



QUESTIONS FREQUENTES

La lecture de cette rubrique ne se substitue pas à la pleine acceptation des Conditions générales d'utilisation du site France Objets Trouvés.

1- WHO'S WHO?

- **Qu'est-ce qu'un Perdant ?**

Un Perdant est une personne qui a perdu un objet.

- **Qu'est-ce qu'un Inventeur ?**

Inventeur est le terme légal qui désigne une personne ou un service qui a trouvé un objet.

- **Quel est le rôle de France Objets Trouvés ?**

France Objets Trouvés met en relation les personnes qui ont perdu un objet (les Perdants) et celles qui l'ont trouvé (les Inventeurs ou les différents Services des Objets Trouvés), autour d'une base de données partagée.

2- LA CREATION DE VOTRE COMPTE UTILISATEUR

- **Pourquoi dois-je créer un compte avant de publier une annonce ?**

La création d'un compte utilisateur est nécessaire pour vous contacter si votre objet, ou le propriétaire d'un objet que vous avez trouvé, est susceptible d'avoir été retrouvé.

- **Pourquoi dois-je renseigner mon adresse postale ?**

Certains Services des Objets Trouvés partenaires convoquent les propriétaires par voie postale. Votre adresse leur permet donc de vous contacter.

- **Mes coordonnées sont-elles publiées dans mon annonce ?**

Vos coordonnées ne sont PAS publiées dans votre annonce. Elles sont en revanche accessibles par les Services des Objets Trouvés partenaires. Si vous avez publié une annonce d'un objet que vous avez trouvé, vos coordonnées seront communiquées au propriétaire de cet objet afin qu'il vous contacte pour organiser la restitution.

3- LES DIFFERENTS SITES DE FRANCE OBJETS TROUVES

- **Est-ce que tous les objets trouvés de France sont sur France Objets Trouvés ?**

L'ambition de France Objets Trouvés est de proposer une base de données unique en fournissant un outil de gestion aux services des objets trouvés des collectivités et des institutionnels qui gèrent du public mais également d'entreprises privées. Chaque site est un partenaire de notre réseau.

A l'heure actuelle, tous les objets trouvés de France ne sont donc pas sur franceobjetstrouves.fr. Si votre recherche sur l'un de nos sites n'aboutit pas, vous pouvez bien entendu contacter les Services des Objets Trouvés de la commune ou du lieu dans lequel vous avez perdu votre objet.

- **J'ai remarqué qu'il existe plusieurs sites France Objets Trouvés, lequel est le plus adapté à ma situation ?**

Les différents sites de France Objets Trouvés partagent une base de données unique. Peu importe le site que vous utilisez, tous vous aideront à retrouver un objet ou un propriétaire !

- **Où mon annonce est-elle publiée ?**

France Objets Trouvés publie votre annonce sur le site franceobjetstrouves.fr. Lorsque vous publiez une annonce sur un site partenaire, l'annonce est également publiée sur France Objets Trouvés. Ceci permet de maximiser vos chances de retrouver votre objet ou un propriétaire.

- **Mes coordonnées sont-elles publiées dans mon annonce ?**

Vos coordonnées ne sont pas publiées avec votre annonce. En revanche, si vous avez publié une annonce d'un objet que vous avez trouvé, vos coordonnées seront communiquées au propriétaire de cet objet afin qu'il vous contacte pour organiser la restitution.

- **Quelle est la différence entre franceobjetstrouves.fr et "autresite".franceobjetstrouves.fr ?**

Les sites de type « autresite ».franceobjetstrouves.fr sont les sites de notre réseau de partenaires. Ces services publient directement les objets qui sont gérés par leur service d'objets trouvés. Ils permettent également de prendre connaissance des annonces de perte postées par les Perdants utilisateurs de France Objets Trouvés.

Le site franceobjetstrouves.fr agrège tous les autres sites. Il permet à ses utilisateurs de poster des annonces de perte et de découverte. Dans tous les cas, la base de données est unique et partagée.

4- LES ANNONCES

- **J'ai perdu ou trouvé un objet, que dois-je faire ?**

Si vous avez perdu ou trouvé un objet, publiez une annonce sur ce site.

Comment publier une annonce ?

- Créez un compte en cliquant sur "Inscrivez-vous" en haut à droite de la page d'accueil ;
- Cliquez sur "J'ai perdu un objet" ;
- Indiquez le nom générique de votre objet (lunettes, appareil photo, bague, portefeuille, téléphone...) dans le 1er espace de saisie "Description de l'objet" ;
- Sélectionnez la catégorie appropriée dans la liste proposée et remplissez les caractéristiques de votre objet ;
- Vérifiez, puis Publiez votre annonce.

Votre annonce sera diffusée sur France Objets Trouvés et auprès de notre réseau de partenaires, et vous serez prévenu(e) si un objet pouvant correspondre à votre recherche est retrouvé.

- **Les annonces que je consulte ont des caractéristiques cachées, pourquoi ?**

Certaines caractéristiques, ainsi que les photos, sont cachées lors de la consultation d'une annonce. Ceci permet bien entendu de ne pas donner accès au descriptif complet d'un objet à une personne qui n'en serait pas le propriétaire.

S'il s'agit de votre objet, l'algorithme de concordance de France Objets Trouvés va vous permettre d'entrer en contact avec la personne qui l'a retrouvé.

- **Mon annonce a été refusée, pourquoi ?**

France Objets Trouvés peut procéder à certaines vérifications aléatoires avant de publier entièrement votre annonce. Elles portent notamment sur le contenu des champs de description complémentaire ou de circonstances qui doivent correspondre aux bonnes pratiques du service.

Si nous considérons votre annonce comme inappropriée, nous vous adresserons un email de notification afin que vous puissiez la modifier sans délai.

5- LES RESULTATS DE RECHERCHE

- **J'obtiens plusieurs résultats lorsque je fais une recherche, pourquoi ?**

France Objets Trouvés peut être amené à proposer plusieurs résultats lors d'une recherche. En effet, plusieurs objets similaires peuvent avoir été perdus/trouvés au même moment, votre objet peut avoir été déplacé entre le moment où il a été perdu et celui où il a été retrouvé, il peut se passer plusieurs jours entre les deux événements, ou encore les caractéristiques renseignées peuvent correspondre à plusieurs objets. Charge à vous de consulter les annonces pour retrouver votre bien.

- **Il n'y a pas de résultats pour mon annonce, que faire ?**

S'il n'y a aucun résultat correspondant à votre annonce, deux solutions : vous pouvez revenir régulièrement sur votre annonce pour effectuer une recherche manuelle en cliquant sur le lien "Rechercher à partir de cette annonce", ou attendre que le site fasse une recherche lorsqu'une annonce susceptible de correspondre sera publiée.

Si vous recherchez votre objet, nous vous recommandons de revenir régulièrement sur votre annonce afin de lancer une recherche manuelle.

- **A quoi sert le lien "Rechercher à partir de cette annonce" ?**

Vous pouvez à tout moment revenir sur votre annonce et rechercher une nouvelle fois des annonces qui pourraient correspondre et qui n'ont été publiées que récemment.

- **A quoi sert le lien "Plus de résultats (objets déplacés, dates élargies)" en dessous du tableau de résultats de recherche ?**

Vous pouvez à tout moment revenir sur votre annonce et rechercher une nouvelle fois des annonces qui pourraient correspondre et qui n'ont été publiées que récemment. France Objets Trouvés propose deux niveaux de résultats de recherche : ceux qui ont le plus de chance de correspondre à votre recherche, et ceux qui pourraient correspondre (votre objet peut avoir été déplacé, la date peut être erronée...). Si votre recherche est infructueuse avec les premiers résultats, vous pouvez donc l'élargir avec "plus de résultats".

6- L'IDENTIFICATION DES OBJETS

- **La correspondance entre deux annonces, c'est quoi ?**

source : <https://objetstrouvesprefecturepolice.franceobjetstrouves.fr/questions-frequentes>

C'est le processus par lequel France Objets Trouvés va identifier les objets et vérifier que les caractéristiques renseignées dans deux annonces correspondent. Lorsque c'est le cas, la concordance est validée. Lorsqu'elles ne correspondent pas, elle ne l'est pas.

- **La concordance est-elle automatique ou manuelle ?**

Le système peut vous proposer des annonces correspondantes à la votre mais vous devez systématiquement valider cette concordance. De plus, sur le site principal, chaque concordance est soumise à validation.

- **La concordance est-elle 100% sûre ?**

La concordance ne peut pas être sûre à 100% dans la mesure où France Objets Trouvés est tributaire des informations saisies par les utilisateurs du service. Elle constitue néanmoins un indice fort de correspondance entre deux annonces. C'est la raison pour laquelle il revient toujours au probable propriétaire ou au Service des Objets Trouvés partenaires de prendre la décision finale.

- **Comment puis-je m'assurer qu'il s'agit bien de mon objet ?**

Lorsqu'une correspondance est effectuée, il convient au propriétaire de l'objet ou au service des objets trouvés (selon les indications que vous recevez par mail) de prendre contact afin de s'assurer qu'il s'agit bien du bon objet identifié dans l'annonce d'objet trouvé et dans l'annonce d'objet perdu.

- **J'ai identifié mon objet dans une annonce objet trouvé, quelles coordonnées vais-je obtenir ?**

Une fois que vous aurez confirmé avoir identifié votre objet, et que vous aurez procédé au règlement des frais de mise en relation éventuels, vous obtiendrez le nom et l'adresse e-mail de la personne qui a retrouvé votre objet.

7- LES ASPECTS FINANCIERS

- **Combien coûte la publication d'une annonce ?**

La publication d'une annonce est gratuite. Vous pouvez cependant être amené à régler les frais forfaitaires imposés par le service des objets trouvés du partenaire en question.

- **Est-il possible de mettre mon annonce en valeur ou en tête de liste ?**

Il n'est pas possible de mettre en valeur votre annonce. C'est la seule recherche d'un objet ou d'un propriétaire qui permet d'accéder à votre annonce : les annonces n'ont donc pas vocation à être classées.

- **Les frais de gestion, c'est quoi ?**

Il s'agit des frais imposés par le service des objets trouvés du partenaire afin de pouvoir procéder à la restitution si votre objet est retrouvé. Si tel n'est pas le cas, vous serez remboursés. Tous nos partenaires n'imposent pas de frais forfaitaires.

- **La récompense optionnelle, c'est quoi ?**

Le Perdant peut souhaiter proposer une récompense du montant de son choix à l'Inventeur afin de l'encourager à tout mettre en œuvre pour que l'objet lui revienne. Le propriétaire la remettra à l'inventeur au moment de la restitution de son objet.

Si un perdant indique une récompense optionnelle inférieure que les frais de gestion imposés par le service ayant retrouvé son objet, il sera obligé de régler le montant des frais de gestion. Un perdant peut également proposer une somme plus importante que les frais de gestion du partenaire.

8- LA RESTITUTION DE L'OBJET

- **Comment s'organise la restitution de l'objet ?**

La restitution de l'objet est organisée directement entre le Perdant et l'Inventeur ou le Service des Objets Trouvés partenaire qui détient l'objet. France Objets Trouvés n'intervient pas dans l'organisation de cette restitution.

- **J'ai récupéré mon objet mais il n'est plus en état de fonctionnement, que faire ?**

France Objets Trouvés, tout comme l'Inventeur ou le Service des Objets Trouvés, ne peut malheureusement pas garantir l'état des objets retrouvés.

- **L'objet va-t-il m'être envoyé par courrier ou remis en propre ?**

France Objets Trouvés n'intervient pas dans l'organisation de la restitution de l'objet. Si votre objet se situe au Service des Objets Trouvés, vous devrez sans doute vous déplacer. S'il est détenu par un particulier, il vous revient d'organiser la restitution avec lui.

- **Dois-je faire faire signer un reçu si je restitue un objet ?**

France Objets Trouvés n'intervient pas dans l'organisation de la restitution de l'objet. Nous vous recommandons néanmoins de faire signer une attestation de restitution ou d'envoyer l'objet avec un accusé de réception afin de prévenir tout problème.