

3. Internet – Participation à la société du savoir

” « Le savoir est le pouvoir. L'information est libératrice. L'éducation est à la base du progrès, dans chaque société, au sein de chaque famille ».

Kofi Annan, ancien Secrétaire Général des Nations Unies, janvier 1997-décembre 2006

LISTE DE POINTS À VÉRIFIER:

10. RECHERCHE D'INFORMATIONS

Lisez-vous les avertissements lorsque vous consultez un site web ?

Comment être sûr que l'information que vous trouvez est factuelle et objective ?

Consultez-vous plusieurs sites web différents pour vérifier des faits ?

11. TROUVER DES INFORMATIONS DE QUALITÉ SUR LE WEB

Avant de télécharger des fichiers, vérifiez-vous que votre logiciel antivirus est actif ?

Un même événement peut être présenté sous des angles différents : si vous suivez l'actualité sur Internet

Supprimez régulièrement vos cookies pour éviter d'être « profilé » par des moteurs de recherche.

12. APPRENTISSAGE À DISTANCE ET FORMATIONS EN LIGNE OUVERTES A TOUS (MOOC)

Choisissez la méthode d'apprentissage à distance qui vous convient et qui vous aidera le mieux à atteindre vos objectifs (synchrone, asynchrone, calendrier libre, apprentissage à distance mixte).

Avant d'opter pour un cours à distance en particulier, voyez ce qu'en disent les autres élèves et les enseignants.

Prenez toutes les précautions qui s'imposent pour protéger votre équipement et vos logiciels contre le piratage, les virus et les autres menaces.

13. ACHATS EN LIGNE

N'effectuez pas d'achats en ligne au moyen de connexions Internet non sécurisées.

Lisez et approuvez les informations qui vous sont données sur le produit ou le service que vous achetez.

Désactivez les achats intégrés aux applications sur votre smartphone ou votre tablette.

Ne croyez pas toutes les recommandations d'utilisateurs que vous lisez : certaines personnes sont rémunérées pour cela.

Achats en ligne



Le commerce en ligne peut se définir comme l'ensemble des services, logiciels et procédures qui permettent la vente de produits en ligne. Tout ou presque peut aujourd'hui s'acheter sur Internet, des livres aux séjours de vacances en passant par les vêtements et l'électronique. On peut également payer des services comme l'accès à du contenu en ligne.

Le commerce en ligne présente des atouts incontestables car il rend les achats plus simples et plus pratiques, mais les transactions ne sont pas sans risques. Ses avantages comme ses inconvénients s'accroîtront à mesure que ce secteur se développera.

Il apparaît que de plus en plus d'enfants font des achats en ligne (souvent au moyen de la carte de crédit de l'un de leurs parents) avant d'avoir atteint l'âge de 18 ans ou d'avoir leurs propres sources de revenus. Cette situation est préoccupante car elle risque d'aboutir à un phénomène de « virtualisation » de l'argent, dont les jeunes ne saisiront plus la valeur réelle. Au plan économique, cela pourrait avoir un impact majeur sur leur vie futur.



ACHATS INTÉGRÉS AUX APPLICATIONS

- L'achat intégré aux applications désigne la capacité d'un smartphone ou d'un appareil mobile à faciliter la vente de produits ou de services au sein même d'une application¹.
- Bien que les achats intégrés aux applications puissent apporter des revenus aux entreprises, ils peuvent poser problème aux personnes qui ne comprennent pas leur fonctionnement.
- En particulier, ils sont accessibles aux enfants et aux jeunes en quelques clics seulement, alors que ces derniers n'ont peut-être pas le droit d'effectuer ce type d'achats.



DROITS DU CONSOMMATEUR

- Les règles de protection du consommateur s'appliquent aux produits ou services achetés en ligne et incluent la livraison dans les délais convenus et la possibilité de renvoyer les marchandises non souhaitées et de ne payer que celles que l'on s'est expressément engagé à acheter. Par exemple, dans l'Union européenne, le délai de retour des marchandises est de 14 jours à compter de leur réception.
- Avant l'achat d'un produit ou d'un service en ligne, le vendeur doit vous fournir certaines informations de base sur ce dernier, qui doivent être claires, exactes et compréhensibles.
- Pour retrouver toutes les informations-clés, consultez les sites web de l'Union européenne mentionnés ci-dessous



COMPRENDRE LES ENJEUX : UN IMPÉRATIF

Les enfants et les jeunes doivent être des consommateurs avertis : ils doivent savoir s'ils sont autorisés à effectuer des achats en ligne, quelles sont les conditions générales de vente des services qu'ils utilisent et comment faire valoir leurs droits en cas de problème. Le commerce en ligne se développant chaque jour un peu plus, il est essentiel qu'ils comprennent comment devenir des consommateurs responsables et tirer parti des avantages tout en se prémunissant contre les risques liés à cette nouvelle forme de commerce.

- Les consommateurs peu avertis, en particulier les jeunes et les personnes âgées, sont plus vulnérables aux tentatives d'escroqueries en ligne et de fraude à la vente par Internet.
- En ligne, acheteur et vendeur ne se connaissent généralement pas et cet anonymat a tendance à faire perdre aux gens la notion de bien et de mal.



CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES ET RISQUES

- Protégez vos données de carte bancaire, numéros de téléphone et autres renseignements personnels. Les pirates peuvent intercepter vos données de carte bancaire en accédant à votre ordinateur ou en pénétrant dans des sites web non sécurisés qui détiennent vos informations. Faites attention aux sites web qui demandent à sauvegarder ces données car elles peuvent être volées.
- Évitez de payer vos commandes en utilisant une connexion Wi-Fi publique. Des zones d'accès à Internet sans fil étant présentes partout, dans des cafés, hôtels, aéroports et même des parcs publics, les pirates peuvent les attaquer et intercepter vos informations personnelles.
- D'autres techniques de fraude consistent à amener par la ruse les utilisateurs à dévoiler leurs données bancaires ou de cartes de crédit. Les attaques d'hameçonnage ou phishing² en font partie. Elles visent souvent les utilisateurs de sites d'achat ou de paiement en ligne, l'escroquerie consistant à leur demander de « reconformer » les informations confidentielles saisies.

1. <http://www.techopedia.com/definition/27510/in-app-purchasing>

2. <https://fr.wikipedia.org/wiki/Hameçonnage>

- Les achats en ligne étant souvent réglés par carte bancaire, les consommateurs doivent gérer leur budget pour éviter les dépenses excessives. Vérifiez régulièrement vos relevés bancaires pour vous assurer que vous n'avez pas effectué un achat involontaire ou non autorisé.
- Méfiez-vous des réductions « trop belles pour être vraies ». Allez sur le site du distributeur pour confirmer la validité de l'offre.
- Les méthodes de paiement sur Internet se sont multipliées : PayPal, bitcoins, transferts d'argent, paiement mobile, etc. Gardez à l'esprit qu'aucune méthode de paiement n'est complètement sûre : soyez donc vigilant lors de tout achat en ligne.



MODE D'EMPLOI

— Un certain nombre de précautions particulières s'imposent pour pouvoir acheter en ligne en toute sécurité :

- N'achetez qu'auprès de vendeurs réputés. N'hésitez pas à mener votre petite enquête, même si cela peut devenir difficile compte tenu de l'augmentation du nombre de commerçants en ligne.
- Configurez les paramètres de votre ordinateur, tablette ou smartphone de manière à garantir une sécurité optimale.
- Vérifiez que la zone de paiement de la commande est sécurisée par chiffrement. De nombreux sites utilisent la technologie SSL (Secure Sockets Layer). La présence de l'icône représentant un cadenas dans le navigateur et d'une URL commençant par « https » au lieu de « http » est le signe que la connexion au site est sécurisée.
- Conservez une copie de votre commande en l'imprimant ou en faisant une capture d'écran : elle vous servira de preuve en cas de réclamation.
- Consultez régulièrement vos relevés bancaires pour vous assurer que vous n'avez pas été indûment débité d'un achat que vous n'auriez pas fait.



SUGGESTIONS D'ACTIVITÉS EN CLASSE

- Apprenez aux élèves à trouver des informations sur le vendeur et les conditions de vente.
- Invitez les élèves à travailler seuls ou en groupe pour rechercher des sites web commerciaux spécifiques à certains produits et services, en leur donnant un objectif particulier, par exemple, programmer des vacances en respectant un certain budget (voir également la Fiche d'information 10 sur la recherche d'informations).
- Planifiez la création d'un site de commerce électronique avec vos élèves (pour vendre du matériel scolaire, par exemple) ou poursuivez des initiatives de ce type déjà engagées dans votre établissement. Quelle est la structure d'un bon site de commerce électronique ?



BONNES PRATIQUES

- Renseignez-vous sur le vendeur. eBay, par exemple, note les fournisseurs sur la base de leurs performances passées et des retours des clients. N'achetez pas auprès de sources non fiables, notamment celles dont la publicité vous est parvenue par spam (voir Fiche d'information 19).
- Vérifiez que vous êtes bien assuré contre l'utilisation frauduleuse de vos cartes de crédit. Vérifiez l'absence d'achats non autorisés sur vos relevés bancaires.
- Lisez les conditions générales de vente. Elles peuvent vous paraître longues et techniques, mais ne cliquez pas sur « lu et approuvé » si vous ne les avez ni consultées ni comprises.

- Faites attention aux coûts cachés. Il peut s'agir de taxes ou de frais de livraison imputés par le vendeur. Des droits de douane peuvent également vous être facturés si vous commandez des produits à l'étranger.
- Le site est-il sécurisé ? Un cadenas ou un symbole « clé » dans le coin inférieur droit de votre navigateur web confirme que vous vous trouvez sur une page sécurisée. Vérifiez la présence de certificats SSL³ qui garantissent le chiffrement des données avant leur envoi.
- Veillez à conserver le contrôle de vos données personnelles et consultez le Règlement général sur la protection des données pour mieux vous informer sur la question. Faites attention aux cases à cocher qui autorisent le distributeur à conserver vos données ou à vous contacter à des fins commerciales.
- Si vous avez un doute quelconque sur le sérieux d'un site web, n'hésitez pas à effectuer quelques recherches en ligne pour trouver des témoignages, évaluations et expériences d'autres consommateurs. Des sites web comme Trustpilot, qui recensent les expériences des consommateurs, sont généralement de bons indicateurs du sérieux d'un site de commerce en ligne⁴.



INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Consultez la page de l'Union européenne sur le commerce en ligne : http://europa.eu/youreurope/citizens/shopping/buy-sell-online/rights-e-commerce/index_en.htm.
- Expliquez à vos élèves ce qu'est le commerce électronique, par exemple à l'aide du site web de Microsoft : <http://web.archive.org/web/20050405134258/http://www.microsoft.com/office/previous/frontpage/columns/edcolumn04.asp>.
- L'ECC-Net « promeut la compréhension des droits des consommateurs européens et aide à résoudre les plaintes concernant les achats effectués dans un autre pays du réseau, lors de voyages ou achats en ligne » http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm.
- TrustArc (anciennement TRUSTe) est une initiative mondiale indépendante et à but non lucratif qui vise à renforcer la confiance dans les transactions en ligne : <http://www.trustarc.org/>.
- Le site Europea.eu donne des informations sur les achats en ligne : http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_en.htm.
- Pour des informations relatives au Règlement général sur la protection des données, voir : http://ec.europa.eu/justice/data-protection/index_en.htm.
- Conseils de PayPal pour prévenir la fraude : <https://www.paypal.com/eBay/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/fraud-tips-buyers-outside>.
- Pour plus d'informations concernant la Recommandation de l'OCDE sur la protection du consommateur dans le commerce électronique, adoptée en 2016, voir : <https://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf>.

3. https://fr.wikipedia.org/wiki/Transport_Layer_Security

4. <https://fr.trustpilot.com/>