

Le guide des emmerdes

Édition 2025-2026

Tous les conseils

ANTI-GALÈRES



Un secteur qui recrute pour des métiers qui ont du sens

Marseille . Digne-les-Bains . Manosque

Des formations avec ou sans BAC

SANS DIPLOME REQUIS

Maître d'apprentissage / Tuteur référent
Moniteur d'atelier
Maîtresse de maison / Surveillant de Nuit
Accompagnant éducatif et social
Moniteur éducateur
Technicien de l'intervention sociale et familiale

POST BAC

Assistant de service social
Educateur de jeunes enfants
Educateur spécialisé
Educateur technique spécialisé



SUPÉRIEUR

Médiateur familial
Chef de service (CAFERUIS)
Directeur d'établissement (CAFDES)
Dirigeant d'entreprise de l'ESS (DEESS)
Ingénieur sociale (DEIS)



La certification Qualiopi a été délivrée au titre
des catégories d'actions suivantes:
Actions de formation. Actions permettant
de valider les acquis de l'expérience.

Besoin d'infos ?
Contactez-nous !

04 91 76 99 00
www.irts-pacacorse.com



Journées Portes Ouvertes

Marseille - 24 janvier 2026
Digne-les-Bains - 07 février 2026

Pour vous inscrire,
scannez moi



Préface

Tu as entre les mains la 1^{ère} édition Provence-Alpes-Côte d'Azur du Guide des emmerdes, guide réalisé par le réseau Info Jeunes.

Ce guide contient toutes **les informations nécessaires pour t'accompagner dans les galères du quotidien !**

Problèmes d'argent (tu es à découvert...), **juridiques** (usurpation d'identité, vols...), **au travail** (conflit au travail, licenciement...), **de logement** (dégâts des eaux, incendies...), **de santé** (grossesse non désirée, recherche de professionnels de santé...), **au collège, au lycée** (décrochage, réorientation...) **ou encore de consommation** (résiliation d'abonnements, achats en ligne...), Comment gérer la situation ? À qui s'adresser ? Ce guide répondra à toutes tes questions !

Pour t'aider dans ces situations, et bien d'autres, ce guide t'apporte **des réponses concrètes pour trouver une solution et rebondir face aux petits et grands tracas du quotidien.**

Dans ce guide, tu trouveras :

- **Les démarches à suivre** face à une galère que tu rencontres
- Des **focus d'informations** sur certains sujets : Porter plainte, Consulter un avocat, Faire face au harcèlement, Arnaques en tout genre, Avoir besoin de parler à quelqu'un.
- **Des conseils** pour éviter les emmerdes
- **Des informations pratiques** et des contacts utiles

Les 71 structures Information Jeunesse de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur sont là pour t'informer et t'accompagner dans ces galères mais aussi sur tous les sujets qui t'intéressent : Orientation et métiers, Formations, Emploi et Jobs, Engagement et Volontariat, Initiatives et Projets de jeunes, Mobilité internationale, Accès au numérique, Vie associative et étudiante, Santé, Logement, Culture et Loisirs...

Pour trouver une structure près de chez toi, consulte la carto sur notre site www.infojeunes-paca.fr/info-jeunes

Dans les SIJ - Structures Information Jeunesse, l'accueil est gratuit, anonyme, avec ou sans rendez-vous.

L'accompagnement se fait en accueil individualisé ou en groupe, des permanences spécialisées peuvent être assurées par des structures partenaires : Missions locales, recruteurs, permanences juridiques, sociales, associations étudiantes, ...

Garde ce guide à portée de main. Même si tu n'en as pas besoin maintenant, il peut te sauver la mise un jour – et n'hésite pas à venir nous rencontrer !



site Info Jeunes Sud
Provence-Alpes-Côte d'Azur



#infojeunesud

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.22

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

➔ DE LOGEMENT p.26

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

➔ DE SANTÉ p.32

- 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 p.38

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

➔ STRUCTURES INFOS JEUNES EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR p.42

UFCV

bafa - bafd

Passe ton Bafa ET DEVIENS ANIMATEUR-RICE !

UNE FORMATION COURTE DÈS 16 ANS !

→ UN JOB RÉMUNÉRÉ

→ UN ENGAGEMENT CITOYEN

→ UNE PREMIÈRE PRISE DE RESPONSABILITÉS

Postule sur PACA@UFCV.FR ou au **04 83 76 09 83**



Flashe ce QRcode
pour accéder au site
BAFA.UFCV.FR

Rejoins-nous sur    Génération Bafa !



**En région
PACA,
découvrez nos
14 résidences
pour étudiants**

STUDEA un concept complet !

- Un emplacement idéal à proximité des écoles et transports en commun
- Des appartements individuels, meublés, équipés, connectés
- Un responsable de résidence sur place
- Des espaces communs conviviaux favorisant les rencontres
- Des services et un accompagnement au quotidien



**3 résidences
à Aix-en-Provence**

**6 résidences
à Marseille**



**5 résidences
à Nice**



Restons en contact

0 820 830 820

Service 0,09 € / min
+ prix appel

nexity-studea.com



studéa 100%

NEXITY STUDEA S.A.S société par actions simplifiée au capital de 15 450 000 euros. Siège social : 67 rue Arago - CS 70058 - 93585 SAINT-OUEN CEDEX - SIREN : 342 090 834 - R.C.S. BOBIGNY - APE 6820 A. N° T.V.A. intracommunautaire : FR01342090834. Création : d/ps, Juillet 2025

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 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 14. Pour ta carte Vitale, voir page 33.

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 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...

- x Tu ne gardes pas tous tes papiers au même endroit.
- x Range-les en lieu sûr et sauvegarde-les sur ton espace personnel : www.service-public.fr.
- x 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 10).

Si cela se produit en ligne, contacte les administrateurs des sites concernés, tu devras fournir des preuves.



Tu éviteras les emmerdes si...

- x 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
- x 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.
- x 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 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.



Tu éviteras les emmerdes si...

- x 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 chez un professionnel de cycles agréés par l'État (coût entre 10 et 30 €).

<https://apic-asso.com/opérateurs-identificationagrees/>



Tu éviteras les emmerdes si...

- x 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)**, généralement située dans un **hôpital**. 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 11.

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.
- **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 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'accident. 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).

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

Focus

AIDE AUX



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** (modèle de lettre sur le site [service public.fr](http://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.

➔ <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 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, une Maison de la Justice et du Droit, ou un Conseil départemental d'accès aux droits (CDAD)
- Consulte le site ou l'application www.justice.gouv.fr/annuaire

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.



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 (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). 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

Financières

► 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 de ton académie. 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.

www.crous-aix-marseille.fr
www.crous-nice.fr

Associations de distributions alimentaires dédiées aux étudiants Épiceries solidaires :
andes-france.com/andes/le-reseau-andes

Cop1-Solidarités étudiantes :
<https://cop1.fr/>

FAMI : fami-fede.fr

Équipage solidaire : delivraide.org



En cas de difficultés financières graves

Contacte un assistant social de ta mairie, le Centre communal d'action sociale (CCAS/CCIAS) 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 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, saisis la médiation administrative www.caf.fr rubrique Nous contacter.

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.

Pour trouver le conseil départemental : <https://lannuaire.service-public.fr>

Crous (bourses 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.

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 (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...

- x 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.

France Travail (allocation chômage)

Les allocations chômage d'Aide au retour à l'emploi (ARE) nécessitent une recherche 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.

mediateur.paca@francetravail.fr

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.

» 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, 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

Crous (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.

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



Tu éviteras les emmerdes si...

- x Tu préviens 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. 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 **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 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).

www.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. 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 Un particulier / Désignation ou contestation

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

Transports 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...).

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



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.

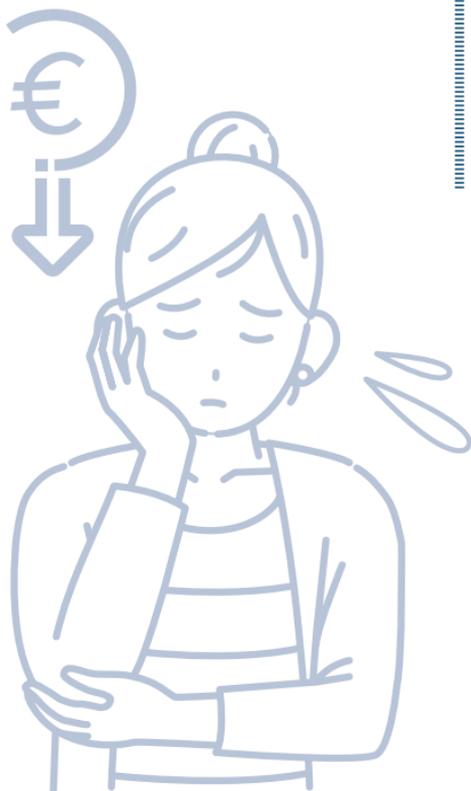
Ne laisse pas la situation se dégrader et réagis au plus vite ! Avant qu'il ne soit trop tard, contacte ton propriétaire ou bailleur ainsi que tes fournisseurs d'énergie pour leur expliquer ta situation et trouver une solution à l'amiable comme régler le loyer en plusieurs fois ou organiser un étalement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



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/commission-de-surendettement





LA MARQUE RÉFÉRENCE
DE L'ÉDITION
PUBLICITAIRE

dédiée
à la jeunesse !

www.connect-comtogether.com



La marque référence
de l'édition publicitaire

Agence Nord (Rouen) : Tél. 02.32.96.31.31
Agence Centre (Bourges) : Tél. 02.48.20.58.57

Dépôt légal 3^e trimestre 2025 - N°245-00



www.connect-comtogether.com

CONNECT
est une marque PYGMA

PRINT &
DIGITAL

Au collège, au lycée ou pendant mes études

▶ 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** de ton secteur géographique. www.education.gouv.fr
rubrique Ministère/académies

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

À partir de 16 ans, le réseau Info Jeunes peut t'orienter vers un Services académiques de lutte contre le décrochage scolaire

www.ac-nice.fr; www.ac-aix-marseille.fr

Tu pourras, pendant une année scolaire, retravailler ton projet d'orientation.

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

- Prépa apprentissage
- Promo 16-18
- École de la 2^e chance
<https://reseau-e2c.fr>
- Micro-lycée
- 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
- Contrat engagement jeunes
www.1jeune1solution.gouv.fr/contrat-engagement-jeune

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

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

Situ es **étudiant**, ne reste pas isolé. Prends rendez-vous avec le **service d'orientation de l'université** ou le service de scolarité de ton établissement.

Pense aussi au **tutorat** : un étudiant qui te fait partager ses expériences, ses méthodes, ses conseils...

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 la 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 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 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.

➔ **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 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.education.gouv.fr rubrique **Ministère/académies**



LE SAVAIS-TU ?

En cas de litige avec un établissement ou un membre du système éducatif, tu peux saisir le médiateur de ton académie : mediateur@ac-aix-marseille.fr; mediateur-academique@ac-nice.fr



► 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 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 **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**.



HARCÈLEMENT

Focus



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.

Au travail

» Je n'ai pas de contrat de travail

Si tu es en contrat à durée indéterminé (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.



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.cci.fr
- ➔ Artisanat : www.artisanat.fr
- ➔ Agriculture : www.chambres-agriculture.fr
- ➔ Inspection du travail : <https://paca.dreets.gouv.fr>
- ➔ Conseils de Prud'hommes : www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1052
- ➔ Infos sur le droit du travail : <https://code.travail.gouv.fr> ou au **0 806 000 126**.



» 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 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 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 22).



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 www.legifrance.gouv.fr/liste/idcc?init=true

» 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 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...).

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...

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



CONTACTS UTILES

- ➔ Conseil en évolution professionnelle (CEP) : <https://mon-cep.org>
09 72 01 02 03
- ➔ Bilan de compétences : www.cibc.net
- ➔ 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.



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...

Le réseau Info Jeunes du local à l'international

Info Jeunes est actif à l'international et offre de nombreuses ressources et un soutien pour les professionnels de la jeunesse. Nous travaillons avec des partenaires locaux, organisons des formations et effectuons des diagnostics pour comprendre les besoins des jeunes. De plus, nous aidons les jeunes à s'engager dans des projets et diffusons des informations clés pour leur permettre d'accéder à leurs droits et connaître de nouvelles opportunités.



Info Jeunes France (IJF)
Représentation politique
et institutionnelle
Animation et
accompagnement
national du réseau IJ

NATIONAL



**Centre d'information et de documentation
jeunesse (CIDJ)**
Centre de ressources national (documentation,
information, outils)

REGIONAL

**Centre régional d'information jeunesse
(CRIJ)**

Animation et accompagnement du réseau
IJ (SIJ) + centre de ressources régional



LOCAL

Structure IJ (SIJ)

Information et
accompagnement des
jeunes Interface avec les
partenaires locaux

Le réseau Info Jeunes dans les **DROM COM**

Mayotte

Nouvelle-Calédonie

Martinique

Guadeloupe

Saint Martin

Réunion



De logement

» Je n'ai pas encore trouvé de logement

Retrouve toute l'info pour te loger sur notre guide :

**Pour télécharger le guide
Trouver un logement,
scanne ce QR code**

www.infojeunes-paca.fr/se-loger



» 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 intercommunal d'action sociale (CCAS, CIAS).



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

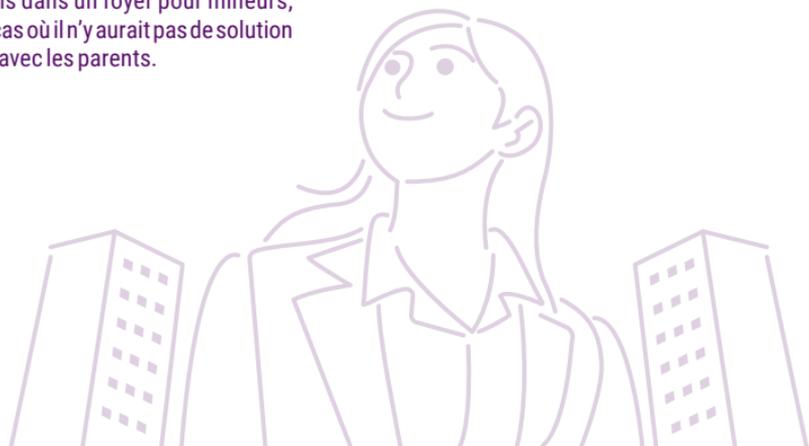
Si tu loues un logement en très mauvais état, voire dangereux pour ta santé et ta sécurité, n'hésite pas à contacter Info logement indigne au **0806 706 806** si ton propriétaire ne réagit pas à tes réclamations.

Tu peux aussi signaler tes problèmes de logement sur la **plateforme Signal Logement** <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
- 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 conserves-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 colocation**, 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 : **www.anil.org** rubrique Modèles de lettres / Location immobilière / Locataire / Demander la restitution du dépôt de garantie

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...

- x Tu ré pares les équipements abimés, tu bouches les trous dans les murs, 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...

- x 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 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**.

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...

- x Tu as gardé toutes tes preuves d'achat : factures à présenter à 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'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...

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

» 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.



Tu éviteras les emmerdes si...

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

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.

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

Nos contacts

 96 La Canebière 13001 Marseille



Nos horaires d'ouverture
au public :

Mardi et jeudi de 13h à 17h

Le mercredi de 10h à 12h et de 13h à 17h



Nos contacts

Suivez-nous sur nos réseaux sociaux :



[@infojeunesud](https://www.instagram.com/infojeunesud)

[@infojeunescanebiere](https://www.instagram.com/infojeunescanebiere)



[@infojeunesud](https://www.tiktok.com/@infojeunesud)



[@infojeunesud](https://www.youtube.com/@infojeunesud)



[@infojeunesudprovencealpescoatedazur](https://www.linkedin.com/company/infojeunesudprovencealpescoatedazur)

Notre site web



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.

» Je ne trouve pas de médecin

Consulte l'annuaire santé 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.

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 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** (priorité aux urgences

vitales). À savoir, dans certaines villes, il existe des centres médicaux sans rendez-vous, ouvert 7j/7.

- **Prendre rendez-vous en ligne** sur les plateformes de rendez-vous médicaux.
- 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 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 ?

Le déploiement de l'appli carte Vitale sur smartphone sera disponible pour tous les assurés fin 2025.

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**
- ➔ 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 !**

Retrouve d'autres contacts utiles sur notre site www.infojeunes-paca.fr/prendre-soin-de-soi/



» 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 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).

Tu peux bénéficier, sous conditions, de la complémentaire santé solidarité (C2S) gratuitement ou à faible coût. Simulation sur www.ameli.fr rubrique Droits et démarches selon votre situation.



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)

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.

► 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.

www.drogues-info-service.fr

Tél : 0800 23 13 13, de 8h à 2h, 7 jours sur 7.



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 : 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, 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 dès les premières heures après le rapport mal ou non protégé et jusqu'à 5 jours, selon la pilule délivrée 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 (1^{re} et 2^e 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 sont remboursés à 100% si tu as moins de 26 ans (Eden et Sortez couverts).

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



» 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. 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, à certaines structures du réseau Info Jeunes, CCAS, infirmières scolaires, certains bars ou restaurants...

Plus d'infos sur :

www.regleselementaires.com



LE SAVAIS-TU ?

Le PASS Santé Jeunes de la Région Sud permet d'accéder gratuitement à un ensemble de prestations :

Consultation médicale, analyses biologiques, contraception, consultation psychologique, vaccination papillomavirus,...

Avoir entre 15 et 26 ans, scolaire, étudiant, apprenti, DE, Service civique, ...

www.maregionsud.fr/vos-aides/detail/pass-sante-jeunes



J'AI BESOIN DE PA

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

N'hésite pas à contacter les structures du **réseau Info Jeunes** pour obtenir les adresses des structures d'accueil et d'écoute les plus proches de chez toi.



PRENDRE RDV À QUELQU'UN

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.

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.

Tu peux bénéficier de 12 séances par an chez un psy, remboursées par la Sécu.

Plus d'info sur <http://monsoutienpsy.sante.gouv.fr>

Consulte l'annuaire dédié sur www.ameli.fr pour prendre un rendez-vous. Les étudiants peuvent cumuler ces séances avec Santé Psy étudiant.

DES QUESTIONNEMENTS SUR L'IDENTITÉ DE GENRE, L'ORIENTATION SEXUELLE

Tu te poses des questions sur l'identité de genre, la demande de modification de ton prénom de naissance, le changement de la mention de sexe sur l'état civil, le parcours de transition de genre, l'orientation sexuelle (homosexualité, hétérosexualité, bisexualité, asexualité, pansexualité)... rapproche toi des associations LGBTQI +. Tu peux également contacter d'autres associations pour être informé et accompagné telles que le Planning familial, l'association Contact, les MDA etc.

Plus d'infos sur :

www.cestcommeca.net

www.outtrans.org

<https://wikitrans.co/>



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...

x 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 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, (avec ton assurance, auto, habitation, carte de crédit...), 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...

x 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**? Tu peux le signaler sur la plateforme **SignalConso**. Si tu n'es pas sûr, la plateforme 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 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.

www.economie.gouv.fr/dgccrf

ASTUCES CONSO

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

x **Conserve** tes contrats, mails, factures, ils te seront utiles en cas de **réclamation**.

x 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.

x Préviens la **police** ou **gendarmerie** si l'objet que tu as acheté semble avoir été **volé** pour ne pas te rendre coupable de recel!

x Tu peux te **désabonner de newsletters** et autres pages qui viennent polluer ta boîte mail et t'influencer pour acheter toujours plus.

x **Protège tes données personnelles** : Ne donne jamais, en ligne ou par téléphone, numéro de compte, identifiants et codes d'accès à tes applis...

x 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, informent et accompagnent. Elles aident à trouver des solutions à l'amiable mais peuvent aussi intervenir auprès des tribunaux. A titre indicatif :

- UFC Que choisir
- CLCV Consommation logement et cadre de vie
- UDAF Union départementale des associations familiales
- ORGECO

... et bien d'autres spécialisées par domaine (banque, logement...)



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 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 : 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**.



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 fait « 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

- **Prévies** 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, **prévies** 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 **3018.fr**, **Messenger** et **WhatsApp**.

Le réseau Info Jeunes en Provence-Alpes-Côte d'Azur



Info Jeunes Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur
96 La Canebière 13001 Marseille
www.infojeunes-paca.fr

**Retrouve la liste des structures
Info Jeunes en région sur le site
d'Info Jeunes**



**Accueillir, Accompagner et Orienter,
avec vous à chaque étape de votre parcours.**





Info Jeunes Sud Provence Alpes Côte d'Azur

Info Jeunes Sud Provence - Alpes - Côte d'Azur est un réseau dédié à l'information et à l'accompagnement des jeunes de la région. Nous offrons des ressources fiabilisées pour accompagner les jeunes dans leurs projets personnels, professionnels et éducatifs, avec un accueil gratuit et anonyme pour les 11-30 ans.

Nos services

- Accueillir et écouter
- Accompagner et donner des conseils adaptés.
- Diriger vers les ressources et des partenaires locaux disponibles.
- Encourager les jeunes à participer activement à leur avenir.
- Chaque structures Info Jeunes propose un espace d'accueil.

Information, Accompagnement & Opportunités

Nous mettons en lumière l'importance de l'Information Jeunesse dans les territoires, affirmant son rôle essentiel au cœur des politiques publiques dédiées à la jeunesse.

Info Jeunes en chiffres

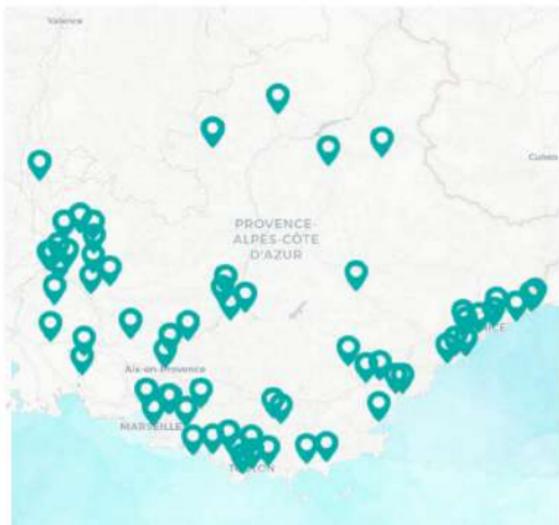
105 448 jeunes reçus en 2024.

71 structures labellisées Information Jeunesse sur le territoire Provence-Alpes-Côte d'Azur

- Alpes-de-Haute-Provence **7 structures**
- Hautes-Alpes **4 structures**
- Alpes-Maritimes **10 structures**
- Bouches-du-Rhône **18 structures**
- Var **20 structures**
- Vaucluse **12 structures**

Nos missions

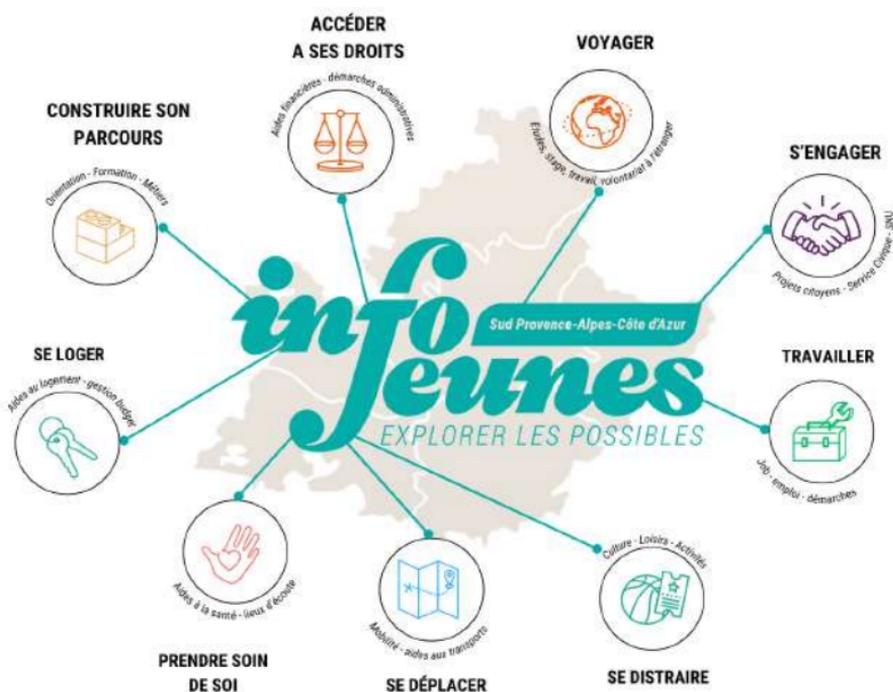
- Représentation régionale
- Accompagnement du réseau
- Formation des professionnels
- Valorisation de l'Information Jeunesse



Nos niveaux d'actions

- Professionnalisation des informateurs jeunesse
- Appui à la coopération entre les professionnels du réseau
- Développement de partenariats avec les établissements scolaires
- Accompagnement de la transition numérique du réseau
- Valorisation des actions du réseau IJ auprès du grand public et des institutions
- Démarche qualité autour de la labellisation
- Déploiement des outils Information Jeunesse : IJ Box (Cidj), Vrai du faux (éducation aux médias et à l'information), Jeu des métiers qui recrutent ...
- Déploiement de la campagne Jobs d'été
- Information sur des dispositifs nationaux et régionaux
- Baromètre annuel des pratiques d'information des jeunes
- Accompagnement des actions d' IJ Mobile

Les thématiques de l'offre de services Info Jeunes





Infos pratiques

Nous éditons chaque année plusieurs guides :

Trouver un job : Informations et conseils sur la réglementation du travail, la recherche de jobs par secteurs, l'emploi à l'étranger ...

Trouver un logement : Connaître les aides au logement, les démarches à suivre, les contacts, adresses utiles et listes de résidences ou foyers en région, ...

Guide de l'engagement : Présentation des dispositifs pour s'engager, du bénévolat associatif aux multiples formes de volontariats en France ou à l'étranger, l'action citoyenne (dans son lycée, sa fac, son lieu de travail ou sa ville).

Guide Destination Europe : Tous les dispositifs disponibles, des conseils pratiques pour réussir son départ, et des bons plans pour une expérience à l'étranger.



Le guide des emmerdes – Édition 2025-2026 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 : Dragana Gordic – stock.adobe.com

© CIDJ / Réseau Info Jeunes 2025

Version Provence-Alpes-Côte d'Azur

Directrice de la publication : Florence Lecocq

Coordination/Rédaction : Pascale Serra

Régie publicitaire : Pygma

Impression et façonnage : Imprimerie Mérico



**Info Jeunes Sud Provence-
Alpes-Côte d'Azur**

96 La Canebière - 13001 Marseille
04 91 24 33 50



Trouvez les coordonnées de
la structure Info Jeunes la
plus proche de chez vous

www.infojeunes-paca.fr



Tu n'as pas encore trouvé ta voie ?

Fais le choix **du cœur**



Prends un
nouveau départ

Scanne le QR Code
pour plus d'infos



www.e2c-marseille.net
04 96 15 80 40
ou 06 16 38 13 35

Tu as entre 16 et 25 ans ?

L'E2C te propose une formation
GRATUITE et **RÉMUNÉRÉE*** !

*Entre 224€ et 769€ / mois selon critères

Rentrées
tous les
15 jours



DÉPART
18:25

PAR CHÈQUE-VACANCES



Une aide qui finance

75% du coût de mes vacances* ?

AVEC DÉPART 18:25,
C'EST OÙ JE VEUX, QUAND JE VEUX ;)

Toutes les infos sur
depart1825.com

* dans la limite de 200 € avec 50 € minimum à votre charge (après déduction de l'aide).
Voir conditions sur depart1825.com

Suivez toute l'actualité
du programme **Départ 18:25 !**




**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*


ancv

Agence Nationale pour les Chèques-Vacances - 36, Boulevard Henri Bergson - CS 50159 - 95201 Sarcelles Cedex - Établissement public industriel et commercial - 326 817 442 RCS Pontoise - N° TVA Intracommunautaire FR 06 326 817 442 - Immatriculation ATOUT France : IM095130003 - Garant : GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT - Assurance RCP : MAIF. Photos ©Getty Images.