

Vos responsabilités et que faire si vous avez des problèmes avec votre logement

Avril 2010

French

Le logement fourni par le Home Office (anciennement connu sous le nom de *NASS accomodation*) doit être propre, habitable et sûr.

Votre logement doit être doté des mesures de sécurité appropriées contre les incendies et ne doit pas être humide ou ne doit pas nécessiter de gros travaux de réparation.

Ce fascicule présente vos droits et responsabilités, les responsabilités de l'organisme en charge de votre logement, les démarches à suivre si vous avez un problème et comment nous pouvons vous aider.

Quelles sont mes responsabilités durant ma période d'occupation du logement ?

Vous devez :

- maintenir le logement propre et prendre soin des meubles et équipements fournis ;
- maintenir en bon état le logement et les parties communes. Par exemple, s'assurer que les escaliers communs restent propres et exempts de tout effet personnel, vêtement ou autre ;
- jeter les ordures ménagères comme il se doit. Par exemple, vider les poubelles au bon endroit ;
- **avant** d'autoriser une personne à rester chez vous, faire la demande auprès du Home Office et obtenir son autorisation écrite pour qu'un invité séjourne chez vous ;
- **avant** de partir et laisser votre logement vacant pendant plus de 14 jours (au total) sur une période de six mois, faire la demande auprès du Home Office et obtenir son autorisation écrite. Si vous n'obtenez pas cette autorisation avant de partir, vous risquez de perdre votre logement ;
- **Signaler tout problème** lié au logement à l'organisme en charge **aussi vite que possible** ; et
- Autoriser l'organisme en charge du logement à accéder à votre logement afin d'effectuer des réparations.

Que dois-je faire si j'ai un problème avec mon logement ?

Pour tout problème concernant votre logement, vous devez tout d'abord le signaler à l'organisme en charge du logement. Vous devriez avoir reçu les coordonnées de cet organisme lors de votre emménagement. Si vous n'avez pas leurs coordonnées, veuillez nous contacter de sorte que nous puissions vous aider. Contactez-nous à l'aide de notre **numéro d'appel gratuit : 0800 085 6087**. Veuillez noter que notre numéro d'appel gratuit est disponible uniquement depuis une ligne fixe. Les problèmes présentés dans le tableau ci-dessous **doivent** être signalés. Cette liste n'est pas exhaustive. Ces exemples présentent également les délais estimés pour répondre au problème.

Problème	Temps de réponse/réparation
Conditions dangereuses (par ex. à cause d'une fuite de gaz, d'une inondation ou d'un incendie).	Réponse dans les 2 heures qui suivent le signalement du problème.
Mauvaises conditions (par ex. absence d'eau chaude, coupure d'électricité ou panne d'un détecteur de fumée)	Réponse dans les 24 heures qui suivent le signalement du problème.
Problèmes urgents (par ex. tuyau d'évacuation bouché, réparation au niveau des vitres ou fenêtres qui ne ferment pas).	Réponse dans les 24 heures qui suivent le signalement du problème et réparation dans les 7 jours.
Problème de routine (par ex. panne de machine à laver, remplacement des meubles ou réparations extérieures requises).	Problème devant être solutionné dans les 28 jours après signalement.

Il est important de se souvenir que vous êtes en droit de bénéficier d'un logement propre et sûr. Vous ne devez pas être exposé à un danger physique en raison du logement et de ses équipements, ou des voisins ou de toute autre personne.

Si l'organisme en charge de votre logement ne solutionne pas le problème, nous pouvons le contacter de votre part afin de savoir pourquoi le problème n'a pas été solutionné ou, si nécessaire, contacter le Home Office.

Quelles sont les responsabilités de l'organisme en charge de mon logement ?

Outre le fait qu'il doit vous fournir un logement sûr et propre, l'organisme en charge de votre logement est dans l'obligation de :

- vous orienter lors de votre arrivée dans le logement et ceci dans une langue que vous comprenez. Il s'agit notamment de vous faire visiter le logement, de vous expliquer comment utiliser les équipements fournis et de vous présenter le contenu de votre contrat ;
- vous fournir les services d'un interprète si nécessaire ;
- vous fournir leurs coordonnées en cas d'urgence ;
- organiser et payer les réparations effectuées pour les meubles, les appareils, la plomberie et tout problème structurel lorsqu'il est clair que ces problèmes ne résultent pas d'une mauvaise utilisation de votre part ou de la part d'un des occupants du logement ;
- vous expliquer par écrit comment et quand tout dépôt de plainte sera traité. Ceci constituera une preuve comme quoi vous avez signalé un problème ou déposé plainte ; et
- répondre à toute plainte relative au logement dans des délais raisonnables. Veuillez noter que les délais peuvent varier en fonction de la gravité du problème et que cela peut parfois prendre jusqu'à 28 jours. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer au tableau présenté sur la page précédente de ce fascicule.

Que dois-je faire si je suis victime de harcèlement, d'abus ou d'actes de violence ?

Quel que soit le type de logement dans lequel vous vivez, vous êtes en droit d'y vivre en toute sécurité, sans craindre d'être victime d'intimidation ou d'abus. Si quelqu'un vous maltraite en raison de votre race, couleur de peau, ethnicité, sexe, sexualité ou origine, il s'agit d'un grave délit et c'est illégal.

La première chose à faire est de contacter votre poste de police local pour signaler l'incident de sorte qu'une enquête puisse être menée. Contactez Strathclyde Police au 0141 532 2000 pour connaître le poste de police qui sera en mesure de vous aider à établir un rapport.

Si vous n'êtes pas en mesure ou si vous ne souhaitez pas parler directement avec la police, vous pouvez nous contacter pour que nous vous aidions à signaler ce délit en toute confidentialité. Si nécessaire, nous pouvons vous mettre en contact avec des organismes en mesure de vous offrir un soutien émotionnel.

Il est important que vous preniez note de tout acte de harcèlement racial, d'abus ou de violence. Vous devriez :

- prendre note de ce qui s'est passé, y compris l'heure, la date et le lieu de l'incident
- conserver les notes, lettres, textos et e-mails qui vous ont été envoyés
- en parler avec d'autres personnes (par exemple, des voisins ou d'autres locataires) qui ont peut-être également été victime du comportement de la personne en question.