

Médias sociaux - Banque de cas

INTRODUCTION

Cette « banque de cas » fait partie des guides de références élaborés dans le cadre du plan d'action du comité « médias sociaux » de la CSSMI.

Suite à la formation [Intervenir en lien avec les médias sociaux](#), une banque de cas ainsi qu'une foire aux questions ont été réalisées afin de partager les aspects légaux et éthiques à considérer lors des interventions.

Six mises en situation fictives vous sont présentées et pour chacune d'elle on retrouve une liste d'actions possibles, non exhaustive. Des liens de cohérence sont aussi faits avec des considérations éthiques afin de faciliter votre réflexion.

Il ne s'agit donc pas d'une procédure ou d'une séquence à suivre de façon systématique.

Voici le résultat des réflexions :

Mise en situation 1

Marie-Pierre est étudiante de 4^e secondaire à la polyvalente Pierre-Paul-Dupuis. Samedi soir dernier, elle a décidé de créer une page Facebook pour inviter les jeunes de son école à venir parler en mal d'une enseignante. Elle nomme sa page « J'suis-tu toute seule à haïr ma prof? ».

Dans ses messages, on peut clairement identifier l'enseignante en question, car elle la nomme. Marie-Pierre remplit sa page de commentaires, en voici des exemples :

« J'la déteste trop, j'veux la tuer »

« Tu m'fais chier la pute »

« Méchante folle, va t'faire soigner ! »

Dans les heures et les jours suivants, quelques jeunes vont cliquer J'AIME sur ses commentaires et ajoutent aussi des messages comme :

« On devrait tous les tuer les maudits profs !! »

Par un beau vendredi matin ensoleillé, un parent appelle à l'école et demande à vous parler, il a surpris son fils à lire cette page Facebook et souhaite vous en informer.

En tenant compte de la réflexion éthique et en vous référant à la procédure d'intervention, voici les actions face à cette situation?

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Aller voir cette page, en prendre des copies et noter toutes les informations pertinentes. Ce qui est à identifier : a) créateur de la page b) les élèves qui ont commenté c) les élèves qui aiment cette page (lesquels parmi ceux-ci sont des élèves de votre établissement?)	
Faire appel aux autorités policières et à la référence juridique de la commission scolaire.	
Rencontrer chaque personne impliquée pour demander le retrait des éléments problématiques et faire une demande en ce sens à Facebook (signaler cette page).	

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Rencontrer l'élève et ses parents.	Pour bien gérer le dossier, conserver la trace de l'événement pour amener les élèves à réfléchir sur l'impact de leur propos et de leur diffusion.
Retracer les protagonistes et les rencontrer. Informers l'enseignante concernée, la soutenir (PAE) et lui communiquer les démarches que nous avons entreprises pour faire retirer le tout. (Obligation de la CSSMI comme employeur).	Comprendre la cause. Se servir de cette situation pour cerner les problématiques. Y a-t-il un impact sur l'équipe-école? Comment réagir et soutenir?
Rencontrer les groupes d'élèves qui ont cliqué "j'aime" et écrire à leurs parents au sujet de l'intervention.	Informers les parents est une étape éducative importante. Pourquoi ont-ils fait cela? Quelles sont les diverses conséquences de ce geste?
Remercier le parent pour sa collaboration.	Démontrer l'importance du partenariat famille-école.
Éduquer l'ensemble des élèves sur les conséquences de la cyberintimidation par des discussions, conférences, ateliers, etc..	Comment favoriser le mieux-vivre ensemble?
Demander aux enseignants d'être vigilants et de sensibiliser les élèves aux médias sociaux.	Questionner l'élève sur les impacts de son geste et organiser la visite des policiers éducateurs.
Faire le lien avec le code civil (diffamation). Suspendre l'élève avec geste réparateur. S'assurer que le TES est présent pour la suite.	Réflexion éthique à réaliser avec les intervenants scolaires impliqués.
Donner une conséquence en fonction du Code de vie de l'école et du « Plan de lutte » pour chacune des trois catégories de personnes identifiées : Ce qui est à identifier : a) créateur de la page b) les élèves qui ont commenté c) les élèves qui aiment cette page (Lesquels parmi ceux-ci sont des élèves de votre école?) (Gradation des sanctions en fonction des gestes; plus sévère pour le créateur de la page que pour les élèves qui ont cliqué sur j'aime). Selon le cas, transmettre une lettre d'information aux parents ou même les rencontrer. * Possibilité d'impliquer les policiers pour menace.	

Mise en situation 2

Joannie est une élève timide qui a de la difficulté à se faire des amis. Elle est sportive et réussit très bien à l'école. Après le début des cours, vous avez la visite de ses parents qui demandent à vous parler. Ces derniers vous expliquent que leur enfant est victime d'intimidation par un petit groupe de filles de l'école. Ils expliquent que Joannie reçoit des messages de menace le soir à son adresse de courriel, que les filles parlent d'elle de manière dégradante sur Facebook et dans un « chat » pour jeunes, et qu'elles ont même créé une fausse page Facebook en son nom. Ils craignent pour sa réputation et sa sécurité. Ils souhaitent que vous fassiez quelque chose pour que ça cesse.

En tenant compte de la réflexion éthique et en vous référant à la procédure d'intervention, quelles actions mèneriez-vous face à cette situation?

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Prendre l'information, s'assurer de garder les traces. État des faits. Imprimer des preuves.	Se poser des questions : qui, quoi, comment, quand et combien afin de mieux comprendre ce qui s'est passé.
Valider la véracité des informations.	Tout au long du processus, l'intervenant doit faire preuve de probité.
Travailler avec les différents intervenants de l'école.	
Puisque c'est une situation qui a lieu à la fois de jour à l'école et le soir à la maison, demander aux parents de nous transmettre copie des éléments problématiques et faire enquête à l'école en fonction du <i>Plan de lutte contre l'intimidation et la violence</i> .	
Bien définir avec les parents les limites de l'école dans ce cadre (possibilité pour les parents de transmettre une mise en demeure personnelle aux parents des autres enfants pour atteinte à la réputation).	
Intervenir en fonction du <i>Plan de lutte contre l'intimidation et la violence</i> et demander le retrait des commentaires et la fermeture de la page Facebook. Aviser les parents des élèves intimidateurs.	
Possibilité d'interpeller les policiers mais attention, l'intimidation en vertu de l'article 423 du Code criminel ne porte pas sur les mêmes éléments que la définition contenue dans la <i>LIP</i> .	
Rencontrer les parents et les élèves intimidateurs et interpeller le policier éducateur. S'assurer du suivi avec la victime au niveau social et psychologique.	
Intervenir auprès de la victime, des intimidateurs, des parents et des autres élèves. S'assurer qu'elles ont compris l'ampleur des gestes commis.	Comment favoriser le mieux-être ensemble.
Appliquer le code de vie en lien avec l'intimidation.	

Mise en situation 3

Un enseignant de l'école vient vous voir parce que le père d'un de ses élèves insiste pour qu'il enseigne à son enfant comment créer un compte Facebook et un fil Twitter. Il trouve aberrant que son fils ne sache pas comment faire alors que le monde d'aujourd'hui et de demain est branché. Le parent juge qu'il est du devoir de l'école d'enseigner aux jeunes comment se débrouiller en informatique et sur les réseaux sociaux.

En tenant compte de la réflexion éthique et en vous référant à la procédure d'intervention, quelles actions mèneriez-vous face à cette situation?

Les actions à poser pour une telle situation semblent moins nombreuses. Cette situation peut être plus délicate à gérer et fait appel aux valeurs et aux attentes de même qu'aux rôles et responsabilités des parents et de l'école. Il faut prendre en considération plusieurs éléments dont le profil du parent et la relation avec celui-ci et son enfant avant de répondre et peut-être adapter notre intervention.

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Expliquer au père que c'est une compétence non disciplinaire, mais transversale.	S'assurer que le parent s'associe à l'école dans ses responsabilités d'éducation de son enfant.
Se référer à la <i>Politique relative à l'utilisation des ressources informatiques de la Commission scolaire</i> (TI-06) et les Règles d'utilisation des ressources informatiques par le personnel et les élèves de la CSSMI (TI-07) pour situer le parent.	Se poser les questions : Qui? Quoi? Quand? Où?
Se référer au programme de Formation et objets d'apprentissage.	Enseigner les conséquences éthiques et morales, mais pas nécessairement l'utilisation technique.
À noter que les moyens pédagogiques sont au choix de l'enseignant, mais notons que l'âge requis pour ouvrir un compte Facebook est 13 ans.	
Offrir une formation aux élèves sur l'ensemble des applications qui leurs sont offertes.	Ne pas orienter leur choix.
Référer le parent au guide des médias sociaux disponible sur la page publique de la CSSMI.	

Mise en situation 4

Dans le cadre d'un projet de recherche sur les régions éloignées, des élèves d'une classe de votre école communiquent avec des élèves d'une classe en Gaspésie. Les enseignants de chacune des classes ont créé des pages Facebook (page classe) afin que les jeunes puissent partager des informations facilement à l'intérieur des périodes de cours.

Un parent vous contacte pour dire qu'il refuse que son enfant participe à un tel projet. En posant quelques questions, vous apprenez par le parent que son enfant a reçu un appel de la Gaspésie, à frais virés, et que les propos étaient déplacés. L'élève a toutefois avoué à ses parents qu'il avait partagé son numéro de téléphone personnel pensant débiter ainsi une amitié à distance avec un ami en particulier dans l'autre classe.

En tenant compte de la réflexion éthique et en vous référant à la procédure d'intervention, quelles actions mèneriez-vous face à cette situation?

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Rencontrer l'enseignant afin de savoir ce qui avait été établi au préalable (autorisation, volet éducatif présenté aux élèves, consignes, etc.). S'il n'y avait pas d'autorisation des parents au préalable, revoir la démarche. - Intervenir auprès de l'enseignant : - Vérifier s'il a bien mentionné les risques associés à une activité pédagogique sur les médias sociaux et les précautions à prendre notamment en lien avec la vie privée dans sa demande d'autorisation aux parents. - A-t-il eu une discussion sur ces aspects avec les élèves? - A-t-il fait une veille sur sa page-classe en s'assurant que les propos étaient adéquats?	1) La réflexion éthique nous fait prendre une distance. 2) Éthique : Qui? Quoi? Où? Quand? Comment? Pourquoi? Combien? 3) Qui est concerné : Enseignant, élèves, parents. Est-ce qu'il a eu des éléments à mettre en place avant d'utiliser l'outil? règles, contenu, autorisations et éducation aux médias sociaux afin que l'élève adopte un comportement sécuritaire.
Questionner les propos utilisés.	Quoi? contexte pédagogique (règles, contenu, intention du projet et de la page de classe, veille technologique, etc....).
Quelles sont les attentes envers l'école?	Valeurs familiales
Références à la DSACC pour un soutien ou aux policiers si la situation est plus grave.	
Y a-t-il une vérification ponctuelle de ce qui est diffusé sur ces pages? Cette page-classe est-elle vraiment prise en charge par l'enseignant?	
Sensibiliser les jeunes à ne pas diffuser leurs renseignements personnels.	
Discuter avec la direction de l'autre école en Gaspésie pour qu'une même démarche soit initiée auprès de l'autre enseignant.	
Discussion possible avec le parent : - A-t-il signé l'autorisation parentale d'un projet sur les médias sociaux? - A-t-il discuté des médias sociaux avec son enfant? (Le « Guide de l'utilisateur des médias sociaux » de la CSSMI, disponible sur le site public de la CSSMI, peut offrir des pistes à cet effet).	

Mise en situation 5

En réaction aux mauvais résultats de leur examen de mathématiques, quelques élèves décident de mettre la pagaille dans leur classe alors que l'enseignant s'est absenté une minute (il devait aller chercher du matériel pédagogique oublié dans la salle des enseignants).

Quelques chaises sont lancées, des bureaux basculent et des élèves crient et se lancent des insultes. Pendant la tourmente, un élève filme la scène à l'aide de son iPod et dépose le tout sur YouTube en fin de journée. Vous êtes informé de la situation le lendemain par une élève du groupe en question et vous regardez la vidéo dans votre bureau après le départ de celle-ci. Sur la vidéo, vous pouvez apercevoir le visage de plusieurs élèves, le mobilier renversé, l'enseignant stupéfait et muet dans le cadrage de porte, un élève qui parle à son cellulaire en arrière-plan, etc.

En tenant compte de la réflexion éthique et en vous référant à la procédure d'intervention, quelles actions mèneriez-vous face à cette situation?

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Recueillir les données et preuves importantes.	Protéger l'intégrité de l'enseignant ainsi que celle des élèves filmés. Protéger l'image publique de l'école et de la Commission scolaire.
Rencontrer l'élève qui a déposé le tout sur YouTube, Faire une intervention de groupe par la direction accompagnée ou non par un TES (désamorcer et prévenir).	Pouvoir accompagner et guider dans la suite du dossier ou encore prendre les actions qui s'imposent en tant que gestionnaire.
Rencontrer l'enseignant concerné. L'aviser qu'il a été filmé. Obtenir des explications de sa part. Faire une intervention, s'il y a lieu, en collaboration avec les RH.	
Informers et convoquer les parents de l'élève qui a déposé et informer les autres parents puis, retirer la vidéo.	-Être capable de comprendre ses motifs et amener l'élève à comprendre l'impact de son geste. -L'amener à identifier les autres moyens qu'il aurait pu prendre. -L'informer sur les sanctions légales auxquelles il pourrait s'exposer.
Confisquer le iPod et informer la Direction générale ainsi que la DSACC.	S'assurer que l'élève apprenne quelque chose de son erreur et qu'il progresse dans cette situation. Rassurer sur le fait que nous avons pris des actions et que des ressources sont disponibles pour le jeune, au besoin.
Effectuer une copie de la vidéo et la faire retirer de YouTube; au besoin communiquer avec la DSTI (Contacter Geneviève Soucy pour la capture de la vidéo).	
Voir avec l'enseignant les actions qu'il a posées en lien avec cette situation et l'informer que la vidéo est sur YouTube.	.

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
S'inspirer de « Comment gérer les appareils mobiles en classe? » Démarche pour gérer les mobiles en classe : <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo (75 minutes) • Article correspondant 	
Visionner la vidéo et prendre en note les élèves impliqués et leurs actes. Traiter les élèves indisciplinés selon le code de vie. Déterminer qui a filmé la scène et qui l'a publiée sur Youtube (pas toujours la même personne) - Est-ce qu'il y a eu des commentaires?	

Mise en situation 6

Vous arrivez le matin et commencez votre journée par une visite de l'école. Une enseignante paniquée vous accroche par le bras et vous informe qu'une élève de sa classe a reçu des menaces de mort par messagerie texte ce matin ainsi qu'hier soir sur sa page Facebook. Ses parents sont venus la reconduire à l'école ce matin et elle est présentement en train de pleurer dans les toilettes. Elle a dit à une amie qu'elle avait vu son ex-ami tout près de l'école en arrivant ce matin, mais que lui ne l'avait pas aperçue dans la voiture.

L'enseignante vous raconte que la jeune fille a quitté son ami et que ce dernier l'a avertie qu'il viendrait à l'école avec un fusil le lendemain.

En tenant compte de la réflexion éthique et en vous référant à la procédure d'intervention, quelles actions mèneriez-vous face à cette situation?

Actions que vous pouvez poser	Considérations éthiques
Téléphoner aux policiers, aviser la DSACC et la Direction générale adjointe. S'il y a lieu les policiers pourront demander un confinement.	
Rencontrer l'élève, conserver des traces des menaces et vérifier si l'ex-ami est un élève de l'école.	
Ne pas mener une enquête sans les policiers à l'école afin de ne pas « polluer » les témoignages et nuire à la bonne marche de l'opération.	
Prévenir les parents de l'élève et intervenir avec leur collaboration.	
Ne pas oublier les autres élèves et le personnel qui pourraient réagir.	