

SIX TOWN HOUSING

Des quartiers plaisants, d'excellents services, des individus dévoués

Votre participation

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Votre participation

Ce livret définit les critères de qualité s'appliquant à la participation des locataires et résidents. Il décrit comment vous pouvez prendre un rôle actif dans nos services et les critères des prestations auxquelles nous nous engageons.

Notre objectif est de vous donner un rôle et vous proposer de participer à tout ce qui vous concerne, vous et votre logement.

Nous avons établi ces critères en accord avec nos clients et contrôlons nos performances de plusieurs façons.

Les prestations que nous assurons

Nous nous engageons à :

- promouvoir et développer une série de formules de participation pour élargir votre rôle dans nos services ;
- vous donner conseils et informations sur ces différentes formules ;
- apporter notre soutien aux groupes existants et nouveaux, dont les associations de locataires et résidents, Home View (une liste de locataires et résidents bénévoles qui nous envoient leurs commentaires sur nos politiques ou répondent à nos questionnaires de leur domicile), le Comité de consultation des locataires et résidents et le Forum des propriétaires à bail ;
- proposer des stages de formation divers en soutien à votre participation ;
- mettre à votre disposition un centre de ressources.

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Nous nous engageons à :

- faire appel à différentes méthodes de participation pour vous donner un rôle à un niveau et selon une formule vous convenant ;
- consulter Home View au moins six fois par an ;
- faire appel aux contrôleurs de qualité pour qu'ils effectuent au moins six exercices de « client anonyme » par an pour vérifier que nous menons à bien les services auxquels nous nous engageons ;
- organiser au moins quatre groupes de discussion par an pour que vous puissiez exposer vos points de vue ;
- utiliser les commentaires que vous nous donnez pour optimiser nos services et vous contacter personnellement pour vous informer des résultats et des changements subséquemment mis en œuvre ;
- expliquer les services que nous proposons et notre travail de routine, dont l'envoi de notre bulletin d'information bisannuel « Six Town News », notre présence aux débats publics, notre site Internet, les journées de consultation auxquelles nous vous invitons et les groupes de discussion ;
- vérifier que les informations que nous vous communiquons sont précises, faciles à comprendre et disponibles dans d'autres formats tels que imprimés en gros caractères, en Braille, sur cassette audio et dans d'autres langues ;
- vous apporter notre soutien si vous désirez former un groupe (nous vous enverrons un dossier d'information et vous contacterons sous 10 jours ouvrables pour prendre rendez-vous et discuter de votre rôle) ;
- encourager ceux qui d'habitude ne participent pas, tels que les groupes d'origine africaine, les groupes de minorités ethniques, les jeunes et les personnes âgées ;
- chaque année, mettre en place des stages de formation pour cibler votre rôle dans nos fonctions et votre quartier ;
- vous inviter à notre conférence annuelle pour locataires et résidents ;
- veiller à ce que notre contrat de location soit mis à jour et contrôlé deux fois par an par le Groupe de travail des participants ;
- mettre en place des contrats locaux (contrôlés par les locataires des quartiers concernés) avec les associations de locataires et résidents ;
- réviser notre Manuel des locataires tous les deux ans et vous en fournir une copie mise à jour ;
- envoyer une enquête annuelle à un échantillon aléatoire de locataires et résidents pour leur demander leur opinion sur les services que nous offrons.

Service clientèle et plaintes

Si selon vous nos services ne sont pas à la hauteur ou peuvent être améliorés, vous devez nous le signaler. Pour de plus amples renseignements sur la procédure à suivre en cas de plainte, veuillez consulter le livret intitulé « Votre voix ».

Nous aimerions aussi recevoir vos commentaires si vous pensez que les services assurés par notre personnel dépassent vos attentes.

Nous mesurons le niveau de satisfaction de notre clientèle par différentes méthodes.

Pour vous procurer un exemplaire de ce livret, rendez-vous sur notre site Internet à www.sixtownhousing.org. Nous disposons aussi de livrets en gros caractères, sur cassette audio, sur disquette, en Braille et dans d'autres langues.

Votre participation

Ce document définit les critères de qualité s'appliquant à votre participation. Si vous avez besoin d'aide pour le lire ou si vous souhaitez en obtenir une version traduite intégrale, indiquez-le à la réception ou appelez le 0161 686 8000.

SIX TOWN HOUSING

Des quartiers plaisants, d'excellents services, des individus dévoués

Comment nous contacter

Vous pouvez nous contacter de plusieurs façons.

Par téléphone

- Pour toute question concernant votre logement, appelez le 0161 686 8000
- Pour solliciter une intervention de maintenance, appelez le 0808 144 5368 (appel gratuit d'une ligne terrestre)
- Réparations urgentes (24 heures/24) : 0808 144 5368
- Télécopie : 0161 764 5078

En nous rendant visite

A l'agence située à :
Six Town Housing
Point Blue
Moor Street
Bury BL9 5AQ

En ligne

Vous pouvez vous rendre sur notre site du Web, à www.sixtownhousing.org
Vous pouvez aussi nous contacter par e-mail à enquiries@sixtownhousing.org

Nos agences sont ouvertes de 8h à 18h du lundi au vendredi.

Vous pouvez aussi appeler gratuitement des agences municipales suivantes (horaires d'ouverture variés) :

Radcliffe : 7 Whittaker Street, Radcliffe M26 2DT

Prestwich : Longfield Centre, Prestwich M25 5AY

Whitefield : Whitefield Library, Pinfold Lane, Whitefield M45 7NY

Ramsbottom : Ramsbottom Library, Carr Street, Ramsbottom BL0 9AE

Six Town Housing est une entreprise de la municipalité de Bury, conformément à la loi de 1989 sur l'administration locale et le logement.

Entreprise n°4948846

au registre du commerce du Royaume Uni
Août 2005

N° intercommunautaire 855819189