



Le Bouclier Anti-Panique

Que faire quand l'écran s'affole ?

Règle d'or : un écran ne peut jamais vous faire du mal. Ce qui s'affiche est juste une image. Rien n'explose, rien ne prend feu, rien n'est perdu pour toujours. Respirez, vous avez le temps.



Scénario 1 — Un message clignotant dit que vous êtes piraté

Ce que vous voyez : une fenêtre rouge ou clignotante, un bruit de sirène, un texte du genre « Votre ordinateur est infecté ! Appelez ce numéro immédiatement ! ».

ALERTE : c'est presque toujours faux

ALERTE

Un vrai message de sécurité ne clignote jamais, ne fait jamais de bruit de sirène, et ne vous donne jamais un numéro de téléphone à appeler.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Ne cliquez sur rien** à l'intérieur de cette fenêtre. Ni sur la croix, ni sur « OK », ni sur « Annuler ».
2. **Éteignez l'écran en forçant l'ordinateur à s'arrêter** : appuyez sur le bouton d'allumage de l'ordinateur pendant 5 secondes, jusqu'à ce que tout s'éteigne.
3. **Rallumez normalement.** Le message aura disparu. Si une fenêtre du navigateur se rouvre toute seule avec le même message, fermez uniquement cette fenêtre (la croix en haut, sans rien taper).

Scénario 2 — Vous avez cliqué sur un lien suspect

Ce que vous voyez : vous avez cliqué sur un lien reçu par SMS, e-mail ou message, et maintenant vous avez un doute.

ALERTE : agissez vite, mais sans stresser

ALERTE

Le simple fait d'avoir cliqué ne suffit presque jamais à causer un problème. Le danger commence seulement si vous avez ensuite tapé un mot de passe ou un numéro de carte bancaire.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Fermez immédiatement** la page ou l'application qui s'est ouverte, sans rien taper dedans.
2. **Demandez-vous : ai-je tapé un mot de passe ou un numéro de carte sur cette page ?**
 - Si NON → c'est terminé, vous ne risquez rien de plus.
 - Si OUI → allez sur le vrai site concerné (banque, e-mail...) en tapant vous-même son adresse habituelle, et changez ce mot de passe tout de suite.
3. **Si vous avez un doute persistant**, appelez la personne de confiance qui vous aide d'habitude avec l'informatique, et décrivez-lui simplement ce que vous avez vu.

Scénario 3 — Perte soudaine de connexion internet

Ce que vous voyez : plus rien ne se charge, une petite icône barrée apparaît, ou un message « Pas de connexion internet ».

ALERTE : c'est presque toujours temporaire

⚠ ALERTE

Neuf fois sur dix, ce problème se règle tout seul avec une seule action : éteindre puis rallumer la box internet.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Trouvez la box internet** (le boîtier avec des petites lumières, branché près de la prise téléphonique).
 2. **Éteignez-la** en appuyant sur son bouton, ou en débranchant puis rebranchant la prise électrique. Attendez 30 secondes.
 3. **Rallumez-la et patientez 2 minutes** sans y toucher, le temps que toutes les lumières redeviennent fixes. Essayez ensuite de nouveau sur votre ordinateur ou téléphone.
-



Scénario 4 — L'écran est figé, plus rien ne répond

Ce que vous voyez : l'image ne bouge plus, vos clics n'ont plus aucun effet, la souris elle-même semble bloquée ou ne fait plus rien à l'écran.

ALERTE : c'est presque toujours passager

⚠ ALERTE

Un ordinateur figé n'a rien perdu de ce que vous aviez fait avant. C'est juste "coincé" un instant, comme un embouteillage.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Attendez une bonne minute sans rien toucher.** Parfois l'ordinateur termine juste un calcul et se débloque tout seul.

2. **Toujours figé ?** Forcez l'arrêt en appuyant sur le bouton d'allumage pendant 5 à 10 secondes, jusqu'à ce que tout s'éteigne.
 3. **Rallumez normalement.** Vos documents et vos photos seront toujours là — seul ce que vous étiez en train de taper juste avant le blocage peut être à refaire.
-



Scénario 5 — Plein de fenêtres de publicité s'ouvrent d'un coup

Ce que vous voyez : plusieurs fenêtres ou onglets s'ouvrent tout seuls les uns après les autres, souvent avec des publicités criardes ou de fausses alertes clignotantes.

ALERTE : c'est de la publicité envahissante, pas un piratage

⚠ ALERTE

Voir ces fenêtres ne veut pas dire que quelque chose est installé sur votre ordinateur. Regarder une pub ne peut rien déclencher tout seul.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Ne cliquez à l'intérieur d'aucune de ces fenêtres**, même sur un bouton qui dit « Fermer » ou « Non merci ».
 2. **Fermez-les une par une par leur petite croix**, en commençant par la dernière ouverte.
 3. **Si ça continue sans s'arrêter**, fermez complètement le navigateur avec la croix tout en haut à droite de l'écran, puis rouvrez-le normalement.
-



Scénario 6 — Un « technicien » vous appelle et veut installer un logiciel

Ce que vous entendez : un appel téléphonique d'une personne se présentant comme le support de Microsoft, de votre opérateur, ou d'une entreprise connue, qui affirme avoir détecté un problème sur votre ordinateur et vous demande d'installer un programme pour le réparer.

ALERTE : c'est systématiquement une arnaque

ALERTE

Aucune vraie entreprise n'appelle jamais spontanément pour ça. Ce type d'appel a toujours pour but de prendre le contrôle de votre ordinateur ou votre argent.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Raccrochez**, sans chercher à discuter ni à comprendre — il n'y a rien à comprendre, c'est faux.
2. **N'installez jamais** un logiciel qu'on vous demande d'installer pendant un appel téléphonique.
3. **Si vous avez déjà installé quelque chose ou laissé la main sur votre écran**, contactez tout de suite votre personne de confiance : elle pourra vous aider à tout retirer en toute sécurité.

Scénario 7 — Le mot de passe habituel ne fonctionne plus

Ce que vous voyez : vous tapez le mot de passe que vous utilisez toujours, et un message dit qu'il est incorrect.

ALERTE : c'est très souvent un petit détail, pas un piratage

ALERTE

Neuf fois sur dix, c'est une simple faute de frappe ou une touche "Majuscules" activée par erreur — pas un signe que votre compte a été pris par quelqu'un d'autre.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Vérifiez que la touche "Verr Maj"** (les majuscules) n'est pas allumée par erreur sur votre clavier.
 2. **Retapez le mot de passe lentement**, lettre par lettre, en le lisant à voix haute si ça aide.
 3. **Si ça ne fonctionne toujours pas**, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié » présent sur l'écran de connexion — il est fait exactement pour cette situation, pas de raison de s'inquiéter en l'utilisant.
-

Vous avez du mal à voir l'écran ?

Vous n'êtes pas seul(e), et ce n'est pas une fatalité. Tous les téléphones, tablettes et ordinateurs récents ont des réglages gratuits, déjà installés, pour agrandir et éclaircir ce qui s'affiche.

Faites ceci, dans l'ordre :

1. **Sur téléphone/tablette Android** : Paramètres → Accessibilité → Taille et police de caractères d'affichage — déplacez le curseur vers « plus grand ». Le même menu propose aussi un « Contraste élevé » qui rend le texte plus net.
2. **Sur iPhone/iPad** : Réglages → Accessibilité → Affichage et taille du texte → Texte plus grand, avec « Contraste élevé » un peu plus bas dans le même menu.
3. **Sur ordinateur Windows** : maintenez la touche « Windows » et appuyez sur « + » pour zoomer directement sur l'écran (« Windows + Échap » pour revenir à la normale).
4. **Si repérer une petite icône reste difficile malgré ces réglages** : utilisez la recherche vocale ou le microphone du clavier (icône micro) pour dicter ce que

vous cherchez au lieu de devoir le trouver des yeux.

Avec le service WhatsApp, vous pouvez aussi tout simplement parler au lieu d'écrire : envoyez un message vocal avec votre question, et si besoin, les réponses vous arrivent aussi en vocal plutôt qu'en texte à lire. Pas besoin de taper ni de déchiffrer un écran.

Dans tous les cas

Si après avoir suivi ces étapes le problème persiste, ce n'est pas grave et ce n'est pas de votre faute : contactez la personne de confiance qui vous accompagne habituellement, en lui décrivant simplement ce que vous avez vu à l'écran.