Mon aide-mémoire de comptes

Mes comptes, sans écrire mes mots de passe.

À ranger

À ranger, jamais au mur

Dans un tiroir, à l'abri des regards, loin de l'ordinateur. Je n'y écris **jamais le code de ma carte bancaire**, ni mes codes de secours Google.

La méthode des indices

Je n'écris pas le mot de passe : j'écris **un indice que moi seul comprends**.

Non : « Soleil2024! » → c'est le mot de passe en entier.

Non : « le nom du chien » → trop facile à deviner.

Oui : « la phrase du jardin, premières lettres » → moi seul sais laquelle.

Site ou application	Identifiant (email ou nom)	Indice (jamais le mot de passe)	2 étapes ?
Ma messagerie			☐
Mon compte Google			☐
			☐
			☐
			☐

Les bons réflexes

- Un mot de passe **différent pour chaque compte**.
- La **validation en deux étapes** partout où c'est possible.
- Plus simple : le **Gestionnaire de mots de passe de Google** (passwords.google.com) retient tout à ma place.
- **Si je perds cette feuille :** je change d'abord le mot de passe de ma messagerie, puis ceux de la liste.

→ **Pour aller plus loin :** nos guides et nos fiches pratiques sur argonne-numerique.fr, ou une intervention à domicile pour tout installer.

Mes adresses email et comptes importants

Pour retrouver l'accès à mes comptes. Aucun mot de passe ici.

À ranger

Mes adresses	**Adresse n° 1**	**Adresse n° 2**
Mon adresse email		
Chez (Gmail, Orange…)		
Téléphone de secours		
Email de secours		
Validation en deux étapes	☐ oui ☐ non ☐ je ne sais pas	☐ oui ☐ non ☐ je ne sais pas

Mes comptes importants	**Adresse email utilisée**	**2 étapes activée**
Compte Google		☐
Banque en ligne		☐
Assurance maladie (ameli)		☐
Impôts		☐
Retraite, CAF		☐

Codes de secours Google

10 codes, chacun utilisable une seule fois. Je les range **avec mon passeport et mes papiers importants**, jamais sur cette feuille ni au mur. Et un vrai service ne me demande **jamais mon mot de passe** par téléphone ou par message.

→ **Pour aller plus loin :** une intervention à domicile pour vérifier ensemble les moyens de récupération et activer la validation en deux étapes.

Mes codes de téléphone

Mon téléphone, ma carte SIM, et en cas de perte.

À ranger

Jamais le code de la carte bancaire

Je l'apprends par cœur : il ne s'écrit nulle part, ni ici, ni dans le téléphone, ni dans le portefeuille. S'il est noté et que la carte est volée, **la banque peut refuser de rembourser**.

Mon téléphone : _____ **Opérateur :** _____

Code de déverrouillage — un indice seulement : _____

Code PIN de la carte SIM — un indice seulement : _____

Mon code PUK est rangé :

☐ sur le support de la carte SIM, rangé dans : _____

☐ dans mon espace client, sur le site de l'opérateur

Mon IMEI (15 chiffres : je tape ***#06#** sur le clavier d'appel)

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Bon à savoir

3 codes PIN faux : le téléphone demande le code PUK. 10 codes PUK faux : la carte SIM est bloquée, il en faut une nouvelle.

Téléphone perdu ou volé : dans l'ordre

1. Je le localise ou je le verrouille sur **google.com/android/find**.
2. Je fais suspendre ma ligne par mon opérateur.
3. Je porte plainte en donnant mon IMEI, puis je change le mot de passe de ma messagerie.

Ma box internet et mon Wi-Fi

Tout ce qu'il faut le jour où internet ne marche plus.

À accrocher

Mon fournisseur internet : _____

Ma box (nom ou modèle) : _____

Nom de mon réseau Wi-Fi : _____

Ma clé Wi-Fi se trouve : (je ne l'écris pas sur une feuille affichée)

☐ sur l'étiquette de la box ☐ sur l'écran de la box

☐ dans l'application du fournisseur

Mon numéro client se trouve :

☐ sur ma facture ☐ dans mon espace client

Assistance de mon fournisseur : _____

Numéro relevé moi-même sur ma facture ou le site officiel.

Internet ne marche plus ? Dans l'ordre

1. Le problème touche-t-il **tous** les appareils ? Je regarde aussi les voyants de la box.
2. Je débranche la prise électrique de la box, j'attends **30 secondes**, je rebranche.
3. J'attends **5 minutes** que la box redémarre.
4. Toujours rien ? J'appelle l'assistance notée ci-dessus.

⚠ Attention arnaque

Un « technicien de votre fournisseur » vous appelle sans que vous ayez rien demandé ? **Je raccroche** et je rappelle le numéro noté sur cette fiche.

→ **Pour aller plus loin :** une intervention à domicile pour le Wi-Fi, la box, l'imprimante ou un appareil qui ne se connecte plus.

Mes appareils

Utile en cas de panne, de vol, ou pour l'assurance.

À ranger

Appareil	Marque et modèle	N° de série ou IMEI	Acheté le, où	Garanti jusqu'au
Ordinateur				
Téléphone				
Tablette				
Imprimante				
Télévision				

Où trouver le numéro de série ?

Sur l'étiquette sous l'ordinateur ou au dos de l'appareil, sur la boîte d'origine, ou sur la facture. Pour un téléphone, l'IMEI s'affiche quand je tape ***#06#**.

À retenir

- **Garantie légale : 2 ans** pour un appareil neuf acheté chez un vendeur professionnel. Je garde la facture.
- Je range cette fiche **avec les factures**, dans la même pochette.
- En cas de vol, le numéro de série ou l'IMEI sert pour la plainte et pour l'assurance.

→ **Pour aller plus loin :** une intervention à domicile pour un diagnostic quand un appareil tombe en panne ou devient très lent.

Numéros utiles en cas d'arnaque

Vérifiés le 11 octobre 2026 sur les sites officiels.

À accrocher

Danger immédiat	**17** ou **112** · SMS au **114** si j'ai du mal à parler ou à entendre
Carte perdue, volée, ou j'ai donné mon code	Ma banque, tout de suite : _____ Sinon : **0 892 705 705** (opposition carte, 24 h/24, service payant)
Un SMS ou un appel douteux	Je transfère le SMS au **33700**, sans rien ajouter. Appel : SMS au 33700 avec « spam vocal » et le numéro. Signalement gratuit.
Un conseil au téléphone	Info Escroqueries : **0 805 805 817** Gratuit, du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h 30.
Je ne sais pas quoi faire	**17cyber.gouv.fr** : quelques questions, puis les bons gestes.
Achat frauduleux sur internet (j'ai encore ma carte)	Après l'opposition : signalement **Perceval** sur **service-public.gouv.fr**.
Un email douteux	**signal-spam.fr**
Un contenu illégal sur internet	Pharos : **internet-signalement.gouv.fr**
Besoin de soutien	France Victimes : **116 006** Gratuit, 7 jours sur 7, de 9 h à 19 h.

⚠ Attention arnaque

Ma banque ou la police ne me demandent **jamais mon code**, ni le code reçu par SMS. Dans le doute, je raccroche.

→ **Pour aller plus loin :** nos guides et nos fiches pratiques sur argonne-numerique.fr : reconnaître les arnaques et savoir réagir, pas à pas.

Les 7 réflexes anti-arnaque

À coller près du téléphone. On la regarde au moindre doute.

À accrocher

1 Je prends mon temps.

« Urgent », « dernier délai », « compte bloqué » : c'est le signe n° 1 d'une arnaque.

2 Je ne clique pas sur le lien.

Je passe par l'application officielle ou par le site que je connais déjà.

3 Je ne donne jamais mes codes.

Ni mon code de carte, ni mon mot de passe, ni le code reçu par SMS : pas même à ma banque.

4 Je raccroche et je rappelle moi-même.

J'appelle le numéro écrit au dos de ma carte : le numéro qui s'affiche peut être faux.

5 Je n'appelle pas le numéro d'une alerte « virus ».

Microsoft ne met jamais de numéro de téléphone dans ses messages.

6 Je vérifie auprès de mon proche.

Un « enfant » qui a changé de numéro et demande de l'argent ? Je l'appelle sur son numéro habituel.

7 Je signale et je demande de l'aide.

SMS douteux : je le transfère au 33700. Les autres numéros sont sur la fiche « Numéros utiles en cas d'arnaque ».

☆ À retenir

Personne ne vous en voudra d'avoir raccroché.

→ **Pour aller plus loin :** nos guides et nos fiches pratiques sur argonne-numerique.fr, pour reprendre chaque réflexe pas à pas.

Je me suis fait avoir : quoi faire tout de suite

Dans l'ordre. Ce n'est pas une honte : ça arrive à tout le monde.

À accrocher

1. **J'arrête tout.** Je raccroche, je ne réponds plus, je ne paie plus rien.
2. **J'appelle ma banque.** Carte ou code donné : opposition tout de suite (sinon 0 892 705 705). Je note le numéro d'enregistrement. Un virement ? Je demande à ma banque de l'annuler.
3. **Quelqu'un a pris la main sur mon ordinateur ?** Je ne l'utilise plus pour mes comptes et je le fais vérifier : le programme installé par l'escroc doit être supprimé.
4. **Je change mes mots de passe,** en commençant par celui de ma messagerie.
5. **Je garde les preuves.** SMS, emails, numéros, captures d'écran, relevés de compte : je n'efface rien.
6. **Je porte plainte** au commissariat ou à la gendarmerie. Fraude à la carte sur internet : signalement Perceval sur service-public.gouv.fr.
7. **Je signale.** SMS douteux : au 33700. Email douteux : sur signal-spam.fr.
8. **Je me fais aider.** Info Escroqueries 0 805 805 817 · France Victimes 116 006 · 17cyber.gouv.fr. Et j'en parle à un proche.

> ⚠ **Ne pas attendre**
> Je conteste un paiement frauduleux auprès de ma banque **au plus vite** : au-delà de 13 mois, il ne peut plus être remboursé.

→ **Pour aller plus loin :** nos guides et nos fiches pratiques sur argonne-numerique.fr ; une intervention à domicile pour vérifier et remettre l'ordinateur ou le téléphone en ordre.

Argonne Numérique

Simple, sûr, et près de vous.

Mon entretien numérique du mois

Un quart d'heure par mois. Je coche la case du mois.

À accrocher

Ce que je fais	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Je redémarre l'ordinateur Démarrer, Marche/Arrêt, Redémarrer	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mises à jour de l'ordinateur Paramètres, Windows Update	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mises à jour du téléphone Paramètres, « Mise à jour » (le nom varie)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mises à jour des applications Play Store, mon profil, Gérer les applis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Mes photos sont sauvegardées Google Photos, clé USB ou disque	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je fais de la place Je vide la Corbeille et les Téléchargements	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Analyse antivirus Sécurité Windows, Analyse rapide	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Place libre sur le téléphone Paramètres, Stockage	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je supprime les emails douteux Sans cliquer sur leurs liens	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je nettoie écran et clavier Appareil éteint, chiffon doux et sec	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⚠ Attention arnaque

Un message dit que l'ordinateur est infecté et affiche un numéro à appeler ?
C'est une arnaque : je n'appelle pas.

→ **Pour aller plus loin :** une intervention à domicile pour un bilan complet de l'ordinateur et du téléphone.

Besoin d'aide ? Guides et intervention à domicile dans la Marne — **argonne-numerique.fr**. Pas d'imprimante ? On vous l'imprime et on vous la livre : **argonne-numerique.fr/impression**

Fiche gratuite — Argonne Numérique — version oct. 2026

Les raccourcis Windows qui sauvent

Je garde la première touche enfoncée, puis j'appuie sur la suivante.

Près du clavier

Le texte

Ctrl + **C**	Copier
Ctrl + **V**	Coller
Ctrl + **Z**	Annuler (oups !)
Ctrl + **A**	Tout sélectionner
Ctrl + **F**	Chercher un mot
Ctrl + **P**	Imprimer

Les fenêtres

Échap	Annuler, fermer un message
Alt + **F4**	Fermer la fenêtre
Alt + **Tab**	Passer d'une fenêtre à l'autre
⊞ Win + **D**	Afficher le bureau
⊞ Win + **E**	Ouvrir mes dossiers
⊞ Win + **L**	Verrouiller (je m'absente)
⊞ Win + **Maj** + **S**	Capture d'écran

Sur internet

Ctrl + **+**	Agrandir la page
Ctrl + **–**	Réduire la page
Ctrl + **0**	Taille normale
F5	Recharger la page

Le gros bouton de secours

Ctrl + **Alt** + **Suppr**

Écran de sécurité : verrouiller, se déconnecter, Gestionnaire des tâches.

⊞ Win = la touche avec le logo Windows, en bas à gauche.

⚠ Attention arnaque

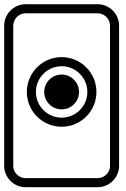
Page « virus, appelez ce numéro » en plein écran ? **Je n'appelle pas.** J'essaie **Échap** ou **F11** ; sinon, je redémarre l'ordinateur.

→ **Pour aller plus loin :** nos guides et nos fiches pratiques sur argonne-numerique.fr : se faire aider par l'intelligence artificielle au quotidien.

Mon téléphone Android : les gestes de base

Les 8 gestes à connaître. Les noms varient un peu selon la marque.

À accrocher



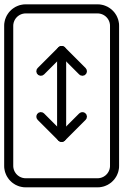
Toucher

Un appui bref pour ouvrir une application ou un bouton.



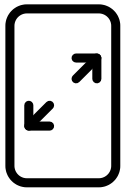
Appui long

Je garde le doigt une seconde : d'autres choix apparaissent.



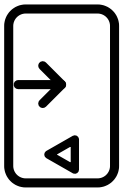
Glisser

Je fais défiler la page vers le haut ou vers le bas.



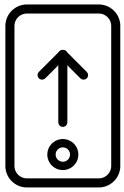
Écarter deux doigts

J'agrandis une photo ou un texte. Je les rapproche pour réduire.



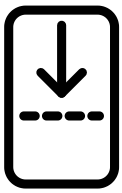
Retour

La flèche en bas, ou je glisse du bord de l'écran vers le centre.



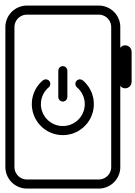
Accueil

Le rond en bas, ou je glisse du bas de l'écran vers le haut.



Les réglages rapides

Je glisse du haut de l'écran vers le bas : Wi-Fi, lampe, mode avion.



Éteindre, redémarrer

Appui long sur le bouton du côté (parfois avec le bouton du volume).

☆ À retenir

Perdu dans un écran ? Le geste **Retour** ou **Accueil** me ramène en terrain connu.

Mes contacts d'aide numérique

Qui appeler quand je bloque. Demander de l'aide, ce n'est pas déranger.

♀ À accrocher

Qui	Prénom ou nom	Téléphone ou site
Dans ma famille		
Dans ma famille		
Un voisin, un ami		
Un voisin, un ami		
Argonne Numérique aide à domicile	Jérémy	**argonne-numerique.fr** (formulaire de contact)
Ma banque (opposition carte)		
Mon fournisseur internet		
Mon opérateur mobile		
Autre aide (mairie, association…)		

⚠ Attention arnaque

Quelqu'un m'appelle « de la part » d'un de ces contacts et me demande un code ou de l'argent ? **Je raccroche** et j'appelle le numéro noté ici.

→ **Pour aller plus loin :** une intervention à domicile dans la Marne : on prend le temps, on explique. Rendez-vous sur **argonne-numerique.fr**.