

ÉDUCATION À LA CITOYENNETÉ NUMÉRIQUE :

GUIDE DE CONCEPTION DE PROGRAMMES

A propos de ce guide

Ce guide a été conçu pour servir de ressource aux Organisations de la Société Civile (OSC) dont les missions prioritaires sont l'éducation, l'engagement de la jeunesse, la citoyenneté numérique, la sécurité sur Internet ou la cohésion sociale. Certains aspects peuvent être également utiles pour les professionnels de l'éducation qui travaillent directement avec les jeunes dans les écoles ou dans les espaces jeunes.

Notre objectif est d'aider les professionnels à développer et à animer des programmes d'Education à la Citoyenneté Numérique (ECN) efficaces pour les jeunes. Pour cela, nous avons tiré les leçons de nos propres expériences afin de mettre en lumière les défis et les bénéfices que cet espace représente.

Ce guide propose également un processus solide de Mesure et d'Evaluation (M&E), que beaucoup d'organisations peuvent trouver difficile.

Remerciements

Nous souhaitons avant tout remercier les élèves, étudiants, animateurs, éducateurs, enseignants, parents, décideurs politiques et financeurs qui ont participé aux programmes d'éducation à la citoyenneté numérique de l'ISD ces dernières années et qui ont été une source d'inspiration infaillible et qui force à la modestie.

L'expertise et l'énergie de nos organisations partenaires ont particulièrement contribué au succès du programme Young Digital Leaders et fait avancer la cause de l'éducation à la citoyenneté numérique en Bulgarie, en Grèce, en Italie et en Roumanie. Nous sommes également reconnaissants à Google.org, dont le généreux soutien nous a permis de développer cette ressource dans le cadre du programme d'étude Young Digital Leaders Phase 2, une collaboration entre l'Institute for Strategic Dialogue (ISD), Google.org et nos formidables organisations partenaires Youth and Civil Initiatives in the Rose Valley (Bulgarie), Action Synergy (Grèce) et Group of the European Youth for Change - GEYC (Roumanie).

Ces partenaires régionaux ont fait preuve d'une passion et d'un engagement sans faille envers le programme, et ont été le véritable moteur de sa localisation et de sa mise en œuvre.

A l'ISD, nous tenons à remercier tout particulièrement Jennie King, Henry Tuck, Eisha Maharasingam-Shah et Zoé Fourel, dont les contributions au guide ont été inestimables. Nous souhaitons également remercier Ahmad Tarek pour son superbe travail de conception graphique et Nathalie Reis pour la traduction.

Toute erreur ou omission n'incomberait qu'aux auteurs.

Ce travail est sous licence internationale CC-BY 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

L'Institute for Strategic Dialogue (ISD) est une société à responsabilité limitée par garantie, dont le siège social se trouve à PO Box 75769, Londres, SW1P 9ER. ISD est enregistré en Angleterre sous le numéro de la société 06581421 et le numéro d'organisation caritative 1141069. Tous Droits réservés

À propos des auteurs



Josh Phillips

Josh est Responsable de l'Education à l'ISD et supervise nos programmes phares sur la citoyenneté numérique au Royaume-Uni et en Europe. Josh a créé les ressources actuelles des programmes Be Internet Citizens et Young Digital Leaders, ainsi que les cadres d'évaluation de leur impact. Il a précédemment soutenu le programme Région Amérique à Chatham House, et est diplômé du programme de développement du leadership Teach First.



Iris Boyer

Iris est Directrice adjointe de la division Technologie, Communications et Education de l'ISD, visant à généraliser nos efforts de lutte contre l'extrémisme dans le cadre de partenariats de grande échelle avec entreprises technologiques, décideurs politiques et société civile. Iris a également dirigé des programmes d'action focalisés sur le contre-discours et les initiatives de bien social pour l'équipe politiques publiques EMEA de Facebook, et a mené le développement de la campagne mondiale "Creators for Change" de YouTube. Avant cela, Iris a occupé des postes d'analyste aux ministères français des Affaires étrangères et des Finances.

Iris est titulaire d'un diplôme français de Sciences Po Toulouse, ainsi que d'une maîtrise internationale en affaires publiques de la Higher School of Economics de Moscou et de la London Metropolitan University.



Tim Hulse

Tim est Coordinateur à l'ISD. Son travail porte essentiellement sur le réseau Strong Cities Network (SCN) et sur le soutien des efforts de la société civile. Son rôle consiste à développer des systèmes de suivi et d'évaluation pour un éventail de programmes d'ISD afin d'analyser et de démontrer leur impact dans la prévention et la lutte contre l'extrémisme et la polarisation. Dans ce rôle, Tim aide également un certain nombre de partenaires de l'ISD à démontrer l'impact durable de leurs projets. Tim a également effectué des recherches pour un certain nombre d'organisations caritatives et d'ONG britanniques sur l'extrémisme, la politique au Moyen-Orient et la question des réfugiés, entre autres. Il est titulaire d'une maîtrise en Renseignement et sécurité internationale de l'université londonienne King's College et d'une licence en étude des religions de la School of Oriental and African Studies.



Alexia Augeri

Alexia est une Associée travaillant sur différents projets de l'ISD. Elle soutient la conception et la mise en œuvre de projets visant à améliorer les capacités de réflexion critique et à renforcer la résistance à la haine et à la radicalisation parmi les jeunes. Elle analyse également les intersections entre les extrémismes liés au genre et à la violence. Son expérience comprend des projets avec le ministère italien des Affaires étrangères et des organisations éducatives opérant en Europe et en Amérique latine.

Table des matières

Introduction —

Qu'est-ce que l'Éducation à la Citoyenneté Numérique (ECN) et pourquoi est-ce important ?	1
Définition de la citoyenneté numérique	2
Programmes de citoyenneté numérique de l'ISD	4
Présentation de ce guide	4

Chapitre 1 — Planification de votre programme

Définition des objectifs et analyse de la situation	6
Modèle de mise en œuvre	13
Recherche de partenariats	14

Chapitre 2 — Élaboration de votre programme

Planification du programme pédagogique	16
Conception du programme pédagogique	17
Adaptation du programme pédagogique	24

Chapitre 3 — Mise en œuvre

Sensibilisation des écoles	26
Mise en œuvre d'un atelier de formation dans une école ou un centre de jeunesse	27
Mise en œuvre d'une formation pour les professionnels de l'éducation	28

Chapitre 4 — Bilan, Évaluation, Diffusion à grande échelle

Faites le bilan	30
Analysez l'ensemble des données	30
Diffusez les ressources	31

Chapitre 5 — Mesure et évaluation de votre programme ECN

Importance de la mesure et de l'évaluation (M&E)	34
Prise en compte de votre contexte et énoncé du problème	35
Construction de cadres et d'une théorie du changement pour votre projet	36
Choix des indicateurs pour votre projet	40
Collecte de données pour mesurer le succès	41
Glossaire	44
Annexes	49

Introduction

Qu'est-ce que l'Éducation à la Citoyenneté Numérique (ECN) et pourquoi est-ce important ?

À l'ère d'Internet, les jeunes évoluent dans un environnement technologique qui se transforme sans cesse et qui leur offre la possibilité de connexions illimitées avec le monde entier et l'accès à une infinité d'informations. Avec les applications connectées, leur vie sociale, culturelle et politique se déroule d'abord sur Internet où ils passent plus de temps que les adultes : une étude récente d'Eurostat a montré que 91 % des jeunes Européens utilisent Internet tous les jours, contre 71 % de la population totale¹. Par ailleurs, un internaute sur trois a moins de 18 ans².

Mais, alors que leur accès à ces nouvelles formidables technologies souvent gratuites est presque illimité, les jeunes ne connaissent pas toujours les détails de leur fonctionnement de manière précise et leurs compétences demeurent insuffisantes pour faire face aux aspects néfastes du monde virtuel, comme les "fake news" (infox)³, les discours polarisants ou de haine en ligne. Au Royaume-Uni, 82 % des internautes n'ont jamais entendu parler de l'expression "bulle de filtres"⁴, alors que près d'un tiers des jeunes de 11 à 17 ans indiquent avoir vu des discours de haine en ligne : difficile de savoir s'ils sont outillés pour réagir ou s'ils connaissent les outils d'aide à leur disposition⁵.

Les systèmes éducatifs européens ayant tardé à se mettre à l'heure du numérique, les jeunes n'ont pas toujours appris à identifier les potentiels dangers d'Internet ni comment y répondre. L'éducation à la citoyenneté ou éducation civique fait désormais partie des programmes scolaires de tous les pays de l'Union européenne et de nombreux gouvernements nationaux augmentent le volume d'heures dédié à cet enseignement et proposent un accompagnement. Malheureusement, la mise en œuvre est souvent ponctuelle, inégale et mal définie et fait rarement le lien avec la citoyenneté dans l'environnement numérique. Il est pourtant primordial que les jeunes apprennent comment contribuer positivement et significativement à la communauté Internet.

Cette ambition est au cœur d'une véritable éducation à la citoyenneté numérique (ECN) : donner aux jeunes les connaissances et les compétences nécessaires pour exploiter le potentiel sans limites qu'offre Internet, tout en leur inculquant aussi les comportements et les attitudes requises pour pouvoir faire face aux contenus et interactions en ligne non authentiques ou dangereux. Les jeunes devraient apprendre leurs droits et leurs responsabilités en ligne, y compris comment être des consommateurs critiques de l'information, comment réagir face à un contenu offensant ou interagir avec des internautes malintentionnés, et comment répondre efficacement aux discours de haine.

Définition de la citoyenneté numérique

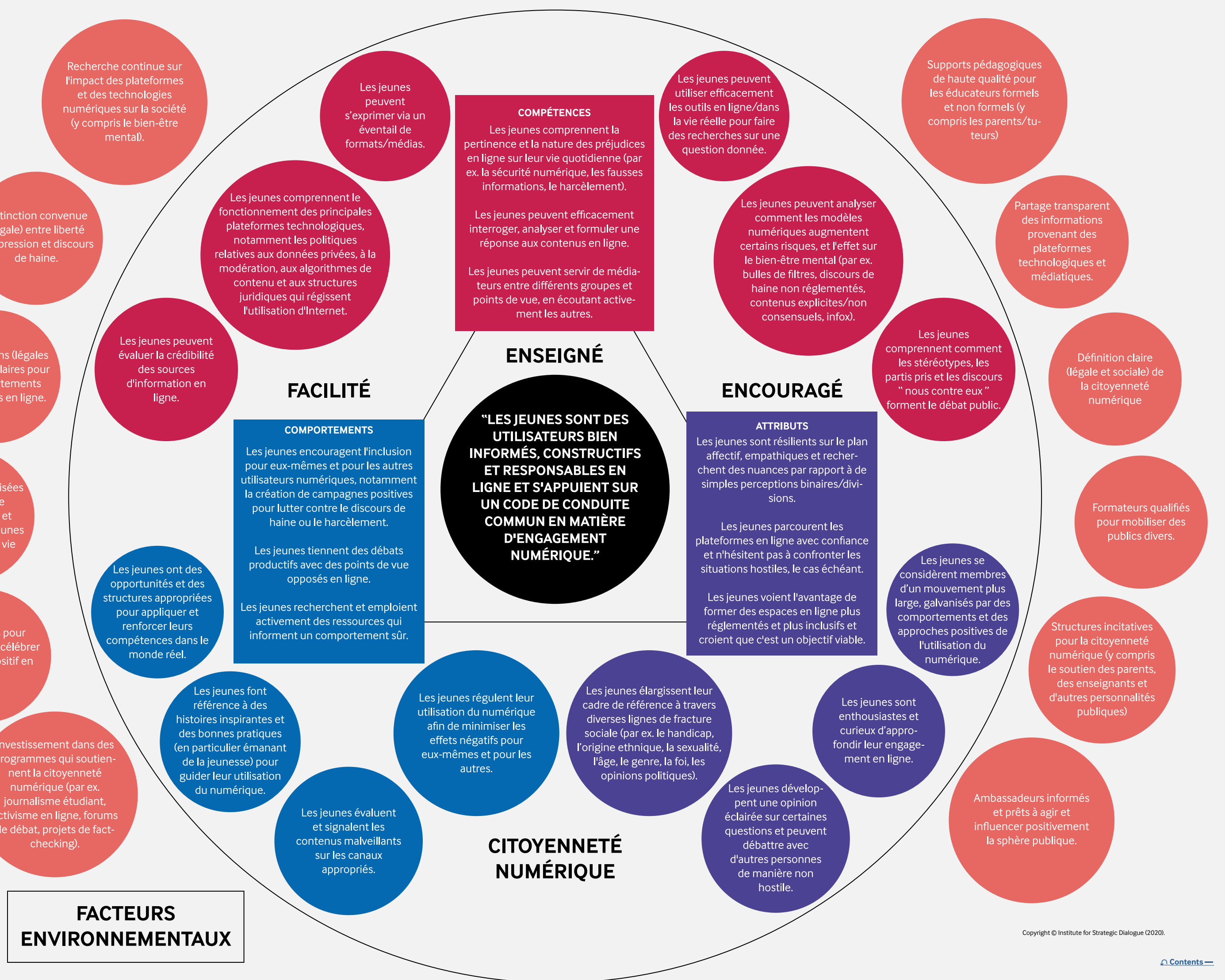
Différentes organisations dans le monde ont essayé de définir la citoyenneté numérique. Si ces définitions partagent des points communs ou une même terminologie, il n'y a pas de consensus universel. Ainsi, dans le [programme scolaire australien](#), la définition met l'accent sur l'acquisition de compétences numériques au sens large, incluant des thèmes comme la mention des sources créatives et les droits d'auteur⁶. Certains organismes multilatéraux, comme le [Conseil de l'Europe](#) (CoE) et le [Digital Intelligence \(DQ\) Institute](#), ont développé des cadres pédagogiques détaillés avec une ventilation par compétences, comportements et attitudes. En 2017, le Conseil de l'Europe a publié une analyse documentaire approfondie des recherches universitaires et des propositions de politiques publiques relatives à l'ECN⁷, accompagnée des résultats d'une consultation multipartite sur les approches existantes à partir de données recueillies dans les 47 États membres⁸. Ces deux documents constituent des bases solides pour l'élaboration de programmes d'ECN.

À ce jour, l'Institut pour le Dialogue Stratégique (ISD) a adopté la définition du Conseil de l'Europe pour ses programmes européens, dont il apprécie l'accent mis sur les valeurs démocratiques et la sécurité des internautes, ainsi que sa tentative de contribuer proactivement à l'amélioration de la communauté en ligne :

L'Éducation à la citoyenneté numérique se réfère à la capacité de s'engager positivement, de manière critique et compétente dans l'environnement numérique, en s'appuyant sur de réelles compétences de communication et de création, pour pratiquer des formes de participation sociale respectueuses des droits de l'homme et de la dignité grâce à l'utilisation responsable de la technologie⁹

Il existe donc un éventail de définitions possibles de la citoyenneté numérique sur lesquelles fonder un programme d'ECN, et qui partagent souvent un même référentiel de valeurs et d'objectifs. Au sein des organisations de la société civile (OSC), les éducateurs doivent choisir celle qui est la mieux adaptée au contexte dans lequel ils interviennent et à leur public cible (par exemple, il est conseillé aux membres des organisations européennes d'utiliser soit une définition nationale, soit celle du Conseil de l'Europe).

L'ISD a développé une présentation de l'écosystème de l'ECN (voir Figure 1), qui montre comment les différents acteurs peuvent faire évoluer les choses et améliorer l'expérience des jeunes en ligne. Entre collègues, étudiez les éléments de ce schéma qui sont les plus pertinents et réalistes, car vous ne pourrez pas tout aborder en une seule fois. Réfléchissez plutôt à la manière dont vos programmes, votre expertise et vos réseaux existants seraient applicables à un ou deux domaines, et construisez à partir de là. Les associations de jeunes sont susceptibles d'exceller dans la partie " comportements ", car les programmes extrascolaires sont bien adaptés à l'enseignement appliqué et à la créativité, et peuvent également jouer un rôle essentiel dans la promotion des " attributs " par le biais du mentorat, de l'aide entre pairs, etc. À l'inverse, les écoles sont souvent plus adaptées au développement de compétences formelles et à la transmission d'informations sur des thèmes clés (" compétences ").



Programmes de citoyenneté numérique de l'ISD

Depuis 2017, l'ISD conçoit, réalise, évalue et diffuse à grande échelle des programmes de citoyenneté numérique destinés à différents publics en Europe. Nos activités se sont déployées en partenariat avec de grands organismes dont des entreprises technologiques, des gouvernements, des institutions du secteur éducatif, ainsi que de plus petits intervenants de terrain de la société civile en Bulgarie, France, Grèce, Roumanie, Suède, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Pour plus de détails, consultez les liens suivants:

[Digital Leaders 2019 : From Safety to Citizenship Online](#)

[Young Digital Leaders Impact report \(2018\)](#)

[Education à la citoyenneté numérique: Enseignements du programme Sens Critique](#)

[Be Internet Legends and Be Internet Citizens: Impact Report 2018](#)

[Be Internet Citizens: Impact report 2017](#)

[Digital Resilience Impact Report 2017](#)

Consultez la page d'accueil [ISD Education](#) pour plus d'informations sur nos divers travaux.

Présentation de ce guide

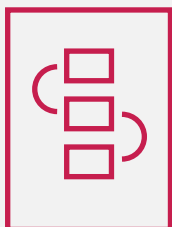
Ce guide a été conçu pour servir de ressource aux OSC dont les missions prioritaires sont l'éducation, l'engagement de la jeunesse, la citoyenneté numérique, la sécurité sur Internet ou la cohésion sociale. Certains aspects peuvent être également utiles pour les professionnels de l'éducation qui travaillent directement avec les jeunes dans les écoles ou dans les espaces jeunes.

Notre objectif est d'aider les professionnels à développer et à animer des programmes ECN efficaces pour les jeunes. Pour cela, nous avons tiré les leçons de nos propres expériences afin de mettre en lumière les défis et les bénéfices que cet espace représente. La démarche par étape s'inspire de nos propres programmes, tels que [Be Internet Citizens](#), [Young Digital Leaders](#) et [Extreme Dialogue](#), et se base sur des recherches approfondies et la consultation d'autres acteurs de ce secteur. Ce guide propose également un processus solide de mesure et d'évaluation (M&E) que beaucoup d'organisations peuvent trouver difficile.

Nous sommes conscients que de nombreux professionnels peuvent rencontrer des difficultés pour appliquer l'ensemble des conseils de ce guide. Ne vous découragez pas si certains domaines sont en-dehors de vos compétences ou de vos ressources actuelles. Choisissez de vous concentrer sur un domaine comme par exemple, l'autonomisation des écoles et des espaces jeunes pour qu'ils puissent dispenser l'ECN de manière indépendante, ou bien l'élaboration de matériel et de programmes d'enseignement, la sensibilisation et l'adhésion de groupes clés, ou encore l'évaluation. Chacun de ces domaines a un rôle à jouer dans la diffusion plus large de l'ECN, et le secteur sera gagnant si chaque groupe exploite ses compétences uniques et ses centres d'intérêt particuliers.

L'annexe en page [49](#) présente une liste synthétique de nos principaux conseils pour la bonne mise en œuvre d'un programme ECN.

Les chapitres de ce guide



Chapitre 1 : Planification de votre programme

Ce chapitre explique comment formuler les objectifs clés de vos programmes ECN, à partir d'une analyse de la situation. Vous apprendrez à déterminer votre public cible et à élaborer les domaines de contenu d'activité. Ce chapitre aborde également les différents partenariats que vous pourrez mettre en place avec des organisations qui vous aideront à mettre en œuvre votre programme.



Chapitre 2 : Élaboration de votre programme

Ce chapitre explique comment concevoir le parcours d'éducation à la citoyenneté numérique qui sera le socle de l'ensemble de votre programme. Cela inclut la définition des objectifs d'apprentissage et les grandes questions de chaque leçon ou atelier. Ce chapitre aborde également la manière de structurer votre programme éducatif et fournit des astuces pédagogiques pour enseigner la citoyenneté numérique avec succès.



Chapitre 3 : Mise en œuvre

Ce chapitre propose des conseils pratiques pour planifier et organiser vos interventions (ateliers scolaires, formation des enseignants), ce qui assurera le succès de votre programme. Des stratégies pour maintenir une bonne communication avec les différentes parties prenantes du programme sont également conseillées.



Chapitre 4 : Bilan, Évaluation, Diffusion à grande échelle

Ce chapitre propose des actions pour assurer un suivi après la mise en œuvre du programme, par exemple en tenant un journal des réussites significatives, en identifiant des parties à améliorer, en diffusant et en mettant à disposition des autres les ressources développées durant le programme.



Chapitre 5 : Mesure et évaluation de votre programme ECN

Ce chapitre explique comment concevoir une méthodologie d'évaluation et comment recueillir des données quantitatives et qualitatives auprès des participants. Cette évaluation permettra d'établir votre stratégie de mise en œuvre à long terme, d'ajuster et d'améliorer le programme et, finalement, de démontrer son impact pour les personnes concernées.

Chapitre 1

Planification de votre programme

Définition des objectifs et analyse de la situation

Buts et objectifs

Les buts sont des énoncés généraux qui présentent ce que vous souhaitez atteindre à travers votre programme, et qui résument sa finalité ultime. Ils précisent la transformation majeure en matière de connaissances, de compétences, de comportements et d'attitudes que vous souhaitez voir au sein de votre public cible. À l'origine d'un but bien défini, il y a souvent un objectif à long terme ambitieux qui ne peut pas être atteint dans le temps imparti à votre programme (ou du moins au cours de sa première itération).

Il peut s'agir de buts généraux et ambitieux tels que :



Aider les 12–15 ans en France à devenir des citoyens numériques responsables,



Développer l'esprit critique des adolescents dans les établissements secondaires en France.

Même s'ils présentent un caractère ambitieux, les buts doivent avant tout être mesurables et réalistes. Il faut donc éviter de rester trop vague ou de promettre d'atteindre une chose qui ne peut être prouvée, par exemple :



Rendre les enfants heureux en ligne.

Un but est mal rédigé lorsqu'il confond les résultats du programme avec les changements qu'il souhaite provoquer, par exemple :



Élaborer un programme de citoyenneté numérique pour les jeunes dans les écoles.

Ce but décrit un processus qui sera mis en place, plutôt que la raison d'être de ce processus ou que les effets attendus sur les bénéficiaires.

Les objectifs concourent à l'atteinte du but de votre programme, ils doivent préciser le changement que celui-ci cherche à provoquer, et non pas décrire les activités effectuées. Rédiger de bons objectifs est une phase essentielle si vous souhaitez ensuite pouvoir évaluer votre programme ECN. Des objectifs flous peuvent compromettre les efforts déployés pour démontrer l'impact de votre programme ou pour obtenir des financements et surtout, ils peuvent nuire à l'adhésion. Utilisez l'acronyme **SMART** présenté à l'Encadré 1 pour vérifier si vos objectifs sont suffisamment forts ou s'ils ont besoin d'être retravaillés.

Encadré 1 : L'acronyme SMART

S	Spécifique	Est-ce que le changement souhaité est clairement défini ?
M	Mesurable	Est-ce que le changement peut être quantifié et mesuré ?
A	Atteignable	Compte tenu du but que vous souhaitez atteindre, est-ce que l'objectif est pertinent et contribuera-t-il à sa réalisation ?
R	Réaliste	Compte tenu des ressources disponibles pour votre programme, est-ce que l'objectif peut être atteint ?
T	Temporellement défini	Dans combien de temps l'objectif sera-t-il atteint ?

Nous vous recommandons de sélectionner **deux à cinq objectifs liés à votre but ultime. Au-delà, votre projet pourrait apparaître trop complexe ou difficile à réaliser.** Des exemples tirés du programme Young Digital Leaders de l'ISD sont présentés dans l'Encadré 2.

Tableau 2 : Exemples d'objectifs fixés dans le cadre du programme Young Digital Leaders de l'ISD

Objectif 1	Les jeunes deviennent plus critiques vis-à-vis de leur consommation d'informations.
Objectif 2	Les jeunes développent leur capacité à communiquer efficacement avec divers publics en ligne.
Objectif 3	Les jeunes défendent leurs droits et ceux des autres, leurs responsabilités et leurs opportunités en ligne.

Analyse de la situation

Afin de déterminer les buts et les objectifs, vous devez tenir compte du contexte particulier de la mise en œuvre (à l'échelle nationale, régionale, locale, d'une seule ville) et vous demander :

- ① *Quels sont les principaux défis et préjudices sur Internet ?*
- ② *Comment définiriez-vous les termes que vous utilisez ?*
- ③ *Quelles approches existent déjà ou ont été testées localement ?*
- ④ *Quel est votre public cible prioritaire ?*
- ⑤ *Comment évalueriez-vous votre programme ?*

Considérez également les attitudes et les comportements positifs que vous voulez que votre programme favorise, même si cette étape sera menée plus en détail lorsque vous commencerez à élaborer votre programme d'ECN (voir Chapitre 2).

Principaux défis et préjudices sur Internet

Un programme ECN efficace permet aux jeunes d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences, et leur enseigne des attitudes et des comportements qui les aident à agir de manière responsable sur Internet. Pour obtenir ce résultat, il est essentiel de connaître les préjudices et les défis auxquels les jeunes sont confrontés dans votre pays. Tous les jeunes doivent développer leur esprit critique, leur empathie et respecter l'opinion d'autrui, mais face à certains risques ou phénomènes particuliers, la nécessité de cette éducation peut être renforcée. Ainsi, certains pays ou pans de la société sont particulièrement visés par la désinformation et constatent l'influence des " fake news " sur leurs systèmes sociaux et politiques. D'autres sont victimes des discours de haine, d'insultes, d'agressions ou de radicalisation en ligne, ou voient les menaces grandir autour d'une plateforme ou d'une technologie spécifique.

Autant que possible, consultez les statistiques, rapports officiels ou travaux de recherche et médias locaux fiables pour mieux comprendre comment les jeunes utilisent Internet et quel est le paysage numérique au sens large dans votre pays. En France, les sites web de [l'INSEE](#), du [Ministère de l'Éducation](#) ou du [CLEMI](#) peuvent être de bonnes sources d'information. Vous pouvez aussi consulter des enquêtes régionales, par exemple celles réalisées par le Conseil de l'Europe (CoE), la [Commission Européenne](#), l'Organisation de coopération et de développement économiques ([OCDE](#)), ou la [London School of Economics \(LSE\)](#). Si vous avez déjà accès à un large réseau de jeunes, vous pouvez également recueillir des données initiales par le biais d'un questionnaire en ligne ou d'un groupe de discussion. Cet exercice servira de justification pour votre intervention (utile pour les demandes de financement) et vous aidera à définir la forme et l'orientation de vos activités.

Voici des exemples de questions importantes pour vous guider dans cette démarche :

- ① ***Combien de temps les jeunes passent-ils en ligne dans votre pays ?***
- ② ***Pour quelles raisons ou activités utilisent-ils Internet ?***
- ③ ***Quels sites, plateformes de médias sociaux et applications Internet utilisent-ils le plus souvent ?***
- ④ ***Quels sont les risques et les menaces associés à ces outils numériques ?***
- ⑤ ***Comment les personnes mal intentionnées utilisent-elles Internet et quelle menace sociétale ou personnelle représentent-elles pour les jeunes ?***
- ⑥ ***Dans quelle mesure les jeunes sont-ils formés à la sécurité sur Internet, à l'éducation aux médias de l'information (EMI) ou/et à la citoyenneté numérique dans votre pays, soit par l'école soit par le biais de l'éducation informelle (MJC, centres de loisirs etc.) ?***
- ⑦ ***Dans quelle mesure les jeunes exercent-ils une citoyenneté active sur Internet comme dans la vie réelle ?***
- ⑧ ***Quel est le niveau de connaissance des dangers d'Internet du grand public ?***

Dans le cadre du programme Be Internet Citizens, les études montraient qu'au Royaume-Uni, seulement 2 % des enfants âgés de 9 à 16 ans disposent de la littératie requise pour dire si une actualité est vraie ou fausse¹⁰. Sachant que les "fake news" peuvent être un levier majeur de haine et de division et une source de confusion pour la société, cette statistique a attiré notre attention. Nous avons donc défini les "fake news" (infox) comme apprentissage clé de notre programme et avons prévu d'en donner une définition claire pour guider les pratiques et les connaissances des enseignants et des jeunes.

La justification de la mise en œuvre du programme Young Digital Leaders tenait en trois points : le taux croissant de crimes de haine et de discours de haine en Bulgarie, Roumanie et Grèce ; la réaction plutôt limitée des acteurs de l'éducation formelle respectifs ; et le net recul de l'initiative européenne "[Non aux discours de haine](#)". Des rapports de recherche tels que [celui de SELMA](#), "[Hacking Online Hate: Building an Evidence Base for Educators](#)" présentaient des résultats sur l'expérience du discours de haine vécue en ligne par les jeunes et leurs enseignants. Ces informations, provenant pour la plupart de répondants grecs à un sondage, démontraient encore une fois le besoin de renforcer le dispositif éducatif sur cette question.

Définissez vos notions et concepts clés

Une fois que vous avez défini les défis et les préjudices principaux auxquels les jeunes sont confrontés en ligne et ceux qui seront au cœur de votre programme ECN, il est important de définir précisément chaque terme. Une analyse documentaire rapide permet de s'assurer que les définitions utilisées reprennent, ou au moins correspondent à, celles des experts. Vous devrez peut-être adapter le langage académique pour qu'il soit accessible et compréhensible par les jeunes tout en conservant le principe général. Il est également important d'adapter les définitions au contexte national de votre public cible. Par exemple, si vous utilisez une définition de la liberté d'expression, vérifiez que vous avez repris celle de votre gouvernement ou de la loi correspondante. Des concepts clés de la citoyenneté numérique sont présentés dans le Glossaire en page [44](#).

Approches existantes

Comme dans tout développement de programme, comparez les actions existantes dans votre région ou celles s'adressant à un public similaire. **L'analyse documentaire des programmes ECN existants** vous aidera à comprendre les lacunes de l'offre actuelle, les succès notables, les organismes de financement pertinents ou les possibilités de collaboration. Cela peut également éliminer le risque de dupliquer un travail auprès de groupes similaires, de sursaturer certaines zones géographiques ou d'oublier des publics qui en ont réellement besoin. Finalement, vous serez capable de définir quels sont les objectifs, une théorie du changement et l'avantage compétitif de votre programme. Une théorie du changement explique la manière dont vous allez atteindre les effets attendus de votre programme dans un contexte donné.

Il est particulièrement utile d'étudier les programmes qui ont fait l'objet d'une évaluation formelle, car ils offrent des indications concrètes sur leurs forces et leurs faiblesses, et peuvent inclure des recommandations d'amélioration pour les futurs programmes. Ils peuvent également vous éclairer sur les méthodes efficaces de mesure et d'évaluation que vous pouvez utiliser dans le cadre de votre programme.

Dans l'annexe de ce guide, vous trouverez une liste de programmes de citoyenneté numérique européens et de programmes apparentés. Plusieurs bases de données en ligne, telles que [European Schoolnet](#) ou le [site ECN du Conseil de l'Europe](#), présentent également les programmes et les outils innovants existants au niveau européen.

En parallèle de cette analyse documentaire, il est utile de comprendre **ce qui est entrepris au niveau des politiques et pratiques éducatives pour former les jeunes à l'ECN**. Concernant les politiques, vous devez déterminer si la citoyenneté numérique ou des sujets connexes comme la sécurité sur Internet ou l'éducation civique et morale sont déjà intégrés dans les cursus scolaires de votre pays. Les organismes responsables de l'élaboration des contenus et de la formation des enseignants peuvent inclure :

- ***Le ministère de l'Éducation : instance nationale, régionale ou départementale***
- ***Des agences gouvernementales ou organismes reconnus par l'État***
- ***Les groupements d'établissements (Greta)***
- ***Des établissements scolaires particuliers***

Le [réseau Eurydice](#) de la Commission européenne a publié un rapport paneuropéen sur les dispositifs d'éducation à la [citoyenneté](#) et aux [compétences numériques](#) dans les écoles (incluant différents sujets relatifs à la citoyenneté numérique). Les rapports publiés par Eurydice comportent : des informations sur les sujets spécifiques du cursus, dans quelle mesure celui-ci couvre les trois niveaux scolaires (primaire, secondaire et supérieur), dans quelle mesure les enseignants sont formés pour enseigner ces sujets et les mesures prises par les directions des écoles pour intégrer ces sujets dans le programme général. La consultation de ces rapports avant l'élaboration d'un programme de citoyenneté numérique est précieuse et vous permettra d'identifier les lacunes de la mise en œuvre des sujets clés de l'ECN et notamment, les tranches d'âge qui ne reçoivent aucun enseignement au sein du système éducatif actuel. Vous pourrez affiner votre approche pour élaborer votre programme et choisir votre public cible.

Public cible

Vous devriez maintenant être en mesure de choisir le public cible de votre programme en toute connaissance de cause, en tenant compte de sa future diffusion, de sa portée et des critères démographiques prévus.

Vous souhaitez peut-être cibler les 12-16 ans, car ils sont assez matures pour débattre des risques et des avantages du web et sont de fervents utilisateurs d'Internet dans leur vie personnelle. Il y a toutefois des limites aux sujets que vous pouvez aborder à cet âge, et les contenus plus sensibles sont réservés à la tranche des 16-18 ans ou aux adultes. Vous pouvez choisir de travailler uniquement avec des groupes en âge de fréquenter l'école primaire (11 ans et moins), il faudra alors adapter vos attentes et vos objectifs en conséquence. Au-delà de l'âge, vous devez envisager si d'autres caractéristiques démographiques sont prioritaires pour la mise en œuvre, par exemple parce qu'ils sont les plus exposés aux risques, qu'ils ont moins accès à l'ECN, ou qu'ils sont facilement accessibles via vos réseaux existants. Ces autres facteurs que vous pouvez prendre en compte sont le niveau d'éducation, le contexte socio-économique, le lieu d'habitation, le sexe, la religion ou la langue. Durant la phase d'analyse des besoins, posez-vous les questions suivantes :

- ① ***Pourquoi des programmes ECN seraient-ils particulièrement utiles au groupe x ? Quels sont les autres activités ou événements à considérer dans leur vie ?***
- ② ***Est-ce que nos thèmes seraient pertinents pour le groupe x ? À quelles questions sensibles devrions-nous être attentifs ?***
- ③ ***Quelles actions attendons-nous du groupe x à l'issue du programme ? Peuvent-ils contribuer à amplifier les effets auprès des autres ?***
- ④ ***A priori, le groupe x pourrait-il être intéressé par cette activité ? Quel est notre argument clef ?***

Entre les différentes phases d'élaboration du programme, vos critères peuvent évoluer. Avant de contacter des groupes que vous ne connaissez pas bien, il est recommandé de tester votre programme avec un public familier de votre organisation ou de vos partenaires.

Civic Fab est un organisme français qui a créé Sens Critique, un programme d'éducation à la citoyenneté numérique réalisé en partenariat avec l'ISD afin de sensibiliser les élèves aux questions de la désinformation en ligne, notamment les théories du complot, développer leur sens critique, et augmenter la confiance en soi des participants grâce à de nouvelles compétences créatives. Dans la phase pilote, les porteurs du projet ont décidé de réunir des élèves issus d'une école privilégiée avec des élèves issus d'écoles du réseau d'éducation prioritaire, et ont testé le programme sur un public varié. Par la suite, le projet a plutôt ciblé des groupes à priori plus vulnérables face à la discrimination et à la radicalisation, notamment à travers un partenariat avec des mosquées et une orientation en faveur des élèves décrocheurs.

Pour le programme Young Digital Leaders, nous avons choisi un périmètre géographique étendu : des pays européens aux réalités socio-économiques variées et aux politiques éducatives relativement différentes, mais présentant des points communs intéressants qui répondaient aux critères de notre programme. De plus, ces pays accueillaient un fort pourcentage de groupes minoritaires ou défavorisés (des réfugiés ou des minorités notamment issues de la communauté Rom), particulièrement victimes de campagnes haineuses ou de désinformation. En outre, les acteurs locaux de l'éducation sont plus intéressés par les compétences numériques et axées sur la capacité d'insertion professionnelle que par l'ECN. Ainsi, nous avons vu la mise en œuvre de ce programme dans ces pays comme un moyen de combler une lacune éducative, de donner envie aux enseignants d'enseigner l'ECN, et finalement, de contribuer à une meilleure cohésion sociale.

Évaluation du programme

Réfléchissez le plus tôt possible à la manière dont vous voulez mesurer l'impact de votre programme dès son élaboration. En intégrant des éléments d'évaluation dès la phase de conception, il sera beaucoup plus facile d'évaluer l'efficacité du programme ultérieurement, notamment ses succès notables et ses pistes d'amélioration. Une des erreurs les plus fréquentes lorsqu'on mène un tel programme est d'essayer de réunir des données après la fin, généralement sous la forme d'une enquête de satisfaction. Même si ces témoignages servent lors de l'étape d'évaluation, ils fournissent rarement une analyse fine sur l'expérience générale que les participants ont vécue. Une approche a posteriori ne montrera qu'une partie de la vérité. **Le Chapitre 5 présente un aperçu détaillé du processus M&E, notamment l'importance des données de référence.**

Modèle de mise en œuvre

Maintenant que vos objectifs et votre public cible sont clairement définis, il est temps de concevoir un programme. Comment allez-vous toucher le plus efficacement possible votre public et leur assurer un programme ECN de qualité ? Si votre programme est un pilote, vous n'avez peut-être pas encore déterminé quelles techniques, quelle structure ou quel format d'activités permettent d'obtenir les meilleurs résultats. Dans ce cas, essayez un modèle de mise en œuvre multidimensionnel. En comparant les effets de différentes méthodes, vous saurez quelle est la meilleure manière de déployer vos programmes et quels aspects doivent être améliorés.

Dans le cadre de Be Internet Citizens, une mise en œuvre multidimensionnelle a été adoptée afin de maximiser la portée potentielle et l'impact du programme à la fois dans des contextes éducatifs formels et informels. La mise en œuvre se composait :

- ***D'une série d'ateliers dans les écoles animées par un groupe de formateurs qualifiés à destination de toute une classe d'âge et s'étalant sur une journée,***
- ***D'ateliers pour former les formateurs et destinés aux enseignants qui étaient formés par les mêmes facilitateurs afin de pouvoir mettre en œuvre le programme en autonomie dans les collèges ou les lycées,***
- ***D'ateliers pour former les formateurs, destinés aux animateurs qui étaient formés par les mêmes facilitateurs afin de pouvoir mettre en œuvre le programme en autonomie dans des MJC ou autres centres de loisirs pour les espaces jeunes.***

Pour le programme Young Digital Leaders, ces ateliers ont été complétés par des ateliers à destination des parents et des aidants. Lors de ces sessions, les participants ont appris la terminologie principale, les défis auxquels leurs enfants sont confrontés en ligne, et comment accompagner ceux-ci dans leur développement et en tant que consommateurs d'informations sur et utilisateurs d'Internet.

Recherche de partenariats

Au cours de la préparation de votre programme ECN, vous aurez peut-être besoin de faire appel à des experts pour les aspects plus techniques, notamment pendant l'analyse de la situation, la conception du programme, sa mise en œuvre ou son évaluation.

Analyse de la situation

Votre analyse des données de référence peut être nourrie par un groupe d'experts qui possède une connaissance approfondie et factuelle des difficultés auxquelles les jeunes sont confrontées en ligne, et des solutions possibles. Ce sont par exemple :



Des chercheurs universitaires ou des groupes de réflexion qui analysent les leviers de la haine et de la polarisation de la société,



Des journalistes ou professeurs en études des médias qui peuvent apporter des informations sur la manière dont les médias fonctionnent dans votre pays et comment leurs messages influencent la société,



Des éducateurs (enseignants, animateurs, parents) qui sont les témoins privilégiés des conséquences des préjudices d'Internet sur les jeunes et peuvent au mieux vous orienter sur les groupes d'âge à cibler en priorité.

Élaboration du programme pédagogique

Les groupes mentionnés plus haut peuvent également vous aider à établir des objectifs d'apprentissage bien ciblés, des activités engageantes et les enjeux au cœur de votre programme. De plus, pour vous assurer que votre programme est structurellement et pédagogiquement solide, les organismes éducatifs et les organisations non gouvernementales (ONG) spécialisés dans la conception de programmes éducatifs sont des partenaires idéaux.

*Pour le programme **Be Internet Citizens**, l'ISD a collaboré étroitement avec **[l'Association PSHE](#)**, l'organisme national britannique pour l'éducation personnelle, sociale, sanitaire et économique. Son personnel a mobilisé sa connaissance approfondie des écoles publiques et des difficultés et obstacles rencontrés par les enseignants pour aider à l'élaboration de plans de cours faciles à utiliser et qui maximisent les effets sur les élèves. En outre, l'association PSHE et son label qualité largement reconnu a agréé le programme d'enseignement, ce qui a encouragé les écoles à mettre en œuvre ces contenus et à s'engager dans le projet.*

Mise en œuvre des événements

En fonction de la taille des ateliers ou des formations que vous avez prévus, vous manquerez peut-être d'animateurs avec votre équipe actuelle. Pour être des messagers crédibles de votre programme, ces personnes doivent avoir de l'expérience en matière de travail auprès des jeunes ou de formation des adultes. Les enseignants, les animateurs ou des personnes agissant en qualité de mentors ou d'influenceurs auprès des jeunes sont de parfaits candidats pour vous assister sur ce type d'activités.

Dans la première phase du programme Be Internet Citizens, l'ISD a noué un partenariat avec [UK Youth](#), une organisation caritative qui s'attache à rendre autonomes les jeunes de milieux défavorisés et qui agit dans tout le Royaume-Uni notamment via un réseau de centres de jeunesse et de prestataires d'éducation informelle. Ce partenariat a permis au programme d'atteindre une portée nationale et en particulier, de cibler des lieux avec des niveaux élevés de précarité. Dans la deuxième phase, nous avons noué un partenariat avec [Beatfrecks](#), une agence basée au Royaume-Uni qui promeut l'engagement des jeunes, pour l'animation d'ateliers dans les écoles. Beatfrecks a mobilisé une équipe d'animateurs jeunes et aux origines ethniques variées, qui ont dialogué d'égal à égal avec les jeunes. Ils ont montré une bonne connaissance des défis sociaux et affectifs auxquels les jeunes sont confrontés sur Internet et dans la vie réelle, et ils ont utilisé des références actuelles en matière de culture pop en particulier, pour faire le lien entre l'enseignement et la vie réelle.

L'utilisation de ressources parfaitement adaptées peut rendre vos ateliers encore plus engageants pour les jeunes. Vous pouvez collaborer avec une agence de graphisme expérimentée en production de matériel événementiel, et dans l'idéal, organiser des groupes de discussion avec des jeunes pour tester ces créations en direct auprès d'eux et leur permettre de contribuer. Les jeunes se considèrent souvent comme des experts en culture numérique ou comme des personnes "qui savent", il est donc essentiel que les supports soient attirants, modernes et dynamiques.

Évaluation

Si vous décidez de collecter des données quantitatives, par exemple par le biais d'enquêtes mesurant le niveau de connaissance des concepts de citoyenneté numérique chez les jeunes, vous pouvez avoir besoin d'un partenaire expérimenté en logiciels d'analyse statistique comme [SPSS](#) ou [R](#). En règle générale, faire appel à un tiers pour l'évaluation est utile ne serait-ce que pour avoir un regard impartial sur l'analyse des données. Rien ne vous empêche d'étudier les résultats vous-même avec votre équipe, mais vous serez influencé par vos expériences personnelles d'éducation de votre public cible. Vérifier qu'une personne moins impliquée aboutit aux mêmes conclusions que vous en ce qui concerne les succès et les limites du programme, peut être utile. Les bénéfices d'une récolte de données quantitatives sont décrits dans le Chapitre 5.

Si vous ne connaissez pas de partenaires potentiels pertinents pour votre programme, vous pouvez publier un appel à candidatures sur votre site Internet et via les réseaux sociaux adéquats, ce qui vous permettra de sélectionner des organismes potentiels. Soyez aussi précis que possible sur les tâches à confier et les types d'expérience ou d'expertise que vous recherchez. Dans la mesure du possible, demandez des références aux candidats, car il est facile de présenter une candidature sans donner d'exemples concrets !

Chapitre 2

Élaboration de votre programme

Planification du programme pédagogique

Le moment et le mode d'élaboration de votre programme pédagogique dépendront des personnes qui y contribuent. Si vous prévoyez de travailler de façon indépendante, vous pouvez commencer à le concevoir dès que vous avez défini les objectifs généraux et les effets pour votre public cible. En revanche, si vous envisagez de créer des ressources avec d'autres, tenez compte de leurs idées lors de cette phase de planification.

Young Digital Leaders Phase 2 : après avoir réalisé l'analyse documentaire et déterminé les effets principaux pour notre public cible, l'ISD a organisé une table ronde avec ses partenaires bulgares, grecs et roumains afin d'établir le contenu spécifique du programme d'enseignement (les thèmes que nous souhaitons enseigner, etc.) et de s'appuyer sur leur expertise locale.

Voici certaines questions que nous avons utilisées pour lancer la conversation :

- ① ***Quelles sont les notions couvertes par la citoyenneté numérique dans votre pays ("fake news" (infox), discours de haine en ligne, etc.) ?***
- ② ***L'enseignement de ces notions en classe est-il obligatoire ou encouragé (par ex. contenu imposé dans les programmes scolaires, ou lignes directrices à suivre) ?***
- ③ ***Quelles sont les lacunes des programmes existants en matière d'éducation à la citoyenneté numérique ou de sécurité sur Internet ?***
- ④ ***D'après vous, quels autres préjudices menacent les jeunes dans votre pays en ligne et dans la vie réelle ?***
- ⑤ ***La citoyenneté numérique en tant que thème scolaire reçoit-elle beaucoup ou peu de soutien de la part de votre gouvernement ?***

Ces autres questions peuvent également être utiles pour obtenir des informations complémentaires :

- ① ***Est-ce que l'enseignement de la citoyenneté numérique à l'école est soutenu par le secteur privé ?***
- ② ***Quel rôle la société civile joue-t-elle, ou peut-elle jouer, pour influencer les programmes scolaires nationaux ?***
- ③ ***Est-ce que le besoin d'ECN est de plus en plus tendance dans les médias et au sein du grand public ?***

Les tables rondes ou les visites pour dresser l'état des lieux ne sont pas essentielles à la conception d'un bon programme pédagogique mais sont fortement conseillées si vous disposez de suffisamment de temps et de budget. Le fait de consulter des experts de terrain garantit que le programme est réellement pertinent, aligné sur les besoins locaux et surtout, qu'il recevra un accueil positif de votre public cible (notamment les jeunes) et de la communauté environnante (les parents, les autorités locales...). Ceci s'applique également aux programmes d'envergure qui sont mis en œuvre avec de nombreux partenaires dans différentes régions : un seul but unifié ne suffit pas, il est important d'adapter votre approche aux profils démographiques, aux sensibilités, aux intérêts et aux éventuels obstacles d'une zone.

Conception du programme pédagogique

Une fois que vous avez établi les concepts clés qui forment la base de votre programme, vous pouvez commencer le processus de développement complet.

Étape 1 : Traduisez les notions clés en objectifs d'apprentissage particuliers

Étude de cas : Young Digital Leaders. Nous sommes partis de nos trois effets majeurs recherchés pour construire un cadre de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements à enseigner durant le programme. Voir Fig. 1.

Effet 1 : Les élèves consomment les informations de manière plus critique		
Connaissances et compétences	Comportements	Attitudes
Les élèves savent identifier les " fake news " (infox), les chambres d'écho et les bulles de filtres. Les élèves savent reconnaître un contenu préjudiciable.	Les élèves vérifient les informations. Les élèves consomment des médias de différentes sources. Les élèves partagent des informations fiables et des références ou modèles positifs avec les autres internautes.	Les élèves reconnaissent pourquoi il est important de combattre les stéréotypes.

Effet 2 : Les élèves sont plus efficaces dans leurs communications en ligne		
Connaissances et compétences	Comportements	Attitudes
Les élèves savent différencier la communication en ligne et hors ligne. Les élèves comprennent l'impact du langage utilisé sur Internet.	Les élèves tiennent compte du public lorsqu'ils publient sur Internet. Les élèves communiquent en ligne de manière respectueuse. Les élèves tiennent compte des sentiments des autres lorsqu'ils publient en ligne.	Les élèves sont prêts à découvrir d'autres visions du monde en ligne.

Effet 3 : Les élèves défendent leurs droits et ceux des autres, leurs responsabilités et leurs opportunités en ligne.		
Connaissances et compétences	Comportements	Attitudes
Les élèves savent comment exercer leur droit à la liberté d'expression en ligne. Les élèves comprennent ce qu'est le harcèlement et connaissent leur droit à ne pas être victimes d'insultes en ligne.	Les élèves donnent leur consentement en ligne. Les élèves sont en mesure de réagir efficacement aux contenus négatifs en ligne. Les élèves protègent leur bien-être sur Internet et celui des autres. Les élèves utilisent des outils numériques pour s'engager civiquement en ligne.	Les élèves se sentent responsables de promouvoir des changements positifs sur Internet.

Une fois que nous avons déterminé les connaissances, compétences, attitudes et comportements que le programme devait enseigner aux jeunes, nous avons pu les traduire en objectifs d'apprentissage formant le socle de chaque leçon du programme.

Par exemple, nous souhaitons que les jeunes deviennent des consommateurs critiques de l'information en développant leur capacité à repérer les "fake news" (infox) et les partis pris dans les médias. Nous avons donc créé les objectifs d'apprentissage suivants pour le cours sur l'éducation aux médias :

- ***Apprendre à identifier les "fake news" (infox), les chambres d'écho et les bulles de filtres en ligne,***
- ***Savoir pourquoi et comment consommer des informations provenant de différents médias,***
- ***Prendre conscience de l'importance de partager des contenus positifs et fiables en ligne.***

Étape 2 : Choisissez les questions qui amèneront des discussions constructives autour de vos concepts clés

À l'issue du programme, déterminez si les participants peuvent répondre à certaines questions en démontrant une plus grande confiance, davantage de connaissances et une attitude plus positive vis-à-vis de l'interaction constructive avec les autres internautes. Ces réponses deviendront un baromètre pour déterminer leur capacité à être de véritables citoyens numériques et finalement, pour mesurer le succès de votre programme.

Nous avons identifié des questions clés au sujet des "fake news" (infox), du consentement en ligne et de la liberté d'expression qui peuvent être posées à l'issue du programme afin de mesurer si les participants peuvent expliquer la présence de certains phénomènes sur Internet.

Questions relatives
aux "fake news"
(infox) :

- ① *Qu'est-ce qui motive une personne à publier de fausses informations en ligne ?*
- ② *Quel impact la publication de fausses informations peut-elle avoir sur les personnes ou sur la société ?*
- ③ *Que pouvez-vous faire pour identifier une fausse information ?*
- ④ *Comment réagir si vous voyez une fausse information se propager en ligne ?*

Questions relatives
au consentement
en ligne :

- ① *Que signifie donner ou recevoir un consentement en ligne ?*
- ② *Pourquoi est-ce important de donner ou recevoir un consentement en ligne ?*
- ③ *Quelles sont les conséquences possibles du refus de donner ou de recevoir un consentement, tant pour un individu que pour un large groupe de personnes ?*

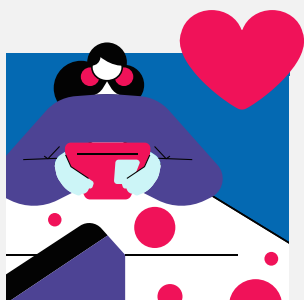
Questions relatives
à la liberté
d'expression :

- ① *En ligne, comment reconnaît-on une mauvaise utilisation du droit à la liberté d'expression ?*
- ② *Quels sont les sujets qui vous tiennent à cœur et sur lesquels vous voulez vous exprimer pour avoir une influence positive ?*
- ③ *Comment peut-on utiliser Internet, notamment les plateformes de réseaux sociaux spécifiques, pour obtenir ce changement positif ?*

Étape 3 : Établissez la structure de votre programme pédagogique

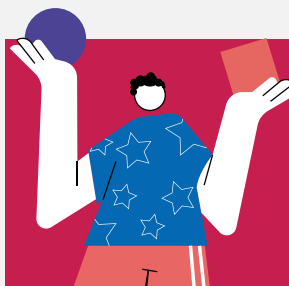
Dans l'idéal, vous devez structurer votre programme pour que votre public cible développe progressivement de nouvelles connaissances et compétences. Parmi l'ensemble des notions que vous prévoyez d'enseigner, quel est le point de départ le plus approprié ? Pour vous guider, référez-vous à vos effets désirés.

Nous avons structuré le programme Young Digital Leaders en cinq grandes parties :



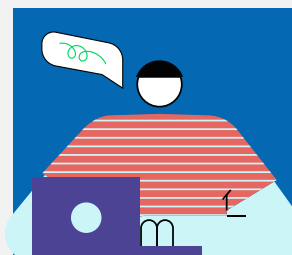
Consommateurs critiques :

porte sur la littératie des médias et la consommation critique des informations numériques.



Citoyens résilients :

porte sur le développement de la résilience aux stéréotypes et préjugés rencontrés dans la société.



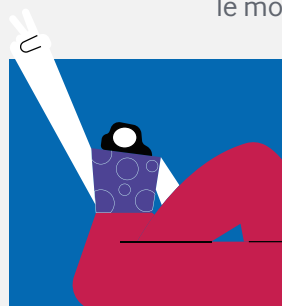
Communicants efficaces :

porte sur la façon de communiquer des faits, des opinions et des messages en tenant compte de la différence entre un public en ligne et un public direct dans le monde physique.



Experts des droits :

porte sur les droits et les responsabilités majeurs des jeunes dans l'univers numérique.



Leaders du Numérique :

porte sur la façon dont les jeunes peuvent jouer un rôle positif dans la communauté Internet et s'engager civiquement en ligne.

Étape 4 : Concevez vos plans de cours

Il y a différentes manières de concevoir vos plans et votre choix dépendra certainement d'un ensemble de facteurs tels que :

- ***Votre public cible***
- ***La tranche d'âge***
- ***Le contexte de la formation***

Le style d'enseignement auquel ils sont habitués : formel, dans une salle de classe ou dans un lieu informel (un centre de jeunesse, etc.), apprentissage par cœur ou activités créatives, en individuel ou en groupe

Si vous prévoyez d'intervenir au sein du système éducatif traditionnel, soit en réalisant des ateliers directement dans des écoles, soit en formant des enseignants pour qu'ils forment leurs élèves, il est important que tous les plans s'appuient sur une structure claire et solide. Celle-ci doit inclure une activité de démarrage, une ou deux activités principales, une session en groupe pour récapituler les apprentissages, des exemples pertinents illustrant les concepts clés, un bon dosage entre modes d'apprentissage oraux et kinesthésiques, et des occasions d'évaluer les progrès des participants.

Activité d'entrée en matière

Cette activité sert à capter l'attention des jeunes et à introduire les concepts clés du cours, notamment en donnant une définition simple des termes.

Ainsi, dans un cours sur le discours de haine et les insultes en ligne, vous pouvez commencer avec quelques statistiques sur le nombre d'incidents signalés, au total ou/et pour leur tranche d'âge ou leur zone géographique. Vous pouvez également demander aux participants d'indiquer la différence entre discours de haine et paroles offensantes, en les guidant pour acquérir une première compréhension de ces concepts, avant de leur donner les définitions légales et officielles.

Une ou deux activités principales

Ces activités doivent permettre aux jeunes d'améliorer leur compréhension des concepts clés, au-delà de leurs simples définitions. Par exemple, présentez-leur des exemples de "fake news" (infox), de préjugés ou de publications sur les réseaux sociaux sans les consentements préalables requis afin qu'ils fassent le lien entre les enseignements et le monde réel. Encouragez les participants à réfléchir à l'impact humain de chaque exemple et à réfléchir à des manières d'agir différentes, et dites-leur quelles sont les ressources utiles disponibles.

Étude de cas : *Young Digital Leaders. Les participants ont étudié des exemples récents de stéréotypes véhiculés par les médias de leurs pays, afin de démontrer le fonctionnement des préjugés dans la vie courante. On leur a notamment montré des affiches représentant des femmes stéréotypées en femmes au foyer s'occupant des corvées, ou une campagne multimédia promouvant le mariage "traditionnel" comme étant uniquement celui entre un homme et une femme. Cela a suscité une discussion sur les risques associés aux stéréotypes, sur la manière dont ils touchent personnellement les individus ou les groupes, et comment les médias peuvent manipuler les émotions des gens autour de certains sujets, plutôt que de faire appel à leur raisonnement.*

Étude de cas : *Dans le cadre de Be Internet Citizens, les participants ont étudié des exemples de "fake news" (infox) partagés sur les réseaux sociaux, et ont dû déterminer s'ils étaient vrais ou faux. On ne leur montrait en premier lieu que les gros titres de ces informations, puis on leur montrait aussi le logo, l'URL du site Internet, les liens vers d'autres informations et des publicités payantes. Ils devaient justifier leur choix quant à la validité d'une information en se basant sur ces caractéristiques. Au bout du compte, cette activité leur a permis d'identifier les traits caractéristiques d'une "fake news" (infox), et leur a appris à avoir un jugement critique sur la qualité des informations lues en ligne.*

Session de groupe pour récapituler les apprentissages

La dernière partie de votre cours doit permettre aux jeunes d'évaluer ce qu'ils ont appris, comment ils peuvent mettre en pratique ces nouvelles compétences, et ce qu'ils doivent encore apprendre pour mieux exercer leur citoyenneté numérique.

***Étude de cas :** Pour Young Digital Leaders, les séances plénières ont permis aux participants de faire une check-list des comportements quotidiens qu'ils pourraient adopter, en tirant parti de ces nouvelles connaissances et de leur prise de conscience. L'objectif était que les jeunes deviennent plus résilients face aux récits porteurs de préjugés qui les entourent sur Internet et dans la vie réelle, en utilisant des outils simples à leur disposition. Le processus consistait à montrer des exemples réels de campagnes de contre-discours et à partager les idées entre pairs pour développer un esprit d'action collective.*

Afin de veiller à ce que les cours soient engageants, instructifs et utiles, essayez d'inclure les éléments suivants tout au long du processus :

- **Des exemples pertinents pour illustrer les concepts clés**
- **Un bon dosage entre les modes d'apprentissage oraux et kinesthésiques**
- **Des moments pour évaluer les progrès des jeunes**

Exemples pertinents pour illustrer les concepts clés

De nombreux exemples tirés d'Internet permettront d'illustrer les concepts à enseigner, que ce soit les "fake news" (infox) ou les préjugés, mais leur donner une telle visibilité peut aussi finir par renforcer leurs effets négatifs. En choisissant un contenu, réfléchissez à deux fois à son pouvoir néfaste sur les jeunes, particulièrement s'il s'agit de discours de haine, de désinformation ou d'idéologie extrémiste. Demandez-vous :

- ① ***Ce contenu est-il adapté à leur âge ?***
|
- ② ***Quel impact pourrait-il avoir sur les élèves ? Est-ce qu'il va les amuser, les perturber, les énerver, les provoquer... ?***
|
- ③ ***Quels comportements ou réactions affectives pourrait-il déclencher ?***
|
- ④ ***Quelles sont les identités de mon public, le contenu est-il susceptible d'être trop délicat pour eux ?***
|
- ⑤ ***Comment les parents ou les tuteurs réagiraient-ils en apprenant qu'on a montré ce contenu à leur enfant, et ai-je une raison suffisamment solide pour expliquer son utilisation ?***
|

Un bon dosage entre les modes d'apprentissage oraux et kinesthésiques

L'apprentissage kinesthésique se fait à travers l'activité physique plutôt que par l'écoute d'un cours ou le visionnage d'une présentation. Il permet aux participants de bénéficier d'un apprentissage pratique et concret, tout en absorbant des informations essentielles et en ayant la possibilité de donner leur avis ou d'éclaircir les " zones d'ombre " avec leurs pairs.

Le programme doit encourager les enseignants à laisser les discussions se dérouler entre les participants autour des grands concepts, et dans la mesure du possible, à ne pas les interrompre sous prétexte des autres activités à finir pour respecter le temps imparti. Les notions rattachées à la citoyenneté numérique sont souvent complexes voire parfois nouvelles pour les jeunes, c'est pourquoi il faut laisser les participants discuter ou débattre constructivement entre eux autour de sujets particulièrement sensibles, comme les discours " nous et eux " ou les limites de la liberté d'expression. Ces possibilités d'apprendre doivent être prolongées autant que nécessaire. Elles peuvent non seulement enseigner aux jeunes des compétences majeures comme l'écoute, l'empathie et l'argumentation constructive, mais aussi leur permettre d'acquérir une compréhension plus nuancée des notions.

Des moments pour évaluer les progrès des jeunes

L'utilisation du questionnement est la méthode la plus simple pour mesurer les résultats d'un enseignement auprès des jeunes. Pour commencer, posez des questions simples (" Comment définissez-vous les " fake news " ? " ou " Où trouve-t-on des bulles de filtres ? ") afin d'évaluer leur connaissance du sujet en question. Vous pouvez ensuite introduire des questions plus complexes (par ex. " Quels sont les impacts possibles d'une chambre d'écho ? " ou " Quelles techniques de manipulation affective sont utilisées par la propagande ? "), pour évaluer les compétences analytiques et évaluatives des participants.

Les techniques de pédagogie active " [pose](#), [pause](#), [pounce](#), [bounce](#) " peuvent être utiles et permettre l'acquisition de la connaissance de manière collaborative dans la classe. Par exemple, l'animateur ou l'enseignant pose une question, puis donne du temps à la classe pour réfléchir à leurs réponses. Une personne est d'abord désignée pour donner sa réponse, qui sert ensuite de base aux autres élèves qui " rebondissent " sur elle.

Étape 5 : Contrôlez la qualité ou testez votre programme

Une fois votre programme conçu, il est conseillé de demander l'avis de professionnels, surtout si vous prévoyez qu'ils animent seuls les activités. Cela permet aux professionnels de comprendre les objectifs des cours et comment diriger les activités. Vous pouvez tester les cours (ou au moins quelques activités principales) auprès d'un échantillon de jeunes, afin de vérifier qu'ils comprennent les contenus et les trouvent suffisamment intéressants.

Adaptation du programme

Si les jeunes sont souvent les principaux destinataires des programmes ECN, ceux-ci peuvent être pertinents pour beaucoup d'autres personnes. Bien positionnés pour accompagner les jeunes dans la durée pour l'acquisition de leurs compétences en matière de citoyenneté numérique, les parents, les aidants et les enseignants sont un public essentiel à ne pas négliger. Beaucoup d'entre eux ont une connaissance insuffisante des différents défis et préjudices auxquels sont confrontés les jeunes sur Internet, et se sentent donc incapables ou sont peu désireux d'en discuter avec eux. Si possible, pensez à adapter le programme d'enseignement pour ces publics, et à les intégrer.

Pour le programme Young Digital Leaders Phase 2, l'ISD a développé un guide pour les enseignants pour les aider à réaliser des activités avec leurs classes. Cela consistait à leur transmettre l'expertise de l'ISD issue de la réalisation d'interventions directes auprès de jeunes des écoles secondaires à travers l'Europe. La première partie présente un aperçu du programme pédagogique et la seconde donne des conseils pratiques avant, pendant et après l'animation d'une session. Le tableau 4 présente quelques exemples.

Tableau 3 : Conseils pratiques pour l'animation d'une formation sur les " fake news " (infox) et le discours de haine

Avant	Trouvez des exemples de " fake news " et de discours de haine en ligne que vous pourrez indiquer en référence. Avoir une bonne connaissance de ce que les jeunes peuvent voir sur Internet vous permettra de mieux les aider pendant les sessions.
Pendant	Au début de chaque session, instaurez un climat de respect et de confiance qui favorisera les échanges, mais établissez d'emblée des règles strictes quant à ce que vous considérez comme acceptable en matière de participation. Il est important que vous essayiez de trouver un équilibre entre encourager les jeunes à exprimer leurs opinions et lutter contre ceux qui dépassent les limites en manquant de respect aux autres.
Après	Préparez une fiche avec les coordonnées de structures qui proposent de l'aide aux jeunes dans ce domaine ou qui permettent d'obtenir plus d'informations. Il est conseillé de la distribuer à tout le monde plutôt qu'à seulement ceux qui en font la demande, car les jeunes peuvent se sentir gênés et ne pas oser venir vous demander de l'aide devant leurs pairs.

L'ISD a également créé un document destiné aux parents et aux tuteurs. L'idée était d'encourager ces adultes à se sentir plus confiants pour discuter de la sécurité sur Internet avec leurs enfants, et de les aider à résoudre les problèmes qu'ils rencontrent en ligne. Les conseils étaient divisés en trois catégories (colonne de gauche du Tableau 5).

Tableau 4 : Guide pour les parents et les tuteurs pour aborder la sécurité sur Internet avec leurs enfants	
Les guider pour qu'ils deviennent des consommateurs critiques	Assurez-vous qu'ils connaissent et identifient les sources des informations trouvées. Aidez-les à utiliser des contenus fiables et à citer leurs sources lorsqu'ils utilisent les travaux ou les idées des autres.
Les aider à devenir des communicants efficaces sur Internet	Aidez-les à être attentifs à leurs émotions, mais aussi aux sentiments des autres lorsqu'ils communiquent : c'est un élément essentiel d'une communication efficace en ligne comme dans la vie réelle.
Les encourager à défendre leurs droits et ceux des autres en ligne	Encouragez-les à utiliser Internet pour faire entendre leur voix, par exemple en partageant une publication sur une question qui les passionne, ou en lançant ou en participant à des campagnes en ligne de lutte contre les " fake news " ou les discours de haine. Cela peut leur donner le courage de montrer l'exemple et les inciter à partager leurs connaissances acquises avec leurs pairs sur Internet.

Chacun de ces guides était accompagné d'une présentation numérique à l'usage des animateurs en classe, lors des formations des enseignants ou des sessions de mobilisation des parents.



Chapitre 3

Mise en œuvre

Les activités éducatives que vous choisirez dépendront des objectifs de votre programme et de l'expertise apportée. Certains choisiront la tenue d'ateliers et de formations afin d'avoir un contact direct avec les jeunes et leurs éducateurs, alors que d'autres organiseront des conférences en ligne, diffuseront des lettres d'information ou créeront leur propre contenu éducatif numérique. Dans ce chapitre, nous partageons notre expérience de l'animation d'ateliers et de formations, et nos principaux conseils pour optimiser les bénéfices de ces événements pour les participants.

Sensibilisation des écoles



Étant donné l'emploi du temps souvent très chargé des écoles, l'une des premières difficultés que vous aurez à surmonter au démarrage de votre programme est de convaincre les écoles concernées d'y participer. Avant d'essayer de sécuriser leur participation, assurez-vous d'avoir prévu un plan de sensibilisation efficace. En plus des approches traditionnelles comme les appels téléphoniques et l'envoi d'emails, une façon efficace de contacter le personnel des écoles est de promouvoir votre événement via les réseaux sociaux, y compris à travers des publicités ou des newsletters si besoin.

Que vous organisiez un atelier à destination des élèves ou une formation pour les enseignants, vous devez "vendre" l'importance et la pertinence de l'activité à un personnel très occupé, indiquez donc très clairement les bénéfices pour la communauté scolaire, les éducateurs et les élèves. Ajoutez des précisions sur le contenu spécifique du programme et les acquis obtenus par les participants suite à leur participation. Essayez de mettre en avant les lacunes marquantes du programme scolaire que les sujets de citoyenneté numérique contribuent à combler, et comment ils peuvent permettre aux écoles d'atteindre leurs obligations, comme celles de doter les élèves d'outils pour assurer leur sécurité et agir de manière responsable sur Internet. Insistez sur le fait que votre programme a reçu l'agrément d'un organisme public si c'est le cas, car dans de nombreux pays, les enseignants ne reçoivent des crédits de formation professionnelle continue que pour les formations agréées. Sans cela, vous risquez d'avoir du mal à obtenir l'adhésion des enseignants qui ont une disponibilité limitée ou peu d'intérêt pour des formations non agréées qui sortent de leurs obligations standards.

Lorsque vous recruterez des enseignants pour assister à une session de formation, concentrez vos efforts sur ceux qui enseignent les matières pertinentes : par exemple, contactez en priorité le responsable de l'enseignement de l'éducation civique et morale, des technologies de l'information et des communications (TIC) ou de l'informatique. Ces professionnels peuvent recommander que le personnel de leur service assiste à la formation, ou peuvent former eux-mêmes après avoir assisté à votre formation.

Mise en œuvre d'un atelier de formation dans une école ou un centre de jeunesse

Créez des espaces sûrs

Créez un espace où les participants se sentent en confiance et ont envie de participer aux discussions. Étant donné la nature sensible de certaines notions rattachées à la citoyenneté numérique, comme la polarisation de la société ou la propagation des discours de haine en ligne, établissez des règles de base en début d'atelier afin d'instaurer un climat respectueux. Par exemple, indiquez que la pièce devient une zone de non jugement, afin que les jeunes puissent maîtriser progressivement les sujets complexes, sans crainte d'être blâmés pour avoir commis des erreurs innocentes. De même, les jeunes doivent avoir le droit de ne pas répondre à une question s'ils ne se sentent pas à l'aise, et avoir la garantie que les échanges ne seront pas divulgués. Dans un climat de confiance, les jeunes se sentiront plus en sécurité pour partager leurs opinions avec honnêteté et leurs contributions aux discussions seront plus riches.

Encouragez les participants à tirer les leçons de leurs expériences

Encouragez les participants à tirer le plus possible les leçons de leurs propres expériences du monde virtuel, à condition qu'elles soient adaptées aux jeunes. Les facilitateurs doivent guider les échanges et introduire les activités, mais ne doivent pas raconter leur propre expérience depuis leur pupitre.

Donnez aux participants des occasions de réfléchir de manière autonome aux "fake news" qu'ils ont pu rencontrer, aux préjugés ou à des exemples positifs d'activisme en ligne dont ils ont été témoins, de mener les discussions et d'apprendre grâce aux autres.

Proposez des sources d'information sur la citoyenneté numérique

Indiquez aux participants des sources d'information complémentaires sur la citoyenneté numérique qu'ils pourront consulter après l'atelier. Il est essentiel de maintenir l'intérêt envers l'ECN manifesté par les jeunes pendant l'atelier. Vous pouvez par exemple indiquer aux participants une liste de sites, de films, de podcasts ou d'autres médias qu'ils peuvent consulter pour obtenir plus d'informations, ou également des initiatives ou campagnes particulières qu'ils peuvent soutenir pour se sentir partie prenante d'un mouvement positif.

Recueillez des données qualitatives

À l'issue de l'atelier de formation, collectez des données qualitatives pour évaluer son impact.

Par exemple, organisez un groupe de discussion avec des jeunes ayant participé à l'atelier et des enseignants ou animateurs ayant encadré, ou demandez aux participants de renvoyer un questionnaire de satisfaction. [Le Chapitre 5](#) de ce guide vous aide à planifier le processus de mesure et d'évaluation.

Mise en œuvre d'une formation pour les professionnels de l'Education

(enseignants, animateurs, etc.)

Définissez des objectifs

Fixez des objectifs et élaborer le format de votre formation. Il est probable que beaucoup de professionnels qui assistent à votre formation n'ont qu'une expérience limitée du sujet de la citoyenneté numérique et surtout en tant que contenu abordé en classe. C'est pourquoi votre formation doit avoir au moins deux grands objectifs :

- *Accroître la connaissance du sujet chez les participants, afin qu'ils puissent utiliser et s'approprier en toute confiance les concepts clés du programme d'enseignement, tout en comprenant qu'ils n'ont pas besoin de devenir des experts du numérique. Encouragez-les à utiliser les compétences et ressources existantes pour animer les activités de chaque leçon,*
- *Donner aux professionnels les moyens de mettre en œuvre seuls le programme une fois leur formation terminée. Si certains hésitent encore, parlez ensemble de leurs préoccupations en groupe et recommandez-leur de former une communauté (par exemple via un groupe Facebook ou WhatsApp) avec laquelle ils pourront échanger des conseils et résoudre tout problème rencontré en classe. Le support entre pairs peut changer la donne, surtout si les personnes évoluent hors de leur zone de confiance.*

Favorisez un environnement collaboratif

Favorisez un environnement collaboratif qui permette aux professionnels d'apprendre. Encouragez-les à travailler ensemble lors des activités de groupe pour partager leurs expériences des préjudices d'Internet et mettre en commun leurs idées pour adapter les activités selon les groupes. Assurez-vous de garder un bon équilibre entre la formation pratique et les discussions animées par le facilitateur. Durant leur formation, il faut que les professionnels aient suffisamment de temps pour maîtriser les notions qu'ils devront expliquer. Ils doivent pouvoir réfléchir aux définitions proposées pour chaque terme clé, en discuter entre eux, et réfléchir aussi à des exemples pertinents, adaptés à la classe, pour concrétiser ces notions dans la pratique. Durant la session, testez quelques activités avec eux pour montrer aux professionnels comment on peut les animer et leur donner l'occasion d'échanger leurs idées pour rendre l'activité la plus intéressante possible.



Sachez réagir face à des discussions houleuses

Souvenez-vous que votre public est composé de professionnels ayant de longues années d'expérience auprès des jeunes et que leur contribution est précieuse. Cependant, il peut arriver que les personnes dans un groupe soient en désaccord, ou que certaines ne soient pas d'accord avec vous. Cela peut être dû au style de votre intervention ou parfois au contenu en lui-même. Essayez de donner à tous suffisamment de temps pour s'exprimer, mais soyez prudent lorsque la conversation prend une tournure hostile ou qu'elle contredit fondamentalement ce que vous essayez d'enseigner. Au bout du compte, vos objectifs de formation doivent être atteints.

Découvrez ce que les participants ont pensé de la formation

Recueillez des informations qualitatives sur l'accueil donné par les participants à votre formation, par exemple par le biais de questionnaires distribués à la fin ou en organisant un groupe de discussion avec certains d'entre eux. Cela vous permettra de savoir dans quelle mesure la formation a été efficace et a permis de développer les connaissances et la confiance des professionnels, et également d'obtenir un retour sur la mise en œuvre elle-même. Vous pouvez vous référer au Chapitre 5 de ce guide pour planifier votre démarche de mesure et d'évaluation.

Soyez disponibles et soutenez les professionnels

Restez disponibles pour soutenir les professionnels s'ils ont des questions ou s'ils doivent répondre à celles des jeunes qu'ils forment. Face à la complexité de certaines notions relatives à la citoyenneté numérique et à l'inexpérience de nombreux professionnels dans ce domaine, proposez un suivi à ceux qui souhaitent approfondir leurs connaissances ou à qui on a posé une question à laquelle ils n'ont pas su répondre.

Assurez un suivi des chiffres de diffusion réels

Si possible, il est conseillé d'estimer le nombre de professionnels qui ont enseigné le programme dans leur école. En plus de prouver l'ampleur et l'impact, cela peut indiquer la valeur que les participants accordent au programme et à l'ECN en général. Après 6 ou 12 mois, vous pouvez envoyer un questionnaire par Internet en demandant par exemple aux enseignants d'indiquer le nombre de jeunes ayant participé au programme et l'accueil qu'ils lui ont réservé.

Chapitre 4

Réflexion, Évaluation, Diffusion à grande échelle

Une fois votre programme mis en œuvre, vous aurez envie de savoir si vos objectifs ont été atteints et le cas contraire, comment les atteindre lors de futures itérations. Cette démarche doit couvrir, en totalité ou en partie, les actions suivantes.

Faites le bilan des succès rencontrés et des pistes d'amélioration

Il est conseillé de tenir un décompte des incidents et des événements qui ont permis de rationaliser votre travail ou qui ont contribué de manière significative à l'atteinte des objectifs. De la même façon, il est conseillé de tenir le décompte des imprévus et de leurs causes possibles (par ex. une activité mal accueillie, un acquis insuffisant dans tous les groupes, des questions difficiles soulevées à plusieurs reprises par les élèves ou les enseignants). Si vous décidez de déployer votre programme en le mettant en œuvre dans d'autres régions, ces éléments seront très précieux lors des discussions avec les nouveaux partenaires ou à titre de rappel.

Analysez l'ensemble des données collectées pour produire une série de conclusions clés et de recommandations

Normalement, vous avez recueilli des données auprès des participants soit quantitatives (en administrant des questionnaires, etc.), soit qualitatives (en organisant des groupes de discussion ou des entretiens individuels), soit une combinaison des deux.

Le Chapitre 5 présente des recommandations pour construire votre démarche d'évaluation. Si vous disposez d'une expertise en interne, vous pouvez analyser de grands volumes de données en utilisant un logiciel comme [SPSS](#) ou [R](#). Sinon, vous avez intérêt à solliciter un expert externe pour exploiter vos données quantitatives via un logiciel. Vous pourrez ainsi mesurer si le niveau de connaissance des participants s'est amélioré, et le cas échéant, si ce résultat est statistiquement significatif et/ou attribuable au programme.

Quand vous établissez des recommandations avec cette méthode, ayez bien en tête qui est votre public cible : voulez-vous influencer les professionnels de l'éducation tels que les directeurs d'école et les enseignants, les organismes de financement privés, les politiques qui ont le pouvoir de décision en matière de programmes scolaires, ou tous à la fois ?

Les enseignements tirés peuvent concerner un ou plusieurs domaines du programme qui, selon vous, doit être optimisé, ou un élément de votre modèle de mise en œuvre (ateliers en écoles, formations des enseignants, séances destinées aux parents, etc.) qui nécessite un investissement supérieur compte tenu de vos conclusions.

Une fois notre évaluation du programme Young Digital Leaders terminée, en 2019, nous avons mis la touche finale au rapport en exposant nos conclusions et nos recommandations d'actions pour les professionnels de l'éducation et les décideurs politiques. Voici trois de nos recommandations :

- ***De nouvelles manières d'intégrer l'ECN aux programmes scolaires doivent être testées, notamment en développant des contenus pour les enseignants de disciplines spécifiques.***
- ***Il faut donner aux jeunes davantage de possibilités de démontrer et d'exercer leur citoyenneté numérique, au-delà des salles de classe.***
- ***Il faut investir davantage dans l'ECN informelle, en améliorant les compétences des parents et des aidants, et en faisant appel à des influenceurs à tous les niveaux (local, national, international) qui seraient des porte-paroles crédibles sur les concepts clés.***

Diffusez les ressources développées pour les mettre à la disposition des professionnels de l'éducation

Une fois que vous serez pleinement satisfait de la qualité de vos ressources, publiez-les dans votre pays ou au-delà (si vous pensez qu'elles peuvent servir dans d'autres contextes). Élaborer un plan de diffusion clair en amont vous permet d'optimiser leur portée potentielle. Voici quelques questions à poser :

Qui ?

- ① ***Quel est votre public cible ?***
- Enseignants, animateurs, parents, décideurs politiques de l'éducation, etc.
- ② ***Combien de parties prenantes comptez-vous atteindre ?***
- Par exemple, 1 000.
- ③ ***Qui est responsable de la diffusion des ressources dans votre organisation ?***
- Responsables de la communication ou community manager, etc.

Quoi ?

- ① ***Quel est votre plan d'action ?***
- Par exemple, une approche combinée en ligne et dans la vie réelle : utilisation des plateformes en ligne et de la presse spécialisée dans l'éducation pour promouvoir les ressources.
- ② ***Quelles plateformes allez-vous utiliser pour diffuser vos ressources ? (Réseaux sociaux, journaux, réunion politique, etc.)***
- Page Internet des organisations, journalistes locaux, presse spécialisée (éducation) ou lettre d'information envoyé aux lycées, etc.
- ③ ***Prévoyez-vous de sensibiliser les décideurs politiques ?***
- Organisation de réunions d'information avec des décideurs politiques locaux ou nationaux pour promouvoir les ressources, etc.

Où ?

- ① ***Quelles zones géographiques ciblez-vous ?***
- Une ou plusieurs régions de votre pays, etc.
- ② ***Quelle est la justification du choix de ces régions ?***
- Forte précarité, manque d'accès à ce type d'éducation, pour diffuser le plus largement possible, niveau d'intérêt avéré pour ce sujet, etc.
- ③ ***Quels endroits ciblez-vous ?***
- Cadre éducatif formel, non formel ou informel (écoles, ONG, autres organismes éducatifs).

Comment ?

- ① ***Quels outils utilisez-vous pour suivre le nombre de personnes formées ?***
- Excel ou Google Sheets, etc.
- ② ***Comment allez-vous vérifier le nombre de professionnels qui ont diffusé les ressources ?***
- Téléchargements sur les sites des organisations, interactions sur les réseaux sociaux, emails, bilans d'envoi d'une lettre d'information, etc.

Quand ?

①
I

Quel est le délai de diffusion des ressources dans votre zone cible ?

Toute l'année scolaire 2019 / 2020, etc.

Chapitre 5

Suivi et Évaluation de votre ou de vos programme(s) ECN

Importance de la Mesure et de l'Évaluation (M&E)

La majorité des personnes sont d'accord pour dire que les bons programmes ECN doivent prouver leur efficacité, cependant, par manque de temps, de ressources ou de connaissances, l'étape de M&E est souvent considérée comme un fardeau et est négligée jusqu'à la phase finale de la mise en œuvre, voire totalement ignorée. Pour garantir que les jeunes profitent au maximum de vos programmes, il est important que l'étape de M&E ne soit pas considérée comme optionnelle, mais soit prévue dès le départ.

L'intégration de la mesure et de l'évaluation dans le processus de conception :

- ***Vous permet de mesurer l'efficacité du programme par rapport aux buts et aux objectifs de départ et de déterminer si votre intervention a fonctionné comme prévu,***
- ***Vous aide à comprendre l'impact que votre programme a sur les jeunes et sur la société dans laquelle ils vivent,***
- ***Vous permet de faire des ajustements à mi-parcours quand les changements sont encore possibles (pensez conception itérative !),***
- ***Augmente votre capacité à tirer des leçons du passé et à délivrer de meilleurs programmes ECN dans le futur,***
- ***Renforce la crédibilité de votre organisation et démontre une volonté d'être tenu responsable de vos succès et de vos échecs,***
- ***Aide à démontrer l'importance générale de l'ECN des jeunes aux gouvernements, aux investisseurs, aux éducateurs et aux autres parties prenantes.***

Même si l'étape M&E peut sembler intimidante, des approches légères existent qui ne génèrent pas de coûts supplémentaires. La simple administration d'un questionnaire avant / après permet de recueillir des données et d'évaluer si une activité a eu un impact positif.

L'ISD conseille d'utiliser [l'échelle Nesta](#) pour déterminer les éléments probants de votre programme. Ce cadre correspond à une échelle de 1 à 5, où 1 est le niveau d'exigence minimum qu'un programme doit remplir et où 5 indique que ce programme a eu un impact positif à plusieurs reprises. L'échelle de Nesta peut être utile, mais elle n'est pas le seul indicateur de confiance. En fonction de sa nature, votre programme peut très bien remplir les critères de certains niveaux de l'échelle, mais pas de tous.

Prise en compte de votre contexte et énoncé du problème

Comme vu au Chapitre 1, la détermination des buts et objectifs de votre programme passe d'abord par la réalisation d'une analyse de la situation qui sera un facteur important de votre plan de mesure et d'évaluation. Une fois votre analyse documentaire terminée, résumez les informations obtenues en un **énoncé du problème** pour votre programme qui doit expliquer de manière concise le défi ou problème particulier que vous comptez résoudre. Ce qui vous permet de :

- **Concentrer votre réflexion autour d'un problème donné,**
- **Justifier vos activités,**
- **Fournir un contexte à vos buts et objectifs,**
- **Communiquer le but ultime de votre projet à des parties prenantes potentielles.**

Un bon énoncé du problème inclut des informations sur la situation que vous voulez changer : qui est concerné, comment le sont-ils, les causes de la situation et son impact sur la société. Il peut être basé sur les informations découvertes à l'étape initiale d'analyse documentaire, mais ne doit pas dépasser une centaine de mots.

Par exemple, pour le programme Young Digital Leaders, l'énoncé de problème suivant a été utilisé :

Les jeunes qui grandissent à l'ère d'Internet ("digital natives") sont souvent les plus vulnérables face à ses risques, notamment la propagation des "fake news" (infox), les discours de polarisation "eux et nous" et les discours de haine. Les jeunes ne comprennent pas ces enjeux liés à Internet et ne possèdent pas les compétences pour y faire face. Et lorsqu'ils comprennent ces problèmes et veulent les combattre, ils n'ont pas toujours les bons outils et sont peu soutenus. Le monde virtuel devenant de plus en plus central dans nos vies de citoyens, les États européens font évoluer leurs approches en matière d'éducation à la citoyenneté pour tenir compte des citoyens dans un contexte numérique. Mais la portée des actions est encore trop faible, elle dépend trop fortement d'interventions hétérogènes de différents acteurs de la société civile et elle se concentre trop sur les compétences en matière de sécurité sur Internet, plutôt que sur les changements d'attitudes et de comportements vis-à-vis du rôle des citoyens sur Internet.

Construction de cadres d'évaluation et d'une théorie du changement pour votre projet

Les cadres sont des éléments centraux d'un plan de mesure et d'évaluation et de nombreux organismes de financement exigent qu'un modèle logique complète une demande de subvention. Les types de cadres peuvent varier dans leur finalité précise et leur applicabilité, mais ils décrivent généralement tous les éléments principaux d'un programme et la chaîne des étapes nécessaire pour atteindre les buts. Le cadre le plus commun en matière de M&E est le modèle logique qui présente les liens de causalité entre les activités prévues et les résultats attendus (Figure 2). Le modèle logique recommandé par ISD comporte six niveaux. Les trois niveaux supérieurs présentent les changements attendus et les trois niveaux inférieurs présentent les moyens par lesquels vous comptez parvenir à ces changements. Les modèles logiques sont structurés ainsi pour vous encourager à travailler à contresens en commençant par votre but ultime.

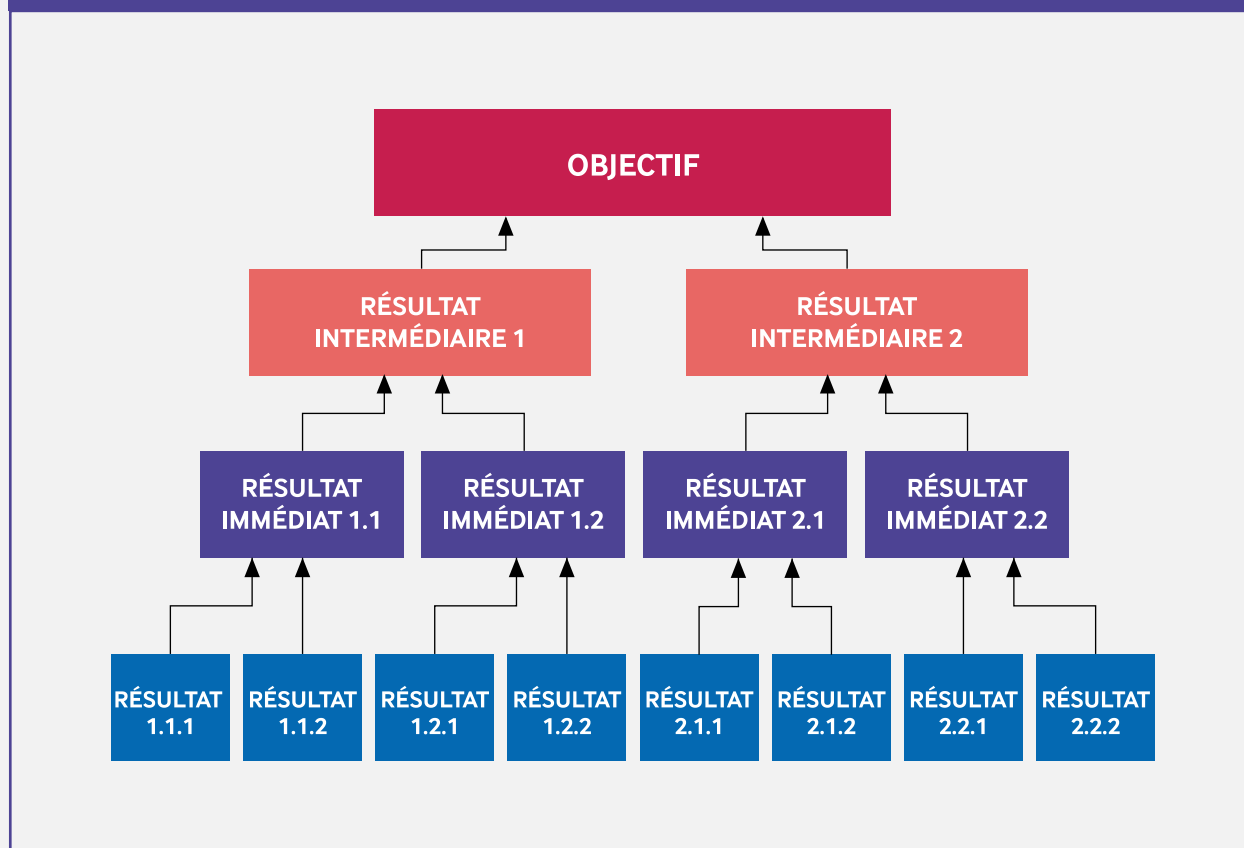
Cela permet de se concentrer sur les changements souhaités plutôt que sur les différentes choses réalisées durant votre projet.

Figure 2 : Les principaux niveaux d'un modèle logique

But	Le but ultime et à long terme d'un programme et le degré le plus élevé de changement auquel il veut contribuer.
Effets inter-médiaires	Les résultats à moyen terme que l'on prévoit d'atteindre dès la fin de la mise en œuvre du programme. Ce sont en général des changements de comportement, de pratique ou d'efficacité.
Effets immédiats	Les effets à court terme d'un programme sur ces bénéficiaires. Ce sont des changements en termes d'aptitude tels que l'acquisition de nouvelles connaissances, compétences, attitudes, une plus forte sensibilisation ou un plus grand accès.
Résultats	Les produits ou services directs obtenus dans le cadre du programme par la réalisation d'activités. Les résultats entraînent les effets, mais ne sont pas les changements attendus.
Activités	Ce qu'un programme fait réellement. Ce sont les actions réalisées ou le travail effectué par lesquels les intrants sont transformés en résultats de projet.
Intrants	Les ressources humaines, financières, organisationnelles ou communautaires requises pour mettre en œuvre un programme.

Les modèles logiques se présentent souvent sous la forme d'une pyramide. Afin de gravir les échelons du modèle logique jusqu'au but, un groupe d'éléments d'un niveau inférieur doit être réalisé. Bien qu'un projet ne doive avoir qu'un seul but ultime, le nombre de composants de chaque niveau inférieur augmentera de façon exponentielle. En général, votre but doit être soutenu par deux ou trois effets intermédiaires, qui à leur tour, sont soutenus par deux ou trois effets immédiats et finalement deux ou trois résultats par effet immédiat (Figure 3).

Figure 3 Un exemple de structure de modèle logique



Il peut parfois être inadéquat ou impossible de présenter l'intégralité du modèle logique de votre programme. Dans ce cas, il est conseillé de résumer le cadre par un ensemble de buts et d'objectifs, **comme indiqué au Chapitre 1**, en n'indiquant que les changements majeurs que vous envisagez de provoquer. En utilisant cette méthode, vous pourrez communiquer rapidement la finalité et la valeur de votre projet à des parties prenantes, des donateurs ou des bénéficiaires.

Comment rédiger les énoncés d'effets et de résultats

Formuler des **effets** concrets et mesurables dès le démarrage d'un programme est essentiel si vous voulez évaluer vos efforts à long terme. Pour être sûr de rédiger des énoncés d'effet qui englobent clairement le changement que vous voulez provoquer, précisez la chose qui va changer, la direction de ce changement, qui sera concerné et où il aura lieu. Le Tableau 5 vous aide à maîtriser la syntaxe de vos énoncés d'effets.

Tableau 5 : Exemples d'énoncés d'effets			
Direction	Quoi	Qui	Où
Améliorer	la connaissance des services de signalement des discours de haine en ligne	chez les jeunes internautes	dans certaines écoles de la région X
Augmenter	la connaissance des méthodes d'enseignement à l'ECN	parmi les enseignants et les animateurs	du pays Y
Réduire	la vulnérabilité aux discours de haine rencontrés en ligne	chez les jeunes à risque	de la région Z
Renforcer	l'accès aux programmes ECN	pour les élèves	dans la région prioritaire X du pays Y
Augmenter	l'aptitude à identifier les "fake news" (infox) sur les plateformes de réseaux sociaux	chez les élèves	dans certaines écoles de la ville X
Source: Results-Based Management for International Assistance Programming at Global Affairs Canada: A How-to Guide, 2016 https://www.international.gc.ca/world-monde/assets/pdfs/funding-financement/results_based_management-gestion_axee_resultats-guide-en.pdf			

Les énoncés **de résultats** donnent des détails sur ce que votre programme va apporter aux participants. Ils doivent inclure des informations sur le produit ou le service fourni, dans quel domaine et à qui, comme indiqué au Tableau 6.

Tableau 6 : Exemples d'énoncés de résultats

Quoi	Verbe	Sujet	Qui
Formation	organisée	identifier et répondre aux " fake news " (infox) sur les réseaux sociaux	pour les élèves des écoles publiques de la région Y
Guide des meilleures pratiques	fourni	enseigner les compétences de citoyenneté numérique	des animateurs de l'organisme Z
Événements de réseautage	organisés	entre les écoles et la société civile	pour les OSC de la région X du pays Y
Source: Results-Based Management for International Assistance Programming at Global Affairs Canada: A How-to Guide, 2016 https://www.international.gc.ca/world-monde/assets/pdfs/funding-financement/results-based_management-gestion_axee_resultats-guide-en.pdf			

Comme indiqué au Tableau 6, les résultats doivent conduire aux effets, mais ne doivent pas inclure une direction de changement ou des mots comme " amélioré " ou " réduit ". Ils doivent se focaliser sur les choses produites dans le cadre du programme, plutôt que sur les changements auxquels vous vous attendez chez les participants.

Construire une théorie du changement

Une théorie du changement explique comment un programme va fonctionner et pourquoi, et présente le processus par lequel vos activités vont produire des changements qui contribueront à des effets et des buts. L'élaboration d'une théorie du changement pour votre programme vous permettra de le fonder sur des faits réels, de réduire la probabilité d'échec et vous aidera à identifier les chaînons manquants de votre modèle logique.

Une théorie descriptive du changement est faite pour accompagner un modèle logique en expliquant les liens ou flèches entre les différents composants du cadre. Elle doit s'appuyer sur les informations que vous avez recueillies lors de l'analyse de la situation et commencer par expliquer brièvement le contexte du projet et ses bénéficiaires. Elle doit ensuite explorer les hypothèses qui sous-tendent chaque lien de votre modèle logique, en fournissant si possible des preuves à l'appui de l'affirmation selon laquelle un élément conduira à un autre. Ainsi, dans un programme ECN, votre théorie du changement peut expliquer pourquoi vous pensez qu'une aptitude accrue à identifier les " fake news " (résultat immédiat) entraînera une augmentation de la consommation critique des informations (effet intermédiaire).

Choix des indicateurs pour votre projet

Les indicateurs sont des variables de mesure censées évoluer entre le début et la fin du programme. Quantitatifs ou qualitatifs, ils doivent offrir des mesures simples et fiables qui déterminent si vous avez atteint ou non vos objectifs.

Il est essentiel qu'ils soient indépendants, qu'ils ne prévoient pas de cible fixe (par exemple, enseigner ce programme ECN à 150 élèves), et que l'unité de mesure puisse augmenter ou diminuer selon l'efficacité du programme.

Les indicateurs quantitatifs sont censés être objectifs et mesurent des quantités ou des montants.

Leur unité de mesure est généralement un nombre, un pourcentage ou un ratio.

Nombre de jeunes ayant assisté aux cinq sessions d'un programme ECN

% de jeunes formés qui déclarent des changements dans les sources d'informations consommées en ligne après leur participation aux ateliers à l'école

% de jeunes ayant obtenu un score supérieur à 70 % lors d'un test sur les concepts associés à la citoyenneté numérique

Les indicateurs qualitatifs sont subjectifs et représentent généralement des données attitudinales ou expérientielles. Ils peuvent être difficiles à organiser, analyser et comparer. Cependant, l'utilisation de méthodes comme les échelles, l'analyse de contenu ou l'observation systématique permet de quantifier la plupart des données qualitatives.

Nombre de parents ou de tuteurs qui se sentent capables de soutenir leurs enfants dans la gestion des problèmes en ligne

Niveau moyen de satisfaction des élèves (sur l'échelle de Likert en 7 points) suite à la formation à la sécurité sur Internet organisée par les écoles

% d'enseignants déclarant avoir plus confiance lorsqu'ils ont des conversations difficiles en classe avec des jeunes vulnérables

Nous conseillons de retenir deux ou trois indicateurs par objectif, calculés à partir de données qualitatives et quantitatives. L'utilisation d'une approche méthodologique mixte peut permettre d'atténuer la faiblesse des deux types de données et fournir ainsi une meilleure compréhension de l'impact du programme.

Enfin, la dernière partie de la conception des indicateurs est la collecte de données **de référence** et la fixation des cibles à atteindre. La collecte de données de référence dès le démarrage de votre programme vous donne un point de référence qui permet d'évaluer les progrès accomplis et la réalisation de vos objectifs. Les **cibles** précisent une valeur particulière que vous voulez atteindre sur l'un de vos indicateurs avant la fin du programme. Cette valeur doit refléter l'état final désiré, défini par le but ou l'objectif auquel il se rapporte (par exemple, x % d'élèves capables de donner une définition correcte des " bulles de filtres " après l'atelier ; une augmentation de y % de la confiance globale dans l'identification des " fake news " (infox).

Collecte de données pour mesurer le succès

Collecter des données fiables est au cœur de toute étape de mesure et d'évaluation réussie et il existe un éventail large d'outils utilisables. Tout l'enjeu est de sélectionner le bon outil. Réfléchissez à la collecte des données pendant la création de vos indicateurs. Choisissez les outils en fonction de la capacité de M&E de votre organisation, du type d'informations recherchées, du niveau d'accès à vos publics cibles et des contraintes de temps éventuelles.

En général, les données quantitatives servent surtout à démontrer le degré d'impact et à faire des comparaisons entre différents programmes. Inversement, les données qualitatives servent à répondre aux questions " pourquoi " et " comment " et à révéler les mécanismes par lesquels le programme produit des résultats et l'impact qu'il a sur les personnes. Gardez en tête que la plupart des données qualitatives peuvent être quantifiées pour faciliter l'analyse et l'établissement de rapports.

Tableau 7 : Les avantages et les inconvénients des méthodologies d'enquêtes, de groupes de discussion et d'entretiens pour évaluer un programme ECN

Méthode d'évaluation	Avantages	Inconvénients	Fréquence
Enquêtes	Pour collecter des données qualitatives ou quantitatives. Pour collecter des informations comparables sur un large groupe de personnes, comme les participants à un atelier Pour mesurer le degré d'un changement et pas uniquement ses causes possibles Les études de panels permettent de sonder un même groupe de personnes à différents moments pour déterminer comment leurs réponses évoluent Permettent aux répondants de déclarer leurs profils démographiques, leurs opinions, leur confiance, leurs attitudes et leurs comportements Possibilité d'inclure des tests de connaissance similaires aux questions d'examen pour déterminer plus objectivement l'engagement des répondants par rapport au sujet Les solutions de sondage en ligne telle que SurveyMonkey peuvent traiter vos données et produire des analyses	Peut ressembler à une " interrogation " pour les jeunes et entraîner un rejet Les questions peuvent être mal interprétées par les répondants et l'auteur de l'enquête n'est pas forcément présent pour clarifier Les questions sont susceptibles de collecter des opinions préconçues ou biaisées des répondants Les réponses sont potentiellement moins détaillées que dans un entretien Les enquêtes sont rarement efficaces pour collecter des données qualitatives et expliquer les raisons du succès d'un projet	Pendant l'analyse de la situation 1 semaine avant l'atelier, 1 semaine après l'atelier, 3, 6 ou 12 mois après la réalisation du programme

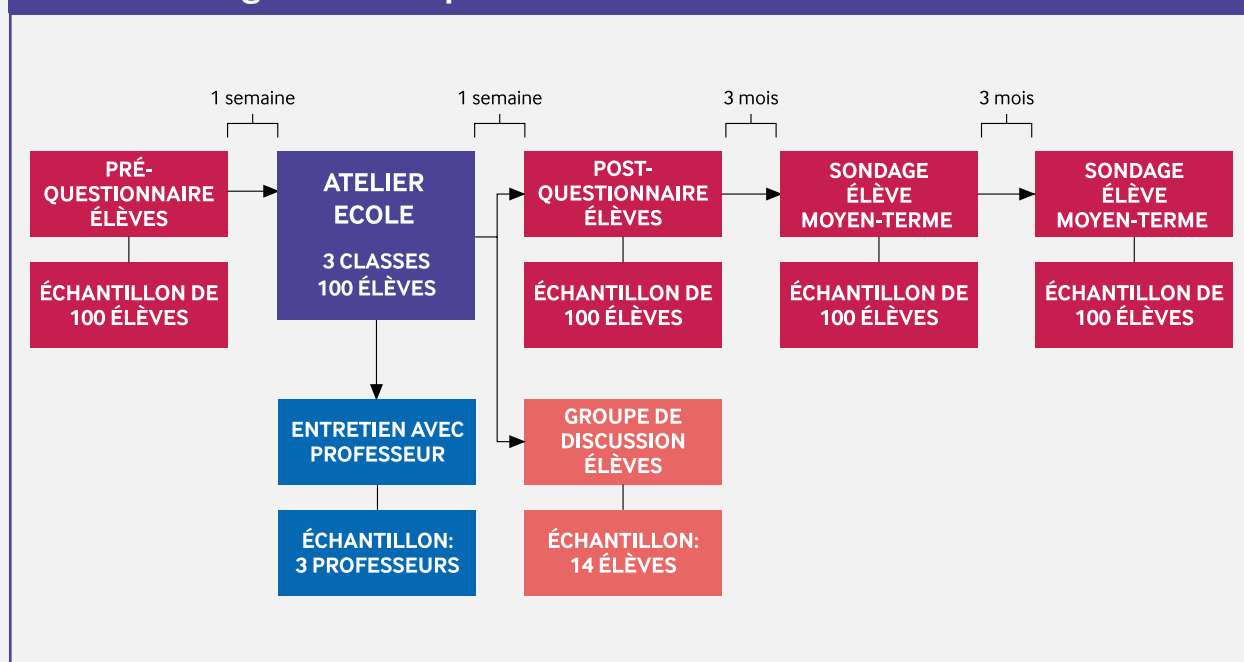
Groupes de discussion	Permettent de découvrir des informations pertinentes pour la conception de vos programmes Les questions générales et ouvertes permettent de collecter des données qualitatives riches Les dynamiques de groupe et d'autres formes de communication non verbales peuvent être analysées et fournir des informations complémentaires Les bénéficiaires sont encouragés à analyser leurs positions et leurs opinions plus en profondeur	Les répondants peuvent s'auto-censurer ou mentir du fait de la présence des autres participants Organiser la présence simultanée des participants peut être compliqué Le processus de transcription peut exiger beaucoup de temps et de ressources	Particulièrement utile pendant la phase initiale de recherche pour obtenir des informations sur votre région et votre public cibles Pendant la mise en œuvre, ils permettent d'améliorer les activités et de comprendre comment et pourquoi les participants évoluent
Entretiens individuels	L'enquêteur peut approfondir les connaissances sur les expériences des personnes interrogées en concentrant son attention sur une seule personne Possibilité de collecter des informations plus riches auprès de certains participants au programme La discussion ayant lieu avec une seule personne à la fois, la méthode est moins influencée par les opinions préconçues et nécessite moins de formation pour être maîtrisée. Les biais peuvent toujours être présents, mais moins que dans les groupes de discussion	Exige du temps et des ressources Les informations ne sont obtenues qu'auprès d'un seul individu à la fois (anecdotique plutôt que basé sur des faits nombreux)	Aucune indication particulière, mais compte tenu des ressources à consacrer, il est recommandé de n'interroger que les principaux bénéficiaires ou parties prenantes (le professeur d'éducation civique et morale ou en charge des TIC dont le service a mis en œuvre votre programme ECN par exemple)

Collecte de données : les étapes clés

La détermination du calendrier de la collecte de données peut sembler un peu difficile, mais cela ne l'est pas si vous disposez d'un bon tableau de suivi des indicateurs. La Figure 4 montre l'exemple d'un programme de citoyenneté numérique réalisé dans des écoles. Ce programme hypothétique consiste en l'organisation d'un atelier pour trois classes d'élèves différentes et pour un total de 100 personnes. L'atelier est animé dans chaque classe séparément par un facilitateur formé et en présence de l'enseignant habituel des élèves qui supervise l'activité. Ici, la collecte de données prévoit des sondages via panel réalisés à quatre reprises, un groupe de discussion constitué d'élèves et des entretiens avec leurs enseignants.

Dans ce cas, l'utilisation d'une méthodologie mixte génère une grande quantité de données qui est plus que suffisante pour démontrer l'impact du programme. De même, la réalisation de sondages par panel sur une période prolongée permet aux responsables du programme d'évaluer dans quelle mesure les élèves retiennent les connaissances acquises lors des ateliers. Ils peuvent aussi recueillir des données plus robustes sur tout changement de comportement des participants.

Figure 4 : Exemple de calendrier de collecte de données

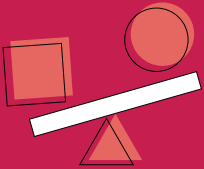


Glossaire

Voici un glossaire non exhaustif des concepts clés à enseigner dans le cadre d'un programme ECN. Certaines de ces définitions peuvent nécessiter des ajustements en fonction du contexte géographique ou de la tranche d'âge des bénéficiaires du programme, mais nous espérons qu'elles sont une bonne base de travail pour les professionnels qui élaborent des ressources ECN.

N.B. : les concepts apparaissent dans l'ordre dans lequel ils sont enseignés aux jeunes, enseignants et parents dans le cadre du programme Young Digital Leaders. En les classant ainsi, les participants approfondissent continuellement les connaissances acquises lors des leçons précédentes.

Tableau 8 : Glossaire des concepts clés utilisés en ECN

 Infox ou "Fake news"	Les infox, ou fake news, désignent des articles ou des posts qui semblent fondés sur des informations factuelles mais ont été intentionnellement rédigés dans une tentative de désinformation dans le but d'attirer des lecteurs, d'exercer une influence sur eux et/ou de les tromper. Ils peuvent également contenir de fausses informations partagées par inadvertance¹¹. Les auteurs d'infox peuvent être motivés par des avantages financiers (les articles à sensation génèrent souvent d'importants revenus), par des objectifs politiques (c'est une manière d'essayer d'influencer l'opinion publique pour ou contre un mouvement, un parti ou un candidat) ou par des motifs personnels (le désir de provoquer des divisions dans la société)¹². Les infox sont conçues pour sembler parfaitement légitimes et adoptent souvent le style des médias grand public. Il peut s'agir de posts sur les réseaux sociaux, mais ce sont le plus souvent des pages Internet qui sont partagées par le biais des réseaux sociaux. Elles sont souvent lancées dans de multiples formats ou à partir de plusieurs comptes, ce qui complique la tâche de celui qui cherche à distinguer les informations véridiques des infox.
 Écriture biaisée	L'écriture biaisée survient lorsqu'un auteur favorise ou a des préjugés vis-à-vis d'une opinion particulière, au lieu d'être juste et objectif. Elle est utilisée pour pousser les gens vers une opinion particulière. Ce phénomène n'est pas nouveau, mais aujourd'hui plus que jamais les gens doivent être capables de distinguer un fait d'une opinion. Le mélange des opinions et des faits lorsqu'ils ne sont pas distingués clairement dans les médias, peut avoir des effets négatifs importants. Un contenu biaisé peut conduire certaines personnes à développer une mauvaise compréhension de questions de société importants, notamment en raison d'une méconnaissance des différents points de vue sur ces questions, ce qui complique la résolution de ces problèmes complexes et la réponse sociétale à ces enjeux.

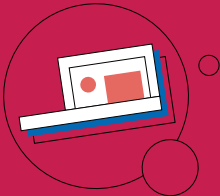


Chambres d'écho

Une chambre d'écho est un espace social dans lequel les idées, les opinions et les convictions sont renforcées par leur répétition en vase clos. Dans une chambre d'écho, les opinions discordantes ne s'expriment pas ou sont sous-représentées, réfutées ou éliminées.

La plupart des gens ont fait l'expérience de chambres d'écho car on les trouve partout, aussi bien dans les forums de discussion des sites d'actualités que dans les échanges sur les réseaux sociaux.

Les chambres d'écho sont confortables parce qu'acquiescer est plus facile qu'exprimer son désaccord dans une discussion. Mais elles peuvent être nocives, renforcer les clivages sociaux ou la polarisation des positions politiques en réduisant le nombre d'occasions d'interagir avec des gens qui ne sont pas d'accord avec vous ou qui viennent d'un milieu différent¹³. Elles peuvent ainsi diminuer la compréhension que nous avons d'autres opinions et notre empathie pour ceux qui les expriment.



Bulles de filtres

Les bulles de filtres sont le résultat des recherches personnalisées et des modalités de diffusion de nouvelles notamment les fils d'actualité en ligne. Elles peuvent être utiles en vous dirigeant vers les contenus que vous voulez consommer, mais elles peuvent aussi être néfastes et entraîner une séparation entre les internautes et les informations qui ne vont pas dans le sens de leur point de vue. Cela risque d'isoler les internautes dans des bulles politiques, sociales ou idéologiques, un phénomène fortement lié à celui des chambres d'écho¹⁴. Cela peut aussi tendre à pousser les gens vers des positions plus extrêmes et réduire leur empathie envers les personnes qui pensent différemment.



Stéréotypes

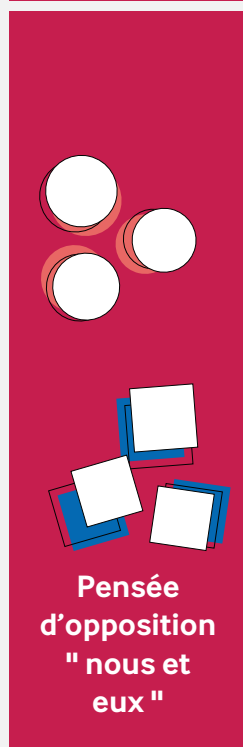
User de stéréotypes, c'est généraliser des opinions et caractéristiques extrêmement simplifiées et caricaturales pour décrire un groupe de gens¹⁵. Les stéréotypes offrent une manière simple de voir le monde. Ils s'impriment dans les esprits parce que l'on a tendance à penser que les personnes ayant une ou plusieurs caractéristiques en commun (origines ethniques, religion, sexe, classe sociale, orientation sexuelle...) sont semblables.

Lorsque nous utilisons des stéréotypes, nous réduisons les particularités individuelles et traits de personnalités de chacun à une liste de caractéristiques qui les placent dans une catégorie type¹⁶. Cela a pour effet négatif de déformer la compréhension que nous avons d'une autre personne ou d'un groupe de personnes et nous empêche de reconnaître les points communs que nous pouvons avoir avec cette personne ou ce groupe.



L'une des conséquences les plus néfastes des stéréotypes est qu'ils peuvent conduire les personnes à exprimer des points de vue biaisés sur les autres personnes ou groupes. Le préjugé est une " attitude négative " injustifiée et préconçue à l'égard d'une personne ou d'un groupe, fondée sur des stéréotypes et des " généralisations arbitraires ".¹⁷ Exprimer des préjugés sur des personnes que nous percevons comme appartenant à un certain groupe, c'est créer un schéma " nous et eux ".

Les préjugés sont généralement fondés sur différents facteurs comme les origines ethniques, la religion, la classe sociale, l'identité de genre ou l'orientation sexuelle. Nos préjugés se renforcent lorsque nous avons le sentiment d'appartenir à un " cercle " dont nous avons une haute opinion et qui est composé de personnes partageant des caractéristiques et des opinions semblables. Les préjugés peuvent être exploités et manipulés par les médias, les hommes ou les femmes politiques, les membres de mouvements extrémistes, voire nos amis et notre famille, pour obtenir un avantage politique ou social. La manipulation des personnes a un impact négatif sur la cohésion sociale et renforce la polarisation.



La mentalité " nous contre eux " sépare le monde en un groupe extérieur (eux) stéréotypé et perçu négativement et un groupe intérieur (nous) perçu positivement. Les divisions peuvent être fondées sur un ensemble large d'identités telles que la " origine ethnique ", la religion, le genre, l'orientation sexuelle, la classe sociale, la nationalité et les opinions politiques. Les différences sont souvent projetées à travers le recours aux stéréotypes et tous les membres du groupe extérieur sont considérés comme identiques.

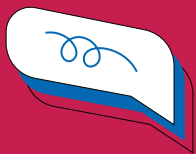
Ce phénomène est souvent utilisé pour polariser la société, en ligne ou dans la vie réelle, forçant les individus à adopter un mode de raisonnement binaire.¹⁸ Les membres du groupe extérieur sont souvent rendus coupables des problèmes rencontrés par les membres du groupe intérieur, ce qui renforce la façon dont le groupe intérieur se perçoit.

Cette division existe depuis l'origine des sociétés humaines. Elle est présente dans le sport, la politique et même dans nos environnements proches à l'échelle de notre ville par exemple. Lorsqu'elle est utilisée à des fins négatives, elle devient une arme puissante, qui peut avoir des conséquences négatives sur la cohésion sociale et générer de la haine au sein de nos sociétés.



Cette pratique consiste à s'en prendre à une personne ou un groupe dans la société et à le désigner comme responsable de problèmes sociaux ou politiques.

La désignation de boucs émissaires est un levier majeur de l'intolérance et de la discrimination.¹⁹ Le fait de désigner un groupe comme bouc émissaire et de le rendre responsable de problèmes sociaux représente un discours simple et clair qui peut entraîner la polarisation et la haine au sein de la société. Parmi les exemples de boucs émissaires, on peut citer le traitement des Juifs par les nazis ou le fait de rejeter la responsabilité des problèmes sociaux ou économiques sur les minorités ethniques.



Communication efficace

La communication numérique sera dite efficace si le message souhaité a été bien envoyé, reçu et compris par le public prévu. Pour communiquer efficacement, l'auteur du message doit l'exprimer clairement, considérer les différents publics inclus, et adapter son langage et le ton qu'il emploie en conséquence. Il doit aussi adopter une attitude positive et constructive, et montrer qu'il est réceptif aux réponses qu'il reçoit.

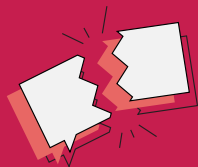
La diffusion des technologies numériques a créé un vaste éventail de possibilités de communication et sans doute réduit le besoin d'échanger en face à face. Si cette évolution présente de nombreux points positifs, elle comporte aussi le risque que nous nous distancions des conséquences de ce que nous disons et que nous déshumanisons ceux avec qui nous communiquons. Une communication numérique efficace suppose d'importer dans le monde virtuel d'Internet les normes sociales, le respect et les codes de politesse en vigueur dans la vie réelle.



Consentement en ligne

Le monde numérique permet à tout le monde de partager des informations sur soi-même et autrui. Les jeunes du monde entier utilisent pleinement cette possibilité pour échanger des photos, des vidéos et autres contenus multimédia par le biais des réseaux sociaux. Mais ils le font souvent sans connaître leur droit au respect de la vie privée ou sans savoir ce qu'implique le consentement qu'ils donnent ou reçoivent pour partager des informations et des contenus.

Les jeunes doivent apprendre à échanger des informations de manière responsable, en conformité avec les règles fixées par les réseaux sociaux qu'ils utilisent²⁰. Ils doivent notamment s'assurer qu'ils ont le consentement de ceux dont ils partagent les contenus – en particulier les photos et les vidéos – comme si c'était les leurs. De même, ils doivent apprendre à contrôler l'utilisation par autrui d'informations et de contenus où ils sont impliqués²¹. Cela suppose qu'ils donnent la permission ou non à ceux qui veulent utiliser leurs données, qu'ils la retirent dès qu'ils le souhaitent, et qu'ils signalent les contenus utilisés par autrui sans leur permission.

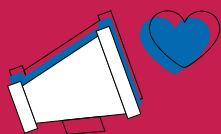


Discours de haine

Même s'il n'existe pas de définition juridique internationale, le discours de haine est généralement défini comme un discours qui attaque, intimide, humilie, discrédite ou promeut la violence contre une personne ou un groupe " basé sur leur religion, origine ethnique, nationalité, " race ", couleur de peau, origine, genre ou un autre facteur identitaire ".²² Le discours de haine sur Internet est un problème majeur et un phénomène que la plupart des individus rencontre au moins une fois.

De nombreux pays ont promulgué des lois pour lutter contre ce fléau. Pour que les jeunes puissent répondre à un discours de haine de manière réfléchie, responsable et efficace, ils doivent être en mesure de l'identifier lorsqu'ils en sont l'objet. Il est notamment important qu'ils comprennent bien où finit la liberté d'expression et où commence le discours de haine.

Les attaques sur Internet sont source de divisions et alimentent la discrimination, la haine et la violence. Décourager ou empêcher la création de ce genre de contenus, réduire leur audience et promouvoir des alternatives positives sont quelques-unes des méthodes pouvant contribuer à endiguer ce fléau de la haine en ligne.



Liberté d'expression

La liberté d'expression est le droit d'exprimer et de partager ses opinions, et la possibilité de le faire sans avoir à craindre des représailles ou une censure. Elle est vitale dans la mesure où elle nous permet d'échanger des idées, de discuter ouvertement de sujets sociaux, politiques ou culturels. Elle renforce nos libertés. C'est une liberté fondamentale qui figure à l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et qui est reconnue en droit international et exprimée dans le Pacte international relatif aux droits et libertés civiles et politiques.²³

N.B. Vous pouvez aussi choisir d'utiliser ou d'inclure la définition nationale de la liberté d'expression du pays où votre programme sera mis en œuvre pour assurer qu'elle soit bien ancrée dans un contexte local.

Annexe 1

Les dix conseils de l'ISD pour réussir la mise en œuvre d'un programme ECN

1.

Maîtrisez parfaitement le sujet de la citoyenneté numérique, pourquoi elle est importante et comment la justifier auprès des professionnels de l'éducation de votre pays. L'ECN étant un concept relativement nouveau pour le secteur de l'éducation, beaucoup de professionnels ne la connaissent pas encore et peuvent la considérer comme un "sujet de spécialistes". Pour expliquer pourquoi les programmes d'ECN sont essentiels pour les jeunes, vous devez être capable de définir l'ECN et d'expliquer en quoi elle diffère des domaines existants, comme la sécurité sur Internet et les compétences numériques, que les éducateurs abordent sous une forme ou une autre depuis longtemps.

2.

Réalisez une analyse documentaire pour identifier les démarches existantes en matière d'ECN. Comme indiqué à l'Annexe 2, il existe de nombreux exemples d'excellents programmes ECN en Europe et au-delà. L'analyse documentaire approfondie de ces initiatives, parmi d'autres qui existent dans votre pays, vous aidera à comprendre les lacunes de l'offre actuelle, les succès notables, les organismes de financement pertinents ou les possibilités de collaboration. Ne réinventez pas la roue, mais réfléchissez à la manière dont ces ressources et cadres existants peuvent être adaptés à votre contexte.

3.

Discutez avec votre public cible pendant toute la mise en œuvre. Rien ne peut remplacer des informations qualitatives et de première main provenant des professionnels ou des jeunes que votre programme cherche à soutenir. Organisez des groupes de discussion et des entretiens pour actualiser en permanence la mise en œuvre du programme et garantir un impact maximum. Idéalement, ce processus commence avant l'élaboration et le pilote des activités.

4.

Assurez-vous que votre programme s'intègre facilement dans les emplois du temps des écoles et des espaces jeunes, qu'il se rattache à des résultats d'apprentissage plus larges. Étant donné l'emploi du temps souvent très chargé de ces institutions, assurez-vous que votre programme n'est pas perçu comme une charge supplémentaire. Adoptez le langage du programme scolaire national et montrez que l'ECN contribue à l'atteinte de ces objectifs. Élaborez également un plan bien documenté qui explique comment votre programme peut s'intégrer dans leurs programmes de travail actuels, par exemple à un cours d'éducation civique et morale, un module complémentaire à d'autres matières (l'histoire, l'étude des médias de l'information, les TIC) ou une offre extrascolaire sur l'année.

5.

Donnez la priorité aux effets plutôt qu'aux résultats. Plutôt que de vous focaliser sur le nombre d'ateliers animés ou de personnes formées, observez les progrès des participants en termes d'apprentissage, leur désir de s'engager dans l'avenir et les nouveaux réseaux qui se sont formés. En fin de compte, demandez-vous ce que le participant "idéal" serait en capacité de savoir, comprendre, ressentir et faire après avoir participé à votre programme. Utilisez des enquêtes pour collecter des données quantitatives afin d'établir dans quelle mesure votre programme a permis d'atteindre ces effets.

6.

Présentez le contenu en l'adaptant à votre public cible. Lors de la rédaction de votre programme, les concepts clés de l'ECN doivent refléter l'éventail des préjugés et des phénomènes que votre public rencontre en ligne, mais doivent également respecter sa sensibilité liée à son âge et à son expérience. Évitez un langage trop académique et dès que possible, ancrez les choses dans un contexte réel.

7.

Les leçons doivent combiner l'apprentissage basé sur la discussion et des activités pratiques. Cela permet aux élèves d'absorber des informations essentielles, de formuler leurs propres opinions et de surmonter les " zones d'ombre " avec leurs pairs. Cela permet également de s'assurer que l'ECN n'est pas qu'un ensemble de termes abstraits, mais est ancrée dans une réalité concrète et est pertinente pour leur vie quotidienne.

8.

Fournissez des réseaux d'aide permanents aux professionnels. Étant donné la nouveauté de l'ECN pour de nombreux enseignants et animateurs, ils peuvent avoir besoin de poser des questions complémentaires. La création d'un groupe Facebook ou de tout autre forum en ligne facilitera l'apprentissage entre éducateurs et leur permettra de partager leurs questions ou leurs bonnes pratiques dans l'organisation de sessions ECN.

9.

Évitez l'approche alarmiste ! Le débat public lié à Internet est devenu de plus en plus négatif ces dernières années. Si les jeunes doivent comprendre les risques liés à l'utilisation d'Internet, nous voulons également qu'ils se sentent responsabilisés en tant qu'utilisateurs de solutions numériques. Vous devez donc trouver un équilibre : évitez de suggérer que les comportements malveillants sont partout, ou qu'ils devraient se méfier de tout ce qu'ils rencontrent en ligne. Cela pourrait engendrer un comportement d'évitement des informations ou une attirance pour les théories du complot.

10.

Encouragez fortement le passage à l'action. À la suite du point précédent, il est essentiel que l'ECN propose des modèles d'action. Votre programme ne proposera peut-être pas d'apprentissages pratiques (campagnes numériques, journalisme étudiant, etc.), mais vous devez indiquer des outils, des ressources et des plateformes où les élèves peuvent poursuivre leur initiation. Dans la mesure du possible, valorisez des exemples de comportements positifs et donnez-leur des exemples à imiter, afin qu'ils puissent se représenter un " citoyen numérique " dans la pratique.

Annexe 2

Programmes ECN européens

Le Tableau 10 présente quelques programmes exemplaires d'ECN ou de sécurité numérique que vous pouvez consulter pour en apprendre plus sur les bonnes pratiques au moment d'élaborer votre programme.

Tableau 10 : Quelques programmes européens d'ECN ou de sécurité numérique

Nom	Description	Intervenants et partenaires	Publics et pays cibles	Site Internet
Programme Safer Internet	La Commission européenne cofinance des centres " safer Internet " dans différents États membres (coordonnés par Insafe), avec le portail " Better Internet for Kids " comme point d'accès unique pour les ressources et le partage de bonnes pratiques en Europe. Leur mission principale est la sensibilisation et la formation à la culture numérique des mineurs, de leurs parents et de leurs éducateurs.	Insafe	États membres européens Islande Norvège Russie Serbie	https://www.betterinternetforkids.eu/
Programme Childnet Digital Leaders	Le programme Childnet Digital Leaders est un programme de formation au leadership pour les jeunes et qui leur permet d'éduquer leurs pairs sur la sécurité en ligne.	Childnet International The Diana Award Facebook	Royaume-Uni	https://digital-leaders.childnet.com/
Media4ME	Le projet vise à " connecter et responsabiliser les organisations, les institutions et les citoyens actifs... afin de promouvoir le dialogue interculturel, la cohésion sociale et la citoyenneté ". Il produit des " plans d'action complets destinés aux quartiers multiculturels afin de présenter l'utilisation de réseaux sociaux interculturels pour défendre le dialogue interculturel, la cohésion sociale et contrer la représentation négative des quartiers ".	Mira Media (Utrecht) NANM (Londres) Media Animation (Bruxelles) Vlaams Steunpunt Nieuwe Geletterdheid (Louvain) Media Monitoring Agency (Bucarest) MIER/COSPE (Bologne/ Florence)	Pays-Bas Royaume-Uni République tchèque Belgique Roumanie Italie	Pas de site spécifique : voir les sites des partenaires de mise en œuvre

Nom	Description	Intervenants et partenaires	Publics et pays cibles	Site Internet
SELMA (Social and Emotional Learning for Mutual Awareness)	Un projet sur deux ans (2017-19) qui vise à s'attaquer au problème des discours de haine en ligne en promouvant la connaissance, la tolérance et le respect mutuels. La vision globale du projet SELMA est illustrée par son slogan : " Hacking Hate " (Pirats la haine). Il s'appuie sur une approche d'éducation sociale et émotionnelle pour donner aux jeunes les moyens de devenir des agents du changement, les aider à mieux comprendre le phénomène de la haine en ligne et leur fournir des outils et des stratégies pour agir et faire la différence.	European Schoolnet coordonne le projet en collaboration avec : Center for Digital Pædagogik (Danemark) Media Authority for Rhineland-Palatinate (LMK) (Allemagne) For Adolescent Health (Grèce) South West Grid for Learning (Royaume-Uni) The Diana Award	Belgique Danemark Allemagne Grèce Royaume-Uni	www.hackinghate.eu
Programme de formation The Cyberscout	Ce programme utilise le mentorat pair à pair pour contribuer à l'enseignement de la sécurité sur Internet dans les écoles. Les élèves de villes bulgares suivent un programme de formation de deux jours, au cours duquel ils apprennent à connaître les risques et les problèmes de sécurité auxquels les enfants sont confrontés en ligne. Les cyberscouts sont formés pour transmettre ce qu'ils ont appris à leurs pairs et sont encouragés à organiser des événements pour sensibiliser leurs camarades aux dangers d'Internet et aux moyens d'y faire face.	Bulgarian Safer Internet Centre	Bulgarie	https://www.safenet.bg/en/initiatives/173-cyberscouts-teams
Get Your Facts Straight!	Ce programme propose une éducation aux médias aux jeunes issus de milieux défavorisés, ainsi qu'à leurs parents ou grands-parents. Il vise à les sensibiliser à ces questions en leur fournissant des ressources accessibles et à les doter des compétences nécessaires pour s'entraider.	ALL DIGITAL AISBL (Belgique), coordinateur Centre of Technical Culture Rijeka (Croatie) Fundatia EOS – Educating for an Open Society (Roumanie) Stiftung Digitale Chancen (Digital Opportunities Foundation) (Allemagne) European Association for Viewers Interests (Belgique) Colectic SCCL (Espagne) Global Libraries – Bulgaria Foundation (Bulgarie) Ventspils Digital Centre (Lettonie) Open Group Societa' Cooperativa Sociale Onlus (Italie)	Bulgarie Croatie Allemagne Italie Lettonie Roumanie Espagne	https://all-digital.org/projects/get-your-facts-straight/

Nom	Description	Intervenants et partenaires	Publics et pays cibles	Site Internet
DETECT : Consolider la citoyenneté numérique	DETECT est un programme de formation des enseignants qui vise à les familiariser et à les former aux " outils et aux stratégies de manipulation des opinions et du comportement du public, tels que les algorithmes, les bots des réseaux sociaux, les messages " dark " et les campagnes basées sur la fraude ".	DETECT est un programme de formation des enseignants qui vise à les familiariser et à les former aux " outils et aux stratégies de manipulation des opinions et du comportement du public, tels que les algorithmes, les bots des réseaux sociaux, les messages " dark " et les campagnes basées sur la fraude ".	Autriche Bulgarie Croatie Allemagne	https://www.gong.hr/en/active-citizens/citizen-education/detect-enhancing-digital-citizenship/
Génération Numérique	Cette association approuvée par le Ministère français de l'Éducation nationale réalise des interventions de formation et d'information aux médias, à l'information et au numérique à destination des jeunes de 8 à 20 ans dans toute la France, des parents et des professionnels (enseignants, médiateurs, éducateurs, etc.). Elle propose des journées d'information et de sensibilisation sur les problématiques et risques liés à l'utilisation d'Internet : téléchargement, réseaux sociaux, jeux vidéo, téléphones mobiles et outils numériques, sur l'ensemble du territoire français et à destination des enfants, des adolescents et des adultes.	Délégation Interministérielle à la Lutte Contre le Racisme, l'Antisémitisme et la Haine (DILCRAH) Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) EDUCNUM	France	https://asso-generationnumerique.fr/

Notes de bas de pages

¹ Eurostat, " Being Young in Europe Today: Digital World ", ec.europa.eu, décembre 2017, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Being_young_in_Europe_today_-_digital_world

² UNICEF, One in Three: Internet Governance and Children's Rights, 2016, <https://www.unicef-irc.org/publications/795-one-in-three-internet-governance-and-childrens-rights.html>

³ Expression " fourre-tout " utilisée par les jeunes englobant la désinformation intentionnelle et non intentionnelle, les deux étant définies dans le glossaire sous " fake news (infox) ".

⁴ The7stars et Newsworks, Pop goes the Filter Bubbles, avril 2017, https://www.newsworks.org.uk/write/MediaUploads/Filter_Bubble_infographic.pdf

⁵ Ofcom, Children and Parents: Media Use and Attitudes Report 2018, janvier 2018, https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0024/134907/children-and-parents-media-use-and-attitudes-2018.pdf

⁶ Gouvernement australien, " Digital Citizenship ", nd, <https://www.digitaltechnologieshub.edu.au/teachers/topics/digital-citizenship>

⁷ Frau-Meigs, D., O'Neill, B., Soriani, A. et Tomé, V., Digital Citizenship Education, Volume 1: Overview and New Perspectives, Conseil de l'Europe, octobre 2017, <https://rm.coe.int/prems-187117-gbr-2511-digital-citizenship-literature-review-8432-web-1/168077bc6a>

⁸ Frau-Meigs, D., O'Neill, B., Soriani, A. et Tomé, V., Digital Citizenship Education, Volume 2: Multi-stakeholder Consultation, Conseil de l'Europe, octobre 2017, <https://rm.coe.int/prems-187117-gbr-2511-digital-citizenship-literature-review-8432-web-1/168077bc6a>

⁹ Conseil de l'Europe, Citoyenneté numérique et éducation à la citoyenneté numérique, <https://www.coe.int/en/web/digital-citizenship-education/digital-citizenship-and-digital-citizenship-education>

¹⁰ National Literacy Trust, Fake News and Critical Literacy Final Report, rapport du groupe parlementaire multipartite (APPG) et du National Literacy Trust sur l'Éducation à l'esprit critique 11 juin 2018, <https://literacytrust.org.uk/research-services/research-reports/fake-news-and-critical-literacy-final-report/>

¹¹ Digital, Culture, Media and Sport Committee, Disinformation and 'Fake News': Final Report; Eighth Report of Session 2017–19, HC 1791, <https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmcumeds/1791/1791.pdf>

¹² Martens, B., Aguiar, L., Gomez-Herrera, E. and Mueller-Langer, F., The Digital Transformation of News Media and the Rise of Disinformation and Fake News: An Economic Perspective, Digital Economy Working Paper 2018-02, JRC Technical Report, 8–9, <https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/jrc111529.pdf>

¹³ Bright, J., 'Explaining the Emergence of Echo Chambers on Social Media: The Role of Ideology and Extremism', SSRN Electronic Journal, 2017.

¹⁴ Montag, C., 'Filter Bubbles: How Do Filter Bubbles Affect (Political) Opinion, Taking Personality Into Account?', in J. Baldauf, J. Ebner and J. Guhl (eds) Hate Speech and Radicalisation Online: The OCCI Research Report, 2019, <https://www.isdglobal.org/wp-content/uploads/2019/06/ISD-Hate-Speech-and-Radicalisation-Online-English-Draft-2.pdf>

¹⁵ McLeod, S. A., 'Stereotypes', 2015, <https://www.simplypsychology.org/katz-braly.html>

¹⁶ Dovidio, J. et al., " Prejudice, Stereotyping and Discrimination: Theoretical and Empirical Overview ", in Dovidio, J. et al. (eds) [The SAGE Handbook of Prejudice, Stereotyping and Discrimination](https://www.sagepub.com/reference/handbook-of-prejudice), 2010, DOI: 10.4135/9781446200919.n1.

¹⁷ Ibid, 3.

¹⁸ McCoy, J., Rahman, T. et Somer, M., " Polarization and the Global Crisis of Democracy: Common Patterns, Dynamics, and Pernicious Consequences for Democratic Polities ", American Behavioral Scientist, 62(1), 16–42, 2018, <https://doi.org/10.1177/0002764218759576>

¹⁹ Baumeister, R. and Vohs, K., 'Scapegoat Theory by Elliot D. Hammer', in Encyclopedia of Social Psychology, 2007 <https://dx.doi.org/10.4135/9781412956253.n465>

²⁰ Children's Commissioner for England, Digital Citizenship: Young People's Rights on Social Media, Teaching Pack for 7–16 Year Olds, 2017,
<https://www.tes.com/member/ChildrensCommissioner>

²¹ Tremlett, K., What is Online Consent and how can I Discuss this with my Child?, Internet Matters,
<https://www.internetmatters.org/hub/question/what-is-online-consent-and-how-can-i-discuss-this-with-my-child/>

²² Nations Unies, Strategy and Plan of Action on Hate Speech, 2019,
<https://www.un.org/en/genocideprevention/documents/UN%20Strategy%20and%20Plan%20of%20Action%20on%20Hate%20Speech%2018%20June%20SYNOPSIS.pdf>

²³ Conseil de l'Europe, EU Human Rights Guidelines on Freedom of Expression Online and Offline, 2014,
https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/eu_human_rights_guidelines_on_freedom_of_expression_online_and_offline_en.pdf

