

CONSEILS ET DÉMARCHES

EN CAS DE VOL OU DE PERTE DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS OU DE CLES

Se faire voler ses papiers officiels, carte bancaire, clés... est toujours traumatisant. Comment faire en amont pour faciliter les démarches ? Que faire lorsque cela se produit ? Dans quel ordre ? Sur quel site ?



Les bons réflexes

- *Faites des photocopies ou scannez tous vos documents officiels (vous pouvez également les conserver sur une clé USB).*
- *Faites un double de vos clés et confiez-les à un proche.*
- *N'indiquez jamais votre adresse sur un porte-clés.*
- *Vérifiez auprès de votre banque si la reproduction de vos clés est pris en charge.*

1) Comment faire en amont pour faciliter les démarches en cas de vol ou perte ?

- a) Confiez un double de vos clés de maison à un proche, un voisin**
- b) Scannez tous vos documents officiels avec toutes les pages utiles**

Carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte vitale, carte bancaire, carte de groupe sanguin, carte grise, carte verte assurance voiture, carte mutuelle...
- c) Sauvegardez les copies des documents**
 - i) Sur un répertoire de votre PC.
 - ii) Sur un serveur distant (cloud) avec cryptage et mot de passe accessible depuis tout PC ou mobile. Vous pouvez aussi utiliser le site <https://www.service-public.fr/P10016> Ce portail permet de créer en quelques clics un espace de stockage personnel, gratuit et confidentiel, accessible sur internet 24h/24. En cas de vol ou de perte de ses papiers d'identité, il sera possible de télécharger ces pièces et faciliter la preuve de son identité. L'intérêt est de pouvoir accéder à vos documents en l'absence de vos mobile, tablette, PC.
 - iii) Imprimez les copies que vous emporterez avec vous lors de vos déplacements (ne pas les stocker au même endroit que les originaux).
- d) Carte bancaire**
 - i) Ne pas noter de façon évidente votre code de carte bancaire sur un quelconque support.
 - ii) Effacez avec un cutter les 3 caractères au dos de votre carte bancaire CVC que vous noterez auparavant de façon cachée (par exemple les inclure dans un numéro de téléphone de votre répertoire téléphonique). Cela évitera que votre carte soit utilisée pour des achats sur internet.

iii) Si vous voulez éviter que des achats sans contact soient effectués lorsque votre carte est volée ou perdue, il vous faut alors désactiver le paiement sans contact auprès de votre banque. Dans ce cas, vous ne pourrez plus effectuer des règlements sans contact.

e) Notez à plusieurs endroits les numéros d'urgence que vous emporterez avec vous en déplacement

i) Numéro pour faire opposition à votre carte bancaire ou votre carnet de chèque.

ii) Numéro ou site internet pour bloquer votre carte SIM de votre mobile.

iii) Numéros d'assistance de vos assurances voiture, domicile, banque.

f) Assurances

i) Vérifiez auprès de votre assurance, si vous êtes assuré contre les débits frauduleux de votre carte bancaire en cas de vol ou de perte et/ou si vous êtes assuré pour les frais de nouvelle demande de carte d'identité, permis de conduire, passeport, copie de clés de domicile et/ou de voiture.

ii) Vérifiez les exclusions (comme les cas de pickpocket), les franchises, les plafonds (par exemple pour refaire les clés), les couvertures.

iii) Évaluez le coût des assurances / options proposées si vous n'êtes pas couvert.

2) Actions urgentes en cas de vol ou perte :

a) Carte bancaire : appelez immédiatement votre banque pour faire opposition à tout paiement avec votre carte bancaire, idem pour le chéquier ou téléphonez au service interbancaire au 08 92 705 705.

b) Mobile : bloquez votre carte SIM via l'espace internet de votre opérateur télécom ou en appelant celui-ci.

c) En cas de vol : portez plainte immédiatement dans tout commissariat (lieu du vol, domicile, ...), y compris le week-end. Vous devrez faire une liste exhaustive de toutes les pièces officielles volées, carte bancaire, chèque, espèces, passeport, permis de conduire... Ce dépôt de plainte est obligatoire pour faire vos demandes de remplacement de permis de conduire, carte d'identité, passeport... et tiendra lieu de papiers de remplacement pendant 2 mois.

d) Appelez les numéros d'assistance des assurances qui vous donneront la marche à suivre et les éléments à fournir.

e) Enregistrez vos objets volés/perdus sur le site internet de la police <https://objetstrouvesprefecturepolice.franceobjetstrouves.fr/> en indiquant le plus de détails possibles afin de recevoir un email si ceux-ci sont retrouvés.

3) Démarches à effectuer pour refaire vos documents en cas de vol ou de perte :

N'hésitez pas à prendre contact avec la Police Municipale de Viroflay qui prend en charge et répertorie les objets trouvés ou perdus : 06.83.25.01.68 ou policemunicipale@ville-viroflay.fr.

a) Carte d'identité ou passeport :

Compte tenu des délais dans les mairies, prenez un rendez-vous en ligne très rapidement pour déposer votre demande. Vous pouvez déposer votre demande dans une autre mairie que celle de votre domicile. En cas de délai long, contactez votre mairie pour vérifier s'il existe un moyen d'obtenir un rendez-vous plus tôt en cas de vol.

Il vous faudra également déposer une pré-demande de carte d'identité sous ANTS <https://ants.gouv.fr/>, acheter un timbre fiscal en ligne et avoir une photo prise par un professionnel habilité ou dans une cabine utilisant un système agréé par le ministère de l'intérieur. Toutes les pièces nécessaires sont indiquées sous ANTS et sur le site de votre mairie.

Une fois la demande déposée, il faudra encore patienter environ 2 mois pour obtenir votre nouvelle carte d'identité ou votre passeport.

En cas de Perte, faites une déclaration de perte auprès de votre mairie.

[Déclaration de perte de carte d'identité ou de passeport \(Formulaire 14011*02\) | Service-public.fr](#)

Un récépissé vous sera délivré, vous pourrez ainsi demander le renouvellement de vos pièces d'identité.

b) Carte vitale :

La demande de Carte Vitale se fait entièrement en ligne sous <https://ameli.fr>. Vous pouvez aussi le faire par téléphone au 3646 ou en téléchargeant la déclaration sur l'honneur sur le lien suivant : [Perte, vol ou dysfonctionnement de la carte Vitale - Déclaration sur l'honneur \(régime général\) \(Formulaire\) | Service-public.fr](#) puis l'envoyer par courrier à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Le délai d'obtention est de l'ordre de 10 jours.

c) Moyens de paiement (carte bancaire ou chéquier) :

Pour éviter toute utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement, après avoir appelé en urgence le numéro de votre banque pour faire opposition, vous devrez aussi appeler votre conseiller bancaire pour confirmer votre opposition, contester les débits frauduleux et faire une nouvelle demande de moyens de paiement. Pour plus d'informations : [Perte de sa carte bancaire | Service-public.fr](#)

d) Carte grise :

Remplissez la demande de duplicata en ligne via le lien [Refaire sa carte grise \(perte, vol ou détérioration\) \(Démarche en ligne\) | Service-public.fr](#). Vous aurez besoin, entre autres, du dépôt de plainte et de la copie du contrôle technique.

e) Permis de conduire :

Faites une déclaration de perte en même temps que la demande du nouveau permis via le lien [Perte du permis de conduire français | Service-public.fr](#). Il vous faudra acheter un timbre fiscal en ligne et avoir une photo prise par un professionnel habilité ou dans une cabine utilisant un système agréé par le ministère de l'intérieur. Vous aurez aussi besoin, entre autres, d'une copie d'une pièce d'identité (d'où l'intérêt d'avoir fait une copie avant le vol). Une fois la demande effectuée, le délai pour recevoir votre permis de conduire est de l'ordre de 3 semaines.

f) Carte tiers payant mutuelle :

Demandez une nouvelle édition de votre carte de tiers payant en appelant votre mutuelle ou via l'espace client de votre organisme.

g) Mobile :

Si avez bloqué votre carte SIM, il vous faudra demander l'envoi d'une nouvelle carte SIM via l'espace client de votre opérateur télécom.

h) Clés de voiture :

Si vous avez souscrit une garantie perte ou vol de clés, signalez-le à votre assureur.



VIROFLAYSIENS VIGILANTS

Participation Citoyenne



Pour le renouvellement des clés de voiture, adressez-vous directement à votre concessionnaire automobile et demandez un changement de programmation (y compris de clé non volée) afin que la clé volée ne puisse plus démarrer votre véhicule. Cette opération nécessite d'avoir la carte grise du véhicule.

i) Clés du domicile :

Il est conseillé en cas de vol de clés de domicile avec votre adresse sur un des documents volés de changer au moins une serrure.

- j) Si vous aviez souscrit une option d'assurance** (banque, assurance domicile, assurance véhicule), transmettez à votre assurance les preuves demandées par celle-ci (factures, dépôt de plainte ou de perte).