



2ème
ÉDITION

Le guide des **EMMERDES**

infojeunes-na.fr



infojeunes-na.fr

**LE site qui t'accompagne au
quotidien : infos, bons plans,
conseils et événements à
proximité de chez toi !**

.....

Tu as entre 15 et 35 ans et tu as besoin d'informations et de conseils ?

Info Jeunes t'accueille gratuitement et anonymement, et répond à toutes tes questions, quel que soit le sujet : orientation, formation, emploi, logement, santé, transports, vacances, départ à l'étranger, culture, loisirs, bénévolat, volontariat, accès aux droits, aides financières...

On t'accompagne aussi dans les galères du quotidien !

Problèmes de sous, perte de papiers, vol de portable, bug d'orientation scolaire, virée de ton boulot, du collège ou du lycée... Comment gérer la situation ? À qui s'adresser ? Ce guide t'apporte des réponses concrètes pour trouver une solution et rebondir face aux petites et grosses emmerdes de la vie.

Plus de 130 lieux d'accueil dans toute la Région Nouvelle-Aquitaine

Trouve le lieu Info Jeunes le plus proche de chez toi sur **infojeunes-na.fr**, en cliquant sur "À proximité", et viens nous rencontrer !

Découvre tous nos
**guides et dossiers
d'information**



Mes emmerdes...

➔ juridiques et administratives

J'ai perdu / on m'a volé mes papiers	6
Je suis victime d'une usurpation d'identité	7
J'ai perdu / on m'a volé mon téléphone	8
On m'a volé mon véhicule	8
Je suis convoqué-e par la police	9
Je suis convoqué-e au tribunal	10
Je consulte un-e avocat-e	11
J'ai été agressé-e	12
J'ai blessé quelqu'un	13
J'ai cassé quelque chose qui ne m'appartient pas	13
J'ai eu un accident...	
• de la route	14
• du travail	14
Un-e proche est décédé-e et je dois gérer les démarches	15
Contacts utiles	16
Je porte plainte	17

➔ financières

Quelques astuces pour éviter les emmerdes	18
Je n'ai pas assez d'argent pour acheter à manger	18
Je n'ai pas ou plus d'aides financières	19
Je dois rembourser des aides financières	21
J'ai perdu / on m'a volé ma carte bancaire	22
La banque refuse une ouverture de compte	22
Je suis à découvert	23
Je ne peux pas payer mes impôts	23
J'ai des amendes à payer	24
Je suis endetté-e	24
Contacts utiles	25

➔ au collège, au lycée ou pendant mes études

Je n'ai pas d'établissement scolaire pour la rentrée	26
Je décroche / je veux arrêter le collège, le lycée ou mes études	27
Je veux me réorienter / changer de filière	28
Je suis viré-e de mon établissement	28
Je suis refusé-e sur Parcoursup	29
Contacts utiles	30
Ressources en ligne	30
Harcèlement et discrimination	31

➔ au travail

Je n'ai pas de contrat de travail	32
Je suis apprenti-e ou stagiaire et mon employeur refuse que j'aie passer mes épreuves	32
Conflit au travail	33
Je me suis fait virer	34

Mon travail ne m'intéresse plus	34
Contacts utiles	35
Ressources en ligne	36
Le Défenseur des droits	37

➔ de logement

Je suis à la rue	38
Mon logement est insalubre	38
J'ai un problème ou un conflit avec...	
• <i>mon ou ma proprio, ou mon agence immobilière</i>	39
• <i>mon ou ma voisin·e</i>	39
• <i>mon, ma ou mes colocataires</i>	40
Je n'arrive pas à récupérer ma caution	40
J'ai été cambriolé·e	41
J'ai perdu / on m'a volé mes clés	41
Comment réagir...	
• <i>en cas de dégât des eaux</i>	42
• <i>face à un incendie</i>	42
Contacts utiles	44
Ressources en ligne	44

➔ de santé

En cas d'urgence	46
Je n'ai pas ou je ne trouve pas de médecin	47
Je n'ai plus de sécu	48
J'ai un problème avec ma carte vitale	48
Mes frais de santé ne sont pas remboursés	49
Un·e professionnel·le de santé refuse de me soigner	49
J'ai eu un rapport sexuel non protégé	50
Grossesse non désirée, je fais quoi ?	51
Contacts utiles	52
Ressources en ligne	52
Jeune·s parent·s : éviter les galères	53

➔ de consommation

Quelques astuces pour éviter les emmerdes	54
Je veux résilier un abonnement (téléphone, internet, TV)	54
Je veux résilier un contrat d'assurance	55
J'ai un problème suite à un achat en ligne	56
Je veux renvoyer un article acheté en ligne	56
J'ai acheté un objet volé	56
J'ai acheté de la contrefaçon	57
Je suis victime d'une pratique commerciale illégale	57
Contacts utiles	58
Réagir face aux arnaques, au phishing et à la cybercriminalité	59

➔ Le dico des emmerdes

61

Retrouve les adresses des **organismes surlignés en mauve** dans la partie
"Contacts utiles" à la fin de chaque chapitre.

Juridiques et administratives

Oups, j'ai fait une erreur en effectuant une démarche administrative. Que faire ?

- Tu peux te tromper dans tes déclarations à l'administration sans risquer une sanction la première fois. C'est le droit à l'erreur. Mais il faut rectifier ta situation, spontanément ou au cours d'un contrôle, lorsque ton erreur est commise de bonne foi.
- Pour éviter de commettre des erreurs dans les démarches administratives, consulte ce site : plus.transformation.gouv.fr/oups-jai-fait-une-erreur-en-effectuant-une-demarche-administrative-que-faire

J'ai perdu / on m'a volé mes papiers

Déclare le plus vite possible la perte ou le vol de tes papiers à **la police ou à la gendarmerie**. Un récépissé te sera remis : conserve-le précieusement !

Pour refaire ta carte vitale, connecte-toi à ton espace personnel sur le site ou l'application de ton centre de sécurité sociale (ameli.fr / msa.fr). Pour tes autres documents (carte d'identité, passeport, permis de conduire, carte grise, titre de séjour...), rends-toi sur ants.gouv.fr et suis les indications du site.

Pour tout autre élément, comme un badge d'accès à un parking, une carte handicapée... contacte directement les structures ou personnes concernées.

Ta carte bancaire fait partie des papiers perdus ou volés ? Retrouve nos conseils p.22.

À savoir

Un extrait d'acte de naissance, le livret de famille ou un passeport (même si sa date d'expiration est dépassée)

peuvent servir provisoirement de justificatif d'identité.

Pour éviter les emmerdes

Ne mets pas tous tes papiers au même endroit, et pense à enregistrer tes documents en ligne de manière sécurisée sur ton espace personnel Service Public (onglet Mes Documents). Les cloud et services en ligne (Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive...) peuvent subir des piratages : mieux vaut les éviter.

ET À L'ÉTRANGER ? *Zoom*

En cas de vol, fais une déclaration auprès des autorités locales de police, puis rends-toi à l'ambassade ou au consulat, muni-e du récépissé de ta déclaration. En cas de perte, la déclaration auprès de l'ambassade ou du consulat suffit. Si ton passeport fait partie des documents perdus ou volés, le consulat ou l'ambassade pourra te remettre un laissez-passer pour la France, ou un passeport temporaire si tu dois te rendre dans un autre pays.



Je suis victime d'une usurpation d'identité



L'usurpation d'identité consiste à utiliser les informations personnelles (nom, prénom, adresse mail, photographie...) d'une personne, sans son accord, pour effectuer des démarches sous son identité : ouvrir un compte bancaire, souscrire à un crédit, commettre des actes répréhensibles, nuire à sa réputation...

Porte plainte auprès de **la police ou de la gendarmerie**. **Vérifie le solde de ton compte** et les derniers mouvements (prélèvements ou versements) : si quelque chose ne te semble pas normal, préviens rapidement ta banque. **Consulter un-e avocat-e peut être utile**, notamment si l'usurpation est difficile à prouver.

Pour éviter les emmerdes

Conserve tes papiers en lieu sûr, et pense à enregistrer tes documents en ligne de manière sécurisée sur ton espace personnel Service Public (onglet Mes Documents). Les cloud et services en ligne (Google Drive, Dropbox, Microsoft OneDrive...) peuvent subir des piratages : mieux vaut les éviter. Lorsque tu te débarrasses de papiers administratifs comportant des informations personnelles, rends-les illisibles, en utilisant un broyeur de documents par exemple. N'oublie pas d'apposer ta signature sur ta carte bancaire et ne conserve jamais le code à proximité.

Ne donne jamais d'informations personnelles par téléphone ou par mail si tu n'es pas certain-e de l'identité de ton interlocuteur-ice.

Et en ligne ?

Contacte les administrateur-ices des sites sur lesquels tes données ont été usurpées.

Tu devras fournir des preuves de l'usurpation d'identité, et les démarches peuvent prendre du temps.

Pour te prémunir des piratages, **choisis des mots de passe suffisamment complexes**, qui comportent des majuscules et des minuscules, des chiffres, et des caractères spéciaux s'ils sont autorisés. **N'utilise pas le même mot de passe** pour tous tes comptes et pense à changer régulièrement tes mots de passe !

Sur internet, tu peux désactiver les cookies non-essentiels pour éviter que tes données de navigation ne soient enregistrées et/ou transmises à d'autres sites. Pense à effacer régulièrement les cookies enregistrés sur ton ordinateur.

J'ai perdu / on m'a volé mon téléphone

Prévies immédiatement ton opérateur téléphonique, par téléphone ou via ton espace personnel sur le site de l'opérateur, afin de bloquer ta carte SIM. L'opérateur te communiquera le numéro IMEI de ton téléphone : il s'agit d'un numéro d'identification unique.

En cas de vol, **porte plainte** auprès *de la police ou de la gendarmerie*.

Tu auras besoin du numéro IMEI de ton téléphone.

Si la fonction localisation de ton téléphone est activée, utilise les sites internet suivants pour le géolocaliser :

➔ google.com/android/find/
pour les téléphones Android ;

➔ icloud.com/find
pour les téléphones Apple.

Tu pourras ainsi faire sonner ton téléphone, même s'il est en mode silencieux, mais aussi le verrouiller ou bien supprimer complètement tes données et tes fichiers. Si tu parviens à géolocaliser ton téléphone après un vol, n'agis pas toi-même : prévies la police ou la gendarmerie.

Si tu sais où tu as perdu ton téléphone, contacte rapidement l'endroit concerné (restaurant, bar, bibliothèque, service de transport public...). Pense également à t'adresser au service des objets trouvés de ta mairie, au cas où !

Enfin, **change tes mots de passe** pour les sites et applications que tu utilisais sur ton téléphone (réseaux sociaux, compte bancaire, boîte mail...).

À savoir

Il existe des **assurances couvrant la perte et/ou le vol d'un téléphone**. Ces assurances ne couvrent pas forcément les vols commis sans violence ; cela dépend des termes du contrat. Si tu as souscrit une assurance de ce type, contacte rapidement ton assureur pour demander un remplacement de ton téléphone.

Pour éviter les emmerdes

Quand tu achètes un téléphone, **il est recommandé de noter le n° IMEI** de ton téléphone quelque part. Tu peux l'obtenir de plusieurs façons : en composant le *#06#, en contactant ton opérateur téléphonique, en te connectant à ton espace personnel sur le site de ton opérateur, ou bien en regardant la boîte ou la facture d'achat de ton téléphone.

Sauvegarde régulièrement les données de ton téléphone (photos, vidéos, notes...) pour éviter de tout perdre en cas de perte ou de vol.

On m'a volé mon véhicule (voiture, scooter, vélo, trottinette...)

Si tu assistes au vol de ton véhicule, **appelle immédiatement le 17** pour demander l'intervention des forces de l'ordre.

Si ton véhicule a été volé, **porte plainte** rapidement auprès de *la police ou de la gendarmerie*, puis déclare le vol auprès de ton assureur (dans le cas d'un véhicule à moteur). Tu seras ainsi dégagé-e de toute responsabilité en cas d'accident impliquant ton véhicule.

À savoir

Si ton véhicule n'est pas retrouvé dans le délai prévu par ton contrat d'assurance, tu pourras demander une indemnisation.

Pour éviter les emmerdes

Lorsque tu souscris à une assurance, lis attentivement le contrat.

Cela pourra t'éviter de mauvaises surprises en cas de problème !

Quand tu achètes un vélo neuf, il est identifié par un numéro unique, indiqué sur le cadre, et enregistré dans un fichier national auquel la police et la gendarmerie ont accès : cela facilite les recherches en cas de vol. Si tu achètes un vélo d'occasion, tu peux effectuer toi-même cette démarche auprès d'un magasin de cycles. Cela te coûtera entre 10 et 30 €.

Je suis convoqué-e par la police ou la gendarmerie

Écoute bien ou lis attentivement les informations que l'on te communique, et note le lieu, la date et l'horaire de l'audition. **Tu ne peux pas refuser une convocation par la police ou la gendarmerie : tu dois obligatoirement t'y rendre.** La police ou la gendarmerie ont le droit de venir te chercher à ton domicile de 6h à 21h, mais ne peuvent y entrer sans ton accord. En cas d'empêchement, tu peux demander un report, mais cela ne sera pas forcément accepté.



La police ou la gendarmerie peuvent te convoquer par téléphone ou par courrier, pour te demander de témoigner sur des faits auxquels tu as assisté et/ou dans le cadre d'une enquête, pour t'interroger sur une infraction que tu aurais commise ou une plainte déposée contre toi, ou encore pour te remettre des documents judiciaires te concernant (convocation au tribunal pénal, notification d'une décision pénale). Si tu es mineur-e, tes parents ou tuteur-ices doivent être averti-es de la convocation.

À savoir

Selon les circonstances, **tu seras interrogé-e comme simple témoin ou comme suspect-e** (en "audition libre"). Si tu es convoqué-e en tant que témoin, tu es libre de quitter les lieux à tout moment ; néanmoins, on peut te contraindre à rester 4h maximum.

Si tu es soupçonné-e d'avoir commis une infraction, on doit t'informer de tes droits au début de l'audition, notamment le droit de te taire et le droit de quitter les lieux. Si l'infraction est passible d'une peine de prison, tu peux être assisté-e par un-e avocat-e. Dans tous les cas, tu es également susceptible d'être placé-e en garde à vue. Là aussi, on doit t'informer de tes différents droits (être assisté-e par un-e avocat, être examiné-e par un-e médecin...).



Pour t'informer sur tes droits lors d'une audition, que ce soit en tant que témoin ou suspect-e, consulte le site Service Public :

➡ service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2807

Je suis convoqué-e au tribunal

Lis attentivement la convocation pour connaître la raison pour laquelle tu es convoqué-e, et **note le lieu, la date et l'horaire de l'audience**. Selon l'instance devant laquelle tu dois comparaître et l'affaire pour laquelle tu es convoqué-e, **tes droits et tes obligations varient : fais-toi accompagner et conseiller par une structure spécialisée** (Maison de Justice et du Droit, point-justice, association d'aide...).

Il est recommandé de te faire assister par un-e avocat-e, et cela peut même être obligatoire dans certains cas. Les services d'un-e avocat-e, même commis-e d'office, sont payants. En cas de difficultés financières, l'État peut prendre en charge, partiellement ou totalement, les frais de justice (avocat-e, huissier-ère, autres expert-es...), grâce à l'aide juridictionnelle.

Tu n'es pas forcément obligé-e d'être présent-e à l'audience : tu pourras parfois te faire représenter par un-e avocat-e ou par une tierce personne, voire demander une procédure sans audience.

Dans la plupart des cas, si le jugement rendu lors de l'audience ne te satisfait pas, **tu as le droit de faire appel de la décision**. Le délai varie selon la juridiction et l'affaire jugée (entre 10 jours et 2 mois). Faire appel engendre des coûts supplémentaires.

Pour plus d'infos, consulte le site du Conseil national des barreaux : avocat.fr/la-justice-et-moi/que-faire-en-cas-de-convocation-devant-la-justice

À savoir

En France, **la justice est organisée en plusieurs juridictions**, qui ont chacune leur propre domaine de compétences, et comportent plusieurs échelons : des instances de 1^{er} degré, de 2nd degré (pour les appels), et de contrôle. Voici quelques juridictions à connaître.

→ Juridiction civile

- Instances de 1^{er} degré : tribunal de proximité, tribunal judiciaire, conseil de prud'hommes.
- Objectif : fixer les droits de chacun-e et/ou réparer un préjudice subi.
- Intervient pour les troubles du voisinage, litiges en cas de divorce, de succession...
- Pas d'amende ni de peine de prison, possibilité de dommages et intérêts.

→ Juridiction pénale

- Instances de 1^{er} degré : tribunal de police, tribunal correctionnel, cour d'assises.
- Objectif : réparer une infraction subie et condamner l'auteur-riche (amende ou peine de prison).
- Intervient pour les 3 types d'infractions sanctionnées pénalement (contraventions, délits, crimes).
- Possibilité d'amendes et de peines de prison.

→ Juridiction administrative

- Instance de 1^{er} degré : tribunal administratif.
- Objectif : régler les conflits entre les pouvoirs publics et leurs usager-ères.
- Peut annuler une décision administrative et/ou réparer un préjudice subi du fait de l'administration.

Il existe également des **juridictions spéciales pour les mineur-es** (juge des enfants et tribunal des enfants). Elles servent aussi bien à protéger les mineur-es qu'à juger des infractions commises par des mineur-es.

Info

JE CONSULTE UN·E AVOCAT·E

Tu peux avoir besoin de consulter un·e avocat·e pour plusieurs raisons :

- être conseillé·e pour un problème juridique ;
- être représenté·e et défendu·e lors d'une procédure juridique ;
- faire rédiger des actes et des contrats.

Pour trouver un·e avocat·e près de chez toi, consulte cet annuaire :
avocat.fr/annuaire-des-avocats-de-france

Tu peux également utiliser cette plateforme de consultation en ligne :
consultation.avocat.fr

Les services d'un·e avocat·e sont payants et chaque avocat·e fixe ses propres tarifs. Il est difficile d'estimer à l'avance combien coûtera le recours à un·e avocat·e, mais il ou elle doit forcément t'indiquer ses prix avant toute chose.



L'aide juridictionnelle peut prendre en charge, partiellement ou totalement, tes dépenses

en lien avec une procédure juridique.

Retrouve toutes les infos sur le site Service Public :

➔ service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18074

Il est également possible de bénéficier de **consultations juridiques gratuites** dans différentes structures : Maisons de la Justice et du Droit, points-justice, associations d'avocat·es... Pour en savoir plus et identifier une structure près de chez toi, consulte le site Service Public :
service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706

J'ai été agressé·e

Porte plainte auprès de **la police ou de la gendarmerie**. Des référent·es d'aide aux victimes sont présent·es dans les services pour t'accompagner, t'écouter et prendre ta déposition.

Si tu ne connais pas l'identité de la personne qui t'a agressé·e, on te demandera de la décrire aussi précisément que possible. Si d'autres personnes ont assisté à ton agression, n'hésite pas à prendre leurs coordonnées : elles pourront appuyer ton témoignage auprès des services de police ou de gendarmerie.

Selon la gravité de l'agression, **rends-toi aux urgences ou consulte un·e médecin dès que possible** : cela te permettra d'être soigné·e, mais aussi d'obtenir un certificat médical indiquant la nature de tes blessures. Le ou la médecin te prescrira un arrêt de travail ou une période d'ITT (Incapacité Temporaire de Travail) si nécessaire. Ces éléments appuieront ta plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

En cas d'agression sexuelle ou de viol, dans la mesure du possible, évite de te laver et conserve les vêtements ou sous-vêtements souillés. **Rends-toi à la police ou à la gendarmerie, qui pourra prendre ta plainte et te conduire aux urgences ou à l'unité médico-judiciaire**. Il est également

possible de te rendre directement aux urgences ou à l'unité médico-judiciaire. Les professionnel·les de santé te prendront en charge médicalement et psychologiquement, et les preuves de l'agression ou du viol seront préservées.

Dans tous les cas, si le fait de porter plainte ou de voir un·e médecin te semble trop difficile pour l'instant, essaie au moins d'en parler avec un·e proche de confiance, qui pourra t'écouter et te soutenir.

À savoir

Lors d'une agression, tu peux te sentir pris·e au dépourvu et avoir l'impression d'être "bloqué·e", de ne pas pouvoir réagir. C'est ce qu'on appelle **la sidération**.

Si l'agression se déroule dans un lieu où se trouvent d'autres personnes, **essaie de les alerter pour qu'elles t'aident**. Il est plus efficace d'interpeller directement une ou deux personne·s précise·s pour les inciter à réagir. Par exemple, il vaut mieux dire "vous, avec le pull rouge, aidez-moi s'il vous plaît", plutôt que "au secours".

Des associations d'aide aux victimes peuvent t'accompagner dans tes démarches, mais aussi psychologiquement.

Et si je suis témoin ?

- **Si tu assistes à une agression, évite de te mettre toi-même en danger et appelle la police ou la gendarmerie en composant le 17.** Indique le lieu où se déroule l'agression, le nombre de personnes impliquées, la présence éventuelle d'armes...
- **Si tu te sens suffisamment en sécurité pour intervenir, n'hésite pas à mobiliser d'autres témoins pour confronter l'agresseur·euse et faire cesser l'agression.** Attention : ta réaction doit être proportionnelle à la menace.

J'ai blessé quelqu'un



Si tu as blessé quelqu'un, volontairement ou non, cela relève de la responsabilité civile : il s'agit de l'obligation de réparer les dommages causés à une autre personne.

Selon la gravité de la blessure, pratique les gestes de premiers secours si tu y es formé·e et **prévies les secours en appelant le 15 et/ou le 18**. Ne t'enfuis pas : tu pourrais être poursuivi·e pour non assistance à personne en danger et/ou délit de fuite.

À savoir

Selon les circonstances, **une plainte pourra être déposée contre toi**. Tu seras convoqué·e par la police ou la gendarmerie et une enquête sera ouverte. Si la personne a des séquelles suite à l'incident, tu pourras être condamné·e à lui verser des dommages et intérêts.

J'ai cassé quelque chose qui ne m'appartient pas



Si tu as cassé l'ordinateur, le téléphone, les lunettes de quelqu'un, ou tout autre bien matériel ne t'appartenant pas, cela relève de la responsabilité civile : il s'agit de l'obligation de réparer les dommages causés à une autre personne.

Contacte ton assureur qui te fera parvenir un formulaire pour préciser les circonstances de la casse. La personne dont le bien a été cassé devra faire la même chose. C'est ensuite ton assurance qui déterminera le montant du remboursement.

Si tu n'as pas de garantie responsabilité civile, tu devras rembourser l'objet en question ou payer les réparations.

À savoir

Certaines assurances habitation couvrent la responsabilité civile ou proposent une garantie civile limitée : regarde bien les termes de ton contrat. Si tu es au collège ou au lycée, et que tes parents ont souscrit une assurance scolaire, tu es automatiquement couvert·e. Dans le cas contraire, tu peux souscrire à une assurance responsabilité civile vie privée si tu le souhaites.

J'ai eu un accident...

...de la route

Selon la situation (gravité et lieu de l'accident, état du véhicule), allume tes feux de détresse et gare-toi sur le trottoir, le bas-côté ou la bande d'arrêt d'urgence.

Remplis un constat à l'amiable avec l'autre conducteur·rice, sur le lieu de l'accident. Si plusieurs véhicules sont impliqués, il faudra remplir plusieurs constats. Chaque conducteur·rice doit signer le constat et en conserver un exemplaire. Une fois le constat rédigé, envoie-le à ton assurance dans un délai de 5 jours ouvrés.

- Si une ou plusieurs personnes sont blessées, **appelle le 15 et/ou le 18**. Indique le plus précisément possible le lieu de l'accident, ainsi que le nombre de personnes et de véhicules impliqués, et suis les consignes des secours. Enfile le gilet jaune qui doit se trouver dans ta voiture et installe un triangle de signalisation en amont de l'accident.
- **Si tu as percuté un véhicule vide (dans un parking, par exemple), ne t'enfuis pas** : tu pourrais être poursuivi·e pour délit de fuite. Relève la plaque d'immatriculation, et laisse tes coordonnées pour que le ou la propriétaire du véhicule puisse te contacter.

À savoir

Si tu es impliqué·e dans un accident ou que tu es témoin, **tu es tenu·e de porter assistance aux personnes en danger**. Pratique les gestes de

premiers secours si tu y es formé·e et préviens les secours en appelant le 15 et/ou le 18.

Un accident sur le trajet domicile/travail, ou inversement, est considéré comme un accident du travail.

...du travail

Prévies ton employeur ou fais-lui parvenir l'information dans la journée ou un délai maximum de 24h.

Consulte un·e médecin dès que possible : cela te permettra d'être soigné·e, mais aussi d'obtenir un certificat médical indiquant la nature de tes blessures. Le ou la médecin te prescrira un arrêt de travail ou une période d'ITT (Incapacité Temporaire de Travail) si nécessaire.

À savoir

C'est à ton employeur de déclarer ton accident à l'Assurance maladie. Si tu constates qu'il ou elle n'a pas effectué cette démarche, tu peux le faire toi-même dans un délai de 2 ans. Ton employeur doit également te remettre une feuille d'accident, que tu présenteras aux professionnel·les de santé afin que les soins médicaux liés à ton accident du travail soient pris en charge.

Si ta caisse d'assurance maladie refuse de reconnaître qu'il s'agit d'un accident lié à ton activité professionnelle, tu peux contacter le ou la médiateur·rice de l'Assurance maladie et/ou effectuer un recours écrit auprès de la Commission de Recours Amiable (CRA), en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception à ta caisse.

Un·e proche est décédé·e et je dois gérer les démarches

Fais constater le décès par un·e médecin ou récupère le certificat de décès auprès de l'hôpital ou de la maison de retraite. Déclare le décès à la mairie du lieu du décès, dans un délai de 24h maximum.

Tu dois également **organiser les obsèques**. Les démarches à effectuer dépendent de plusieurs paramètres : est-ce que le ou la défunt·e avait signé un contrat obsèques et/ou un contrat avec un organisme de pompes funèbres ? Existe-t-il un document attestant de ses dernières volontés ? Si tu as un doute, renseigne-toi auprès de tes proches, et/ou du ou de la notaire de la personne décédée. Si tu dois choisir toi-même l'organisme de pompes funèbres, tu trouveras une liste des entreprises locales à la mairie, dans les établissements de santé, ainsi que dans les chambres mortuaires ou funéraires. N'hésite pas à demander plusieurs devis. Sache que tu peux obtenir jusqu'à 5 000 € auprès de la banque qui gère les comptes de la personne décédée pour rembourser tout ou partie des frais des obsèques (sur présentation de la facture).

Enfin, **prévies l'employeur de la personne décédée et/ou les organismes qui lui versaient des aides financières** (Caf, France Travail...), et effectue les démarches nécessaires pour gérer les biens et l'argent de la personne décédée (logement, véhicule, impôts...).

Tu as un doute ?

Le site Service Public contient toutes les informations et récapitule les démarches nécessaires en fonction de ta situation et de celle de la personne défunte : service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16507

Un deuil peut être une étape douloureuse, et chacun·e vit les choses différemment. Tu n'es pas obligé·e d'accompagner une personne en fin de vie ou d'assister à toutes les étapes des obsèques si c'est trop difficile pour toi. Discutes-en avec ton ou ta médecin pour demander à bénéficier d'un accompagnement psychologique si tu en ressens le besoin.

À savoir

Si tu travailles, tu peux bénéficier de **congés spéciaux** ou d'une **autorisation d'absence**. Préviens rapidement ton employeur et remets-lui le certificat de décès. Le nombre de jours accordés dépendra de ta relation avec la personne décédée et/ou de la convention collective de la structure dans laquelle tu travailles.

Contacts utiles

- **Annuaire des Maisons de Justice et du Droit**
www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/annuaire-des-maisons-de-justice-et-du-droit-21773.html
- **Annuaire des points-justice**
www.annuaires.justice.gouv.fr/annuaires-12162/les-point-justice-34055.html
- **Associations d'aide aux victimes**
 - **France Victimes :**
france-victimes.fr/index.php/component/association
 - **CIDFF :**
nouvelleaquitaine-fr.cidff.info
- **Numéro national d'aide aux victimes**
116 006, disponible 7j/7 de 9h à 21h
- **Trouver un commissariat ou une gendarmerie à proximité**
masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie

Si tu es perdu-e dans les démarches administratives à faire en ligne, les conseiller-ères numériques t'aident et t'accompagnent gratuitement. Ils et elles sont présent-es dans les maisons France Services et dans de nombreux centres Info Jeunes.

➡ conseiller-numerique.gouv.fr

Info

JE PORTE PLAINTE

Si tu es victime d'une infraction, tu peux aller porter plainte. Il suffit de te rendre dans **un commissariat de police ou une brigade de gendarmerie** pour effectuer un dépôt de plainte. Un procès-verbal est établi et la plainte est transmise au ou à la procureur-e de la République. Si tu es mineur-e, tu peux déposer plainte seul-e ou choisir de te faire accompagner. Tu peux aussi **déposer plainte directement auprès du ou de la procureur-e**. Cette lettre doit être rédigée sur papier libre et doit décrire les circonstances de l'infraction (modèle de lettre sur service-public.fr).

Si tu es victime d'une atteinte aux biens (vol, escroquerie, dégradation...) et que tu ne connais pas l'auteur-ice, tu peux déposer une plainte en ligne. En fonction des éléments déclarés, tu pourras être invité-e à venir compléter ta déclaration dans un commissariat ou une gendarmerie.
plainte-en-ligne.masecurite.interieur.gouv.fr

Est-ce que la police a le droit de refuser une plainte ?

Non, ce n'est pas légal. L'officier-ère de police ou de gendarmerie est dans l'obligation de prendre ta plainte.

Quels sont les délais pour porter plainte ?

Passés certains délais, tu ne peux plus porter plainte pour une infraction : ce sont **les délais de prescription**. Ils commencent à partir du jour où l'infraction a été commise.

En principe, ces délais sont de :

- 1 an pour les contraventions (tapage nocturne...);
- 6 ans pour les délits (vols, coups et blessures...);
- 20 ans pour les crimes (homicide, viol...).

Ces délais de prescription sont augmentés dans certains cas : crime commis sur un-e mineur-e, crime contre l'humanité...

Peut-on retirer une plainte ?

Tu peux retirer ta plainte à tout moment, soit en te rendant au commissariat de police ou à la brigade de gendarmerie, soit en envoyant un courrier au ou à la procureur-e de la République. Mais attention ! Retirer ta plainte ne signifie pas automatiquement que les poursuites seront arrêtées. Dans la majorité des cas, c'est le ou la procureur-e de la République qui décide de continuer les poursuites ou non.

C'est quoi une main courante ?

Contrairement à une plainte, dans une main courante, tu signales juste la nature et la date des faits. **Une main courante ne permet pas d'engager des poursuites contre l'auteur-ice des faits. Par contre, elle permet d'en garder une trace.**



Plus d'infos : justice.fr/themes/porter-plainte

Financières

QUELQUES ASTUCES POUR ÉVITER LES EMMERDES

Zoom



- **En cas de difficultés financières graves, prends contact avec un·e assistant·e social·e afin d'être accompagné·e et aidé·e** (via la mairie, le CCAS ou le CIAS, ou le service social du Crous si tu es étudiant·e). Si tu as entre 18 et 25 ans, tu peux solliciter le Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ) pour avoir une aide d'urgence (santé, alimentation, achats de vêtements...). Il est versé par les départements, mais il faut que tu t'adresses à la Mission Locale, au CCAS ou CIAS, ou au service social du Crous pour faire ta demande. Tu peux également utiliser 1jeune1solution.gouv.fr/mes-aides pour identifier les aides auxquelles tu as droit : tu ne les connais peut-être pas toutes !
- **Sois particulièrement vigilant·e lorsque tu remplis un dossier de demande d'aide**, pour éviter une erreur ou un malentendu. En cas de doute, n'hésite pas à contacter l'organisme concerné pour savoir comment remplir le dossier, et garde une trace de vos échanges.

Je n'ai pas assez d'argent pour acheter à manger

En cas d'urgence, rends-toi dans **une association d'aide alimentaire** (Croix Rouge française, Restos du Cœur, Secours populaire français...) et explique ta situation. L'association devrait te fournir de quoi te nourrir dans l'immédiat.

Pour ton quotidien, **tu peux solliciter l'aide alimentaire**, un dispositif dédié aux personnes en situation de précarité. Cela te permet d'avoir accès à des paniers alimentaires et/ou des repas chauds, ou bien d'acheter des produits à prix réduits dans les épiceries sociales et solidaires...

Pour en bénéficier, **contacte la mairie, le CCAS** (Centre communal d'action sociale) ou **le CIAS** (Centre intercommunal d'action sociale) et demande un rendez-vous avec un·e assistant·e social·e. N'oublie pas

d'apporter les documents justifiant de tes revenus, si tu en as, et de tes dépenses (avis d'impôts, quittances de loyer, factures d'électricité ou de gaz...). L'aide alimentaire est attribuée pour une certaine durée, et peut être renouvelée selon les cas. L'assistant·e social·e t'indiquera où tu dois te rendre pour récupérer de la nourriture.

Si tu es étudiant·e, rapproche-toi du service social du **Crous** de ton académie. L'assistant·e social·e pourra te proposer des solutions adaptées à ta situation. Il existe également des associations de lutte contre la précarité étudiante et des distributions alimentaires dédiées aux étudiant·es. Si tu es boursier·ère ou en situation de précarité, tu peux avoir droit aux **repas à 1 €** dans les cafétérias et restaurants universitaires gérés par le Crous.

Je n'ai pas ou plus d'aides financières

Contacte l'organisme concerné pour expliquer ta situation et vérifie qu'il ne s'agit pas d'une erreur administrative ou d'une information manquante dans ton dossier. Si on te confirme qu'il ne s'agit pas d'une erreur, et que tu souhaites contester cette décision, fais une réclamation ou un recours directement auprès de l'organisme. La démarche est différente selon les organismes.

→ Aides de la Caf (sauf RSA)

Connecte-toi à ton espace personnel sur le site de la Caf et consulte la rubrique Mes paiements et mes droits : cela te permettra de savoir pourquoi les versements ont été interrompus. Tu peux ensuite faire une réclamation via ton espace personnel, par téléphone au 3230, par courrier, ou dans **un point d'accueil Caf** (en prenant rendez-vous au préalable si nécessaire). Si ta réclamation n'aboutit pas, tu peux faire appel à la médiation administrative, toujours via ton espace en ligne, ou bien par courrier.

→ RSA

Si tu reçois un courrier t'informant que tu es radié-e du RSA, ou que ton RSA va être diminué, tu as 2 mois pour contester cette décision auprès du **Conseil Départemental** de ton lieu de résidence. Envoie une lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les éventuels documents justificatifs selon ta situation. Si la décision du Conseil Départemental ne te convient pas, tu as 2 mois pour la contester auprès du **tribunal administratif** près de chez toi.

→ Crous (bourses sur critères sociaux)

Si tu reçois une notification de non-attribution de la bourse sur critères sociaux, ou bien si ta bourse n'est plus versée, contacte le **Crous** de ton académie via l'assistance du site **Mes Services Étudiant**. Si cela ne suffit pas à débloquer ta situation, tu as 2 mois pour contester la décision, en formulant des recours. Retrouve toutes les infos dont tu as besoin sur cette page : etudiant.gouv.fr/fr/voies-de-recours-et-mediation-2156

En cas de doute, ou si le litige persiste, tu peux contacter **le ou la médiateur-ice de ton académie**.



Il est également possible que tu sois arrivé-e à la fin de tes droits à bourse. En effet, **les bourses sont soumises à un système de droits** : tu as 7 droits à bourse pour la totalité de tes études (même en cas de réorientation). Dans certaines conditions, tu peux obtenir des droits supplémentaires (*décès dans ta famille proche, problèmes de santé graves, si tu as un enfant, si tu es en situation de handicap, si tu es sportif-ve de haut niveau...*). **Renseigne-toi auprès du Crous pour en savoir plus.**

Pour éviter les emmerdes avec le Crous

- **Les bourses peuvent être suspendues si tu n'es pas assidu-e**, c'est-à-dire si tu n'assistes pas aux cours, aux travaux pratiques ou dirigés, aux stages obligatoires, si tu ne rends pas les travaux demandés en cas d'enseignement à distance, et/ou si tu ne te présentes pas aux examens ou concours. **Justifie donc toujours tes absences** auprès de ton établissement.
- **Si tu dois interrompre tes études pour des raisons de santé graves**, tu peux demander le maintien de ta bourse au Crous, en joignant un justificatif du service médico-social de ton établissement d'enseignement supérieur.

→ France Travail (ARE)

Les allocations chômage (ou Aide au Retour à l'Emploi) sont soumises à certaines obligations : tu dois activement rechercher un emploi et pouvoir le prouver auprès de France Travail, et tu dois assister aux rendez-vous et aux formations obligatoires.

Il existe plusieurs motifs de radiation temporaire ou définitive : par exemple, si tu ne peux pas prouver ta recherche d'emploi, si tu n'effectues pas ton actualisation mensuelle, si tu refuses 2 offres d'emploi "raisonnables", si tu es absent-e à une formation obligatoire sans motif légitime... La radiation entraîne la perte des allocations chômage.

Lorsque tu reçois la notification de France Travail indiquant que tu es radié-e, tu as 10 jours pour contester cette décision par écrit et/ou demander un entretien avec le ou la directeur-riche de ton agence France Travail. Tu as le droit d'être accompagné-e par une personne de ton choix lors de ce rendez-vous. Si cela ne résout pas le problème, tu peux contester la décision de France Travail en faisant un recours gracieux ou hiérarchique, puis saisir **le tribunal administratif** si aucune solution satisfaisante ne t'est proposée.

Parallèlement à ces démarches, tu peux saisir **le ou la médiateur-riche France Travail**.

Si tes droits sont simplement arrivés

à terme, et si tu remplis certaines conditions, tu peux demander à bénéficier de l'Allocation de Solidarité Spécifique. La demande se fait en ligne, sur ton espace personnel France Travail.

<https://www.francetravail.fr/candidat/mes-droits-aux-aides-et-allocati/aides-financieres-et-autres-allo/autres-allocations/lallocation-de-solidarite-specif.html>

Je dois rembourser des aides financières



Si un organisme t'a versé plus d'argent qu'il n'aurait dû, que ce soit en raison d'une erreur administrative ou à cause de fausses déclarations de ta part, **tu dois rembourser ce trop perçu.**

Dans un premier temps, **contacte rapidement l'organisme concerné pour éclaircir la situation.**

Si on te confirme qu'il y a un trop perçu, les sommes demandées seront retenues sur tes prochains versements, ou bien tu devras les rembourser si tu n'es plus bénéficiaire.

Il est possible de demander un remboursement échelonné si tu ne peux pas payer en une seule fois.

Tu souhaites contester cette décision ? Fais une réclamation ou un recours directement auprès de l'organisme. La démarche est différente selon les organismes.

→ Aides de la Caf

Fais une réclamation via ton espace personnel, par téléphone au 3230, par courrier, ou dans **un point d'accueil Caf** (en prenant rendez-vous au préalable si nécessaire). Si ta réclamation n'aboutit pas, tu peux faire appel à la médiation administrative, toujours via ton espace en ligne, ou bien par courrier.



À savoir : la Caf peut te demander un remboursement jusqu'à 2 ans après ou 5 ans si le trop perçu résulte d'une fausse déclaration ou d'une fraude.

Pour éviter les emmerdes avec la Caf

Signale rapidement tes changements de situation à la Caf, et ne mens pas dans tes déclarations ! La fraude est passible de sanctions.

→ Crous (bourses sur critères sociaux)

Contacte **le Crous** de ton académie via l'assistance du site **Mes Services Étudiant**. Si cela ne suffit pas à débloquent ta situation, tu as 2 mois pour contester la décision, en formulant des recours. Retrouve toutes les infos dont tu as besoin sur cette page : etudiant.gouv.fr/voies-de-recours-et-mediation-2156

En cas de doute, ou si le litige persiste, tu peux contacter **le ou la médiateur-riche de ton académie.**

Pour éviter les emmerdes avec le Crous

- **Si tu abandonnes tes études**, préviens le Crous afin que les versements soient interrompus ; si tu reçois tout de même de l'argent, pars du principe que le Crous te demandera de rembourser ce trop perçu et ne touche pas à cet argent.
- **Si tu souhaites abandonner** tes études et/ou te réorienter, mais que tu as besoin de ta bourse : continue à aller en cours et présente-toi aux examens ou concours, et n'oublie pas de justifier tes absences éventuelles.

J'ai perdu / on m'a volé ma carte bancaire

La première chose à faire est de **faire opposition** : ta carte sera ainsi bloquée et personne ne pourra l'utiliser. Cette procédure est définitive, c'est-à-dire que même si tu retrouves ta carte ensuite, tu ne pourras pas la réutiliser. Tu peux effectuer cette démarche (parfois payante) auprès de ta banque, soit directement en agence, soit au téléphone ou sur ton espace personnel en ligne. Une nouvelle carte te sera ensuite envoyée.

Il existe également un service d'opposition interbancaire payant, joignable depuis la France ou l'étranger au 0 892 705 705 (7j/7 et 24h/24).



Dans le cas d'un vol, tu dois également porter plainte auprès de la gendarmerie ou de la police.

À savoir

Si tu t'aperçois que des paiements ont été effectués avec ta carte, **tu peux être remboursé-e sous certaines conditions**. Renseigne-toi auprès de ta banque. Si tu ne parviens pas à obtenir un remboursement, tu as la possibilité de faire appel à la médiation bancaire : ses coordonnées doivent être indiquées sur le site de ta banque.

La banque refuse une ouverture de compte



Une banque peut refuser d'ouvrir un compte sans avoir à justifier sa décision. Cela peut notamment arriver si tu es fiché-e pour incident de paiement. Si tu as tenté ta chance auprès de plusieurs banques, et qu'elles ont toutes refusé de t'ouvrir un compte, tu peux exercer ton droit au compte. Cela te permet d'avoir accès à un service bancaire de base gratuitement, dans une banque proche de chez toi ou du lieu de ton choix, désignée par la Banque de France. Ce service comporte de nombreuses prestations classiques, mais ne te permet pas d'avoir un chéquier et n'autorise pas de découvert.

Pour faire valoir ton droit au compte, demande une attestation de refus à la banque, puis adresse-toi à **la Banque de France**, soit en te rendant directement au guichet de la succursale la plus proche de toi, soit par courrier. Tu peux également demander à la banque qui t'a refusé l'ouverture de compte d'effectuer cette démarche auprès de la Banque de France.

Tu devras constituer un dossier comprenant : un formulaire de demande de droit au compte (à télécharger sur le site de la Banque de France), une pièce d'identité en

cours de validité, un justificatif de domicile, l'attestation de refus et une déclaration sur l'honneur attestant que tu n'as pas de compte bancaire.

Pour éviter les emmerdes

Si tu délivres des chèques sans provision, si tu utilises ta carte bancaire de manière "abusive", ou encore si tu ne parviens pas à rembourser un crédit, tu risques d'être fiché·e pour incident de paiement. Il existe 3 fichiers d'incidents de paiement nationaux, gérés par la Banque de France : le FCC (Fichier Central des Chèques), le FNCI (Fichier National des Chèques Irréguliers) et le FICP (Fichier national d'Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers). Tu peux vérifier si tu es inscrit·e dans l'un de ces fichiers auprès de **la Banque de France** (sur rendez-vous, par courrier ou bien en ligne).

Je suis à découvert

Contacte au plus vite ta banque !

Dans l'idéal, tu dois régulariser ta situation rapidement, en alimentant ton compte courant pour combler le découvert. Le découvert est une forme de crédit, et tu n'y as pas forcément droit. C'est la convention bancaire que tu as signée en ouvrant ton compte qui détermine si le découvert est autorisé pour ton compte, et selon quelles modalités (durée, plafond...). **Un découvert non autorisé peut te coûter très cher et tu risques d'être interdit·e bancaire.**

Pour éviter les emmerdes

Renseigne-toi sur les modalités de découvert lorsque tu ouvres un compte, et conserve bien ta convention de compte. Si tu as des difficultés

financières ponctuelles, préviens ton ou ta conseiller·ère et demande si des aménagements sont possibles.

Je ne peux pas payer mes impôts

Si tu ne paies pas tes impôts dans le délai imparti, **tu risques de devoir payer des frais de majoration.**

En cas de difficultés financières, demande un délai supplémentaire pour payer tes impôts, ou une remise gracieuse si tu ne peux vraiment pas payer : il s'agit d'une réduction voire d'une annulation de tes impôts. La demande se fait via ton espace personnel en ligne, au guichet **d'un centre des finances publiques** ou bien par courrier. L'administration te répondra dans un délai de deux mois, en te proposant un échéancier de paiement si ta demande est acceptée. Si tu ne reçois pas de réponse, cela veut dire que ta demande est refusée.

Si tu souhaites contester la décision, fais une réclamation au centre des impôts, puis une demande auprès de la conciliation fiscale du département, et enfin une saisie du ou de la médiateur·rice des ministères économiques et financiers.

Attention :

faire une demande de remise gracieuse ne te dispense pas automatiquement de payer tes impôts. Le centre des impôts peut te réclamer les sommes dues malgré ta demande.

J'ai des amendes à payer

Paie tes amendes le plus rapidement possible, en respectant les délais indiqués sur les procès-verbaux, sous peine de recevoir une majoration de l'amende. Selon les cas, les amendes peuvent être payées en ligne sur antai.gouv.fr ou amendes.gouv.fr, par courrier adressé au Trésor Public, ou bien au guichet **d'un centre des finances publiques**. Le Trésor Public peut engager une procédure contre toi si tu ne paies pas et faire une saisie sur salaire.

Pour les amendes majorées, tu peux demander un délai supplémentaire, un échelonnement du paiement ou une remise gracieuse (c'est-à-dire une réduction voire une annulation de tes amendes) auprès **d'un centre des finances publiques**, par lettre recommandée avec accusé de réception. Joins à ton courrier les documents éventuels justifiant de tes difficultés financières et propose un premier acompte. Si ta demande est refusée, ou si tu n'as pas de réponse dans un délai de deux mois, tu as deux mois pour saisir **le tribunal administratif**.

Tu peux contester une amende dans un délai de 45 jours sur antai.gouv.fr ou par courrier auprès de l'organisme indiqué sur le procès-verbal. Si tu reçois une amende majorée alors que tu n'avais pas reçu l'avis de contravention initial, tu peux également faire une contestation, dans un délai d'un mois. **Attention : si tu as déjà payé l'amende, tu ne peux plus la contester.**

Pour les amendes dans les transports en commun (bus, tram, train...), tu as trois mois pour adresser une réclamation au service client par lettre recommandée avec accusé de réception. Si tu n'es pas satisfait-e de la réponse, ou si tu n'as pas de réponse dans un délai d'un mois, tu peux faire appel à la médiation, dont tu trouveras les coordonnées sur le site de la compagnie de transports en commun.

Je suis endetté-e

Si tu as accumulé les dettes et que tu n'arrives pas à t'en sortir, **dépose un dossier de surendettement** auprès de **la Banque de France**. Cette démarche s'effectue en ligne, par courrier ou directement à un guichet. Les dettes doivent concerner des dépenses du quotidien (facture, crédit, impôts...). Tu recevras un avis de réception de ton dossier dans les jours suivants, puis une décision finale dans un délai de trois mois (réaménagement, voire un effacement partiel ou complet de tes dettes).

Attention : déposer un dossier de surendettement ne te dispense pas automatiquement de payer tes dépenses du quotidien ou de rembourser tes dettes. Sache aussi que tu seras enregistré-e au Fichier national d'Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).

Contacts utiles

- **Associations d'aide alimentaire**

- Croix Rouge :**

- croix-rouge.fr/annuaire

- Restos du Cœur :**

- restosducoeur.org/associations-departementales

- Secours populaire français :**

- secourspopulaire.fr/secours-populaire

- **Assistance en ligne**

- Mes Services Étudiant**

- messervices.etudiant.gouv.fr/envole/message/new

- **Assistance sociale du Crous**

- Académie de Bordeaux :**

- crous-bordeaux.fr/social-et-accompagnement

- Académie de Limoges :**

- crous-limoges.fr/social-et-accompagnement

- Académie de Poitiers :**

- crous-poitiers.fr/social-et-accompagnement

- **Banque de France**

- banque-france.fr/fr/nous-trouver/particuliers

- **Caf**

- Numéro de téléphone**

- unique : 3230**

- Numéro spécial pour**

- les étudiant-es : 09 69 32 52 52**

- Retrouve l'adresse de ta Caf sur caf.fr en saisissant ton code postal ou en te connectant à ton espace personnel.

- **CCAS et CIAS**

- Rapproche-toi de ta mairie pour connaître les coordonnées

du CCAS ou CIAS le plus proche de toi.

- **Centres des finances publiques (impôts)**

- impots.gouv.fr/contacts

- **Conseils départementaux**

- lannuaire.service-public.fr/navigation/nouvelle-aquitaine/cg

- **Crous**

- Académie de Bordeaux :**

- crous-bordeaux.fr

- Académie de Limoges :**

- crous-limoges.fr

- Académie de Poitiers :**

- crous-poitiers.fr

- **Médiateur-rices académiques**

- education.gouv.fr/contacter-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-et-les-mediateurs-10559

- **Médiatrice France Travail Nouvelle-Aquitaine**

- Valérie DAUNAS
Direction Régionale
TSA 90 001
33056 Bordeaux Cedex
mediateur.alpc@francetravail.fr

- **Tribunaux administratifs**

- lannuaire.service-public.fr/navigation/nouvelle-aquitaine/ta

- **Trouver un commissariat ou une gendarmerie à proximité**

- masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie

Au collège, au lycée ou pendant mes études

L'OBLIGATION DE FORMATION

Zoom



- **L'obligation de formation** concerne les jeunes de 16 à 18 ans, qui ne travaillent pas et ne suivent pas de formation. Si tu es déscolarisé-e, quelle que soit la raison, tu as le droit de poursuivre tes études, de passer ton diplôme ou d'accéder à une formation professionnelle.
- **Tu peux appeler le 0 800 122 500** pour être informé-e et orienté-e, et/ou prendre rendez-vous avec un-e conseiller-ère dans **la Mission Locale** la plus proche de chez toi.

Je n'ai pas d'établissement scolaire pour la rentrée



La scolarité est obligatoire jusqu'à 16 ans.

Si tu as loupé les dates d'inscription, que tu as déménagé durant l'été ou que tu n'as pas été affecté-e dans la filière demandée, il est important de trouver une solution.

Ton ancien établissement est responsable de ton suivi scolaire pendant un an après la fin de ta scolarité. Contacte-le rapidement pour faire le point sur ta situation.

Prends également rendez-vous au **Centre d'Information et d'Orientation (CIO)** pour consulter les places vacantes et surtout être accompagné-e dans tes recherches par un-e psychologue de l'Éducation nationale (PsyEN).

À savoir

Des affectations supplémentaires dans les établissements scolaires sont organisées en juillet et septembre afin de trouver une place à tous-tes les élèves qui pourraient être encore sans solution.



Je décroche / je veux arrêter le collège, le lycée ou mes études



Problèmes familiaux, difficulté d'apprentissage, phobie scolaire, mauvaise orientation, maladie, absence prolongée... les raisons du décrochage peuvent être diverses. La Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (MLDS) propose des accompagnements et des dispositifs pour t'éviter de décrocher et/ou rebondir.

→ **Si tu es au collège ou au lycée**, prends rendez-vous avec **le ou la référent-e décrochage scolaire** de ton établissement. Il ou elle te proposera une aide et un accompagnement individualisé : aménagement du temps scolaire, aide au devoir, tutorat, participation à des activités associatives, culturelles, professionnelles ou sportives encadrées.

→ **Si tu as plus de 16 ans**, prends contact avec **le Centre d'Information et d'Orientation (CIO)** qui pourra t'orienter vers le Pôle d'Accompagnement de la Persévérance Scolaire (PAPS). Le PAPS accueille pendant une année scolaire des jeunes issu-es de l'enseignement général, technologique

ou professionnel en rupture ou en décrochage scolaire. Il permet de retravailler le projet d'orientation, de se remettre à niveau et débouche sur un retour à la formation initiale ou une formation en alternance.

Tu peux aussi contacter la Mission Locale la plus proche de chez toi.

De nombreux dispositifs existent pour raccrocher : prépa apprentissage, Promo 16-18, école de la 2^e chance, micro lycée, Epide, maison familiale rurale, volontariat... Ton ou ta conseiller-ère t'orientera vers celui qui est le plus adapté à ta situation.

→ **Si tu es étudiant-e**, n'attends pas de décrocher totalement avant de t'informer. Si tu as des difficultés ou des doutes, n'hésite pas à prendre rendez-vous avec le ou la conseiller-ère du **service d'orientation de ton université** ou le service de la scolarité de ton établissement.

Le tutorat peut aussi être une bonne solution.

Le principe : un-e étudiant-e tuteur-riche te fait partager ses expériences, ses méthodes, ses conseils... Renseigne-toi auprès du secrétariat de ton université et/ou école.

Je veux me réorienter / changer de filière



Ta filière ne te convient pas du tout et tu veux en changer ? C'est possible, mais il faut que tu réagisses rapidement.

Attention ! Toute réorientation est soumise à condition, notamment la place disponible dans la filière demandée.

→ **Au lycée**, tu peux passer de la voie générale ou technologique à la voie professionnelle (et inversement), ou changer de spécialité de bac ou de spécialité de diplôme. Tu dois en faire la demande à ton ou ta professeur·e principal·e et au ou à la PsyEN de ton lycée. La décision est prise en fonction de ton projet d'orientation, ton niveau scolaire et du nombre de places disponibles.

→ **À l'université**, une réorientation peut être possible dès le mois de janvier, à la fin du premier semestre. Renseigne-toi auprès du **service d'orientation de ton université** pour savoir s'il y a des accords et des passerelles vers d'autres filières universitaires et/ou écoles. Tu devras ensuite t'adresser au secrétariat de ton université pour connaître la procédure, en général avant la fin du mois de décembre.

À savoir

De plus en plus d'écoles post bac proposent **une rentrée décalée en février**.

L'alternance peut être une alternative intéressante. Il est possible de signer un contrat d'apprentissage à tout moment de l'année.

Tu peux aussi te réinscrire sur Parcoursup l'année suivante et profiter de cette année pour réfléchir à ton orientation, et mettre tous les atouts de ton côté pour réussir ton admission : job étudiant, service civique, bénévolat, BAFA...

Je suis viré·e de mon établissement

La décision du conseil de discipline est tombée : tu es exclu·e de ton établissement. Si tu penses que cette exclusion est injustifiée, tu peux la contester.

Envoie un courrier au **rectorat de ton académie** dans les 8 jours suivant le conseil de discipline.

Le ou la recteur·rice a un délai d'un mois pour t'informer de sa décision.

Si l'exclusion est définitive, et dans le cas **où tu as moins de 16 ans**, ton dossier sera pris en charge par **les services académiques**. Ceux-ci doivent obligatoirement te proposer une place dans un nouvel établissement. Tu peux appeler le service de la scolarité de la **DSDEN** pour suivre l'avancement de ton dossier.

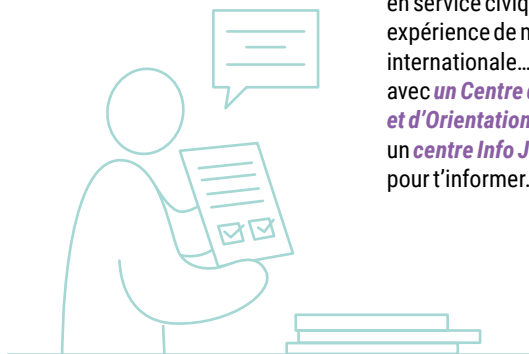


Si tu as entre 16 et 18 ans, tu bénéficies du droit à l'obligation de formation (voir l'encadré au début du chapitre).

Attention : si tu es "récidiviste" (plus de trois exclusions), la situation va se compliquer, car les établissements scolaires ne sont pas obligés de t'accepter.

À savoir

Si tu contestes une décision prise par un établissement (école, collège, lycée, université...) ou un service de l'académie, ou si tu es en litige avec un·e membre du système éducatif, tu peux **saisir le ou la médiateur·rice de l'académie**. Sa mission est d'intervenir auprès de chacune des parties pour renouer le dialogue et trouver une issue au désaccord.



Je suis refusé·e sur Parcoursup

Si aucun de tes vœux n'a été retenu lors de la phase d'admission principale, **inscris-toi en phase complémentaire**. Jusqu'à début septembre, celle-ci te donne la possibilité de candidater dans les établissements ayant encore des places libres.

Tu peux aussi solliciter la Commission d'Accès aux Études Supérieures (CAES)

via la plateforme Parcoursup. Elle cherchera à te proposer une place dans une formation en lien avec ton projet professionnel.

À savoir

Si cela ne donne aucun résultat, pas de panique ! **Des solutions existent pour rebondir et mettre cette année à profit.**

En voici quelques exemples : contrat en alternance, mission en service civique, bénévolat, expérience de mobilité internationale... Prends contact avec un **Centre d'Information et d'Orientation (CIO)** ou un **centre Info Jeunes** pour t'informer.

Contacts utiles

- **Centres d'information et d'orientation (CIO)**
lannuaire.service-public.fr/navigation/nouvelle-aquitaine/cio
- **Médiateur-rices de l'académie**
education.gouv.fr/contacter-la-mediatrice-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur-et-les-mediateurs-10559
- **Missions Locales**
arml-na.fr/reseau/annuaire
- **Réseau Info Jeunes**
infojeunes-na.fr/jeune/localisation
- **Services académiques : rectorat, SDEN (Services Départementaux de l'Éducation Nationale)**
education.gouv.fr/les-regions-academiques-academies-et-services-departementaux-de-l-education-nationale-6557
- **Services d'orientation des universités**
Bordeaux - La Rochelle - Limoges - Pau Pays de l'Adour :
SUIO (Services Universitaires d'Information et d'Orientation)
lannuaire.service-public.fr/navigation/nouvelle-aquitaine/suio
Poitiers : Safire (Service d'accompagnement à la formation, l'insertion, la réussite et l'engagement)
safire.univ-poitiers.fr

Ressources en ligne

- **Infos sur l'orientation, les études, les formations, les métiers**
onisep.fr
orientation-pour-tous.fr
infojeunes-na.fr / Construire son parcours
- **Infos sur la formation, l'orientation, l'emploi, l'engagement...**
1jeune1solution.gouv.fr
- **Lutte contre le décrochage scolaire : tous les dispositifs pour rebondir**
www.nouvelles-chances.gouv.fr
- **Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche**
education.gouv.fr

Info

HARCÈLEMENT ET DISCRIMINATION

Tu peux être témoin ou victime de harcèlement ou de discrimination à tout moment, au travail, à l'école, dans la rue, dans les transports en commun, au sport, sur internet...

C'est quoi la différence ?

Le harcèlement se définit comme une violence répétée, qui peut se présenter sous diverses formes et dans différents lieux. Cyberharcèlement, stalking, harcèlement moral, sexuel, physique, harcèlement scolaire...

La discrimination, c'est quand une personne est défavorisée ou maltraitée pour certains motifs interdits par la loi : l'origine, le sexe, l'âge, l'apparence, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses...

Les conséquences sont bien souvent les mêmes : une perte d'estime de soi, et un gros impact sur la santé mentale et physique.

Comment réagir ?

Il faut signaler tout cas de harcèlement ou de discrimination.

Tu peux appeler différents n° verts, gratuits, anonymes et confidentiels :

- **3018** : numéro unique pour le harcèlement et le cyberharcèlement. Accessible 7j/7, jours fériés inclus, par téléphone, sur **Messenger**, sur l'application **3018** et par mail.
- **09 69 39 00 00 (Défenseur des droits)** : pour les témoins ou victimes de discrimination (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h30).



Retrouve plus d'infos sur le Défenseur des droits p.37.

Je n'ai pas de contrat de travail

i

C'est possible si tu es en contrat à durée indéterminée (CDI) à temps plein, et que la convention collective de ton entreprise **n'exige pas un écrit**.

Par contre, tous les autres contrats : contrat à durée déterminée (CDD), CDI ou CDD à temps partiel, intérim, apprentissage, contrat de professionnalisation... doivent être écrits et signés.

Le contrat de travail doit être rédigé en français. Si tu es étranger·ère, tu peux demander la traduction de ton contrat dans ta langue d'origine.

Essaie de régler ce problème à l'amiable en demandant à ton employeur de rectifier cet "oubli". Si rien ne se passe, tu dois saisir **le conseil de prud'hommes** qui est compétent pour régler ce type de litige.

À savoir

En l'absence de contrat de travail signé, **tu es considéré·e comme étant en CDI à temps plein**.

Je suis apprenti·e ou stagiaire et mon employeur refuse que j'aie passer mes épreuves

i

Ton entreprise est tenue de te libérer le temps nécessaire pour passer tes examens.

Dans un premier temps, **contacte ton centre de formation d'apprenti·es (CFA) ou ton école qui doit faire pression sur l'entreprise**.

Si tu es apprenti·e, tu peux aussi saisir le ou la **médiateur·rice de l'apprentissage**.

Si cela ne donne aucun résultat, contacte **l'inspection du travail** ou adresse-toi à un **syndicat**.

À savoir

Stagiaire ou apprenti·e, **tu n'es pas un·e salarié·e mais un·e jeune en formation**, qui ne doit jamais être laissé·e seul·e en responsabilité dans l'entreprise. Par conséquent, ta présence ne peut être indispensable au fonctionnement de l'entreprise. La convocation aux épreuves de l'examen est la seule justification dont tu as besoin pour t'absenter. Préviens ton employeur dès que tu la reçois.



Ton salaire est maintenu durant le passage des épreuves. Ton employeur doit aussi t'accorder un congé rémunéré de 5 jours pour réviser, dans le mois qui précède tes épreuves.

Conflit au travail



La vie professionnelle n'est pas toujours un long fleuve tranquille : malentendus entre collègues, rivalités, concurrences, caractères incompatibles... les sources de conflit sont nombreuses et variées, et pas toujours faciles à gérer !

Tout dépend avec qui tu es en conflit.

→ Avec un·e collègue :

essaie de régler directement le conflit par une discussion franche et constructive. En cas d'échec, la hiérarchie pourra régler le problème à ta place afin de ne pas entraver le bon fonctionnement de l'entreprise.

→ Avec ta hiérarchie :

ton employeur a une interprétation très personnelle de la convention collective ou du management et tu es convaincu·e de te faire avoir ? Le droit du travail est là pour te protéger.

Face à cette situation, tu peux faire appel :

- aux membres du Comité Économique et Social (CSE) ;
- à **un syndicat de salarié·es** ;
- à **l'inspection du travail**, pour être conseillé·e et étudier les recours possibles ;
- au **conseil de prud'hommes**, tribunal compétent pour régler tous les litiges individuels entre employeurs et salarié·es.

→ **Si tu es apprenti·e**, tu peux saisir **le ou la médiateur·rice de l'apprentissage** en cas de litige avec ton employeur sur les conditions de travail, la durée du travail, la rémunération, les congés payés, la résiliation du contrat... Son rôle est d'examiner la situation et rechercher des solutions.

À savoir

Le CSE (Comité Économique et Social) est présent dans les entreprises de plus de 11 salarié·es. Il représente le personnel auprès de l'employeur pour lui faire part de toute réclamation individuelle ou collective. Il dispose aussi d'un droit d'alerte pour prévenir l'employeur de tout cas de harcèlement moral.

Qu'il s'agisse d'un job étudiant, d'été, d'un emploi sur le plus long terme ou d'un contrat en alternance, les mêmes règles s'appliquent en cas de conflit au travail.

Tu dois facilement avoir accès à la convention collective applicable dans l'entreprise ou la structure dont tu es salarié·e.



Si tu as besoin d'infos sur le droit du travail, ou si tu te poses des questions, tu peux consulter le site code.travail.gouv.fr ou contacter le 0 806 000 126.

Je me suis fait virer

Si tu penses que ton licenciement est abusif, prends rendez-vous avec **l'inspection du travail** pour avoir des conseils et vérifier que ton licenciement est bien légal. Si le licenciement s'avère abusif, saisis rapidement **le conseil de prud'hommes**.

À savoir

Il y a plusieurs formes de licenciement.

→ **Le licenciement économique** : le motif n'est pas lié au comportement du ou de la salarié-e, mais résulte d'une suppression de poste liée à des difficultés économiques ou une restructuration... Il est en général encadré par les conventions collectives et le code du travail.

→ **Le licenciement pour motif personnel** : le motif est lié au comportement du ou de la salarié-e (faute, absences répétées ou prolongées, insuffisance professionnelle...).

Dans tous les cas, **ton employeur doit te communiquer la nature du licenciement, et tu as des droits** (entretien préalable...).

N'hésite pas à te faire accompagner par un-e représentant-e du CSE ou un-e conseiller-ère extérieur-e lors de tes entretiens avec ton employeur.



L'employeur peut mettre fin à ta période d'essai sans donner de motif.

Mon travail ne m'intéresse plus

Essaie d'identifier les raisons pour lesquelles ton travail ne te convient plus, et réfléchis à ce que tu as envie de faire : rester dans le même domaine professionnel mais changer d'entreprise et de cadre de travail, te reconverter et changer de métier, ou encore créer ta propre entreprise ?

Dans tous les cas, prends rendez-vous avec **un-e conseiller-ère en évolution professionnelle**.

Il ou elle t'aidera à faire le point, t'informera sur tous les dispositifs existants et t'accompagnera dans ton projet.

À savoir

Bilan de compétences, compte personnel de formation (CPF), projet de transition professionnelle, congé ou temps partiel pour création d'entreprise...

les dispositifs permettant d'aboutir à une reconversion professionnelle sont nombreux.

L'idéal est de faire le point avec un-e professionnel-le.

Pour éviter les emmerdes

Dans la mesure du possible, conserve ton emploi tout au long de tes démarches. Il sera temps de le quitter lorsque ton projet sera clairement abouti.





Attention aux arnaques au CPF !

Dès que tu travailles, tu cumules de l'argent sur un compte virtuel : le Compte personnel de formation (CPF), que tu peux ensuite utiliser pour financer une formation. Ces comptes sont la cible d'escrocs qui peuvent t'inscrire à une fausse formation. Leur premier contact se fait par mail, SMS ou appel téléphonique. Ne communique jamais ton numéro de sécurité sociale, tes codes ou ton numéro de compte CPF.

Pour signaler une arnaque : moncompteformation.gouv.fr / Besoin d'aide / Signalement de fraude

Contacts utiles

- **Conseil en évolution professionnelle**

na.avenir-actifs.org

Pour prendre rendez-vous : **09 72 01 02 03**.

- **Conseils de prud'hommes**

lannuaire.service-public.fr/navigation/prudhommes

Tribunal compétent pour régler tous les litiges individuels entre employeurs et salarié-es.

- **Défenseur des droits**

defenseurdesdroits.fr/carte-des-delegues

Tél : 09 69 39 00 00.

- **Inspections du travail**

nouvelle-aquitaine.dreets.gouv.fr

- **Médiateur-riche de l'apprentissage**

Le ou la médiateur-riche de l'apprentissage à saisir dépend de l'activité de ton entreprise.

> Commerce / Industrie :

cci.fr/ressources/formation/apprentissage/mediation-de-lapprentissage

> Artisanat :

artisanat.fr/nous-connaître/vous-accompagner/mediation-apprentissage

> Agriculture :

chambres-agriculture.fr/chambres-dagriculture/nous-connaître/lannuaire-des-chambres-dagriculture

Contacts utiles

- Syndicats

Les sept principales organisations syndicales de salarié-es :

- > **CFDT - Confédération française démocratique du travail :**
nouvelle-aquitaine.cfdt.fr/portail/nouvelle-aquitaine-recette_9110
- > **CGT - Confédération générale des travailleurs :**
cgt-na.fr
- > **FO - Force ouvrière :** force-ouvriere.fr/-contacts-
- > **CFE-CGC - Confédération française de l'encadrement -
Confédération générale des cadres :** cfecgc.org/contacts
- > **CFTC - Confédération française des travailleurs chrétiens :**
cftc-nouvelle-aquitaine.fr
- > **UNSA - Union nationale des syndicats autonomes :**
unsa.org
- > **SUD - Union syndicale Solidaires :** solidaires.org

Ressources en ligne

- Infos sur la recherche de job ou d'emploi, le droit du travail...
infojeunes-na.fr / Travailler
- Ministère du Travail et de l'Emploi
travail-emploi.gouv.fr
- Trouver sa convention collective
code.travail.gouv.fr/outils/convention-collective
- L'espace jeunes de l'Urssaf :
infos sur le salaire, la déclaration d'embauche, le contrat de travail...
urssaf.org/accueil/ressources-documentaires/espace-jeunes.html

Info

LE DÉFENSEUR DES DROITS

Si tu penses que certains de tes droits ne sont pas respectés, tu peux demander à être aidé-e par le ou la Défenseur-e des droits.

Il ou elle intervient dans les cas suivants :

- en cas **de difficulté avec une administration ou un service public** (par exemple : tu ne touches plus tes allocations depuis plusieurs mois mais tu n'arrives pas à avoir une réponse de l'administration) ;
- **si les droits d'un-e enfant ne sont pas respectés** (par exemple : tu es mineur-e et l'on refuse de t'inscrire à l'école) ;
- en cas **de discrimination** (par exemple : un couple de femmes à qui on refuse la location d'un appartement) ;
- si un-e **professionnel-le de sécurité (policier-ère, vigile...) ne respecte pas les règles de bonne conduite de son métier** (par exemple : un-e policier-ère qui refuse de prendre une plainte) ;
- **pour protéger les lanceur-euses d'alerte** (par exemple : tu es salarié-e et tu veux dénoncer de graves faits de corruption dans ton entreprise).

Tu peux saisir le ou la Défenseur-e des droits de différentes manières :

- **par internet**, via le formulaire en ligne sur defenseurdesdroits.fr
- **par téléphone** au 09 69 39 00 00
- **par courrier (gratuit, sans timbre)** : Défenseur des droits - Libre réponse 71120 - 75342 Paris Cedex 07
- **en contactant directement un-e des délégué-es** près de chez toi. Retrouve leurs contacts sur le site.



Si ta demande est recevable, que tu sois victime ou témoin, tu es accueilli-e en toute confidentialité, écouté-e et orienté-e dans tes démarches pour faire valoir tes droits. Ce service est entièrement gratuit.

Je suis à la rue



Pour accéder à un hébergement d'urgence, appelle le 115 (Samu social).

Ce numéro gratuit fonctionne 24h/24 et 7j/7. Tu seras mis·e en relation avec un service chargé de te trouver une solution d'hébergement temporaire. Si une place est disponible, tu seras dirigé·e vers un centre d'hébergement d'urgence (CHU) ou encore un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).

Le 115 est souvent saturé. Renouvelle plusieurs fois ton appel, si nécessaire.

→ **Si tu es mineur·e**, tu peux te présenter à **la police ou à la gendarmerie** qui lancera une procédure de prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance. Tes parents seront contactés pour voir si la solution peut se débloquer. Dans le cas contraire, tu seras pris·e en charge dans un foyer d'accueil pour mineur·es.

→ **Si tu es étudiant·e**, contacte **un·e assistant·e social·e du Crous**.

Il ou elle peut t'aider en te proposant un dispositif d'urgence.

À savoir

Par l'intermédiaire du **CCAS** (Centre Communal d'Action Sociale) ou du **CIAS** (Centre Intercommunal d'Action Sociale), ou d'une **Mission Locale**, tu peux être orienté·e vers **un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)**.

Mon logement est insalubre



Tu es locataire et tu vis dans un logement en très mauvais état, dégradé, voire dangereux pour ta santé et ta sécurité : ton logement peut être qualifié d'insalubre.

Informe le bailleur (propriétaire, agence...) en lui envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception. Si le bailleur ne réagit pas, **appelle le numéro Info logement indigne** au **0806 706 806** pour être conseillé·e.



Tu peux aussi contacter la mairie, qui fera intervenir le service communal d'hygiène et de santé (SCHS) pour constater l'insalubrité et engager une procédure.

À savoir

La plateforme Histologe te permet de signaler tes problèmes de logement, de te faire connaître et d'être accompagné·e. En quelques clics, tu expliques la situation (des photos et documents peuvent être déposés). Ton dossier est ensuite transmis aux services compétents (Caf, mairie, Adil, SCHS, bailleur social...) dans les 48 heures.

J'ai un problème ou un conflit avec...

...mon ou ma proprio, ou mon agence immobilière

Dans un premier temps, **essaie de trouver une solution à l'amiable**. Si cela ne fonctionne pas, envoie une lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les faits précis reprochés.



Si le conflit persiste, adresse-toi à une Agence départementale d'information sur le logement (Adil) ou à une association de défense des locataires. Elles informent, conseillent et défendent les locataires.

Dans le cas d'un conflit avec une agence, tu peux demander à **être mis·e en relation avec le ou la médiateur·rice de l'agence**. Ses services sont gratuits. En dernier recours, si toutes ces tentatives n'aboutissent pas à un accord, tu peux porter l'affaire en justice.

À savoir

Certaines assurances habitation comportent **une assistance juridique**. Vérifie dans ton contrat si tu peux en bénéficier et être accompagné·e dans tes démarches.

Pour éviter les emmerdes

Sois particulièrement vigilant·e lors de l'état des lieux d'entrée dans ton logement. Tous les problèmes et dysfonctionnements du logement doivent y figurer. Si nécessaire,

tu peux demander à modifier l'état des lieux dans un délai de 10 jours, par lettre recommandée. Conserve impérativement une copie de cet état des lieux. Il te sera très utile pour toute demande et/ou contestation.

**Qui doit réparer ?
Qui doit entretenir ?
Toi ou le bailleur ?**

Le guide de Soliha

te donne toutes les réponses pour chaque pièce du logement.

Scanne le QR code pour le feuilleter en ligne.



...mon ou ma voisin·e

Essaie de régler le problème à l'amiable en discutant directement avec ton ou ta voisin·e pour lui expliquer les désagréments subis. S'il ou elle ne réagit pas, envoie-lui une lettre recommandée avec accusé de réception.

Si tu habites une copropriété, **avertis le syndic** afin qu'il intervienne.

Sans résultat, tu peux recourir gratuitement à **un·e conciliateur·rice de justice**.

En cas de forte nuisance, adresse-toi à la police ou à la gendarmerie pour que l'infraction soit constatée et consignée dans un constat ou un procès-verbal.

...mon, ma ou mes colocataire-s

Essaie de régler le problème à l'amiable en discutant franchement et calmement. Si la situation ne se débloque pas, adresse-toi à **une Agence départementale d'information sur le logement (Adil)** qui te conseillera sur la démarche à adopter. Tu peux aussi faire appel gratuitement à **un-e conciliateur-riche de justice**.

À savoir

Il existe **deux types de bail pour une colocation** : le bail unique et le bail individuel. Dans le premier cas, le contrat de colocation est commun à tous·tes les colocataires. Cela implique souvent une clause de solidarité : si un-e colocataire arrête de payer sa part du loyer, le ou la propriétaire peut demander aux autres colocataires de payer la part manquante.

Pour éviter les emmerdes

Rédigez tous·tes ensemble un règlement intérieur de la colocation : répartition des tâches ménagères, des dépenses (loyer, contrats gaz, électricité, internet, assurance...), respect de la vie privée (horaires, bruit, visites)... Chacun-e doit s'engager à respecter ce règlement.

Je n'arrive pas à récupérer ma caution



Ton ou ta propriétaire (ou ton agence) a un mois pour te rendre ta caution ou deux mois si des dégradations ont été constatées lors de l'état des lieux de sortie.

Envoie une lettre recommandée avec accusé de réception à ton ou ta propriétaire en lui rappelant qu'il ou elle doit te restituer au plus vite ta caution. Pour rédiger ton courrier, tu peux utiliser les modèles du site Service Public. Si ta demande reste sans réponse, tu peux faire appel gratuitement à **un-e conciliateur-riche de justice**.

À savoir

Tu peux réclamer à ton ou ta propriétaire des intérêts s'élevant à 10 % du loyer mensuel, hors charges locatives, pour chaque mois de retard.

Pour éviter les emmerdes

Avant l'état des lieux de sortie, **fais le grand ménage** (sols, murs, vitres, bouches d'aération...) et **répare les équipements abîmés** afin de récupérer l'intégralité de ta caution.



J'ai été cambriolé-e

Prévies immédiatement **la police ou la gendarmerie** afin qu'une équipe vienne constater les faits puis porte plainte. En attendant leur intervention, **ne touche à rien**, et prends des photos et/ou vidéos.

Si tu as souscrit à la garantie vol dans ton contrat d'assurance habitation, **contacte ton assureur pour l'informer du cambriolage dans un délai de 48 heures**.

Explique bien les dégâts occasionnés et fais la liste des objets volés.

Enfin, **il est recommandé de faire changer la ou les serrure-s** de ton logement par un-e serrurier-ère. Selon les garanties auxquelles tu as souscrit, il est possible que ton assurance prenne en charge cette intervention.

À savoir

Conserve toujours tes factures d'achat (meubles, électroménager, équipement informatique...) : elles te permettront d'être indemnisé-e plus facilement par ton assurance en cas de vol.



Un cambriolage peut être une expérience traumatisante. Si tu as du mal à surmonter cet événement, n'hésite pas à en discuter avec un-e professionnel-le de santé.

J'ai perdu / on m'a volé mes clés

Signale la perte ou le vol dans les 24 heures à **la police ou à la gendarmerie**. Transmets l'attestation obtenue à ton assureur dans un délai de 48h. Si tu sais où tu as perdu tes clés, contacte rapidement l'endroit concerné (restaurant, bar, bibliothèque, service de transport public...). Pense également à t'adresser au service des objets trouvés de ta mairie, au cas où !

Pour ta sécurité, **mieux vaut changer la ou les serrure-s** de ton logement. Contacte ton assureur habitation pour l'informer de la perte ou du vol de tes clés : selon les garanties auxquelles tu as souscrit, il est possible que l'assureur prenne en charge l'intervention d'un-e serrurier-ère.

Si le changement de serrure ne peut pas être effectué immédiatement, pense à contacter ton ou ta propriétaire, ou ton agence immobilière : tu pourras sûrement leur emprunter un double des clés pour accéder à ton logement.

Pour éviter les emmerdes

N'indique jamais ton nom, ton adresse et/ou le code d'entrée sur ton porte-clé. Pense à faire un double de tes clés que tu peux laisser à un-e proche.

Si tu es enfermé-e à l'extérieur de ton logement

(clé ou serrure cassée...), contacte en premier lieu **ton assurance habitation**.

Comment réagir... ...en cas de dégât des eaux

La première chose à faire est d'identifier l'**origine de la fuite d'eau** : vérifie les canalisations et les appareils électroménagers dans ton logement. Même si tu n'arrives pas à identifier l'origine de la fuite, coupe l'alimentation en eau et l'électricité pour éviter le risque de court-circuit ou d'électrocution, et protège tes affaires. Si la fuite d'eau s'accompagne d'une odeur de gaz, appelle le 18.

Si la fuite semble provenir de l'appartement d'un-e voisin-e, rends-toi chez lui ou elle pour l'en informer. Les pompiers peuvent également intervenir si ton ou ta voisin-e est absent-e. Si l'origine de la fuite se situe dans les parties communes, contacte rapidement l'organisme qui gère le bâtiment (syndic de copropriété, bailleur social, agence immobilière...).

Prévies ton assureur dans les 5 jours qui suivent le dégât des eaux. Explique bien les dégâts occasionnés, photos et/ou vidéos à l'appui. Un-e expert-e viendra constater les dégâts. Tu seras ensuite indemnisé-e et un-e professionnel-le interviendra pour effectuer les travaux nécessaires. Si tu as fait intervenir toi-même un-e plombier-ère, conserve la facture et demande un remboursement à ton assureur.

Si tes voisin-es sont également touché-es par le dégât des eaux, vous pouvez remplir ensemble un constat à l'amiable. Ce document facilitera les démarches auprès de vos assurances respectives. Contacte ton assureur ou

connecte-toi sur ton espace personnel pour obtenir un modèle de constat à l'amiable.

Pour éviter les emmerdes

Repère bien l'arrivée d'eau de ton logement pour pouvoir la couper facilement en cas de besoin. En cas de doute, demande à ton ou ta propriétaire, ou à ton agence. Vérifie régulièrement les canalisations et l'étanchéité des joints : tu seras responsable de la fuite d'eau si elle est liée à un mauvais entretien.



Lorsque tu es absent-e pour une période longue, pense à couper l'alimentation en eau de ton logement.

Si ta consommation d'eau augmente sans raison apparente ou si des tâches d'humidité ou de moisissure apparaissent au plafond ou sur les murs, cela peut indiquer une fuite d'eau : contacte rapidement ton ou ta proprio (ou ton agence) pour l'en informer.

...face à un incendie

Si tu assistes à un début d'incendie, **essaie d'éteindre le feu** : avec un extincteur (si tu en as un à ta disposition, et que tu sais comment l'utiliser), avec une couverture, ou avec de l'eau. **Attention** : dans le cas d'un feu de cuisine (poêle, casserole...), n'utilise jamais d'eau car cela dispersera l'huile enflammée. **Si le feu ne peut pas être éteint, il faut évacuer les lieux.**

Ferme les portes et fenêtres dans la mesure du possible, puis quitte la pièce. Préviens les autres personnes présentes dans le bâtiment, puis sors du bâtiment en utilisant les issues de secours s'il y en a. Ne prends jamais l'ascenseur.

**Une fois que tu es
à l'abri, appelle
les pompiers
en composant le 18.**

Communique-leur toutes les informations nécessaires, et suis leurs consignes.

Si tu es bloqué-e par l'incendie, enferme-toi dans une pièce comportant une fenêtre et calfeutre le bas de la porte avec une serviette humide en attendant l'intervention des secours.

Préviens ton assureur dans les 5 jours qui suivent l'incendie.

Explique bien les dégâts occasionnés, photos et/ou vidéos à l'appui. Un-e expert-e viendra constater les dégâts. Tu seras ensuite indemnisé-e et un-e professionnel-le interviendra pour effectuer les travaux nécessaires.

À savoir

Les fumées et gaz dégagés par un incendie sont toxiques et risquent de provoquer une asphyxie. Si tu te trouves dans une pièce enfumée, protège ta bouche et ton nez pour éviter d'inhaler les fumées, et déplace-toi en restant près du sol.

Pour éviter les emmerdes

Un détecteur avertisseur autonome de fumée (Daaf) est obligatoire dans tout logement. Cet appareil détecte les fumées et émet un signal sonore en cas d'incendie. Vérifie son bon fonctionnement.

Adopte les bons réflexes pour prévenir les incendies chez toi :

- ne laisse jamais des bougies allumées, ou un plat sur le feu ou dans le four sans surveillance ;
- ne surcharge pas les prises électriques et évite d'utiliser du matériel électrique vétuste ;
- éloigne les produits inflammables des sources de chaleur (radiateur, plaques de cuisson, four...) ;
- fais entretenir régulièrement tes installations électriques et/ou à gaz.



Tu as l'obligation de souscrire à une assurance multirisques habitation.

Compare les offres des assureurs pour être bien indemnisé-e. Certaines mutuelles étudiantes ont des offres dédiées aux jeunes.

Contacts utiles

- **Agences départementales d'information sur le logement (Adil)**
anil.org/lanil-et-les-adil/votre-adil
- **Annuaire des conciliateur-rices de justice**
conciliateurs.fr
- **Assistance sociale du Crous**
 - > **Académie de Bordeaux :**
crous-bordeaux.fr/social-et-accompagnement
 - > **Académie de Limoges :**
crous-limoges.fr/social-et-accompagnement
 - > **Académie de Poitiers :**
crous-poitiers.fr/social-et-accompagnement
- **Associations de défense des locataires**
 - > **Consommation Logement Cadre de Vie :** clcv.org
 - > **Confédération Nationale du Logement :**
confederationnationaledulogement.fr
 - > **Confédération Syndicale des Familles :** la-csf.org
 - > **UFC Que choisir :** quechoisir.org
 - > **Union Nationale des Associations Familiales :** unaf.fr
- **CCAS et CIAS**
Rapproche-toi de ta mairie pour connaître les coordonnées du CCAS ou CIAS le plus proche de toi.
- **Missions Locales**
arml-na.fr/reseau/annuaire
- **Trouver un commissariat ou une gendarmerie à proximité**
masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie

Ressources en ligne

- **Infos sur les questions juridiques et financières liées au logement**
anil.org
- **Infos sur la recherche de logement, les aides financières...**
infojeunes-na.fr / Se loger



Tu as été invité-e à rejoindre

Info Jeunes Nouvelle-Aquitaine



Illustration © Freepik

Rejoins-nous sur Discord !

.....

En cas d'urgence



Il existe un certain nombre de numéros d'urgence.

La plupart de ces numéros sont gratuits et peuvent être composés 24h/24 et 7j/7 depuis un téléphone fixe ou portable, même si ce dernier ne dispose pas de crédit ou est bloqué.

→ 15

En cas d'urgence médicale, appelle **le Samu** (Service d'aide médicale d'urgence). Tu es mis·e en relation avec un·e médecin qui saura t'orienter et te conseiller selon la situation. N'hésite jamais à appeler si tu as un doute.

→ 18

Tu peux appeler **les sapeurs-pompiers** lorsqu'une ou plusieurs vies sont en danger et qu'un secours immédiat est nécessaire (accident, incendie, noyade...).

→ 114

Si tu es sourd·e et/ou malentendant·e, ce numéro d'urgence te met en relation avec des professionnel·les qui gèrent ton appel et contactent les services adaptés. Pour l'utiliser, envoie un SMS au 114, télécharge l'application Urgence 114 sur ton téléphone, ou connecte-toi sur appel.urgence114.fr.

→ 116 117

Ce numéro est actif **lorsque les cabinets médicaux sont fermés** (la nuit de 20h à 8h, le week-end et les jours fériés), et te permet d'être mis·e en relation avec **un·e médecin de garde** près de chez toi.

Si tu as besoin d'une consultation médicale rapidement

et que ton ou ta médecin traitant n'est pas disponible, prends rendez-vous dans **un lieu de soins**.

→ 3624 (payant)

Pour bénéficier de soins médicaux urgents à domicile, appelle **SOS Médecins**. L'appel est facturé 0,15 € par minute.



*Si tu n'as pu joindre personne, tu peux te rendre directement aux urgences. **Les urgences vitales sont gérées en priorité**, et l'attente peut être longue.*

→ 112 : un numéro d'urgence européen

Si tu es victime ou témoin d'une situation d'urgence à l'étranger, **compose le 112**. Les opérateur·rices parlent plusieurs langues et peuvent t'orienter vers le service approprié.

Certains téléphones te permettent d'enregistrer des informations importantes (problèmes de santé, allergies, groupe sanguin, contact d'urgence...), pour que les secours puissent y avoir accès facilement en cas d'urgence. Tu trouveras les étapes à suivre sur support.google.com/android/answer/9319337 (pour les téléphones Android) ou support.apple.com/fr-fr/guide/iphone/iph08022b192/ios (pour les téléphones Apple).

Je n'ai pas ou je ne trouve pas de médecin

Consulte *l'annuaire santé d'Ameli* pour trouver tous les médecins qui exercent près de chez toi et contacte-les : avec un peu de chance, tu trouveras sur un-e médecin qui accepte les nouveaux-elles patient-es.

Tu peux aussi t'adresser aux *Maisons de santé pluriprofessionnelles* (MSP) ou aux *Communautés Professionnelles Territoriales de Santé* (CPTS) qui regroupent des professionnel·les de santé : généralistes, infirmier·ères, kinésithérapeutes, psychologues...

Si tu es étudiant·e, les Services de Santé Étudiant (SSE) t'accueillent gratuitement. Tu peux y consulter différents professionnel·les de santé (infirmier·ères, médecins, gynécologues, psychiatres ou psychologues...). Rapproche-toi du SSE de ton université pour connaître les modalités de prise de rendez-vous.

Si tes démarches restent vaines, contacte le ou la médiateur·rice de ta *caisse primaire d'assurance maladie* (CPAM), via ton espace personnel Ameli (rubrique Mes démarches) ou MSA, ou par courrier, en joignant le questionnaire "Difficulté d'accès à un médecin traitant", téléchargeable sur le site de ta caisse. Précise le nom des médecins approché·es, le motif de leur refus et les soins en cours. Le ou la médiateur·rice prendra en charge ton dossier et t'aidera à trouver une solution.

Une autre option : la téléconsultation

Il s'agit d'une consultation médicale *effectuée à distance*, via ton téléphone ou ton ordinateur, en utilisant l'audio et la vidéo.

À l'issue de la consultation, tu obtiendras une ordonnance numérique.

Utilisée de façon ponctuelle, la téléconsultation peut être une bonne alternative à la consultation classique.

À savoir

Avoir un-e médecin traitant te permet **d'être remboursé·e à 70%** du prix de la consultation par l'Assurance maladie.

Sans médecin traitant déclaré, tu n'es remboursé·e qu'à 30%.



Si dans le cadre d'une maladie chronique, tu es régulièrement suivi·e par un·e spécialiste (psychiatre, diabétologue, cardiologue...), tu peux lui demander de devenir ton ou ta médecin traitant.

Je n'ai plus de sécu



La Sécurité sociale est un droit pour tous-tes les Français-es. Si tu as terminé tes études, perdu ton travail, si tu es au chômage... tes droits à l'Assurance maladie sont maintenus durant 12 mois. Au-delà de cette période, tu risques de te retrouver sans sécurité sociale.

Dans ce cas, **tu peux bénéficier de la Protection Universelle Maladie (PUMa).** Cette couverture est automatique pour toute personne résidant en France de manière stable et régulière.

Pour en faire la demande, remplis le formulaire de demande d'ouverture des droits à l'Assurance maladie sur ameli.fr (Menu / Droits et démarches selon votre situation / Les essentiels de l'assuré / Protection universelle maladie) ou sur le site de la MSA. Envoie le formulaire ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'organisme d'assurance maladie de ton lieu de résidence.

À savoir

Pour obtenir un numéro de sécurité sociale, il suffit d'être né-e en France, d'avoir un travail en France ou simplement d'y habiter de façon stable et régulière.

J'ai un problème avec ma carte Vitale



La carte Vitale est ta carte d'assuré-e social-e. Elle atteste de tes droits à l'Assurance maladie et permet le remboursement de tes soins et médicaments.

Si ta carte Vitale ne fonctionne plus, si tu l'as perdue ou qu'on te l'a volée, préviens **ta caisse primaire d'assurance maladie** et **demande une nouvelle carte.** Tu peux effectuer gratuitement cette démarche depuis ton espace personnel ameli (rubrique / Mes démarches / Signaler la perte ou le vol de ma carte Vitale) ou MSA, par téléphone, par courrier, ou directement au guichet d'accueil de ta caisse d'assurance maladie.

À savoir

Pense à mettre ta carte Vitale à jour au moins une fois par an et à chaque changement de situation. Des bornes sont disponibles dans toutes les caisses d'assurance maladie, les pharmacies et dans certains établissements de santé.



Mes frais de santé ne sont pas remboursés

Il peut y avoir plusieurs raisons à cela. Es-tu bien affilié·e à la Sécurité sociale ? As-tu pensé à déclarer un·e médecin traitant ? As-tu une mutuelle (ou complémentaire santé) et celle-ci est-elle indiquée sur ton compte ameli ? As-tu consulté un·e spécialiste en dehors du parcours de soins coordonnés ? Afin d'y voir plus clair, contacte **ta caisse primaire d'assurance maladie**, et explique ta situation.

À savoir

Avec la carte Vitale, **les remboursements sont normalement effectués dans un délai de 5 jours maximum**. Tu peux suivre tes remboursements et avoir une estimation des délais de traitement sur ton espace personnel ameli ou MSA (rubrique Mes paiements).

Pour éviter les emmerdes

Une complémentaire santé (ou mutuelle) sert à compléter les remboursements de l'Assurance maladie, en totalité ou en partie. Tu n'es pas obligé·e de souscrire à une mutuelle, mais c'est conseillé car tes frais médicaux et de santé seront mieux remboursés. La complémentaire santé peut également prendre en charge des prestations qui ne sont pas du tout remboursées par l'Assurance maladie (consultations chez un·e psychologue, certains vaccins...).

Si tu as peu ou pas de revenus, tu peux bénéficier de la complémentaire santé solidaire (C2S) gratuitement ou à faible coût. La C2S est une aide

qui te permet de ne pas payer les frais médicaux tels que les consultations, les médicaments, les lunettes, les prothèses dentaires ou auditives... Pour savoir si tu as le droit à la C2S, fais une simulation sur ameli.fr (Menu / Droits et démarches selon votre situation / Difficultés d'accès aux droits et aux soins / Complémentaire santé) ou sur le site de la MSA.

Un·e professionnel·le de santé refuse de me soigner



Un·e médecin n'a pas le droit de refuser un soin pour des raisons financières (si tu es bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire par exemple) ou pour un motif discriminatoire (sexe ou genre, couleur de peau, situation familiale, handicap, état de santé, orientation sexuelle, âge...).

Si un·e médecin refuse de te soigner pour l'une de ces raisons, **informe ta caisse primaire d'assurance maladie et/ou fais un signalement auprès du conseil de l'ordre professionnel concerné**. Tu peux aussi faire appel au Défenseur des droits (voir p. 37).

À savoir

Un·e professionnel·le de santé a le droit de refuser la réalisation d'un acte médical en fonction de ses convictions personnelles, professionnelles ou éthiques. Mais il ou elle est dans l'obligation de te rediriger vers un·e autre médecin.

J'ai eu un rapport sexuel non protégé



Si tu n'as pas utilisé de méthode de protection et/ou de contraception, ou si son efficacité a été compromise (déchirure du préservatif, pilule oubliée...), on parle de rapport sexuel non protégé.

Il y a deux risques principaux : la transmission d'une IST ou du VIH, et une grossesse non désirée.

Pour éviter une grossesse non désirée, prends dès que possible **la pilule du lendemain**. Elle sera plus efficace dans les 12h qui suivent le rapport, mais peut être prise jusqu'à 3 jours après. La pilule du lendemain est délivrée gratuitement et sans ordonnance dans les pharmacies, **les centres de santé sexuelle** et **les Cegidd**. Si tu es au collège ou au lycée, tu peux également t'adresser à l'infirmier-ère scolaire.

Si tu n'as pas pu prendre la pilule du lendemain dans les temps, il existe une autre pilule efficace jusqu'à 5 jours après le rapport. Le DIU au cuivre (stérilet) peut également être utilisé comme contraception d'urgence, dans un délai de 5 jours. Consulte un-e professionnel-le de santé pour avoir une prescription.

Pour t'assurer que tu n'as pas contracté une IST, **fais un dépistage** dans **un Cegidd, un centre de santé sexuelle, au Planning Familial** ou en laboratoire. Attention : les délais d'incubation varient en fonction des IST.

En moyenne, le dépistage sera fiable entre 2 et 3 semaines après le rapport à risque.

En cas de risque d'exposition au VIH, n'attends pas et rends-toi aux urgences afin de recevoir un traitement d'urgence (traitement post-exposition ou TPE). Le dépistage du VIH est à réaliser 6 semaines après le rapport à risque.



Si tu es inquiet-ète suite à un rapport sexuel non protégé, n'hésite pas à en parler avec un-e proche de confiance et/ou un-e professionnel-le de santé.

À savoir

Le préservatif est à la fois une méthode de contraception et une protection contre les IST et le VIH. Il est essentiel d'en utiliser si tu n'as pas un-e partenaire stable, si tu as plusieurs partenaires, si tu ne sais pas si ton ou tes partenaires ont fait un dépistage récemment, si toi-même tu n'as pas fait de dépistage récemment... Il est conseillé de faire un dépistage régulièrement, tous les trois mois environ. Les préservatifs sont délivrés gratuitement en pharmacie à tous-tes les jeunes de moins de 26 ans. Tu peux aussi en trouver dans **les centres de santé sexuelle, les Cegidd, au Planning Familial...**

Grossesse non désirée, je fais quoi ?



L'Interruption Volontaire de Grossesse (IVG) ou avortement

permet de mettre fin à une grossesse non désirée jusqu'à 14 semaines de grossesse. Il existe deux méthodes d'IVG : médicamenteuse et instrumentale. Que tu sois majeur-e ou mineur-e, tu peux choisir d'interrompre une grossesse, et personne n'a le droit de remettre ta décision en question ou de te juger. Si tu es victime de pressions morales et psychologiques, sache que ces menaces sont punies par la loi.

Deux rendez-vous sont nécessaires pour effectuer une IVG. Adresse-toi au **Planning Familial** ou à un **centre de santé sexuelle**, ou bien prends rendez-vous chez un-e médecin, sage-femme ou gynécologue. Indique que tu souhaites effectuer une IVG. Lors de ce premier rendez-vous, le ou la professionnel-le de santé t'informera sur l'IVG et te remettra un dossier récapitulatif. N'hésite pas à poser tes questions, si tu en as.

Un entretien psycho-social avec un-e conseiller-ère conjugal-e et familial-e te sera proposé ; il est facultatif si tu es majeur-e, mais obligatoire si tu es mineur-e.

Ensuite, tu auras un deuxième rendez-vous, à l'occasion duquel **tu devras confirmer** que tu souhaites avoir

recours à l'IVG et choisir la méthode utilisée. Une IVG médicamenteuse peut être réalisée chez toi, ou auprès du ou de la professionnel-le qui te suit, tandis qu'une IVG instrumentale aura lieu dans un hôpital ou une clinique.

Pour en savoir plus sur l'IVG,

consulte le site ivg.gouv.fr : tu y trouveras des informations sur les méthodes et les étapes, des réponses aux questions les plus courantes, ainsi que des contacts et des ressources utiles. Tu peux également appeler le 0 800 08 11 11. Joignable du lundi au samedi de 9h à 20h, ce numéro d'écoute et d'information sur la sexualité, la contraception et l'IVG est entièrement anonyme et gratuit.

À savoir

Dans la plupart des cas, **l'IVG est entièrement prise en charge par l'Assurance maladie, sans avance de frais, et peut être effectuée de manière anonyme.**

Si un-e professionnel-le de santé ne pratique pas l'IVG, il ou elle doit obligatoirement te rediriger vers un-e autre professionnel-le.

Si tu es mineur-e, tu n'as pas besoin de l'autorisation de tes parents pour effectuer une IVG, mais tu devras être accompagné-e par une personne majeure de ton choix.

Il n'est pas nécessaire d'avoir la nationalité française pour effectuer une IVG en France.

Contacts utiles

- **Annuaire santé d'ameli**
annuaresante.ameli.fr
- **Assurance maladie**
Retrouve l'adresse de ta caisse primaire d'assurance maladie sur ameli.fr ou msa.fr en te connectant à ton espace personnel.
- **Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS)**
fcpts.org
- **Centres de santé sexuelle**
ivg.gouv.fr/annuaire-des-centres-de-sante-sexuelle
- **Lieux de soin**
sante.fr/carte-des-lieux-de-soins
- **Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP)**
maisons-et-poles-de-sante.com/maison-de-sante/nouvelle-aquitaine
- **Centres gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic (Cegidd)**
nouvelle-aquitaine.ars.sante.fr/ou-faire-un-depistage-dist-ou-de-vih
- **Planning Familial**
planning-familial.org/fr Menu / Près de chez vous

Ressources en ligne

- **Infos sur le fonctionnement de la Sécurité sociale**
secu-jeunes.fr
- **Carte interactive des professionnel·les et des structures de santé, infos sur la sexualité, la contraception, notification anonyme en cas d'IST...**
tonplanatoi.fr
- **Infos sur la santé, le bien-être...**
infojeunes-na.fr / Prendre soin de soi

Info

JEUNE·S PARENT·S : ÉVITER LES GALÈRES

Il y a plusieurs démarches à effectuer rapidement lorsque tu attends un enfant :

- **prends rendez-vous avec un·e médecin ou un·e sage-femme** dès que ta grossesse est confirmée, afin qu'elle soit déclarée à l'Assurance maladie, puis mets à jour ta carte Vitale ;
- **si tu es salarié·e**, tu peux, si tu le souhaites, prévenir ton employeur afin de bénéficier des avantages et aménagements auxquels tu as droit ;
- **si tu es étudiant·e**, contacte le service scolarité de ton université ou de ton école pour demander s'il existe des possibilités d'aménagements (cours à distance, rattrapage, dispense d'assiduité...) ;
- **renseigne-toi sur les maternités** pour décider où tu accoucheras en utilisant l'annuaire santé d'ameli, et sur les différents modes de garde.

Tu bénéficieras d'un suivi médical tout au long de ta grossesse, avec des rendez-vous importants à certaines échéances (examens prénataux, échographies, préparation à l'accouchement...).

Trouver un mode de garde

Pour faire garder ton enfant, tu peux opter pour **une structure collective** (crèches municipales, privées, associatives, halte-garderies ou jardins d'enfant...) ou bien **un·e assistant·e maternel·le**. Renseigne-toi auprès de ta mairie pour connaître les structures d'accueil près de chez toi. Les places en crèche sont limitées : **commence les démarches dès le début de ta grossesse**. Le baby-sitting peut également te dépanner ponctuellement.

Besoin d'accompagnement et d'écoute ?

S'occuper d'un bébé ou d'un enfant, ce n'est pas toujours facile ni évident. Il est tout à fait normal de se poser des questions, d'avoir des doutes, de se sentir dépassé·e.

N'hésite pas à te rendre dans une structure d'accompagnement : Protection maternelle et infantile (PMI), relais assistant·es maternel·les (Ram) ou relais petite enfance (RPE), lieu d'accueil parent-enfant (Laep), Planning Familial... Des professionnel·les pourront t'apporter de l'écoute et du soutien, te proposer des solutions si tu es en difficulté, et tu pourras éventuellement rencontrer d'autres parents.

Les aides financières

La prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) est un **ensemble d'aides de la Caf** qui s'adresse à toutes les personnes qui ont, attendent ou adoptent un enfant.

D'autres aides existent également, en fonction de ta situation et de tes revenus. Renseigne-toi auprès de la Caf de ton département.



Infos sur le développement du bébé et de l'enfant, les démarches administratives, le suivi médical, la parentalité...

→ 1000-premiers-jours.fr

→ monenfant.fr

De consommation

QUELQUES ASTUCES POUR ÉVITER LES EMMERDES

Zoom



- **Lis attentivement les contrats** que tu signes - même les petites lignes. Regarde également les conditions générales de vente. Conserve toujours les contrats, les mails de confirmation de commande, les factures...
- **Vérifie la fiabilité des sites ou des vendeurs** auprès de qui tu effectues des achats : regarde s'il y a des avis, renseigne-toi sur Trust Pilot ou Avis Vérifiés... Méfie-toi si les photos sont de mauvaise qualité et/ou que tu trouves exactement les mêmes sur d'autres sites.
- Dans la plupart des cas, **tu bénéficies d'un droit de rétractation de 14 jours** lorsque tu signes un contrat à domicile ou que tu achètes un article à distance (en ligne, par téléphone ou par voie postale). Attention : ce droit de rétractation ne s'applique pas à certains achats.
- **Sois particulièrement méfiant·e avec le démarchage** à domicile ou par téléphone. Ne donne pas d'information personnelle et n'accepte pas une offre sans te renseigner au préalable.
- Ne te laisse pas avoir par des publicités trompeuses, des influenceur·euses qui te vantent un produit miracle, des prix défiant toute concurrence... Garde à l'esprit que **si c'est trop beau pour être vrai, ça l'est probablement**.
- Tu peux **résilier tous les contrats d'assurance et de consommation conclus en ligne "en 3 clics"**. Cela concerne les fournisseurs d'électricité, de gaz, d'accès à internet, les opérateurs téléphoniques, les compagnies de transport, les salles de sport, les sites de rencontres et les éditeurs de journaux et médias en ligne. Clique sur le bouton "Résilier votre contrat" et suis les indications.

Je veux résilier un abonnement (téléphone, internet, TV)

Tu peux résilier un abonnement à tout moment, même si tu as une durée minimum d'engagement. Tu devras payer des frais de dossier, et, si tu es toujours engagé·e, des frais de rupture de contrat qui peuvent représenter une somme importante.

Avant toute chose, **regarde ton contrat et tes factures** : tu y trouveras les motifs légitimes (perte d'emploi, déménagement à l'étranger...) pour lesquels tu peux résilier, le montant des frais de dossier et de rupture de contrat, et la durée minimum d'engagement si ton contrat en prévoit une.

Envoie un courrier de résiliation à ton opérateur, en recommandé avec accusé de réception, et joins les pièces justificatives éventuelles selon ta

situation. Si tu as souscrit ton contrat en ligne, tu peux résilier directement sur le site de ton opérateur. Selon le type d'abonnement, tu devras également renvoyer le matériel fourni par l'opérateur (box internet...).

À savoir

Si tu souhaites changer d'opérateur, ne résilie pas toi-même ton contrat :

ton nouvel opérateur s'en charge ! Tu peux également demander à conserver ton numéro de téléphone, en appelant le 3179 pour obtenir ton RIO (Relevé d'identité opérateur), que tu communiqueras ensuite à ton nouvel opérateur. Il faudra peut-être que tu demandes le déverrouillage (ou désimlockage) de ton téléphone.

Je veux résilier un contrat d'assurance

Les contrats d'assurance sont automatiquement reconduits chaque année mais peuvent être résiliés.



Attention, tu es obligé-e d'assurer ton logement et/ou ton véhicule :

si tu souhaites changer d'assurance, tu dois d'abord souscrire un nouveau contrat, et ta nouvelle assurance s'occupera de résilier ton contrat précédent.

La résiliation peut être effectuée sans pénalité :

- après la 1^{ère} année de contrat, à n'importe quel moment ;
- lors de l'échéance annuelle, soit 2 mois avant la date anniversaire de la signature du contrat, soit après réception de l'avis d'information envoyé par ton assurance ;
- suite à une évolution de ta situation (changement d'activité professionnelle, mariage, impossibilité d'utiliser ton véhicule...)

Si tu quittes ton logement ou que tu te sépares de ton véhicule, et que tu n'as pas besoin d'une nouvelle assurance, tu peux résilier ton contrat par mail ou par téléphone si ton contrat a été souscrit de cette façon, par courrier recommandé avec accusé de réception, directement au siège social de l'assurance, ou par un autre moyen prévu dans le contrat.



J'ai un problème suite à un achat en ligne

Qu'il s'agisse d'un problème de livraison, d'un produit qui n'est pas conforme aux photos ou à la description, ou d'un remboursement qui se fait attendre, **contacte d'abord le service clientèle ou le service après-vente**, par mail ou par téléphone, en expliquant ton problème. En l'absence de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, adresse toi au service consommateurs. Suite à ces deux démarches, si on ne te propose pas de solution satisfaisante, **envoie une lettre recommandée avec accusé de réception** et indique les faits ainsi que ta demande. Précise bien ton numéro de client·e et tes coordonnées, et n'oublie pas de joindre une copie de ta facture, de ton mail de commande...

Si le problème n'est pas résolu, contacte **une association de consommateur·rices** ainsi que **la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)**, qui t'aideront à résoudre le litige. Tu peux également faire appel à la médiation à la consommation. Les contacts des différents services et de la médiation figurent dans les conditions générales de vente du site internet.

Si malgré toutes ses démarches, tu n'as pas obtenu gain de cause, tu peux saisir la justice : le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire selon le montant du litige.

Attention ! Les règles diffèrent si le vendeur est situé dans un autre pays de l'Union européenne (UE) ou hors Europe. Consulte service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868.

Je veux renvoyer un article acheté en ligne

Connecte-toi sur le site où tu as acheté ton article et **lis attentivement la page concernant les retours, remboursements et/ou échanges, ou bien les conditions générales de vente** si cette page n'existe pas. Respecte la procédure indiquée pour renvoyer l'article. Tu devras peut-être payer des frais de retour.

Tu seras remboursé·e soit :

- dans les 14 jours suivant ta demande ;
- lorsque tu auras fourni la preuve que tu as renvoyé l'article ;
- lorsque l'article aura bien été réceptionné par le site marchand.

J'ai acheté un objet volé

Si tu te rends compte que tu as acheté un objet volé, signale-le dès que possible à **la police ou à la gendarmerie**.

Quand tu détiens ou achètes un objet volé en sachant qu'il a été volé, tu te rends coupable de recel de vol et tu encours une peine qui peut être équivalente à celle du ou de la voleur·euse.

Si tu n'étais pas au courant que l'objet était volé, tu devras prouver ta bonne foi au cours de l'enquête ou du procès : conserve bien tes échanges avec le ou la vendeur·euse et les documents éventuels associés à ton achat.



Si tu as un doute sur la provenance de l'objet, ne l'achète pas !

Pour éviter les emmerdes

Sois vigilant·e, notamment quand tu effectues des achats d'occasion, et **repère les signaux d'alerte** (prix très bas, vendeur·euse insistant·e...).

J'ai acheté de la contrefaçon



La contrefaçon, c'est-à-dire le fait de reproduire ou d'imiter une marque, un produit, une œuvre, sans autorisation, est illégale. Si tu achètes un produit contrefait, tu t'exposes à des sanctions pénales.

Si tu te rends compte que tu as acheté un produit contrefait, tu peux invoquer ton droit de rétractation dans un délai de 14 jours ou demander un remboursement pour tromperie ; mais si le ou la vendeur·euse vend délibérément des produits contrefaits, cela risque d'être inutile.

Dans tous les cas, contacte **la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)** pour expliquer ta situation et être accompagné·e dans tes démarches.

À savoir

Il est probable que les produits soient des contrefaçons si le prix est très bas, que l'emballage et les produits sont de mauvaise qualité par rapport aux standards de la marque, que les étiquettes sont mal imprimées ou présentent des fautes, que les informations légales et les conditions de vente sont incomplètes ou introuvables...

Je suis victime d'une pratique commerciale illégale



Il existe plusieurs pratiques commerciales illégales :

- **clause abusive** : dans un contrat, les clauses servent à préciser ce à quoi s'engagent les signataires. Une clause abusive est une clause qui crée un déséquilibre entre les droits et les obligations des signataires du contrat ;
- **vente forcée** : si tu reçois un bien ou un service alors que tu n'as rien commandé et que tu n'as pas signé de contrat, tu es probablement victime d'une vente forcée. Sache que tu n'as pas à payer ni à renvoyer l'objet ;
- **abus de faiblesse** : cette expression désigne le fait de profiter de la faiblesse physique et/ou psychique, ou de l'ignorance d'une personne, pour lui vendre des objets ou des services ;
- **refus de vente** : cela consiste à refuser la vente d'un bien ou d'un service à un·e consommateur·rice sans raison légitime ;



- **pratiques commerciales trompeuses** : cela regroupe de nombreuses pratiques, comme le fait de jouer sur la confusion avec une autre marque, de mentir sur la composition ou les bienfaits d'un produit, de dissimuler des informations... ;
- **pratiques commerciales agressives** : il s'agit d'user de sollicitations répétées et insistantes, et/ou d'une contrainte physique ou morale pour vendre un bien ou un service.

Si tu es confronté·e à l'une de ces pratiques, rapproche-toi d'une **association de consommateur·rices** et contacte **la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)**.



Tu peux également faire un signalement sur *Signal Conso*.

Tu rencontres un problème qui n'a pas été abordé dans ce chapitre ?

Rends-toi sur signal.conso.gouv.fr ou télécharge l'application : tu pourras faire un signalement et avoir des infos et des conseils adaptés à ta situation.

Contacts utiles

- **Associations de consommateur·rices et Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)**
economie.gouv.fr/dgccrf/les-demarches-et-services
- **Tribunal de proximité et tribunal judiciaire**
lannuaire.service-public.fr
- **Trouver un commissariat ou une gendarmerie à proximité**
masecurite.interieur.gouv.fr/fr/trouver-un-commissariat-une-gendarmerie

Info

RÉAGIR FACE AUX ARNAQUES, AU PHISHING ET À LA CYBERCRIMINALITÉ

Les arnaques et le phishing peuvent prendre différentes formes et concerner de nombreux sujets (logement, achats en ligne, amendes, colis en attente...).

Si tu es confronté·e à une tentative d'arnaque, de phishing, d'escroquerie, **utilise Signal Spam** pour signaler un spam reçu par mail signal-spam.fr, ou **Bloctel** pour bloquer un numéro de téléphone bloctel.gouv.fr.

Le phishing ou hameçonnage

Sois vigilant·e lorsque tu reçois un SMS ou un mail, même si tu crois connaître l'expéditeur·rice, et en particulier si on te demande d'indiquer tes coordonnées bancaires, de verser de l'argent, ou si on te promet un remboursement : il s'agit probablement d'une tentative de phishing.

Vérifie toujours le numéro ou l'adresse mail de l'expéditeur·rice, ainsi que l'adresse du site internet vers lequel on te redirige.

Si l'expéditeur·rice utilise un raccourcisseur de lien, c'est très probablement une arnaque.

Ne clique jamais sur les pièces jointes contenues dans un mail frauduleux.

En cas de doute, contacte directement la structure (banque, assurance maladie, impôts...) ou le service client s'il s'agit d'un site marchand pour t'assurer de la véracité du SMS ou du mail.

Lorsque tu effectues des achats en ligne, vérifie que la transaction est sécurisée : l'adresse du site doit commencer par **https://** et un cadenas doit apparaître à côté.

N'enregistre pas ta carte bancaire sur le site ou l'application.

Info

RÉAGIR FACE AUX ARNAQUES, AU PHISHING ET À LA CYBERCRIMINALITÉ

Les arnaques à la location

Tu es en pleine recherche d'appart ?
Il existe de plus en plus d'arnaques à la location.

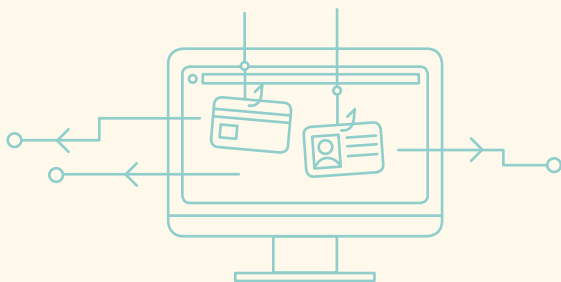
Voici quelques signes qui doivent t'alerter :

- **on te demande de verser une somme d'argent** pour "réserver" l'appartement, ou un dépôt de garantie avant la signature du bail, en espèces ou en utilisant un moyen de paiement alternatif (Western Union, Neosurf...) ;
- **on te demande de transmettre un dossier complet** avant de te faire visiter l'appartement. Utilise toujours le site Dossier Facile, qui ajoute un filigrane sur tes documents pour te protéger d'une éventuelle **usurpation d'identité** ;
- le loyer demandé est **très en dessous des prix du marché** ;
- **ton interlocuteur-riche est insistant-e**, voire te met la pression.

La cybercriminalité

Si ta boîte mail ou ton compte Instagram a été piraté, si ton ordinateur est bloqué par un virus et qu'une personne essaie de t'extorquer de l'argent pour le débloquent, ou encore si quelqu'un menace de diffuser des photos ou des vidéos intimes de toi, parles-en avec un-e proche de confiance et consulte **le site 17Cyber pour savoir comment réagir** :

→ 17cyber.gouv.fr



Le dico des emmerdes

→ **Aide juridictionnelle :**

c'est une aide financière qui permet aux personnes sans ressources ou ayant des revenus modestes de bénéficier d'une prise en charge de la totalité ou d'une partie des frais d'un procès (avocat·e, huissier·ère...).

→ **Aide sociale à l'enfance :**

les services de l'ASE aident et accompagnent les familles qui ont des difficultés pour élever leurs enfants (éducation, santé, sécurité).

→ **Assistance juridique ou protection juridique :**

c'est une clause qui fait partie d'un contrat d'assurance (habitation, auto, complémentaire santé, carte de crédit...). Elle te permet de bénéficier d'une aide juridique gratuitement : informations, conseils, prise en charge des frais d'avocat·e ou de justice. Renseigne-toi directement auprès de ton assureur.

→ **Assurance multirisque habitation :**

ce contrat d'assurance couvre le logement, le mobilier, les objets personnels et permet d'être indemnisé·e en cas de sinistre. Il comprend aussi une assurance Responsabilité Civile (voir ci-dessous).

→ **Bail :**

c'est un contrat de location signé entre un·e propriétaire et un·e locataire pour un logement vide ou meublé.

→ **Conseil de prud'hommes :**

c'est le tribunal qui règle les litiges individuels entre employeurs et salarié·es.

→ **Constat :**

c'est un formulaire à remplir juste après un accident de circulation. Il explique les circonstances de celui-ci et est utilisé par les assurances pour décider des responsabilités de chacun et des indemnisations à verser.

→ **Convention collective :**

document qui contient les règles de droit du travail (contrat, congés, salaires...) applicables à un secteur d'activité (le commerce, le bâtiment, la restauration par exemple).

→ **Dommages et intérêts :**

c'est une somme d'argent qui est versée pour indemniser une victime.

→ **Droit de rétractation :**

lorsque tu achètes quelque chose à distance (en ligne, au téléphone...), tu as le droit de changer d'avis dans un délai de 14 jours.

→ **Échelonner un paiement / échelonnement d'un paiement :**

il s'agit de payer en plusieurs fois (une amende par exemple).

→ **Frais de majoration :**

les frais sont augmentés (en cas de retard de paiement, par exemple).

→ **Incapacité Temporaire de Travail (ITT) :**

elle se détermine en nombre de jours et c'est la période pendant laquelle une personne victime d'un accident ou d'une maladie est dans l'impossibilité de travailler.

→ **Lettre recommandée avec accusé de réception :**

c'est une lettre qui permet de garder la preuve qu'elle a bien été envoyée à telle personne, à telle date précise et qu'elle a bien été reçue par le destinataire.

Retrouve des modèles de lettre sur Service Public :

service-public.fr / Démarches et outils / Modèles de lettre

→ **Médecin traitant :**

c'est le ou la médecin qui te soigne régulièrement et qui assure ton suivi médical. Tu peux choisir ton ou ta médecin traitant toi-même, et le déclarer à l'Assurance maladie. Si tu n'as pas déclaré de médecin traitant, tes consultations seront moins bien remboursées par l'Assurance maladie.

→ **Phishing :**

cela consiste à obtenir les coordonnées bancaires ou les identifiants de connexion à un service financier (banque ou autre) afin de voler de l'argent à une personne.

→ **Recours gracieux :**

c'est un recours adressé directement à la personne responsable d'une décision que tu souhaites contester (maire, préfet-ète, inspecteur-riche d'académie...).

→ **Recours hiérarchique :**

c'est un recours adressé à la hiérarchie de la personne responsable de la décision que tu souhaites contester (ministère de l'Intérieur pour une décision prise par un-e préfet-ète par exemple). Tu peux faire un recours

hiérarchique sans passer par un recours gracieux, ou sans attendre la réponse au recours gracieux.

→ **Résilier un contrat :**

mettre fin à un contrat.

→ **Responsabilité civile :**

l'assurance responsabilité civile permet de dédommager une personne si elle est victime d'un sinistre par ta faute (un incendie ou un dégât des eaux qui se serait propagé aux voisin-es par exemple).

→ **Sinistre :**

c'est un événement couvert par le contrat d'assurance qui se réalise et qui peut donner lieu à une indemnisation de la part de l'assureur. Par exemple : dégât des eaux, vol de véhicule, accident, incendie...

→ **Spam :**

c'est un mail indésirable, envoyé en masse. Il peut s'agir de publicités que tu n'as pas demandé à recevoir, mais aussi de messages plus dangereux visant à récupérer tes données personnelles ou à installer un virus sur ton ordinateur par exemple.

→ **Tribunal administratif :**

ce tribunal juge les litiges entre les particuliers et les administrations (exemples : impôts, refus d'aide sociale, titre de séjour, radiation France Travail...).

→ **Tribunal de proximité :**

ce tribunal traite les petits litiges de la vie quotidienne (exemples : dettes impayées, livraisons non conformes, travaux mal exécutés, remboursement d'un produit, d'un service...).

Une édition du CRIJ Nouvelle-Aquitaine

Directrice de la publication : Constance de Peyrelongue

Comité de rédaction : Corinne Esquirol, Mannaïg Julien,
Anne-Louise Martinat

Création page de couverture : Anne-Louise Martinat

Crédits photo de couverture : stockking / Freepik

Création et réalisation graphique : Marielle Chaprenet

Impression et façonnage : Proformats

© CRIJ Nouvelle-Aquitaine 2025

Contact du centre Info Jeunes le plus proche de chez toi sur
infojeunes-na.fr

CRIJ NOUVELLE-AQUITAINE



www.infojeunes-na.fr

Bordeaux

125 cours Alsace Lorraine - 33000 Bordeaux
05 56 56 00 56 - **bordeaux@crijna.fr**

Limoges

Bâtiment 25 - 64 rue Armand Barbès - 87000 Limoges
05 55 10 08 00 - **limoges@crijna.fr**

Poitiers

45 place Charles de Gaulle - 86000 Poitiers
05 49 60 68 68 - **poitiers@crijna.fr**

Conformément à une jurisprudence constante, les erreurs ou omissions involontaires qui auraient pu subsister dans ce guide malgré les soins et les contrôles de l'équipe de rédaction ne sauraient engager la responsabilité de l'éditeur. La reproduction partielle ou totale des renseignements contenus dans cette édition est formellement interdite sans l'autorisation expresse de l'éditeur.

Dépôt légal août 2025.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



EASY

Toutes les infos
dont tu as besoin,
+ vite, + simple

**FINI DE
GALÉRER**

**LOGEMENT, SANTÉ, FORMATION,
EMPLOI, MOBILITÉ INTERNATIONALE...**

**DISPO PRESQUE PARTOUT
EN NOUVELLE-AQUITAINE**

www.boussole.jeunes.gouv.fr

