société médiatisée de A à Z.

L'éducation aux médias n'échappe pas aux conflits. Mais les différences d'opinions et d'aspirations sont sources d'opportunités pour un dialogue ouvert sur les médias, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur du cadre familial. Si enfants et parents utilisent ces opportunités de façon créative, cela permettra aux médias de remplir leur objectif: être un véritable moyen de communication.

«Parents et enseignants sont désormais moins les transmetteurs d'un savoir que des mentors et partenaires d'apprentissage. Le fossé traditionnel entre enseignant détenteur du savoir et élève ignorant tend à se combler. L'élève et l'enseignant sont tous deux en recherche et en construction.»

Prof. Dominik Petko, responsable Institut école et médias,
HP Suisse centrale Schwyz



Le butin des cyberpirates

Les utilisateurs d'ordinateurs et les réseaux font chaque jour l'objet de centaines de milliers d'attaques relevant de diverses stratégies comme les chevaux de Troie, vers ou opérations de «phishing» par e-mail. L'année passée, le chiffre d'affaires de la criminalité en ligne a pour la première fois dépassé celui du trafic de drogue. Car les données informatiques recèlent une valeur bien réelle, comme le montre à l'évidence cette liste des prix sur le marché noir.

Données

Données	Prix
Accès au compte e-mail	18 \$
Adresse e-mail	jusqu'à 1 \$
Identité complète	3-20 \$
Carte de crédit valable avec code de sécurité (CVV)	jusqu'à 100 \$
Logiciel de piratage	5-20 \$ par mois
Location de réseau de Bots	100 \$ par jour
Logiciel nuisible	2-5 \$
Serveur d'e-mail spam	1-5 \$

Un œil sur la réalité

Les personnes souhaitant signaler des contenus Internet illégaux suspects peuvent s'adresser au service de coordination de la lutte contre la criminalité sur Internet (SCOCI). 6000 à 7000 cas sont annoncés chaque année. En 2010, il se répartissaient comme suit:

- > **Echange de matériel illégal**
La majorité des annonces concernait la pornographie dure, dont la pédophilie, qui constitue 26,3% de toutes les annonces. A quoi il faut ajouter des contenus à caractère extrémiste, violent et raciste.
- > **Tromperie, spam et cybercriminalité**
Toutes annonces confondues, les cas de tromperie atteignent 6,2%, et les délits économiques 5,6% - phishing et spam compris. La proportion de la cybercriminalité au sens strict atteint 1,4% et comprend: corruption de données, intrusions non autorisées dans des systèmes informatiques et utilisation frauduleuse d'ordinateurs.
- > **Cyberharcèlement**
Il représente 1,1% des cas, répartis en: «atteintes à l'honneur et diffamation» et «menaces, coercition, chantage».



«L'Apprenti Internaute», d'après Goethe

De gauche à droite: Achim Lück, Vivien, Laura.

Dans la pièce de théâtre «L'Apprenti Internaute», deux jeunes filles calomnient un camarade sur Internet, déclenchant ainsi une réaction en chaîne qu'elles ne peuvent plus arrêter. Nous avons rencontré les deux comédiennes ainsi que leur enseignant, également auteur de la pièce.

Qu'est-ce qui vous a donné l'idée d'adapter «l'Apprenti Sorcier» de Goethe en «Apprenti Internaute»?

Laura: C'est le cyberharcèlement, en fait. Un sujet très actuel. On n'arrête pas d'en entendre parler, partout. **Vivien:** J'ai une amie qui en souffre de temps en temps. Il y a des gens qui font courir des rumeurs stupides à son sujet sur Internet. Elle n'y prête pas trop d'attention et se contente d'effacer ce genre de commentaires. Mais elle en parle avec sa mère, tout comme avec moi.

Parlons du spectacle: quel était ton rôle?

Vivien: J'interprétai le personnage de Steffi, une méchante parmi d'autres qui harcèle Daniel parce que ce jeune homme lui plaît et qu'elle ne souhaite pas qu'il sorte avec Chiara.

Et toi, tu es aussi dans le coup?

Laura: Oui, Steffi et ses meilleures amies ont commencé. Dès qu'il y a un bouc émissaire, on se range du côté du plus grand nombre. Il suffit que l'un commence pour que les autres s'y mettent. Et si l'on ne participe pas à cela, on devient soi-même la cible des brimades.

Monsieur Lück, avez-vous déjà constaté du cyberharcèlement dans votre école?

Lück: Oui, certains de mes élèves ont subi des brimades. Pas en classe au vu et au su de tout le monde, mais derrière leur dos via Facebook.

Comment avez-vous découvert cela?

Lück: Des parents sont venus me voir. Dès lors, il était de mon devoir d'ensei-

gnant d'intervenir et d'en parler en classe. Ainsi, la victime a pu raconter à la classe ce qu'elle ressentait. Et cela a suscité une discussion. Les coupables ont alors réalisé ce qu'ils avaient déclenché. La plupart d'entre eux trouvaient cela tout simplement amusant. Ils trouvaient leurs commentaires «cool». D'après eux, il suffisait de les effacer, ce n'était pas bien grave.

Au niveau de l'école, comment procéder quand de telles choses se produisent?

Lück: La procédure normale consiste pour l'enseignant à s'adresser à l'assistant social de l'école, qui en référence à la direction. L'interlocuteur de confiance doit être l'assistant social. Soumis à un devoir de confidentialité, cette personne peut généralement recueillir davantage de confidences. L'enseignant est ici moins libre du fait que c'est lui qui note les élèves.

Quand les parents doivent-ils aborder ce sujet avec leurs enfants?

Laura: Dès le début, lorsque l'enfant est encore naïf et vulnérable. Pour qu'il sache ce que l'on a le droit de faire et ce qui est interdit. On doit aussi parler avec l'enfant de la façon dont il réagirait à des commentaires du genre: «Tu es gros. Tu es supermoche.» Les parents devraient adresser à leurs enfants le message suivant: «Tu peux toujours en parler avec nous» ou encore «Parles-en à ton enseignant.»

Mais les enfants souhaitent-ils entendre cela?

Laura: Les parents doivent agir, même si les enfants n'aiment pas ça.

Il faut que les parents s'en mêlent

Qu'est-ce qui se passe chez les jeunes lorsqu'ils subissent des brimades sur Internet? De quelle aide ont-ils besoin?

Le jeune est victime d'une attaque par surprise et il ignore pourquoi et comment il en est arrivé là. Comment se fait-il que tout le monde est contre lui, même ses amis. Les auteurs des brimades et leurs comparses font en général preuve de la même incompréhension. La victime des brimades se sent trahie, elle éprouve de la peur et de la honte. Et sur Internet, les injures ont la vie longue.

«Les insultes s'incrustent comme un tatouage.»

Urs Gasser, Berkman Center for Internet & Society

La victime du cyberharcèlement ne possède généralement pas les ressources nécessaires pour s'en libérer. Lorsque les jeunes se livrent à cette activité, il est indispensable que les adultes fassent preuve de courage. Ils doivent s'impliquer en apportant leur soutien à toutes les personnes concernées: victime, agresseur, mais aussi comparses. Les jeunes doivent prendre conscience du fait que les efforts des adultes parviennent à rétablir des relations mises à mal. Et bien moins que des mesures de rétorsion à l'encontre

des auteurs de ces brimades, il s'agit surtout de mettre en lumière et comprendre des types de comportement, ainsi que d'élaborer les stratégies qui puissent les neutraliser.

Au cours de son développement, chaque être humain est confronté à de nombreux conflits. Les expériences liées à la résolution des conflits constituent le fondement d'une action constructive. Cette approche constructive s'avère ensuite exemplaire pour résoudre d'autres conflits. De nouveaux modèles de compréhension et d'action émergent partout où les adultes s'attachent à gérer de tels débordements en collaboration avec les jeunes. Ces modèles débouchent finalement sur une résolution durable du problème.



Niveaux de cyberharcèlement

Le harcèlement à l'aide de médias numériques connaît diverses formes. D'autres informations à ce sujet se trouvent sur Internet.



Etat des lieux du cyberharcèlement

par Eveline Hipeli Müller, collaboratrice scientifique à l'Institut suisse jeunesse et médias (ISJM) de la Haute école des sciences appliquées de Zurich.

Franz Eidenbenz
Psychologue et expert des questions relatives aux médias numériques



Parlez avec votre enfant du **cyberharcèlement**

Prévention

Regardez par exemple avec votre enfant le court métrage «Let's Fight it Together» (lien direct sur swisscom.ch/enter) et parlez-en: «Quelles sont tes impressions? Que ressentent les personnages de cette histoire? Peux-tu t'imaginer devant l'un de ces rôles?»

Ou encore: asseyez-vous devant l'ordinateur avec votre enfant et faites des recherches sur le sujet du cyberharcèlement. Intéressez-vous à l'opinion de votre enfant et aux offres d'aide à l'intention des jeunes et des parents: «Qu'est-ce qui pourrait t'aider dans une situation de ce genre?» Et: «Qu'est-ce que tu attendrais de tes parents dans un tel cas?»

Attention

Le cyberharcèlement avance souvent masqué. Mais certains indices peuvent révéler que votre enfant en est peut-être victime. Votre enfant a-t-il l'air d'être sous pression? Se renferme-t-il? A-t-il l'air blessé, devient subitement plus colérique? Se sent-il exclu? A-t-il peur de se rendre à l'école? Est-ce qu'il évite les excursions, courses d'école et autres camps? Ses camarades de classe ne prennent-ils plus de ses nouvelles?

Ecoute

Créez une atmosphère confortable et recherchez le dialogue. La question «Est-ce que tu connais quelqu'un qui a été victime de cyberharcèlement?» peut constituer une bonne entrée en matière.

Vous pouvez aussi évoquer le changement de comportement de votre enfant et lui faire part de vos soucis. Par exemple: «J'ai l'impression que tu es de plus en plus renfermé. J'ai remarqué que tu ne vois presque plus tes camarades. Cela me fait du souci. Qu'est-ce qui te tracasse?»



Réseau social? Bien sûr!

84% des jeunes ont créé un profil sur un réseau social – comme Silvia et Sherin. Au début, sans se protéger. Ensuite, avec des paramètres de confidentialité. Les deux sœurs parlent de leur expérience.





Sherin (à gauche) et Silvia

Sherin (17 ans)

Aujourd'hui, j'utilise surtout Facebook. J'y ai créé deux profils – l'un avec mon nom et l'autre avec un pseudonyme. Sur le premier profil, j'avais beaucoup trop d'amis. Parce qu'au début, j'acceptais toutes les demandes. C'est allé trop loin et c'est pour cela que j'ai créé un nouveau profil, beaucoup plus personnalisé.

Mes parents ne se sont jamais beaucoup intéressés à Internet. Sauf une fois: j'avais fait des vagues sur MSN à cause d'une grosse dispute avec une amie et on s'injurait par écrit. Mais elle a tout enregistré. Tout ce que l'on publie sur Internet peut être exploité par d'autres. Et l'on n'a aucun contrôle là-dessus. Je l'ai appris à mes dépens. La mère de mon amie est venue voir la mienne. Elle avait imprimé toutes mes injures. J'ai dû m'expliquer.

Si j'avais des enfants, je leur montrerais les côtés positifs et négatifs des réseaux sociaux. Il faut avant tout faire attention aux photos. Car elles sont publiques. Cela veut dire que quelqu'un peut les voir, mais aussi les enregistrer. Et même les modifier, les réenregistrer et les republier n'importe où. Il n'y a aucun contrôle.

Et il y a le temps que l'on passe sur Internet. J'ai une amie à l'école qui est en ligne en permanence avec son portable. Pendant la récréation, elle consulte sans arrêt Facebook sur son portable pendant que l'on papote. Son profil est devenu son ami le plus fidèle. Mes deux meilleures copines n'ont pas de profil Facebook. On se rencontre régulièrement et je trouve ça sympa.

Je trouve d'ailleurs le terme «ami» sur Facebook beaucoup trop personnel. Il m'arrive d'être «amie» avec des gens

que je ne connais pas du tout. Et parfois, je rencontre de tels «amis» sur la rue et ils ne me disent même pas bonjour. Mes vrais amis sont beaucoup plus proches.

Silvia (21 ans)

J'ai un compte Facebook. Mais j'ai paramétré mon profil de façon à ce que l'on ne me trouve pas avec la fonction «Recherche». Seuls, les amis de mes amis peuvent me trouver et sinon, c'est moi qui décide qui j'invite. Ça s'est passé comme ça: j'étais à l'étranger et j'avais téléversé beaucoup de photos sur mon profil. Mais je ne voulais plus que tout le monde puisse les voir. Je voulais protéger ma sphère privée. J'ai commencé par faire de l'ordre dans mon profil, puis j'en ai paramétré la confidentialité. J'ai formé plusieurs groupes et j'ai défini lesquels de ces groupes pouvaient voir mes photos.

Je nettoie régulièrement ce profil. Environ tous les six mois. Et je supprime tous les amis virtuels avec qui je n'ai plus eu de contact depuis une année. Ça ne sert à rien de les collectionner. J'ai aussi désactivé mon profil deux fois. La première fois quand je cherchais du travail. Car je ne voulais pas que n'importe qui puisse trouver quelque chose sur moi. Mais malgré ça, tes données continuent à se balader sur la Toile et je trouvais ça encore plus bizarre. Alors j'ai réactivé mon profil.

Et puis il y a toutes les demandes d'amis en attente. Et tu penses: est-ce que je dois accepter? Si j'accepte n'importe qui, ça va échapper à tout contrôle. Et je ne veux pas ça. D'un autre côté je ne veux pas les rejeter.

Je regarde volontiers les photos de vacances de mes amis et m'intéresse aussi à leurs conseils, aux liens qu'ils partagent. Certains de mes amis sont aussi très engagés en politique. Ils m'apprennent des choses avant que les journaux ne les publient. Le flux d'information est donc intense. Et si tu ne t'y intéresses pas, tu vas perdre le fil des conversations.

En sécurité sur les réseaux sociaux

- Dans les paramètres de confidentialité, définir qui a le droit d'accéder au profil et aux photos – seuls les «amis» devraient être autorisés.
- Renseignements qui ne doivent pas être publiés sur Facebook: adresse postale, numéro de téléphone et noms d'écoles.
- Vérifier quels contenus peuvent être trouvés et affichés par les moteurs de recherche: Google, Yasn ou 123people. Restreindre quelques paramètres au besoin.
- Adopter un comportement adéquat – éviter les insultes, les remarques d'ordre privé et les écarts verbaux: Internet n'oublie jamais!
- Etre prudent avec les liens des amis et ne cliquer que sur ceux en qui l'on peut avoir une absolue confiance.

Protéger ses données – mais comment?

Nos directives montrent quels paramètres de confidentialité protègent les données personnelles dans les réseaux sociaux.



Les défis des réseaux sociaux
par Myriam Caranzano-Maitre.

Dr. méd.
Myriam Caranzano-Maitre
Directrice Protection de
l'Enfance (ASPI)



Parlez à votre enfant des réseaux sociaux

Prévention

Laisseriez-vous votre enfant visiter seul une grande ville? Sans carte? Sans le prévenir de dangers éventuels? Certainement pas. Il en va de même pour Internet.

Voici ce que vous pourriez dire à votre enfant : «Je suis peut-être moins à l'aise que toi avec la technique, mais mon expérience de vie me permet de mieux repérer les risques. Par exemple, si une personne participant à un forum de discussion est vraiment qui elle prétend être.»

Prudence

Abordez la prévention et la protection avec votre enfant, même s'il prétend ne pas en avoir besoin. «Reprenez l'exemple d'une grande ville. Donnerais-tu ton numéro de portable au premier venu, ou lui enverrais-tu une photo de toi en maillot de bain? Ne le fais pas non plus sur Internet. Réfléchis: tout ce que tu y postes est accessible par n'importe qui, et quasi impossible à effacer!»

Souvenez-vous de votre propre jeunesse. A quel point le désir d'appartenir à un groupe et de communiquer avec ses semblables est important quand on est jeune. Ce besoin subsiste, mais la façon de l'assouvir a changé. Les jeunes chattent, utilisent Internet et les réseaux sociaux. Ces vecteurs de communication appartiennent à leur époque. C'est ainsi qu'ils communiquent, qu'ils trouvent de nouveaux amis.

Si vous souhaitez que votre enfant puisse faire ses expériences en toute conscience et en sécurité, il est indispensable qu'il cultive des relations et amitiés en dehors du Web, et que sa famille soit pour lui un exemple de communication respectueuse au quotidien. Eduquer ses enfants aux médias commence donc bien avant qu'ils ne les utilisent réellement.



Echange de vues

Les pièges d'Internet

Comment les jeunes de 10 à 16 ans abordent-ils les pièges d'Internet? Qu'est-ce qui préoccupe les parents et que dit la loi? Natacha Robert d'Ardon, Stefan Ingold de Berne et l'avocat zurichois Dr. Rolf Auf der Maur s'entretiennent avec «enter».



Natacha Robert a deux fils de 14 et 16 ans. Stefan Ingold a un fils de 15 ans.

Vous avez discuté des arnaques à l'abonnement avec vos enfants. Il s'agit d'offres prétendument gratuites qui peuvent passer pour d'inoffensives loteries mais se traduisent au final par des factures atteignant plusieurs centaines de francs.

Stefan Ingold: Mon fils a reçu un portable à dix ans, le chemin menant à son école étant long. J'ai établi des règles strictes: ne jamais donner de nom, ni mentionner de numéro de portable, encore moins le numéro de la carte de crédit de papa. Il s'y est tenu.

Natacha Robert: Sur le réseau, je n'ai plus aucun contrôle sur mon fils aîné. Il est néanmoins conscient de ce qui pose problème. Il en parle surtout avec ses camarades, ainsi qu'avec des amis plus âgés qui en savent davantage. C'est utile, car les adolescents écoutent les jeunes du même âge.

Que dit la loi? Un adolescent pris au piège d'un abonnement trompeur doit-il payer?

Rolf Auf der Maur: Si l'enfant est encore mineur, il doit obtenir l'autorisation de son responsable légal pour une affaire de ce genre. L'adulte responsable peut alors refuser de régler la facture. Avec une restriction cependant: un mineur peut également être redevable du montant de son revenu, que ce soit son salaire d'apprenti ou son argent de poche.

Concrètement, comment les parents doivent-ils réagir s'ils reçoivent une facture ressemblant à une arnaque à l'abonnement?

Rolf Auf der Maur: Ne rien payer. Les opérateurs sont souvent agressifs et parlent de poursuites. Il ne faut pas se laisser intimider. Toute poursuite nécessite, de la part du créancier, qu'il produise une preuve écrite, par exemple une reconnaissance de

dettes. Les dépenses engendrées par l'engagement d'une poursuite sont souvent bien plus élevées que la somme due, sans compter que la position du créancier est délicate.

Qu'est-ce qui fait partie du quotidien numérique de vos enfants et que vous ne connaissez pas?

Natacha Robert: Je n'ai par exemple aucune idée de ce qu'est le streaming. Ni où l'on peut télécharger de la musique et des films. Ou si c'est autorisé!

Rolf Auf der Maur: Votre fils a-t-il déjà acheté de la musique en ligne? Si oui, en connaît-il la provenance?

Natacha Robert: Il la connaît et nous n'avons encore jamais reçu de facture. Il trouve des offres gratuites, par exemple sur Youtube. Quant à notre fille cadette, c'est nous, les parents, qui installons sur son iPod de la musique téléchargée sur iTunes.

Stefan Ingold: Je connais des jeunes qui disent: pourquoi payer? Tout est gratuit sur la Toile. Prenez le logiciel Limewire, une bourse d'échange qui fonctionnait selon le principe «Je te donne mes fichiers, donne-moi les tiens». Tous ont participé.

Rolf Auf der Maur: Télécharger n'est pas un problème, seul le téléchargement est punissable – selon le droit suisse.

Stefan Ingold: Est-ce un encouragement à laisser les enfants télécharger ce qu'ils veulent?

Rolf Auf der Maur: Le droit suisse est très généreux en la matière. Les privés ont le droit de télécharger pour leur consommation personnelle. Qu'il s'agisse de musique, de films ou de photos.



Rolf Auf der Maur, spécialiste des aspects juridiques liés à Internet.

Natacha Robert: Ce qui veut dire que j'ai le droit de télécharger de la musique et de l'écouter, pour autant que je la garde pour moi?

Rolf Auf der Maur: En effet, il est interdit de mettre de la musique à disposition. Les plateformes d'échange fonctionnent pourtant selon ce principe: les ordinateurs de tous les utilisateurs sont mis en réseau via un serveur quelconque. Je cherche ensuite «Bad Romance» de Lady Gaga par exemple. L'application déniche la chanson sur l'ordinateur d'un utilisateur et me la met à disposition. En contrepartie, une autre personne va me prendre un morceau de Shakira – c'est ce type de téléchargement, cette diffusion, qui est illégal.

C'est pourtant ce que veulent les adolescents – partager de la musique.

Rolf Auf der Maur: Les CD et fichiers MP3 peuvent être transmis et copiés au sein de la famille ou d'un groupe d'amis proches. Le partage dans un cercle plus élargi est possible grâce à des offres permettant d'acheter de la musique en ligne, légalement et à des prix relativement bas.

Par ailleurs, les plateformes légales garantissent l'acquisition d'un fichier authentique, donc de données réelles. Ce n'est pas le cas d'autres plateformes de partage – dont les données sont souvent infectées par un virus que l'on charge ensuite sur son appareil. Un autre problème réside dans le fait que quelque chose d'autre se cache parfois derrière le titre recherché. Par exemple: on cherche un morceau de Lady Gaga et l'on reçoit un fichier pornographique.

Stefan Ingold: Il est donc primordial que les jeunes sachent où ils peuvent trouver de la musique en toute sécurité et légalité.

Rolf Auf der Maur: Absolument. Une nouvelle variante, le streaming, a de plus en plus de succès. Elle permet de consommer des contenus Web, sans pour autant les télécharger dans leur intégralité. Films, séries et musique sont donc accessibles par navigateur, sans que les données soient sauvegardées et mises à disposition des autres utilisateurs comme dans le partage de fichiers. Un moyen sûr et légal.

Natacha Robert: Comment cela fonctionne-t-il exactement?

Rolf Auf der Maur: Simfy est par exemple un catalogue musical contenant onze millions de chansons auxquelles l'utilisateur peut accéder sans limitation. Il peut aussi créer des listes de lecture et les partager avec d'autres. Les morceaux sont joués en streaming au moyen d'un logiciel adapté, que l'on installe au préalable.

Ce service est gratuit, mais il faut tenir compte de quelques restrictions comme les encarts publicitaires ou la durée maximale d'écoute. Il en coûte environ 12 francs pour les supprimer.

Ces offres sont-elles connues?

Stefan Ingold: Pas auprès des jeunes, pour qui le streaming se limite à YouTube. L'industrie musicale communique peu, les options disponibles sont donc méconnues.

Rolf Auf der Maur: Ces offres sont encore peu utilisées en Suisse. Mais les parents devraient les faire connaître à leurs enfants. Ils pourraient ensuite plus facilement leur interdire les plateformes illégales.



Stream me up

Découvrez quelles sont les offres légales en ligne – pour la musique, les films et les livres.

Droits d'auteur

Vous trouverez d'autres informations à ce sujet sur Internet.

Chantal Billaud
Directrice remplaçante,
Prévention Suisse de la
Criminalité (SKPPSC)



Parlez avec vos enfants des pièges d'Internet

Prévention

Parlez des pièges d'Internet avec vos enfants. Regardez par exemple ce film avec eux: «Cybercriminalité et arnaques sur le Web» (lien direct sur swisscom.ch/enter). Et discutez par la suite des cas présentés: «Qu'as-tu déjà entendu, lu ou vu à ce propos?»

La gratuité est une notion très relative

Même sur Internet, il est rare que quelque chose soit gratuit. Apprenez à votre enfant à se méfier des offres dites gratuites, surtout lorsqu'il doit fournir ses coordonnées, soit son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone. La prochaine fois que votre navigateur affiche une fenêtre pop-up, enregistrez-la sous forme d'image et parlez-en avec votre enfant. «Réagirais-tu à une telle annonce sur Internet? Comment? Pourquoi? Qu'est-ce que tu remarques?»

Apprenez également à votre enfant à lire les «petits caractères» et à vous expliquer ce qu'ils signifient. Occasionnent-ils des frais? Combien? Peut-on résilier?

On connaît la musique

Demandez à votre enfant de vous montrer la musique qu'il a découverte sur Internet et de vous expliquer sur quel site. Ecoutez-le attentivement, sans porter de jugements de valeur. Recherchez ensemble les conditions générales (CG). Lisez-les attentivement et discutez-en le contenu.

Demandez à votre enfant: «As-tu déjà téléchargé de la musique? Qu'est-ce que ça t'a coûté? As-tu également téléversé des morceaux?» Renseignez-vous ensemble sur les droits d'auteur et les offres légales sur Internet.



Téléphones futés pour utilisateurs futés

Les adolescents utilisent de plus en plus les smartphones pour parcourir le monde numérique. Les performances de ces petits ordinateurs augmentent sans cesse – mais aussi leur vulnérabilité. Une saine méfiance est donc de mise pour se protéger et protéger ses enfants.

Tout comme les PC et notebooks, les smartphones et tablettes peuvent héberger une multitude de programmes. Mais contrairement aux PC, ces appareils mobiles sont souvent connectés en permanence à Internet et deviennent donc des cibles intéressantes pour les hackers. Il est facile d'installer une App piégeuse si l'on ne prend pas garde. Certains programmes ressemblent par exemple à des jeux, mais en tâche de fond, ils envoient des SMS à un numéro surtaxé – la facture est salée. De tels truquenards sont rares. Mais mieux vaut prévenir que guérir.

Une saine méfiance est de mise avec les Apps. Car elles demandent souvent de ratifier des droits d'accès. Ceux-ci peuvent comprendre les données personnelles, le carnet d'adresses et numéros de téléphone, le compte de messagerie électronique, etc. ou même la localisation en temps réel de l'utilisateur. Il est souvent difficile d'expliquer pour quelles raisons une App collecte ces données. Elles sont peut-être vendues à un tiers ou utilisées pour une publicité directe. Il convient donc d'examiner avec attention quels droits sont réellement nécessaires à l'utilisation d'une App avant d'accepter, voire même refuser des droits d'accès douteux et donc renoncer à l'utilisation de cette App.

Menace mobile

Toujours en ligne, tous ses e-mails en poche, on échange ses coordonnées et de la musique – simplement et sans contrainte par Bluetooth ou WLAN –

un progrès pour la communication. Quoique. C'est aussi la porte ouverte à toutes les attaques. Les virus pour smartphones utilisent notamment Bluetooth pour infecter d'autres appareils dans un rayon de 10 à 30 mètres lorsqu'ils发现 une brèche. Le Bluetooth doit donc être déclenché après utilisation. Il en va de même pour le WLAN.

En mains étrangères

Le danger le plus important et le plus répandu est cependant la perte ou le vol, car plus de la moitié des utilisateurs d'appareils mobiles oublient d'en limiter suffisamment l'accès par des mots de passe (verrouillage de l'écran ou de l'appareil). S'il suffisait autrefois de bloquer la carte SIM, cette mesure est désormais insuffisante pour les smartphones. Toutes les données d'accès à la messagerie, aux pages personnelles des réseaux sociaux et Apps y sont stockées afin de pouvoir se connecter directement à la demande. Un voleur y trouve donc un passe-partout pour toutes vos données. La configuration de certains réseaux WLAN permet aussi l'infiltration de votre réseau domestique. Pour éviter cela, l'appareil devrait être sécurisé au moyen d'une protection d'accès pré-installée. Le verrouillage à distance constitue une sécurité supplémentaire. Les portables dernier modèle peuvent être bloqués ou leur contenu effacé par le biais d'un site Internet ou d'un autre appareil.



Votre précieux appareil doit être traité en conséquence

- > **Mots de passe:** utilisez des mots de passe différents – pour chaque utilisation. Et changez souvent. Vous limitez ainsi les dégâts dans les cas d'urgence.
- > **Adresses e-mail:** travaillez avec plusieurs adresses: une principale pour les messages importants, une secondaire pour les inscriptions à Facebook, etc.
- > **Restez sceptique:** Internet demande du recul. Moins vous divulguez de données à tour de bras, moins vos agresseurs potentiels pourront vous atteindre. Vos enfants ne devraient communiquer leur adresse ou numéro de téléphone qu'après en avoir discuté avec vous.
- > **Toujours à jour:** téléchargez régulièrement les dernières versions de vos logiciels – surtout des navigateurs (Firefox, Internet Explorer, Opera, Safari, etc.) et du système d'exploitation. Acceptez les mises à jour de sécurité régulières, vous comblerez ainsi toutes les lacunes de sécurité.

Vos mots de passe sont-ils sûrs?

Nous le savons tous: un mot de passe sûr ne se compose pas de mots connus; il comporte dix caractères ou plus, même si le système n'en demande que six, et combine lettres, chiffres et caractères spéciaux. Pourtant, nous suivons rarement ces recommandations. A tort. Car il existe aujourd'hui des programmes spécialisés qui déchiffreront les mots de passe. Leur capacité de calcul est impressionnante: un ordinateur rapide scanne de nos jours plus d'un millions de variantes de mots de passe par seconde, notamment grâce à des dictionnaires dans plus de douze langues. La plupart des mots de passe sont découverts en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire.



Contrôle des mots de passe

Vous découvrirez comment rafraîchir vos connaissances en mots de passe et quelques astuces pour les générer.

Nicolas Martignoni

Haute école pédagogique
Fribourg, directeur du Centre
fri-tic



Parlez avec vos enfants de portable et sécurité

Votre enfant doit vous faire confiance. C'est la seule manière d'éviter les problèmes de sécurité lorsqu'il utilise son portable.

Si votre enfant vous fait confiance, il s'adressera à vous en cas d'événement inhabituel. Sinon, il n'osera peut-être pas se confier et vous ne pourrez pas intervenir.

Comment instaurer le dialogue? Montrez-lui que vous vous intéressez à ce qu'il fait sur son portable. Mais attention: ne soyez pas intrusif, évitez de lui donner l'impression que vous voulez pénétrer dans sa sphère privée. Les enfants ont besoin d'avoir des secrets. Si vous les respectez, ils vous feront confiance en retour.

Profitez des excellentes aptitudes de votre enfant à utiliser un portable: demandez-lui conseil, laissez-le vous instruire. Jouez avec lui à son jeu favori sur son portable: votre enfant vous battra et en sera fier. A cette occasion, profitez-en pour lui montrer que vous utilisez aussi parfois votre téléphone pour vous divertir.

Bien sûr, cela ne signifie pas que votre enfant peut faire ce qu'il veut avec son portable: fixez des règles d'utilisation, elles seront respectées. Faites le premier pas et montrez l'exemple: évitez d'employer votre portable à table ou lors d'une conversation.

Si vous maintenez le dialogue avec votre enfant, vous l'aidez à grandir avec les nouvelles technologies tout en le rendant conscient des problèmes de sécurité.

A portrait of a man with grey hair and a mustache, smiling, wearing a light blue button-down shirt. The background is a blurred blue.

Protégez vos appareils

La combinaison des compétences et des moyens auxiliaires techniques est la meilleure base pour une utilisation responsable des médias. Chargé du vécu client pour les solutions de sécurité chez Swisscom, Dieter Mosimann résume l'essentiel.



Chère lectrice, cher lecteur d'enter
Voici quelques conseils

Protection contre les cybercriminels

Les cybercriminels tentent régulièrement de s'infiltrer dans les systèmes d'exploitation des ordinateurs. Au moyen de ce que l'on appelle des rootkits, ils prennent la direction centrale des appareils. Pour l'éviter, il s'agit de prendre des mesures, comme pour d'autres programmes malveillants (virus, vers, etc.). Celles-ci comprennent: un pare-feu, une protection de navigateur, un programme antivirus et une analyse en temps réel de l'ordinateur. Un logiciel de protection vraiment complet combine tous ces éléments.

Protection des PC et portables

Pour les appareils mobiles, comme les notebooks et laptops, une procédure en trois étapes permet de se protéger de la cybercriminalité:

- > empêcher l'entrée de programmes malveillants sur l'appareil;
- > reconnaître et éliminer les programmes malveillants s'ils sont présents;
- > limiter les dégâts si ces programmes sont malgré tout exécutés sur l'appareil.

Protection des PC

Un programme de protection complet couvre ces trois niveaux. Les programmes de protection gratuits et les antivirus simples n'en couvrent en général qu'un seul. Si l'utilisateur installe un programme émanant d'un fournisseur différent pour chacun des niveaux, ces programmes ne pourront pas communiquer entre eux pour assurer une protection optimale de l'appareil.

Les programmes de protection complets proposent en outre un contrôle parental pour la navigation en ligne de votre enfant. Ce contrôle parental permet aux adultes de définir le temps que votre enfant passe sur Internet et de limiter l'accès à certains contenus Internet.

Une sauvegarde des données importantes est également indispensable. Ce qui veut dire: enregistrez vos données régulièrement sur un disque dur externe, un PC en réseau ou le nuage (serveur de données en ligne) d'un fournisseur. En effet, les données de votre PC peuvent



d'une part disparaître, être effacées ou endommagées. D'autre part, les cybercriminels pourraient se livrer à un chantage en cryptant les données de votre PC avec un programme malveillant, puis en demandant de l'argent pour leur restitution.

Protection des appareils mobiles

Les fonctions de protection des appareils mobiles sont partiellement incluses aux principaux systèmes d'exploitation. Le plus important est la protection de l'appareil via un mot de passe, code PIN ou pour certains modèles un motif (code de verrouillage graphique). Il est important, même si c'est peu confortable, de choisir un mot de passe conséquent ainsi qu'un délai de verrouillage relativement court en cas d'inactivité. Certaines fonctions de sauvegarde sont parfois incluses dans le système d'exploitation.

Des programmes de protection contre le vol, le phishing, les pages Internet infectées et sites Web au contenu interdit aux mineurs, les antivirus/antispywares et la protection contre les pirates au moyen d'un pare-feu sont proposés par des fournisseurs renommés, par exemple F-Secure.

Cordialement
Dieter Mosimann



Sécurité, plutôt deux fois qu'une

Swisscom propose les programmes de sécurité exhaustifs de F-Secure pour les ordinateurs et appareils mobiles. Vous trouverez un aperçu des programmes de sécurité les plus courants sur Internet.



Il faut commencer tôt

Les spécialistes ne cessent d'insister sur l'importance d'établir un dialogue avec les enfants peu avant la puberté, avant que les médias numériques ne jouent un rôle trop important dans leur vie. Voici quelques propositions intéressantes, toutes générations confondues.

De 4 à 7 ans: découvrir en jouant

Les enfants sont curieux. Ils aiment les jeux et films courts. Visitez les sites avec votre enfant. Lorsqu'il se sera familiarisé en votre compagnie avec les pages, laissez-le naviguer seul. Créez un dossier spécial où vous enregistrerez les signets de ses pages préférées.

netla.ch/fr
cite-sciences.fr
poissonrouge.com
maxetom.com
lilibiggs.ch
jamadu.ch

De 8 à 11 ans: des contenus passionnants

Il existe tant de choses intéressantes. Les enfants apprennent de nombreuses choses, par exemple, sur leurs loisirs. Le jeu reste apprécié; la communication avec les camarades du même âge devient d'actualité. Les parents sont beaucoup demandés. Cherchez ensemble des pages appropriées et enregistrez-les dans vos favoris. Ne laissez pas votre enfant seul dès le départ. Car il ne sait pas faire des recherches correctement sur Internet. Aidez-le à choisir des mots-clés pour ses recherches. Rendez-le attentif aux pièges et dangers. Il apprendra ainsi à se servir de cet outil. Installez des filtres adaptés. Lorsque votre enfant sera devenu plus compétent et sûr de lui, vous pourrez le laisser naviguer seul de temps à autre.

Jeux en ligne pour un accès sûr à Internet

netla.ch/fr

Moteurs de recherche

takatrouver.net
babygo.fr
annuaire-enfants.kidadoweb.com

Savoir

geoado.com
navikid.net
linternaute.com/junior

Créativité

lecriveron.fr

Dès 12 ans: le vaste monde

Votre enfant parcourt de plus en plus souvent l'ensemble du monde numérique. Il noue des relations virtuelles, télécharge de la musique, copie des films. Il passe de plus en plus de temps en ligne. Les aptitudes techniques de votre enfant vous dépassent peut-être. Restez inébranlable – le laxisme ne l'aidera pas mieux que l'angoisse. Surtout, restez curieux. Et continuez de prendre part à la vie virtuelle de votre enfant.

Un site pour plus de sécurité sur Internet

clicksafe.be

Protection des données

netla.ch/fr

Impressum

Editeur
 Swisscom SA
 Rédaction
 Swisscom SA, Berne, et Textkantine, Zurich
 Copyright
 © 2011 by Swisscom SA, Group Communications, Berne
 Numéro
 enter «Sécurité», automne 2011
 Impression
 Stämpfli Publikationen AG, Berne
 Tirage
 Impression climatiquement neutre sur papier recyclé à 100%
 400 000 (a/f/i)

Tous droits réservés. Toute reproduction, même partielle, de cette publication, y compris l'édition et la diffusion sous forme électronique, est interdite sans l'autorisation expresse de Swisscom. Un grand soin a été apporté à la préparation des textes et des illustrations. Cependant, une erreur ne peut jamais être complètement exclue. Les sites Web changent continuellement. Swisscom ne saurait donc garantir la conformité des citations et illustrations avec les contenus des sites actuels. Ni l'éditeur ni les auteurs ne peuvent être tenus pour responsables au regard du droit d'éventuelles indications erronées et de leurs conséquences.

Egalité sur le plan linguistique:
 lorsque la forme masculine est utilisée dans *enter*, elle n'exclut pas la forme féminine, mais la sous-entend.



swisscom

Allô l'avenir

Notre engagement en faveur de
l'environnement et de la société
www.swisscom.ch/allolavenir

