

Vol d'un téléphone portable

Conseils prévoyance – 01 septembre 2025

Vous pouvez agir en amont pour minimiser les conséquences négatives d'une perte ou d'un vol de téléphone et les risques de fraude (par exemple l'utilisation de vos données personnelles).

Il s'agit des actions suivantes :

- Éviter d'exposer votre téléphone (exemple : ne pas le laisser sans surveillance sur une table de café ou à la vue des passants dans une voiture déverrouillée ou dans les transports publics)
- Ranger le téléphone dans un espace sécurisé
- Sécuriser votre téléphone à l'aide d'un mot de passe, de la reconnaissance faciale ou de l'empreinte digitale pour limiter un accès à vos informations personnelles non autorisé
- Sauvegarder souvent les données contenues dans votre téléphone (sur un ordinateur, une base de données, un disque dur externe, etc.)
- Noter votre **IMEI** en dehors de votre téléphone. Vous pouvez le trouver soit dans votre espace client sur le site internet de votre opérateur (paramètres de votre compte), soit dans les réglages de votre téléphone, ou sur son emballage d'origine. Vous pouvez aussi l'obtenir en tapant sur votre téléphone : ***#06#** et en lançant l'appel.
- Vérifier que la fonction "**Localisation**" de votre téléphone est activée (elle se trouve dans les données confidentielles de vos réglages)
- Télécharger une application antivol qui peut aider à localiser, verrouiller et effacer à **distance** les données de votre téléphone en cas de vol
- Chiffrer les données de votre appareil avec un code ou un mot de passe pour éviter que vos informations soient lues
- Installer systématiquement les mises à jour de sécurité du système ou des applications dès que possible
- Installer un antivirus ou une solution de sécurité mobile, notamment contre les ransomwares ou le phishing
- Éviter les réseaux Wi-Fi publics ou inconnus et désactiver les connexions sans fil (Wi-Fi, Bluetooth, NFC, etc.) lorsque non utilisées.

En cas de vol de votre téléphone mobile ou smartphone, vous devez respecter plusieurs étapes : localiser et verrouiller votre portable, changer vos mots de passe, joindre immédiatement votre opérateur pour faire suspendre votre ligne, porter plainte rapidement au commissariat ou en gendarmerie, contacter votre assureur si vous avez souscrit une assurance pour obtenir le remplacement de votre appareil. Nous vous présentons les informations à connaître.

Localiser et verrouiller votre téléphone

Pour protéger vos données confidentielles à la suite d'un vol, vous pouvez tenter de localiser et de verrouiller votre appareil à distance.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser une application de localisation ou les outils intégrés comme "Localiser mon iPhone" ou "Localiser mon appareil Android".

Plusieurs sites internet permettent également de le faire. Pour cela, la fonction "localisation" de votre téléphone doit être activée.

Si vous le localisez, il est recommandé de prévenir la police ou la gendarmerie et de ne pas agir vous-même.

À savoir

La plupart des téléphones récents permettent d'effacer à distance les données contenues (photos, SMS...) et de désactiver l'accès aux mails et autres applications.

Changer vos mots de passe

Si votre téléphone contient des applications tels que votre boîte mails, votre compte bancaire, vos réseaux sociaux, il est recommandé de changer rapidement vos mots de passe dans chacun d'eux.

En effet, vos mots de passe sont stockés dans la mémoire de ces applications. Un voleur peut facilement les trouver et utiliser vos applications et données confidentielles.

Faire suspendre votre ligne

Joindre votre opérateur

Vous devez signaler au plus vite le vol de votre téléphone à **votre opérateur** pour faire suspendre votre ligne (c'est-à-dire désactiver votre carte SIM pour éviter toute utilisation frauduleuse de votre téléphone). Le voleur ne pourra alors plus émettre d'appels.

Vous devez faire cette déclaration soit sur le site internet de votre opérateur (à partir de votre espace client), soit en appelant le numéro de téléphone d'urgence de votre opérateur.

Avant cette déclaration, les communications passées par le voleur vous seront facturées.

Si vous retrouvez votre téléphone, votre ligne (carte SIM) pourra être réactivée.

Numéro IMEI

Lorsque vous appelez votre opérateur pour suspendre votre ligne, il doit vous communiquer le numéro IMEI (15 chiffres) de votre téléphone. Il s'agit de son identifiant.

Vous devrez le donner aux services de police ou de gendarmerie. Sans cela, votre téléphone ne pourra pas être bloqué.

Ce numéro permet également d'identifier votre téléphone si la police ou la gendarmerie le retrouve.

Si vous êtes assuré pour le vol de votre téléphone mobile, vous devez communiquer le numéro à votre assurance.

À savoir

Vous pouvez trouver votre IMEI dans votre espace client sur le site internet de votre opérateur (dans les paramètres de votre compte).

Porter plainte

Vous devez porter plainte au plus vite auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie. Pour cela, vous devez leur donner le numéro IMEI de votre appareil (15 chiffres).

Où s'adresser ?

Commissariat

Où s'adresser ?

Brigade de gendarmerie

À savoir

Si vous le souhaitez, vous pouvez déposer votre plainte **en ligne** sur le site officiel du ministère de l'Intérieur "**Ma Sécurité**", sans vous déplacer au commissariat pour les affaires de vol quand l'auteur des faits est inconnu (comme un portable volé). Vous aurez un reçu électronique à conserver en guise de preuve.

- Plainte en ligne

Les forces de l'ordre se chargent d'envoyer la demande de blocage de l'appareil à votre opérateur. L'opérateur doit bloquer votre ligne dans les 4 jours maximum suivants votre déclaration. C'est l'appareil en lui-même qui sera bloqué et pas seulement la ligne.

À noter

Même si vous êtes en voyage à l'étranger, vous devez aller porter plainte pour vol dans un commissariat de police.

Il vous sera demandé de fournir le plus de détails possible sur le vol : lieu, heure et description du voleur.

À savoir

Si la police retrouve votre téléphone, votre ligne pourra être réactivée, mais vous ne pourrez plus utiliser votre appareil s'il a déjà été bloqué.

Joindre votre assureur

Si vous possédez une assurance pour le vol de votre téléphone, vous pourrez l'utiliser pour le remplacer. Il peut s'agir d'une assurance prise auprès de votre opérateur ou de celle liée à votre carte bancaire ou d'une assurance voyage.

Vous devez contacter votre assureur dans un délai rapide après le vol (48 heures ou quelques jours maximum).

L'assureur vous demandera la preuve de votre plainte. Vous devrez lui fournir le dépôt de plainte.

À noter

Le vol ou la perte d'un téléphone ne constitue pas un motif légitime de résiliation de votre contrat mobile, en cas de durée minimale d'engagement non atteinte.

Le remplacement ou non dépend du contrat d'assurance signé.

Par exemple, l'assurance peut fonctionner uniquement en cas de vol avec violences (une agression) et non à cause d'un pickpocket. Il faut vous renseigner auprès de votre opérateur.

L'assureur peut vous interroger et vous demander plus de détails avant de vous dédommager.

Attention

Faire une fausse déclaration (comme prétexter une agression violente alors qu'il s'agit d'un pickpocket) pour obtenir le remplacement de votre téléphone est un cas d'escroquerie.

De plus, le dépôt d'une fausse plainte devant la police ou la gendarmerie est un délit punissable de 6 mois de prison et 7 500 € d'amende.

Questions - Réponses

- Faut-il assurer ses appareils portables (téléphone, tablette, ordinateur...) ?

TOUTES LES QUESTIONS RÉPONSES

Et aussi...

- Perte d'un téléphone portable
- Escroquerie
- Téléphone, internet ou télévision : résiliation du contrat

Où s'informer ?

- Commissariat
- Brigade de gendarmerie

Services en ligne

- **Téléservice :** Plainte en ligne

TOUS LES SERVICES EN LIGNE

Textes de référence

- Code des postes et des communications électroniques : article L34-3
Blocage de la ligne par l'opérateur
- Code pénal : articles 311-1 à 311-11
Du vol simple et des vols aggravés
- Code pénal : articles 313-1 à 313-3
Peines encourues en cas d'escroquerie
- Code pénal : article 434-17
Peine encourue en cas de fausse plainte