Raccrocher est une action complète

Le faux conseiller annonce le danger et propose aussitôt le chemin pour l'arrêter. Cet entraînement rend la sortie plus facile : une phrase courte, aucun débat, puis un nouveau canal établi par vous.



SIMULATION FICTIVE · VOIX DE SYNTHÈSE

Les trois extraits sont entièrement fictifs. Banque Exemple n'existe pas. La voix a été synthétisée localement et ne provient d'aucun appel réel.

Ne pas prouver

Vous n'avez pas à convaincre l'appelant que vous avez raison de raccrocher.

Ne pas rappeler

Le numéro affiché et le bouton de l'historique ne constituent pas un canal indépendant.

Ne rien valider

Un code, une notification ou un virement restent des autorisations réelles.

Repartir de zéro

Carte, contrat, application habituelle ou favori déjà constitué : vous choisissez le canal.

Phrase-refuge : « Je raccroche et je rappelle par mon canal officiel. »

Le scénario audio · trois montées de pression

Écoutez un extrait à la fois dans la version interactive. Sur papier, lisez le rôle du faux conseiller à voix haute, puis marquez une pause avant la réponse.

1. L'annonce du danger

Simulation entièrement fictive. Voix de synthèse générée par ordinateur. Bonjour, je vous appelle du service sécurité de Banque Exemple. Nous avons détecté un virement de mille deux cent quarante euros. Il faut agir maintenant. Ne raccrochez surtout pas : je vais sécuriser votre compte avec vous.

Signaux à relever

- ☐ danger immédiat
- ☐ numéro familier possible
- ☐ interdiction de raccrocher

Phrase de sortie : « Je raccroche et je rappelle par mon canal officiel. »

2. Le guidage pendant l'appel

Je comprends que vous vouliez vérifier, mais si vous raccrochez, le virement risque d'être exécuté. Ouvrez votre application pendant que je reste en ligne. Je vais vous guider. Quand une notification apparaîtra, appuyez sur valider pour annuler l'opération.

Signaux à relever

- ☐ maintien de l'appel
- ☐ guidage dans l'application
- ☐ validation présentée comme annulation

Phrase de sortie : Ne faites aucune opération bancaire pendant que l'appelant écoute ou guide.

3. Le code et le compte de sécurité

Un code vient de vous être envoyé. Lisez-le-moi immédiatement. C'est le dernier contrôle pour transférer votre argent vers un compte de sécurité. Ne contactez personne avant la fin de la procédure.

Signaux à relever

- ☐ demande de code
- ☐ transfert vers un compte prétendument sûr
- ☐ isolement

Phrase de sortie : Raccrochez, contactez la banque par votre canal connu et décrivez la demande sans donner de code.

Dans une situation réelle : la bonne réponse de la première scène met fin à l'appel. Les scènes suivantes servent seulement à reconnaître l'escalade si vous êtes resté en ligne.

Ma fiche de contacts vérifiés

Retrouvez chaque coordonnée sans utiliser un appel, un message ou une fenêtre d'alerte. N'inscrivez aucun identifiant, mot de passe, code, numéro de carte ou information médicale.

Service	Nom exact	Téléphone officiel	Application / adresse	Source utilisée	Vérifié le
Banque ou établissement de paiement				Carte, application déjà installée ou contrat.	
Opérateur téléphonique ou Internet				Facture, application ou espace client ouvert séparément.	
Assurance				Carte d'assuré, contrat ou application habituelle.	
Support informatique principal				Contrat, portail interne ou fabricant retrouvé indépendamment.	

Sources adaptées

Carte bancaire, contrat, facture déjà connue, application installée auparavant, favori constitué ou site officiel saisi directement.

Sources à refuser

Numéro dicté, historique de l'appel, SMS reçu, publicité dans un moteur de recherche, fenêtre surgissante ou outil installé par l'interlocuteur.

Deux plans autonomes

Le premier plan concerne une demande bancaire. Le second s'applique lorsqu'un interlocuteur a obtenu un accès à distance ou vous a fait installer un outil.

Faux conseiller bancaire

- [ ] Raccrocher sans rappeler depuis l'historique.
- [ ] Ouvrir l'application ou utiliser le numéro vérifié.
- [ ] Demander le blocage ou la contestation adaptée.
- [ ] Changer les accès exposés depuis un appareil sain.
- [ ] Conserver opérations, heures, messages et numéro affiché.
- [ ] Suivre l'orientation officielle de plainte ou signalement.

Faux support technique

- [ ] Couper la connexion de l'appareil concerné.
- [ ] Ne plus saisir ni ouvrir la banque sur cet appareil.
- [ ] Photographier l'écran depuis un autre appareil si utile.
- [ ] Noter le nom du logiciel installé et l'heure.
- [ ] Contacter la banque si l'espace bancaire a été ouvert.
- [ ] Utiliser 17Cyber depuis un autre appareil.
- [ ] Ne pas reconnecter avant diagnostic ou remise en sécurité.

Journal minimal

Date et heure _____

Numéro affiché _____

Demande formulée _____

Code, validation ou paiement transmis _____

Actions effectuées après raccrochage _____

Corrigé de la simulation

Le corrigé ne cherche pas une formule parfaite. Il renforce trois décisions qui interrompent la chaîne : raccrocher, ne rien autoriser et rappeler autrement.

1. L'annonce du danger

Réponse : Raccrocher puis ouvrir l'application ou appeler le numéro déjà connu.

Pourquoi : Exact. Vous quittez l'appel et vous reconstruisez vous-même le canal de vérification.

Geste sûr : « Je raccroche et je rappelle par mon canal officiel. »

2. Le guidage pendant l'appel

Réponse : Valider peut autoriser une opération au lieu de l'annuler.

Pourquoi : Exact. Une validation reste une autorisation, même si l'appelant la présente comme une annulation.

Geste sûr : Ne faites aucune opération bancaire pendant que l'appelant écoute ou guide.

3. Le code et le compte de sécurité

Réponse : Ne transmettre aucun code et n'effectuer aucun transfert sous instruction.

Pourquoi : Exact. Un compte dit sécurisé reste un compte vers lequel vous envoyez réellement de l'argent.

Geste sûr : Raccrochez, contactez la banque par votre canal connu et décrivez la demande sans donner de code.

Débrief familial

Une personne lit la première scène. L'autre prononce la phrase-refuge et pose le téléphone. L'interlocuteur insiste une seule fois. L'exercice s'arrête dès que le téléphone est posé.

La fiche près du téléphone

Découpez ou recopiez cette page. Vérifiez chaque coordonnée au moment de la préparation, datez-la et revoyez-la une fois par an.

Si un conseiller annonce un danger

1. Je ne donne ni code, ni identifiant, ni validation.
2. Je dis : « Je raccroche et je rappelle par mon canal officiel. »
3. Je raccroche sans négocier.
4. Je retrouve le service avec ma fiche vérifiée.
5. Je décris l'appel sans utiliser ses instructions.

Mes quatre contacts

Banque _____

Opérateur _____

Assurance _____

Support informatique _____

Fiche vérifiée le _____

Révision annuelle

- ☐ **Les quatre coordonnées proviennent encore de sources officielles.**
- ☐ **Les anciens numéros ont été retirés.**
- ☐ **La fiche ne contient aucun secret.**
- ☐ **Une autre personne du foyer sait où elle se trouve.**

Version éditoriale vérifiée le 23 juillet 2026. La version HTML ne transmet ni ne conserve les coordonnées saisies.