



Édition 2026

LE GUIDES DES EMMERDES

Conseils anti-galères

La Réunion

Tu as entre 13 et 30 ans et tu as besoin d'informations et de conseils ?

Info Jeunes répond à toutes tes questions, quel que soit le sujet : orientation, formation, emploi, logement, santé, transports, vacances, départ à l'étranger, culture, loisirs, bénévolat, volontariat, accès aux droits, aides financières... Info Jeunes, c'est :



Un accueil anonyme, libre, gratuit, avec ou sans rendez-vous, sans discrimination, dans un cadre bienveillant, neutre et confidentiel.



Un lieu d'écoute, de conseils et d'informations.



Un espace de travail, de documentation et de rencontre avec mise à disposition de ressources (ordinateurs, connexion à Internet, flyers, guides, etc.).



Un lieu dédié à l'orientation vers les structures et dispositifs mobilisables sur le territoire.

On t'accompagne aussi dans les galères du quotidien !

Problèmes d'argent, de santé, perte de papiers, vol de portable, arnaque en ligne, conflit au travail...

Comment gérer la situation ? À qui s'adresser ? Ce guide t'apporte des réponses concrètes pour trouver une solution et rebondir face aux petites et grosses emmerdes de la vie.

LE RÉSEAU INFO JEUNES À LA RÉUNION : DES INFOS & DES CONSEILS PRÈS DE CHEZ TOI !



17 structures Info Jeunes sur tout le territoire réunionnais proposent un accueil personnalisé, gratuit, anonyme, avec ou sans rendez-vous, des conseils et des services spécialisés pour les jeunes de 13 à 30 ans.

Retrouve les coordonnées complètes des structures Info Jeunes proches de chez toi sur :





Le Centre Régional Information Jeunesse (CRIJ) – Info Jeunes Réunion fait partie d'un réseau national de plus de 1100 structures labélisées par l'État et répond à une mission de service public : informer et conseiller prioritairement les jeunes de 13 à 30 ans sur tous les sujets qui les concernent : Se loger, Construire son parcours, Accéder à ses droits, Apprendre à s'informer, Se distraire, Prendre soin de soi, Entreprendre, S'engager, Partir à l'étranger, Travailler, Se déplacer.

Le CRIJ - Info Jeunes Réunion accueille gratuitement, anonymement avec et sans rendez-vous tous les jeunes au 28 rue Jean Chatel à Saint-Denis. L'accueil se fait également par téléphone, email et réseaux sociaux. Outre sa fonction d'accueil, le CRIJ assure l'animation et le développement du réseau Information Jeunesse sur l'ensemble du territoire réunionnais composé de 16 Structures Information Jeunesse (SIJ).

CRIJ - Info Jeunes Réunion
28 rue Jean Chatel, 97400 Saint-Denis
accueil@crij-reunion.com - 0262 20 98 20
WhatsApp : 0693 61 82 53
Site web : <https://jeunes360.re>



ÉDITO

« La vie, ce n'est pas toujours simple. Entre les papiers administratifs qui s'empilent, les galères de logement, les coups durs financiers ou les petits bobos qui deviennent de vraies sources de stress... on passe tous par des moments où on se dit : "Mais pourquoi personne ne m'a prévenu de ça ?!".

Ce guide, est justement là pour ça ! Parce qu'au CRIJ-Info Jeunes Réunion, nous sommes convaincus qu'avoir la bonne info, c'est avoir la solution.

Le guide qu'on te propose c'est : des conseils pratiques, des bons plans et des contacts utiles pour t'aider à traverser les "emmerdes" du quotidien sans perdre ton sang-froid.

Que tu sois en pleine recherche d'un toit, face à une urgence de santé, dans la galère financière ou perdu dans tes démarches administratives, ce guide t'accompagne pour remettre un peu d'ordre dans le chaos.

Et n'oublie pas que tu n'es jamais seul : Info Jeunes est là, partout à La Réunion, pour t'écouter, t'orienter et te donner les bons outils pour rebondir. »

Alix BRUYER-PETRIZELLI

Directrice du CRIJ - Info Jeunes Réunion

SOMMAIRE

Mes emmerdes...

⇒ JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

p.8

J'ai perdu / on m'a volé mes papiers	8
Je suis victime d'usurpation d'identité	8
J'ai perdu / on m'a volé mon téléphone	9
On m'a volé mon véhicule	9
Je suis convoqué par la police ou la gendarmerie	10
Je suis convoqué au tribunal	10
J'ai été agressé	11
J'ai blessé quelqu'un	12
J'ai cassé quelque chose qui ne m'appartient pas	12
J'ai eu un accident	12
• de la route	12
• du travail	13
Un proche est décédé et je dois gérer les démarches	13
Je suis victime de violence	14
• dans mon couple	
• par mes parents	
Focus Aides aux victimes	15
Contacts utiles	17

⇒ FINANCIÈRES

p.20

Je n'ai pas assez d'argent pour acheter à manger	20
Mes aides financières ont été supprimées	20
Je dois rembourser des aides financières	22
J'ai perdu / on m'a volé ma carte bancaire	23
La banque refuse une ouverture de compte	23
Je suis à découvert	23
Je ne peux pas payer mes impôts	24
J'ai des amendes à payer	24
Je suis endetté	25
Je n'arrive plus à payer mon loyer et/ou mes factures d'énergie	25
Contacts utiles	26

⇒ AU COLLÈGE, AU LYCÉE OU PENDANT MES ÉTUDES p.28

Je n'ai pas d'établissement scolaire pour la rentrée	28
Je décroche / je veux arrêter le collège, le lycée ou mes études	28
Je veux me réorienter / changer de filière	28
Je suis viré de mon établissement	29
Je suis refusé sur Parcoursup	29
Focus Orientation post-bac	30
Harcèlement et discrimination	31
Contacts utiles	32

⊕ AU TRAVAIL p.34

Je n'ai pas de contrat de travail / convention de stage	34
Mon employeur refuse de me laisser passer des examens	34
Je suis en conflit avec	34
• un collègue	34
• ma hiérarchie	35
Je me suis fait virer	35
Mon travail ne me convient plus	36
Je suis mineur et mon employeur ne respecte pas mes droits	36
Contacts utiles	37

⊕ DE LOGEMENT p.38

Je n'ai pas encore trouvé de logement	38
Je suis à la rue	38
Mon logement est insalubre/non décent	38
J'ai des soucis avec mon proprio ou l'agence immobilière	39
J'ai un conflit de voisinage ou de colocataires	39
Je n'arrive pas à récupérer ma caution	40
Je n'ai plus mes clés pour rentrer chez moi	40
J'ai été cambriolé	41
J'ai un dégât des eaux	41
Je suis face à un incendie	42
Focus Arnaque à la location	43
Contacts utiles	44

⊕ DE SANTÉ p.46

Je n'ai plus de Sécu	46
Je ne trouve pas de médecin	46
J'ai été maltraité par mon médecin	47
J'ai un problème avec ma carte vitale	47
Mes frais de santé ne sont pas remboursés	47
J'ai des doutes sur ma consommation d'alcool, de tabac, de cannabis...	48
J'ai des doutes sur mon rapport au jeu d'argent et de hasard	48
J'ai eu un rapport sexuel non protégé	49
Interruption volontaire de grossesse (IVG)	50
Je n'ai pas de quoi m'acheter des protections périodiques	50
Pensées suicidaires	50
Focus J'ai besoin de parler à quelqu'un	51
Contacts utiles	52

⊕ DE CONSOMMATION p.58

Je veux résilier un abonnement (téléphone, internet, TV)	58
Je veux résilier un contrat d'assurance	58
J'ai un problème suite à un achat en ligne	58
Je veux renvoyer un article acheté en ligne	59
J'ai acheté	59
• un objet volé	59
• de la contrefaçon	59
Je suis victime d'une pratique commerciale illégale	60
Focus Arnaques, phishing, piratage de compte, cybercriminalité	61
Contacts utiles	63

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 23. Pour ta carte Vitale, voir page 47. 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 de ta déclaration. En cas de perte, une déclaration auprès de l'ambassade ou du consulat suffit. Si ton passeport fait partie des documents perdus ou volés, 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 ton espace personnel : [www.service-public.fr rubrique "Mes documents"](https://www.service-public.fr/rubrique/Mes_documents)
- Évite les services de sauvegarde comme Google Drive, Dropbox ou OneDrive, qui sont moins sécurisés et peuvent subir des piratages.

» 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 (prélèvements ou versements) et signale toute transaction suspecte à ta banque. Un avocat peut t'aider si l'usurpation est difficile à prouver (voir page 12).

Si cela se produit en ligne, contacte les administrateurs des sites sur lesquels tes données ont été usurpées, tu devras fournir des preuves et les démarches peuvent prendre du temps.

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
- 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.
- Tu conserves tes papiers en lieu sûr et les enregistre de manière sécurisée.



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, par téléphone ou via ton espace personnel sur le site de l'opérateur, afin de bloquer ta carte SIM. L'opérateur te communiquera le numéro IMEI de ton téléphone, 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. Tu auras besoin du numéro IMEI de ton téléphone.

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

- service google.com/android/find pour les téléphones Android
- 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. Enfin, change les mots de passe des sites et applications que tu utilisais sur ton téléphone (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# (le code IMEI s'affiche automatiquement), sur la boîte ou la facture d'achat, ou via ton opérateur. Sauvegarde régulièrement tes données (photos, vidéos, notes...) pour éviter de tout perdre en cas de perte ou de vol.



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. Cela facilite les recherches en cas de vol.

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

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.

Juridiques et administratives

» Je suis convoqué par la police ou la gendarmerie

Tu ne peux pas refuser une convocation par la police ou la gendarmerie : tu dois obligatoirement t'y rendre.

La police ou la gendarmerie ont le droit de venir te chercher à ton domicile de 6h à 21h, mais elles ne peuvent y entrer sans ton accord. En cas d'empêchement, tu peux demander un report, mais cela ne sera pas forcément accepté.

Elles peuvent te convoquer par téléphone ou par courrier, pour te demander de témoigner sur des faits auxquels tu as assisté et/ou dans le cadre d'une enquête, pour t'interroger sur une infraction que tu aurais commise, sur une plainte déposée contre toi ou encore pour te remettre des documents judiciaires te concernant.

Si tu es mineur, tes parents ou tuteurs doivent être avertis de la convocation.

Si tu es soupçonné d'avoir commis une infraction, on doit t'informer de tes droits au début de l'audition : droit d'être informé de la nature de l'infraction reprochée, droit de partir à tout moment, droit au silence, droit à l'assistance d'un avocat, droit à un interprète, droit de bénéficier de conseils juridiques. Si l'infraction est passible d'une peine de prison, tu peux être assisté par un avocat. Dans tous les cas, tu es également susceptible d'être placé en garde à vue. Là aussi, on doit t'informer de tes différents droits (être assisté par un avocat, être examiné par un médecin...).



Le savais-tu ?

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

» Je suis convoqué au tribunal

Selon la juridiction devant laquelle tu dois comparaître et l'affaire pour laquelle tu es convoqué, la procédure et les démarches à faire peuvent varier : n'hésite pas à te faire accompagner et conseiller par une structure spécialisée (point-justice, association d'aide...) qui pourra aussi te renseigner sur tes droits.

Il est recommandé de faire appel à un **avocat**, et cela est obligatoire dans certains cas. Les services d'un avocat, même commis d'office, sont payants. En cas de difficultés financières, l'État peut prendre en charge, partiellement ou totalement, les frais de justice (avocat, huissier...) grâce à l'aide juridictionnelle. Tu n'es pas forcément obligé d'être présent à l'audience : tu peux te faire représenter par un avocat ou par une tierce personne.

Le jugement rendu ne te satisfait pas ? Tu peux faire appel de la décision. Le délai varie selon la juridiction et l'affaire jugée (entre 10 jours et 2 mois). Faire appel engendre des coûts supplémentaires, car il faut être accompagné par un avocat.

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



Le savais-tu ?

En France, la justice est organisée en plusieurs juridictions, qui ont leurs propres domaines de compétences. Il existe également des juridictions spéciales pour les mineurs (juge des enfants et tribunal des enfants).



» J'ai été agressé

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

Si d'autres personnes ont assisté à ton agression, prends leurs coordonnées : elles pourront appuyer ton témoignage auprès des services de police ou de gendarmerie.

Selon la gravité de l'agression, rends-toi aux urgences ou consulte un médecin dès que possible : cela te permettra d'être soigné et d'obtenir un certificat médical indiquant la nature de tes blessures. Le médecin pourra te prescrire un arrêt de travail si nécessaire. Ces éléments appuieront ta plainte auprès de la police ou de la gendarmerie.

En cas d'agression sexuelle ou de viol

Il est recommandé de ne pas se laver et de conserver les vêtements ou sous-vêtements souillés. Rends-toi à la police ou à la gendarmerie pour porter plainte, ils pourront t'accompagner aux urgences. Tu peux aussi te rendre directement aux urgences ou à l'unité médico-judiciaire (UMJ).

Tu seras pris en charge 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, essaie 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 p.14).

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.

IMPORTANT

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.

Juridiques et administratives

➤ J'ai blessé quelqu'un

Si tu blesses quelqu'un volontairement, tu es responsable des dommages causés. Cela relève de la responsabilité civile. Il s'agit de réparer les dommages causés à une autre personne.

Selon la gravité de la blessure, pratique les gestes de premiers secours si tu y es formé 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 ?

Selon les circonstances, une plainte peut être déposée contre toi. Tu seras convoqué par la police ou la gendarmerie, et une enquête sera ouverte. Si la victime garde des séquelles suite à l'incident, 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 (ordinateurs, lunettes, téléphone, etc.) relève de la responsabilité civile.

Contacte ton assureur pour déclarer l'incident. La victime devra faire de même. C'est ensuite ton assurance qui déterminera le montant du remboursement. Sans assurance, tu devras payer les réparations ou remplacer l'objet en question.

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

Selon la situation (gravité et lieu de l'accident, état du véhicule), allume les feux de détresse et gare-toi sur le trottoir, le bas-côté ou la bande d'arrêt d'urgence. Enfile le gilet jaune qui doit se trouver dans ta voiture et installe un triangle de signalisation en amont de l'accident.

Remplis un constat à l'amiable avec les autres conducteurs sur le lieu de l'accident. Si plusieurs véhicules sont impliqués, il faudra remplir plusieurs constats. Chaque conducteur devra signer le constat et garder un exemplaire. Une fois le constat rédigé, envoie-le à ton assureur dans un délai de 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 (ex: dans un parking) : 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.

Un accident de la route peut avoir un impact psychologique. N'hésites pas à en parler à un proche de confiance et solliciter un soutien professionnel si nécessaire.



» **J'ai eu un accident du 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, que tu pourras présenter aux professionnels de santé pour que les soins liés à ton accident du travail soient pris en charge.

En cas de refus de reconnaissance par la Sécurité sociale, tu peux contacter le médiateur de l'Assurance maladie et/ou saisir la Commission de Recours Amiable (CRA), en envoyant une lettre recommandée avec accusée de réception à ta caisse.

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

» **Un proche est décédé et je dois gérer les démarches**

Si le décès survient au domicile, appelle un médecin (médecin traitant ou encore le SAMU si nécessaire) et fais constater le décès.

Si la personne décède à l'hôpital, en clinique, en EHPAD ou en maison de retraite, c'est l'établissement de santé concerné qui se chargera de faire constater le décès par le médecin en service.

À noter : **Si le décès a lieu en pleine nuit, le week-end ou un jour férié**, il est possible de contacter le 15 (SAMU).

Récupère le certificat de décès auprès de l'hôpital ou de la maison de retraite ou du médecin.

Déclare le décès à la mairie du lieu du décès, dans un délai de 24h maximum.

Tu dois également organiser les obsèques. Les démarches à effectuer dépendent de plusieurs paramètres :

- Est-ce que le défunt avait signé un contrat obsèques et/ou un contrat avec un organisme de pompes funèbres ?
- Existe-t-il un document attestant de ses dernières volontés ?

Si tu as un doute, renseigne-toi auprès de tes proches, et/ou du notaire de la personne décédée.

Si tu dois choisir toi-même l'organisme de pompes funèbres, tu trouveras une liste des entreprises locales à la mairie, dans les établissements de santé, ainsi que dans les chambres mortuaires ou funéraires. N'hésite pas à demander plusieurs devis.

Sache que tu peux obtenir jusqu'à 5 000 € auprès de la banque qui gère les comptes de la personne décédée pour rembourser tout ou partie des frais des obsèques (sur présentation de la facture).

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



Le savais-tu ?

- Si tu travailles, tu peux bénéficier de congés spéciaux ou d'une autorisation d'absence. Préviens rapidement ton employeur et remets-lui le certificat de décès. Le nombre de jours accordés dépendra de ta relation avec la personne décédée et/ou de la convention collective de la structure dans laquelle tu travailles.
- Le site Service Public contient toutes les informations et récapitule les démarches nécessaires en fonction de ta situation et de celle de la personne défunte : [service-public.fr/particuliers/vosdroits /F16507](http://service-public.fr/particuliers/vosdroits/F16507)

Juridiques et administratives

➤ Je suis victime de violence dans mon couple

Sache qu'il existe plusieurs types de violences : physiques, verbales (injures, menaces, intimidations, dévalorisations...), sexuelles, administratives (privation de papiers d'identité), économiques (contrôle des dépenses), matérielles (briser ou lancer des objets), psychologiques (humiliations, chantages affectifs...) et cyberviolences.

Si tu fais face à l'une des violences ci-dessus, ne reste pas seul !

Dans tous les cas, il faut **signaler ces violences en portant plainte** auprès des forces de l'ordre (police ou gendarmerie).

Si tu es en danger immédiat, appelle le 17 (Police ou Gendarmerie) ou le 112 (numéro d'urgence européen), même depuis un téléphone bloqué.

N'hésite pas aussi à :

- Parler à quelqu'un de confiance (ami, famille, collègue...);
- Garder des preuves : photos, messages, certificats médicaux, témoignages;
- Trouver un lieu sûr : associations, foyers, structures d'hébergement d'urgence...;
- Te faire accompagner par une association ou une structure spécialisée.

➤ Je suis victime de violence par mes parents

Tu as l'impression que l'attitude de tes parents envers toi est inappropriée ? On te crie dessus, on te gifle/frappe, on touche à ton intimité ? Sache que ce n'est pas normal !

Si tu le peux, parle-en d'abord autour de toi à des personnes de confiance. Sinon, il existe des numéros et organismes spécialisés pour t'aider et t'accompagner afin de faire face à cette situation (voir p.17).

En cas de danger grave et imminent, contacte les services de première urgence : les services de police ou de gendarmerie (17 ou 112), les pompiers (18 ou 112), le SAMU (15) ou le 114 par sms pour les personnes sourdes et malentendantes.



Le savais-tu ?

- Si tu subis ou es témoin de violences (physiques, verbales, psychologiques, sexuelles...), il existe des structures spécialisées qui peuvent proposer écoute, hébergement, accompagnement psychologique, aide juridique et soutien dans les démarches administratives (voir p.17-18).
- Même sans dépôt de plainte, tu peux faire constater les violences subies (physiques et/ou psychologiques) auprès de l'UMJ (Unité Médico-Judiciaire).

INTERVENANT SOCIAL EN COMMISSARIAT ET GENDARMERIE (ISCG)

L'intervenant social en commissariat et gendarmerie (ISCG) est un travailleur social du Département qui reçoit en commissariat et gendarmerie, sans rendez-vous, les victimes de violences conjugales et intrafamiliales, les auteurs et les personnes vulnérables ou en détresse sociale. L'ISCG accueille, écoute en toute confidentialité et oriente vers les dispositifs de droit commun, les structures d'hébergement adaptées et les partenaires associatifs spécialisés dans l'accompagnement socio-judiciaire et l'aide aux victimes.



AIDE AUX VICTIMES



JE PORTE PLAINE

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. Il faudra écrire une lettre sur papier libre, décrivant les circonstances de l'infraction (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 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

IMPORTANT

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

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.

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

En principe, ces délais sont de :

- 1 an pour les contraventions (tapage nocturne...);
- 6 ans pour les délits (vol, coups et blessures, escroquerie...);
- 20 ans pour les crimes (meurtre, viol, vol à main armée...).

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

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.

Juridiques et administratives

Consultations gratuites

- Appelle le 09 70 82 31 90, le numéro unique de l'accès au droit
- Rends-toi dans un Point-justice (voir annuaire p.17)
- 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.

Sache que tu peux consulter gratuitement un avocat partout sur l'île dans les Points-Justice ou dans d'autres structures (mairies, Maison de l'Avocat, etc.), la plupart du temps sur rendez-vous.

Pour trouver un avocat, tu peux consulter : <https://consultation.avocat.fr/> / <https://barreau-saint-denis.re> / www.barreau-saint-pierre-reunion.re

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.

La demande peut se faire en ligne ou en format papier.

Pour en savoir plus : www.service-public.fr

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.
- 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.



NUMÉROS UTILES

Numéros d'urgence gratuits

- 17** : Police / gendarmerie
- 114** : Alerta par SMS (police et gendarmerie) pour les personnes sourdes ou malentendantes
- 15** : SAMU (service d'aide médicale d'urgence)
- 18** : Pompiers
- 115** : Mise à l'abri (hébergement d'urgence)

Numéros d'écoute, d'information et d'orientation

- 119** : Allô enfance en danger, accessible 24h/24 et 7j/7
- www.allo119.gouv.fr**
- 3919 Violences Femmes Info** : numéro d'écoute national gratuit, anonyme, accessible 24h/24 et 7j/7 et anonyme destiné aux femmes victimes de violences et à leur entourage.
- 0 800 05 95 95** : Viols Femmes Informations
- 08 019 019 11** : Auteurs de violences conjugales
- 116 006** : numéro européen d'aide aux victimes, gratuit, ouvert 7j/7 de 9h à 19h
- 09 70 82 31 90** : numéro unique de l'accès au droit

cdad-reunion.fr : plateforme officielle du Conseil Départemental de l'Accès au Droit (CDAD) de La Réunion. Il a pour mission de faciliter l'accès au droit pour tous les citoyens de l'île en centralisant des informations et ressources juridiques fiables.

premieresfois.fr : nouveau dispositif de lutte contre les violences pour les 10-14 ans.

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

justice.fr : portail officiel d'information et de démarches en ligne du ministère de la Justice, destiné à accompagner les citoyens dans leurs questions et procédures juridiques.

www.defenseurdesdroits.fr : site qui permet de s'informer sur ses droits, de signaler une discrimination, et de saisir gratuitement le Défenseur des droits en ligne.

www.service-public.fr : portail officiel de l'administration française qui centralise toutes les informations et démarches en ligne pour les citoyens.

SITES UTILES

commentonsaime.fr : site internet qui répond aux questions que tu peux te poser sur tes relations amicales, amoureuses... Un tchat gratuit, anonyme et sécurisé, avec des professionnels formés (psychologues, éducateurs, travailleurs sociaux...).

arretonslesviolences.gouv.fr : site du gouvernement pour les victimes et témoins de violences (signalement en ligne possible).

Juridiques et administratives

CONTACTS UTILES

Annuaire des Points-justice à La Réunion
<https://cdad-reunion.fr/>

Annuaire des Conseillers numériques France Service
www.conseiller-numerique.gouv.fr

Annuaire des Maisons France Services
www.france-services.gouv.fr

Annuaire des conciliateurs de justice
www.conciliateurs.fr

Trouver un commissariat ou une gendarmerie
www.masecurite.interieur.gouv.fr
rubrique « Trouver mon point d'accueil »

Trouver un Délégué du Défenseur des Droits
www.defenseurdesdroits.fr/974-la-reunion

Trouver un avocat

- Ordre des avocats du Barreau de Saint-Denis :
<https://barreau-saint-denis.re>
- Ordre des avocats du Barreau de Saint-Pierre :
www.barreau-saint-pierre-reunion.re

Trouver un intervenant social en Commissariat et Gendarmerie (ICSG)
www.departement974.fr/ISCG

Trouver les arrêts de la Caravane d'accès aux droits et à l'information
Initiative itinérante du Département de La Réunion qui vise à aller à la rencontre des personnes éloignées des services publics pour les informer sur leurs droits et les aider dans leurs démarches administratives.
www.departement974.fr/caravane

Enfants en danger
CRIP 974 - Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes
crip.dfe@cg974.fr
Conseils techniques : 0262 90 30 57

Association EPA (Écoute-Moi, Protège-Moi, Aide-Moi)
29 rue du stade Montgaillard
0692 13 72 66
enfanceprotection974@gmail.com
<https://association-epa.re>

Accompagnement juridique
ARAJUFA (Association réunionnaise de l'aide judiciaire aux familles)
Siège social
12 rue Champ fleuri
97490 Sainte-Clotilde
0262 21 45 94

ARAJUFA Saint-Pierre
10 rue du presbytère
97410 Saint-Pierre
0262 25 12 83
0693 39 77 70

Bureaux d'aide aux victimes
Tribunal de grande instance de Saint-Denis
5 Avenue André Malraux CS 81027
97495 Saint-Denis
0262 40 22 20

Tribunal de grande instance de Saint-Pierre
28 rue Augustin Archambaud CS 70040
97410 Saint-pierre
0262 96 10 18

Associations : écoute, conseils, accompagnement, orientation (Violences)

AFFECT (Association Féminine de l'Est contre « tristesse, tyrannie, traumatisme »)
2 rue des Camélias
Résidence Athéna, SIDR n° 67
97470 Bras-Fusil Saint-Benoît
0262 28 09 66
0692 37 38 68 / 0692 61 76 59
affecttt3@orange.fr



AMAFAR-EPE (Association des Maisons de la Famille de la Réunion-École des Parents et des Educateurs)

Siège social
4 Boulevard Vauban
97400 Saint-Denis
0262 30 53 30
secretariat@amafar-epre.re
<https://amafar-epre.re>

Espace d'accueil et d'écoute
5 avenue des Cocotiers
Immeuble le Président
97400 Saint-Denis
0262 30 65 95

Antenne de Saint-André
223/225 rue Leconte de Lisle Fayard
97440 Saint-André
0262 93 36 35

ARIV (Antenne Réunionnaise de l'Institut de Victimologie)
Boulevard Vauban
SIDR 2 local 9015
97400 Saint-Denis
0262 19 07 56
0692 61 08 88
contact@ariv.re

Association Femmes Solid'Air
34 rue du Stade
97440 Saint-André
0692 36 53 91
0692 23 32 23
0692 26 53 52
femmes-solid.air@orange.fr

CEVIF - Collectif pour l'élimination des violences intrafamiliales
14 rue Henri Vavasseur
Immeuble Europa II
97400 Saint-Denis
0262 41 80 80
0692 14 58 45 (urgence)
cevif@orange.fr

Planning Familial 974

Antenne de Saint-Louis
194B rue Jean XXIII
97450 Saint-Louis
0800 08 11 11 (Numéro vert anonyme et gratuit)
evans.pf974@gmail.com
<https://www.planning-familial.org>

Réseau VIF (Violences intrafamiliales)

Résidence la baie - G162
14 rue Antoine Roussin
97460 Saint-Paul
0262 96 04 24
0693 00 75 32
contact@reseauvif.com

UNIR OI (UNIR Océan Indien)

Siège social
86 rue Jules Auber
97400 Saint-Denis
0262 94 51 56 / 0693 40 07 80
contact@unir-oi.re
<https://unir-oi.re>

Accueil du public
9 boulevard Nehru
97400 Saint-Denis

UMJ (Unité Médico-Judiciaire)

CHU Nord
Allée des topazes
CS 11 021
97400 Saint-Denis
Pour les adultes : 0262 90 57 41
Pour les mineurs : 0262 90 57 20

CHU Sud
Avenue François Mitterrand
BP 350
97448 Saint-Pierre Cedex
Pour les adultes et mineurs :
0262 35 92 00

Financières

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

Prends contact avec un travailleur social pour bénéficier de l'aide alimentaire. Ils sont présents dans les mairies, CCAS, maisons départementales, CAF, missions locales, CROUS...

Le travailleur social évaluera ta situation et te permettra d'accéder à des paniers alimentaires et/ou des repas chauds, ou d'acheter des produits à prix réduits dans des épiceries sociales et solidaires.

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

Si ta situation le nécessite, une prescription sociale obligatoire te sera donnée. 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. L'assistant social pourra te proposer des solutions adaptées, comme des repas à 1 € dans les cafétérias/restaurants universitaires, que tu sois boursier ou non.



Le savais-tu ?

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.lescrous.fr



En cas de difficultés financières graves

Contacte un travailleur social de ta mairie, du Centre communal d'action sociale (CCAS), des maisons départementales ou le service social du CROUS (si tu es étudiant).

Si tu as entre 18 et 25 ans, sollicite le Fonds départemental d'aide aux jeunes (FDAJ) pour une aide d'urgence (santé, alimentation, achats de vêtements). Il est versé par le département, mais il faut s'adresser à un travailleur social.

Utilise le simulateur d'aides du site :

www.1jeune1solution.gouv.fr pour identifier les aides auxquelles tu as droit : tu ne les connais peut-être pas toutes !

➤ 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) (rubrique "Mes paiements et mes droits") 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 dans un point d'accueil de la CAF (en prenant rendez-vous au préalable si nécessaire). Si la situation persiste, saisir la médiation administrative via ton espace en ligne ou par courrier.

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, 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.

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.

Retrouve toutes les infos sur :

www.etudiant.gouv.fr rubrique "Vos aides financières/Bourses sur critères sociaux/Voies de recours et médiation".



Le savais-tu ?

Il est possible que tu sois arrivé à la fin de tes droits à la bourse. Tu as jusqu'à 7 droits à la 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...

Renseigne-toi auprès du CROUS.



Tu éviteras les emmerdes si...

Tu justifies toujours tes absences auprès de ton établissement. En effet, les bourses peuvent être suspendues si tu n'es pas assidu (présence aux cours, travaux pratiques ou dirigés, aux stages obligatoires, aux examens ou concours, etc.).

En cas d'interruption des études pour raisons de santé graves, demande le maintien de ta bourse au CROUS en fournissant un justificatif du service médico-social de ton établissement d'enseignement supérieur.

France Travail (allocations 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 temporaire ou définitive 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 et/ou demander un entretien avec le directeur de ton agence.

Tu as le droit d'être accompagné par une personne de ton choix lors de ce rendez-vous.

Financières

Si la situation n'est pas résolue, tu peux contester la décision de France Travail via un recours gracieux ou hiérarchique, suivi d'une saisine du tribunal administratif si nécessaire. Parallèlement, le médiateur de France Travail peut 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.

» 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 tes prochains versements ou devront être remboursées si tu n'es plus bénéficiaire. Un remboursement échelonné peut être demandé si tu ne peux pas payer en une seule fois.

Tu souhaites contester la décision ? Fais une réclamation ou un recours directement auprès de l'organisme.

Aides de la Caf

Fais une réclamation via ton espace personnel, par téléphone au **3230**, par courrier ou en point d'accueil de la CAF (en prenant rendez-vous au préalable si nécessaire). Si ta réclamation échoue, saisir la médiation administrative, toujours via ton espace en ligne ou par courrier.

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

Tu éviteras les emmerdes avec la CAF si...

Tu signales rapidement tes changements de situation à la CAF, et ne mens pas dans tes déclarations.

La fraude est passible de sanctions.

Crous (bourses sur critères sociaux)

Contacte le CROUS 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 rubrique "Vos aides financières/Bourses sur critères sociaux/Voies de recours et médiation".

Tu éviteras les emmerdes avec le CROUS si...

- 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. Cette procédure est définitive, c'est-à-dire que même si tu retrouves ta carte, tu ne pourras pas la réutiliser. La démarche (souvent gratuite) peut se faire en agence, en ligne via ton espace personnel ou par téléphone. Une nouvelle carte te sera envoyée.

Tu peux aussi appeler le service interbancaire d'opposition (payant), joignable depuis la France ou l'étranger 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 tu t'aperçois que des paiements ont été effectués avec ta carte, un remboursement est possible sous conditions. Renseigne-toi auprès de ta banque.

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). Tu peux demander à la banque qui t'a refusé l'ouverture de compte d'effectuer cette démarche pour toi.

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), d'une pièce d'identité valide, d'un justificatif de domicile, de l'attestation de refus et d'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 ?

Une banque peut refuser d'ouvrir un compte sans avoir à justifier sa décision. 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 pour combler le découvert. Le découvert est un crédit, autorisé uniquement s'il est prévu dans ta convention de compte et selon quelles modalités (durée, plafond...). 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 du découvert.

Financières

➤ Je ne peux pas payer mes impôts

Si tu ne respectes pas les délais, des majorations peuvent s'appliquer.

En cas de difficultés financières, tu peux demander un délai de paiement ou une remise gracieuse (réduction/annulation partielle ou totale). Fais la demande sur ton espace personnel en ligne, au guichet d'un centre des finances publiques ou par courrier. L'administration te répondra sous 2 mois, en te proposant un échéancier de paiement si ta demande est acceptée. Si tu ne reçois pas de réponse, la demande est refusée.

www.impots.gouv.fr

Tu peux contester la décision 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. Le centre des impôts peut te réclamer les sommes dues malgré ta demande.

➤ J'ai des amendes à payer

Paie tes amendes le plus rapidement possible, en respectant les délais indiqués sur les procès-verbaux, sous peine de recevoir une majoration de l'amende.

Lors d'une contravention au code de la route, le paiement peut se faire en ligne sur :

- www.amendes.gouv.fr
- www.antai.gouv.fr

par courrier adressé au Trésor public, ou bien au guichet d'un centre des finances publiques.

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 (réduction ou annulation des impôts).

Fais la demande au centre des finances publiques, par lettre recommandée avec accusé de réception, en joignant les documents justifiant de tes difficultés financières et en proposant un premier 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.

Amendes dans les transports en commun

Tu as 3 mois pour faire une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception 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 Commission de surendettement des particuliers de la Banque de France (IEDOM à La Réunion). Cette démarche s'effectue en ligne, par courrier ou directement à un guichet. Tes dettes doivent concerner des dépenses du quotidien (factures, crédits, impôts...).

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

www.banque-france.fr

Si tu as besoin d'aide, tu peux contacter le CCAS (Centre communal d'action sociale), ou un Point Conseil Budget (PCB). Ces structures peuvent t'aider à faire le point sur ta situation, te conseiller, voire t'accompagner pour constituer un dossier. L'IEDOM peut aussi te mettre en relation avec un conseiller pour t'aider à monter ton dossier de surendettement.

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, Mission locale, maisons départementales...) pour réviser tes aides au logement, activer le Fonds de solidarité logement (FSL), demander le chèque énergie, recourir à la commission de surendettement...
www.anil.org/commission-de-surendettement



Le savais-tu ?

Déposer un dossier de surendettement n'efface pas automatiquement tes dettes et ne te dispense pas de payer tes dépenses du quotidien. 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/ou mes factures d'énergie (eau, électricité)

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.

Financières

SITES UTILES

mesquestionsdargent.fr : site qui offre des informations, outils pratiques et ressources pédagogiques gratuits pour mieux comprendre et gérer son budget, ses crédits, son épargne, et s'orienter en cas de difficultés financières.

www.lafinancepourtous.com : site qui propose des ressources pédagogiques gratuites pour aider chacun à mieux comprendre et gérer ses finances personnelles.

www.caf.fr : permet de simuler ses droits, faire des demandes en ligne, et suivre ses dossiers facilement. Numéro de téléphone unique : 3230

www.etudiant.gouv.fr : site officiel dédié aux étudiants en France. Il fournit des informations complètes et officielles sur les démarches administratives liées à la vie étudiante : inscription universitaire, demande de bourse, logement, aides financières, santé, et bien plus encore.

impots.gouv.fr : site qui fournit toutes les informations nécessaires sur la fiscalité, permet de faire sa déclaration de revenus en ligne, de suivre ses paiements, et d'accéder aux dispositifs d'aides ou de réductions d'impôts pour mieux gérer ses obligations fiscales.

CONTACTS UTILES

Centres des Finances Publiques (impôts)

www.impots.gouv.fr rubrique "Contact et prise de rendez-vous".

CROUS La Réunion-Mayotte

Service des bourses – Division de la vie étudiante

Pour des questions sur les aides financières et la CVEC

Allo Bourses – Ouvert du lundi au vendredi, de 10h00 à 12h00
0262 48 32 51

ou via messervices.etudiant.gouv.fr

Points Conseil Budget (PCB)

Service gratuit, confidentiel et ouvert à tous, destiné à aider les personnes à mieux gérer leur budget, à prévenir ou à faire face aux situations de surendettement, et à trouver des solutions en cas de difficultés financières.

Secteur Nord

PCB CAF
2 rue Jacob de Cordemoy
Le Chaudron
97490 Saint-Denis
0262 48 87 33
pcb@caf974.caf.fr

Secteur Ouest

PCB Croix-Rouge
6 ter, Route de Savannah
97415 Saint-Paul
0692 79 95 72
pcb.974@croix-rouge.fr

Secteur Sud

CCAS de Saint-Louis
ACADIS de Pont Neuf
5 rue Victor Hugo
97450 Saint-Louis
0262 44 45 00
point-conseil-budget@ccas-stlouis.fr



ESF Réunion
10 impasse Antoine Abémonti
97432 Saint-Pierre
0693 21 43 74
pcb@esf-reunion.fr

Secteur Est
PCB AREP
95 chemin Pente Sassy, local N°5
Espace Tarani
97440 Saint-André
0692 07 39 79
pcb@arep.re

Réseau Info Jeunes
<https://jeunes360.re> rubrique
« Qui sommes-nous/notre réseau »

Tribunal administratif de La Réunion
27 rue Félix Guyon
CS 61107
97404 Saint-Denis Cedex
0262 92 43 60
greffe.ta-reunion@juradm.fr
<https://la-reunion.tribunal-administratif.fr>

Trouver une structure pour l'aide alimentaire :
Pour pouvoir bénéficier de l'aide alimentaire, tu dois prendre contact auprès d'un travailleur social.
<https://reunion.deets.gouv.fr> rubrique
« Cohésion sociale et solidarités / Protection des personnes vulnérables / Lutte contre la pauvreté / Aide alimentaire : liste des opérateurs »

Trouver un travailleur social
Dans un CCAS (Rapproche-toi de ta mairie pour connaître les coordonnées du CCAS proche de chez toi ou du réseau Info Jeunes);

Dans une antenne de la CAF : www.caf.fr rubrique « Allocataires/Ma Caf/Points d'accueil de votre Caf »

Au sein d'une mission locale (jeunes de 16 à 25 ans rencontrant des difficultés d'insertion sociale et professionnelle) :
<https://missionlocalenord.re>
<https://mio-reunion.re>
<https://missionlocalesud.re>
<https://missionlocaleest.re>

Au CROUS (si tu es étudiant)
20 avenue Hippolyte Fouque
97490 Sainte-Clotilde
Antenne sud : 117 rue du général Ailleret, 97430 Le Tampon

Service social
Renseignement : 0262 48 32 52
En cas d'urgence, envoie un mail : social@crous-reunionmayotte.fr
www.crous-reunionmayotte.fr
rubrique « Contacts/Social et accompagnement »

Au sein d'une maison départementale
www.departement974.fr rubrique
« contact »

Trouver un point d'accueil CAF
www.caf.fr rubrique « Allocataires / Ma Caf/Points d'accueil de votre Caf »

Trouver un médiateur académique
Rectorat de La Réunion
24 avenue Georges Brassens
CS 71003
97743 Saint-Denis Cedex 9
mediateur@ac-reunion.fr
www.ac-reunion.fr/mediateur-academique

Trouver un médiateur France Travail
Centre d'affaires Cadjee Bât.C
62 Boulevard du chaudron BP 7131
97713 Saint-Denis Cedex 9
mediateur-reunion.97410@francetravail.fr

Trouver un point d'accueil de la Banque de France
IEDOM Saint-Denis
Commission de surendettement
4 rue Etienne Regnault
97487 Saint-Denis Cedex
02 62 90 71 00
comsuren0957@iedom-reunion.fr

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 ou que tu as déménagé, il est important de trouver une solution !

Pour une affectation au lycée, contacte la Délégation régionale à l'information et à l'orientation (DRAIO) de l'académie de La Réunion

Tu peux aussi te rapprocher du principal de ton collège ou te rendre dans un Centre d'Information et d'orientation (CIO): un psychologue de l'Education nationale (psy EN) t'aidera à trouver une solution adaptée.

» Je décroche/je veux arrêter

• Le collège ou le lycée

Tu dois prendre rendez-vous avec le Conseiller Principal d'Education (CPE) de ton établissement. Il peut te proposer un accompagnement personnalisé et une solution. Tu peux également rencontrer le Psy EN de ton établissement ou te rendre au CIO le plus proche de chez toi.

Si tu es au collège, on peut te proposer : un aménagement du temps scolaire, de l'aide aux devoirs, du tutorat, ...

Si tu es au lycée, on peut te proposer : un parcours aménagé de formation initiale (PAFI), de l'aide aux devoirs, du tutorat, un module d'accueil en lycée (MODAL), une préparation à la formation qualification emploi (Prépa FOQUALE), un accompagnement individuel (accompagnement médiation), des immersions en entreprise ou dans d'autres structures ... Des dispositifs existent sur le territoire pour t'aider à rebondir :

- Accompagnement vers l'apprentissage ;
- Maison familiale et rurale (MFR) ;
- École de la 2e chance (E2C) ;
- RSMAR ;
- Micro-lycée ;
- Volontariat ;
- Contrat d'engagement jeune (CEJ) ;
- Service Civique...

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

Pour plus d'informations :
» www.nouvelles-chances.gouv.fr

• Mes études

Si tu 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 tous les jeunes de 16 à 18 ans. Jusqu'à ta majorité tu dois être en solution : scolarisé, en alternance, en formation, accompagné par la mission locale ou France travail, en emploi.

Appelle le 0 800 122 500 pour obtenir des informations, des conseils ou un rendez-vous avec la Mission locale ou un 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 ton professeur principal ou à un psychologue de l'Éducation nationale. La décision est prise en fonction de ton projet, de ton niveau scolaire et des places disponibles. Renseigne-toi auprès d'un centre d'information et d'orientation (CIO).



À l'université, une réorientation est possible. Renseigne-toi auprès du service d'orientation de l'université pour connaître les passerelles vers d'autres filières universitaires et/ou écoles. Des conseillers d'orientation sont disponibles uniquement sur rendez-vous sur les campus du Moufia et du Tampon au sein de la DOFIPÉ (Direction de l'Orientation, des Formations pour l'Insertion Professionnelle et pour l'Entrepreneuriat). Tu devras t'adresser par la suite au secrétariat de l'université pour connaître la procédure.



Le savais-tu ?

- L'alternance peut être une alternative intéressante. 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. Si tu penses que cette décision est injustifiée, tu peux la contester. Envoie un courrier au rectorat dans les 8 jours suivant le conseil de discipline. Le recteur a 1 mois pour répondre.

Si l'exclusion est définitive et que tu as moins de 16 ans, le rectorat de La Réunion suit ton dossier afin de te proposer une nouvelle affectation.



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.
- Si tu as entre 16 et 18 ans, tu bénéficies de l'obligation de formation.

➤ 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. Tu seras mis en relation avec un conseiller Parcoursup qui suit ton dossier.

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 (centre d'information et d'orientation) pour explorer ces possibilités.



Au collège, au lycée ou pendant mes études

ORIENTATION POST-BAC



PARCOURSUP : MODE D'EMPLOI

Novembre à janvier



✓ Information et découverte des formations

Prépare ton projet d'orientation en consultant les sites avenir.onisep.fr et parcoursup.gouv.fr, en échangeant avec les enseignants ou le service d'orientation, en participant aux actions prévues par ton établissement.

Janvier à avril



✓ Inscription et formulation des vœux

- Crée ton dossier sur parcoursup.gouv.fr;
- Formule jusqu'à 10 vœux pour des formations post-bac, sans obligation de classement (possibilité de formuler jusqu'à 10 vœux supplémentaires pour des formations en apprentissage);
- Poursuis ta réflexion en participant aux différentes actions qui ont lieu : journées portes ouvertes, salons/forum, rencontres avec des professionnels...

Juin à juillet



✓ Réception et acceptation des propositions

- Consulte les réponses des formations sur ton compte Parcoursup;
 - Réponds à chaque proposition dans les délais indiqués.
- En juin : classe par ordre de préférence les vœux en attente que tu souhaites conserver.

Juin à septembre



✓ Phase complémentaire

Si tu n'as pas reçu de proposition, tu peux formuler jusqu'à 10 nouveaux vœux pour des formations ayant encore des places disponibles.



HARCÈLEMENT & DISCRIMINATION



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 (assistant d'éducation, professeur, CPE, etc.) ;
- à tes parents ou à une personne de ta famille ou de ton entourage.

Ne tente pas de résoudre le problème par la violence, cela agraverait 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 collège, au lycée ou pendant mes études

SITES UTILES

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.

Infos sur l'orientation, les études, les formations, les métiers :

onisep.fr

avenirs.onisep.fr

www.parcoursup.gouv.fr

<https://regionreunion.com/aides-services/article/orientation>

www.alternance.emploi.gouv.fr : infos sur l'alternance, rechercher un contrat ou une formation, estimer sa rémunération.

monmaster.gouv.fr : plateforme nationale de candidature en Master. Elle permet de consulter l'ensemble des Masters en France et de s'inscrire en première année de master.

1jeune1solution.gouv.fr : infos sur la formation, l'orientation, l'emploi, l'engagement, etc.

education.gouv.fr : site officiel du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il centralise les informations sur le système éducatif (programmes, examens, organisation), les actualités et réformes, ainsi que des services en ligne pour les élèves, parents et personnels (orientation, bourses, démarches administratives).

www.nouvelles-chances.gouv.fr : site dédié à la prévention et à la lutte contre le décrochage scolaire.

www.ac-reunion.fr : site officiel de l'Académie de La Réunion (rectorat).

www.formanoo.org : trouver une formation en alternance, une préparation à la formation professionnelle à La Réunion.



CONTACTS UTILES

Association EPA (Écoute moi, Protège moi, Aide moi)

0692 13 72 66

enfanceprotection974@gmail.com

<https://association-epa.re>

→ Lutte contre le harcèlement et les discriminations.

Association To Be or Not Subir

contact@tobeornot-subir.com

→ Lutte contre le harcèlement et les discriminations.

Centres d'information et d'orientation (CIO)

www.ac-reunion.fr rubrique « Scolarité, études et examens/Orientation, Enseignement supérieur/ Les centres d'information et d'orientation - CIO ».

Cité des métiers de La Réunion

65 rue du Père Lafosse (Campus Pro)
97410 Saint-Pierre

0262 70 03 03

contact@citedesmetiers.re

<https://citedesmetiers.re>

Direction de l'Orientation, des Formations pour l'Insertion Professionnelle et pour l'Entrepreneuriat (DOFIP)

Université de La Réunion

Campus du Moufia

15 avenue René Cassin

Bâtiment E4, CS 92003

97744 Saint-Denis Cedex 9

0262 93 81 20

dofip@univ-reunion.fr

Campus du Tampon

117 rue du Général Ailleret

Bâtiment S

97430 Le Tampon

0262 57 95 63

dofip@univ-reunion.fr

Missions locales

Mission Locale Nord :

<https://missionlocalenord.re>

Mission Locale Ouest :

<https://mio-reunion.re>

Mission Locale Sud :

<https://missionlocalesud.re>

Mission Locale Est :

<https://missionlocaleest.re>

Platesformes de suivi et d'appui aux décrocheurs (PSAD) proposent des solutions de formation ou d'insertion permettant de préparer l'entrée dans la vie active.

PSAD Nord

0262 92 41 44 / 0692 74 18 92

psad@missionlocalenord.re

PSAD Est

0262 58 58 75 / 0262 92 31 33

psad@mle.re

PSAD Sud

0263 00 10 73 / 0692 25 62 60

psad@missionlocalesud.com

PSAD Ouest

0262 45 39 60 / 0692 02 26 73

psad.ouest@mio.re

Rectorat de La Réunion

Le Moufia

24 avenue Georges-Brassens

97702 Saint-Denis Messag Cedex 9

0262 48 10 10

www.ac-reunion.fr

Référent persévérand scolaire

www.ac-reunion.fr rubrique « Politique éducative /La réussite de tous les élèves /Lutter contre le décrochage scolaire ».

Réseau Info Jeunes

<https://jeunes360.re> rubrique « Qui sommes-nous/Notre réseau ».

Au travail

➤ Je n'ai pas de contrat de travail / convention de stage

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 (avec 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.

Si tu effectues un stage, il est important de savoir qu'une convention est obligatoire. Réaliser un stage sans ce document est illégal. Elle doit impérativement être signée avant le début de la période de stage.

Commence par contacter ton organisme de formation afin d'obtenir une convention. Si tu n'es pas inscrit dans un organisme de formation, il est possible d'obtenir une convention via des structures d'aide à l'emploi et à l'insertion, telles que la Mission Locale (pour les jeunes de 16 à 25 ans), France Travail (ex-Pôle emploi), les SIAE (Structures d'Insertion par l'Activité Économique).

Dans ce cadre, il ne s'agit pas d'un « stage classique », mais d'une PMSMP (Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel), qui poursuit le même objectif : découvrir le monde du travail par une immersion professionnelle.

➤ Mon employeur refuse de me laisser passer des 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.



➤ 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 la structure.



• 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 31), 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 et économique), à l'inspection du travail, à un syndicat ou au conseil de prud'hommes (voir page 37).

Si tu es apprenti, tu peux saisir le médiateur de l'apprentissage en cas de litige avec ton employeur (durée de travail, congés payés, rémunération...). Son rôle est d'examiner la situation et de rechercher des solutions.



Le savais-tu ?

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

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



➤ 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, saisir rapidement le conseil de prud'hommes. Garde toutes traces écrites des échanges que tu as pu avoir avec ton employeur.



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.



Le savais-tu ?

Dans tous les cas, ton employeur doit te communiquer la nature du licenciement, et tu as des droits. Tu peux te faire accompagner lors de l'entretien préalable au licenciement par un représentant du CSE ou une personne de ton choix.

Au travail

» Mon travail de me convient plus

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

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

Tu éviteras les emmerdes si...

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



» 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...



Des difficultés dans ta mission de Service Civique ?

Si tu rencontres des difficultés pendant ta mission, discute-en d'abord avec ton tuteur au sein de l'organisme d'accueil. Si cela ne permet pas de résoudre la situation, rapproche-toi de la DRAJES (Délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports) de La Réunion (voir p.37).

En cas de problème lié à ton indemnité, adresse-toi directement à l'ASP (Agence de services et de paiement).



SITES & NUMÉROS 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

Ministère du Travail et de l'Emploi :
travail-emploi.gouv.fr

Trouver sa convention collective :
code.travail.gouv.fr/outils/convention-collective

L'espace jeunes de l'Urssaf : infos sur le salaire, la déclaration d'embauche, le contrat de travail...
urssaf.org rubrique « Accueil/Ressources documentaires/Espace Jeunes »

Service public : centralise les informations fiables sur les droits, démarches et obligations administratives.
www.service-public.fr

CONTACTS UTILES

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

Commerce/Industrie :
www.cci.fr

Artisanat :
www.artisanat.fr
www.artisanat974.re

Agriculture :
www.chambres-agriculture.fr
<https://reunion.chambres-agriculture.fr/>

DRAJES de La Réunion
Equipe de gestion du Service Civique
14, allée des Saphirs
CS 61044
97404 Saint-Denis cedex
drajes.service-civique@ac-reunion.fr
0262 48 13 21

Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
<https://reunion.deets.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**.

Transition Professionnelle :
www.transitionspro-reunion.fr

De logement

» Je n'ai pas encore trouvé de logement

Retrouve toute l'info pour te loger dans notre guide logement !

Pour télécharger le guide "Se loger à La Réunion", scanne le QR code à la p.45.

» Je suis à la rue

Tu peux être dirigé vers un abri de nuit, un centre d'hébergement d'accueil d'urgence (CHAU) ou un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) en fonction des places disponibles.

Pour cela, tu dois :

- **Appeler le 115** et n'abandonne pas en cas de non-réponse ! Renouvelle plusieurs fois ton appel. Ce numéro gratuit est accessible 7j/7 de 6h du matin à 21h le soir. Tu seras mis en relation avec un service chargé de te trouver une solution d'hébergement temporaire.
- **Passer par un travailleur social :** Mission locale, centre communal d'action sociale (CCAS), maison départementale.

Si tu es étudiant, contacte l'assistant social du CROUS. Cette personne peut t'aider en te proposant un dispositif d'urgence.

i

Les **Boutiques Solidarité** sont des accueils de jour qui assurent une écoute, une orientation et un accompagnement. Elles proposent aux personnes en grande difficulté des services quotidiens (hygiène, alimentation, réception du courrier, etc.) et mettent en place un accompagnement personnalisé (recherche de logement, aide administrative).



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/non décent

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

Informé le propriétaire/bailleur en lui envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception.

S'il ne réagit pas à tes réclamations, n'hésite pas

- à **contacter Info Logement Indigne** au 0806 706 806 (accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h) pour être conseillé;
- et/ou contacter **l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) de La Réunion**, qui t'informera sur les démarches à engager;
- Signaler **tes problèmes de logement sur la plateforme Signal Logement**



Le savais-tu ?

Pour bénéficier des aides au logement de la CAF, ton logement doit être décent, conforme aux normes de sécurité et offrir un minimum de confort. Si le logement est déclaré non décent, l'allocation logement (AL) sera conservée par la CAF pendant une durée maximale de 18 mois. Pendant cette période, tu es tenu de ne verser que le montant résiduel de ton loyer (hors AL) et les charges.

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 ! Il te sera très utile pour toute demande et/ou contestation. **Garde tous les échanges écrits.**

» 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);
- Une association de défense des locataires;
- En cas de conflit avec une agence immobilière, le médiateur de l'agence.

» 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. S'il ne réagit pas, envoie-lui une lettre recommandée avec accusé de réception.

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 fais appel à un conciliateur de justice.

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

De logement



Le savais-tu ?

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

Tu éviteras les emmerdes si...

En coloc, vous vous mettez d'accord sur les règles de vie commune en rédigeant un règlement intérieur (répartition des tâches ménagères, des dépenses (oyer, 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 ou à l'agence.

Retrouve des modèles de lettres sur : 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...

Tu répares les équipements abîmés, 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 ou à to, agence immobilière 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 !

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

Tu éviteras les emmerdes si...

Tu n'indiques pas ton nom et ton adresse sur le porte-clés (par contre, un numéro de téléphone peut être utile !).

Laisse un double de tes clés à une personne de confiance !



» J'ai été cambriolé

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

Si tu es responsable du dégât des eaux 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. Contacte ton assureur ou connecte-toi sur ton espace personnel pour obtenir un modèle de constat à l'amiable.

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, selon les garanties auxquelles tu as souscrit).

Tu éviteras les emmerdes si...

Tu as gardé toutes tes preuves d'achat (meubles, électroménager, équipement informatique...) : factures à présenter à ton assurance en cas de vol.

Préviens ton assureur dans les 5 jours qui suivent le dégât des eaux. Explique bien les dégâts occasionnés, photos et/ou vidéos à l'appui. Un expert viendra constater les dégâts. Tu seras ensuite indemnisé et un professionnel interviendra pour effectuer les travaux nécessaires.

Si tu as fait intervenir toi-même un plombier, conserve la facture et demande un remboursement à ton assureur.

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 de la fuite se situe dans les parties communes, contacte rapidement l'organisme qui gère le bâtiment (syndic de copropriété, bailleur social, agence immobilière...).



Le savais-tu ?

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

» 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 ou l'électrocution, et protège tes affaires.

De logement

Tu éviteras les emmerdes si...

- Tu as souscrit une assurance multirisques habitation, ce qui est obligatoire !
- Tu entretiens et répares la plomberie (joints, robinetterie...).
- 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, car cela dispersera l'huile inflammée.

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 en utilisant les issues de secours s'il y en a. Ne prends jamais l'ascenseur.

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.

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

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

Préviens ton assureur dans les 5 jours qui suivent l'incendie. Explique bien les dégâts occasionnés, photos et/ou vidéos à l'appui.

Un expert viendra constater les dégâts. Tu seras ensuite indemnisé et un professionnel interviendra pour effectuer les travaux nécessaires.

Tu éviteras les emmerdes si...

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





ARNAQUE 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

De logement

SITES & NUMÉROS UTILES

Numéros d'urgence gratuits

- 17** : Police / gendarmerie
- 114** : Alerte par SMS (police et gendarmerie) pour les personnes sourdes ou malentendantes
- 15** : SAMU (service d'aide médicale d'urgence)
- 18** : Pompiers
- 115** : Mise à l'abri (hébergement d'urgence)

Infos sur les questions juridiques et financières liées au logement :

www.anil.org
www.adil974.com

Infos générales sur le logement (droits, devoirs, loyer, impayés, etc.) :

www.service-public.fr rubrique
« logement »
www.projet-toit.fr

CONTACTS UTILES

Agence départementale d'information sur le logement (ADIL)
24 rue Henri Vavasseur
97400 Saint-Denis
0262 41 14 24
www.adil974.com

Annuaire des conciliateurs de justice :
www.conciliateurs.fr

Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)
Rapproche-toi de ta mairie ou du réseau Info Jeunes pour connaître les coordonnées du CCAS le plus proche.

Comité DAL 974

0693 49 93 77
comitedal974@gmail.com
comitedal974.re
Accompagne les demandeurs de logement dans leurs démarches administratives et les représente devant la commission de médiation ou devant les juridictions.

CROUS de La Réunion-Mayotte
Service social

Renseignement : 0262 48 32 52
En cas d'urgence, envoie un mail :
social@crous-reunionmayotte.fr
www.crous-reunionmayotte.fr
rubrique « Contacts/Social et accompagnement ».

Défense des locataires

Confédération Nationale du Logement
338 rue Maréchal Leclerc
Local 9008
97400 Saint-Denis
0262 28 41 70
cnlstdenis@gmail.com
<https://cnl.re>

Siège

9513 Bât. Z Europe
97470 Saint-Benoit
0262 58 40 35
cnl97470@gmail.com
cnl.arh.sl@gmail.com
<https://cnl.re>

Réseau Info Jeunes

<https://jeunes360.re> rubrique
“Qui sommes-nous/Notre réseau”

Retrouve d'autres contacts dans notre guide en scannant le QR code. 



**SE LOGER
À LA RÉUNION**



Disponible ici !



**Ton guide 100%
infos, conseils et
astuces.**

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) auprès de l'organisme d'assurance maladie de ton lieu de résidence. Elle est accessible à toute personne résidant en France de manière stable et régulière.

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



Le savais-tu?

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



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 officiel de l'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, gynécologue, psychologue...) gratuitement en passant par le Service Santé Étudiant (SSE) de l'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 Caisse générale de Sécurité sociale (CGSS) ou de la MSA (Mutualité sociale agricole) via ton espace personnel www.ameli.fr pour trouver une solution.

3646 : infos Assurance Maladie

Tu peux également :

- Appeler SOS Médecins (voir p.57);
- En cas d'urgence médicale, tu peux te déplacer aux urgences mais l'attente peut être longue (priorité aux urgences vitales);
- Prendre rendez-vous en ligne sur les plateformes de type Doctolib;
- 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 %).

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



Besoin d'examens 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. Même sans avoir reçu ton invitation M'T dents, tu peux prendre rendez-vous directement pour un examen de prévention dentaire gratuit. Il te suffit de présenter ta carte Vitale et ta carte ou attestation de complémentaire santé (mutuelle).

Sache que tu es libre d'accepter ou de refuser les soins. En cas d'urgence vitale, un professionnel de santé ne peut pas refuser de fournir les soins nécessaires.

➤ J'ai un problème avec ma carte vitale

La carte Vitale est à présenter à chaque consultation, chez le médecin, à l'hôpital, chez un spécialiste, en pharmacie...

Tu peux obtenir ta propre carte à partir de 16 ans. Elle atteste de tes droits à l'Assurance Maladie 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 (rubrique Mes démarches > Signaler la perte ou le vol de ma carte Vitale) ou www.msa.fr.

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

➤ Mes frais de santé ne sont pas remboursés

Il peut y avoir plusieurs raisons :

- Es-tu affilié à la Sécurité sociale ?
- As-tu pensé à déclarer un médecin traitant ?
- As-tu une mutuelle (complémentaire santé) ? Et celle-ci est-elle indiquée sur ton compte Ameli ?
- As-tu consulté un spécialiste hors parcours de soins coordonnés ?

Contacte et explique ta situation à ta caisse générale de Sécurité sociale ou la Mutualité 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).

➤ 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, absence 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



Le savais-tu ?

Un médecin ne peut pas refuser de te soigner pour raison financière (si tu es bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire par exemple) ou pour un motif discriminatoire (couleur de peau, handicap, orientation sexuelle, âge...). Si c'est le cas, informe la CGSS (Caisse générale de Sécurité sociale) et signale-le au Conseil national de l'Ordre des médecins. Tu peux aussi faire appel au Défenseur des Droits.

De santé

Tu peux bénéficier, sous conditions, de la complémentaire santé solidarité (C2S) gratuitement ou à faible coût. Pour savoir si tu as droit à la C2S, fais une simulation sur www.ameli.fr (rubrique Droits et démarches) selon ta situation ou sur le site de la Mutualité sociale agricole (MSA).



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 de biologie.

Tu peux venir parler de tes consommations ou de celles d'un proche, poser tes questions, ou évoquer une expérience difficile liée à un produit. Tu peux aussi obtenir des conseils ainsi que du matériel de réduction des risques.

Tu peux également te rendre à une consultation jeunes consommateurs (CJC). Tu pourras y parler librement de tout, sans jugement, et reprendre confiance en toi. Tu peux être accompagné d'un proche. Les consultations sont gratuites, anonymes et sans rendez-vous.

www.drogues-info-service.fr

➤ J'ai des doutes sur mon rapport aux jeux d'argent et de hasard

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.

Un jeu d'argent et de hasard est une activité dans laquelle une personne mise de l'argent ou un bien sur un résultat incertain. L'issue dépend en partie, ou exclusivement, du hasard et non des compétences du joueur, même si certaines pratiques peuvent donner l'illusion de contrôler le résultat.

Tu joues souvent aux jeux d'argent et de hasard, et tu sens que ça devient un problème ? Tu dépasses tes limites financières, mais le besoin de jouer est plus fort que toi.

- Parle-en à une personne de confiance : ton médecin traitant, un enseignant, des amis, tes parents...
- Remplace le moment où tu joues par autre chose : sport, sorties, bricolage, lecture, séries;
- Ne garde pas ta carte bancaire ou ton application de jeu à portée de main
- Essaie de limiter les risques en évitant également les lieux, situations ou personnes qui déclenchent l'envie de jouer;
- Minimise les mises en te limitant à une somme fixée à l'avance.

Sache qu'il est possible de se faire interdire de casino ou de sites de jeux en ligne pour éviter les tentations. Cette démarche est entièrement personnelle et confidentielle. Elle s'effectue sur le site : interdictiondejeux.anj.fr

➤ 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.



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

» 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) comme le VIH, la syphilis ou l'herpès, et une grossesse non désirée. Rappelle-toi : SEUL le préservatif protège des IST, même si tu utilises un autre moyen de contraception à côté ! Il est essentiel d'en utiliser si tu n'as pas un partenaire stable, si tu as plusieurs partenaires, si tu ne sais pas si ton ou tes partenaires ont fait un dépistage récemment, ou si toi-même tu n'as pas fait de dépistage récemment...

N'hésite pas à prendre la **pilule du lendemain**, aussi appelée « **pilule d'urgence** » (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 gratuits d'information, de dépistage et de diagnostic (CeGIDD). Si tu es au collège ou au lycée, adresse-toi à l'infirmier scolaire.

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

Pour t'assurer que tu n'as pas contracté une IST, fais un dépistage dans un CeGIDD, au Planning familial, dans une association agréée ou en laboratoire.

Attention : les délais d'incubation varient en fonction des IST. En moyenne, le dépistage sera fiable entre 2 et 3 semaines après le rapport à risque.

Exposition au VIH : rends-toi au plus vite aux urgences ou au CeGIDD pour recevoir un traitement post-exposition (TPE), lequel est un traitement d'urgence destiné à empêcher le VIH de s'installer dans l'organisme (idéalement dans les 4h suivant le rapport à risque, maximum 48h). Tu réaliseras un dépistage du VIH, 3 semaines plus tard.

Anticiper pour prévenir le VIH : la prophylaxie pré-exposition (PrEP) est un traitement préventif qui permet d'éviter d'être contaminé par le VIH. Il s'agit de prendre un comprimé tous les jours. Elle est destinée aux personnes séronégatives exposées de manière importante au risque de contracter le VIH. La PrEP est prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. Pour y avoir accès, il faut consulter un médecin hospitalier, un spécialiste (infectiologue, gynécologue, par exemple) ou se rendre dans un CeGIDD.

La contraception est gratuite pour les moins de 26 ans :

Les moyens de contraception 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).

Il est conseillé de faire un dépistage régulièrement, tous les trois mois environ. Les préservatifs sont délivrés gratuitement en pharmacie à tous les jeunes de moins de 26 ans.

De santé

Depuis le 1er juillet 2025, le dispositif « Mon test IST » s'élargit. Les jeunes femmes de 18 à 25 ans inclus peuvent désormais commander un kit de dépistage à domicile, via le site mon-test-ist.ameli.fr

➤ Interruption volontaire de grossesse (IVG)

L'IVG est accessible et totalement gratuite aux mineures (accompagnées par une personne majeure de leur choix) comme aux majeures, de nationalité française ou non. Les délais pour avoir recours à un avortement dépendent de la méthode utilisée :

- **IVG médicamenteuse** possible jusqu'à la fin de la 7e semaine de grossesse (soit 9 semaines après le début des dernières règles). Les médicaments sont fournis soit dans un établissement de santé, soit au cabinet d'un professionnel autorisé (médecin généraliste, gynécologue ou sage-femme). Ils peuvent être pris sur place ou à domicile,
- ou **IVG instrumentale/chirurgicale** pratiquée jusqu'à la fin de la 14e semaine de grossesse (soit 16 semaines après le début des dernières règles). Cette méthode est obligatoirement pratiquée en hôpital ou en clinique.

Elle est prise en charge à 100 % par l'Assurance Maladie. Plus d'infos sur www.ivg.gouv.fr ou sur <https://masante.re>

Pour savoir où pratiquer une IVG à La Réunion : www.lareunion.ars.sante.fr rubrique « Grand public/Offre de soins & d'accompagnement/Parcours de soins »



Le savais-tu ?

L'IVG peut être réalisée de façon anonyme. Afin de préserver l'anonymat, la prise en charge de l'IVG par l'Assurance Maladie est toujours protégée par le secret.

Et n'oublie pas que l'IVG est un droit (loi du 2 mars 2022).

Personne n'est en droit de te dissuader ou de t'empêcher d'avoir recours à l'IVG. Si cela se produit, essaie d'en parler à des associations, à un professionnel de santé et fais-toi accompagner.

➤ 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, mais aussi au Planning familial, au CCAS, aux infirmiers scolaires... Plus d'infos sur :

www.regleselementaires.com

Si tu es étudiante, l'Université de La Réunion a mis en place des distributeurs de protections périodiques gratuites sur l'ensemble des sites et campus de l'établissement. Ces distributeurs gratuits existent également dans certains établissements scolaires.



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.

➤ Pensées suicidaires

Les idées suicidaires peuvent toucher n'importe qui, à tout âge. Si toi ou l'un de tes proches a des pensées suicidaires, c'est un signal d'alarme qu'il faut prendre très au sérieux.

- Appelle le 3114, le numéro national de prévention du suicide;
- Parle-en à un médecin, un infirmier scolaire, un psy, un proche;
- En cas d'urgence, appelle le SAMU (15) ou le 112 (numéro européen).

Il est important de ne pas rester seul face à ces pensées : des structures existent pour écouter, soutenir et accompagner, et ce, en toute confidentialité.



J'AI BESOIN DE PARLÉ 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.

Tu peux appeler des numéros pour trouver une oreille attentive et de l'aide, ou consulter les plateformes en ligne (voir p. 52).

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'infos sur <https://monsoutienpsy.sante.gouv.fr>

Consulte l'annuaire dédié sur www.ameli.fr pour prendre un rendez-vous.

Les étudiants peuvent cumuler ces séances avec le dispositif Santé Psy Étudiant. Celui-ci offre un soutien psychologique gratuit aux étudiants de l'enseignement supérieur en France. Les étudiants peuvent bénéficier de 12 séances gratuites chez un psychologue sans avancer de frais.

santepsy.etudiant.gouv.fr



De santé

NUMÉROS UTILES

Numéros d'urgences

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 !

Autres numéros

Mal être - prévention suicide : **3114**

Kozé Jeunes : **0 801 901 974**

SOS Solitude : **0262 97 00 00**

SOS Amitié : **09 72 39 40 50**

www.sos-amitie.com

Fil Santé Jeunes : **0 800 235 236**

www.filantejeunes.com

Harcèlement scolaire : **3018**

Troubles du comportement alimentaire : www.enfine.com

Homophobie :

<http://sos-homophobie.org>

Violences faites aux femmes : **3919**

Drogues info service : **0 800 23 13 13**

Alcool Info Service : **0 980 980 930**

www.alcool-info-service.fr

Tabac Info Service : **3989**

www.tabac-info-service.fr

Joueurs Info Service : **09 74 75 13 13**

www.joueurs-info-service.fr

Ecoute Dopage : **0 800 15 2000**

www.ecoute-dopage.fr

Ecoute Cannabis : **0980 980 940**

Sida Info Service : **0 800 840 800**

www.sida-info-service.org

SITES 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

ivg.gouv.fr : site d'infos sur l'interruption volontaire de grossesse (IVG)

https://intimagir974.com : espace dédié à l'information, au soutien et à la prévention des violences, spécifiquement pour les personnes en situation de handicap

https://masante.re : portail d'information et de prévention en santé dédié aux Réunionnais.

www.filantejeunes.com : service dédié aux jeunes de 12 à 25 ans qui offre, de façon gratuite et anonyme, un soutien et des conseils sur les questions de santé physique, mentale et sociale

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

Mes tips santé : compte Instagram de l'Assurance Maladie pour les 16-25 ans

www.addictaide.fr : site dédié à la lutte contre les addictions

www.santeaddictions.fr : portail d'infos pour les jeunes de 13 à 25 ans sur les addictions et dépendances : alcool, tabac, cannabis, jeux d'argent et de hasard, écrans.

https://tienbolargsa.re : site dédié à l'aide au sevrage tabagique et à la prévention contre le tabac.



CONTACTS UTILES

Information sexuelle

Association Réunionnaise pour la Prévention des risques liés à la santé et aux harcèlements (ARPSH)

→ Information sexuelle (contrception, IST, etc.), dépistage.
Antenne Nord
11 bis rue Saint-Jacques
97400 Saint-Denis
0262 21 88 77
prevention@arps-info.com
www.arps-info.com

Antenne Est
50 SIDR Antiope
Avenue Jean Jaurès
97470 Saint-Benoît
0262 53 94 34

Association d'Education Thérapeutique et d'Intervention Sociale (ASETIS)

→ Information sexuelle (contrception, IST, etc.), dépistage.
121 Chemin Casabona
97410 Saint-Pierre
Infos sur l'association : 0262 25 80 81
Questions sur la santé sexuelle :
0693 00 89 96
accueil@asetis.re
<https://asetis.re>

Association Rive (Réunion Immunodéprimés Vivre et Écouter)

→ Information sexuelle (contrception, IST, etc.), dépistage.
21 rue Malartic
97400 Saint-Denis
0692 11 95 72
0692 82 13 38
0262 20 28 56
contact@association-rive.org
www.association-rive.org

Centres de planification et d'éducation familiale (CPEF) et centres de protection maternelle et infantile (PMI)
www.departement974.fr rubrique « Nos domaines d'action / Enfance et Famille / Les Centres de planification ».

Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD)
→ Information sexuelle (contrception, IST, etc.), dépistage.

CeGIDD Ouest - CEPS (« Dépist Ouest »)
29 rue Labourdonnais
97460 Saint-Paul (ex-locaux IRM de l'ancien Centre Hospitalier Gabriel Martin)
0262 74 23 80
secretariat.ceps@chor.re

CeGIDD Sud
Avenue François Mitterrand
BP 350
97448 Saint-Pierre Cedex
CHU Sud, pavillon 3, palier sud
Secrétariat/accueil : 0262 35 96 10
ide.maladie-infectieuse.ghsr@chu-reunion.fr

CeGIDD Nord-Est
CHU Nord Félix Guyon
Pôle Mère Enfant, Niveau 4
Bâtiment Banian
Allée des Topazes, Bellepierre
97400 Saint-Denis
0262 90 55 69
cegidd.nord-est@chu-reunion.fr

Le Planning familial
→ Information sexuelle (contrception, IST, etc.), dépistage.

Le Planning Familial 974
194B rue Jean XXIII
97450 Saint-Louis
0800 08 11 11 (Numéro vert anonyme et gratuit)
evans.pf974@gmail.com
www.planning-familial.org

De santé

Centre LGBTQIA+ Sud Réunion
59 avenue président Mitterrand
Terre Sainte
97410 Saint-Pierre
06 93 52 84 90
a.brizi.pf974@gmail.com
→ dépistages, entretiens individuels, permanences psychologiques, permanences d'assistance en service social, groupes de parole, événements ponctuels, ateliers collectifs.

Point prévention Info Santé

→Écoute, information et orientation du public.

Point prévention Info Santé Nord
12 rue des Corsaires, Le Moufia
97490 Sainte-Clotilde
0262 28 65 40
pointinfosante.tasnord@cg974.fr

Point prévention Info Santé Ouest
9 rue Paul Ferrand Plateau Caillou
97460 Saint-Paul
0262 55 47 43
0262 55 47 55 (Standard)
pisouest@cg974.fr

Point prévention Info Santé Sud
16 A rue Luc Lorion
97410 Saint-Pierre
0262 96 32 81
pointinfosante.sud@cg974.fr

Point prévention Info Santé Est
402 rue de la gare
Site de la vanille
97440 Saint-André
0262 58 56 44
0262 40 71 00 (Standard)
pointinfosante-est@cg974.fr

Services de santé étudiante (SSE)
→Informations, conseils (nutrition, addictions, santé mentale, vie affective et sexuelle, etc.), consultations médicales et psychologiques, dépistages gratuits et anonymes, soins infirmiers, ateliers bien-être, etc.

Université de La Réunion
Campus du Moufia
15 avenue René Cassin – CS92003
97744 Saint-Denis Cedex 9
0262 93 84 00
mpunord@univ-reunion.fr

Campus du Tampon
117 rue Général Ailleret
97430 Le Tampon
0262 57 95 62
mpusud@univ-reunion.fr

Addictions

Associations d'entraide

Alcooliques Anonymes A.A 974
(Saint-Denis)
0262 41 16 14

AL-Anon (Saint-Denis/Saint-Paul/Saint-Pierre)
0262 41 16 14
→Association d'entraide pour la famille et l'entourage des malades alcooliques.

Réseau Oté ! (CSAPA et CAARUD)
7 chemin Pavé
Grande Fontaine
97460 Saint-Paul
0262 45 26 55
secretariat.caarud@reseau-ote.fr

Les Maillons de l'Espoir
18 Allée de l'Ave Maria
97400 Saint-Denis
0693 92 19 27
0262 13 51 70
maillonsdelespoir.association@laposte.net

Vie Libre (Saint-Louis/Saint-Joseph)
0262 39 41 61 / 0262 37 59 43

Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)
→Structures spécialisées dans la prise en charge des problèmes d'addictions.
Consultations gratuites et anonymes.



CSAPA Nord - Addictions France
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
45 avenue Leconte Delisle
Bât C, Résidence Le Florentin
97490 Sainte-Clotilde
0262 30 11 31
csapa.saintdenis@addictions-france.org
www.addictions-france.org

CSAPA Ouest - Addictions France
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
31 chaussée royale
97460 Saint-Paul
0262 55 14 08
csapa.saintpaul@addictions-france.org
www.addictions-france.org

CSAPA Ouest (Antenne du Port)
Addictions France
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
6 rue de Bruxelles
97420 Le Port
0262 45 99 60
csapa.leport@addictions-france.org
www.addictions-france.org

CSAPA Consultations de proximité
Addictions France
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
Place Mario Hoareau Le Foirail, Bât B
97480 Piton Saint-Leu
0262 55 14 08

CSAPA Kaz Oté – Réseau ôté
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
7 bis chemin pavé Grande Fontaine
97460 Saint-Paul
0262 45 26 55 / 0692 23 04 99
secretariat.csapa@reseau-ote.fr

CSAPA Sud - Addictions France
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
71 rue Luc Lorion
97410 Saint-Pierre
0262 35 23 74
csapa.saintpierre@addictions-france.org
www.addictions-france.org

CSAPA
Consultations de proximité Addictions France
354 rue Raphaël Babet
97480 Saint-Joseph
0262 56 12 87

CSAPA Est - Addictions France
Consultations Jeunes Consommateurs (CJC)
404 Avenue Île-de-France
97440 Saint-André
0262 50 39 09
csapa.saintandre@addictions-france.org
www.addictions-france.org

Centre de ressources TSAF (Troubles du Spectre de l'Alcoolisation Fœtale)
3 rue Marius et Ary Leblond
97450 Saint-Louis
0262 35 72 61
centre.ressources@favron.org
www.favron.org

Equipe mobile Fil d'ARIAAN (Agir contre les Risques Inhérents à l'Alcoolisation Anté Natale)
→ Informe et accompagne les femmes enceintes ou en désir de grossesse ayant des difficultés à arrêter l'alcool

Equipe mobile Nord Fil d'ARIAAN
Addiction France
0693 06 14 27

Equipe mobile Sud Fil d'ARIAAN
Addiction France
0693 39 58 90

Services hospitaliers spécialisés
Groupe Hospitalier Est Réunion (GHER)
Unité de soins en Addictologie
30 route nationale 3
ZAC Madeleine, BP 186
97470 Saint-Benoît
0262 98 81 20
www.gher-reunion.fr

Centre Hospitalier Universitaire (CHU) Sud
Service d'addictologie
Avenue principale
97450 Saint-Louis
0262 35 97 15
addicto.ghsr@chu-reunion.fr
<https://www.chu-reunion.fr>

De santé

Centre Hospitalier Universitaire
(CHU) Nord
Unité d'addictologie
Allée des Topazes
CS 11 021
97400 Saint-Denis
Bureau infirmier : 02 62 90 56 04
0262 90 56 01 / 0262 90 56 00
sec.addictologie.fguyon@chu-reunion.fr
www.chu-reunion.fr

Clinique Robert Debré
Centre de soin en Addictologie
18 impasse des Oliviers, BP 32
97435 Saint-Gilles les Hauts
0262 59 37 37
secretariatmedical.crd@clinifutur.net
www.clinifutur.net/fr/saint-gilles-
clinique

Consultations externes en addictologie
Elsa (Equipe de liaison et de soins en
addictologie)
Centre Hospitalier Ouest Réunion
(CHOR)
31 bis rue Labourdonnais
97460 Saint-Paul
0262 74 22 50
elsa@chor.re

Santé mentale

Association Balise Psy
9 impasse Caloupié
97460 Saint-Paul
0262 11 20 83
contact@balise-psy.re
www.balise-psy.re
→Accueil, écoute, information et
accompagnement.
→Formations, sensibilisation, jeux
pédagogiques (santé mentale, troubles
psychiques, handicap psychique,
insertion professionnelle).

CAPAS (Centre d'Accueil pour
Adolescents en Souffrance)
6 Allée des Rameaux
97410 Saint-Pierre
02 62 35 02 16
capas@chu-reunion.fr
→Accueil, écoute, orientation,
échanges, soins. Ouvert aux jeunes de
14 à 21 ans ainsi qu'à leur famille.

Centre Médico-Psychologique -
Centre d'Activités Thérapeutiques à
Temps Partiel (CMP-CATTP) &
Centre Médico - Psychologique pour
Enfants et Adolescents - Centre
d'Activités Thérapeutiques à Temps
Partiel (CMPEA -CATTP)

- Secteur Est, Nord et Ouest
<https://epsmr.org> rubrique "L'offre de soins"
- Secteur Sud
www.chu-reunion.fr rubrique "Nos services"

Dispositif DETAK
→ Offre un espace d'écoute dédié
pour les personnes en souffrance
psychique.
0262 737 737
detak@apajh.re
<https://apajh.re>

KAZ'ADO Nord
10 Rue Champ Fleuri
97400 Saint-Denis
0262 20 65 40 / 0692 66 30 48
kazado.nord@epsmr.org
→Accueil, écoute, information,
orientation, accompagnement, soins
et prévention. Accueille les
adolescents de 11 à 21 ans, leurs
parents et les professionnels en
charge de leur accompagnement.

KAZ'ADO Ouest
31 bis rue Labourdonnais
97460 Saint-Paul
0262 74 22 40 / 0692 33 77 37
kazado.ouest@epsmr.org
→Accueil, écoute, information,
orientation, accompagnement, soins
et prévention. Accueille les
adolescents de 11 à 21 ans, leurs
parents et les professionnels en
charge de leur accompagnement.



Sécurité Sociale

CGSS Réunion
Siège social
4 boulevard Doret
97400 Saint-Denis

CGSS Saint-Paul
6 rue Marius et Ary Leblond
97460 Saint-Paul

CGSS Saint-Louis
217 rue Lambert
97450 Saint-Louis

CGSS Saint-Pierre
80 rue du Presbytère
97410 Saint-Pierre

CGSS Saint-Joseph
2 rue Paul Demange
97480 Saint-Joseph

CGSS Saint-André
Domaine de la Vanille
470 rue de la Gare
97440 Saint-André

SOS Médecins

SOS Nord 974
30 rue de la Clinique
Accès par l'avenue Georges
Brassens
97490 Sainte-Clotilde
0262 97 44 44

SOS Ouest
2 rue Alsace Lorraine
97420 Le Port
sosouest974@gmail.com
0262 45 45 02

Sos Saint-Leu
2 B Boulevard Bonnier
97436 Saint-Leu

SOS Saint-Paul
153 Chaussée Royale
97460 Saint-Paul
0262 39 69 06

SOS Éperon
4 rue terrain l'avion
97435 Saint-Gilles les Hauts
0262 39 69 06

Cabinet médical SOS Sud
5 chemin Casabona
97410 Saint-Pierre
0262 35 02 02

Trouver une pharmacie de garde :
32 37 (numéro payant : 0,35
€TTC/min)

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 (perte d'emploi, déménagement à l'étranger...) pour lesquels tu peux résilier;
- le montant des frais de dossier et de rupture de contrat;
- la durée minimale d'engagement si ton contrat en prévoit une et connaît les démarches.

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

Si tu souhaites changer d'opérateur, tu devras renvoyer le matériel (box internet, par exemple), mais ne résilie pas toi-même ton contrat.

Ton nouvel opérateur s'en chargera !

Tu éviteras les emmerdes si...

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

➤ Je veux résilier un contrat d'assurance

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

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

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

Dans un premier temps, contacte le service clientèle ou après-vente, par mail ou par téléphone, pour demander réparation.

Si tu n'obtiens pas de solution satisfaisante, envoie une lettre recommandée avec accusé de réception expliquant le problème. Indique ton numéro de client et tes coordonnées. N'oublie pas de joindre une copie de ta facture et/ou de ton mail de commande.





Si cela n'aboutit toujours pas, saisis une association de défense des consommateurs, 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.

➤ Je veux renvoyer un article acheté en ligne

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

Tu 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? 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 ..

• un objet volé

Si tu te rends compte que tu as acheté un objet volé, signale-le dès que possible à la police ou à la gendarmerie. Quand tu détiens/achètes un objet volé en sachant qu'il a été volé, tu es coupable de recel de vol et tu encours une peine équivalente à celle du voleur.

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

Tu éviteras les emmerdes si...

Tu restes vigilant, notamment quand tu effectues des achats d'occasion, et tu repères les signaux d'alerte (prix très bas, vendeur insistant...).

• de la contrefaçon

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

En achetant un produit contrefait (imitation sans autorisation), tu t'exposes à des sanctions pénales!

De consommation

Le prix très bas, la mauvaise qualité, les étiquettes mal imprimées ou comportant des fautes, les informations légales et les conditions de vente incomplètes ou introuvables... peuvent te mettre la puce à l'oreille.

N'hésite pas à demander 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

➤ Je suis victime d'une pratique commerciale illégale

Il existe plusieurs pratiques commerciales illégales :

- **Clause abusive** : dans un contrat, les clauses servent à préciser ce à quoi s'engagent les signataires. Une clause abusive est une clause qui crée un déséquilibre entre les droits et les obligations des signataires du contrat ;
- **Vente forcée** : si tu reçois un bien ou un service alors que tu n'as rien commandé et que tu n'as pas signé de contrat, tu es probablement victime d'une vente forcée. Sache que tu n'as pas à payer ni à renvoyer l'objet ;
- **Abus de faiblesse** : cette expression désigne le fait de profiter de la faiblesse physique et/ou psychique, ou de l'ignorance d'une personne, pour lui vendre des objets ou des services ;
- **Refus de vente** : cela consiste à refuser la vente d'un bien ou d'un service à un consommateur sans raison légitime ;
- **Pratiques commerciales trompeuses** : cela regroupe de nombreuses pratiques, comme le fait de jouer sur la confusion avec une autre marque, de mentir sur la composition ou les bienfaits d'un produit, de dissimuler des informations... ;

- **Pratiques commerciales agressives** : il s'agit d'user de sollicitations répétées et insistantes, et/ou d'une contrainte physique ou morale pour vendre un bien ou un service.

Si tu es confronté à l'une de ces pratiques, rapproche-toi d'une association de consommateurs et contacte la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (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.

Préviens la **police** ou la **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, ton numéro de compte, tes 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 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.

De consommation

PIRATAGE DE COMPTES, CYBERCRIMINALITÉ

COMPRENDRE

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

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

RÈGLES D'OR POUR ÉVITER LES PIÈGES

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

EN CAS DE PIRATAGE

- Préviens tes contacts et amis.
- Change vite ton mot de passe (sur tous les sites sur lesquels tu utilises le même).
- Vérifie qu'aucune publication ou commande n'a été réalisée avec le compte piraté.
- Si tu ne peux plus te connecter à ton compte, contacte le service concerné pour signaler le piratage et demande la réinitialisation de ton mot de passe.
- Vérifie que le numéro de téléphone et mail de récupération soient les bons : si ce ne sont pas les tiens, sauvegarde les preuves et supprime-les.
- Déconnecte de ton compte tout appareil ou toute 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 3018.fr, Messenger et WhatsApp.



SITES UTILES

Service-Public.fr : infos sur tes droits (retours, garanties, rétractation, litiges, médiation...)

SignalConso : service en ligne pour signaler un problème avec une entreprise (produit non conforme, publicité mensongère, pratiques abusives).

Justice.fr rubrique « Infos par thème/Vie quotidienne/
Consommation » : Explications sur les démarches possibles en cas de litige, y compris la saisine du médiateur ou du juge.

<https://reunion.deets.gouv.fr> rubrique « Concurrence et consommation » : informations en matière de droit de la consommation

<https://reunion.deets.gouv.fr> rubrique « Travail et dialogue social » : informations sur le droit du travail

CONTACTS UTILES

Défense des consommateurs

UFC Que choisir La Réunion
7 rue Paul Demange
Résidence les Vacoas
97480 Saint-Joseph
0262 45 24 44
contact@lareunion.ufcquechoisir.fr
<https://lareunion.ufcquechoisir.fr>

**INFO JEUNES,
LA RÉPONSE À TES
QUESTIONS !**

Se loger

Se distraire

Prendre soin de soi

S'engager

Entreprendre

Travailler

Accéder à ses droits

Partir à l'étranger

Se déplacer

Construire son parcours

Apprendre à s'informer

***L'info pour les jeunes
de 13 à 30 ans***

jeunes360.re

Le site d'infos où tu peux trouver des conseils, des astuces, des bons plans et des événements près de chez toi !



Remerciements aux partenaires

À l'ensemble des contributeurs et partenaires impliqués dans ce projet, nous adressons nos plus vifs remerciements.



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

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

Coordination : Hendrike Schmidt (CIDJ)

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

Secrétariat de rédaction : Laura Kacem-Chaouche (CIDJ)

Réalisation graphique : Anne-Cécile Bobin (CIDJ)

Chef de fabrication : Aneta Vuillaume (CIDJ)

Crédits photo de couverture : Dragana Gordic – stock.adobe.com

© CIDJ / Réseau Info Jeunes 2025



Version CRIJ-Info Jeunes Réunion

Directeur de la publication : Guy Leblond

Adaptation régionale : Raissa Marie-Louise, Soifia Mogni

Création et réalisation graphique : Raissa Marie-Louise

Crédits photos : Freepik, Canva Pro, Unsplash

Impressions : Imprimerie Ramin

© CRIJ-Info Jeunes Réunion - 2026

Conformément à une jurisprudence constante, les erreurs ou omissions involontaires qui auraient pu subsister dans ce guide malgré les soins et les contrôles de l'équipe de rédaction ne sauraient engager la responsabilité de l'éditeur.

La reproduction partielle ou totale des renseignements contenus dans cette édition est formellement interdite sans l'autorisation expresse de l'éditeur.

Dépôt légal : Décembre 2025 | ISBN : 978-2-9557090-4-7



Nous suivre sur les réseaux sociaux



CRIJ-Info Jeunes Réunion