

Accord de participation des locataires

Résumé

Resident Involvement Agreement

Introduction

Les résidents sont au cœur de nos actions. Nous voulons garantir que vous soyez consultés, écoutés et que vous ayez la possibilité de participer à la formation et amélioration des services que nous fournissons. L'accord de participation des locataires présente la façon dont nous comptons nous y prendre. Ce résumé vise à fournir une vue d'ensemble rapide de l'accord.

Si vous souhaitez lire la version complète de l'accord, rendez vous sur www.northwardshousing.co.uk ou contactez l'équipe chargée de la participation des locataires au **0161 227 3040**.

À propos de Northwards Housing

Northwards Housing est un « organisme de gestion indépendant » - ou ALMO (Arms Length Management Organisation) – ayant repris la gestion, l'entretien et les travaux d'amélioration de 13 000 habitations à loyer modéré situées dans le Nord de Manchester, en décembre 2005. Bien que Northwards Housing gère votre logement, vous êtes toujours locataire de la municipalité, et la municipalité de Manchester est toujours votre propriétaire.

Qu'est-ce qu'un accord de participation des locataires?

Il s'agit d'un accord entre propriétaire et résidents sur la façon dont ils peuvent collaborer afin d'influencer et de former les services fournis par le propriétaire. Cet accord décrit comment vous pouvez participer aux prises de décisions, il garantit l'engagement de Northwards Housing quant à la participation des résidents, et établit les critères de qualité que nous respecterons.

Des résidents volontaires et Northwards Housing ont produit cet accord ensemble.

Par « résidents » nous voulons dire :

- Locataires de Northwards Housing
- Locataires à bail de Northwards Housing
- Toute personne résidant dans un lotissement de Northwards ou dans un foyer logement
- Membres du comité des organisations de gestion des locataires

Niveaux de participation et de soutien

Le gouvernement établit un nombre de moyens vous permettant de participer aux actions menées par votre propriétaire – c'est ce que l'on appelle les critères fondamentaux. Afin de répondre à ces critères, l'accord de participation des locataires expose brièvement :

- Les possibilités que vous avez de participer à la prise de décisions ayant un impact sur votre logement et communauté
- Les critères du service que nous fournissons, sur lesquels vous pouvez compter en cas de participation
- Les ressources disponibles pour la participation des locataires, y compris les bourses et stages pour locataires et groupes de résidents
- Le service sur lequel vous pouvez compter en cas de réclamation
- Comment nous suivrons l'accord de près, le réviserons, et comment les résidents y participeront.

Comment Northwards Housing prend des décisions et comment vous pouvez y participer

Le comité de Northwards est composé de quatre locataires, quatre membres nommés par la municipalité et quatre membres indépendants. Le comité prend des décisions sur les politiques et projets de Northwards, établit ses buts et objectifs plus larges, et garantit que le personnel respecte les critères de service et d'amélioration.

Le comité se réunit actuellement tous les mois. Si vous souhaitez assister à une réunion du comité, prière de contacter l'équipe chargée de la participation des locataires, qui prendra des dispositions avec vous. Vous pouvez trouver les détails de tous les comptes-rendus et ordres du jour des réunions du comité sur le site Internet à www.northwardshousing.co.uk, ou contacter l'équipe chargée de la participation des locataires au **0161 227 3040**.

Prise de décisions au niveau local

Northwards Housing couvre 13 000 logements sur une vaste région géographique. Mais elle maintient ses forts liens locaux grâce à ses trois "comités régionaux". Chaque comité est composé de sept locataires de Northwards, deux occupants propriétaires, un locataire à bail, et un conseiller provenant de chaque quartier compris dans sa région. Les comités sont:

- Wilton : quartiers Higher Blackley, Crumpsall, et Cheetham
- Fourways : quartiers Charlestown et Moston
- Riverways: quartiers Harpurhey, Newton Heath, Miles Platting, Ancoats et Clayton.

Que font les comités régionaux ?

Les comités fournissent un retour d'informations sur le service du logement fourni dans leur localité et reflètent les besoins et l'avis des communautés locales. Ils effectuent des commentaires sur les propositions, suivent les services fournis de près et émettent des suggestions au comité principal de Northwards. Ils ont également leur mot à dire sur le caractère prioritaire des projets d'amélioration. Vous êtes le bienvenu aux réunions des comités régionaux, pendant lesquelles vous avez la possibilité

d'intervenir. Les places étant limitées, vous êtes priés de contacter l'équipe chargée de la participation des locataires au **0161 227 3040**, pour toute réservation.

Choix de participation

Northwards Housing s'engage à vous faire participer à la prise de décisions ayant un impact sur votre logement et sur le quartier dans lequel vous habitez.

Si vous acceptez, vous pouvez participer à une gamme variée d'activités, y compris :

- Suivi des budgets et analyse des problèmes financiers
- Développement du programme d'oeuvres liées à l'environnement
- Développement et suivi de politiques et performance dans les domaines clés y compris, investissement, réparations, locations, comportements antisociaux, égalité et diversité
- Adoption, suivi et révision des critères des services et respect garanti de ces critères
- Spécification des clauses intégrées aux nouveaux contrats
- Élaboration de nouvelles façons d'impliquer les gens.

Les tableaux suivants exposent les diverses méthodes de participation et le niveau d'engagement requis dans chaque cas.

Possibilités de participation	Actions	Niveau d'engagement
Locataires membre du comité	Le comité élabore des politiques et projets pour Northwards, établit ses buts et objectifs plus larges, et garantit que le personnel respecte les critères de service et d'amélioration.	Se réunit tous les mois. Les membres sont tenus de lire la documentation et de se tenir informés sur le logement. Les locataires membres du comité sont également tenus d'assister à des stages de formations et d'agir en tant qu'ambassadeur de l'organisme; et d'assister aussi aux réunions du sous-comité du conseil d'administration.
Sous-comités du conseil d'administration	Les sous-comités examinent les problèmes importants de plus près et	Se réunissent tous les mois. Composé de membres du conseil

	font des recommandations au conseil d'administration.	d'administration. Ils peuvent également coopter des membres du public (jusqu'à deux à par chaque sous-comité).
Comités régionaux	Ils évaluent la performance de Northwards au niveau local et font des recommandations au conseil d'administration sur une variété de problèmes.	Se réunissent tous les mois. Les membres sont tenus de lire la documentation et de se tenir informés sur le logement.
Groupe d'activités des services de gestion du logement	Examine un ensemble de problèmes afin de développer et améliorer les services.	Se réunit tous les deux mois. Les membres seront éventuellement tenus d'assister à des stages de formation.
Groupe d'activités du programme de réparations et améliorations	Suit le service de réparations et le programme d'améliorations de près. Cherche à développer et à améliorer le service.	Se réunit tous les deux mois. Les membres seront éventuellement tenus d'assister à des stages de formation.
Groupe d'activités pour l'égalité et la diversité	Examine comment les problèmes d'égalité et de diversité ont une influence sur l'approvisionnement des services.	Se réunit tous les deux mois. Les membres seront éventuellement tenus d'assister à des stages de formation.
Groupe d'activités pour la communication	Cherche à améliorer et à développer la communication entre Northwards Housing et les résidents.	Se réunit tous les deux mois. Les membres seront éventuellement tenus d'assister à des stages de formation.
Groupe d'activités pour la participation des locataires	Examine comment faire participer les locataires davantage et suit le service chargé de la participation des locataires de près.	Se réunit tous les deux mois. Les membres seront éventuellement tenus d'assister à des stages de formation.

<p>Groupes de résidents et locataires</p>	<p>Les groupes agissent à un niveau local afin d'améliorer les quartiers.</p>	<p>Chaque groupe décide de la fréquence de ses réunions, bien qu'en règle générale les réunions ont lieu une fois par mois.</p> <p>Les membres seront éventuellement tenus d'entamer des procédures entre les réunions afin de pouvoir progresser sur des problèmes spécifiques.</p>
<p>Groupes de contact</p>	<p>Groupes informels fournissant des retours d'informations mais qui ne sont pas formellement établis comme les groupes de résidents et locataires.</p>	<p>Chaque groupe décide de la fréquence de ses réunions. Les réunions peuvent être régulières ou exceptionnelles et porter sur des problèmes spécifiques.</p>
<p>Inspecteurs de Northwards</p>	<p>Un groupe de locataires responsables de l'inspection des services fournis par Northwards Housing. Vérifient les services de première ligne et suggèrent aussi leurs propres inspections.</p>	<p>Une inspection mensuelle prévue, en fonction de l'engagement individuel. Assister aux stages de formation selon les besoins.</p>
<p>Clients mystères</p>	<p>Un échantillon de résidents qui évaluent les services fournis par Northwards Housing. Contact par téléphone, en ligne, par courrier ou physique.</p>	<p>Remplissent des formulaires de retours d'informations nous indiquant notre performance lors de leur prise de contact. Devront éventuellement assister à des stages de formation.</p>
<p>Groupes de discussion</p>	<p>Un échantillon de résidents qui doivent se réunir afin de commenter le service qu'ils reçoivent et comment selon eux, celui-</p>	<p>Habituellement une réunion unique d'une durée maximale de deux heures.</p>

	<p>ci pourrait être amélioré. En règle générale, se concentreront sur un thème spécifique – par exemple, le service de réparations.</p>	
<p>Forums des résidents :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● foyers logements ● tours d’habitation ● groupes de Noirs et minorités ethniques 	<p>Les résidents avec des intérêts spécifiques se rassemblent afin de commenter le service qu’ils reçoivent et comment selon eux, celui-ci pourrait être amélioré.</p>	<p>Réunion trimestrielle – avec lecture d'informations avant et après les réunions.</p>
<p>Forum des locataires à bail</p>	<p>Discute des problèmes affectant les locataires à bail.</p>	<p>Se réunit tous les deux mois. Les membres seront éventuellement tenus d’assister à des stages de formation.</p>
<p>Rondes dans les lotissements</p>	<p>Les résidents rencontrent l’équipe locale et parcourent les lotissements afin d’identifier les problèmes.</p>	<p>Variet d’un quartier à l’autre.</p>
<p>Commentaires en tant que résident individuel</p>	<p>Parlez en tête à tête avec un membre de l’équipe, téléphonez au bureau, envoyez votre avis par message ou utilisez le site Internet.</p>	<p>Activité unique au moment que vous choisissez.</p>
<p>Sondages</p>	<p>À l’occasion, Northwards vous demandera de compléter un sondage afin d’obtenir votre opinion.</p>	<p>Les sondages prennent environ 10 minutes et peuvent être complétés chez vous au moment que vous choisissez.</p>
<p>Organisations de gestion des locataires</p>	<p>Les résidents gèrent le service du logement eux-mêmes.</p>	<p>Requière un niveau élevé d’engagement, car les locataires sont responsables de</p>

		l'approvisionnement du service. En règle générale, implique un programme de développement de trois ans suivi de la participation au conseil d'administration.
--	--	---

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur les informations mentionnées ci-dessus ou afin de découvrir comment participer, prière de contacter l'équipe chargée de la participation des locataires au **0161 227 3040**.

Réclamations

Nous souhaitons fermement fournir un service de haute qualité à tous nos clients, et nous aimerions que vous nous contactiez en cas d'insatisfaction. La procédure de réclamations est conçue afin de vous aider à nous faire part des choses qui vont de travers, et nous donne les renseignements dont nous avons besoin pour rectifier la situation.

Si vous souhaitez faire une réclamation, un guide simple et détaillé vous explique comment procéder. Vous pouvez le trouver sur le site Internet de Northwards ou vous procurer un des dépliants disponibles dans votre bureau local. Vous avez également la possibilité de contacter l'équipe chargée de la participation des locataires au **0161 227 3040**.

Prise de contact avec tout un chacun

Northwards s'engage à encourager la participation de toutes les composantes de la communauté sans égard au sexe, race, religion, âge, handicap ou sexualité. Nous étudierons les possibilités futures de développement de nos choix relatives à la participation des locataires, afin de garantir que les besoins des communautés avec lesquelles nous travaillons soient comblés.

Organisations de gestion des locataires (Tenant Management Organisations: TMOs)

Certains groupes souhaiteraient éventuellement reprendre la gestion de leurs propriétés eux-mêmes. Les groupes qui y procèdent sont connus sous le nom d'organisations de gestion des locataires.

Groupes de résidents et locataires (Tenant and Resident Groups : TRGs)

Northwards Housing reconnaît le rôle vital joué par les groupes de locataires et résidents (TRGs) au sein de leur communauté et nous leur fournissons des services, du soutien, des stages, ainsi que des subventions.

Suivi et évaluation de la performance

Nous voulons garantir que l'accord de participation des locataires réponde à vos besoins et délivre ce à quoi il s'est tenu. À cet effet, le groupe d'activités de participation des résidents se réunira tous les deux mois afin de s'entretenir sur l'accord et de le suivre de près.

De plus, nous :

- Mènerons une enquête sur la clientèle au moins tous les trois ans
- Comparerons le service à celui d'autres organisations très performantes et apprendrons d'elles
- Suivrons continuellement l'efficacité de nos choix de participation de près en collaboration avec le groupe d'activités de participation des résidents
- Rendrons visite aux groupes de résidents et locataires sur une base annuelle afin de réviser leurs besoins en matière d'assistance et de vérifier que les critères convenus soient respectés
- Utiliserons les réclamations des clients afin d'évaluer le niveau de satisfaction émanant de cet accord
- Entreprendrons une révision complète de cet accord tous les trois ans

Le groupe d'activités de participation des résidents produira également un plan d'actions allant de pair avec l'accord de participation des locataires. Vous pouvez le trouver sur le site de Northwards ou contacter l'équipe chargée de la participation des locataires au **0161 227 3040**.

Contacts clés

Northwards Housing

0161 953 2662

Pour toutes les questions relatives au logement – y compris le loyer, réparations, comportements antisociaux et autres problèmes liés à la location.

Équipe chargée de la participation des résidents de Northwards

0161 227 3040

Traite les requêtes portant sur la participation des résidents, y compris l'assistance aux groupes de locataires et résidents, présence aux réunions des comités régionaux et conseil d'administration et assistance aux individus souhaitant participer davantage.

Association des résidents de Manchester

Une organisation indépendante bénévole fournissant des conseils et un soutien aux groupes de locataires et résidents.