Famille : Détecter les pièges

# Fiche 14 — Éviter l’arnaque au faux support technique

Ne pas laisser un escroc prendre la main sur votre appareil ou vous faire payer

## 1 Pourquoi cette fiche est utile

- Le faux support technique fait croire à un problème urgent pour obtenir un paiement ou un accès à distance.
- Il vise souvent les personnes peu à l’aise avec l’informatique.
- Le scénario repose sur la peur et l’urgence.
- Savoir l’identifier permet d’éviter une prise en main malveillante.

## 2 Ce qu’il faut savoir

- Un vrai support ne vous appelle pas sans raison pour signaler un virus.
- Une fenêtre d’alerte dans le navigateur n’est pas un diagnostic fiable.
- Le but est souvent de vous faire appeler un numéro ou installer un outil à distance.
- La demande de paiement rapide est un signal fort.

## 3 Signaux d’alerte

- Fenêtre bloquante avec numéro de téléphone.
- Appel ou message affirmant qu’un virus est détecté.
- Demande d’installer un logiciel de prise en main à distance.
- Insistance pour payer immédiatement.

## 4 Erreurs à éviter

- Appeler le numéro affiché dans la fenêtre.
- Donner l’accès à distance à l’ordinateur.
- Payer pour un faux dépannage.
- Communiquer ses coordonnées bancaires sous pression.

**Bon réflexe :** Un message alarmant dans le navigateur n’est pas un support officiel.

Fiche 14 —

# Éviter l’arnaque au faux support technique

Les bons gestes à appliquer

## 1 Les bons réflexes immédiats

- Fermez la fenêtre ou le navigateur sans appeler le numéro affiché.
- Redémarrez l’appareil si nécessaire.
- Demandez l’avis d’un proche ou d’un professionnel de confiance.
- Utilisez uniquement les coordonnées officielles du fabricant ou du service.
- Gardez votre calme et ne payez rien dans l’urgence.

## 2 Si l’erreur a déjà été commise

- Coupez immédiatement la prise en main à distance si elle est en cours.
- Déconnectez temporairement l’appareil d’internet.
- Changez les mots de passe des comptes utilisés sur cet appareil.
- Contactez votre banque si un paiement a été effectué.
- Faites vérifier l’ordinateur par une personne de confiance.

## 3 Mémo express

- Pas d’appel sur un numéro affiché dans une alerte web.
- Jamais de paiement dans la panique.
- Toujours passer par un support officiel.

## 4 Pour aller plus loin

- cybermalveillance.gouv.fr
- service-public.fr
- microsoft.com
- support.google.com