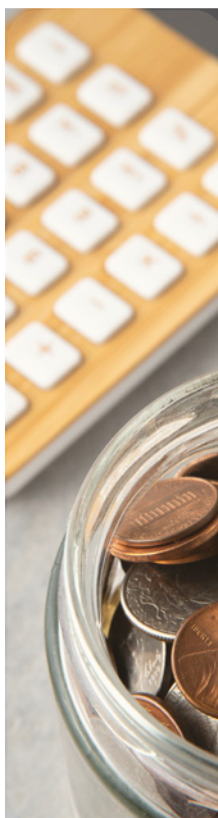
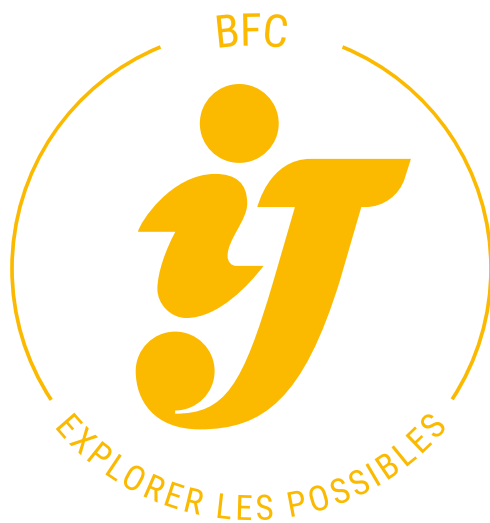


Le guide des emmerdes, tous les conseils anti-galère



ÉDITO



Nous sommes fiers de vous présenter la 1^{ère} édition du « Guide des emmerdes » version Bourgogne-Franche-Comté.

Il passe en revue bon nombre de petites ou grandes galères de la vie quotidienne auxquelles tu peux être confronté : problèmes financiers, perte de papiers, amendes, santé, logement, études, travail, consommation...

Comment gérer ces différentes situations ? À qui s'adresser ?

Ce guide t'apporte des réponses concrètes **pour trouver des solutions** face aux différents aléas de la vie, il pourra aussi **t'éviter de te retrouver dans certaines situations difficiles**.

Nous ne pouvons pas traiter toutes les galères dans ce livret d'info, mais nous y avons mentionné les plus courantes. Espérant que tu ne seras pas confronté à tous ces cas de figures, garde bien ce guide, il te sera utile en cas de galère !

Bonne lecture.



jeunes-bfc.fr

Réalise ton projet



- Conseils
- Aide technique
- Soutien logistique
- Financement

Profite de bons plans



- Des milliers d'avantages
- Des milliers de partenaires
- Pour les -30 ans

Trouve ton job



- Des offres
- Un guide
- Des forums jobs d'été

Tous nos sites et services sur **jeunes-bfc.fr**



Pars à l'étranger



- Des infos
- Des conseils
- Des témoignages

Engage toi



- Un engagement citoyen
- De 16 à 30 ans

Tiens-toi informé



- Des infos
- Des témoignages
- Des dossiers
- Des portraits...

MES EMMERDES...

Juridiques et administratives 6

• Perte/vol de papiers • Usurpation d'identité • Perte/vol de téléphone • Véhicules volés • Agression • Accidents

Focus : Aides aux victimes

Financières 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 17

• Trouver un établissement scolaire • Décrochage • Réorientation • Expulsion • Refusé sur Parcoursup •

Focus : Harcèlement

Au travail 21

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

De logement 24

• Trouver un logement • Logement insalubre • Conflits • Caution • Perte/vol de clés • Cambriolage • Dégât des eaux • Incendie •

Focus : Arnaques à la location

De santé 29

• Sécurité sociale • Trouver un médecin • Maltraitance médicale • Carte vitale • Remboursement de frais • Addictions • Rapport sexuel à risque • IVG • Contraception •

Focus : J'ai besoin de parler à quelqu'un

De consommation 35

• Résiliation d'abonnements • résiliation de contrats d'assurance • Achats en ligne • Contrefaçon • Astuces conso •

Focus : Arnaques, phishing, piratage de compte, cybercriminalité

Le réseau Info Jeunes en Bourgogne-Franche-Comté 39

1.



JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

➔ 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 <https://ants.gouv.fr> tu pourras faire une pré-demande pour refaire ta carte d'identité, ton passeport ou 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 12. Pour ta carte Vitale, voir page 28.

En attendant d'obtenir tes nouveaux papiers, tu peux utiliser un extrait d'acte de naissance, un livret de famille ou un passeport (même 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 concerné, tu pourras obtenir un laissez-passer pour la 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 sur un espace personnel sécurisé comme : www.service-public.fr (rubrique se connecter, créer un compte), www.laposte.fr/digiposte. 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 (nom, prénom, adresse mail, photographie...) sans ton accord, dépose

plainte immédiatement auprès de la police ou de la gendarmerie. 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 8).

Si cela se produit en ligne, contacte les administrateurs des sites concernés, tu devras 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.
www.francenum.gouv.fr (taper « Gestionnaire de mots de passe » dans le champ de recherche).
- Pense à effacer régulièrement 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 ou par mail.

--> Le savais-tu ?

Tu peux ajouter un filigrane numérique personnalisé pour protéger tes documents sensibles avant de les transmettre, avec **Filigrane Facile** proposé par l'État :

<https://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 nu-

méro 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 www.google.com/android/find/ pour les téléphones Android ou www.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.

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.

--> Le savais-tu ?

Si tu 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 (voiture, scooter, vélo, trottinette...)

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 commis 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 auprès d'un magasin de cycles agréé par l'État (coût entre 10 et 30 €) : www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/identification-cycles

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** ou à **l'unité médico-judiciaire (UMJ)**.

Tu peux aussi te rendre directement aux urgences. Tu seras pris en charge médicalement 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** ».

Des associations d'aide aux victimes peuvent t'accompagner dans tes démarches, mais aussi psychologiquement. Voir page 9.

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**. 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 et faire cesser l'agression.
- **Attention** : ta réaction doit être proportionnelle à la menace.

Contacts utiles

- **3919 Violences Femmes Info** : numéro d'écoute national gratuit et anonyme destiné aux femmes victimes de violences et à leur entourage.
- Un tchat est ouvert 24h/24 www.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.

➔ 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 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. Chaque conducteur doit signer le constat et en conserver un exemplaire.

Il existe également une **appli mobile** qui permet de déclarer facilement et rapidement un accident matériel à son assureur sur le modèle du constat amiable papier, le **e-constat auto**, plus d'info : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R68773

S'il y a des blessés : appelle immédiatement le **15** ou le **18** et suis les consignes des secours.

Si tu as percuté un véhicule vide (dans un parking par exemple) : **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 les soins en lien avec ton accident du travail soient pris en charge.

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

www.ameli.fr rubrique Droits et démarches/Réclamation, médiation, recours/Comment saisir le médiateur

FOCUS

AIDES AUX VICTIMES

Je porte plainte

Si tu es victime d'une infraction, tu peux déposer plainte dans un **commissariat** 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 de la République (modèle de lettre sur le site www.service-public.fr/particuliers/vos-droits/R11469).

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.

<https://plainte-en-ligne.masecurite.interieur.gouv.fr>

Arnaque sur Internet, tu peux porter plainte depuis le site THESEE : www.justice.fr/fiche/fraude-liee-achat-internet

C'est quoi une main courante ? Tu signales juste la nature et la date des faits, cela n'entraînera aucune poursuite immédiate. Par contre, cela permet d'en garder une trace.

Important

- La police (ou la gendarmerie) 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** : www.jeunes-bfc.fr/sante-ecoute-soutien/ecoute-soutien/aide-juridique/#cdad
- Consulte le site ou l'application www.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 consulter <https://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. Pour en savoir plus : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F18074.

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 (policier, vigile...) 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 ?

- Sur www.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 : www.defenseurdesdroits.fr/carte-des-delegues

- Ce service est gratuit et confidentiel.

France victimes

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

www.france-victimes.fr

116 006 numéro national accessible 7j/7 de 9h à 20h (appel gratuit).

2.



FINANCIERES

➔ 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.

www.croix-rouge.fr

www.restosducoeur.org

www.secourspopulaire.fr

Pour ton quotidien, sollicite l'aide alimentaire via ta mairie, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS). Un assistant social évaluera ta situation et te permettra d'accéder à des paniers alimentaires, des repas chauds, 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 d'électricité ou de gaz...).

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** :

www.crous-bfc.fr/social-et-accompagnement/service-social.

Des solutions adaptées peuvent t'être proposées, comme des repas à 1 € dans les restaurants universitaires, 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.

www.service-public.fr/particuliers/actualites/A17889

Dans la région, il existe des **épiceries sociales** ou autres associations qui permettent de se procurer des produits alimentaires (ou d'hygiène, produits d'entretien ménager...) à moindre coût. Voir les adresses sur www.jeunes-bfc.fr/aides-durgences/#vie-quotidienne

L'université Marie et Louis Pasteur (ex université de Franche-Comté) a réalisé un **guide des aides pour les étudiants** : « *L'utile, aides et bons plans étudiants* » :

www.univ-fcomte.fr/files/guide-des-aides-pour-les-etudiants

L'université Bourgogne Europe a mis en place une **commission de solidarité étudiante** pour aider les étudiants de l'UBE

en difficulté (aides diverses : logement, alimentation, aide administrative, jobs étudiants, santé, culture, loisirs...). Elle centralise et coordonne toutes les actions de solidarité en faveur des étudiants :

www.ube.fr/espace-etudiant/commission-solidarite

En cas de difficultés financières graves

Contacte le service social de ta **mairie** (Centre communal d'action sociale - CCAS/CCIAS), de ton **département** 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 www.1jeune1solution.gouv.fr/mes-aides pour identifier les aides auxquelles tu as droit.

➔ Mes aides financières ont été supprimées

Les 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 uniquement), par courrier ou dans un point d'accueil Caf. Si la situation persiste, saisis la médiation administrative. www.caf.fr rubrique Nous contacter.

Le Revenu de solidarité active - 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 dépends, 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.

Coordonnées des Conseils départementaux : <https://lannuaire.service-public.fr>

Les bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux (Crous)

Si ta bourse d'études est refusée ou interrompue, contacte le Crous via le numéro de téléphone unique : **09 72 59 65 65** ou via l'assistance du site <https://messervices.etudiant.gouv.fr>

(tout en bas de la page). 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.

www.etudiant.gouv.fr/fr/voies-de-recours-et-mediation-2156

--> Le savais-tu ?

Tu as jusqu'à 7 droits à bourse pour la totalité de tes études supérieures (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...

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.

Les allocations chômage (France Travail)

Les allocations chômage d'**Aide au retour à l'emploi (ARE)** nécessitent une re-

cherche active d'emploi et le respect des 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... La radiation entraîne la perte des allocations chômage.

En cas de radiation, tu as **10 jours pour contester** par écrit ou demander un entretien avec le directeur de ton agence. Si la situation n'est pas résolue, un recours gracieux ou hiérarchique est possible, suivi d'une saisine du tribunal administratif si nécessaire. Le médiateur de France Travail peut également être sollicité.

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. www.francetravail.fr/candidat/mes-droits-aux-aides-et-allocation-aides-financieres-et-autres-allo/autres-allocations/lallocation-de-solidarite-specif.html

➔ 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 dans un **point d'accueil Caf**. Si la réclamation échoue, saisis 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. www.caf.fr

Bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux (Crous)

Contacte le Crous via le numéro de téléphone unique : **09 72 59 65 65** ou via l'assistance du site <https://messervices.etudiant.gouv.fr> (tout en bas de la page). Si la situation persiste, un recours est possible dans les 2 mois suivant la notification.

www.etudiant.gouv.fr/fr/voies-de-recours-et-mediation-2156

Tu éviteras les emmerdes si...

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

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

Fais immédiatement opposition pour bloquer ta carte bancaire. La démarche (souvent gratuite) peut se faire **en agence, par téléphone, sur ton espace personnel en ligne ou via l'appli de ta banque**. Cette procédure est définitive, même si tu retrouves ta carte ensuite, tu ne pourras pas la réutiliser. Une nouvelle carte te sera envoyée (et facturée, sauf si tu avais souscrit une assurance).

Tu peux aussi appeler le service interbancaire d'opposition (numéro surtaxé) au 0 892 705 705 (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 nouvelle carte bancaire 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).

www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/particuliers/faire-valoir-droit-au-compte-bancaire

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 à la Banque de France 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 **demandeur 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. www.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 www.amendes.gouv.fr ou www.antai.gouv.fr, par courrier adressé au Trésor public, ou bien au guichet d'un centre des finances publiques.

Paie 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 www.antai.gouv.fr rubrique Désignation ou contestation

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

Transports en commun (bus, tram, train...)

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...).

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. www.banque-france.fr

Il existe une association qui peut accompagner les personnes en difficulté financière ou surendettées : www.cresus.org

---➔ 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 sur la paille malgré les aides au logement et te mettre en difficulté pour payer ton loyer et tes factures.

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.

Il existe un numéro **SOS loyers impayés : 0 805 160 075** qui permet de joindre des juristes de l'Adil (Agences départementales d'information sur le logement) pour se faire aider en cas de loyers impayés et connaître les aides existantes.

---➔ Le savais-tu ?

Tu peux te faire aider par un travailleur social (Caf, CCAS...) pour réviser tes aides au logement, activer le Fond de solidarité logement (FSL), demander le chèque énergie, recourir à la commission de surendettement... www.anil.org/votre-projet/vous-etes-locataire/locataire-en-difficulte



3.

AU COLLEGE, AU LYCEE OU PENDANT MES ETUDES

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

Si tu as loupé 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 (DSDEN)** 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.

--> Le savais-tu ?

Des affectations supplémentaires sont prévues en juillet et septembre pour les élèves sans solution.

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

La scolarité (l'instruction) 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.

Les jeunes de 16 à 18 ans sont soumis à l'obligation de formation (être scolarisé, en formation ou être en emploi, voir l'encadré ci-dessous).

Plusieurs raisons peuvent entraîner un décrochage (problèmes familiaux, phobie scolaire, maladie...). Des dispositifs existent pour t'aider à rattracher :

- Prépa apprentissage
- Promo 16-18 de l'Afpa : www.afpa.fr/promo16-18
- Écoles de la 2e chance : <https://reseau-e2c.fr>
- Micro-lycées
- Lycées de la nouvelle chance
- Epide : www.epide.fr
- Écoles de production : www.ecoles-de-production.com
- Écoles d'entreprise qui recrutent sans diplôme

- Volontariat en service civique : www.service-civique.gouv.fr
- Contrat engagement jeune : www.1jeune1solution.gouv.fr/contrat-engagement-jeune

Infos et adresses de ces dispositifs en région Bourgogne-Franche-Comté sur : www.jeunes-bfc.fr/categorie-b-page/categorie-b2/lutter-contre-le-decrochage

La mission locale, un CIO ou les structures du réseau Info Jeunes les plus proches de chez toi pourront t'accompagner.

(Adresses du réseau Info Jeunes de la région BFC à la fin de ce guide).

Tous les dispositifs pour rebondir : www.nouvelles-chances.gouv.fr

Si tu es étudiant, ne reste pas isolé, n'attends pas de décrocher totalement. Prends rendez-vous avec le service d'orientation de ton université :

www.ube.fr/espace-etudiant/accompagnement-pfvu - <https://ose.univ-fcomte.fr> ou le service de scolarité de ton établissement.

Pense aussi au tutorat : un étudiant qui te fait partager ses expériences, ses méthodes, ses conseils... Renseigne-toi auprès du secrétariat de ton UFR ou de ton école.

Obligation de formation

L'obligation de formation **concerne les jeunes de 16 à 18 ans**. Elle te permet de poursuivre des études, de passer un diplôme ou d'accéder à une formation professionnelle.

Appelle le **0 800 122 500**, pour obtenir des informations, des conseils, ou un rendez-vous avec la Mission locale ou le CIO le plus proche de chez toi.

➔ Je veux me réorienter / changer de filière

Au lycée, tu peux changer de voie ou de spécialité. Tu dois en faire la demande à **18**

ton prof principal ou au **conseiller d'orientation** (psychologue de l'Éducation Nationale). La décision dépend de ton projet, de ton niveau et des places disponibles.

À l'université, une réorientation est possible dès le mois de janvier. 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.

<https://ose.univ-fcomte.fr> - www.ube.fr/espace-etudiant/accompagnement-pfvu

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

➔ Je suis viré de mon établissement

Si tu es exclu après un conseil de discipline, tu peux contester la décision. Envoie un courrier au rectorat de ton Académie 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. Tu peux suivre ton dossier via la DSDEN.

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

Rectorat et SDEN (Services départementaux de l'Éducation nationale) : www.ac-besancon.fr - www.ac-dijon.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) en cliquant sur le bouton « *Je sollicite l'accompagnement personnalisé de la CAES* », disponible dans ton dossier Parcoursup.

Même sans affectation, **il existe des solutions pour rebondir :**

- L'alternance
 - Le service civique
 - Le bénévolat
 - Une expérience à l'étranger
- Contacte une structure Info Jeunes (adresses à la fin de ce guide) ou un CIO pour explorer ces possibilités.

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 <https://e-enfance.org>, ou installer l'**appli 3018**.

<https://e-enfance.org> : des conseils pour te protéger.

www.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** (plateforme 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 www.antidiscriminations.fr.

<https://arreteonslesviolences.gouv.fr> et le **3919** (violences femmes info) : plateforme d'information pour réagir face aux violences sexistes et sexuelles faites aux femmes.

Consulte la rubrique Discriminations sur www.jeunes-bfc.fr/sante-ecoute-soutien/ecoute-soutien/discriminations/

Consulte ou télécharge les **livrets d'Info Jeunes BFC** :

Se défendre contre les discriminations : www.jeunes-bfc.fr/livrets-dinfos/#discriminations

Agir contre le harcèlement et le cyberharcèlement : www.jeunes-bfc.fr/livrets-dinfos/#harcement

HARCÈLEMENT

Comprendre

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

Le **harcèlement** se définit comme une **violence répétée**, qui peut se présenter sous diverses formes : cyberharcèlement, stalking (harcèlement obsessionnel), harcèlement moral, sexuel, physique, harcèlement scolaire...

Le **cyberharcèlement** a lieu sur les réseaux sociaux, messageries instantanées, forums, tchats, jeux en ligne, courriers électroniques...

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

Réagir face au harcèlement

Ne reste pas silencieux !

Il faut en parler à des personnes de confiance pour trouver de l'aide :

- à un camarade qui pourra en parler à un adulte avec toi ;
- à un adulte de ton établissement scolaire (surveillant, professeur, CPE...) ;
- à tes parents ou une personne de ta famille ou de ton entourage.

Ne tente pas de résoudre le problème par la violence, cela aggraverait la situation.

Dans le cas d'un cyberharcèlement :

- **Ne réponds pas** : évite de t'engager dans des échanges directs avec la personne harcelante.
- **Conserve les preuves** : garde tous les messages, les captures d'écran, les mails, etc. Ces preuves seront utiles pour signaler l'incident au 3018 et/ou aux autorités.
- **Bloque et limite l'accès** : utilise les paramètres de confidentialité pour bloquer la personne qui te harcèle sur les réseaux sociaux.



4.



AU TRAVAIL

➔ 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).

--> 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'examens

Que ce soit dans le cadre d'un **apprentissage**, d'un **stage**, d'une **formation**,

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 de salariés.

--> 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 : www.bourgognefranchecomte.cci.fr
- Artisanat : www.artisanat-bfc.fr
- Agriculture : <https://bfc.chambres-agriculture.fr>

Le site SOS apprenti : <https://sosapprenti.anaf.fr>

Inspection du travail : <https://bourgogne-franche-comte.dreets.gouv.fr>

0 806 000 126 (numéro unique pour toute question relative au droit du travail)

Conseils de Prud'hommes : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1052

Infos sur le droit du travail : <https://code.travail.gouv.fr>

➔ 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 boss 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 18), 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 20).

--> 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 <https://code.travail.gouv.fr/outils/convention-collective>

➔ Je me suis fait virer

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 de 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 ta période d'essai sans donner de motif.

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...).

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.

Tu éviteras les emmerdes si...

Tu conserves ton emploi le temps de construire ton projet et jusqu'à son aboutissement.

Contacts utiles

Conseil en évolution professionnelle (CEP) : <https://bfc.avenir-actifs.org> - 09 72 01 02 03

Bilan de compétences : www.emfor-bfc.org/orientation-parcours/mesure-aide/9-bilan-de-competences

Démission-reconversion : <https://demission-reconversion.gouv.fr> portail de France Travail - **0 801 01 03 02**

Compte personnel de formation (CPF) : www.moncompteformation.gouv.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** : <https://bourgogne-franche-comte.dreets.gouv.fr> - **0 806 000 126**

--> 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, bénéficier de pauses toutes les 4h30...

5.



DE LOGEMENT

➔ Je n'ai pas encore trouvé de logement

Retrouve toute l'info pour te loger sur le site : www.jeunes-bfc.fr/logement-transport/logement/

Ou consulte notre livret d'info : **Trouver un Logement**

Pour télécharger le livret Trouver un logement, scanne ce QR code :



➔ 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.
- **Passer par un travailleur social** : Mission locale, centre communal ou intercommu-

nal d'action sociale (CCAS, CIAS), service social de ton département, service social du Crous (si tu es étudiant).

--> 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

Si tu loues un logement en très mauvais état, voire dangereux pour ta santé et ta sécurité, n'hésite pas à contacter **Info logement indigne au 0 806 706 806** si ton propriétaire ne réagit pas à tes réclamations.

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

--> 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.

- 1 Cherche à trouver une solution à l'amiable.
- 2 En cas d'échec, envoie une lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les faits précis pour avoir une preuve.
- 3 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) : www.anil.org
 - Une association de défense des locataires : www.clcv.org
<https://confederationnationale dulongement.fr>
www.la-csf.org
www.quechoisir.org
www.unaf.fr
 - 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 **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**.

www.anil.org

www.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** de la colocation : répartition des tâches ménagères, des dépenses (loyer, contrats gaz, électricité, internet, assurance...), respect de la vie privée (horaires, bruit, visites)... 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 :

www.anil.org/modele-lettre-courrier-type-location rubrique Locataire / Fin de bail / Restitution du dépôt de garantie

Si tu restes **sans réponse** tu peux faire appel gratuitement à un **conciliateur de justice** et demander des inté-

Tu éviteras les emmerdes si ...

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

rêts, soit 10 % du loyer mensuel hors charges, pour chaque mois de retard.
www.conciliateurs.fr

➔ 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 une 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 ...

N'indique jamais 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 touche 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**.

Tu éviteras les emmerdes si ...

Tu as gardé toutes tes preuves d'achat : factures à présenter à ton assurance en cas de vol.

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

➔ J'ai un dégât des eaux

Commence par identifier l'origine de la fuite (très souvent machine à laver, baignoire, lavabo qui déborde, canalisations qui lâchent) puis coupe le robinet ou l'arrivée d'eau générale et l'électricité pour éviter tout risque de 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 (appelle le 18) 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 ré pares la plomberie (joints, robinetterie qui fuit...).
- 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 une 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.



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 de 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.
www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34092

6.



DE SANTÉ

➔ 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.

www.ameli.fr / Droits et démarches selon votre situation / Les essentiels de l'assuré / La protection universelle maladie

➔ Je ne trouve pas de médecin

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

Ameli est le **site de la CPAM** (Caisse primaire d'assurance maladie) sur lequel tu peux aussi suivre tes remboursements de santé et effectuer ta demande de carte Vitale.

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 :

www.ube.fr/espace-etudiant/service-de-sante-etudiante-sse (université Bourgogne Europe)

www.umlp.fr/sante (université Marie et Louis Pasteur).

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** (Mutualité sociale agricole) via ton espace personnel www.ameli.fr pour trouver une solution.

<https://secu-jeunes.fr> : infos sur la Sécurité sociale, tes droits...

3646 : infos Assurance maladie

Tu peux également :

- Appeler **SOS médecin** : **3624** numéro payant (0,15 €/min).
- En cas d'urgence médicale, te déplacer aux **urgences** mais l'attente peut être longue (priorité aux urgences vitales).
- **Prendre rendez-vous en ligne** sur les plateformes du type www.doctolib.fr.
- Demander une **consultation médicale à distance** : la téléconsultation est une alternative à la consultation classique qui te permet d'obtenir une ordonnance numérique.

--➔ Le savais-tu ?

- Le **parcours de soins coordonnés** consiste à consulter en priorité **ton médecin traitant** (ou médecin référent) 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 %).

Besoin d'examen dentaires

L'assurance maladie renforce son **programme M'T dents** en proposant aux jeunes de 3 à 24 ans de bénéficier chaque année d'un **examen de prévention et des soins** nécessaires **pris en charge à 100 %** (60 % assurance maladie et 40 % complémentaire santé) sans aucune avance de frais.

➔ J'ai été maltraité par mon médecin

L'expression 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 te prévenir, 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. www.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. <https://fncidff.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** (« *partie sécu* » soins et médicaments) 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 www.ameli.fr ou www.msa.fr.

--> Le savais-tu ?

L'appli carte Vitale sur smartphone est disponible pour tous les assurés en Bourgogne-Franche-Comté. www.applicartevitale.fr

Contacts utiles Numéros d'urgence gratuits

15 – Samu : Service d'aide médicale d'urgence

17 – Police ou gendarmerie

18 – Sapeurs-pompiers

116 117 – Pour joindre un médecin de garde près de chez toi en soirée + week-end

114 – Numéro d'urgence pour les personnes sourdes et malentendantes

112 – Numéro d'urgence européen, il peut être utile si tu es victime ou témoin d'une situation d'urgence à l'étranger

À savoir : le **0 800 112 112** est un numéro qui te rappellera si tu as sollicité un numéro d'urgence. **Ce n'est pas un spam !**

➔ 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 ?
- 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** (CPAM) ou à ta **caisse de la mutualité sociale agricole** (MSA).

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).

Tu peux bénéficier, sous conditions, de la **complémentaire santé solidaire** (C2S) gratuitement ou à faible coût.

Informations et simulation sur www.complementaire-sante-solidaire.gouv.fr.

--> 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.

Complémentaire santé (mutuelle) collective

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 la part restante 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.

➔ 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 un **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**. www.drogues-info-service.fr

Voir la rubrique « Addictions » sur le site www.jeunes-bfc.fr/sante-ecoute-soutien/sante/addictions et/ou télécharge le **livret d'Info Jeunes BFC « Produits et comportements addictifs »** : www.jeunes-bfc.fr/livrets-dinfos/#addiction

--> 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.

www.santeaddictions.fr : plateforme d'information « **Non aux addictions, oui à ma santé !** »

Pour évaluer ta conso, tu peux faire un test sur :

www.addictaide.fr/les-parcours-d-evaluation

<https://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, ou 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.

La contraception est gratuite pour les moins de 26 ans :

Les contraceptifs tels que les pilules hormonales (1ère et 2ème génération), l'implant contraceptif hormonal, le stérilet ou le DIU (Dispositif Intra Utérin) sont pris en charge par l'Assurance maladie.

Les préservatifs masculins de 2 marques

(Eden et Sortez couverts) sont remboursés à 100 % si tu as moins de 26 ans.

Contacts utiles

www.planning-familial.org - **0 800**

08 11 11 numéro anonyme et gratuit sur la contraception, la sexualité et l'interruption volontaire de grossesse (IVG)

www.onsexprime.fr site d'infos sur la sexualité des ados

www.questionsexualite.fr le portail sur la sexualité pour tous

Voir la rubrique « *Information sexuelle* » sur le site www.jeunes-bfc.fr/sante-ecoute-soutien/sante/information-sexuelle et/ou télécharge le livret d'Info Jeunes BFC « *Bien vivre sa sexualité* » : www.jeunes-bfc.fr/livrets-dinfos/#sexualite

➔ 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 médicalement possible **jusqu'à la fin de la 7ème semaine de grossesse** (soit 9 semaines après le début des dernières règles) ou **IVG instrumentale/chirurgicale** pratiquée **jusqu'à la fin de la 14ème semaine de grossesse** (16 semaines après le début des dernières règles). Elle est **prise en charge à 100 % par l'Assurance maladie**.

Plus d'infos sur www.ivg.gouv.fr.

➔ 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, CCAS, infirmières scolaires, certains bars ou restaurants...

Plus d'infos sur : www.regleselementaires.com

En Bourgogne-Franche-Comté, les lycéennes et étudiantes peuvent bénéficier de **distributeurs gratuits de serviettes et de tampons** installés dans différents sites (lycées, universités, hébergements du Crous...). www.jeunes-bfc.fr/aides-dur-gences/#gratuite-des-protections-hygi-niques-feminines

D'autres points de distributions sont accessibles dans des lieux divers associations, mairies, espaces jeunes, missions locales, tiers lieux, centres hospitaliers...), une appli créée par l'association Règles Élémentaires permet de **géolocaliser les points de mise à disposition** de protections hygiéniques féminines : www.regla-app.fr

--> Le savais-tu ?

La **journée mondiale de l'hygiène menstruelle** créée pour lutter contre la désinformation et les tabous autour des règles a lieu le **28 mai** de chaque année.



J'AI BESOIN DE PARLER À QUELQU'UN

Trouver du soutien

Ça ne va pas très fort, tu te sens mal dans ta peau, tu te sens seul, angoissé, tu as des soucis de dépendance... À certains moments de la vie, on peut avoir besoin de soutien et d'accompagnement pour ne pas sombrer. Parler à quelqu'un permet de se sentir mieux et de trouver des solutions pour aller de l'avant.

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 – www.sos-amitie.com**
- **Fil Santé Jeunes : 0 800 235 236 – www.filsantejeunes.com**
- **Harcèlement scolaire : 3018**
- **Troubles du comportement alimentaire : www.enfine.com**
- **Homophobie : <http://sos-homophobie.org>**
- **Violences faites aux femmes : 3919**
- **Addictions : www.addictaide.fr**
- **Drogues info service : 0 800 23 13 13**
- **Carte interactive <https://cartosantejeunes.org> : espaces santé jeunes, points accueil écoute jeunes (PAEJ), maisons des adolescents, consultations jeunes consommateurs.**
- **Réseau d'assistance www.ravad.org : assistance, notamment juridique, aux personnes victimes d'agressions et de discriminations en raison de leur orientation sexuelle, leur identité de genre et leur état de santé.**
- **Cnaé (Coordination nationale d'accompagnement des étudiantes et étudiants) : 0 800 737 800 - www.etudiant.gouv.fr/fr/cnae : service d'accompagnement, d'écoute et de**

signalement destiné aux étudiants victimes de violences ou souffrant de mal-être.

Pour obtenir **les adresses des structures d'accueil et d'écoute les plus proches de chez toi** en région Bourgogne-Franche-Comté :

www.jeunes-bfc.fr/sante-ecoute-soutien/ecoute-soutien/ecoute-et-aide-psychologique

www.pass-santejeunes-bourgogne-franche-comte.org : informations, conseils pratiques et lieux d'accueil pour les jeunes de 8 à 18 ans et leurs parents sur 14 thèmes de santé.

Consulter un psy

Aller voir un psy, ne veut pas dire que l'on s'engage pour dix ans de thérapie ! C'est l'opportunité de prendre ton destin en main. 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.

Profite 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.

Tu peux bénéficier de **12 séances par an chez un psy, remboursées par la Sécu**. Plus d'info sur <https://monsoutienpsy.ameli.fr>

Les **étudiants** peuvent cumuler ces séances avec **Santé Psy étudiant** : <https://santepsy.etudiant.gouv.fr>

7.



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 **conserve 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. Rapproches-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 distribué, détérioré, non conforme à la description, non remboursé...** les problèmes sont fréquents et variés !

- 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, saisis 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. www.economie.gouv.fr/dgccrf

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.

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**.

➔ SignalConso

Tu as rencontré **un problème avec un professionnel, un commerce, en magasin ou sur Internet** ? Prix non affiché, retard de livraison, clauses abusives, refus de garantie, difficulté à se faire rembourser...

Tu peux le signaler sur la plateforme SignalConso. Le professionnel concerné peut alors répondre pour trouver une solution à l'amiable, les services de la DGCCRF sont en copie des échanges.

Si tu n'es pas sûr, la plateforme ou l'appli SignalConso te guidera pour savoir si tu peux déposer un signalement. <https://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 **demandeur un remboursement pour tromperie ou à faire valoir ton droit de rétractation**. La DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) peut t'accompagner dans tes démarches. www.economie.gouv.fr/dgccrf

Astuces conso

- **Avant de signer un contrat**, lis bien les petites lignes et fais-toi expliquer les points non compris, les conditions générales de vente !
- **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.
- **Prévies 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**.

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...

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...

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, etc)).
- 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 **raccourcisseur 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 police et de phrasé.
- Je **ne clique jamais sur les pièces jointes d'un mail qui semble 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 indiqué.
- Si tu es confronté à une tentative de phishing ou d'arnaque, utilise **Signal Spam** pour signaler un spam reçu par mail : www.signal-spam.fr ; **Bloctel** pour bloquer un numéro de téléphone : www.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**.

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 public 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

www.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 www.3018.fr, Messenger et WhatsApp.

Consulte ou télécharge le **livret d'Info Jeunes BFC « Numérique : risques et bonnes pratiques »** : <https://www.jeunes-bfc.fr/livrets/Livret-numerique-BFC.pdf>

8.

LE RÉSEAU INFO JEUNES DE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Le réseau Info Jeunes Bourgogne-Franche-Comté a pour objet d'informer les jeunes par tous les moyens appropriés et dans les domaines qui les concernent. Il apporte son soutien à toutes les actions en faveur des jeunes. Il intervient dans tous les champs concourant à l'amélioration de la qualité de vie des jeunes dans les territoires ruraux, périurbains et urbains.

Que cela concerne l'orientation, la formation, l'emploi, les stages, les jobs, la santé, le logement, la vie quotidienne, le service civique, les aides aux projets, la mobilité internationale, les sports, les loisirs ou encore la Carte Avantages Jeunes, les équipes du réseau Info Jeunes sont mobilisées pour informer, conseiller et accompagner les jeunes.

Info Jeunes Bourgogne-Franche-Comté - Crij

Site de Besançon

27 rue de la République
25000 Besançon
03 81 21 16 16

contact@jeunes-bfc.fr

Site de Dijon

17 place Darcy
21000 Dijon
03 80 44 18 29

La liste des structures Info Jeunes est mise à jour régulièrement et est accessible sur :



www.jeunes-bfc.fr

Côte-d'Or (21)

Info Jeunes Côte-d'Or / Info Jeunes Dijon

17 place Darcy
21000 Dijon
03 80 44 18 29
contact@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Chenôve

La Fabrique
11 bis rue Armand Thibaut
21300 Chenôve
03 80 51 55 41
06 98 41 96 56
ijchenove@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Chevigny- Saint-Sauveur

Médiathèque Lucien
Brenot
Place du Général de
Gaulle
21800 Chevigny-Saint-
Sauveur
03 80 48 92 08
07 64 42 96 67
ijchevignysaintsauveur@
jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Longvic

Ville de Longvic
Pôle Jeunesse
3 rue du Capitaine Litolff
21600 Longvic
03 80 68 44 23
ijlongvic@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes communauté de communes de Saulieu

Secteur Jeunes
Centre social
5 rue du Tour des Fossés
21210 Saulieu
03 80 64 32 00
06 83 17 67 94
ijsaulieu@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes COPAS

communauté de
communes du pays
d'Alésia et de la Seine
18 avenue Jean Jaurès

21150 Venarey-Les
Laumes
03 80 89 81 11
06 25 68 43 01
ijcopas@jeunes-bfc.fr

Doubs (25)

Info Jeunes Doubs / Info Jeunes Besançon

27 rue de la République
25000 Besançon
03 81 21 16 16
contact@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Planoise

Centre Nelson Mandela
13 avenue de l'Île-de-
France
25000 Besançon
03 81 41 56 58
ijplanoise@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Audincourt

MJC-CS St Exupéry
66 rue des Champs de
l'Essart
25400 Audincourt
03 81 34 36 54
ijaudincourt
@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Doubs Baumois

8 rue de Provence
25110 Baume-les-Dames
07 85 32 76 44
ijdoubsbaumois
@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Frasnè Drugeon

Médiathèque
3 rue de la Gare
25560 Frasnè
03 81 38 32 93
06 14 95 54 24
ijfrasnè@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Grand- Charmont

21 rue Pierre Curie - BP 37
(adresse postale)

19 rue de la Libération
(accueil du public)
25200 Grand-Charmont
03 81 32 19 17
ijgrandcharmont
@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Montbéliard

6 avenue des Alliés
25200 Montbéliard
03 81 99 24 15
ijmontbeliard
@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Val de Morteau

1 place de la Halle
25500 Morteau
07 86 44 16 76 et 03 39 64
00 16
ijvaldemorteau
@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Sochaux

Pôle multimédia
6 rue de la Poste
25600 Sochaux
06 26 40 09 51
03 81 94 53 42
ijsochaux@jeunes-bfc.fr

Jura (39)

Info Jeunes Jura Lons

17 place Perraud
39000 Lons-le-Saunier
03 84 87 02 55
ijlonslesaunier
@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Jura Dole

42 rue des Arènes
39100 Dole
09 51 64 58 11
07 69 17 05 90
ijdole@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Jura Morez

10 quai Jobez
39400 Hauts-de-Bienne
03 84 33 40 61
ijmorez@jeunes-bfc.fr

Nièvre (58)

Info Jeunes Nièvre

La Boussole
5 allée de la Louée
58000 Nevers
03 45 52 50 01
ijnievre@jeunes-bfc.fr

Haute-Saône (70)

Info Jeunes Haute-Saône

1 rue de Franche-Comté
70000 Vesoul
03 84 97 00 90
ij70@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Rahin et Chérimont

Place du Général de Gaulle
70290 Champagny
03 84 36 51 59
06 31 52 29 49
ijchampagny@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Terres de Saône

1 rue du Général Leclerc
70160 Faverney
03 84 76 13 61
ijfaverney@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Val de Gray

Espace Mavia
3 quai Mavia
70100 Gray
09 50 75 76 19
ijgray@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Héricourt

Centre Simone Signoret
5 rue du 11 Novembre
70400 Héricourt
03 84 46 85 25
ijhericourt@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Pays de Lure

Esplanade Charles de Gaulle
70200 Lure
03 84 62 94 90
ijlure@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Pays de Luxeuil

41 rue Victor Genoux
70300 Luxeuil-les-Bains
03 84 40 12 28
ijluxeuil@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes 1000 Etangs

8 rue du Moulin
70270 Melisey
03 84 62 66 60
ijmelisey@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Haute-Comté

5 rue de la République
70800 Saint-Loup-sur-Semouse
03 84 49 76 25
ijsaintloup@jeunes-bfc.fr

Saône-et-Loire (71)

Info Jeunes Saône-et-Loire

Informe, accompagne et conseille les jeunes en ligne, via les réseaux sociaux (InfoJeunes71) et lors d'événements partout dans le département.
07 60 78 06 60
ij71@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Bourbon-Lancy

Centre social - Espace Joséphine Baker
1 chemin de Boussy
71140 Bourbon-Lancy
03 76 15 00 95
ijbourbonlancy@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Chagny

Mairie de Chagny (cour arrière)
4 rue de Beaune
71150 Chagny
03 85 87 66 06
ijchagny@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Chalon-sur-Saône

#laPlace des jeunes
5 place de l'Obélisque
71100 Chalon-sur-Saône
03 85 48 05 12
ijchalonsursaone@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Gueugnon

Espace Arc-en-Ciel
3 rue Pierre et Marie Curie
71130 Gueugnon
03 85 85 35 45
ijgueugnon@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Mâcon

5 place Saint-Pierre
71000 Mâcon
03 85 21 91 97
ijmacon@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Marcigny

15 rue de la Gare
71110 Marcigny
03 85 25 28 59
07 84 77 64 88
ijmarcigny@jeunes-bfc.fr

Info Jeunes Montceau-les-Mines

56 quai Jules Chagot
71300 Montceau-les-Mines
03 85 57 27 92
ijmontceaulesmines@jeunes-bfc.fr

Yonne (89)**Info Jeunes Sens**

La Cour ambition jeunesse
et emploi
8 bis rue du Général
Leclerc
89100 Sens
03 86 83 30 47
ijsens@jeunes-bfc.fr

**Territoire de Belfort
(90)****Info Jeunes Belfort**

3 rue Jules Vallès
90000 Belfort
03 84 90 11 11
ijbelfort@jeunes-bfc.fr

**Info Jeunes Haute
Savoireuse**

Espace la Savoureuse
7 rue des Casernes
90200 Giromagny
03 84 54 77 06
03 84 29 03 90
ijlahautesavoireuse@
jeunes-bfc.fr



Le guide des emmerdes – Édition 2025 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).

© CIDJ / Réseau Info Jeunes 2025

Version Bourgogne-Franche-Comté

Directeur de la publication : Sébastien Maillard

Adaptation régionale : Christian Beslic, Thierry Crespín

Création et réalisation graphique : Thomas Dateu

Crédits photo : freepik.com

© Info Jeunes Bourgogne-Franche-Comté - 2025



Info Jeunes Bourgogne-Franche-Comté

27 rue de la République

25000 Besançon

03 81 21 16 16

17 place Darcy

21000 Dijon

03 80 44 18 29

jeunes-bfc.fr

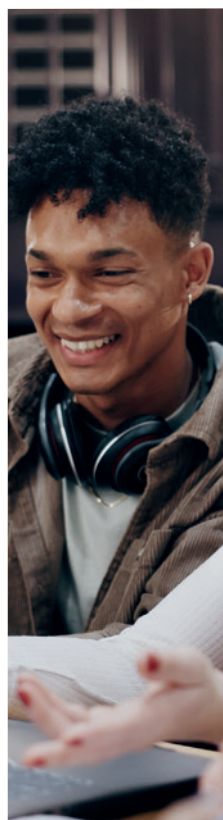
Conformément à une jurisprudence constante, les erreurs ou omissions involontaires qui auraient pu subsister dans ce guide malgré les soins et les contrôles de l'équipe de rédaction ne sauraient engager la responsabilité de l'éditeur. La reproduction partielle ou totale des renseignements contenus dans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



**BANQUE
POPULAIRE**
BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

Partenaire officiel

**Scanne le QR CODE
pour découvrir toutes
les offres bancaires
qui te sont réservées !**



**CE GUIDE EST CO-FINANCÉ PAR INFO JEUNES BFC ET LA BANQUE POPULAIRE
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**