

Accord avec les résidents



বাসিন্দাদের চুক্তি – আপনি এই লিফলেট বাংলায় পেতে পারেন।

Konut sakinlerine taahhüdümüz – Bu broşürün Türkçesini isteyebilirsiniz

اتفاق التذام – يمكنك الحصول على هذه الكراسة باللغة العربية

Le contrat des résidents – Vous pouvez obtenir cette brochure en français

Contrato do Residente - Este folheto está disponível em português

Accord avec les résidents – cette brochure est disponible en gros caractères

Concernant cet accord

Nous nous engageons à ce que les résidents contribuent:

- à la gestion du Trust par le biais de la structure de gestion permettant la participation des résidents;
- à **l'amélioration des services** car nous tenons compte du feedback des clients pour développer notre politique, nos procédures et procédés; et
- au développement **de communautés plus fortes**.

Notre but est de vous donner davantage d'opportunités d'influencer nos décisions en ce qui concerne les stratégies, les politiques et la manière dont nous gérons vos logements et lotissements au quotidien. Cet engagement est appuyé par cet accord entre nous et vous les résidents.

Nous sommes conscients que différents résidents voudraient participer de différentes manières. Cet accord renforce ce point en formulant les différentes façons dont vous pouvez participer afin que vous puissiez choisir à quel niveau et quel rythme vous voulez le faire.

Cet accord couvre toutes nos fonctions et détermine les normes de qualité que notre organisation à part entière doit respecter. Nous sommes également en train de mettre au point une série d'accords concernant les niveaux de services locaux. Nous négocierons les termes avec vous et déterminerons les normes particulières pour chaque lotissement, par exemple en ce qui concerne leur nettoyage.

Possibilités de participer

Nous nous engageons à vous consulter et à vous procurer des informations concernant nos services et nos activités. Cet accord en détermine les normes.

Des informations seront à votre disposition

Nous fournirons des informations de différentes manières y compris comme suit:

- Peabody Times – notre bulletin que nous publions quatre fois par an. Nous le livrons gratuitement à tous les résidents et il existe un comité de rédaction composé de résidents qui révise les versions préliminaires d'articles à publier. Il s'agit d'un groupe de résidents qui se rencontre pour donner son feedback concernant les bulletins précédents et rechercher des idées pour les publications futures.
- Nous sommes en train de développer notre site internet pour inclure des informations sur la manière de participer.
- Des informations seront mises à votre disposition dans les lieux de réception et vous pourrez également demander qu'une copie vous soit envoyée.

Nous sommes en mesure de vous fournir toute une gamme d'informations, telles que:

- des documentations concernant nos critères de service et notices explicatives;
- des relevés de loyers et charges; et
- la politique et les procédures ayant rapport à la gestion des logements.

Nous vous consulterons

Nous nous engageons à vous consulter pour faciliter l'amélioration de nos services. Nous devons respecter une série de critères pour consulter les résidents et ceux-ci sont énumérés ci-dessous.

Toutes consultations devront inclure:

- Une déclaration concernant la raison de la consultation.
Nous vous dirons:
 - ce qui pourra changer à la suite de la consultation;
 - ce qui ne peut pas être modifié et pourquoi; et
 - nous inclurons des informations ayant rapport à toutes conditions ou restrictions y compris d'ordre juridique, par exemple directives concernant les règlements d'urbanisme.

- Temps de réponse
Nous vous dirons:
 - au moins deux semaines de préavis pour la réunion de consultation (si cela n'est pas possible, nous vous indiquerons la raison); et
 - suffisamment de temps pour répondre à la consultation (au moins un mois pour les documents écrits). Si cela n'est pas possible, nous vous donnerons la raison.

- Calendrier
 - Nous vous informerons du temps alloué et des dates spécifiques à la procédure, par exemple les dates de rencontres de comités.

- Renseignements concernant le niveau d'influence que vous aurez vis-à-vis de notre décision finale.
 - Nous vous expliquerons clairement jusqu'à quel point vous pourrez influencer notre décision finale.

- Feedback
 - Nous vous indiquerons les résultats de la consultation et comment vos points de vues ont influencé notre décision finale. Nous vous indiquerons le temps qu'il faudra pour mettre en oeuvre toute action ayant finalement été décidée.

- Plans et politique résultant des consultations
 - Si nous développons un plan, une politique ou un document après avoir consulté les résidents, nous expliquerons quelle méthode de consultation fut utilisée dans le document.

Nous vous consulterons concernant un certain nombre de points y compris :

- le plan commercial;
- les stratégies se rapportant à la gestion des éléments d'actif;
- les révisions des politiques et de ce qu'il y a de plus avantageux au point de vue prix;
- les conditions de bail; et
- pour formuler et contrôler les critères de services et les objectifs quant à la performance.



Manières de participer

Nous comprenons l'importance de travailler avec les résidents individuels et les associations de locataires et de résidents. Nous savons que tout le monde n'a pas le temps de participer et que certaines personnes préfèrent tout simplement être tenues informées. Nous avons mis au point une structure qui vous permet de participer à la mesure et au rythme qui vous conviennent.

Structure de gestion permettant la participation des résidents

Nous soutenons 50 **associations de locataires et de résidents** à travers Londres. Certaines associations représentent des endroits où il n'y a que des locataires, et d'autres représentent des endroits où il existe un mélange de locataires et de propriétaires. Certaines associations ne sont que pour les propriétaires.

Locataires

Chaque association de locataires ou de résidents envoie jusqu'à trois locataires-représentants aux deux **forums consultatifs régionaux**, qui se rencontrent cinq fois par an, y compris à l'assemblée générale annuelle, pour vérifier notre performance et considérer notre politique et nos procédures.

Propriétaires

Au début de l'année 2005, nous avons créé un **Forum des propriétaires** pour permettre aux propriétaires d'avoir plus d'influence sur nos prises de décisions.

Le forum sera composé de 15 propriétaires qui seront élus indépendamment et représenteront les communautés et les zones géographiques où nous travaillons.

Comité de liaison des résidents

Le Comité de liaison des résidents est constitué de 12 représentants des forums consultatifs régionaux, un représentant du Forum des propriétaires et un représentant du groupe voué à la diversité des résidents. Une annonce est mise pour l'autre place dans le bulletin adressé aux résidents et le Comité de liaison des résidents choisit une personne parmi celles qui se proposent. Les deux résidents-membres du conseil d'administration sont aussi membres du Comité de liaison des résidents.

Le Comité de liaison des résidents se rencontre au moins quatre fois par an y compris à l'assemblée générale annuelle pour discuter de différentes questions soulevées avec nos cadres supérieurs et membres du conseil d'administration. Les cadres supérieurs doivent consulter le Comité de liaison des résidents en ce qui concerne les stratégies et la politique de gestion des logements avant qu'elles soient introduites.

Le Comité de liaison des résidents propose des candidats comme membres de notre **Conseil d'administration** pour exercer les fonctions de locataires-membres du Conseil pour une période de trois ans. Actuellement, deux locataires sont membres du Conseil d'administration.

Ce que les associations de locataires et de résidents peuvent attendre de nous

Les associations de locataires et de résidents peuvent attendre de nous ce qui suit:

- L'aide financière en ce qui concerne les dépenses courantes.
- Le soutien et les conseils de notre Service d'inclusion des résidents.
- L'accès à des cours de formation gratuits pour les résidents.
- Une bourse pour aider votre groupe à acheter un ordinateur.
- Nous examinerons gratuitement vos comptes chaque année.
- Nous aiderons avec les demandes de financement.

- Le soutien et la formation pour promouvoir les questions de diversité au sein des communautés qu'elles représentent.

Ce que nous attendons des associations de locataires et de résidents

Nous nous attendons à ce que les associations de locataires et de résidents:

- Aient une série de règles officielles (une constitution).
- Aient des élections chaque année.
- Tiennent une comptabilité transparente et présentent les comptes aux membres tous les ans, et nous en envoient une copie.
- Tiennent des réunions régulières, y compris une assemblée générale annuelle pour laquelle un compte-rendu devra être rédigé.
- S'assurent que l'adhésion est clairement ouverte à tous les résidents. Suivent une politique de diversité (savoir apprécier les différences qui peuvent exister parmi les gens).
- Tous les présidents des associations de locataires et de résidents doivent venir à l'une des séances de formation ayant rapport à la diversité que nous organisons tous les trois mois.
- Ils devront rester régulièrement en communication par écrit avec les membres y compris à l'aide de bulletins publiés à intervalles réguliers.
- Procèdent à un audit des membres de comité chaque année.

Autres modes de participation

Le **Panel de clients** comprend 200 locataires et propriétaires. Nous nous efforçons de fournir une gamme d'opportunités aux personnes appartenant à des communautés qui normalement ne participeraient peut-être pas et qui d'autre part ne peuvent pas adhérer à une association ou groupe de résidents pour que ces personnes, elles aussi, puissent avoir un rôle à jouer. Nous voulons également inclure les personnes qui mènent une vie très active et qui voudraient prendre part dans un cadre moins structuré.

Le panel clients révisera notre politique actuelle et nous aidera à en développer de nouvelles. Cela pourra se faire en envoyant des informations par courrier ou par e-mail tels que documents de consultation, ou par l'intermédiaire de groupes de discussion se concentrant sur des sujets spécifiques.

Les résidents peuvent décider de la limite de leur participation, ce qui pourrait comprendre:

- Prendre part à des sondages relatifs à la satisfaction des clients;
- Remplir les sondages ou questionnaires et nous les renvoyer par la poste;
- Lire des informations;
- Prendre part à des exercices "clients mystères" où des personnes font appel à nos services et mesurent notre efficacité;
- Prendre part à des groupes focaux;
- Prendre part à des révisions de ce qui semble avantageux; et
- s'engager de manière plus officielle et régulière vis-à-vis d'un groupe à la recherche d'améliorations.

Nous avons un **plan se rapportant aux commentaires et suggestions** géré par notre Équipe qui se charge de la politique. Vous pouvez nous communiquer vos idées concernant l'amélioration de nos services et procédés par e-mail, notre site internet ou en remplissant un formulaire. L'adresse e-mail est comments@peabody.org.uk.



Chaque personne est à même de participer

Nous reconnaissons que certains groupes ne sont pas bien représentés tels que les résidents appartenant à des groupes de minorités ethniques ou noires, les résidents handicapés ainsi que les jeunes.

Nous sommes voués à fournir des services qui sont appropriés en ce qui concerne les communautés locales et reflètent nos points de vue et priorités. Nous sommes également voués à faire participer tous les résidents de la manière qui leur convient le mieux. L'un des objectifs de cet accord est de développer des forums et des groupes de résidents solides qui représentent le lieu géographique équitablement, de manière que chacun puisse participer au planning et au contrôle de nos services.

Nous accorderons notre soutien au groupe de résidents voués à la diversité et travaillerons avec le groupe pour mettre au point des projets spécifiques pour atteindre davantage de gens.

Communautés composées de minorités ethniques et noires

Nous:

- prendrons des dispositions spéciales pour consulter et faire participer des communautés qui sont mal représentées; et
- développerons cet accord avec les résidents en incorporant des dispositions spéciales pour ces communautés.

Participation des jeunes

Nous :

- encouragerons et reconnaitrons les associations de jeunes locataires comme organisations de plein droit, mais avec des liens avec les associations qui existent déjà;
- développerons des forums de jeunes; et
- formerons les jeunes pour qu'ils puissent faire des

Encourager la participation de résidents handicapés et ayant des besoins spécifiques

Nous :

- ferons appel à des lieux de réunions où les personnes handicapées pourront avoir accès; et
- fournirons des informations sous différents formats, y compris en langues étrangères et en Braille.

Nous développerons une procédure de consultations avec ces différents groupes, y compris:

- pour apprendre à découvrir les gens qui vivent dans nos logements;
- prendre les dispositions nécessaires pour consulter et faire participer les communautés qui sont mal représentées; et
- pour partager des exemples de bonne pratique.



Normes organisationnelles correspondant aux réunions

Les normes suivantes s'appliquent à toutes les réunions que nous organisons

- Nous donnerons un préavis de 14 jours au moins pour toutes réunions.
- Nous annoncerons et ferons le nécessaire pour promouvoir les réunions de manière efficace.
- Nous utiliserons des complexes pour les réunions où vous pourrez vous rendre facilement et nous tiendrons ces réunions à des heures appropriées pour nous assurer que le maximum de personnes puissent venir.
- L'ordre du jour sera envoyé à tous les résidents que nous invitons à nos réunions.
- Les réunions seront organisées de telle sorte que chaque personne pourra exprimer son point de vue.
- Un responsable prendra des notes des points principaux énumérés durant la réunion et de toute action que nous décidons d'entreprendre à la suite de la réunion.

Critères correspondant à l'information

Nous fournirons des informations pour appuyer chaque étape de la participation.

Les informations que nous fournirons devront:

- être claires et dans un langage simple;
- être disponibles en langues étrangères, en Braille et en gros caractères;

- indiquer le nom et coordonnées du personnel à contacter; et
- ne devront jamais inclure de remarques sexistes, racistes ou de langage injurieux.

Contrôle et mesure des performances

Nous travaillerons avec les résidents pour maintenir le contrôle de cet accord et fournir des mises à jour dans Peabody Times. Nous ferons ceci en créant un groupe pour assurer le contrôle et en imprimant un compte-rendu sommaire chaque année dans Peabody Times.

Plan d'action et de révision

Nous avons mis au point un plan d'action afin de nous assurer que cet accord avec les résidents se réalise véritablement. Nous créerons un groupe composé de résidents et de membres du personnel pour suivre le progrès de cet accord. Les résultats de ce contrôle seront communiqués à notre comité de résidents et de représentants de communautés et seront également publiés dans Peabody Times.

Comment avoir accès à cet accord

Cet accord sera disponible dans nos bureaux et sur notre site internet : www.peabody.org.uk.

Ce qu'il faut faire au cas où vous penseriez que nous ne respectons pas cet accord

Vous devez appeler l'équipe d'inclusion des résidents au no. 020 7021 4013. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous devrez alors suivre notre procédure de réclamations. Veuillez consulter notre site www.peabody.org.uk ou téléphoner au no. 020 7021 4444 pour obtenir les renseignements relatifs à la procédure à suivre.

Révision de cet accord

Nous réviserons cet accord avec vous tous les trois ans.

হুদি আপনি এই লিফলেট বাংলায় পেতে চান, তাহলে :

- পলিসি এবং ইনক্লুশন সার্ভিসকে লিখুন 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB; অথবা
- ই-মেইল করুন translate@peabody.org.uk

আপনার নাম ও ঠিকানা আমাদেরকে বলুন ও 'RES1 Ben' উল্লেখ করুন।

Bu broşürün Türkçesini istiyorsanız lütfen şu adrese yazın:

- Policy and Inclusion Service, 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB ya da
- İnternet üzerinden e-posta gönderin: translate@peabody.org.uk

Adını-soyadınızı, adresinizi eklemeyi ve 'RES1 Tur' referans numarasını belirtmeyi de lütfen ihmal etmeyin.

إذا أردت أن تحصل على هذه الكراسة باللغة العربية، فيمكنك أن:

• تكتب رسالة إلى:

Policy and Inclusion Service, 45 Westminster Bridge Road
أو London SE1 7JB

• تبعث برسالة عبر البريد الإلكتروني على العنوان: translate@peabody.org.uk
وإبلاغنا عن اسمك وعنوانك وكتابة العبارة 'RES1 Ara' باللغة الإنجليزية.

Si vous désirez obtenir cette brochure en français, veuillez :

- Ecrire à Policy and Inclusion Service, 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB ; ou
- Adresser un courrier électronique à translate@peabody.org.uk en précisant votre nom, votre adresse et la référence 'RES1 Fre'.

Se desejar este folheto em português, pode:

- Escrever para o serviço de política e inclusão (Policy and Inclusion Service) na morada 45 Westminster Bridge Road, London SE1 7JB, ou
- Enviar um email para translate@peabody.org.uk apresentando o seu nome e a sua morada, e citando 'RES1 Por'.



45 Westminster Bridge Road
London SE1 7JB

Téléphone : 020 7021 4000

E-mail: comments@peabody.org.uk

Site internet: www.peabody.org.uk

