

Documentation du service  
juridique pour la collectivité

## **INTRODUCTION**

**Bienvenue au matériel du Community Legal Service donnant des conseils sur les services juridiques, édité par le service de protection des consommateurs de Sefton, BBC Radio Merseyside et la commission des services juridiques.**

Community Legal Service offre 31 dépliants sur différents aspects de la loi, vous pouvez les obtenir en téléphonant à un bureau de Legal Services Commission ou sur le site [www.clsdirect.org.uk](http://www.clsdirect.org.uk)

Community Legal Service Direct est un service gratuit qui peut vous aider à résoudre vos problèmes légaux. Vous pouvez appeler le 0145 345 4345 pour parler à un conseiller juridique expert sur les prestations sociales, les dettes ou l'éducation, ou pour trouver des services locaux pour tout autre problème.

Ce CD vous donnera une idée générale sur certains des problèmes importants que vous pouvez rencontrer dans la vie de tous les jours.

### **Le CD donne des conseils sur les sujets suivants :**

Problèmes avec les produits et les services

Faire face aux dettes

Vos droits sur le lieu de travail

Vos droits en cas de rupture de mariage

Vivre ensemble - vos droits si vous vous séparez

Acheter et vendre une propriété

Locations

Perdre votre logement

Demander asile

Immigration et nationalité

Droits pour les personnes handicapées

Discrimination raciale

Face à la police

Disputes entre voisins et dans la collectivité

La documentation doit être considérée comme un guide, toute demande de conseils sur des questions juridiques spécifiques devrait être adressée à une des agences classées sous "Aide complémentaire".

## **PROBLÈMES AVEC DES PRODUITS ET DES SERVICES**

Il existe des lois pour vous aider si vous avez des problèmes avec quelque chose que vous avez acheté ou payé.

### **Que doit-on faire s'il y a un problème avec quelque chose acheté dans un magasin ?**

Vous devez informer le magasin dès que possible, le magasin peut proposer de vous rembourser, de réparer l'article gratuitement ou de le remplacer.

### **Comment le magasin saura-t-il quoi faire ?**

La loi indique clairement ce qu'un magasin doit faire si les marchandises sont défectueuses.

### **Que dois-je faire si le magasin ne veut pas m'aider ?**

Si le magasin ne veut pas régler le problème ou si vous avez des difficultés avec un service, par exemple des aménagements dans votre domicile, Consumer Direct ou les organisations indiquées sur le dépliant accompagnant ce CD peuvent vous aider et vous conseiller.

## **FAIRE FACE AUX DETTES**

Si vous devez de l'argent à un 'créancier' et avez un retard de paiement, cette personne a le droit de récupérer son argent. Certaines dettes sont plus sérieuses que d'autres et doivent être réglées en priorité.

### **Quelles dettes faut-il d'abord régler ?**

**Les loyers et les emprunts immobiliers**, si vous avez manqué de payer votre loyer ou votre emprunt immobilier, il se peut que le propriétaire et la compagnie de prêt immobilier aient le droit de vous expulser. Ils doivent aller au tribunal pour le faire et cela peut prendre du temps, vous devriez donc commencer à faire des paiements réguliers dès que possible et essayer de vous mettre d'accord sur un paiement pour régler le montant de la somme que vous devez.

### **Va-t-on me traiter différemment si l'appartement que je loue appartient à un propriétaire privé ?**

Il faudrait obtenir de l'aide spécialisée si vous louez une propriété auprès d'un propriétaire privé.

### **Et pour les problèmes avec les impôts locaux ?**

Si vous n'avez pas payé vos impôts locaux, la première chose que la municipalité fera pour vous forcer à payer sera de vous menacer avec une ordonnance d'application pour 'poursuite pour dettes'. Si le tribunal d'instance accorde cette ordonnance, cela signifie que la municipalité peut :

- Envoyer des huissiers pour récupérer l'argent (en prenant les choses de valeur que vous possédez) ; ou
- Retirer l'argent sur votre salaire ou vos allocations.

### **Quelles dettes dois-je régler ensuite ?**

Le gaz, l'électricité, les factures de téléphone et les impôts sur l'eau. Vous pouvez demander conseils aux agences qui figurent sur le dépliant supplémentaire ou contacter la compagnie qui s'occupe des arriérés de remboursement.

### **Que dois-je faire avec mes autres dettes ?**

Une fois que le paiement de toutes les dettes importantes déjà mentionnées est organisé, vous devez calculer s'il vous reste de l'argent et voir comment payer tous les emprunts ou les dettes liées aux cartes de crédit en partageant cet argent. Un conseiller financier peut vous aider à le faire, Community Legal Service Direct peut vous mettre en rapport avec un conseiller près de chez vous, ou vous pouvez contacter une des agences figurant sur le dépliant qui peut offrir de l'aide.

## **VOS DROITS SUR LE LIEU DE TRAVAIL**

Tout employé doit recevoir une déclaration écrite qui lui donne les conditions d'emploi. Vous devriez avoir ce document dans les deux mois après avoir commencé le travail.

### **Ai-je le droit de travailler au Royaume-Uni ?**

Il y a différents documents qui indiquent si vous avez le droit, y compris :-

- un numéro d'assurance sociale ;
- un ancien P45 ;
- un permis de travail ; ou
- le tampon correct sur votre passeport.

### **Je peux m'attendre à toucher quel salaire ?**

Nous avons maintenant un salaire minimum national au Royaume -Uni, votre employeur ne doit pas vous payer moins que cette somme. Votre employeur ne peut pas vous forcer ou vous persuader à renoncer par écrit à ce droit au salaire minimum. Si vous ne recevez pas le salaire minimum et vous vous plaignez, vous êtes protégé légalement contre un licenciement abusif ou une persécution par votre employeur. Si vous ne recevez pas le salaire minimum national, vous pouvez appeler la ligne d'accueil téléphonique du "salaire minimum national" pour vous plaindre.

### **Le salaire minimum national s'élève à combien ?**

À daté d'octobre 2005, il est de 5,05 livres si vous avez 22 ans ou plus, 4,25 livres pour les personnes entre 18 et 21 ans et 3 livres pour les personnes entre 16 et 17 ans. Ces chiffres changent chaque octobre.

### **Mon employeur peut me faire travailler combien d'heures ?**

Votre contrat d'emploi ou la déclaration écrite qui donne les conditions de votre emploi devraient indiquer vos heures normales de travail. D'après les droits relatifs au temps de travail, vous ne devriez pas travailler plus de 48 heures par semaine en moyenne, à moins que vous n'ayez accepté par écrit de travailler plus longtemps.

### **Mon employeur doit-il reconnaître mon syndicat ?**

Votre employeur devra peut-être discuter avec un syndicat pour négocier les conditions de travail de ses employés.

### **Où puis-je obtenir de l'aide supplémentaire sur les questions d'emploi ?**

Les organisations indiquées sur le dépliant supplémentaire accompagnant ce CD peuvent vous aider.

## **VOS DROITS EN CAS DE RUPTURE DE MARIAGE**

### **A-t-on besoin d'un avocat pour divorcer ?**

C'est probablement une bonne idée de demander conseil à un avocat quand vous commencez à penser à une séparation ou un divorce mais vous pouvez décider que vous êtes capable de régler les choses vous-même.

Vous aurez besoin de l'aide d'un avocat si :

- vous avez des enfants ;
- vous êtes marié depuis un certain temps (par exemple cinq ans) ; ou
- vous avez des biens et des questions d'argent à régler, y compris votre domicile ;
- vous avez une pension privée.

### **Est-ce que je peux régler mon propre divorce ?**

Oui, mais seulement si votre situation est simple.

La Cour de comté a des brochures de renseignements et des formulaires dont vous aurez besoin.

### **Peut-on éviter d'aller au tribunal ?**

Vous avez besoin d'aller au tribunal pour divorcer, mais la 'médiation familiale' peut aussi aider les couples à se mettre d'accord au sujet des enfants et de l'argent.

### **Ai-je besoin un avocat ainsi qu'un médiateur familial ?**

Le médiateur familial ne peut pas vous conseiller sur votre position légale, donc vous aurez probablement besoin d'un avocat pour être certain que l'accord atteint est à votre avantage. Il est aussi raisonnable de changer tout accord sur les questions financières en ordonnance du tribunal.

### **Que puis-je faire si je ne veux pas divorcer ?**

Vous pouvez avoir une séparation de corps ou séparation légale.

### **Que faut-il faire pour avoir une séparation légale ?**

Tout ce que vous devez faire pour être légalement séparés c'est de cesser de vivre ensemble.

### **Comment pouvons-nous rendre les conditions de notre séparation légales ?**

Vous pouvez noter tout ce qui est décidé au sujet des enfants, de l'argent et de la propriété sur un document officiel. Vous aurez besoin de l'aide d'un avocat pour l'établir. Le document s'appelle un 'acte de séparation'. Une autre solution est d'obtenir une séparation judiciaire accordée par un tribunal.

### **Que se passe-t-il si nous ne pouvons pas nous mettre d'accord sur les questions financières quand nous nous séparons ou divorçons ?**

Le tribunal peut déterminer différents moyens pour obtenir une pension alimentaire de votre mari ou femme, et vous pouvez utiliser le Child Support Agency qui est une agence d'aide à l'enfance pour avoir une pension alimentaire pour un enfant.

### **Que dois-je faire si les enfants ou moi-même sommes maltraités par mon mari, ma femme, ou mon compagnon, ma compagne si nous ne sommes pas mariés ?**

Il faut d'abord prendre des mesures pratiques pour vous protéger, ainsi que vos enfants, et ensuite appeler la Police. Vous pouvez aller dans des refuges ou des foyers si vous devez quitter votre

domicile provisoirement. Vous pourrez aussi peut-être obtenir une ordonnance du tribunal pour forcer votre conjoint/conjointe ou compagnon/compagne à quitter le domicile et l'empêcher de vous harceler ou de vous attaquer. Vous devrez voir votre avocat dès que possible. Si vous avez des blessures physiques, prenez des photos ou gardez toutes les autres preuves car elles pourront vous servir.

## **VIVRE ENSEMBLE - VOS DROITS SI VOUS VOUS SÉPAREZ**

Certaines personnes vivant ensemble n'entrent pas facilement dans les structures du système légal, et le fait que vous viviez ensemble ne vous donne aucun droit sur l'autre personne, ou aucune responsabilité légale l'un envers l'autre. Vous ne pouvez pas réclamer de pension alimentaire (argent) à l'autre personne, ou l'héritage automatique des biens si l'autre personne meurt.

### **Peut-on faire quelque chose à ce sujet ?**

Une nouvelle loi datant de décembre 2005 permet aux compagnons ou compagnes de même sexe d'entrer dans un contrat d'union et d'être traités dans bien des cas comme s'ils étaient mariés. Ceci ne s'adresse pas aux couples homme-femme non mariés.

### **Qu'advient-il de notre domicile si nous nous séparons ?**

Si vous organisez votre situation légale correctement quand vous commencez à vivre ensemble, cela évitera des problèmes si vous vous séparez plus tard. Par exemple, si vous achetez une propriété ensemble, vous devez vous assurer que les documents expliquent à qui la propriété appartient et ce que vous désirez faire à l'avenir.

### **Comment pouvons-nous faire cela ?**

Vous pourriez établir un 'contrat de vie en commun'. Le site internet de Advice Services Alliance, qui se trouve sur le dépliant supplémentaire, peut vous aider.

### **Devons-nous faire quelque chose si nous avons des enfants ?**

Une mère non mariée a la responsabilité parentale de ses enfants. Cela signifie qu'elle a tous les droits et devoirs en tant que parent.

### **Et le père ?**

Le père aura les mêmes droits et responsabilités que la mère si son nom est inscrit sur l'acte de naissance, ou s'il y a un accord ou une ordonnance du tribunal lui donnant une responsabilité parentale.

Vous pouvez obtenir de l'aide supplémentaires auprès des organisations indiquées sur le dépliant accompagnant ce CD.

## **ACHETER ET VENDRE UNE PROPRIÉTÉ**

### **Que faut-il faire pour vendre une propriété ?**

Si vous achetez ou vendez une maison ou un appartement, la première personne à contacter sera probablement un agent immobilier.

### **Si vous désirez déposer une plainte et vous ne pouvez pas résoudre la situation avec l'agence immobilière ou une association professionnelle (si elle est membre), que devez-vous faire ?**

Vous devez contacter la direction régionale de la protection des consommateurs à votre mairie. Un médiateur pour les agences immobilières peut aussi étudier une plainte. Cependant, les agences immobilières ne sont pas toutes membres, et il est peut-être préférable de vérifier avant d'avoir un contrat avec une agence immobilière.

### **Si un acquéreur a reçu des informations qui sont fausses sur une propriété avant qu'il ne décide de l'acheter, peut-il revendiquer ses droits contre l'agence immobilière ou le vendeur ?**

L'acheteur et le vendeur sont liés par un contrat de vente et ils ne peuvent pas se retirer une fois que les contrats sont signés et échangés par les avocats immobiliers ou les notaires. C'est à ce moment-là que l'acheteur paie, normalement, 10% du prix convenu.

La vente sera complétée quand l'acheteur aura versé la totalité de la somme.

### **Que puis-je faire s'il y a un problème ?**

Si l'agent immobilier ou le notaire ne s'est pas bien occupé de vos affaires, et n'a pas réglé votre plainte de façon satisfaisante, vous pouvez faire une des choses suivantes :

- Pour un agent immobilier, vous pouvez vous adresser au Law Society's Consumer Complaints Service qui est le service s'occupant des plaintes. Si vous n'êtes pas satisfait sur la façon dont ce service s'occupe de votre plainte, vous pouvez alors contacter le Legal Services Ombudsman ou médiateur des services légaux .
- Pour un notaire, vous pouvez vous plaindre auprès du conseil des notaires ou Council for Licensed Conveyancers.

Si vous perdez de l'argent parce que l'agence immobilière ou le notaire n'a pas fait ce qui aurait dû faire ou a fait ce qui n'aurait pas dû faire, vous aurez peut-être droit à une indemnisation. Il vous faudra un avocat dans ce cas-là.



## LOCATIONS

Si vous payez un loyer ou donnez de l'argent à une personne qui se dit être le propriétaire de l'endroit où vous habitez, vous êtes donc un locataire. La loi pour les locataires et les propriétaires est compliquée et vos droits dépendent de votre contrat.

### **Comment savoir quel genre de locataire vous êtes ?**

Vous devez vérifier l'engagement écrit que vous a donné votre propriétaire. Si vous n'en avez pas, demandez-en une copie à votre propriétaire, ce document s'appelle un bail.

### **Que devrait-il contenir ?**

Il devrait indiquer qui est votre propriétaire, si c'est la mairie ou une association logement, ou un propriétaire privé.

### **Quelle est la différence ?**

Vous aurez une plus grande protection si vous êtes locataire de la mairie ou d'une association logement. Moins de protection si vous avez un propriétaire privé surtout si le propriétaire, ou une personne employée par lui, habite sur place ou vient plus ou moins chaque jour nettoyer la pièce.

### **Si je partage avec quelqu'un, ai-je toujours des droits ?**

Seulement si votre nom est sur le bail.

### **Que se passe-t-il si le propriétaire veut résilier le bail ?**

Dans la plupart des cas un propriétaire doit donner un préavis indiquant qu'il veut une résiliation du contrat de bail. Si le locataire ne quitte pas le logement à la fin de la période de préavis, le propriétaire peut commencer 'une procédure d'expulsion'. Le locataire peut décider de ne pas partir à la fin de la période de préavis, mais, dans ce cas il peut avoir à rembourser le propriétaire des frais de procédure dûs au tribunal.

### **Que se passe-t-il si le propriétaire obtient une ordonnance d'expulsion ?**

Si le tribunal accorde 'une expulsion inconditionnelle' au propriétaire, en donnant une date, un mandat peut être demandé une fois cette date passée. Le tribunal demandera alors aux huissiers d'expulser le locataire. Si vous êtes locataire et vous recevez un mandat des huissiers, vous devriez demander des conseils et de l'aide immédiatement.

Généralement, un propriétaire ne peut pas expulser légalement un locataire sans avoir une ordonnance du tribunal. Dans certains cas, le locataire n'a pas cette protection, c'est le plus souvent quand il partage les locaux avec le propriétaire.

Si vous êtes locataire et vous êtes harcelé, ou vous vous trouvez face à une expulsion illégale par un propriétaire privé, contactez l'employé municipal responsable des locations.

## **PERDRE SON LOGEMENT**

Si vous risquez de vous retrouver sans logement parce que votre propriétaire veut que vous quittiez votre maison ou votre appartement, il existe des lois pour assurer qu'il vous traite correctement et qu'il vous donne toutes les chances possibles pour que vous puissiez vous occuper, par exemple, de l'argent que vous devez pour le loyer. Il est important d'agir rapidement si vous êtes ou vous risquez d'être sans logement.

Il y a des conseillers dans toutes les Cours de comté du Merseyside pendant les 'affaires d'expulsion'. Ils peuvent vous aider à expliquer la situation et essayer de trouver un moyen de garder votre logement. Mais il est préférable de demander des conseils au plus tôt.

### **Être sans abri, c'est quoi ?**

- Vous avez un endroit où vous pouvez vivre, mais vous ne pouvez pas y rester parce que vous avez peur pour votre sécurité personnelle. La menace ne vient pas forcément d'une personne qui habite dans votre logement. Cela peut aussi venir d'un voisin ou d'un ancien compagnon ou compagne.
- Votre logement est en très mauvais état, et présente un risque pour votre santé.
- Il n'y a nulle part où vous pouvez vivre avec votre famille.
- On vous a fait quitter votre logement, et on ne vous permet pas d'y revenir.
- Ou bien, vous habitez dans une caravane ou une péniche aménagée et il n'y a nulle part pour la parquer ou l'amarrer légalement.

### **Que dois-je faire si je n'ai nulle part où habiter ?**

Si vous êtes sans abri ou vous risquez de devenir sans abri, sans que ce soit de votre faute, la municipalité devra peut-être vous proposer un endroit où vous pourrez vivre. Cela dépendra de vos circonstances personnelles. Vous devez avoir un besoin prioritaire et les conditions requises pour recevoir de l'aide.

### **Comment vais-je savoir si j'ai droit à l'aide ?**

Vous n'y avez peut-être pas droit si vous ne vivez pas normalement au Royaume-Uni, si vous n'avez pas le droit de toucher les allocations ou si vous êtes revenu récemment au Royaume-Uni après avoir vécu à l'étranger.

Demandez conseil si vous n'êtes pas sûr, ou si vous pensez que vous pouvez peut-être obtenir de l'aide pour une autre raison. Votre conseiller, docteur, ou votre travailleur social si vous en avez un, devraient être capables de vous aider si vous, ou quelqu'un avec qui vous habitez, êtes vulnérable.

### **Pour quelles raisons la municipalité ne va-t-elle pas m'aider ?**

La municipalité ne vous aidera probablement pas si on trouve que vous êtes 'intentionnellement sans abri'. Cela peut être le cas si :

- Vous avez choisi de quitter un logement où vous auriez pu rester ;
- Vous avez perdu votre logement de votre faute ;

- La municipalité vous a aidé à trouver un logement adéquat mais vous ne l'avez pas pris ; ou
- Vous avez décidé de devenir sans-abri pour profiter du système d'aide sociale.

La municipalité ne peut pas dire que vous êtes 'intentionnellement sans abri' si :

- Vous avez perdu votre logement parce que vous ne pouviez pas payer votre loyer ou votre emprunt immobilier, par exemple, avoir perdu votre travail ou parce que vous n'avez pas reçu vos allocations quand vous auriez dû ;
- Votre logement était impropre à l'habitation ; ou
- Vous n'étiez pas au courant de vos droits vous autorisant à y rester.

Si la municipalité dit que vous êtes intentionnellement sans abri, elle doit néanmoins vous loger pendant une courte durée si vous avez un besoin prioritaire. Mais seulement jusqu'à ce que vous trouviez quelque part où habiter.

Demandez des conseils spécialisés pour savoir ce que vous devez faire parce que la loi est compliquée dans ce domaine.

### **Que se passe-t-il si mon propriétaire veut que je quitte mon logement ?**

Si votre propriétaire (que ce soit un propriétaire privé, la mairie ou une association logement) veut que vous partiez, vous avez le droit, dans la plupart des cas, de rester dans votre logement jusqu'à ce qu'une ordonnance du tribunal, appelée 'une ordonnance d'expulsion', soit délivrée. Votre propriétaire doit normalement vous donner un préavis, sauf s'il veut que vous partiez à cause d'un comportement anti-social.

Le propriétaire n'aura pas à obtenir d'ordonnance d'expulsion si vous partagez une partie de la maison ou de l'appartement avec lui. Dans ce cas, il a seulement besoin de vous donner un préavis pour quitter les lieux dans un délai 'raisonnable'.

### **Que se passe-t-il si mon propriétaire veut m'expulser ?**

Un propriétaire n'a pas le droit d'expulser un locataire sans avoir d'ordonnance du tribunal, cela veut dire aussi qu'il ne peut pas changer les serrures pendant votre absence. Cependant, si vous habitez une maison ou un appartement et vous partagez avec un propriétaire, ou si votre propriétaire fournit des repas ou nettoie votre pièce, il n'a pas besoin d'obtenir d'ordonnance du tribunal, mais il doit quand même vous donner un préavis pour quitter les lieux dans un délai raisonnable.

### **Que faire si mon propriétaire me harcèle ?**

Si vous êtes harcelé, ou menacé d'expulsion illégale par un propriétaire privé, contactez l'employé municipal responsable des problèmes de harcèlement et d'expulsions illégales.

Vous pouvez aussi tenter vous-même une action devant le tribunal, mais vous aurez besoin d'aide juridique pour le faire.

## **DEMANDER ASILE**

### **Qui a droit à l'asile ?**

Si vous êtes réfugié vous pouvez avoir droit à l'asile. Un réfugié est une personne qui est hors de son pays d'origine parce qu'elle a une peur bien fondée de persécution à cause de :

- sa race ;
- sa religion ;
- sa nationalité ;
- son appartenance à un groupe social en particulier ; ou
- ses opinions politiques.

### **Que faut-il faire ?**

Il est très important d'obtenir l'aide d'un spécialiste pour toute demande d'asile. Demandez conseil dès que vous pouvez. Jusqu'à ce que l'on ait pu prouver qu'il y a peu ou pas de risque pour vous, on ne peut pas vous renvoyer dans votre pays d'origine. Vous pourriez être renvoyé dans un autre pays sûr sans que votre demande d'asile ne soit examinée. Vous devez prouver que la persécution est une possibilité sérieuse.

### **Comment faire une demande d'asile ?**

Vous pouvez faire une demande d'asile n'importe quand, mais normalement vous devriez le faire dès votre arrivée au Royaume-Uni, ou, si vous êtes déjà au Royaume-Uni légalement, en tant qu'étudiant par exemple, vous devriez faire une demande dès que vous commencez à avoir peur d'être persécuté dans votre pays.

### **Où doit-on faire une demande ?**

- à l'agent d'immigration de service à l'aéroport ou au port d'arrivée ; ou
- au Ministère de l'Intérieur, service des demandes d'asile à Croydon ou à Liverpool si vous êtes déjà au Royaume -Uni.

### **Avec quoi vais-je vivre pendant que j'attends ?**

Si vous n'avez pas d'argent, vous pouvez demander de l'aide pendant que votre cas est examiné.

### **Où peut-on obtenir de l'aide supplémentaire ?**

Si vous avez besoin d'un représentant juridique pour vous représenter gratuitement, contactez le Community Legal Service (CLS) pour en trouver un. Il y a aussi d'autres organisations qui peuvent fournir des conseils spécialisés sur les questions d'asile et d'immigration.



## **IMMIGRATION ET NATIONALITÉ**

### **A-t-on besoin d'un permis pour venir au Royaume-Uni ?**

Si vous n'êtes pas un ressortissant britannique ou d'un des pays du Commonwealth, vous aurez besoin d'une autorisation pour rester, et certaines personnes ont aussi besoin d'un visa pour entrer au Royaume-Uni.

### **Et si je suis citoyen d'un des pays de l'Espace Économique Européen ?**

Vous êtes libre d'entrer et de sortir du Royaume-Uni quand vous voulez.

### **Que se passe-t-il si je veux travailler au Royaume-Uni ?**

Normalement vous aurez besoin d'un permis de travail, la compagnie pour laquelle vous allez travailler doit faire une demande de permis de travail, ensuite vous devrez faire une demande d'autorisation de séjour.

### **Que dois-je faire si je veux rester plus longtemps que la durée qui m'a été accordée ?**

Vous devrez faire une demande au Ministère de l'Intérieur avant que votre permis n'expire.

Le dépliant supplémentaire donne des renseignements sur les organisations que vous pouvez contacter pour demander des conseils.

## **DROITS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES**

La loi de 1995 contre la discrimination des personnes handicapées vous protège si vous êtes traité en termes moins favorables qu'une autre personne simplement parce que vous avez un handicap.

### **Qu'est-ce qu'on considère comme handicap ?**

Un trouble mental ou physique qui a un effet négatif important et à long terme sur les activités normales de tous les jours.

### **Quand peut-il y avoir discrimination ?**

Cela peut arriver au travail, à l'école ou au collège, quand vous achetez ou utilisez des produits et des services, ou quand vous achetez ou louez un logement.

### **Que considère-t-on comme activités normales de tous les jours ?**

Des choses comme se déplacer, se servir des mains, soulever, la coordination physique, contrôler les fonctions physiologiques, et aussi la parole, l'ouïe et la vue, la mémoire et la concentration.

### **Que faire si je pense avoir été traité en termes moins favorables ?**

Vous pouvez déposer une requête au tribunal pour l'emploi. Les organisations indiquées sur le dépliant accompagnant ce CD peuvent aussi vous aider.

## **DISCRIMINATION RACIALE**

La discrimination c'est quand quelqu'un est traité en termes moins favorables qu'une autre personne dans la même situation ou dans une situation semblable.

### **C'est quoi la discrimination raciale ?**

C'est quand vous êtes traité en termes moins favorables qu'une autre personne à cause de votre race, couleur, nationalité ou origine ethnique.

### **Est-ce que c'est la même chose que les attaques raciales ?**

Non, les attaques raciales représentent un délit, donc si vous avez été agressé, vous devez contacter la police.

### **Que dois-je faire si j'ai été discriminé à cause de ma race ?**

Vous pouvez demander conseil à un syndicat, à un centre juridique, au Citizens Advice Bureau, qui est un service bénévole d'assistance sur les problèmes juridiques, ou à un avocat.

Il y a une liste d'endroits où vous pouvez obtenir de l'aide supplémentaire sur le dépliant qui accompagne ce CD.

## **FACE À LA POLICE**

La police a des pouvoirs qu'elle peut exercer si elle pense que vous avez commis ou allez commettre un délit mais, **que pouvez-vous faire si vous avez un problème avec la police ?**

La police devrait vous traiter avec politesse et respect donc si vous êtes mal traité par un policier vous pouvez vous plaindre au Independent Police Complaints Commission. Vous trouverez des renseignements supplémentaires dans le dépliant.

### **Y a-t-il quelque chose d'autre que à faire ?**

Vous pouvez intenter une action pour réclamer une indemnisation. Il est préférable de consulter un avocat pour cela.

Vous pouvez trouver un avocat en contactant Community Legal Service Direct, vous trouverez aussi des renseignements supplémentaires sur le dépliant accompagnant ce CD.

## **DISPUTES ENTRE VOISINS OU DANS LA COLLECTIVITÉ**

Les disputes entre voisins ou dans la collectivité surviennent souvent à cause du bruit, du parking, des animaux domestiques, de l'accès au terrain et des haies trop hautes. **Alors que faut-il faire si on a des problèmes avec son voisin ?**

La meilleure chose à faire est d'essayer de parler avec la personne qui cause le problème, peut-être ne se rend-elle pas compte qu'elle cause du stress.

**Et si ça ne marche pas, qu'est-ce qu'on peut faire d'autre ?**

Vous pouvez contacter un service de médiation, ils parleront à toutes les personnes concernées et essaieront de trouver une solution.

**Comment peut-on le faire ?**

Vous pouvez trouver le service le plus proche de chez vous, en contactant Mediation UK, indiqué sur le dépliant d'aide supplémentaire. Le service de médiation est normalement gratuit.

**Et si la médiation ne marche pas ?**

Vous pouvez contacter votre bureau municipal si c'est un problème de bruit. Vous trouverez le numéro de téléphone dans l'annuaire.

**Ya-t-il quelque chose à faire si c'est un problème avec des enfants ?**

Vous pouvez contacter l'agent de police de votre quartier.

Vous trouverez des renseignements sur les organisations qui peuvent aider avec les problèmes de nuisance et de disputes entre voisins sur le dépliant d'aide supplémentaire.



With special thanks to :-

Tony Snell     BBC Radio Merseyside

Val Roberts    Sefton Council  
                    Trading Standards

Alison Mc Calmont-Woods  
                    Sefton Council  
                    Trading Standards

Ernie Li        Novas Translation and  
                    Interpreting Service

Dene Comish   Printdirect (UK) Ltd



# Aide complémentaire

**Community Legal Service Direct**  
tel. 0145 345 4345  
[www.clsdirect.org.uk](http://www.clsdirect.org.uk)

**Consumer Direct**  
tel. 08454 04 05 06

**Citizens Advice**  
(check phone book for local office)

**Age Concern**  
tel. 0800 009 966

**Advice Services Alliance**  
[www.advicenow.org.uk/livingtogether](http://www.advicenow.org.uk/livingtogether)

**Advisory, Conciliation and Arbitration Service for Employment Problems**  
tel: 0845 747 4747

**Amnesty International**  
tel. 020 7033 1503

**Commission for Racial Equality**  
tel. 020 7939 0000  
[www.cre.gov.uk](http://www.cre.gov.uk)

**Consumer Credit Counselling Service**  
tel. 0800 138 1111

**Disability Rights Commission**  
tel. 08457 622 633  
[www.drc-gb.org](http://www.drc-gb.org)

**Equal Opportunities Commission**  
tel. 0845 601 5901  
[www.eoc.org.uk](http://www.eoc.org.uk)

**Independent Police Complaints Commission**  
tel. 08453 002 002

**Immigration Advisory Service**  
tel. 020 796 71200

**Immigration Law Practitioners Association**  
[www.ilpa.org.uk](http://www.ilpa.org.uk)

**Law Society**  
tel. 020 7242 1222

**Liberty**  
tel. 0845 123 2307

**Mediation UK (Community Mediation)**  
tel. 01179 046661  
[www.mediationuk.org.uk](http://www.mediationuk.org.uk)

**National Domestic Violence Helpline/  
Womens Aid and Refuge**  
tel. 0808 2000 247

**National Minimum Wage Helpline**  
tel. 0845 6000 678

**Ombudsman for Estate Agents**  
tel. 01722 333 306  
[www.oea.co.uk](http://www.oea.co.uk)

**Refugee Legal Centre**  
tel. 020 7780 3200

**Shelter**  
tel. 0808 800 4444  
[www.shelter.org.uk](http://www.shelter.org.uk)

Si vous désirez faire des commentaires au sujet de cette documentation, veuillez écrire au Trading Standards Manager, Environmental Protection Department, 1st Floor Magdalene House, Trinity Road, Bootle.

**Sefton Council** 

**Trading Standards**

*Community  
Legal Service*



**novas**   
GROUP