

J'ai perdu mon téléphone portable



Réflexe n° 1 : vérification

Vous avez bien cherché partout ? Sacs, poches, canapé... sans succès ? Votre iPhone n'est pas sous le coussin ? Vraiment pas ? Pour éviter tout désagrément, ne perdez pas de temps et effectuez les démarches suivantes.

Réflexe n° 2 : tenter la localisation

Avant de suspendre votre ligne, essayez d'abord de localiser votre téléphone portable. Certains opérateurs ou fabricants proposent un système de localisation de votre portable. C'est le moment de vérifier !

- **SFR** : abonnés SFR, vous pouvez vous connecter à [SFR Mobile Perdu](#). Ce service ne nécessite aucune installation préalable et ça tombe bien parce que si vous lisez ces lignes, c'est probablement parce que votre téléphone est perdu. Si votre téléphone portable est allumé et capte le réseau, vous pourrez le localiser sur une carte. S'il est éteint ou s'il n'a plus de batterie, vous pourrez voir sa dernière position. Attention, le service est facturé 2 € (facturés sur votre forfait), mais c'est sans doute un petit investissement pour retrouver votre portable.
- **Bouygues Telecom et Orange** : à notre connaissance, il n'y a aucune possibilité de géolocaliser votre téléphone portable lorsqu'il est perdu. Les solutions techniques disponibles imposent en effet que vous acceptiez d'être localisé en confirmant votre choix... sur votre mobile. N'hésitez pas à contacter votre service client : un service a peut être été développé depuis la rédaction de cette fiche.
- **Apple** : pour localiser votre iPhone, il faut que la fonction « Service de localisation » (dans « Réglages ») ait été activée au préalable et que « Localiser iPhone » ait été autorisé. En l'occurrence, c'est souvent le cas : si vous ne vous souvenez pas les avoir activés, essayez quand même.

Connectez-vous ensuite sur [iCloud](#) avec vos identifiants. Le menu principal vous propose alors de localiser votre iPhone. Vous pouvez ensuite émettre un son (comme lorsque vous vous appelez), verrouiller votre téléphone (utile si vous pensez pouvoir le récupérer) ou effacer son contenu (si vous pensez qu'il a été volé ou que vous ne pourrez jamais le récupérer).

- **Logiciels et applications spécifiques** : il existe de nombreux logiciels permettant de localiser et de verrouiller votre téléphone portable, à condition de les avoir installés préalablement. Il faut donc avoir été prévoyant, ce qui est toujours facile à dire une fois que le portable n'est plus en votre possession... Faites une recherche dans votre moteur préféré, vous trouverez facilement leurs noms.

Réflexe n° 3 : suspendre la ligne

Si votre téléphone portable reste introuvable, l'urgence est de suspendre votre ligne afin d'éviter de fâcheuses surprises sur votre prochaine facture. Il faudra ensuite vous rendre en boutique ou contacter votre opérateur afin de **renouveler votre carte SIM**.

- **Orange** : Si vous connaissez votre code confidentiel à 4 chiffres (figurant sur votre facture ou dans l'e-mail de notification de la facture électronique), appelez gratuitement le service automatisé au **0 800 100 740**. Si vous ne connaissez PAS ce code, alors connectez-vous sur [votre compte](#) et cliquez sur « mobile perdu ou volé » ou contactez le Service Clients au **3970** depuis la France ou + 33 6 07 62 64 64 depuis l'étranger.
- **SFR** : connectez-vous sur [votre espace personnel](#) ou contactez le Service Clients au **1023** depuis la France ou au + 33 6 1000 1023 depuis l'étranger. Pour écouter vos messages, appelez votre numéro de mobile puis tapez # pendant l'annonce d'accueil de votre répondeur : les 4 derniers chiffres de votre numéro d'appel vous seront alors demandés.
- **Bouygues** : déclarez la perte de votre téléphone portable depuis [votre espace Client](#). Pour écouter votre répondeur depuis un autre téléphone, composez le +33 6 60 66 00 01, muni du code d'accès à votre répondeur.
- **Free** : connectez-vous à [votre espace Abonné](#) ou contactez l'assistance de Free Mobile par téléphone au **3244** depuis la France ou au +33 1 78 56 95 60 depuis l'étranger.

Autres opérateurs :

Virgin Mobile

connectez-vous sur [votre espace Client](#) ou appelez le 846 depuis un mobile Virgin ou 0825 311 411 depuis un poste fixe

M6 Mobile	3970 depuis la France ou +33 6 07 62 64 64 depuis l'étranger
NRJ Mobile	connectez-vous sur <u>votre espace Client</u>
Darty	09 70 81 2001
Auchan Telecom	098 098 55 00
Carrefour Mobile	078 15 01 64
Leclerc Mobile	0970 806 970 ou depuis l'étranger au +33 172 871 661
Casino Mobile	09 80 98 04 57
Numericable	3990

Réflexe n° 4 : en cas de vol, porter plainte

Afin de porter plainte auprès de la Police ou la Gendarmerie, munissez-vous du numéro IMEI du téléphone qui figure sur votre facture d'achat ou sur le coffret d'emballage de votre téléphone portable. Il est essentiel que ce numéro soit mentionné sur votre plainte.

Faites ensuite parvenir à votre opérateur une copie du dépôt de plainte en courrier recommandé avec accusé de réception. Vous éviterez ainsi d'être financièrement responsable des communications hors forfait.

Réflexe n° 5 : l'assurance

Si vous avez souscrit une assurance spéciale pour votre téléphone portable, déclarez sa perte ou son vol à votre assureur.

Réflexe n° 6 : la prévention

Voici les 4 choses à faire afin d'anticiper tout problème avec votre prochain smartphone :

- Notez les numéros d'appel du Service Client de votre opérateur (dans votre agenda, votre passeport : ailleurs que dans votre téléphone !) pour pouvoir réagir rapidement.
- Si votre téléphone portable n'en dispose pas nativement, faites l'acquisition d'un petit logiciel ou d'une application qui vous permettra de le localiser, de le bloquer et éventuellement de l'effacer.
- Notez votre code secret pour interroger votre répondeur à partir d'un autre téléphone.

- Notez votre numéro IMEI : mentionné sur votre facture d'achat, sur le coffret d'emballage de votre téléphone portable ou en tapant *#06# sur votre téléphone.