

Vol ou perte de smartphones : les bons réflexes à avoir !

Chaque année, ce sont plus de cent cinquante mille téléphones portables, pour la plupart des smartphones, qui sont volés dans l'Hexagone. Dans le même temps, de plus en plus de mobinautes oublient leur mobile dans les lieux publics ou les taxis.

Voici 15 conseils pour (essayer de) retrouver votre mobile et protéger vos données personnelles. Android Inside ~ Alexandre Habian

1) IMEI : le numéro à ne pas oublier

En cas de vol de votre smartphone, le premier réflexe à avoir est de retrouver son numéro IMEI (International Mobile Equipment Identity) à quinze chiffres, généralement inscrit sur l'emballage, sous la batterie ou directement sur l'écran du mobile après avoir composé le #06#. Ce code vous permettra de porter plainte auprès des services de police ou de gendarmerie les plus proches et constituera un moyen de preuve du vol auprès de votre opérateur mobile. Le numéro IMEI vous servira également à récupérer votre smartphone s'il a été retrouvé. A noter que les opérateurs mobiles sont tenus de bloquer les mobiles "volés" grâce à leur numéro IMEI.

2) Je porte plainte pour vol

Si vous venez de vous rendre compte que votre mobile a été volé et que vous avez bien noté son numéro IMEI, il ne vous reste plus qu'à vous rendre à la gendarmerie ou au commissariat le plus proche pour porter plainte. Pour qu'elle soit recevable, vous aurez besoin des informations suivantes : nom, prénom et adresse ; marque du smartphone ; numéro de téléphone ; date présumée du vol. Pour le reste, vous devrez prendre votre mal en patience, les services concernés devant gérer un nombre de plaintes de plus en plus important !

3) Je prévient mon opérateur

Ce n'est pas parce que vous aurez porté plainte que votre ligne téléphonique sera bloquée. Il est nécessaire de vous rendre sur le site Internet de votre opérateur pour noter les coordonnées à contacter en cas de vol du terminal pour parvenir à ce résultat. Il faudra ensuite lui envoyer une copie du procès-verbal pour que l'opérateur suspende votre ligne. Il est très important de déclarer le vol du téléphone à votre opérateur car le blocage du téléphone empêche son utilisation par le voleur, ce qui rend le larcin inutile.

4) Je suis à l'étranger, que faire ?

Si vous êtes à l'étranger et qu'on vous a volé votre smartphone, tout n'est pas perdu pour autant. Il n'est en effet pas nécessaire d'attendre d'être de retour en France pour débloquer la situation. Vous pouvez demander à votre opérateur mobile, directement depuis l'étranger, de couper votre ligne grâce aux numéros spécifiques à chaque opérateur qui ont été mis en place. Voici les numéros à composer pour les trois opérateurs historiques :

Orange : + 33 6 07 62 64 64 SFR : + 33 6 1000 1023 Bouygues Telecom : +33 800 29 10 00

5) Une assurance ?

Les opérateurs et compagnies d'assurances proposent à leurs clients des offres d'assurances de smartphones ou de tablettes. Si les prix varient beaucoup - d'une dizaine à une soixantaine d'euros par an suivant les prestations -, leur intérêt reste aujourd'hui limité, les assurances ne remboursant généralement qu'un seul sinistre par an lorsqu'il y a eu un vol avec violence ou une casse avec un "événement extérieur". Mais avec une hausse, rien qu'à Paris, de 40 % de vols avec violence dans les transports en commun, mieux vaut prévenir que guérir.

6) Je prévient mon assureur en cas de vol

Si vous avez souscrit à une assurance, faites le plus rapidement possible une déclaration de vol à votre assureur. Il vous indiquera la marche à suivre et la solution de remplacement correspondante (remboursement d'une somme forfaitaire, remplacement par un mobile identique, etc.). À noter que ce n'est pas l'assureur qui vous prêtera un mobile de secours le temps d'être remboursé du smartphone volé. C'est souvent votre opérateur mobile qui pourra vous rendre ce service. Mais encore faut-il le savoir.

7) Mieux vaut prévenir que guérir

La fédération française des télécoms conseille, pour se prémunir au maximum du risque de vol de son smartphone, d'éviter de tenter les voleurs. Comment ? Au café ou au restaurant, ne posez pas votre mobile sur la table ou sur le siège. En voiture, ne laissez pas votre mobile à la vue de tous sur un siège ou sur le tableau de bord. Dans la rue ou dans un lieu public, utilisez votre mobile discrètement et ne le tenez pas à la main lorsque vous ne l'utilisez pas. Enfin, ne mettez pas votre mobile dans la poche extérieure d'un vêtement ou d'un sac. Évitez également de prêter votre smartphone à un inconnu.

8) Code PIN ou code de déverrouillage

Tous les smartphones Android permettent de mettre en place un code de déverrouillage pour éviter que des mains peu scrupuleuses puissent accéder aux données personnelles qui y sont stockées. Rendez-vous dans le menu Paramètres > Sécurité > Verrouillage de l'écran pour activer la fonction de verrouillage par code qui peut se matérialiser par un mot de passe ou par un schéma à reproduire. N'oubliez pas enfin de protéger votre smartphone avec un code PIN difficile à trouver. Évitez les codes PIN classiques comme 0000 ou 1234.

9) Sauvegardez vos données personnelles

Qu'il s'agisse de vos e-mails, de vos SMS, de vos applications, de votre historique de navigation, de vos photos ou des documents stockés sur le smartphone, votre vie numérique voyage partout avec vous. Pour éviter de les perdre, il est nécessaire d'effectuer des sauvegardes régulières de toutes ces données, soit en local à l'aide d'un logiciel spécifique comme "SMS Backup & Restore" ou "Titanium Backup", soit sur le cloud à l'aide de logiciels comme Google Drive, Dropbox ou Sugar Sync. Il n'existe malheureusement pas de solution tout en un proposée par Google pour sauvegarder l'intégralité de vos données personnelles en un clic. En espérant que Google corrige rapidement le tir pour le grand plaisir des mobinautes.

10) Effacez les données à distance

Certaines marques comme HTC ou Motorola proposent des solutions qui permettent d'effacer à distance les données de votre smartphone lorsque celui-ci a été perdu ou volé. Pour les autres, il existe des logiciels comme AVG Antivirus Pro ou Avast!. Vous pourrez alors supprimer les données à distance de votre smartphone à l'aide d'un simple e-mail ou SMS. Avast! vous permet même de déclencher votre appareil photo à distance et de vous envoyer le cliché. Pour voir qui s'est emparé de votre smartphone ?

11) J'ai oublié mon smartphone dans un taxi !

Les mobinautes sont plusieurs milliers chaque année à oublier leur smartphone dans le taxi. Fort heureusement, « il suffit de faire sonner votre smartphone pour que le conducteur remarque l'oubli du téléphone et vous propose de venir le chercher », précise Didier Illogrel, le président de la Fédération nationale du taxi. Dans l'idéal, et pour faciliter les recherches, il est conseillé de relever le numéro du taxi ou le numéro de la plaque minéralogique du véhicule. N'hésitez pas également à appeler la compagnie du taxi que vous avez pris avant de vous déplacer pour être sûr qu'il a bien été retrouvé.

12) J'ai perdu mon smartphone. Que faire ?

Si vous êtes étourdi, que vous avez perdu votre smartphone mais que vous ne vous en rendez compte que tard, il n'est pas conseillé d'aller tout de suite au commissariat le plus proche du lieu présumé de la perte. En effet, sauf si vous savez exactement à quel endroit il a été perdu (restaurant, musée...), il est nécessaire d'attendre entre cinq et dix jours pour contacter le service des objets trouvés de votre ville. C'est en effet le délai d'acheminement moyen de votre smartphone vers le service des objets trouvés. Ne le sous-estimez pas : chaque jour, cent cinquante biens (de tous types) en moyenne sont restitués.

13) Géolocalisez-moi !

Apple intègre à ses iPhone et iPad une fonction "Localisez-moi". Mais qu'en est-il des smartphones Android ? Google ne propose rien en standard. Il faudra donc prendre soin d'installer un logiciel tiers pour géolocaliser à distance votre smartphone. Différents logiciels comme Avast! (gratuit), Wheres My Droid (gratuit), Lost Phone (gratuit) ou Find my Phone (0,99 eu ro) permettent d'arriver au même résultat. Ces logiciels ingénieux permettent de bloquer le téléphone grâce à un simple SMS et d'afficher l'emplacement du smartphone sur une carte. Il ne reste plus qu'à aller le chercher...

14) Des accessoires pour les étourdis

Il existe de nombreux accessoires qui permettent de faciliter la tâche des plus étourdis des mobinautes. C'est le cas du Zomm et de son application Android associée baptisée "MyZomm". Facturé environ 90 euros, il s'agit d'un accessoire qui s'accroche sur votre trousseau de clés et qui est capable de détecter si vous avez oublié votre smartphone. Le Zomm se met en effet à vibrer et/ou à sonner dès que vous vous éloignez trop du terminal. Il existe même un module GPS supplémentaire facturé 30 euros qui vient se coller sur le tableau de bord de votre voiture et qui vous permet de la retrouver plus aisément.

15) J'ai retrouvé mon smartphone !

Rassurez-vous, si vous avez suivi nos conseils, vous pourrez réactiver gratuitement votre ligne téléphonique après avoir retrouvé votre smartphone.. Une fois le procès-verbal du dépôt de plainte envoyé à votre opérateur et votre ligne bloquée, il suffit en effet d'appeler votre service client pour demander à la réactiver. C'est aussi simple que cela. Si vous n'avez pas retrouvé votre smartphone mais que voulez tout de même continuer d'utiliser votre ligne téléphonique, demandez à votre opérateur une nouvelle carte SIM, démarche parfois facturée quelques euros.