

**Mes droits
ne sont pas
respectés, qui
peut m'aider ?**

Page introductive

Nous avons tous et toutes des droits fondamentaux, par exemple :

- **Un logement** digne et sûr.
- **L'accès aux soins** de santé.
- **L'égalité** de traitement.
- **La justice** et le respect dans votre vie quotidienne.

Mais, ces droits ne sont pas toujours respectés.

Vous faites peut-être face à :

- **Une discrimination** : on vous traite défavorablement à cause de votre origine, handicap, âge, sexe... dans un domaine de la vie quotidienne comme : l'emploi, l'éducation, le logement, la santé...
- **Un désaccord ou un conflit** : vous avez un problème avec votre propriétaire, votre employeur, un commerce ou un service.
- **Un blocage administratif** : une aide est interrompue, un dossier est rejeté, ou votre demande reste sans réponse d'un service public.
- **Des violences ou du harcèlement** : vous subissez des agressions physiques, sexuelles ou psychologiques, et vous souhaitez vous défendre.

Dans toutes ces situations, vous n'êtes pas seul·e.

Ce guide vous aide à trouver rapidement la bonne structure pour vous informer, être accompagné·e ou vous défendre si vous décidez de contester une situation ou une décision.

Contacter la structure avant de vous déplacer

Un appel permet de vérifier :

- les horaires d'ouverture
- les informations utiles avant de venir
- les services adaptés à vos besoins

Sommaire

Les lieux pour s'informer et être orienté-e _____ 7

Pour être informé-e sur la loi et savoir vers qui aller	7
Pour obtenir un premier conseil juridique rapide et gratuit	8
Pour régler un problème sans aller au tribunal	8
Pour demander l'aide d'un juge ou contester une décision	9
Pour porter plainte si vous êtes victime d'une infraction	10

Je subis des discriminations _____ 11

Pour signaler une discrimination et être accompagné-e juridiquement	11
Pour défendre les droits des femmes et des enfants	12
Pour dénoncer un acte de racisme ou d'homophobie	13
Pour défendre les droits des personnes en situation de handicap ou malades	14

J'ai un problème de logement _____ 15

Pour régler un problème avec mon propriétaire ou mon bailleur	15
Pour connaître vos droits au logement et être conseillé-e	16
Pour éviter une expulsion	17
Pour comprendre ou contester votre loyer	18
Pour signaler un logement en mauvais état	18

Je suis victime de violences _____ 19

Pour être écouté-e, soutenu-e et aidé-e	19
---	----

J'ai des difficultés liées à mon séjour ou ma situation en France _____ 21

Pour un conseil et un soutien juridique	21
Pour un conseil ou une aide pour les titres de séjour, l'asile ou la régularisation	22
Pour contester ou demander de revoir une décision	24

J'ai des difficultés pour accéder à mes soins et droits en santé _____ 25

Pour faire face à un refus de soins ou à des difficultés à vous faire soigner	25
Pour contester une décision ou un remboursement de l'Assurance Maladie	26
Pour signaler des problèmes d'hygiène ou d'environnement	27
Pour demander de l'aide si vos droits en santé ne sont pas respectés	27

J'ai des difficultés avec ma protection sociale _____ 28

Pour faire une réclamation après un premier refus de la CAF	28
Pour contester une décision ou un refus d'aide sociale	29
Pour contester une décision sur votre retraite	29

J'ai un problème au travail _____ 30

Pour contester une décision ou signaler un problème avec France Travail	30
Pour signaler des discriminations ou un mauvais traitement au travail	31
Pour obtenir des conseils sur vos droits et votre contrat de travail	31
Pour demander à un-e juge de régler un problème avec votre employeur	32
Pour être conseillé-e et accompagné-e par un syndicat	32
Pour vérifier vos droits et vos conditions de travail	33

Je rencontre un problème avec l'école, la scolarité ou les activités de mon enfant _____ 34

Pour contester un refus ou une discrimination	34
Pour obtenir un soutien et faire valoir vos droits de parent	35

J'ai un problème avec un produit

ou un service que j'ai payé ————— 36

Pour être informé·e et aidé·e en cas de désaccord avec
un professionnel ————— 37

J'ai besoin d'aide pour mes démarches

ou mes courriers ————— 39

Pour rédiger vos courriers et préparer vos dossiers administratifs
ou juridiques ————— 39

Pour être accompagné·e dans vos démarches en ligne ————— 40

Index des structures qui peuvent vous aider ————— 42

Les lieux pour s'informer et être orienté·e

Vous avez une question générale sur vos droits ou vous ne savez pas par où commencer ? Ces lieux sont là pour vous informer, vous conseiller et vous orienter vers la bonne aide.

Pour être informé·e sur la loi et savoir vers qui aller

Maison de justice et du droit de Villeurbanne (MJD)

Ce que fait la MJD :

- informe sur vos droits et les lois
- aide à comprendre une décision et les suites possibles
- oriente vers la bonne permanence : avocat·e, juriste, notaire...
- aide à trouver un accord pour résoudre un problème sans passer par le tribunal

📅 Sans rendez-vous pour l'accueil

Sur rendez-vous pour les permanences spécialisées

📍 52, rue Racine à Villeurbanne

🕒 Du lundi au jeudi : 9h–12h / 13h30–17h

☎ 04 78 85 42 40

© Gratuit

Permanences de la Maison de justice et du droit

Des permanences sont également proposées dans les Maisons des services publics.

📅 Sur rendez-vous

📍 Maison des services publics Saint-Jean

30, rue Saint-Jean à Villeurbanne

🕒 2^e et 4^e jeudi du mois : 9h-12h

☎ 04 78 80 29 82

© Gratuit

📅 Sur rendez-vous

📍 Maison des services publics Autre Soie

28, rue Alfred-de-Musset à Villeurbanne

🕒 1^{er} et 3^e jeudi du mois : 9h-12h

☎ 04 78 26 66 87

© Gratuit

Pour obtenir un premier conseil juridique rapide et gratuit

Permanence d'avocat-es à la Maison Berty-Albrecht

Ce que fait la permanence :

- un-e avocat-e écoute et évalue votre situation
- conseille et oriente vers les démarches à suivre

- 📅 Sans rendez-vous
- 📍 Maison Berty-Albrecht
14, place Jules-Grandclément à Villeurbanne
- 🕒 Samedi : 10h-11h45 | Échange de 15 minutes
- 📞 04 78 54 78 18
- € Gratuit, une fois par an

Pour régler un problème sans aller au tribunal

Conciliateurs et conciliatrices de justice

Ce que font les conciliateurs et conciliatrices de justice :

- aident à trouver un accord pour régler un problème sans aller devant le juge : désaccords entre locataires/propriétaires, entre locataires, entre commerçants, problèmes de voisinage...

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison des services publics Charpennes-Tonkin
4, allée Henri-Georges-Clouzot à Villeurbanne
- 🕒 Certains jeudis du mois : 9h-12h
- 📞 04 78 85 42 40
- € Gratuit

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne
- 🕒 Mercredi : 9h-12h | 1er et 3e mardi du mois : 9h-12h / 14h-17h
- 📞 04 78 85 42 40
- € Gratuit

Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- s'assure que vos droits et libertés sont respectés
- aide à régler les problèmes sans l'intervention de la justice dans des situations comme : l'accès aux services publics, la protection de l'enfance, la discrimination ou les problèmes de pratiques des professionnel·les de la sécurité

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne
- 🕒 Mardi : 9h-12h et 13h30-17h | Mercredi : 9h-12h
- 📞 04 78 85 42 40
- € Gratuit

Pour demander l'aide d'un juge ou contester une décision

Tribunal de proximité de Villeurbanne

Ce que fait le tribunal :

- traite la plupart des conflits de la vie quotidienne : dettes impayées, travaux mal exécutés, remboursement d'un produit, d'un service...

- 📅 Sans rendez-vous
- 📍 3, rue Docteur-Fleury-Papillon à Villeurbanne
- 🕒 Lundi, mercredi, jeudi, vendredi : 8h30-12h / 13h30-17h
Mardi : 8h30-17h
- 📞 04 72 13 83 00
- ✉ tprx-villeurbanne@justice.fr
- € Gratuit

Tribunal administratif de Lyon

Ce que fait le tribunal :

- vérifie que l'administration respecte le droit et les libertés
- juge les conflits entre les citoyens et l'administration : Etat, collectivités, établissements publics...
- aide à contester une décision de l'administration

📅 Sans rendez-vous

📍 Palais des juridictions administratives

184, rue Duguesclin à Lyon 3^e

🕒 Du lundi au vendredi : 9h-12h / 13h30-16h30

☎ 04 87 63 50 00

✉ greffe.ta-lyon@juradm.fr

💰 Gratuit

Procureur de la République

Ce que fait le procureur :

- si la police ou la gendarmerie refuse votre plainte, vous pouvez lui envoyer votre plainte par courrier (simple ou recommandé avec accusé de réception)

📍 Tribunal judiciaire de Lyon

67 rue Servient - 69433 Lyon Cedex 03

☎ 04 72 60 70 12

✉ tj-lyon@justice.fr

💰 Gratuit

Pour porter plainte si vous êtes victime d'une infraction

Commissariat de police de Villeurbanne

Ce que fait le commissariat de police :

- accueille pour toutes les démarches liées la sécurité et la protection des citoyens : dépôt de plainte, signalement d'infractions, assistance aux victimes ou informations de prévention

📅 Sans rendez-vous

📍 225, cours Emile-Zola à Villeurbanne

🕒 Du lundi au vendredi : 8h-12h / 14h-18h

☎ 04 72 69 10 60 - En cas d'urgence, appelez le 17

💰 Gratuit

Je subis des discriminations

Situations fréquentes

- On vous traite défavorablement à cause de votre origine, sexe, âge, handicap, orientation sexuelle, situation familiale, religion... dans un domaine de la vie quotidienne comme l'emploi, l'éducation, le logement, la santé...
- Vous subissez des remarques ou des comportements discriminatoires.

Vos droits

- Vous avez le droit de ne pas être traité-e défavorablement en raison de votre origine, sexe, âge, handicap, orientation sexuelle, situation familiale, religion... C'est illégal !
- Vous pouvez signaler toute situation de discrimination et obtenir de l'aide pour faire valoir vos droits.

Bon à savoir

Traiter défavorablement une personne à cause de son handicap, son origine, son sexe, son âge... C'est une discrimination, et c'est illégal. Pour connaître et faire valoir vos droits, rendez-vous sur avecvouscontrelesdiscriminations.villeurbanne.fr

Qui peut vous aider ?

Pour signaler une discrimination et être accompagné-e juridiquement

Permanence du Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- informe et accompagne toute personne victime ou témoin de discrimination
- aide à déposer un signalement ou à contester une décision injuste
- intervient dans tous les domaines du quotidien : travail, santé, logement, biens et services, éducation, accès aux loisirs...

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison de justice et du droit - 52, rue Racine à Villeurbanne
- 🕒 Mardi : 9h–12h / 13h30–17h - Mercredi : 9h–12h
- ☎ 04 78 85 42 40
- ✉ orientation.defenseurdesdroits.fr
- € Gratuit

REAJI – Réseau égalité, anti-discrimination, justice interdisciplinaire

Ce que fait REAJI :

- informe sur votre situation juridique et vos droits en matière de non-discrimination
- propose des permanences avec une avocate pour des conseils juridiques

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Association pour le développement local (ADL)
44, avenue Paul-Kruger à Villeurbanne
- 🕒 Mercredi : 9h–12h
- ☎ 04 78 85 22 22
- € Gratuit

Pour défendre les droits des femmes et des enfants

FIJIRA – Femmes informations juridiques internationales Rhône-Alpes

Ce que fait la FIJIRA :

- défend les droits des femmes et des enfants
- accompagne toute personne victime de discrimination
- conseille et accompagne dans vos démarches juridiques

- 📅 Sur rendez-vous
Un entretien téléphonique doit avoir lieu avant de venir sur place
- ☎ 07 88 34 54 71
Permanence téléphonique du lundi au mercredi : 9h-12h
- 📍 Palais du Travail
9, place Lazare-Goujon à Villeurbanne
- ✉ info@fiji-ra.fr
- 🌐 www.fiji-ra.fr
- € Gratuit

Pour dénoncer un acte de racisme ou d'homophobie

MRAP – Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples

Ce que fait le MRAP :

- informe et accompagne les personnes victimes de racisme, de discrimination, de violences policières
- propose un soutien juridique et social en cas de violences ou d'injustice
- défend les droits des personnes étrangères et l'accès à l'éducation pour tous et toutes

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison Berty-Albrecht
14, place Jules-Grandclément à Villeurbanne
- 🕒 Mercredi : 18h30–20h30
- ☎ 06 33 46 37 25
- ✉ mrap.villeurbanne@yahoo.fr
- € Gratuit

Centre LGBTI+ Lyon

Ce que fait le Centre LGBTI+ :

- informe et oriente les personnes victimes de discriminations LGBTQI-phobes
- met en relation avec des associations spécialisées
- propose des conseils juridiques avec des juristes
- aide à contester une situation discriminatoire

- 📅 Sans rendez-vous pour l'accueil
Sur rendez-vous pour les permanences juridiques
- 📍 19, rue des Capucins à Lyon 1^{er}
- 🕒 Mardi, mercredi : 17h30–19h30
Vendredi : 14h–19h
- ☎ 0 805 03 04 50
Ligne d'écoute du lundi au vendredi : 9h-21h / Samedi : 13h-18h
- ✉ accueil@centrelgbtilyon.org
- 🌐 www.centrelgbtilyon.org
- € Gratuit

Pour défendre les droits des personnes en situation de handicap ou malades

AMI – Association des malades, invalides et handicapés (Comité du Rhône)

Ce que fait l'AMI :

- informe et défend les droits des personnes malades ou en situation de handicap
- accompagne dans les démarches juridiques et administratives
- propose un suivi et un conseil personnalisé pour faire valoir vos droits

📅 Sur rendez-vous

📍 Maison Berty-Albrecht
14, place Jules-Grandclément à Villeurbanne

🕒 Mardi : 14h–19h
Jeudi : 14h–17h

☎ 06 52 23 35 14

✉ amicd69@gmail.com

€ Gratuit

FNATH – Association des accidentés de la vie

Ce que fait la FNATH :

- conseille et défend les personnes victimes d'accidents de la vie, du travail ou de maladies professionnelles
- aide à constituer des dossiers MDPH
- accompagne dans les démarches administratives, juridiques et judiciaires

📅 Sans rendez-vous

📍 Maison Berty-Albrecht
14, place Jules-Grandclément à Villeurbanne

🕒 Jeudi : 14h–17h

☎ 04 78 60 72 91

✉ contact@fnath69.asso.fr

€ Cotisation : 62€

J'ai un problème de logement

Situations fréquentes

- Votre logement est dégradé, humide ou dangereux.
- Votre propriétaire refuse de faire des travaux nécessaires.
- Vous avez du mal à payer votre loyer ou risquez de perdre votre logement.
- Votre demande de logement social reste sans réponse.

Vos droits

Vous avez le droit :

- d'avoir un logement sûr, propre et entretenu,
- de signaler un logement dangereux ou en mauvais état,
- demander une aide au logement si vous y avez droit,
- de contester un refus de logement social,
- d'être protégé-e contre une expulsion injustifiée.

Qui peut vous aider ?

Pour régler un problème avec mon propriétaire ou mon bailleur

AVDL – Association villeurbannaise pour le droit au logement

Ce que fait l'AVDL :

- informe sur vos droits et devoirs de locataire
- conseille en cas de conflit avec votre propriétaire
- aide à éviter les loyers non payés et l'expulsion
- signale les logements en très mauvais état
- signale les discriminations liées au logement
- aide à obtenir un logement social si vous ne trouvez pas de solution

📅 Sur rendez-vous

📍 277, rue du 4-Août-1789 à Villeurbanne

🕒 Lundi : 13h30–17h30

Du mardi au jeudi : 9h–12h30 / 13h30–17h30

☎ 04 72 65 35 90

✉ avdl.asso@avdl.fr

€ Gratuit

Pour connaître vos droits au logement et être conseillé·e

ADMIL – Agence d’information sur le logement département du Rhône Métropole de Lyon

Ce que fait l’ADMIL :

- informe sur la location, les charges, les impôts, l’achat et la construction d’un logement
- aide à mieux comprendre vos droits et obligations de locataire et les solutions possibles selon votre situation

📅 Sur rendez-vous

📍 9, rue Vauban à Lyon 6^e (entrée au 47 rue Molière)

🕒 Du lundi au jeudi : 9h–18h

☎ 04 78 52 84 84

€ Gratuit

CSF - Confédération syndicale des familles

Ce que fait la CSF :

- informe sur vos droits de locataire
- aide en cas de conflit avec votre propriétaire : charges, travaux, logement en mauvais état, factures d’énergie ou loyer trop élevés...

📅 Avec ou sans rendez-vous

📍 Maison des services publics Charpennes/Tonkin

4, allée Henri-Georges-Clouzot à Villeurbanne

🕒 Mardi : 9h–12h

📍 Maison des services publics Saint-Jean I 30, rue Saint-Jean

🕒 1^{er} jeudi du mois : 9h–12h

☎ 04 78 14 57 10

✉ udcsf69@la-csf.fr

€ Gratuit

CGL - Confédération générale du logement

Ce que fait la CGL :

- aide en cas de conflit avec votre propriétaire, votre copropriété ou en cas de problème dans la construction de votre maison
- soutient les personnes qui ont des difficultés à se loger

📅 Sur rendez-vous

📍 33, rue Colin à Villeurbanne

🕒 Du lundi au jeudi : 15h45–18h30 | Vendredi : 14h–19h

☎ 09 53 99 68 95 / 06 65 61 89 25

✉ cgl.villeurbanne@gmail.com

€ Gratuit

Pour éviter une expulsion

Permanences A.P.P.E.L – Action permanente de prévention des expulsions locatives

Ce que fait A.P.P.E.L :

Un·e avocat·e, un·e travailleur·se social·e et une association vous reçoivent ensemble :

- donnent des conseils juridiques sur le logement, les aides sociales et le relogement
- aident à dialoguer avec votre propriétaire pour éviter une expulsion
- orientent vers les services d’aide au logement ou un·e avocat·e si besoin

📅 Sans rendez-vous

📍 Tribunal de proximité de Villeurbanne

3, rue du Docteur-Fleury-Papillon à Villeurbanne
(2^e étage, bureau B220)

🕒 Jeudi : 9h30–11h30

☎ 04 72 13 83 00

€ Gratuit

📅 Sans rendez-vous

📍 Tribunal judiciaire de Lyon

44, rue de Bonnel à Lyon 3^e

🕒 Vendredi : 9h30–11h30

☎ 04 78 39 26 38

€ Gratuit

Pour comprendre ou contester votre loyer

BAIL – Brigade associative inter locataires

Ce que fait la BAIL :

- des juristes et avocats vous aident à savoir quand et comment agir si les propriétaires ne respectent pas les règles sur les loyers

📅 Sur rendez-vous

📍 Boulevard de la Croix-Rousse à Lyon 4^e

🕒 4^e samedi du mois : 9h30-12h

📍 7, rue Diderot à Lyon 1^{er}

🕒 4^e samedi du mois : 14h-17h

✉ contact@assobail.com

🌐 www.assobail.com

€ Gratuit

Pour signaler un logement en mauvais état

Signal Logement

Ce que fait Signal Logement :

- service en ligne pour signaler un logement dangereux, humide, infesté ou très dégradé et pour remettre le logement aux normes

🌐 signal-logement.beta.gouv.fr

☎ 04 26 83 97 82

🕒 Accueil téléphonique du lundi au vendredi : 9h-12h / 14h-16h

✉ emha@grandlyon.com

€ Gratuit

Bon à savoir

Besoin d'aide pour faire le signalement en ligne ?

Les médiateurs et médiatrices numériques de la Ville vous accompagnent.

Consultez les pages 40-41 ou appelez l'accueil de la mairie : 04 78 03 67 67.

Je suis victime de violences

Situations fréquentes

- Vous êtes victime de violences physiques, psychologiques ou sexuelles (coups, menaces, agressions), au sein de votre couple, dans votre famille, au travail ou dans la rue.

Vos droits

Vous avez le droit :

- d'être protégé·e et orienté·e vers des services adaptés : hébergement, soutien juridique, médical ou psychologique,
- d'être accompagné·e pour porter plainte ou demander des réparations.

Qui peut vous aider ?

Pour être écouté·e, soutenu·e et aidé·e

VIFFIL – SOS Femmes

Ce que fait VIFFIL :

- accompagne les femmes victimes de violences conjugales
- écoute, informe et soutient dans les démarches judiciaires et administratives pour faire valoir vos droits
- propose un hébergement d'urgence pour les femmes victimes de violences
- offre un suivi personnalisé pour les jeunes victimes d'entre 12 et 25 ans

📅 Sur rendez-vous | Permanence sans rendez-vous le jeudi matin

📍 167, cours Tolstoï à Villeurbanne

🕒 Lundi et vendredi : 9h30-12h30 / 13h30-17h00

Mardi, mercredi et jeudi : 9h30-12h30

Permanence sans rendez-vous pour les femmes victimes de violences conjugales jeudi de 9h30 à 12h

☎ 04 78 85 76 47

Permanence téléphonique du lundi au vendredi : 9h30-12h30 / 13h30-17h (sauf le jeudi après-midi)

€ Gratuit

VIFFILAVI – France victimes 69

Ce que fait VIFFILAVI :

- accueille, informe, écoute, oriente et soutient toutes les personnes victimes d'infractions pénales (vol, agression, accident)

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne
- 🕒 Accueil toutes victimes – Lundi : 9h–12h / 13h30–17h
Accueil jeunes victimes (12-25 ans) – Mercredi : 13h30–17h
- ☎ 04 78 85 42 40
- € Gratuit

Médipôle Hôpital Mutualiste

Ce que fait le Médipôle :

- propose des consultations avec des avocat·es et des gynécologues pour les femmes victimes de violences intrafamiliales
- informe, écoute et accompagne dans les démarches pour faire valoir vos droits

- 📅 Sans rendez-vous
- 📍 158, rue Léon-Blum à Villeurbanne
- 🕒 Jeudi : 14h–17h
- ☎ 04 81 65 52 94
- € Gratuit

J'ai des difficultés liées à mon séjour ou ma situation en France

Situations fréquentes

- Vous avez besoin d'aide pour votre dossier de titre de séjour ou une demande de régularisation.
- Vous attendez une réponse pour une demande d'asile.
- Vous ne comprenez pas une décision de la préfecture.
- Vous souhaitez contester un refus ou une obligation de quitter le territoire.
- Vous cherchez à régulariser votre situation ou à être accompagné·e dans vos démarches.

Vos droits

Vous avez le droit :

- d'être informé·e sur vos droits au séjour, à l'hébergement et à la protection sociale,
- d'être accompagné·e dans vos démarches administratives et juridiques,
- de contester un refus ou une décision injuste concernant votre séjour, votre asile ou vos droits sociaux,
- de demander de l'aide si votre demande reste sans réponse,
- d'être traité·e avec respect et sans discrimination.

Qui peut vous aider ?

Pour un conseil et un soutien juridique

La Cimade

Ce que fait la Cimade :

- informe et accompagne les personnes étrangères, réfugiées ou migrantes
- aide à préparer vos dossiers administratifs et à comprendre vos droits
- soutient pour régulariser votre situation ou contester une décision

- 📅 Avec ou sans rendez-vous
- 📍 Maison Berty-Albrecht
14, place Jules-Grandclément à Villeurbanne
- 🕒 Mercredi : 14h–16h30
- ✉ lyon@lacimade.org
- € Gratuit

Pour un conseil ou une aide pour les titres de séjour, l'asile ou la régularisation

Arche de Noé – V3DE

Ce que fait l'Arche de Noé :

- informe et accompagne juridiquement les personnes étrangères
- aide à constituer des dossiers de titre de séjour ou à contester une décision
- propose des permanences gratuites avec des juristes et des avocat·es

Permanence en droit des personnes étrangères

- 📅 Sans rendez-vous
- 📍 Espace Carmagnole
8, avenue Bataillon-Carmagnole à Vaulx-en-Velin
- 🕒 Deux premiers mercredis du mois : 13h30–16h30
- 📅 Inscription sur place le matin (arrivée avant 7h)
- 📍 Arche de Noé
3-5, rue Félicité à Lyon 7^e
- 🕒 Accueil l'après-midi : vendredi 14h–17h
- ✉ levillagedudroitdesetrangers@gmail.com

Permanence en droit d'asile

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Arche de Noé
3-5, rue Félicité à Lyon 7^e
- 🕒 Mercredi : 17h30–19h30
- ☎ 06 85 07 93 47 / 06 48 55 61 76
- ✉ levillagedudroitdesetrangers@gmail.com
- € Gratuit

Permanences juridiques

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Arche de Noé – 3-5, rue Félicité à Lyon 7^e
- ☎ 04 78 58 29 66
- ✉ levillagedudroitdesetrangers@gmail.com
- € Gratuit

Maison de justice et du droit (MJD)

Ce que fait la MJD :

- propose une permanence d'avocat·es spécialisé·es en droit des personnes étrangères
- explique comment contester un refus de titre de séjour, de nationalité française ou de regroupement familial

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 52, rue Racine à Villeurbanne
- 🕒 Jeudi : 9h-12h
- ☎ 04 78 85 42 40
- € Gratuit

ADATE – Accompagnement et dignité de l'accueil pour tous les étrangers

Ce que fait l'ADATE :

- informe toute personne étrangère sur ses droits
- oriente vers le bon service selon votre situation

- 📅 Par téléphone
- ☎ 04 76 44 51 85
- 🕒 Du lundi au vendredi : 9h30–12h30
- € Gratuit

Pour contester ou demander de revoir une décision

Permanence du Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- donne des conseils et informations pour faire respecter vos droits
- aide si vous êtes traité·e différemment ou injustement par l'administration
- accompagne pour envoyer une demande officielle ou un courrier si le problème n'est pas résolu

📅 Sur rendez-vous

📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne

🕒 Mardi : 9h–12h / 13h30–17h | Mercredi : 9h–12h

☎ 04 78 85 42 40

€ Gratuit

Cour nationale du droit d'asile (CNDA)

Ce que fait la CNDA :

- examine les décisions après un refus de demande d'asile

☎ 01 48 18 40 00

🕒 Du lundi au vendredi : 8h30–17h

€ Gratuit

J'ai des difficultés pour accéder à mes soins et droits en santé

Situations fréquentes

- Vous ne pouvez pas obtenir un rendez-vous médical ou un traitement nécessaire
- Vous ne comprenez pas vos remboursements de soins ou vos droits à l'assurance maladie
- Vous avez besoin de contester un refus de prise en charge ou de remboursement

Vos droits

Vous avez le droit :

- de bénéficier d'une couverture santé adaptée : Assurance Maladie, C2S, ACS...
- d'être accompagné·e pour comprendre vos droits et démarches,
- de contester un refus de soin ou de remboursement,
- de demander de l'aide si vos droits à la santé ne sont pas respectés.

Qui peut vous aider ?

Pour faire face à un refus de soins ou à des difficultés à vous faire soigner

Centre communal d'action sociale (CCAS) de Villeurbanne

Ce que fait le CCAS :

- informe sur vos droits en santé et les démarches pour accéder aux soins
- aide à signaler un refus de soin ou de discrimination.
- oriente vers les services adaptés si besoin

📅 Sur rendez-vous

📍 CCAS – Place Lazare-Goujon à Villeurbanne

🕒 Lundi, mardi, mercredi, vendredi : 9h-12h30 / 13h30-17h
Jeudi : 13h-17h

☎ 04 78 03 69 00

€ Gratuit

Permanences dans les Maisons de services publics (MSP)

- 📅 Sur rendez-vous
- € Gratuit

MSP Saint-Jean

- 📍 30, rue Saint-Jean à Villeurbanne
- 🕒 Mardi : 9h-12h
- ☎ 04 78 80 29 82

MSP Charpennes/Tonkin

- 📍 4, allée Henri-Georges-Clouzot
- 🕒 3e vendredi du mois : 9h-12h
- ☎ 04 78 17 20 45

MSP Buers/Croix-Luizet

- 📍 32, rue du 8-Mai-1945
- 🕒 Mardi : 13h30-17h
- ☎ 04 78 89 88 71

MSP Autre Soie

- 📍 28, rue Alfred-de-Musset
- 🕒 4e vendredi du mois : 9h-12h
- ☎ 04 78 26 66 87

Pour contester une décision ou un remboursement de l'Assurance Maladie

Médiateurs et médiatrices de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM)

Ce que font les médiateurs ou médiatrices de la CPAM :

- interviennent quand une réclamation auprès de la CPAM n'a pas abouti
- aident à trouver une solution en cas de blocage dans un dossier de remboursement ou de rattachement

- 📅 Contact par courrier ou en ligne

- 📍 CPAM du Rhône
Médiation, 69907 Lyon Cedex 20

- 🌐 En ligne depuis votre compte Ameli : assure.ameli.fr
Rubrique « Contacter le médiateur »

- € Gratuit

Pour signaler des problèmes d'hygiène ou d'environnement

Direction de la santé publique de Villeurbanne

Ce que fait la direction de la santé publique :

- reçoit les signalements de problèmes sanitaires ou environnementaux : hygiène alimentaire, habitat, bruit, air, déchets, animaux...
- intervient pour les questions d'hygiène, de nuisances, de sécurité alimentaire ou de pollution (n'intervient pas pour des soins individuels)

- 📅 Sans rendez-vous

- 📍 27, rue Paul-Verlaine à Villeurbanne (3e étage)

- 🕒 Lundi, mardi, vendredi : 9h-12h30 / 13h30-16h30
Jeudi : 9h-11h30 / 13h30-16h30

- ☎ 04 78 03 67 73

- ✉ Mairie de Villeurbanne - Direction de la santé publique
CS 65051 - 69601 Villeurbanne Cedex

- € Gratuit

Pour demander de l'aide si vos droits en santé ne sont pas respectés

Permanence du Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- donne des conseils et informations pour faire respecter vos droits
- aide si vous êtes discriminé·e ou mal traité·e dans un service de santé
- accompagne pour envoyer une demande officielle si le problème n'est pas réglé

- 📅 Sur rendez-vous

- 📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne

- 🕒 Mardi : 9h-12h / 13h30-17h
Mercredi : 9h-12h

- ☎ 04 78 85 42 40

- € Gratuit

J'ai des difficultés avec ma protection sociale

Situations fréquentes

- Vous ne touchez plus une aide sans comprendre pourquoi.
- Vous avez reçu une notification vous disant que vous avez reçu trop d'argent de la part de la CAF.
- Vous n'arrivez pas à contacter un service ou à finaliser un dossier en ligne.
- Vous avez besoin de contester une décision de la CAF ou d'un autre organisme social.

Vos droits

Vous avez le droit :

- d'obtenir les aides sociales auxquelles vous pouvez prétendre : CAF, RSA, allocations familiales, chômage, retraite...
- d'être accompagné-e pour comprendre vos droits et vos démarches,
- de contester une décision injuste ou un refus d'aide,
- de demander de l'aide si votre demande reste sans réponse.

Qui peut vous aider ?

Pour faire une réclamation après un premier refus de la CAF

Médiateur et médiatrice administrative de la CAF du Rhône

Ce que fait le médiateur ou la médiatrice de la CAF :

- vérifie votre dossier si vous avez fait une réclamation qui n'a pas été résolue
- cherche à résoudre le problème directement avec la CAF avant de passer par le tribunal

📅 Contact par courrier ou en ligne

📍 CAF du Rhône – Médiation administrative,
67 boulevard Vivier-Merle, 69409 Lyon Cedex 03

🌐 En ligne depuis votre compte CAF : www.caf.fr
rubrique « Contacter ma CAF » puis « Saisir le médiateur »

€ Gratuit

Pour contester une décision ou un refus d'aide sociale

Permanence du Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- conseille et informe pour faire respecter vos droits dans les services publics
- aide si vous êtes traité-e différemment ou injustement dans un service public ou si vos droits sont interrompus
- accompagne pour envoyer une demande officielle ou un courrier si le problème n'est pas résolu

📅 Sur rendez-vous

📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne

🕒 Mardi : 9h–12h / 13h30–17h
Mercredi : 9h–12h

☎ 04 78 85 42 40

€ Gratuit

Pour contester une décision sur votre retraite

Médiateur ou médiatrice de la caisse d'assurance retraite (Carsat)

Ce que le fait le médiateur ou la médiatrice de la Carsat :

- aide si vous n'êtes pas satisfait-e de la réponse de votre caisse de retraite ou si la réponse est arrivée trop tard
- pour demander son aide, vous devez d'abord envoyer une réclamation à la Carsat ou une contestation à la commission du recours amiable (CRA)

☎ 39 60

🌐 www.lassuranceretraite.fr

J'ai un problème au travail

Situations fréquentes

- Vous subissez des discriminations, du harcèlement ou des traitements injustes au travail.
- Votre contrat n'est pas respecté ou a été rompu sans explication.
- Vous ne recevez pas vos salaires, vos primes ou vos droits (congés, formation...).
- Vous n'êtes pas d'accord avec une décision de votre employeur ou de France Travail.
- Vous avez des questions sur vos droits de salarié·e ou vos conditions de travail.

Vos droits

Vous avez le droit :

- de travailler dans des conditions justes et sûres,
- de signaler un comportement abusif ou discriminatoire,
- d'être défendu·e en cas de conflit avec votre employeur.

Qui peut vous aider ?

Pour contester une décision ou signaler un problème avec France Travail

Médiateurs et médiatrices de France Travail

Ce que fait le médiateur ou la médiatrice de France Travail :

- interviennent si vous avez fait une réclamation et que vous n'avez pas eu de réponse ou que la réponse ne vous satisfait pas
- aident à résoudre les problèmes avec France Travail pour les allocations, rendez-vous ou décisions administratives

- 📧 Par mail ou par courrier
- 📍 Médiateur France Travail
13 rue Crépet, CS 70402, 69364 Lyon Cedex 07
- ✉️ mediateur.ara@francetravail.fr
- € Gratuit

Pour signaler des discriminations ou un mauvais traitement au travail

Permanence du Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- aide si vous êtes traité·e différemment ou injustement au travail
- accompagne pour faire respecter vos droits face à votre employeur

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison de justice et du droit
52, rue Racine à Villeurbanne
- 🕒 Mardi : 9h–12h / 13h30–17h
Mercredi : 9h–12h
- ☎️ 04 78 85 42 40
- € Gratuit

Pour obtenir des conseils sur vos droits et votre contrat de travail

Maison de justice et du droit (MJD)

Ce que fait la MJD :

- propose des rendez-vous avec des avocat·es et juristes pour répondre à vos questions sur le droit du travail
- explique vos droits et vous guide pour résoudre les problèmes avec votre employeur

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 52, rue Racine à Villeurbanne
- ☎️ 04 78 85 42 40
- € Gratuit

Pour demander à un·e juge de régler un problème avec votre employeur

Conseil de prud'hommes

Ce que fait le Conseil de prud'hommes :

- aide si vous avez un problème avec votre contrat de travail ou d'apprentissage
- juge uniquement si vous n'avez pas trouvé d'accord avec votre employeur

- 📍 20, boulevard Eugène-Déruelle à Lyon 3^e
- 🕒 Du lundi au vendredi : 8h45–12h / 13h–16h45
- ☎ 04 72 84 71 00
- € Gratuit

Pour être conseillé·e et accompagné·e par un syndicat

Syndicats de Villeurbanne

Ce qui font les syndicats :

- expliquent vos droits au travail et vous conseillent
- aident à résoudre les problèmes avec votre employeur

- CNT-SO
- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 8, rue Paul-Lafargue à Villeurbanne
- 🕒 Du lundi au jeudi : 14h-17h / Vendredi : 9h-12h
- ☎ 07 70 25 12 95
- ✉ ud69@cnt-so.org
- 🌐 <https://cnt-so.org/>
- € Gratuit

Union locale CGT

- 📅 Sans rendez-vous le mardi matin
Sur rendez-vous le reste de la semaine
- 📍 Palais du Travail
9, place Lazare-Goujon à Villeurbanne
- ☎ 04 26 10 61 37
- ✉ ulcgtvilleurbanne@free.fr
- € Gratuit

Union locale CFTC

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Palais du Travail
9, place Lazare-Goujon à Villeurbanne
- ☎ 04 72 91 29 50
- ✉ udcftc69@gmail.com
- € Gratuit

Union locale FO

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Palais du Travail | 9, place Lazare-Goujon à Villeurbanne
- 🕒 Du lundi au jeudi : 9h–12h
Vendredi : 9h–12h et 13h30–16h30
- ☎ 06 04 49 71 13
- ✉ ulfo.villeurbanne@gmail.com
- € Gratuit

Pour vérifier vos droits et vos conditions de travail

DDETS - Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités

Ce que fait la DDETS :

- informe et oriente les salarié·es et les employeurs du secteur privé sur la réglementation du travail : contrats, horaires, congés...

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 8–10, rue du Nord à Villeurbanne
- 🕒 Du lundi au vendredi : 9h–12h30 / 13h15–16h
- ☎ Prise de rendez-vous : 04 87 76 73 73
Permanence téléphonique sur les questions du droit au travail :
0 806 000 126 du lundi au vendredi : 9h–11h30 / 14h–16h
Prix d'un appel local
- € Gratuit

Je rencontre un problème avec l'école, la scolarité ou les activités de mon enfant

Situations fréquentes

- Votre enfant ne peut pas aller à l'école, au périscolaire ou à une activité extra-scolaire : absence de place, refus d'inscription, problème d'accueil...
- Votre enfant subit des injustices ou est traité différemment des autres : discrimination, harcèlement, exclusion...
- Votre enfant ne reçoit pas le matériel scolaire, les repas ou l'aide dont elle ou il a besoin.
- Vous n'êtes pas d'accord avec une décision de l'école, du service périscolaire ou extrascolaire.

Vos droits

Vous pouvez être aidé·e pour :

- comprendre les droits de votre enfant,
- signaler un problème à l'école, au périscolaire ou dans une activité extrascolaire,
- demander que votre enfant soit traité correctement et que ses droits soient respectés.

Qui peut vous aider ?

Pour contester un refus ou une discrimination

Permanence du Défenseur des droits

Ce que fait le Défenseur des droits :

- aide si les droits de votre enfant ne sont pas respectés ou s'il/elle subit une discrimination
- intervient si votre enfant ne peut pas accéder à l'école, au périscolaire ou à une activité extra-scolaire

- 📅 Sur rendez-vous
- 📍 Maison de justice et du droit
- 📍 52, rue Racine à Villeurbanne
Mardi : 9h–12h et 13h30–17h
Mercredi : 9h–12h
- ☎ 04 78 85 42 40
- € Gratuit

Pour obtenir un soutien et faire valoir vos droits de parent

Association de parents d'élèves

Ce que fait une association de parents d'élèves :

- Partage des solutions et expériences avec d'autres parents.
- Défend les droits de votre enfant et vos droits de parent :
 - pour la sécurité et le même traitement pour tous les enfants
 - pour des locaux adaptés et des repas scolaires à prix accessible

1. Contacter les représentant·es de l'école

Vous pouvez vous adresser directement à la direction de l'école ou à l'équipe du périscolaire.

€ Gratuit

2. Contacter le réseau de coordination de Villeurbanne

La coordination est un réseau de parents élus venant des écoles de toute la ville. L'objectif est de partager les expériences, mutualiser les solutions et parler d'une seule voix.

✉ villeurbannecoordination@gmail.com

€ Gratuit

J'ai un problème avec un produit ou un service que j'ai payé

Situations fréquentes

- Vous avez acheté un produit défectueux ou payé un service qui n'a pas été réalisé.
- Votre fournisseur d'énergie, d'eau ou d'internet ne résout pas un problème.
- Vous n'êtes pas d'accord avec une facture, un contrat ou une réparation.
- Vous avez été démarché·e sans votre accord ou trompé·e par une publicité.
- Vous avez des difficultés à payer vos factures ou êtes en situation de dettes.

Vos droits

Vous pouvez être aidé·e pour :

- comprendre vos droits,
- écrire une réclamation,
- trouver un accord ou un compromis avec l'entreprise ou le service.

Qui peut vous aider ?

Pour être informé·e et aidé·e en cas de désaccord avec un professionnel

CSF – Confédération Syndicale des Familles

Ce que fait la CSF :

- informe sur vos droits quand vous achetez un produit ou un service
- aide à résoudre les conflits pour :
 - le logement : charges, réparations, dépôt de garantie...
 - les travaux
 - les assurances et mutuelles
 - les factures d'eau, de gaz et d'électricité
 - le démarchage à domicile ou par téléphone
 - les abonnements de téléphone et d'internet
 - les difficultés financières ou le surendettement

📅 Sur rendez-vous

📍 4, rue Jacques-Brel à Villeurbanne

☎ 04 78 14 57 10

✉ udcsf69@la-csf.org

💶 Adhésion : 30 €

UFC – Que Choisir Lyon Métropole & Rhône

Ce que fait l'UFC :

- informe sur vos droits quand vous achetez un produit ou un service
- donne des conseils juridiques pour :
 - faire respecter un contrat ou une garantie
 - obtenir un service après-vente
 - signaler une clause abusive ou une publicité mensongère ou trompeuse
 - assurer la sécurité des produits et protéger l'environnement

📅 Sur rendez-vous

📍 1, rue Sébastien-Gryphe à Lyon 7^e

☎ Du lundi au vendredi : 8h30–12h / 13h30–17h

✉ 04 78 72 00 84

💶 Adhésion : 30 €

INDECOSA-CGT – Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés

Ce que fait INDECOSA-CGT :

- informe, conseille et accompagne pour des problèmes avec :

- un propriétaire
- un opérateur téléphonique
- un fournisseur d'accès à internet
- un achat en magasin ou sur internet

📅 Sur rendez-vous

📍 Palais du Travail

9, place Lazare-Goujon à Villeurbanne

🕒 Mercredi et jeudi : 16h30–18h

☎ 04 26 10 61 37

💶 Adhésion obligatoire : 30 €

Association AMELY

Ce que fait AMELY :

- propose des médiations, sans passer par la justice, pour aider à résoudre des conflits du quotidien :
- avec d'autres personnes : voisins, famille, propriétaire, collègues de travail...
- avec des professionnels : commerçants, artisans ou services (téléphone, banque, assurance)
- avec les services publics

📅 Sur rendez-vous

📍 Centre social Charpennes-Tonkin

11, rue de Bât-Yam à Villeurbanne

🕒 Lundi : 15h – 18h

☎ 04 78 37 29 07

✉ mediateurs.villeurbanne@amely.org

J'ai besoin d'aide pour mes démarches ou mes courriers

Pour rédiger vos courriers et préparer vos dossiers administratifs ou juridiques

Association J'écris

Ce que fait l'association J'écris :

- aide à rédiger des courriers, formulaires ou dossiers administratifs
- accompagne dans les démarches juridiques et d'accès aux droits
- conseille sur la formulation et la présentation des documents

📅 Sur rendez-vous

☎ 06 66 49 74 69

✉ info@ecris.net / jecris.asso@gmail.com

💶 Gratuit

📍 Maison du Livre, de l'Image et du Son (MLIS)

247, cours Émile-Zola à Villeurbanne

🕒 Lundi : 14h30-18h30

📍 La Cantina (tiers-lieu L'Archipel)

172B, rue Anatole-France à Villeurbanne

📍 Le Rize

23, rue Valentin-Haüy à Villeurbanne

🕒 Dernier jeudi du mois : 13h30-16h30

Association ERIS

Ce que fait ERIS :

- aide à la rédaction de courriers et des dossiers administratifs
- informe et oriente dans les démarches liées aux droits et à la justice

📅 Sur rendez-vous

💶 Gratuit

📍 Maison des services publics Charpennes-Tonkin
4, allée Henri-Georges Clouzot à Villeurbanne
🕒 Mardi : 9h–12h
☎ 04 78 17 20 45

📍 Maison des services publics de L'Autre Soie
28, rue Alfred-de-Musset à Villeurbanne
🕒 Vendredi : 9h–12h
☎ 04 78 26 66 87

📍 Maison Berty-Albrecht
14, place Jules-Grandclément à Villeurbanne
🕒 Lundi : 14h–17h
☎ 04 78 54 78 18

📍 Centre social de Cusset
87-89, rue Pierre-Voyant à Villeurbanne
🕒 Mardi : 9h–12h
☎ 04 72 65 71 71

Pour être accompagné-e dans vos démarches en ligne

Médiateurs et médiatrices numériques de Villeurbanne

Ce que font les médiateurs et médiatrices numériques :

- aident à utiliser un ordinateur, un téléphone ou internet
- accompagnent dans les démarches administratives en ligne

📅 Sur rendez-vous
💶 Gratuit

📍 Maison des Aînés (dans le parc des Droits-de-l'Homme)
56, rue du 1^{er}-Mars-1943 à Villeurbanne
🕒 Mardi : 9h–12h
☎ 04 78 68 90 50

📍 Maison du Livre, de l'Image et du Son (MLIS)
247, cours Émile-Zola à Villeurbanne
🕒 Jeudi : 9h30–12h30
☎ 04 78 68 04 04

📍 Hôtel de Ville
Avenue Aristide-Briand à Villeurbanne
🕒 Jeudi : 14h–17h
☎ 04 72 65 80 90

📍 Maison des services publics Charpennes-Tonkin
4, allée Henri-Georges-Clouzot à Villeurbanne
🕒 Mercredi : 14h–17h
☎ 04 78 17 20 45

📍 Le Rize
23, rue Valentin-Haüy à Villeurbanne
🕒 Vendredi : 9h30–12h30
☎ 04 35 57 17 17

📍 Maison des services publics de L'Autre Soie
28, rue Alfred-de-Musset à Villeurbanne
🕒 Vendredi : 14h–17h
☎ 04 78 26 66 87

Bon à savoir

- 🌐 Pour plus de permanences numériques à Villeurbanne : <https://resin.grandlyon.com/acteurs>
- 📄 Une version papier de la carte des espaces publics numériques est disponible dans les accueils municipaux : mairie, maisons de services publics...

Index des structures qui peuvent vous aider

Lieux généralistes

Pour être informé·e sur la loi, comprendre une décision, obtenir un premier conseil juridique ou savoir vers qui aller :

- Maison de justice et du droit (MJD)	7
- Permanence d'avocat·es à la Maison Berty-Albrecht	7
- Conciliateurs et conciliatrices de justice	8
- Défenseur des droits	9
- Tribunal de proximité de Villeurbanne	9
- Tribunal administratif de Lyon	10
- Procureur de la République	10
- Commissariat de police de Villeurbanne	10

Droit à la non-discrimination

Pour signaler une discrimination, dénoncer un acte de racisme ou d'homophobie, défendre les droits des femmes, des enfants, des personnes en situation de handicap ou malades :

- Permanence du Défenseur des droits	11
- REAJI – Réseau égalité, anti-discrimination, justice interdisciplinaire	12
- FIJIRA – Femmes informations juridiques internationales Rhône-Alpes	12
- MRAP – Mouvement contre le racisme et pour l'amitié entre les peuples	13
- Centre LGBTI+ Lyon	13
- AMI – Association des malades, invalides et handicapés	14
- FNATH – Association des accidentés de la vie	14

Droit au logement

Pour un logement sûr et en bon état, pour éviter une expulsion, régler un conflit avec un·e propriétaire, contester un loyer ou demander de l'aide au logement :

- AVDL – Association villeurbannaise pour le droit au logement	15
- ADMIL – Agence d'information sur le logement	16
- CSF – Confédération syndicale des familles	16
- CGL – Confédération générale du logement	16
- A.P.P.E.L – Action permanente de prévention des expulsions locatives	17
- BAIL – Brigade associative inter locataires	18
- Signal Logement	18

Droit des personnes victimes de violences

Pour être écouté·e, protégé·e et accompagné·e si vous êtes victime de violences physiques, psychologiques ou sexuelles, à la maison, au travail ou dans la rue :

- VIFFIL – SOS Femmes	19
- VIFFILAVI – France victimes 69	20
- Médipôle Hôpital Mutualiste	20

Droit des personnes étrangères

Pour obtenir un soutien juridique, être accompagné·e dans vos démarches de séjour ou d'asile, comprendre une décision de la préfecture ou la contester :

- La Cimade	21
- Arche de Noé – V3DE	22
- Maison de justice et du droit (MJD)	23
- ADATE – Accompagnement et dignité de l'accueil pour tous les étrangers	23
- Défenseur des droits	24
- Cour nationale du droit d'asile (CNDA)	24

Droit à la santé

Pour accéder aux soins, contester un refus de prise en charge ou un remboursement, signaler des problèmes d'hygiène ou d'environnement :

- CCAS de Villeurbanne _____ **25**
- Médiateurs et médiatrices de la CPAM _____ **26**
- Direction de la santé publique de Villeurbanne _____ **27**
- Défenseur des droits _____ **27**

Droits à la protection sociale

Pour comprendre vos aides sociales, contester une décision de la CAF ou d'un autre organisme, résoudre un blocage administratif :

- Médiateur et médiatrice administrative de la CAF du Rhône _____ **28**
- Défenseur des droits _____ **29**
- Médiateur ou médiatrice de la Carsat _____ **29**

Droit au travail

Pour signaler une discrimination ou un harcèlement, comprendre votre contrat, résoudre un conflit avec votre employeur ou France Travail :

- Médiateurs et médiatrices France Travail _____ **30**
- Défenseur des droits _____ **31**
- Maison de justice et du droit (MJD) _____ **31**
- Conseil de prud'hommes _____ **32**
- Syndicats de Villeurbanne _____ **32**
- DDETS – Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités _____ **33**

Droits de l'enfant

Pour faire respecter les droits de votre enfant à l'école, au périscolaire ou lors d'activités extrascolaires (accès, accueil, discrimination, harcèlement) :

- Défenseur des droits _____ **34**
- Associations de parents d'élèves _____ **35**

Droit des consommateurs et des consommatrices

Pour être aidé·e en cas de problème avec un produit ou un service, une facture contestée, un démarchage abusif ou un contrat non respecté :

- CSF – Confédération syndicale des familles _____ **37**
- UFC – Que Choisir Lyon Métropole & Rhône _____ **37**
- INDECOSA-CGT – Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés _____ **38**
- Association AMELY _____ **38**

Droit à l'accompagnement administratif

Pour être aidé·e dans vos démarches, rédiger un courrier ou constituer un dossier, utiliser un ordinateur ou Internet :

- Association J'écris _____ **39**
- Association ERIS _____ **39**
- Médiateurs et médiatrices numériques de Villeurbanne _____ **40**

Ce répertoire rassemble les lieux où vous pouvez aller si vos droits ne sont pas respectés : logement, travail, santé, école, non-discrimination... De quoi trouver rapidement qui peut vous informer, vous accompagner ou vous défendre.

**Retrouvez la version mise à jour de ce répertoire sur
www.villeurbanne.fr/mesdroits**

**Mentions légales : Ville de Villeurbanne – Direction émettrice : Direction accès au(x) droit(s) et à l'emploi
Conception & réalisation : Direction de la communication – Dernière date d'édition : Mars 2026**

Ne pas jeter sur la voie publique