Saison 1 · 2026-2027



Plan d'urgence · À imprimer et à garder près de l'ordinateur ou dans un tiroir

Roblox : les 30 premières minutes quand quelque chose arrive

En 30 secondes

Les 3 règles, quelle que soit la situation

1. On écoute d'abord

Sans minimiser ni juger. Votre enfant n'est jamais responsable d'un chantage qu'il subit.

2. On ne supprime rien

Capturez d'abord les messages et le pseudo de l'auteur, puis signalez et bloquez. C'est vous qui capturez, pas votre enfant. **Exception :** une photo ou vidéo intime d'un mineur ne se capture pas et ne se garde pas. Appelez le 3018.

3. On ne négocie pas

Ne répondez pas à l'auteur, ne payez rien. Payer ne garantit pas la fin des menaces.

Trouvez votre situation

- ○ **Des achats sans votre accord** page 2
- ○ **Un compte piraté** page 3
- ○ **Un adulte insiste, ou quelque chose de choquant** page 4
- ○ **Un chantage aux images** page 5
- ○ **Il est harcelé ou mis à l'écart** page 6
- ● **C'est lui qui a mal agi** page 7

Aujourd'hui
remplir le cadre, page 8

9 pages
à imprimer, recto seul

Consignes lues le 07/11/2026
sur les pages d'aide officielles

Avec votre enfant
son plan, page 9

Roblox : les 30 premières minutes, plan d'urgence gratuit, version 2 du 16/11/2026, consignes vérifiées le 07/11/2026.
Guide indépendant et non officiel. Ni affilié, ni approuvé, ni sponsorisé par Roblox Corporation. Roblox est une marque de Roblox Corporation. Besoin d'aide : 3018, gratuit et anonyme.

Un achat sans votre accord : trouvez d'abord où il a été payé

En 30 secondes

Carte, PayPal ou Google Play : écrivez au support Roblox avant de contester auprès de la banque. iPhone, iPad ou console : c'est la boutique de l'appareil qui rembourse, pas Roblox.

Les signes *Des prélèvements « Roblox » ou « Xsolla*Roblox » sur le relevé, des achats sur l'App Store ou Google Play.*

À faire, dans l'ordre

1. **Repérez où l'achat a été payé** : carte ou PayPal, Google Play, iPhone/iPad, ou une console.
2. **Carte, PayPal ou Google Play** : écrivez au support Roblox (**roblox.com/support**), ou à Xsolla (help.xsolla.com) si le relevé indique « Xsolla*Roblox ». Joignez : dates et montants, nom de facturation, 4 derniers chiffres de la carte, numéros de commande Google Play (GPA…), pseudo Roblox, captures en .jpg ou .png.
3. **iPhone ou iPad** : Roblox ne peut pas rembourser. Demandez-le à Apple sur **reportaproblem.apple.com** (réponse en 24 à 48 h).
4. **Xbox, PlayStation, Meta Quest, Samsung ou Amazon** : Roblox ne peut pas rembourser non plus. Demandez-le au support de la boutique concernée.
5. Ensuite, verrouillez les achats sur l'appareil : **« Demander l'autorisation d'achat »** (Apple ; l'enfant doit avoir son propre compte Apple dans votre Partage familial) ou **« Validation des achats » sur « Toujours »** (Google Play ; sans validation, Google rembourse rarement). Puis fixez la limite de dépenses dans le contrôle parental de Roblox.

À ne pas faire

- Contester auprès de la banque **avant** d'avoir écrit à Roblox : une fois le paiement contesté, Roblox ne peut plus vous rembourser directement.

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Bon à savoir

Roblox peut fermer définitivement un compte lié à des paiements non autorisés. Prévenez votre enfant que son compte peut disparaître. Et la banque peut refuser de rembourser, car un achat fait par un utilisateur habituel de la carte n'est pas une fraude au sens strict. Un paiement frauduleux, lui, se conteste dans les 13 mois.

Source officielle

Sources officielles

Roblox, centre d'aide : frais non autorisés et remboursements. Apple : pages 118223 et 105055. Google Play : pages 2479637 et 1626831. Service-public.fr : fiche F31324, vérifiée le 13/02/2026.

Source officielle

Toutes lues le 07/11/2026

Compte piraté : nettoyez l'appareil avant de changer le mot de passe

En 30 secondes

Nettoyez l'appareil, changez le mot de passe, activez la vérification en deux étapes. Vous avez 30 jours pour demander de l'aide à Roblox sur les objets ou les Robux perdus.

Les signes *Il ne peut plus se connecter, son avatar ou ses objets ont changé, ses amis reçoivent des messages étranges.*

À faire, dans l'ordre

1. **Nettoyez l'appareil d'abord** : supprimez le fichier ou l'extension de navigateur installé récemment, lancez une analyse antivirus complète, redémarrez, relancez l'analyse.
2. **Changez le mot de passe** de Roblox, et celui de tous les comptes qui utilisaient le même.
3. **Activez la vérification en deux étapes** : Paramètres › Sécurité. Puis, dans la section « Où vous êtes connecté », touchez **« Se déconnecter de toutes les autres sessions »**.
4. **Protégez aussi l'adresse e-mail du compte** (nouveau mot de passe, double authentification) : qui contrôle l'e-mail peut reprendre le compte.
5. **Si vous ne pouvez plus entrer** : contactez le support Roblox depuis la **première adresse e-mail** ajoutée au compte, ou l'adresse de facturation du premier achat.
6. Prévenez les amis de votre enfant, et votre banque si une carte était enregistrée.

À ne pas faire

- ✕ Acheter ou échanger des objets hors de Roblox pour « rattraper » les pertes : Roblox ne peut ni les garantir ni les récupérer.
- ✕ Faire confiance à un site ou un joueur qui propose de « récupérer » le compte ou les Robux : on ne tape son mot de passe que sur la page de connexion de Roblox.

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Le délai à ne pas rater

30 jours : c'est le délai pour demander de l'aide à Roblox sur les objets ou les Robux perdus. La restitution reste exceptionnelle et n'est jamais garantie.

Source officielle

Sources officielles

Roblox, centre d'aide : « My account was hacked », « Gestion des sessions » ; about.roblox.com/fr/frauds-and-scams. Service-public.fr : fiche F34010, vérifiée le 07/08/2024.

Source officielle

Toutes lues le 07/11/2026

Un adulte insiste ou une image choque : remerciez, capturez, signalez

En 30 secondes

Remerciez votre enfant. Puis c'est vous qui capturez les messages, jamais une image intime. Signalez sur Roblox et sur Pharos, appelez le 3018, portez plainte.

Les signes *Quelqu'un propose vite de continuer sur une messagerie privée (Discord, Snapchat…), insiste, culpabilise, ou demande de garder le secret.*

À faire, dans l'ordre

1. **Remerciez votre enfant** de vous en avoir parlé. C'est ce qui le protège la prochaine fois.
2. **Capturez** vous-même les messages et le profil de l'auteur (pseudo, date, nom du jeu), jamais une image intime. Votre enfant ne fait pas la capture.
3. **Signalez sur Roblox** (« Signaler un abus »), puis bloquez.
4. **Signalez sur Pharos** (**internet-signalement.gouv.fr**) : une proposition sexuelle à un mineur, ou un contenu pédocriminel, se signale là.
5. **Appelez le 3018** pour être accompagné. En cas de danger immédiat : le **17**.
6. **Portez plainte** au commissariat ou à la gendarmerie, avec vos captures : un signalement n'est pas une plainte.

À ne pas faire

- ✕ Contacter ou piéger l'auteur vous-même.
- ✕ Transférer des images, même pour prévenir d'autres parents. La consigne officielle : « je ne partage pas, je signale ».
- ✕ Punir ou confisquer la console dans la foulée : votre enfant retiendra qu'il ne faut rien vous dire.

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Qui fait la capture ?

C'est vous, l'adulte, qui capturez le message. Votre enfant ne capture jamais lui-même un contenu choquant, et personne ne capture une image de nu.

Conseil Parents & Écrans

Règle de la collection, relecture du Passeport V2, 15/11/2026

Sources officielles

e-Enfance : l'extorsion sexuelle (signaux d'alerte). Pharos, mise à jour du 08/09/2026 : « je ne partage pas, je signale », le 17 en urgence. Service-public.fr : fiche F34010, un signalement n'est pas une plainte.

Source officielle

Toutes lues le 07/11/2026

Roblox : les 30 premières minutes, plan d'urgence gratuit, version 2 du 16/11/2026, consignes vérifiées le 07/11/2026.
Les procédures évoluent : en cas de doute, ce qu'indiquent ces services fait foi. Besoin d'aide : 3018, gratuit et anonyme.

Un chantage aux images : on ne paie pas, on appelle vite le 3018

En 30 secondes

Rassurez votre enfant : ce n'est pas sa faute. Ne payez rien, ne répondez pas. Gardez les preuves, sans les images intimes, et appelez le 3018.

Les signes *Quelqu'un menace de diffuser des photos ou des vidéos si votre enfant n'envoie pas de l'argent, des Robux ou d'autres images.*

À faire, dans l'ordre

1. **Rassurez** : « Ce n'est pas ta faute, on va s'en occuper ensemble. »
2. **Gardez les preuves** : vous capturez les messages et le compte de l'auteur, **mais jamais des photos ou vidéos intimes elles-mêmes**. Demandez au 3018 ou aux enquêteurs comment les conserver.
3. **Signalez** le compte et la conversation sur la plateforme.
4. **Appelez vite le 3018** (9 h à 23 h ; la nuit, en cas de danger : le 17) : signaleur de confiance auprès des plateformes, il peut faire supprimer des contenus et des comptes en quelques heures.
5. **Portez plainte** au commissariat ou à la gendarmerie (aide sur masecurite.interieur.gouv.fr).
6. Si un paiement a déjà été fait : **prévenez la banque tout de suite**.

À ne pas faire

- Payer, ou envoyer de nouvelles images : ça ne garantit pas la fin des menaces.
- Répondre à l'auteur ou négocier avec lui.
- Supprimer la conversation avant de l'avoir capturée.

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Qui fait la capture ?

C'est vous, l'adulte, qui capturez le message. Votre enfant ne capture jamais lui-même un contenu choquant, et personne ne capture une image de nu.

Conseil Parents & Écrans

Règle de la collection, relecture du Passeport V2, 15/11/2026

Sources officielles

e-Enfance : l'extorsion sexuelle, et la page du 3018 (9 h-23 h, signaleur de confiance). masecurite.interieur.gouv.fr : la plainte.

Source officielle

Toutes lues le 07/11/2026

Roblox : les 30 premières minutes, plan d'urgence gratuit, version 2 du 16/11/2026, consignes vérifiées le 07/11/2026. Les procédures évoluent : en cas de doute, ce qu'indiquent ces services fait foi. Besoin d'aide : 3018, gratuit et anonyme.

Harcelé par d'autres joueurs : gardez les preuves, passez par l'école

En 30 secondes

Écoutez-le, gardez des preuves datées, bloquez et signalez. Si ce sont des camarades de classe, prévenez l'établissement, même si tout s'est passé en ligne.

Les signes *Changement d'humeur, repli sur soi, anxiété inhabituelle, refus soudain de jouer ou d'utiliser son téléphone. Le harcèlement peut venir d'un groupe : plusieurs joueurs qui s'y mettent chacun une fois, c'est déjà du cyberharcèlement.*

À faire, dans l'ordre

1. **Écoutez-le** et dites-lui qu'il a bien fait d'en parler.
2. **Gardez des preuves datées** : captures des messages, pseudos, nom du jeu, date.
3. **Bloquez** les joueurs (sur leur profil : « Bloquer l'utilisateur »), coupez leur micro en vocal (icône du haut-parleur à côté du pseudo), puis **signalez** (« Signaler un abus »).
4. **Appelez le 3018** : il peut faire supprimer des contenus qui circulent.
5. **Si ce sont des camarades de classe**, prévenez l'établissement, même si tout s'est passé à la maison, en ligne.
6. Vous pouvez **porter plainte** avec votre enfant : ses parents l'accompagnent et se constituent partie civile pour lui. Le délai est de 6 ans après le dernier fait.

À ne pas faire

- Lui interdire Roblox « pour le protéger » : il le vivra comme une punition, et se taira la prochaine fois.
- Répondre aux auteurs, ou le laisser se venger.
- Contacter vous-même l'auteur ou ses parents : passez par l'établissement ou le 3018.

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Bon à savoir

Le cyberharcèlement est un délit. Un signalement aux forces de l'ordre est possible pour toute personne, majeure ou mineure, victime ou témoin.

Source officielle

Sources officielles

Service-public.fr : fiches F32239 (vérifiée le 07/08/2026) et F31985 (vérifiée le 04/11/2025). e-Enfance : cyberharcèlement. Roblox, centre d'aide : bloquer, chat vocal, signaler.

Source officielle

Toutes lues le 07/11/2026

Ne pas interdire le jeu

Pour qu'il continue à vous parler.

Conseil Parents & Écrans

Votre enfant a mal agi : faites-le arrêter, puis cherchez comment réparer

En 30 secondes

Gardez votre calme et faites-le raconter. Qu'il arrête tout de suite et ne relaie plus rien. Le 3018 accompagne aussi les jeunes auteurs et leurs parents.

Les signes *Il a participé à des moqueries ou à un « raid » contre un joueur, ou il a partagé la photo, la vidéo ou la capture d'un autre enfant.*

À faire, dans l'ordre

1. **Gardez votre calme** et faites-le raconter, sans interrogatoire : vous avez besoin de toute l'histoire.
2. **Demandez-lui d'arrêter tout de suite** et de ne plus rien relayer, ni moquerie, ni photo, ni message.
3. **S'il s'agit d'une image intime d'un autre mineur** : ne la transférez à personne, pas même à vous, et appelez le 3018 pour savoir quoi faire.
4. **Appelez le 3018** : il accompagne aussi les jeunes auteurs et leurs parents.
5. **Si la victime est un camarade**, prenez contact avec l'établissement : auteurs, victimes et parents y sont reçus séparément.
6. Cherchez avec lui **comment réparer** : comprendre ce qu'a ressenti l'autre compte plus que la punition.

À ne pas faire

- Minimiser (« c'était pour rire ») : pour l'enfant visé, ça ne l'était pas.
- Régler l'affaire seul avec l'autre famille, sous le coup de l'émotion.
- L'humilier ou le menacer : il cachera la suite.

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Bon à savoir

Partager une image intime de quelqu'un sans son accord est un délit. Quand la personne est mineure, la diffusion peut être qualifiée de pornographie infantile, même si elle était d'accord. Avant 13 ans, aucune peine n'est possible, mais une mesure éducative, oui. À partir de 13 ans, une peine est possible.

Source officielle

Sources officielles

e-Enfance : cyberharcèlement et revenge porn. Service-public.fr : fiches F1837 (vérifiée le 31/10/2025) et F31985.

Source officielle

Toutes lues le 07/11/2026

Réparer, ne pas humilier

Conseils de bon sens, dans l'esprit d'e-Enfance : écouter sans juger.

Conseil Parents & Écrans

Roblox : les 30 premières minutes, plan d'urgence gratuit, version 2 du 16/11/2026, consignes vérifiées le 07/11/2026. Les procédures évoluent : en cas de doute, ce qu'indiquent ces services fait foi. Besoin d'aide : 3018, gratuit et anonyme.

Aujourd'hui, notez ce qu'on vous demandera le jour J

En 30 secondes

En cas de piratage, Roblox demande des preuves que le compte vous appartient. Le jour où ça arrive, on ne les retrouve plus. Remplissez ce cadre maintenant, et rangez la fiche.

Pseudo Roblox de mon enfant	Date de création du compte (à peu près)
Première adresse e-mail ajoutée au compte	Adresse e-mail de facturation du premier achat
Appareils où il joue (console, tablette, téléphone…)	Moyen de paiement relié (Apple, Google, carte, PayPal, cartes-cadeaux)
Où j'ai rangé le code PIN parental	Établissement scolaire, et un contact (CPE, enseignant)

Jamais sur cette fiche : aucun mot de passe, ni le code PIN lui-même. Notez seulement l'endroit où il est rangé.

Les bons numéros et adresses

3018 : harcèlement et violences numériques, pour les victimes, témoins ou auteurs. Gratuit, anonyme, 7 j/7 de 9 h à 23 h, par téléphone ou tchat (appli 3018, e-enfance.org).

17 : danger immédiat. **119** : enfant en danger.

Pharos : internet-signalement.gouv.fr, pour signaler un contenu illicite (le signalement n'est pas une plainte).

Info Escroqueries : 0 805 805 817 (gratuit), du lundi au vendredi, 9 h à 18 h 30.

Support Roblox : roblox.com/support. **Apple** : reportaproblem.apple.com.

Plainte : commissariat ou gendarmerie. Un mineur ne peut pas porter plainte en ligne sur THESEE.

LA QUESTION À SE POSER À DEUX

Si quelque chose te mettait mal à l'aise en jouant, à qui aimerais-tu en parler, et comment ?

Des achats
Un compte piraté
Un adulte insiste
Un chantage
Le harcèlement
Il a mal agi
Préparer

Service-public.fr
Info Escroqueries, du lundi au vendredi ; mineur exclu de THESEE.

Source officielle

Fiche F34010, lu le 07/11/2026

Université d'Oxford, 2025
Un support qui propose des questions à se poser améliore nettement les échanges entre l'adulte et l'enfant. L'étude porte sur les 2-7 ans.

Étude publiée

Mathers, Kolancali et coll., Educational Research Review, 46, 2025

À dire à votre enfant, aujourd'hui, avant que quelque chose n'arrive
La phrase est sur sa page (page 9) : lisez-la ensemble, puis signez-la.

Ce document fait partie du Passeport des Deux Mondes : **parentsetecrans.fr/passeport**

☐ **Succès à débloquer**
Cadre rempli, fiche rangée

Roblox : les 30 premières minutes, plan d'urgence gratuit, version 2 du 16/11/2026, consignes vérifiées le 07/11/2026. Sources : pages d'aide officielles de Roblox, Apple, Google, service-public.gouv.fr, masecurite.interieur.gouv.fr, Pharos et e-Enfance ; liste et erreurs : contact@parentsetecrans.fr. Cette fiche informe, elle ne remplace pas l'avis d'un professionnel ni des forces de l'ordre. Besoin d'aide : 3018, gratuit et anonyme.

Ton plan si quelque chose te choque en ligne

À préparer avec ton Gardien, sur un exemple inventé, jamais sur une vraie image choquante.

1. **Je retourne l'écran. Je ne réponds pas.**
2. **Je bloque, je signale, je le dis.**
3. **La capture ? Mon adulte la fait, jamais d'une image de nu.**

Mes adultes de confiance

.....

.....

Entraîne-toi sur un exemple inventé

Un joueur que tu ne connais pas t'écrit : « Viens discuter sur une autre appli. C'est notre secret. » Qu'est-ce que tu fais ?

Réponse : tu ne réponds pas, tu bloques, tu signales, et tu le dis à ton adulte.

La promesse de ton Gardien

« Si un jour quelqu'un te demande un secret, te menace ou te fait peur sur Roblox, tu viens me voir. Tu ne seras pas puni, et on trouvera une solution ensemble. »

Ton Gardien signe _____ Toi _____

LA QUESTION

Qu'est-ce qui t'aide à te calmer quand quelque chose te fait peur ?

Ton tampon à découper



Ton tampon n° 04. Colorie ta moitié, ton Gardien écrit la date.

le ___ / ___ par _____

Le 3018

Si quelque chose te fait peur en ligne, tu peux appeler le 3018 : c'est gratuit et on t'aide.

Ce document fait partie du Passeport des Deux Mondes : **parentsetecrans.fr/passeport**

☐ **Mission validée**
Mon plan est prêt

Roblox : les 30 premières minutes, plan d'urgence gratuit, version 2 du 16/11/2026, consignes vérifiées le 07/11/2026.
Carte 4 du Passeport. Si quelque chose te fait peur en ligne : 3018, gratuit.