



LE GUIDE DES EMMERDES

TOUTES LES CONSEILS
ANTI-GALÈRE



ÉDITION 2026



NOUS DONNONS AUX JEUNES
LE POUVOIR D'AVANCER

Découvrez

nos solutions dédiées

Banque au quotidien,
installation, orientation,
assurance, mobilité.

Credit photo : gettyimages

Crédit Mutuel

Caisse Fédérale de Crédit Mutuel et Caisses affiliées, société coopérative à forme de société anonyme au capital de 5 458 531 008 euros, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen, 67913 Strasbourg Cedex 9, RCS Strasbourg B 588 505 354

N° ORIAS : 07 003 758. Banques régies par les articles L.511-1 et suivants du Code monétaire et financier.

Pour les opérations effectuées en qualité d'intermédiaires en opérations d'assurances (immatriculations consultables sous www.orias.fr), contrats d'assurance de ACM IARD SA et ACM VIE SA, entreprises régies par le Code des assurances.



PRÉFACE

Les jeunes d'aujourd'hui font face à des défis multiples : démarches administratives complexes, problèmes de logement, difficultés financières, harcèlement, ou encore obstacles dans le parcours de formation ou professionnel. Ces situations peuvent rapidement devenir des freins importants à l'autonomie et au bien-être.

C'est pourquoi le réseau Info Jeunes a créé ce "Guide des emmerdes". Son objectif est simple : fournir des réponses pratiques aux problématiques courantes que vous pouvez rencontrer au quotidien, pour vous permettre de trouver des solutions concrètes et agir rapidement.

Dans ce guide, vous trouverez des informations claires, des adresses utiles, et des conseils pour vous aider à surmonter vos galères, quelle que soit leur nature. Notre but est de vous donner les clés pour que vous puissiez défendre vos droits, accéder à vos ressources, et reprendre le contrôle sur vos démarches.

Info Jeunes Centre-Val de Loire reste à vos côtés pour vous orienter et vous soutenir dans vos démarches. Ce guide est un outil de plus pour vous aider à avancer, sereinement et efficacement.

Bonne lecture, et surtout : n'hésitez jamais à pousser la porte d'une structure Info Jeunes. Notre mission : être là, gratuitement, sans rendez-vous, sans conditions, pour vous informer, vous orienter, vous soutenir.

infojeunescvdl.fr

Thierry FEREY,
Directeur d'Info Jeunes Centre-Val de Loire

Vous cherchez un bon plan logement ?

À PARTIR DE
350€
PAR MOIS/PERS

TOUT INCLUS

PAS DE FRAIS
D'AGENCE



- lit double
- rangements
- cuisine équipée
- salle à manger
- salon partagé
- téléviseur
- wifi inclus
- et tellement plus !

Contactez-nous !

colocation_etudiant@franceloire.fr 02 38 54 32 10

UFCV

bafa - bafa

FORME-TOI
en passant le
BAFA

- # un job rémunéré
- # un engagement citoyen
- # une première expérience
- # une formation courte accessible dès 16 ans

Les formations dans ta région

- 1 Une formation générale
- 2 Le stage pratique
- 3 L'appro ou la qualif

bafa.ufcv.fr/



02 38 56 87 87



centre@ufcv.fr

L'Animation volontaire

La marque référence
de l'édition publicitaire

CONNECT
CURSUS

PRINT&DIGITAL

Agence Nord (Rouen) : Tél. 02 32 96 31 31
Agence Centre (Bourges) : Tél. 02 48 20 58 57

Dépôt légal 1^{er} trimestre 2026 - N° 248-00



www.connect-comtogether.com

CONNECT
est une marque PYGMA

France
Loire

MES EMMERDES...

• JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES P.6

- Perte/vol de papiers • Usurpation d'identité • Perte/vol de téléphone • Véhicules volés • Agression • Accidents • **Focus** Aides aux victimes

• FINANCIÈRES P.12

- Manque d'argent • Aides supprimées • Remboursement d'aides • Perte/vol de carte bancaire • Refus d'ouverture de compte • Découvert • Impôts • Amendes
- Endettement • Loyer et factures

• AU COLLÈGE, AU LYCÉE OU PENDANT MES ÉTUDES P.18

- Trouver un établissement scolaire • Décrochage • Réorientation • Expulsion • Refusé sur Parcoursup • **Focus** Harcèlement

• AU TRAVAIL P.23

- Contrat de travail • Passer des examens scolaires • Conflits • Licenciement
- Reconversion • Travail des mineurs

• AVEC MON LOGEMENT P.26

- Logement insalubre • Conflits • Caution • Perte/vol de clés • Cambriolage • Dégât des eaux • Incendie • **Focus** Arnaques à la location

• POUR MA SANTÉ P.31

- Sécurité sociale • Trouver un médecin • Maltraitance médicale • Carte vitale
- Remboursement de frais • Addictions • Rapport sexuel à risque • IVG
- Contraception • **Focus** J'ai besoin de prendre soin de ma santé mentale

• DE CONSOMMATION P.39

- Résiliation d'abonnements • Résiliation de contrats d'assurance • Achats en ligne
- Contrefaçon • Astuces conso • **Focus** Arnaques, phishing, piratage de compte, cybercriminalité

• LE PIC DES EMMERDES P.42

• ADRESSES STRUCTURES INFO JEUNES P.44



► J'ai perdu / on m'a volé mes papiers

Si tu perds ou te fais voler tes papiers, déclare-le rapidement à la police ou à la gendarmerie. On te remettra un récépissé que tu devras conserver précieusement.

Sur le site ants.gouv.fr tu pourras faire une pré-demande pour refaire ta carte d'identité, ton passeport, ton titre de séjour, ton permis de conduire, ta carte grise. Si ta carte bancaire fait partie des papiers perdus ou volés, consulte nos conseils page 14. Pour ta carte Vitale, voir page 32.

En attendant d'obtenir tes nouveaux papiers, tu peux utiliser un extrait d'acte de naissance, un livret de famille ou un passeport expiré comme justificatif d'identité.

Et à l'étranger ?

En cas de vol de tes papiers à l'étranger, déclare-le aux autorités locales puis rends-toi à l'ambassade ou au consulat de France avec le récépissé.

En cas de perte, une déclaration auprès de l'ambassade ou du consulat suffit. Si ton passeport est perdu, tu pourras obtenir un laissez-passer pour revenir en France ou un passeport temporaire pour te rendre dans un autre pays.

Tu éviteras les emmerdes si...



- ✗ Tu ne gardes pas tous tes papiers au même endroit.
- ✗ Range-les en lieu sûr et sauvegarde-les dans ton porte-documents personnel: service-public.fr
- ✗ Évite les services de sauvegarde comme Google Drive, Dropbox ou OneDrive, qui sont moins sécurisés.

► Je suis victime d'usurpation d'identité

Si quelqu'un utilise tes informations personnelles sans ton accord et réalise des actes en ton nom, dépose plainte immédiatement auprès de la police ou de la gendarmerie. Tu dois aussi prévenir les organismes concernés (banque, Caf, Sécurité sociale, etc.). Vérifie régulièrement tes comptes bancaires et signale toute transaction suspecte à ta banque. Un avocat peut t'aider si l'usurpation est difficile à prouver (voir page 10).

Si cela se produit en ligne, contacte les administrateurs des sites concernés, et pense à fournir des preuves.



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu utilises des mots de passe complexes et différents pour chaque compte. Change-les régulièrement et enregistre-les dans un gestionnaire de mots de passe.
- ✗ Pense à effacer régulièrement ton historique et les cookies enregistrés sur ton ordinateur pour éviter que tes données de navigation ne soient enregistrées et/ou transmises à d'autres sites.
- ✗ Ne communique jamais d'informations personnelles par téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux. cybermalveillance.gouv.fr



LE SAVAIS-TU ?

Tu peux ajouter un filigrane numérique personnalisé pour protéger tes documents sensibles avant de les transmettre.

filigrane.beta.gouv.fr



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

Si tu perds ou te fais voler ton téléphone, préviens immédiatement ton opérateur téléphonique afin de bloquer ta carte SIM. L'opérateur te communiquera le numéro IMEI de ton téléphone, un identifiant unique nécessaire en cas de vol. S'il s'agit d'un vol, porte plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

Si la fonction localisation de ton téléphone est activée, utilise le service google.com/android/find pour les téléphones Android ou icloud.com/find pour les iPhones. Tu pourras faire sonner ton téléphone, même en mode silencieux, le verrouiller ou effacer la totalité de tes données.

Si tu le localises après un vol, n'agis pas toi-même, préviens la police ou la gendarmerie.

Si tu penses l'avoir perdu dans un lieu public, contacte l'établissement concerné (restaurant, bar, transport en commun...). Pense aussi au service des objets trouvés des mairies ou de la SNCF.

Change les mots de passe de tes comptes importants (réseaux sociaux, banque, e-mails) pour éviter toute utilisation frauduleuse.



LE SAVAIS-TU?

Situ as souscrit une assurance, contacte ton assureur rapidement pour voir si un remplacement est possible. Certaines assurances couvrent la perte ou le vol d'un téléphone, mais pas toujours en cas de vol commis sans violence.

► On m'a volé mon véhicule

Si ton véhicule a été volé, porte plainte rapidement auprès de la police ou de la gendarmerie, puis déclare le vol à ton assureur. Cela te protège en cas d'accident ou d'infraction commise avec ton véhicule.

Si tu assistes au vol de ton véhicule, appelle immédiatement le 17 pour alerter les forces de l'ordre.

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

Vélo : si tu achètes un vélo neuf, il est identifié par un numéro unique inscrit sur le cadre et enregistré dans un fichier national accessible aux forces de l'ordre.

Pour un vélo d'occasion, fais marquer ton vélo chez un professionnel de cycles agréé par l'État (coût entre 10 et 30 €).



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu as noté le numéro IMEI de ton téléphone quelque part. Tu peux l'obtenir en composant #06#, sur la boîte ou la facture d'achat, ou via ton opérateur. Sauvegarde régulièrement tes données (photos, vidéos, notes...) pour éviter de tout perdre.



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu lis bien tout le contrat avant de souscrire une assurance. Cela t'évitera de mauvaises surprises par la suite.



► J'ai été agressé

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

Si d'autres personnes ont assisté à ton agression, prends 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 médecin dès que possible : cela te permettra d'être soigné et d'obtenir un certificat médical indiquant la nature de tes blessures.

Le médecin pourra te prescrire un arrêt 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

Il est recommandé de ne pas se laver et de conserver les vêtements ou sous-vêtements souillés.

Rends-toi à la police ou à la gendarmerie pour porter plainte, ils pourront t'accompagner aux urgences.

Tu peux aussi te rendre directement aux urgences ou à l'unité médico-judiciaire (UMJ). Tu seras pris en charge médi-

calement et psychologiquement, et les preuves de l'agression ou du viol seront préservées.

Si le fait de porter plainte ou de voir un médecin te semble trop difficile, essaie d'en parler à quelqu'un en qui tu as confiance et qui pourra t'écouter et te soutenir.



LE SAVAIS-TU ?

Lors d'une agression, tu peux te sentir pris au dépourvu et avoir l'impression d'être "bloqué", 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, essaye de les alerter pour qu'elles t'aident. Il est plus efficace d'interpeller directement une ou deux personnes précises 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".

Et si je suis témoin ?

- Si tu assistes à une agression, évite de te mettre en danger et appelle la police ou la gendarmerie en composant le 17.
- Si tu te sens suffisamment en sécurité pour intervenir, n'hésite pas à mobiliser d'autres témoins pour confronter l'agresseur et faire cesser l'agression.

CONTACTS UTILES

➔ **3919 Violences Femmes Info :** numéro d'écoute national gratuit et anonyme destiné aux femmes victimes de violences et à leur entourage.

➔ arretonslesviolences.gouv.fr rubrique "trouver une association" : contacts de structures de soutien en région Centre-Val de Loire.

➔ Un tchat est ouvert 24h / 24 service-public.fr/cmi pour échanger avec des forces de police ou de gendarmerie formées aux violences sexistes et sexuelles qui peuvent déclencher des interventions.

➔ **119 Allô Enfance Danger :** service national d'accueil téléphonique pour les enfants en danger.



► J'ai blessé quelqu'un

Si tu blesses quelqu'un, volontairement ou non, tu es responsable des dommages causés. Cela relève de la responsabilité civile.

Selon la gravité, pratique les premiers secours si tu y es formé et appelle le 15 ou le 18.

Ne t'enfuis pas : tu serais poursuivi pour non-assistance à personne en danger et/ou de délit de fuite.



LE SAVAIS-TU?

Une plainte peut être déposée contre toi, entraînant une enquête. Si la victime garde des séquelles, tu pourrais être condamné à verser des dommages et intérêts.

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

Casser un bien appartenant à quelqu'un d'autre relève de la responsabilité civile. Contacte ton assureur pour déclarer l'incident. La victime devra faire de même. L'assurance déterminera le montant du remboursement.

Sans assurance, tu devras payer les réparations ou remplacer l'objet.



LE SAVAIS-TU?

Certaines assurances habitation incluent la responsabilité civile. Si tes parents ont souscrit une assurance scolaire, elle peut aussi couvrir ces dommages.

► J'ai eu un accident de la route

Remplis un constat à l'amiable avec les autres conducteurs et envoie-le à ton assureur sous 5 jours ouvrés.

En cas de blessé(s) : appelle immédiatement le 15 ou le 18 et suis les consignes des secours.

Si le véhicule percuté est vide : ne t'enfuis pas, cela constituerait un délit de fuite. Relève la plaque d'immatriculation et laisse tes coordonnées pour être contacté par le propriétaire du véhicule.



LE SAVAIS-TU?

- Si tu es témoin ou impliqué, tu dois porter assistance aux blessés.
- Un accident sur le trajet domicile-travail est considéré comme un accident du travail.

► J'ai eu un accident au travail

Informe ton employeur dans les 24h et consulte un médecin rapidement. Celui-ci pourra établir un certificat médical et, si nécessaire, prescrire un arrêt de travail.

C'est à l'employeur de déclarer l'accident à l'Assurance maladie. S'il ne le fait pas, tu peux le déclarer toi-même sous 2 ans. Il doit aussi te remettre une feuille d'accident pour que tes soins soient pris en charge.

En cas de refus de reconnaissance par la Sécurité sociale, tu peux contacter le médiateur de l'Assurance maladie ou saisir la Commission de Recours Amiable (CRA).

ameli.fr rubrique "droits et démarches" > "réclamation, médiation, recours" > "comment saisir le médiateur".



AIDE AUX

JE PORTE PLAINE

Si tu es victime d'une infraction, tu peux déposer plainte dans un commissariat de police ou une gendarmerie. Un procès-verbal est rédigé et transmis au procureur. Si tu es mineur, tu peux porter plainte seul ou accompagné. Tu peux aussi déposer plainte directement auprès du procureur (modèle de lettre sur le site service-public.fr).

Il est possible de porter plainte en ligne s'il s'agit d'une atteinte aux biens (vol, cambriolage, dégradation) ou d'une escroquerie (hors Internet) et que tu ne connais pas l'auteur. En fonction de la situation, tu peux être contacté par un policier ou un gendarme pour aller compléter ta déclaration.

masecurite.interieur.gouv.fr

Arnaque sur Internet, tu peux porter plainte depuis le site THESEE.

service-public.gouv.fr rubrique "fiches pratiques par thème" > "justice" > "infractions" > "arnaques sur Internet"

C'est quoi une main courante ? Tu signales juste la nature et la date des faits sans poursuites immédiates. Par contre, cela permet d'en garder une trace.



IMPORTANT

La police ne peut pas refuser de prendre ta plainte, c'est illégal !

JE CONSULTE UN AVOCAT

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

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

Consultations gratuites

- appelle le 3039, le numéro unique de l'accès au droit,
- rends-toi dans un Point-justice ou une Maison de la Justice et du Droit (coordonnées sur justice.fr rubrique "annuaires"),
- consulte le site ou l'application justice.fr

Trouver un avocat

Les services d'un avocat sont payants. Les honoraires sont libres mais doivent être communiqués à l'avance. Pour trouver un avocat, tu peux te rendre sur le site consultation.avocat.fr

L'aide juridictionnelle

Si tu as peu de ressources, tu peux demander l'aide juridictionnelle. C'est l'État qui prend en charge partiellement ou totalement tes frais de justice et les honoraires de ton avocat. service-public.fr



VICTIMES

LE DÉFENSEUR DES DROITS

Le Défenseur des droits aide à défendre tes droits et tes libertés. C'est une autorité administrative indépendante.

Dans quels cas le saisir :

- Difficultés avec une administration ou un service public.
Par exemple: tu ne touches plus tes allocations depuis plusieurs mois et tu n'arrives pas à avoir une réponse de l'administration.
- Si les droits d'un enfant ne sont pas respectés.
Par exemple: tu es mineur 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 professionnel de sécurité ne respecte pas les règles de bonne conduite de son métier.
Par exemple: refuser de prendre une plainte.
- Pour protéger les lanceurs d'alerte.
Par exemple: tu es salarié et tu veux dénoncer des faits graves de corruption dans ton entreprise.

Comment le saisir gratuitement ?

- Sur defenseurdesdroits.fr
- Au 09 69 39 00 00
- Par courrier : Défenseur des droits, Libre réponse 71120, 75342 Paris Cedex 07
- En contactant un délégué local (defenseurdesdroits.fr).

CONTACTS UTILES

France victimes accompagne les victimes de violences physiques, sexuelles ou psychologiques, d'un accident de la route, d'un vol ou d'une escroquerie, par une information sur les droits, un accompagnement dans les démarches et un soutien psychologique.

- ➔ france-victimes.fr rubrique "nous connaître">>"réseau France Victimes": coordonnées des associations en région Centre-Val de Loire.
- ➔ parcours-victimes.fr: présentation du parcours d'accompagnement des victimes en 5 étapes.
- ➔ **116 006** : numéro national accessible 7j/7.

Pour les **victimes de violences sexistes ou sexuelles**, vous pouvez aussi vous adresser au CIDFF ou au Planning familial le plus proche de chez vous : centrevaldeoire-fr.cidff.info - planning-familial.org

Des associations soutiennent également les personnes étrangères. Par exemple : la Cimade, la Ligue des droits de l'homme, France terre d'asile, etc. : lacimade.org - ldh-france.org - france-terre-asile.org

Pour les personnes victimes de racisme, il est possible de se rapprocher également d'associations tels que Sos racisme, la Licra, ou encore le Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples : sos-racisme.org - licra.org - mrap.fr



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

En cas d'urgence, contacte des associations d'aide alimentaire telles que la Croix-Rouge française, les Restos du Cœur ou le Secours populaire français. Elles peuvent te fournir des repas ou des paniers alimentaires.

croix-rouge.fr

restosducoeur.org

secourspopulaire.fr

secours-catholique.org

soliguide.fr

Pour ton quotidien, sollicite l'aide alimentaire via un organisme d'action sociale (CCAS, Maison du département, etc.). Un assistant social évaluera ta situation et te permettra d'accéder à des paniers alimentaires, des repas chauds, ou encore des épiceries sociales et solidaires proposant des produits à prix réduits.

N'oublie pas d'apporter les documents justifiant de tes revenus, si tu en as, et de tes dépenses (avis d'impôts, fiches de paie, quittances de loyer, factures, etc.).

L'aide alimentaire est attribuée pour une certaine durée et peut être renouvelée selon les cas.

Si tu es étudiant, contacte le service social du Crous Orléans-Tours. Des solutions adaptées, comme des repas à 1 € dans les restaurants universitaires, peuvent t'être proposées, que tu sois boursier ou non. Depuis février 2025, si aucun restaurant Crous n'est à proximité, une carte prépayée de 40 € par mois pour les boursiers et de 20 € pour les non-boursiers est disponible et utilisable dans les commerces d'alimentation.

crous-orleans-tours.fr

09 72 59 65 65 : numéro unique pour toute demande d'information aux Crous.



En cas de difficultés financières graves

Contacte un organisme d'action sociale (CCAS, Maison du département, etc.) ou le service social du Crous si tu es étudiant. Si tu as entre 18 et 25 ans, sollicite le Fonds d'Aide aux Jeunes (FAJ) pour une aide d'urgence (santé, alimentation, vêtements). Utilise le simulateur d'aides du site 1jeune1solution.gouv.fr pour identifier les aides auxquelles tu as droit.

► Mes aides financières ont été supprimées

Aides de la CAF (sauf RSA)

Connecte-toi à ton espace personnel sur le site de la Caisse d'allocations familiales (Caf) pour vérifier les raisons de l'interruption des versements.

Si nécessaire, fais une réclamation via cet espace, par téléphone au 3230 ou au 09 69 32 52 52 pour les étudiants, par courrier ou en point d'accueil. Si la situation persiste, saisir la médiation administrative.

caf.fr

RSA

En cas de radiation ou de diminution du revenu de solidarité active (RSA), tu as 2 mois pour contester auprès du Conseil départemental dont tu dépend, par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les justificatifs nécessaires. Si la réponse ne te satisfait pas, tu as 2 mois pour déposer un recours auprès du tribunal administratif.

Pour trouver le conseil départemental : lannuaire.service-public.fr



Bourse sur critères sociaux

Si ta bourse d'études est refusée ou interrompue, contacte le Crous via l'assistance du site Mes Services Étudiant. Les bourses peuvent être suspendues en cas de non-assiduité (absences non justifiées, non-présentation aux examens).

Si la situation reste bloquée, un recours est possible dans les 2 mois suivant la notification.

etudiant.gouv.fr rubrique "info" > "vos aides financières" > "bourse sur critères sociaux" > "voies de recours et de médiation".

09 72 59 65 65 : numéro unique pour toute demande d'information aux Crous.



LE SAVAIS-TU ?

Tu as jusqu'à 7 droits à bourse pour la totalité de tes études (même en cas de réorientation). Tu peux obtenir des droits supplémentaires dans certaines conditions : décès dans ta famille, problèmes de santé graves, si tu as un enfant, si tu es en situation de handicap, si tu es sportif de haut niveau, etc.



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu justifies toujours tes absences auprès de ton établissement. En cas d'interruption des études pour raisons de santé graves, demande le maintien de ta bourse en fournissant un justificatif du service médico-social de ton établissement.

Allocation chômage

Cette aide nécessite une recherche active d'emploi et le respect d'obligations (rendez-vous, formations). Plusieurs motifs de radiation existent : 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 à un rendez-vous ou une formation obligatoire sans motif légitime, etc. La radiation entraîne la perte des allocations chômage.

Si une procédure de radiation est lancée par France Travail, tu as 10 jours pour présenter des observations écrites ou orales qui suivent l'envoi du courrier.

Si tu es radié, tu peux contester la décision de France Travail dans un délai de 2 mois. D'abord en faisant une réclamation auprès de ton agence France Travail. Si aucune solution n'est trouvée, tu peux saisir le médiateur de France Travail. Enfin, si la médiation n'aboutit pas, tu peux saisir le juge administratif.

Si tes droits sont arrivés à terme, et si tu remplis certaines conditions, tu peux demander l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) : fais la demande sur ton espace personnel France Travail.

francetravail.fr

► Je dois rembourser des aides financières

En cas de trop-perçu, contacte rapidement l'organisme concerné pour clarifier la situation. Les sommes indûment perçues seront retenues sur les prochains versements ou devront être remboursées si tu n'es plus bénéficiaire. Un remboursement échelonné peut être demandé.

Aides de la Caf

Fais une réclamation via ton espace personnel, par téléphone au 3230, par courrier ou en point d'accueil. Si la réclamation échoue, sais la médiation administrative. La Caf peut réclamer un remboursement jusqu'à 2 ans après le versement, ou 5 ans en cas de fausse déclaration ou fraude.

caf.fr



Bourses sur critères sociaux

Contacte le Crous de ton académie via l'assistance du site Mes Services Étudiant. Si la situation persiste, un recours est possible dans les 2 mois suivant la notification.

etudiant.gouv.fr rubrique "info" > "vos aides financières" > "bourse sur critères sociaux" > "voies de recours et de médiation".

09 72 59 65 65 : numéro unique pour toute demande d'information aux Crous.

Tu éviteras les emmerdes si...



- ✗ Tu préviens le Crous en cas d'abandon de tes études afin que les versements soient interrompus. Situ reçois tout de même de l'argent, n'y touche pas, le Crous te demandera de rembourser ce trop perçu ! Si tu souhaites arrêter 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

Fais immédiatement opposition pour bloquer ta carte. La démarche (souvent gratuite) peut se faire en agence, en ligne ou par téléphone. Une nouvelle carte te sera envoyée.

Tu peux aussi appeler le service interbancaire d'opposition (payant) au 0892 705 705 (24h/24, 7j/7).

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



LE SAVAIS-TU ?

Si des paiements ont été faits avec ta carte, un remboursement est possible sous conditions. Si la banque refuse, contacte le médiateur bancaire (coordonnées sur le site de ta banque). N'oublie pas de signer ta carte et de ne jamais conserver ton code à proximité.

► La banque refuse une ouverture de compte

Demande une attestation de refus à la banque, puis fais valoir ton droit au compte auprès de la Banque de France (en ligne, par courrier ou au guichet). banque-france.fr

Tu auras besoin : du formulaire de demande de droit au compte (à télécharger sur le site de la Banque de France), une pièce d'identité valide, un justificatif de domicile, l'attestation de refus et une déclaration sur l'honneur attestant que tu n'as pas de compte de dépôt.

La Banque de France désignera une banque près de chez toi. Tu auras accès à des services bancaires de base (mais pas de chéquier ni d'autorisation de découvert).



LE SAVAIS-TU ?

Les refus sont fréquents si tu es fiché pour incident de paiement : par exemple, si tu délivres des chèques sans provision ou si tu ne parviens pas à rembourser un crédit.



► Je suis à découvert

Contacte ta banque rapidement. Essaie de réapprovisionner ton compte au plus vite. Le découvert est un crédit, autorisé uniquement s'il est prévu dans ta convention de compte. Un découvert non autorisé coûte cher et peut entraîner une interdiction bancaire.



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu préviens ton conseiller bancaire en cas de difficulté ponctuelle. Des aménagements sont parfois possibles. Garde précieusement ta convention de compte courant et renseigne-toi sur les modalités de découvert.

► Je ne peux pas payer mes impôts

Si tu ne respectes pas les délais, des majorations peuvent s'appliquer. Tu peux demander un délai de paiement ou une remise gracieuse (réduction/annulation partielle ou totale). Fais la demande sur ton espace en ligne, au guichet ou par courrier. L'administration te répond sous 2 mois. Si tu ne reçois pas de réponse, la demande est refusée.

impots.gouv.fr

Tu peux contester en faisant:

- une réclamation au centre des impôts,
- une demande auprès de la conciliation fiscale du département;
- une saisie du médiateur du ministère de l'Économie et des Finances.

À noter: faire cette demande ne te dispense pas automatiquement de payer tes impôts.

► J'ai des amendes à payer

Lors d'une contravention au code de la route, le paiement peut se faire en ligne sur amendes.gouv.fr ou antai.gouv.fr, par courrier adressé au Trésor public, ou bien au guichet d'un centre des finances publiques.

Paiel l'amende rapidement pour éviter une majoration. Le Trésor public peut engager une saisie sur salaire si tu ne la paies pas.

En cas d'amende majorée, tu peux demander:

- un délai supplémentaire,
- un échelonnement de paiement,
- une remise gracieuse.

Fais la demande au centre des finances publiques par lettre recommandée, avec justificatifs et proposition d'acompte. Si refus ou absence de réponse sous 2 mois, tu peux saisir le tribunal administratif.

Tu peux contester une amende sous 45 jours. Si tu reçois une amende majorée alors que tu n'avais pas reçu l'avis de contravention initial, le délai est d'un mois. La contestation peut se faire sur antai.gouv.fr rubrique "un particulier" > "désignation ou contestation".

Attention: une amende déjà payée n'est plus contestable.



Transport en commun

Tu as 3 mois pour faire une réclamation par lettre recommandée au service client. Si tu n'es pas satisfait de la réponse, ou si tu n'as pas de réponse dans un délai d'un mois, contacte le médiateur de la compagnie (coordonnées sur son site).



► Je suis endetté

Tu as accumulé des dettes et tu ne t'en sors plus ? Dépose un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Tes dettes doivent concerner des dépenses courantes (factures, crédits, impôts, etc.).

Tu recevras un accusé de réception rapidement, puis une réponse sous 3 mois : réaménagement de tes dettes ou effacement partiel ou total de celles-ci.

banque-france.fr



LE SAVAIS-TU ?

Déposer un dossier de surendettement n'efface pas automatiquement tes dettes. Tu seras inscrit au fichier FICP (Fichier national d'Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers).



► Je n'arrive plus à payer mon loyer et mes factures d'énergie

Une perte d'emploi, des revenus en baisse, un divorce, une maladie... peuvent vite te mettre en difficulté.

Ne laisse pas la situation se dégrader et réagis au plus vite ! Avant qu'il ne soit trop tard, contacte ton propriétaire ou bailleur ainsi que tes fournisseurs d'énergie pour leur expliquer ta situation et trouver une solution à l'amiable comme régler le loyer en plusieurs fois ou organiser un étalement de ta dette.



LE SAVAIS-TU ?

Tu peux te faire aider par un travailleur social (Caf, CCAS, Maison du département, etc.) pour réviser tes aides au logement, activer le Fond de solidarité logement (FSL), demander le chèque énergie, recourir à la commission de surendettement, etc. anil.org/commission-de-surendettement

TU AS ENTRE 16 ET 30 ANS ?

■ Tu es à la recherche d'un logement ?

Et pourquoi pas les **résidences Habitat Jeunes** ?

■ Tu as une question liée à ta recherche de logement ou à ton logement actuel ?

Les **services Habitat Jeunes** sont là pour te répondre !

Département

du Loir-et-Cher :

- Blois
- Romorantin-Lanthenay
- Vendôme

Département de l'Indre-et-Loire :

- Tours
- Chinon
- Amboise
- Loches



Département de l'Eure-et-Loir :

- Chartres
- Châteaudun

Département du Cher :

- Saint-Amand-Montrond
- Bourges

Département de l'Indre :

- Châteauroux
- La Châtre
- Le Blanc

Habitat Jeunes

des espaces, des rencontres... un «chez-soi»



urhajcentre-valdeloire.org



+ de 1 800
logements en région
Centre-Val de Loire

AU COLLÈGE, AU LYCÉE ou pendant mes études



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

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

Pour une affectation en lycée, contacte la Direction des services départementaux de l'Éducation nationale de ton secteur géographique. Tu peux aussi te rapprocher du principal de ton collège ou te rendre dans un Centre d'Information et d'orientation (CIO) : un conseiller t'aidera à trouver une place disponible.

ac-orleans-tours.fr rubrique "scolarité / études" > "l'orientation"



LE SAVAIS-TU ?

En septembre, la Région Centre-Val de Loire et l'Académie d'Orléans-Tours organisent l'opération "Assure Ta Rentrée". Des professionnels de l'orientation (CIO, Missions locales, structures Info Jeunes, etc.) vous accueillent, vous informent et vous accompagnent pour trouver une formation, un centre de formation d'apprentis ou encore un organisme de formation continue.
orientation.centre-valdeloire.fr

► Je veux arrêter le collège, le lycée ou mes études

La scolarité est obligatoire jusqu'à 16 ans. Si tu es au collège ou au lycée, prends rendez-vous avec le référent décrochage de ton établissement. Il peut proposer un accompagnement personnalisé : micro-collège, aménagement du temps scolaire, aide aux devoirs, tutorat, activités de toutes sortes.

Plusieurs raisons peuvent entraîner un décrochage (problèmes familiaux, phobie scolaire, maladie, etc.).

Des dispositifs existent pour t'aider à raccrocher :

- les dispositifs académiques de la Mission de lutte contre le décrochage scolaire, tels que le parcours aménagé de formation initiale, le parcours ambition emploi, etc. : ac-orleans-tours.fr
- 3^e prépa-métiers : onisep.fr
- promo 16-18 : afpa.fr/promo16-18
- école de la 2^e chance : reseau-e2c.fr
- micro-lycée : onisep.fr
- epide : epide.fr
- le programme régional de formation : formation.centre-valdeloire.fr
- volontariat (service civique ou corps européen de solidarité par ex)
- contrat engagement jeunes : 1jeune1solution.gouv.fr

Tous les dispositifs sur nouvelles-chances.gouv.fr

Des structures peuvent t'accompagner : un CIO, la Mission locale, ou les structures du réseau Info Jeunes. Coordonnées sur orientation.centre-valdeloire.fr rubrique "s'orienter dans ses études" > "trouver un professionnel de l'orientation".



Obligation de formation

Depuis la rentrée 2020, afin qu'aucun jeune ne soit laissé dans une situation où il ne serait ni en études, ni en formation, ni en emploi, l'obligation de se former est prolongée jusqu'à l'âge de 18 ans.

Un seul numéro : le 0 800 122 500, pour obtenir des informations, des conseils et un contact local pour un accompagnement adapté.



Si tu es étudiant, ne reste pas isolé, des solutions peuvent être trouvées !

Si tu es à l'université d'Orléans, prends rdv avec la Direction de l'orientation et de l'insertion professionnelle : univ-orleans.fr

À Tours, adresse-toi à la Maison de l'orientation et de l'insertion professionnelle : univ-tours.fr

Hors université, contacte le service de scolarité ou orientation de ton établissement. Pense aussi au tutorat : un étudiant qui te fait partager ses expériences, ses méthodes, ses conseils.

► Je veux me réorienter / changer de filière

Au lycée, tu peux changer de voie ou de spécialité. Tu dois en faire la demande à ton prof principal ou au conseiller d'orientation. La décision dépend de ton projet, de ton niveau et des places disponibles.

À l'université, une réorientation est possible. Renseigne-toi auprès du service d'orientation pour connaître les passerelles vers d'autres filières universitaires et/ou écoles. La demande doit généralement être faite avant fin décembre.

Ta filière ne te convient pas ? Réagis vite. Toute réorientation dépend de la disponibilité des places.



LE SAVAIS-TU ?

- De plus en plus d'écoles proposent une rentrée décalée en janvier-février.
- Tu peux signer un contrat d'apprentissage à tout moment de l'année.
- Tu peux aussi te réinscrire sur Parcoursup l'année suivante. Profite de cette année pour réfléchir à ton orientation et pour trouver un job, faire un service civique, du bénévo-

lat, passer ton Bafa... N'oublie pas de valoriser cette expérience dans ton dossier Parcoursup.

► Je suis exclu de mon établissement

Si tu es exclu après un conseil de discipline, tu peux contester la décision. Envoie un courrier au rectorat sous 8 jours. Le recteur a 1 mois pour répondre.

Si l'exclusion est définitive et que tu as moins de 16 ans, les services académiques doivent te proposer une nouvelle affectation.

Attention : en cas de récidive (plus de 3 exclusions), il sera plus difficile de trouver un établissement prêt à t'accueillir.

Rectorat et DSDEN (Direction des services départementaux de l'Education nationale) :

education.gouv.fr-ac-orleans-tours.fr



LE SAVAIS-TU ?

En cas de litige avec un établissement ou un membre du système éducatif, tu peux saisir le médiateur de l'académie pour trouver une solution.





► Je suis refusé sur Parcoursup

Si tu n'as eu aucune proposition en phase principale, inscris-toi à la phase complémentaire (jusqu'à mi-septembre) pour postuler où il reste des places.

Tu peux aussi solliciter la commission d'accès à l'enseignement supérieur (CAES) à partir de ton dossier Parcoursup.

Même sans affectation, il existe des solutions pour rebondir, par exemple :

- l'alternance,
- le volontariat,
- le bénévolat,
- une expérience à l'étranger.

Contacte une structure Info Jeunes ou un CIO pour explorer ces possibilités.

Coordonnées sur orientation.centre-val-de-loire.fr rubrique "s'orienter dans ses études" > "trouver un professionnel de l'orientation".



CONTACTS UTILES

Harcèlement

Discrimination

→ **3018**: numéro national pour les victimes de harcèlement ou de violences numériques. Ce numéro est gratuit, anonyme, confidentiel et accessible 7j/7 de 9h à 23h. Tu peux aussi : contacter ce numéro par tchat, via Messenger, par mail en allant sur le site e-enfance.org, ou installer l'appli 3018.

→ **e-enfance.org**: des conseils pour te protéger.

→ **contrelebizutage.fr**: si tu es étudiant, n'accepte pas d'être bizuté sous prétexte d'intégration ! Consulte le site du Comité national contre le bizutage, pour trouver plus d'informations sur le sujet.

→ En cas de discrimination : contacte le 3928 (plate-forme spécifique du Défenseur des droits dédiée aux discriminations). Par téléphone et par tchat, du lundi au vendredi de 9h30 à 19h. Pour trouver de l'aide près de chez toi, consulte l'annuaire sur le site antidiscriminations.fr



HARCÈLEMENT

Focus



COMPRENDRE

Tu peux être victime ou témoin de harcèlement, à l'école, dans la rue, au sport ou encore sur Internet.

La notion de harcèlement correspond à une répétition de propos et/ou comportements ayant pour but ou effet de porter atteinte à l'intégrité morale d'autrui et de dégrader ses conditions de vie.

Le harcèlement en ligne, ou "cyberharcèlement", est "le fait, par tout moyen, de soumettre une personne à des humiliations ou à des intimidations répétées, ou de porter atteinte de façon répétée à sa vie privée par le biais de nouvelles technologies de communication et d'information". Il peut donc se retrouver sur tous les outils numériques : réseaux sociaux, forums, jeux vidéo, blogs, messageries privées, mails, sms, etc.

Les conséquences peuvent être particulièrement dévastatrices : isolement, perte d'estime de soi, idées sombres, anxiété, troubles alimentaires, etc.

RÉAGIR FACE AU HARCÈLEMENT

Rien ne justifie le harcèlement : tu n'es pas responsable de ce que tu subis.

Le conseil numéro 1 est de **ne pas rester seul face à cette situation**.

Tu peux :

- en parler à une personne de confiance, par exemple : tes parents ou un membre de la famille, un ami, etc.
- contacter le 3018, numéro dédié aux jeunes victimes et aux témoins de harcèlement et de violences numériques,
- en parler à un adulte de ton établissement scolaire : référent harcèlement, surveillant, professeur, CPE.
- se rapprocher de professionnels : Maisons des adolescents, Points accueil-écoute jeunes, services de santé étudiante, centres médico-psychologique, associations d'aide aux victimes, professionnels de santé, scolaire ou universitaire, ou encore professionnels de jeunesse.

Dans le cas d'un cyberharcèlement, dans la mesure du possible :

- tente de garder des preuves numériques avec des captures d'écran complètes,
- trouve du soutien auprès du 3018,
- signale et bloque les comptes qui t'attaquent et coupe les notifications.

Conseils & contacts régionaux sur stop-cyberharcelement.fr



MINISTÈRE
DES ARMÉES

Liberté
Égalité
Fraternité

REJOIGNEZ LA MARINE NATIONALE

CONTACTEZ
VOTRE CIRFA

TOURS
02.34.53.80.37
ORLÉANS
02.38.65.36.81



ÉCOLE DES APPRENTIS

Si tu veux devenir un marin spécialiste
de l'énergie ou de l'informatique.
DE 16 À MOINS DE 18 ANS -
DÈS LA SECONDE



ÉCOLE DE MAISTRANCE

Si tu es à la recherche
d'un emploi technique
dès le début de tes études.
DÈS 18 ANS - NIVEAU
POST-BAC ET PLUS



ÉCOLE DES MOUSSES

Si tu veux faire un premier pas,
au plus tôt, dans l'institution.
DE 16 À MOINS DE 18 ANS -
DÈS LA 3^{ÈME}



ÉCOLE DES MATELOTS

Si tu souhaites intégrer rapidement
le monde professionnel.
DÈS 17 ANS - NIVEAU
TERMINALE/BAC



ÉCOLE NAVALE

Si tu cherches un métier exigeant
et engageant, pour un début
de carrière ou toute une vie.
DÈS 20 ANS - NIVEAU
PRÉPA ET PLUS

LA MARINE RECRUTE.FR f o y d in





► Je n'ai pas de contrat de travail

Si tu es en contrat à durée indéterminée (CDI) à temps plein, un contrat de travail écrit n'est pas obligatoire mais conseillé, sauf si la convention collective de ton entreprise exige un écrit.

Par contre, tu dois en signer un si tu es en contrat à durée déterminée (CDD), en CDI à temps partiel, en intérim ou en alternance. Il doit être rédigé en français (possibilité de traduction pour les personnes étrangères).

Si ton employeur refuse de rectifier cet "oubli", contacte l'Inspection du travail ou saisis le conseil de prud'hommes (tribunal compétent pour régler les litiges entre employeurs et salariés).

centre-val-de-loire.dreets.gouv.fr



LE SAVAIS-TU?

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

► Mon employeur refuse de me laisser passer des épreuves d'exams

Que ce soit dans le cadre d'un apprentissage, d'un stage, d'une formation ou d'un contrat de professionnalisation, ton employeur doit te laisser du temps pour passer tes examens mais aussi t'accorder un congé rémunéré de 5 jours pour réviser (à utiliser dans le mois précédent les épreuves).

Dans un premier temps, contacte ton centre de formation ou ton école qui doit faire pression sur l'entreprise et lui rappeler la loi.

Tu peux aussi saisir le médiateur de l'apprentissage, l'Inspection du travail ou t'adresser aux représentants du personnel (CSE - comité social économique) de l'entreprise ou à un syndicat.



LE SAVAIS-TU?

Pour justifier ton absence, il te suffit de fournir la convocation aux épreuves de l'examen à ton employeur et de le prévenir dès que tu la reçois.

CONTACTS UTILES

Médiateur de l'apprentissage selon l'activité de l'entreprise :

- ➔ Commerce/Industrie: centre.cci.fr
- ➔ Artisanat: crma-centre.fr
- ➔ Agriculture: centre-valdeloire.chambres-agriculture.fr
- ➔ Inspection du travail: centre-val-de-loire.dreets.gouv.fr
- ➔ Conseils de Prud'hommes: lannuaire.service-public.gouv.fr
- ➔ Infos sur le droit du travail: code.travail.gouv.fr ou au 0806 000 126.



► Je suis en conflit avec...

Les conflits au travail ne sont pas toujours simples à gérer. Face à ces situations, tu peux te faire accompagner.

Un collègue

Si une discussion franche et constructive n'améliore pas vos relations, demande un entretien avec ton supérieur hiérarchique qui cherchera des solutions pour régler le conflit afin de maintenir le bon fonctionnement de l'entreprise.

Ma hiérarchie

Le management de ton responsable n'est pas au top, tu as l'impression que l'on met en doute tes compétences, tu perçois du harcèlement (voir page 21), tu effectues trop d'heures non payées... sache que le droit du travail est là pour te protéger.

Selon la situation, n'hésite-pas à faire appel aux représentants du CSE (comité social économique), à l'inspection du travail, à un syndicat ou au conseil de prud'hommes (voir page 23).



LE SAVAIS-TU ?

Que ce soit pour un job étudiant, une alternance, un CDI... les règles du droit au travail s'appliquent de la même manière pour tous.

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

À retrouver sur legifrance.gouv.fr

► Je me suis fait licencier

Ton employeur doit t'informer de la nature du licenciement:

- licenciement économique lié à des difficultés dans l'entreprise ou à une restructuration.
- licenciement pour motif personnel lié au comportement du salarié (faute, insuffisance professionnelle...).

Tu as le sentiment que ton licenciement est abusif? Vérifie auprès de l'Inspection du travail qu'il est bien légal. S'il s'avère abusif, saisis rapidement le conseil des prud'hommes. Garde toutes traces écrites des échanges que tu as pu avoir avec ton employeur.



LE SAVAIS-TU ?

Tu peux te faire accompagner lors de l'entretien préalable au licenciement par un représentant du CSE ou une personne de ton choix.



La période d'essai

C'est une phase d'évaluation mutuelle qui te permet d'apprécier si le poste te convient, et à l'employeur d'évaluer tes compétences dans le travail. L'entreprise peut rompre la période d'essai.

Toi aussi tu peux y mettre fin librement à condition d'informer ton employeur et de respecter un délai de prévenance.



► Mon travail ne me convient plus

Après avoir identifié les raisons et réfléchi à de nouvelles envies, prends rendez-vous avec un conseiller en évolution professionnelle pour faire le point et connaître tous les dispositifs à activer pour ton nouveau projet (création d'entreprise, changement de métier, etc.).

Contacts sur formation.centre-val-de-loire.fr rubrique "être accompagné". Pour quitter ton poste, tu peux démissionner ou demander une rupture conventionnelle. Cette dernière option, si elle est acceptée par ton employeur, est plus avantageuse car elle te permet de toucher des indemnités de départ.



LE SAVAIS-TU ?

Bilan de compétences, conseil en évolution professionnelle (CEP), compte personnel de formation (CPF), congé ou temps partiel pour se former, pour créer son entreprise... de nombreux dispositifs existent.

Découvre-les sur formation.centre-valdeoire.fr



► Je suis mineur et mon employeur ne respecte pas mes droits

En tant que mineur, tu as les mêmes droits que n'importe quel salarié. Tu es même davantage protégé! Ton employeur doit te déclarer et tu dois obligatoirement signer un contrat de travail (avec autorisation de ton représentant légal). Celui-ci définit l'ensemble de tes droits et obligations ainsi que ceux de ton employeur.

Si ton employeur ne respecte pas tes droits, contacte l'inspection du travail.
centre-val-de-loire.dreets.gouv.fr



LE SAVAIS-TU ?

Si tu es mineur, tu ne peux pas travailler plus de 35h par semaine, un job dans un débit de boisson t'est interdit, tu dois effectuer des travaux légers, avoir 2 jours consécutifs de repos par semaine et bénéficier de pauses toutes les 4h30...

Toutes les infos dans notre guide "Job d'été et petits boulot", consultable dans les structures Info Jeunes (contacts p. 44) et sur infojeunescvdl.fr

AVEC MON LOGEMENT



► Je suis menacé d'expulsion

Une plate-forme téléphonique nationale mise en place par la Fondation pour le logement te renseigne sur tes droits et les recours possibles : Allo Prévention Expulsion - 0 805 299 049 (prix d'un appel local depuis un téléphone fixe).

► Je suis à la rue

Tu peux être dirigé vers un Centre d'hébergement d'urgence (CHU) ou un Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) en fonction des places disponibles.

Pour cela tu dois :

- Appeler le 115, plutôt le matin, et n'abandonne pas en cas de non-réponse ! Ce numéro gratuit fonctionne 24h/24 et 7j/7.
- Rencontrer un travailleur social : Mission locale, centre communal ou intercommunal d'action sociale (CCAS, CIAS), Maison du département, service social de ton établissement d'enseignement ou de formation, Crous (pour les étudiants).



LE SAVAIS-TU ?

Les mineurs peuvent se présenter à la police ou à la gendarmerie qui lancera une procédure de prise en charge par l'ASE (Aide sociale à l'enfance) pour être accueillis dans un foyer pour mineurs, dans le cas où il n'y aurait pas de solution trouvée avec les parents.

► Mon logement est insalubre (ou indigne)

Si tu loues un logement en très mauvais état, voire dangereux pour ta santé et ta sécurité, l'autorité compétente est le Préfet de ton département. N'hésite pas à contacter Info logement indigne au 0806 706 806 si ton propriétaire ne réagit pas à tes réclamations.

Tu peux aussi signaler tes problèmes de logement sur la plateforme Signal Logement signal-logement.beta.gouv.fr et faire constater l'insalubrité par le service communal d'hygiène et de santé de ta mairie.

Si ton logement est en péril, c'est à dire qu'il menace de s'effondrer, contacte ta mairie.

Infos et conseils auprès d'une Agence départementale d'information sur le logement (Adil) : anil.org rubrique "votre ADIL".



LE SAVAIS-TU ?

Pour bénéficier des aides au logement de la Caf, ton logement doit être décent, conforme aux normes de sécurité et avec un minimum de confort. Depuis 2025, les logements étiquetés "G" sur le diagnostic de performance énergétique (DPE) sont considérés comme non décents.





► J'ai des soucis avec mon proprio ou l'agence immobilière

Ton propriétaire accède à ton logement pendant ton absence, il t'impose certaines "façons de vivre" comme pas de tabac, pas d'animaux, etc.

Cherche à trouver
une solution à l'amiable.

1

En cas d'échec, envoie une lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les faits précis pour avoir une preuve.

2

Si le conflit persiste, contacte l'un de ces services gratuits avant de porter éventuellement l'affaire en justice :

- Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) : anil.org rubrique "votre ADIL".
- Une association de défense des locataires, comme par exemple la CNL (Confédération Nationale du Logement), la CGL (Confédération Générale du Logement), la CLCV (Confédération Consommation, Logement, Cadre de Vie), la CSF (Confédération Syndicale des Familles) ou encore l'AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs).
- En cas de conflit avec une agence immobilière, le médiateur de l'agence.
- Si tu as une assistance juridique avec ton assurance habitation, tu pourras être accompagné dans tes démarches.

 Tu éviteras les emmerdes si...

✗ Tu es vigilant sur l'état des lieux d'entrée dans le logement. Note bien tous les problèmes de dysfonctionnements et conserve-en une copie ! Garde tous les échanges écrits.

► J'ai un conflit de voisinage ou de colocataires

Tu es en conflit avec un voisin ? Essaie de régler le problème à l'amiable en expliquant les désagréments subis (en cas de fortes nuisances, contacte la police ou la gendarmerie). Tu peux lui envoyer un courrier qui constituera une preuve de tes démarches. Tu peux avertir le syndic si tu habites une copropriété mais également recourir gratuitement à un conciliateur de justice.

En cas de conflits avec tes colocataires, même démarche : passe par le dialogue pour débloquer la situation. Si cela n'aboutit pas, contacte l'ADIL pour des conseils ou fait appel à un conciliateur de justice.

- anil.org rubrique "votre ADIL"
- conciliateurs.fr

 Tu éviteras les emmerdes si...

✗ En coloc, vous vous mettez d'accord sur les règles de vie commune en rédigeant un règlement intérieur. Celui-ci n'a pas de valeur juridique mais chacun doit s'engager à le respecter !



► Je n'arrive pas à récupérer ma caution

Ton propriétaire ou ton agence a 1 mois pour te rendre ta caution, 2 mois en cas de dégradations constatées lors de l'état des lieux de sortie.

En cas de non-respect, fais une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception au propriétaire.

Retrouve des modèles de lettres sur : anil.org rubrique "modèles de lettres" > "location immobilière".

Si tu restes sans réponse, tu peux faire appel gratuitement à un conciliateur de justice et demander des intérêts, soit 10 % du loyer mensuel hors charges, pour chaque mois de retard.



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu répare les équipements abimés, tu bouches les trous dans les murs et tu rends le logement propre pour récupérer la totalité de ta caution.

► Je n'ai plus mes clés pour rentrer chez moi

En signalant la perte ou le vol à la police, tu pourras présenter à ton assurance l'attestation qui te permettra, selon ton contrat, d'être remboursé du serrurier. Demande à ton propriétaire s'il dispose d'un double pour les faire refaire ou pour rentrer chez toi. Ce sera moins coûteux!

En cas de vol, n'hésite pas à changer la serrure pour ta sécurité!

Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu n'indiques pas ton nom et ton adresse sur le porte-clés (par contre un numéro de téléphone peut être utile!). Laisse un double à une personne de confiance!

► J'ai été cambriolé

C'est un traumatisme que certaines personnes ont du mal à surmonter. Fais-toi aider par un professionnel de santé si tu en ressens le besoin.

1 Ne touches à rien et préviens immédiatement la police ou la gendarmerie (le 17) pour qu'ils constatent les faits et porte plainte.

2 Informe dans les 48h ton assureur et fais la liste des objets volés.

3 Change les serrures de ton logement (l'intervention d'un serrurier est parfois prise en charge par ton assurance en cas de vol).



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu as gardé toutes tes preuves d'achat (factures) pour ainsi te faire rembourser par ton assurance en cas de vol.



► J'ai un dégât des eaux

Commence par identifier l'origine de la fuite (très souvent la machine à laver, la baignoire ou le lavabo qui déborde, les canalisations qui lâchent) puis coupe le robinet ou l'eau centrale et l'électricité pour éviter le court-circuit.

Si tu es responsable et que tes voisins du dessous sont également touchés, vous devez remplir ensemble un constat à l'amiable qui sera envoyé à vos assurances respectives.

Si la fuite provient de tes voisins du dessus, préviens-les immédiatement que l'eau coule chez toi. Mêmes démarches que ci-dessus. En cas d'absence de ces derniers, préviens les pompiers qui interviendront chez eux.

Enfin, si l'origine se situe dans les parties communes, il faut informer le syndic de copropriété, le bailleur social ou l'agence immobilière selon les cas.



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu as souscrit une assurance multirisques habitation. Ce qui est obligatoire!
- ✗ Tu entretiens et répare la plomberie (joints, robinetterie...).
- ✗ Tu réagis vite si ta dernière facture d'eau est très élevée sans raison apparente!



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✗ Tu ne surcharges pas les prises électriques et éloignes les produits inflammables des sources de chaleur (radiateur, four, plaque de cuisson, poêle, cheminée...).
- ✗ Tu veilles au bon fonctionnement du détecteur de fumée, en changeant les piles notamment.

► Je suis face à un incendie

1

Ne joue pas les héros ! Tu peux essayer d'éteindre un "petit feu" avec un extincteur, une couverture ou de l'eau.

Attention, pas d'eau sur une friteuse ou poêle en feu!

2

Si tu ne peux pas l'éteindre, évacue les lieux. Si possible, **ferme portes et fenêtres** avant de sortir. Préviens les autres habitants et sortez du bâtiment.

3

Une fois à l'abri, appelle les pompiers en composant le 18. Ne raccroche pas tant que tu n'as pas fourni toutes les informations et suivi leurs consignes.



Focus



ARNAQUES À LA LOCATION

COMPRENDRE

La plupart des arnaques à la location cherchent à pousser un candidat locataire à verser de l'argent pour "réserver" l'appartement ou pour un dépôt de garantie. Pour y parvenir, l'arnaqueur se fait passer pour un propriétaire-bailleur proposant un bien à louer via une plateforme d'annonces en ligne.

CE QUI DOIT T'ALERTER

Dans les annonces et échanges avec le prétendu "propriétaire", certains signes doivent t'alerter :

- un loyer particulièrement attractif très en dessous des prix du marché,
- les photos semblent sortir tout droit d'un magazine !
- on te demande de verser de l'argent pour "réserver" l'appartement, ou un dépôt de garantie alors que tu n'as pas encore signé de bail,
- ton interlocuteur est insistant et te met la pression,
- le faux propriétaire est toujours indisponible, seuls de simples échanges de mails, pas de contact par téléphone...

RÈGLES D'OR POUR ÉVITER LES PIÈGES

- N'envoie jamais d'argent ! Ni espèces, ni virement.
- Ne paye pas pour obtenir une liste d'annonces logements ! Les sites d'annonces gratuits sont suffisamment nombreux.
- Contacte le propriétaire par téléphone et prends rendez-vous pour la visite du logement.



À SAVOIR

Les fausses annonces de location et les annonces de location trompeuses constituent des délits. Tu peux signaler ce type d'infraction et déposer plainte.
service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34092



► Je n'ai plus de Sécu

Perte d'emploi, chômage, fin des études... tes droits sont maintenus pendant 1 an. Au-delà, ne reste pas sans Sécurité sociale et demande à bénéficier de la protection universelle maladie (Puma) à l'organisme d'assurance maladie de ton lieu de résidence. Elle est accessible à toute personne résidant en France de manière stable et régulière.

ameli.fr

► Je ne trouve pas de médecin

Consulte l'annuaire sur ameli.fr pour retrouver tous les médecins qui exercent près de chez toi.

Si tu es étudiant, tu peux être accueilli par différents professionnels de santé (médecin, infirmier, gynéco, psychologue...) gratuitement en passant par le Service santé étudiant (SSE) de ton université.

- univ-orleans.fr rubrique "vie des campus" > "santé et accompagnement"
- sante.univ-tours.fr

Si malgré tes recherches tu ne trouves pas de médecin, adresse-toi aux Maisons de santé pluriprofessionnelles (MSP) ou contacte le médiateur de la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie) ou MSA (Mutuelle sociale agricole) via ton espace personnel ameli.fr pour trouver une solution.

Tu peux également :

- contacter "SOS Médecins", service médical libéral. Les médecins reçoivent sans rendez-vous au sein d'un cabinet ou se déplacent à domicile :

sosmedecins-france.fr

Attention le coût de la consultation peut être plus élevée,

- te rendre dans une structure qui assurent une permanence de soins sans rdv, par exemple : SOS Médipôle à Tours, Archette premiers soins ou Médipôle orléanais à Olivet ou encore Urgence médicale 36 à Châteauroux,

- opter pour une téléconsultation sur doctolib.fr, maiia.com, qare.fr, medecindirect.fr, livi.fr

Certaines pharmacies disposent également de bornes équipées permettant de téléconsulter un médecin, avec ou sans rdv.

- contacter le service d'accès aux soins de votre département au 116-117 : tu seras mis en relation avec un médecin qui te conseillera ou t'orientera vers un lieu de consultation si nécessaire.



LE SAVAIS-TU ?

Le parcours de soins coordonnés consiste à consulter en priorité ton médecin traitant pour ton suivi médical. Si tu consultes un médecin que tu n'as pas déclaré comme médecin traitant, tu seras moins bien remboursé par l'assurance maladie (30% au lieu de 70%).

► J'ai été maltraité par mon médecin

La maltraitance médicale fait référence aux paroles et aux gestes infligés par des professionnels de santé : moqueries, jugements sur ton corps, ta sexualité, ton orientation sexuelle, des gestes sans ton consentement, pas de réponses à tes questions, exigence que tu sois entièrement déshabillé... Si tu es confronté à l'une de ces situations, tu as le droit d'exprimer ta gêne et tu peux signaler ton malaise au Conseil national de l'ordre des médecins. conseil-national.medecin.fr



Si tu es une femme, tu peux aussi t'adresser au CIDFF (Centre d'information sur les droits des femmes et des familles) de ton département.

centrevaldeoire-fr.cidff.info



LE SAVAIS-TU ?

Un médecin ne peut pas refuser de te soigner pour raison financière ou pour un motif discriminatoire. Si c'est le cas, informe la CPAM et signale-le au Conseil national de l'ordre des médecins.

► J'ai un problème avec ma carte Vitale

La carte Vitale est à présenter à chaque consultation chez le médecin, hôpital, spécialiste, pharmacie... Tu peux obtenir ta propre carte à partir de 16 ans. Elle atteste de tes droits et te permet d'être remboursé sous 5 jours environ.

Égarée, volée, endommagée, peu importe la situation, il est nécessaire de prévenir ta caisse d'assurance maladie et de faire une nouvelle demande de carte depuis ton espace personnel sur ameli.fr ou msa.fr



LE SAVAIS-TU ?

L'application carte Vitale te permet de stocker ta carte directement sur ton téléphone.

► Mes frais de santé ne sont pas remboursés

Il peut y avoir plusieurs raisons :

- Es-tu affilié à la Sécurité sociale ?
- As-tu pensé à déclarer un médecin traitant ?

CONTACTS UTILES

Numéros d'urgence gratuits

- ➔ 15 – Samu: Service d'aide médicale d'urgence
- ➔ 17 – Police ou gendarmerie
- ➔ 18 – Sapeurs-pompiers
- ➔ 114 – Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes
- ➔ À savoir: le **0 800 112 112** est un numéro qui te rappelle si tu as sollicité un numéro d'urgence. Ce n'est pas un spam!

- As-tu une mutuelle (complémentaire santé) ?
- As-tu consulté un spécialiste hors parcours de soins coordonnés ?

Contacte et explique ta situation à ta caisse primaire d'assurance maladie ou ta mutuelle sociale agricole.

La complémentaire santé ou mutuelle te permet d'être remboursé de tout ou partie du reste à charge (partie non prise en charge par l'Assurance maladie).

Si tu n'es pas en emploi et que tes ressources sont faibles, tu peux bénéficier, sous certaines conditions, d'une complémentaire santé totalement gratuite : la complémentaire santé solidaire (CSS). Tes dépenses de santé seront prises en charge dans leur totalité. Selon tes revenus, la CSS est gratuite ou payante (moins d'un euro par jour et par personne). Elle bénéficie à l'ensemble du foyer.

ameli.fr rubrique "droits et démarches".

CENTRE DE SANTÉ SEXUELLE

ACCUEIL, ÉCOUTE, CONSEIL, SEXUALITÉ, CONTRACEPTION



Des professionnels t'accueillent, sur tout le département, pour toute question relative à la contraception et à la sexualité. Les consultations se font sur rendez-vous, de façon gratuite et anonyme, avec ou sans accord parental.

Plus d'informations :
departement18.fr/Centre-de-sante-sexuelle ou [flashez-moi](#)





Tout employeur du secteur privé (entreprise et association) et de la fonction publique d'État (hospitalière et territoriale à partir de 2026) a l'obligation de proposer une couverture complémentaire santé collective à ses salariés, sauf exceptions. Elle est prise en charge à hauteur de 50% minimum par l'employeur et est déduite de ton salaire. Tu n'as aucune démarche à effectuer. Si tu es en contrat court, tu peux être dispensé d'adhérer à la complémentaire santé collective et bénéficier d'un versement santé par l'employeur.



LE SAVAIS-TU ?

Malgré la Sécu et la mutuelle, tu n'es pas toujours remboursé à 100 %. Une participation forfaitaire pour certains actes reste à ta charge. Par exemple, 2€ pour une consultation chez le médecin ou pour chaque acte biologique.

► J'ai des doutes sur ma conso d'alcool, de tabac, de cannabis...

Tu as expérimenté certaines substances, tu consommes de l'alcool à chaque fête, tu n'arrives plus à t'en passer pour passer une bonne soirée... Tu t'inquiètes et/ou ton entourage s'inquiète pour toi. Tu es peut-être addict ?

En cas de doute, tu peux en parler à un professionnel de santé qui pourra t'aider. Tu peux également te rendre à une consultation jeunes consommateurs. Tu pourras y parler librement de tout, sans jugement, et reprendre confiance en toi. Tu peux être accompagné par un proche. Les consultations sont gratuites, anonymes et sans rendez-vous.

alcool-info-service.fr tabac-info-service.fr joueurs-info-service.fr



LE SAVAIS-TU ?

Les addictions ne concernent pas seulement la drogue ou l'alcool, on peut aussi être dépendant au sexe, aux écrans, aux jeux.

Pour évaluer ta conso, tu peux faire un test sur : addictaide.fr/les-parcours-d-evaluation addictions-france.org/les-addictions/ma-consommation

► J'ai eu un rapport sexuel non protégé

Tu as oublié de prendre ta pilule, tu n'as pas mis de préservatif ou celui-ci s'est déchiré. Face à ces situations, ne reste pas sans rien faire. Tu risques une infection sexuellement transmissible (IST), dont le Sida, et une grossesse non désirée.

Rappelle-toi : SEUL le préservatif protège des IST même si tu utilises un autre mode de contraception à côté !

N'hésite pas à prendre la pilule du lendemain (efficace dans les heures qui suivent et jusqu'à 5 jours après selon la pilule) pour éviter une grossesse non désirée. Elle est délivrée gratuitement et sans ordonnance en pharmacie, dans les Centres de santé sexuelle et les Centres gratuits d'information, de dépistage et de diagnostic (Cegidd). Si tu es au collège ou au lycée, adresse-toi à l'infirmière scolaire.

Si tu as moins de 26 ans, tu peux aussi te faire dépister des IST et VIH sans ordonnance et sans avance de frais dans un laboratoire.

Exposition au VIH : rends-toi au plus vite aux Urgences ou au Cegidd pour recevoir un traitement post-exposition (idéalement dans les 6h suivant le rapport à risque, maximum 48h). Tu réaliseras un dépistage du VIH 6 semaines plus tard.



► Interruption volontaire de grossesse

L'IVG est accessible aux mineures (accompagnées par une personne majeure de leur choix) comme aux majeures, de nationalité française ou pas. Les délais pour avorter dépendent de la méthode utilisée : IVG médicamenteuse possible jusqu'à la fin de la 7^e semaine de grossesse (soit 9 semaines après le début des dernières règles) ou IVG instrumentale/chirurgicale pratiquée jusqu'à la fin de la 14^e semaine de grossesse (16 semaines après le début des dernières règles). Elle est prise en charge à 100 % par l'Assurance maladie.

ivg.gouv.fr

ivg-contraception-sexualites.org

► Je n'ai pas de quoi m'acheter des protections périodiques

Tampons, serviettes, coupes menstruelles, tu peux avoir accès à des protections gratuites ou pas chères grâce à certaines associations qui se mobilisent contre la précarité menstruelle. Tu peux t'adresser aux associations caritatives telles que la Croix rouge ou les Restos du Cœur, mais aussi au Planning familial, à certaines structures du réseau Info Jeunes, CCAS, infirmières scolaires, au service de santé étudiantes, et dans certaines résidences Crous.

CONTACTS UTILES

- ➔ Ton médecin traitant, un gynécologue, un sage-femme, un infirmier de votre établissement de formation.
- ➔ les centres de planification et d'éducation familiale (CPEF) ou centres de santé sexuelle, les Cegidd, les centres IVG : onsexprime.fr rubrique "trouver un professionnel".
- ➔ pour les étudiants, le service de santé étudiante : univ-orleans.fr rubrique "vie des campus" > "santé et accompagnement" sante.univ-tours.fr
- ➔ les structures d'information et de soutien sida et IST : sida-info-service.org rubrique "vous orienter".
- ➔ la plateforme téléphonique régionale d'information "sexualité – contraception – IVG" : **0 800 08 11 11**.
- ➔ Sida Info Service : **0 800 840 800**.





Focus



J'AI BESOIN DE PRENDRE

**DES STRUCTURES QUI VOUS ACCUEILLENT,
DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE**

**Infos, conseils, ressources et contacts de professionnels et de structures
sur santementale-info-service.fr**

► Centre médico-psychologique (CMP)

Un CMP propose des consultations médico psychologiques gratuites à toute personne en difficulté psychique. Les personnes sont accompagnées par une équipe pluriprofessionnelle qui regroupe des soignants (psychiatres, psychologues, infirmiers, etc.) et des professionnels du social (assistants de service social, éducatrices et éducateurs, etc.). sante.fr/recherche/trouver/cmp

► Maisons des adolescents (MDA) et Points accueil- Écoute jeunes (Paej)

Ces structures accueillent de façon inconditionnelle, gratuite et confidentielle les jeunes et/ou leur entourage. Tu peux y être accueilli, écouté, informé et orienté sur de nombreux sujets de santé tels que la sexualité, les relations aux autres, le sommeil, l'alimentation, la consommation de drogues, le mal-être et les prises de risques. Les maisons des adolescents offrent une prise en charge médicale gratuite et pluridisciplinaire. Il est possible, selon les structures, d'y consulter des médecins, des gynécologues, des infirmiers, des diététiciens, des éducateurs spécialisés et des psychologues.

cartosantejeunes.org

► Services de santé étudiante

Une équipe de psychologues vous accueillent et vous proposent "une écoute bienveillante, afin de vous aider à mettre en mot vos difficultés, à poser vos questions et chercher des solutions pour y faire face. La fréquence et la durée des rencontres s'adapte à chacun."

univ-orleans.fr rubrique "vie des campus" > "santé"
sante.univ-tours.fr



SOIN DE MA SANTÉ MENTALE

CONSULTER UN PSY

Aller voir un psy, ne veut pas dire que l'on s'engage pour dix ans de thérapie ! Tu ne changeras pas ton histoire personnelle, mais tu peux changer la manière de la vivre. La première séance est l'occasion d'exposer ta problématique et de faire connaissance. Elle se passe généralement en face-à-face, et non pas allongé sur un divan. Le psy te posera des questions, mais tu n'es pas obligé d'y répondre ! Il n'est pas là pour forcer une parole ou émettre un jugement.

Profites de cette première rencontre pour exprimer tes attentes et tes doutes. Par la suite, fais le point pour voir si l'approche et la personnalité du psy te conviennent.

Deux dispositifs pour te soutenir financièrement dans cette démarche :

- Mon soutien psy : ouvert à toutes et à tous, il permet de te faire rembourser 12 séances chez un psychologue par an par l'Assurance maladie et ta complémentaire santé. Pour y accéder, prenez d'abord rendez-vous avec un médecin pour obtenir une prescription, puis sélectionnez un psychologue partenaire :
monsoutienpsy.ameli.fr
- Santé Psy étudiants : il permet à tout étudiant de l'enseignement supérieur de bénéficier de 12 consultations gratuites avec un psychologue par année universitaire, sans avoir à avancer de frais et sans lettre d'orientation préalable d'un médecin :
santepsy.etudiant.gouv.fr

NUMÉROS GRATUITS

Tu peux appeler ces numéros pour trouver une oreille attentive et de l'aide ou consulter les plateformes en ligne.

- Mal être - prévention suicide : **3114**
- SOS Amitié : **09 72 39 40 50** – sos-amitie.com
- Fil Santé Jeunes : **0 800 235 236** – filsantejeunes.com
- Harcèlement : **3018**
- Troubles du comportement alimentaire : enfine.com
- Homophobie : sos-homophobie.org
- Violences faites aux femmes : **3919**
- Addictions : addictaide.fr
- Drogues info service : **0 800 23 13 13**
- Alcool Info Service : **0 980 980 930**

Pour les étudiants : **0 800 73 08 15** (ACCA – Crous Orléans Tours) et **0 800 737 800** (Cnaé).

DE CONSOMMATION



► Je veux résilier un abonnement (TV, téléphone, Internet)

Tu peux résilier un abonnement à tout moment ! Néanmoins tu dois parfois insister et relancer. Souvent des frais de dossier sont à payer ou des frais de rupture de contrat si tu es toujours engagé. Un conseil : relis ton contrat et tes factures pour retrouver les motifs légitimes de résiliation et connaître les démarches. Si tu souhaites changer d'opérateur, tu devras renvoyer le matériel (box internet par exemple), mais ne résilie pas toi-même ton contrat. Ton nouvel opérateur s'en chargera !



Tu éviteras les emmerdes si...

- ✓ Tu conserves le même numéro de téléphone avec ton nouvel abonnement. Pour cela appelle le 3179 pour obtenir ton RIO (relevé identité opérateur) que tu communiqueras à ton nouvel opérateur.

► Je veux résilier un contrat d'assurance

Assurance habitation, assurance voiture... tu peux changer d'assureur, modifier ou résilier ton contrat à tout moment.

Quelques règles à connaître : tu peux résilier ton contrat par mail ou par téléphone si celui-ci a été souscrit de cette façon. Sinon par courrier recommandé avec accusé de réception ou un autre moyen prévu dans le contrat. Rapproche-toi de ton assureur pour connaître les modalités. Si tu n'effectues aucune démarche, tes contrats sont reconduits automatiquement chaque année. Si tu changes d'assureur celui-ci se chargera de résilier ton contrat précédent.



► J'ai un problème suite à un achat en ligne

Achat en ligne jamais livré, détérioré, non conforme à la description, non remboursé... les problèmes sont fréquents et variés !

Tu peux toujours renvoyer un objet qui ne te convient pas et demander le remboursement : lis attentivement la page concernant les retours, remboursements et échanges. Les conditions générales de vente sont souvent mentionnées en tout petit ! Attention tu auras peut-être des frais de retour.

1 Dans un premier temps contacte le service clientèle ou après-vente pour demander réparation.

2 Si tu n'obtiens pas de solution satisfaisante, envoie une lettre recommandée avec accusé de réception expliquant le problème.

3 Si cela n'aboutit toujours pas, saisiss une association de défense des consommateurs ou la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes), ou ton assistance juridique si tu en as une, pour résoudre le litige avant de saisir le tribunal de proximité.

economie.gouv.fr/dgccrf



Tu éviteras les emmerdes si...

➤ Dans le cadre d'un achat en ligne, tu as pris le temps de vérifier que la transaction est sécurisée. L'adresse du site doit commencer par https:// et un cadenas doit apparaître à côté. Surtout ne coche jamais la case qui permet la mémorisation de ta carte bancaire sur le site ou l'application.

► Signal Conso

Tu as rencontré un problème avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur Internet ? Tu peux le signaler sur la plateforme SignalConso. Situ n'es pas sûr, la plateforme te guidera pour savoir si tu peux déposer un signalement.

signal.conso.gouv.fr

► J'ai acheté de la contrefaçon

En achetant un produit contrefait (imitation sans autorisation), tu t'exposes à des sanctions pénales ! Le prix très bas, la mauvaise qualité, les étiquettes... peuvent te mettre la puce à l'oreille.

N'hésite-pas à demander un remboursement pour tromperie ou à faire valoir ton droit de rétraction. La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) peut t'accompagner dans tes démarches.

economie.gouv.fr/dgccrf

ASTUCES CONSO

- Avant de signer un contrat, lis bien les petites lignes et fais-toi expliquer les points non compris et les conditions générales de ventes !
- Conserve tes contrats, mails, factures, ils te seront utiles en cas de réclamation.
- Tu peux changer d'avis, sur la plupart de tes achats, dans les 14 jours. C'est ce que l'on appelle le droit de rétractation.
- Préviens la police ou gendarmerie si l'objet que tu as acheté semble avoir été volé pour ne pas te rendre coupable de recel !
- Tu peux te désabonner de newsletters et autres pages qui viennent polluer ta boîte mail et t'influencer pour acheter toujours plus.
- Protège tes données personnelles : ne donne jamais, en ligne ou par téléphone, numéro de compte, identifiants et codes d'accès à tes applis.
- Un défaut sur ton produit acheté en ligne ou en boutique : fais fonctionner la garantie légale de conformité.

CONTACTS UTILES

Les associations de consommateurs conseillent, accompagnent et aident à trouver une solution, à l'amiable ou devant les tribunaux. Exemples : UFC Que Choisir, Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV), Familles rurales, Unions départementales des associations familiales (Udaf), etc.



Focus



ARNAQUES, PHISHING

COMPRENDRE

Les arnaques par SMS, téléphone ou en ligne peuvent prendre différentes formes et concerner de nombreux sujets : achats en ligne, amendes, colis en attente, logement, etc.

L'hameçonnage, ou phishing en anglais, est une technique frauduleuse destinée à leurrer l'interlocuteur pour l'inciter à communiquer des données personnelles : mots de passe, informations bancaires. Il peut s'agir d'un SMS, d'un mail ou d'un appel téléphonique. Les arnaqueurs se font passer pour un membre de ta famille, ta banque, ton opérateur de téléphonie, l'assurance maladie, un livreur, etc.

CE QUI DOIT T'ALERTER

- Le message crée un sentiment d'urgence.
- L'adresse de l'expéditeur semble inhabituelle (fais une recherche sur Internet pour la vérifier, y compris le nom de domaine qui peut différer du vrai site web (.com, .gouv)).
- Le message n'est pas personnalisé et/ou comprend des fautes d'orthographe.
- Des fenêtres contextuelles s'ouvrent pour renseigner tes mots de passe. Certaines escroqueries utilisent ces fenêtres sur des sites réels pour gagner ta confiance.
- L'expéditeur utilise un raccourisseur de lien (le vrai lien n'est pas visible).

RÈGLES D'OR POUR ÉVITER LES PIÈGES

- Je me fie à mon intuition si quelque chose me semble louche. Les sites web frauduleux sont souvent légèrement décalés en termes de couleur, de polices et de phrasé.
- Je ne clique jamais sur les pièces jointes d'un mail frauduleux.
- Je ne clique jamais sur le lien dans un SMS suspect.
- Je ne réponds jamais à une demande d'informations confidentielles par messagerie.
- Je ne consulte jamais un site non sécurisé. Les navigateurs web affichent un verrou fermé pour les sites sécurisés qui utilisent le protocole https.
- En cas de doute, je contacte directement l'expéditeur prétendu (banque, entreprise, ami...) pour vérifier son authenticité, mais sans utiliser le numéro de téléphone ou le lien indiqués.
- Si tu es confronté à une tentative de phishing ou d'arnaque, utilise : Signal Spam pour signaler un spam reçu par mail : signal-spam.fr ; Bloctel pour bloquer un numéro de téléphone : bloctel.gouv.fr.

PAS DE PANIQUE

Si tu as cliqué sur un lien de phishing : change tes mots de passe, exécute un scan AntiVirus, sauvegarde tes fichiers, vérifie tes transactions financières et utilise les authentifications à deux facteurs.



Focus



PIRATAGE DE COMPTES, CYBERCRIMINALITÉ

COMPRENDRE

Le piratage de compte désigne la prise de contrôle, voire l'utilisation frauduleuse, d'un compte au détriment de son propriétaire légitime. Il peut s'agir de comptes ou d'applications de messagerie, d'un réseau social, de sites administratifs, de plateformes de commerce en ligne, etc.

Les personnes malveillantes peuvent ainsi usurper ton identité pour en tirer bénéfice, essayer de t'extorquer de l'argent ou te faire "chanter".

RÈGLES D'OR POUR ÉVITER LES PIÈGES

- Ne communique jamais tes mots de passe.
- Utilise des mots de passe différents et complexes pour chaque site et application.
- Évite les sites non sûrs ou illicites qui peuvent contenir des logiciels malveillants.
- Évite de te connecter à un ordinateur ou à un réseau Wi-Fi publics qui peuvent être contrôlés par un pirate.
- Déconnecte-toi systématiquement de ton compte après utilisation pour éviter que quelqu'un d'autre puisse y accéder.
- Maintiens à jour ton antivirus et active ton pare-feu.

EN CAS DE PIRATAGE

- Préviens tes contacts et amis.
- Change vite ton mot de passe (sur tous les sites sur lesquels tu utilises le même).
- Vérifie qu'aucune publication ou commande n'a été réalisée avec le compte piraté.
- Si tu ne peux plus te connecter à ton compte : contacte le service concerné pour signaler le piratage et demande la réinitialisation de ton mot de passe.
- Vérifie que le numéro de téléphone et mail de récupération soient les bons : si ce ne sont pas les tiens, sauvegarde les preuves et supprime-les.
- Déconnecte de ton compte tout appareil ou session active inconnus. Vérifie l'historique des connexions.
- Si tes coordonnées bancaires étaient disponibles sur le compte piraté, préviens immédiatement ta banque.

CONSEILS

- ➔ Pour établir un diagnostic, obtenir des conseils, déposer plainte... connecte-toi sur cybermalveillance.gouv.fr
- ➔ **0 805 805 817** : plateforme téléphonique [Info Escroqueries](#), composée de policiers et de gendarmes.
- ➔ **3018** : ligne anonyme et confidentielle destinée aux personnes confrontées à des problèmes dans leurs usages numériques. Accessible par tchat sur 3018.fr et Messenger.

DICO DES

- **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.
- **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 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 en cas de sinistre. Il comprend aussi une assurance responsabilité civile (voir ci-dessous).
- **Bail** : c'est un contrat de location signé entre un propriétaire et un locataire pour un logement vide ou meublé.
- **Conseil de Prud'hommes** : c'est le tribunal qui règle les litiges individuels entre employeurs et salariés.
- **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** : 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.

EMMERDES

- **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.fr rubrique "démarches et outils" > "modèles de lettre".
- **Médecin traitant :** c'est le médecin qui te soigne régulièrement et qui assure ton suivi médical. Tu peux choisir ton 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.
- **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, inspecteur 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 préfet 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 voisins 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, etc.).
- **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...).

LES STRUCTURES INFO JEUNES

Lieux ressources ouverts à tous, anonymes, gratuits et sans rendez-vous, les structures Info Jeunes (*anciennement CRIJ, BIJ, PIJ*) vous informent sur l'ensemble des sujets de votre quotidien et de vos projets : études, métiers, emploi – petits boulots, formation continue, vie quotidienne, droits, santé, logement, projets – initiatives, culture, loisirs, sports, vacances et Europe – étranger.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des ressources de manière libre et autonome ou avec l'aide d'un professionnel Informateur Jeunesse qui vous proposera des conseils personnalisés.

Selon les structures, vous pourrez également profiter :

- ➔ d'animations gratuites sur toutes nos thématiques et sous des formats variés (ateliers, job dating, jeux, débats, etc.),
- ➔ d'un espace de coworking dédié aux projets de jeunes, avec un accompagnement personnalisé, via les INFOLAB,
- ➔ d'outils et de services numériques : découverte de métiers en réalité virtuelle, permanence de conseillers numériques, etc.,
- ➔ d'un accompagnement pour partir en volontariat européen,
- ➔ d'offres de job, stage ou alternance,
- ➔ etc.

En région Centre-Val de Loire, vous pouvez accéder sans rdv et sans prescription à près de 60 structures Info Jeunes de proximité répartis dans les 6 départements, en zone urbaine et rurale.

Coordonnées sur infojeunescvdl.fr



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Aggré par l'État au titre du label Information Jeunesse, la réseau Info Jeunes fonde son action sur une vision globale et émancipatrice de la jeunesse, considérant l'accès à une information fiable, neutre et compréhensible comme un levier essentiel de développement personnel, de participation citoyenne et d'inclusion sociale. Il s'attache à proposer à tous les jeunes les ressources, les repères et les accompagnements nécessaires pour exercer pleinement leur autonomie.

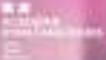
info
jeunes
EXPLORER LES POSSIBLES

**CYBER
HARCELEMENT**

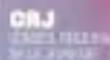
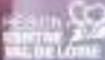


Informes-toi sur

www.stop-cyberharcelement.fr



CRNnum
CENTRE RÉGIONAL
NUMÉRIQUE



Le guide des emmerdes – Édition 2026 est une publication du réseau Info Jeunes

Avec nos remerciements
à Info Jeunes Val d'Oise et Info Jeunes Nouvelle Aquitaine
pour la création des premiers *Guides des emmerdes*
et la mise à disposition des textes.

Coordination : Hendrike Schmidt (CIDJ)

Comité de rédaction : Fabienne Masse (Info Jeunes Pays de la Loire), Pascale Serra (Info Jeunes Sud Provence-Alpes-Côte-d'Azur).

Secrétariat de rédaction : Laura Kacem-Chaouche (CIDJ)

Réalisation graphique : Anne-Cécile Bobin (CIDJ)

Chef de fabrication : Aneta Vuillaume (CIDJ)

Crédits photo de couverture : Freepiks

© CIDJ / Réseau Info Jeunes 2025



Version Info Jeunes Centre-Val de Loire

Directeur de publication : Thierry Ferey

Rédaction, documentation et adaptation régionale : Sarah Doucet

Adaptation graphique et régie publicitaire : PYGMA

Impression : Imprimerie IRS

Tirage : 7000 exemplaires

Iconographie/Photographie : AdobeStock

Édition : Info Jeunes Centre-Val de Loire

La reproduction de ce guide est autorisée sous réserve de faire figurer la mention suivante : "Extrait du Guide des emmerdes, édition 2026 Info Jeunes Centre-Val de Loire".
Dépôt légal © : Info Jeunes Centre-Val de Loire – janvier 2026.

Ce guide est disponible gratuitement dans toutes les structures Info Jeunes (ex CRIJ, BIJ, PIJ) de la région Centre-Val de Loire, et dans d'autres lieux d'accueil, d'information et d'orientation dédiés aux jeunes.

Vous pouvez également le télécharger sur infojeunescndl.fr

Retrouvez-nous aussi sur infojeunescndl.fr





CLICK & HELP ÉTUDIANTS

Infos, aides,
bons plans et conseils



infojeunescvdl.fr



@infojeunescvdl



Info Jeunes Centre - Val de Loire

Les Référents
ÉTUDIANTS
Mise - Soutien - Conseils

info
jeunes
Centre-Val de Loire
EXPLORER LES POSSIBLES

RÉGION
CENTRE
VAL DE LOIRE

YEPS

LE PASS DES JEUNES
DE LA RÉGION CENTRE VAL DE LOIRE

TRANSPORT - ORDI - CULTURE - ÉQUIPEMENTS PRO - LOGEMENT - SPORT

15-25 ANS

AVEC LA RÉGION
MES AIDES
C'EST SUR
YEPS.FR

INSCRIPTION SUR LE SITE

Téléchargez l'appli

Télécharger dans

App Store

DISPONIBLE SUR

Google Play

QR code linking to YEPS website

RÉGION
CENTRE
VAL DE LOIRE