

Votre voix compte

Un guide rapide pour l'accord de participation des résidents de Homes for Haringey.

En tant qu'utilisateur de nos services, vous pouvez faire une contribution unique pour les améliorer. **Nous souhaitons savoir ce que vous pensez** et vous permettre de participer aux décisions sur où vous habitez et les services que vous recevez. Lorsque vous exprimerez vos opinions, nous serons à votre écoute.

Afin d'assurer que vous puissiez exprimer vos opinions, nous avons travaillé auprès des résidents pour produire un accord de participation des résidents.

Ce feuillet est un résumé de l'accord de participation des résidents. La version complète est un document long et détaillé qui contient également notre stratégie de participation des résidents. Vous trouverez l'accord complet sur notre site Web au www.homesforharingey.org ou si vous souhaitez en obtenir un exemplaire veuillez composer le **020 8489 4463**.

La signification de l'accord de participation des résidents

L'accord de participation des résidents définit les moyens de collaboration entre nous, le Conseil Municipal de Haringey et vous, les locataires et locataires à bail de Haringey, pour fournir des logements décents et de qualité.

C'est un document important qui assure que vous:

- obteniez des informations claires et honnêtes de notre part
- sachiez comment participer aux décisions sur les problèmes de logement et que vous en compreniez les avantages et les responsabilités
- puissiez participer aux décisions importantes sur les problèmes de logement
- puissiez obtenir du soutien, de l'aide financière et des formations avec nous ou le Conseil Municipal de Haringey pour vous exprimer.

Comment la participation des résidents a déjà fait une différence

Nous avons nommé notre accord «Votre voix compte» parce que votre opinion compte vraiment.

Beaucoup de résidents ont déjà travaillé avec nous pour changer les conditions et les services là où ils habitent. Par exemple, les résidents ont aidé à choisir des entrepreneurs en bâtiment pour le travail du programme des Logements Décents. Ils ont également dressé un bilan de notre livret des réparations et aidé à vérifier que nos services aient un bon rapport qualité-prix.

Comment vous faire entendre

Nous vous demanderons vos opinions sur une gamme de sujets, dont le niveau des services de logement (tels que les réparations) et des projets pour des rénovations importantes de votre logement. Une fois que nous vous aurons consultés, nous vous informerons de notre décision et comment vos opinions l'ont influencée.

Il existe une variété de moyens pour contribuer vos opinions, individuellement, ou alors à travers un groupe de résidents tel qu'une association de résidents, ou un de nos comités de résidents. Veuillez consulter la page sept pour des informations supplémentaires.

Si vous n'avez pas beaucoup de temps libre, vous pouvez simplement lire les **informations** que nous vous enverrons, comme Home Zone, notre magazine pour tous les résidents.

Si vous avez un peu plus de temps libre, vous pourrez nous sonner **vos informations de retour**, par exemple, en complétant une fiche de sondage pour les réparations ou en nous envoyant une suggestion.

Pour participer davantage pour des problèmes en particulier, vous pouvez participer à notre **consultation**, par exemple, en complétant un sondage ou assistant à une réunion.

Vous pouvez participer si vous souhaitez travailler avec nous, les autres résidents et le Conseil Municipal de Haringey. Par exemple, vous pouvez rejoindre un groupe de travail ou un conseil. Veuillez consulter la page sept pour des informations supplémentaires.

Et si vous souhaitez avoir le pouvoir de **prise de décision**, vous pouvez devenir un membre élu du conseil ou aider à établir et à gérer une organisation de gestion des locataires.

Nous offrons une gamme de formations et d'autre soutien pour vous aider à participer, dont l'aide pour les frais de garde d'enfants et du soutien administratif et financier pour les groupes de résidents.

Vous pouvez en savoir plus sur notre aide en contactant l'équipe de participation des résidents.

Ce que vous pouvez attendre de nous

Nous avons fixé nos normes de travail avec vous:

- **Des informations de première classe**- nous fournirons des informations qui répondent à vos besoins et vous aident à participer selon vos préférences.
- **Des réunions efficaces**- nous souhaitons assurer de bien travailler ensemble avec les groupes de résidents lors des réunions, afin que tout le monde puisse contribuer ses opinions.
- **Des groupes de résidents efficaces** – nous assurerons que les groupes de résidents travaillent à un bon niveau et nous fournirons du soutien et des formations pour les aider.

Est-ce que nous savons garder nos promesses?

Nous voulons assurer de garder nos promesses de l'accord de participation des résidents et améliorer notre travail avec vous.

Par conséquent, nous nous sommes fixés de strictes objectifs de performance et nous dresserons un bilan et surveillerons l'accord régulièrement. Nous demanderons au Conseil Municipal de Haringey et aux résidents de participer à ce bilan et nous vous garderons au courant de notre performance.

En surveillant l'accord de participation des résidents, nous espérons pouvoir régler la plupart des problèmes au plus tôt. Cependant, si vous pensez que l'accord de participation des résidents est mauvais ou n'est pas efficace, vous pouvez vous plaindre. Nous ferons de notre mieux pour régler le problème.

Informations supplémentaires

Il existe plusieurs moyens de participer. Vous pouvez choisir comment et quand participer. Nous en avons pour tous les goûts, veuillez nous contacter si vous trouvez quelque chose qui vous plaît.

Devenez membre du **conseil d'administration**.

Rejoignez un de **nos groupes ou comités**. Nous disposons de sept comités pour les réparations, les finances, la communication, la gestion des lotissements et des locations, les locataires à bail, les logements soutenus, et la participation des locataires.

Devenez un **champion** de votre lotissement.

Devenez un membre du comité d'une **association de résidents**.

Venez assister au **forum consultatif des résidents**.

Posez une **question** à notre conseil.

Devenez **résident inspecteur de lotissement**.

Assistez à une **inspection** de lotissement.

Assistez à notre **conférence des résidents**.

Complétez un **sondage ou un questionnaire**.

Faites une **réclamation**, un **compliment**.

Lisez notre magazine pour les résidents, **Homes Zone**.

Pour des informations supplémentaires sur la participation des résidents, veuillez contacter notre équipe de participation des résidents au **020 8489 4463**, (minicom **020 8489 3718**) ou par e-mail au resident.involvement@homesforharingey.org

Pour obtenir des informations sur l'accord de participation des résidents, veuillez consulter notre site Web au www.homesforharingey.org