

Lutte contre les comportements antisociaux

Créer des endroits où les gens veulent vivre

## Notre règlement

L&Q s'engage à créer des communautés durables où nos locataires et leurs familles peuvent profiter d'une bonne qualité de vie libre de tous comportements antisociaux.

Ce résumé du règlement et des procédures définit notre méthode d'approche envers le comportement antisocial. Il n'y a pas de définition unique du comportement antisocial mais aux côtés d'autres associations de logement de Londres et du Sud-est de l'Angleterre, nous avons accepté qu'il réunit généralement les types de comportement suivants :

- Bruit : musique trop forte, cris, animaux, véhicules particuliers, alarmes antivol, claquements de portes
- Harcèlement/Brimades/Intimidation : abus verbal, écrit ou physique motivé par des questions de race, de haine envers les homosexuels, de religion, de handicap physique, de troubles mentaux ou autres.
- Dommages et actes criminels : vandalisme, incendie criminel, dommages immobiliers, dommages de véhicules, graffitis, vol, virées en voiture volée, agression
- Environnement : excréments d'animaux, uriner dans les zones communes, dépôt illégal d'ordures, abandon de véhicules, détrit
- Drogues : défilés de personnes, seringues, prise de drogues, vente de drogues
- Animaux : chiens sans surveillance, excréments de chiens, animaux dangereux / indésirables, reproduction d'animaux
- Disputes de nature générale : disputes entre voisins au sujet des limites
- Gêne de nature générale : gangs de jeunes qui traînent, mendiants, consommation d'alcool dans la rue, réparations de véhicules dans la rue
- Sexe : outrage à la pudeur, actes sexuels en public, accoster les prostituées en voiture.

En réponse aux comportements antisociaux ou aux plaintes les concernant :

- Nous effectuerons une évaluation initiale du comportement antisocial qui nous a été signalé dans un délai de 3 jours, ou de 24 heures en cas de violence ou de menaces de violence alléguées. Nous observerons également le nombre de plaintes que nous recevons et nous prendrons les mesures nécessaires pour calculer l'efficacité de nos actions. Dans le cadre de notre réponse, nous vérifierons s'il existe un risque immédiat pour la personne qui nous a signalé l'incident.
- Nous travaillerons en partenariat avec les autres agences ou initiatives pour essayer d'empêcher les comportements antisociaux et pour échanger des informations. Lorsque nous aurons réuni suffisamment de preuves, nous prendrons des mesures efficaces pour confronter les comportements antisociaux graves. Ceci peut inclure le recours à des avertissements, des contrats de comportement acceptable, des injonctions ou des ordonnances de comportement antisocial, ainsi que des poursuites en justice. Pendant ces mesures d'application de la loi, nous offrirons une assistance aux victimes et aux témoins.
- Nous tiendrons les plaignants informés du progrès de nos enquêtes et du résultat de chaque affaire. Dans certains cas, il se peut que nous décidions qu'il n'y a pas lieu de donner suite à la plainte, par manque de preuves. Nous ne révélerons pas les coordonnées du plaignant sans sa permission et nous respecterons la loi en matière de protection des données lorsque nous échangerons des informations avec d'autres agences.

En contrepartie, nous nous attendons à ce que nos locataires, leurs familles et leurs visiteurs agissent avec considération et de manière raisonnable vis à vis des autres personnes qui habitent dans leur localité. Si certains incidents nous sont signalés, il se peut que nous demandions au plaignant de tenir un journal des incidents, de réfléchir au recours à un médiateur pour résoudre les disputes et de signaler les incidents à d'autres agences, comme par exemple la police.

Ce règlement, les procédures associées et les normes de service ont été élaborés en consultation avec les locataires, dans le cadre de notre revue Qualité de la vie.

## Informations complémentaires

Ce règlement est accompagné d'une série de notes conseils produites à l'attention de nos locataires et de procédures pour notre personnel. Elles couvrent les secteurs résumés ci-dessous. Si vous aimeriez recevoir un exemplaire de ces notes, veuillez contacter votre bureau de logement local.

## Harcèlement et crime de haine

Ce type de comportement antisocial résulte souvent de persécutions pour cause de race, religion, sexualité ou handicap. Mais nous reconnaissons également que les actes de haine peuvent résulter d'intimidation et de brimades pour de nombreuses autres raisons. Nous avons une procédure séparée qui traite des rapports de violence dans les foyers (violence domestique). De nombreuses formes de harcèlement sont en fait des crimes et nous travaillerons en collaboration avec la police pour mettre fin aux comportements inacceptables et pour prendre les mesures nécessaires. En dehors des heures de travail normales, nous fournissons une ligne téléphonique gratuite (0800 056 3451) où vous pouvez signaler les comportements antisociaux.

## Bruit

Le bruit est fréquemment à l'origine de disputes entre locataires. Ces derniers risquent d'enfreindre leur contrat de location si le bruit qu'ils font gêne déraisonnablement ceux qui les entourent. Lorsque nous recevons une plainte, nous examinons les options à notre disposition, nous vérifions si d'autres ont été affectés de manière similaire et nous vous demandons de tenir un journal des incidents.

## Disputes entre voisins

Les disputes entre voisins impliquent souvent des récits contradictoires des incidents qui se sont produits. Notre enquête nécessite généralement des discussions avec les deux parties pour les encourager à trouver une solution. Nous vérifions également s'il est possible d'avoir recours à un médiateur indépendant. Nous traitons toutes les plaintes reçues de manière équitable et il se peut que nous contactions d'autres personnes du voisinage pour obtenir leur opinion.

## Dommages environnementaux et atteintes à l'ordre public

Les dommages environnementaux et les atteintes à l'ordre public incluent des formes de comportement antisocial qui ont des effets négatifs considérables sur les locataires et la communauté où ils habitent. Par exemple : délinquance chez les jeunes, graffitis et vandalisme, dépôt d'ordures, prise de drogue et vente de drogue. Ces activités peuvent ou non être causées par les locataires de L&Q mais elles se produisent dans les propriétés et sur les terrains qui appartiennent à L&Q. Nous devons souvent collaborer avec d'autres agences, comme les autorités locales, la police ou les équipes de correction pour lutter contre ce type de comportement antisocial.

### Aide aux victimes et aux témoins

L'une des caractéristiques principales de notre méthode d'approche consiste à fournir une assistance efficace aux victimes et aux témoins. Nous essayons de le faire en tenant les plaignants informés de tous les développements, en les accompagnant au tribunal et en collaborant avec la police et les groupes de soutien aux témoins.

### Locataires vulnérables

Nous logeons des personnes qui ont une diversité de besoins d'assistance et nous réalisons que ceci peut les rendre plus vulnérables aux yeux de ceux qui adoptent un comportement antisocial. Dans certains cas, la vulnérabilité peut également être une cause sous-jacente du comportement antisocial. En abordant ces problèmes, nous reconnaissons qu'il peut être nécessaire de fournir un soutien supplémentaire aux particuliers et à ceux qui les entourent, en puisant dans l'expérience de notre équipe de logement assisté (QSL) et en travaillant en partenariat avec d'autres agences bénévoles et réglementaires.

### Prévention et travail de partenariat

Les causes des comportements antisociaux se limitent rarement au secteur du logement et nous avons besoin de l'aide de nombreuses agences, comme la police, les services sociaux et les autorités locales pour essayer d'empêcher et de résoudre les problèmes. Cette collaboration nous aide à surveiller l'envergure du problème, à prendre des mesures officielles communes et à mettre en place des stratégies préventives pour réduire les comportements antisociaux. La collaboration est particulièrement utile pour prendre des mesures à l'encontre de ceux qui ont un comportement antisocial mais qui ne sont pas nos locataires.

## Normes du service de comportement antisocial

L'objectif de L&Q est de répondre à toutes les plaintes de comportement antisocial en prenant les mesures nécessaires et en traitant équitablement toutes les parties impliquées. Nous y parvenons en utilisant un mélange bien pesé de mesures préventives et réglementaires, en collaborant avec d'autres agences et en travaillant en partenariat avec nos locataires.

### Etre dynamique

- Nous ferons une évaluation initiale de toute plainte de comportement antisocial, de harcèlement ou de violence domestique dans un délai de trois jours ouvrables, ou de 24 heures lorsque les plaintes signalent des actes de violence ou des menaces de violence.
- En cas de violence ou de risque de violence, nous prendrons des mesures immédiates pour réduire les risques au maximum
- Notre ligne d'assistance téléphone vous permettra de signaler les cas de comportement raciste ou autre comportement antisocial lorsque nos bureaux principaux sont fermés. En dehors des heures de bureau normales, veuillez appeler le 0800 056 3451.

### Agir

- Le cas échéant, toutes les parties impliquées dans une dispute seront encouragées à utiliser la médiation comme première étape de résolution de l'affaire.
- Si nous pouvons réunir des preuves suffisantes, nous prendrons des mesures légales lorsque les cas signalés constituent une infraction grave à notre contrat de location
- Nous travaillerons avec les agences partenaires, comme les autorités locales, la police et les groupes qui offrent des services de médiation pour essayer de résoudre les problèmes et pour mettre en place des mesures préventives.

### Etre juste

- Nous vous fournirons un résumé écrit de notre enquête, y compris le détail de nos conclusions éventuelles et des mesures que nous prendrons.
- Nous vous dirons immédiatement si nous pensons que votre plainte n'est pas fondée ou si nous ne pouvons pas y donner suite par manque de preuves.
- Nous respecterons l'anonymat des plaignants, même si ceci risque de limiter notre capacité à prendre des mesures.
- Nous mesurerons toutes les plaintes de harcèlement reçues pour cause de race, religion, sexualité et nous communiquerons régulièrement les résultats à notre organisme de réglementation.

Pour nous aider à gérer les comportements antisociaux, nous vous demandons :

- d'agir avec considération et de manière raisonnable envers les autres personnes qui habitent dans votre localité ou qui y rendent visite
- veiller à ce que les membres de votre famille et vos visiteurs agissent également de manière raisonnable
- essayer de résoudre les petites disputes mineures en parlant à vos voisins ; ils ne sont peut-être pas conscients que leur comportement vous cause un problème
- accepter l'aide des services de médiation pour vous aider à résoudre vos disputes
- tenir un journal des incidents si nous avons besoin de davantage de preuves
- signaler les incidents graves, comme les menaces ou actes violents, à la police

**Pour obtenir un exemplaire des notes conseils sur ce thème, veuillez contacter votre bureau local :**

**Région North Thames**

Tél. : 020 8262 4400

**Région South East Thames**

Woolwich : Tél. : 020 8557 2830

Bexley : Tél. : 020 8308 3600

Horsham : Tél. : 01403 254970

**Région South West Thames**

West Norwood : Tél. : 020 8225 3500

**Quadrant Supported Living**

South Team, Lee Green : Tél. : 020 8852 9181

South Team, Lewisham : Tél. : 020 8557 2229

North Team, Ilford : Tél. : 020 8832 4060

**Tower Homes**

Tél. : 0800 056 5304

**Egalement disponible à :**

**[www.residentsonline.org.uk](http://www.residentsonline.org.uk)**