

# Stratégie de participation des résidents en matière de sécurité des bâtiments

## Introduction

La sécurité et le bien-être des résidents de Karbon constituent une priorité absolue.

Après le terrible incendie de la tour Grenfell en juin 2017, une forte pression a été exercée pour améliorer la communication et l'engagement en matière de sécurité avec les résidents dans les bâtiments. La *National Housing Federation* souligne l'importance de cette démarche :

*« L'Independent Review of Building Regulations and Fire Safety a constaté que les résidents n'avaient pas suffisamment la parole dans la gestion de leurs bâtiments. La loi sur la sécurité des bâtiments exige que des voies claires soient établies pour résoudre les problèmes soulevés par les résidents au sujet de leur sécurité, et que ces derniers aient la possibilité de participer à la prise de décision et qu'ils aient accès aux informations clés sur la sécurité des bâtiments. »*

La loi de 2022 sur la sécurité des bâtiments nous oblige à établir une stratégie de participation des résidents en matière de sécurité des bâtiments destinée à tous les résidents et propriétaires vivant dans des bâtiments résidentiels de grande hauteur (HRRB). Il s'agit de la première version de cette stratégie, qui sera mise à jour au fur et à mesure de l'apparition de nouvelles réglementations ou directives.

## Exigences de la stratégie

Cette stratégie vise à s'assurer que tous les résidents de bâtiments résidentiels de grande hauteur sont informés pour :

- Connaître le type de renseignements que nous leur fournirons sur la sécurité des bâtiments.
- Comprendre les questions que nous pouvons leur poser sur la sécurité des bâtiments et comment ils peuvent y contribuer.
- Savoir comment nous les contacterons et utiliserons leurs commentaires pour avoir influencer les décisions.
- Comprendre comment nous mesurerons et réviserons les méthodes de participation.
- Se sentir en sécurité dans leur logement.

## À qui s'adresse cette stratégie ?

- Toutes les personnes qui vivent dans un bâtiment résidentiel de grande hauteur ou qui en sont propriétaires.
- Les collègues et les entrepreneurs qui travaillent avec nous.
- Les autres parties prenantes qui ont un rôle et un intérêt dans le bâtiment et le maintien de la sécurité des résidents. Par exemple, les pompiers, les autorités locales et l'organisme de réglementation de la sécurité des bâtiments.

**Quels sont les immeubles définis comme des bâtiments résidentiels de grande hauteur ?**

Nous possédons six bâtiments qui, en raison de leur hauteur, correspondent à la définition de la loi sur la sécurité des bâtiments (*Building Safety Act*) des bâtiments résidentiels de grande hauteur. Il s'agit de :

- Byker Wall (Dunn Terrace) – constitué de Tom Collins House, Wolseley House, Dunn Terrace, Graham House, Northumberland Terrace et Salisbury House
- Byker Wall (Grace Lee) - constitué de Felton Walk, Felton House, Long Headlam, Headlam House, Shipley Rise et Rabygate
- Byker Wall (Shipley Street) - constitué de Shipley Walk, Brinkburn House, Kendal House, Dalton Crescent et Gordon House
- Harlequin Lodge, St Oswalds Court, Felling
- Mandarin Lodge, St Oswalds Court, Felling
- Merganser Lodge, St Oswalds Court, Felling

### **Égalité, diversité et inclusion**

Nous nous efforçons de collecter toutes les données afin de nous assurer que cette stratégie est opportune et efficace pour tous les résidents, quels que soient leurs besoins, leur provenance ou leurs caractéristiques (par exemple l'appartenance ethnique, le genre, l'âge, le handicap, la religion ou les croyances).

Nous recueillerons des informations sur chaque bâtiment à partir de diverses sources telles que des enquêtes, des visites en personne, des contrats de location, etc. Ces renseignements nous aideront à comprendre si certaines personnes ou certains groupes pourraient être plus vulnérables ou pourraient rencontrer des difficultés s'ils ne recevaient pas d'informations ou d'aide autrement. Une fois ces informations recueillies, nous ajusterons nos plans et nos actions pour nous assurer que nous pouvons aider toutes ces personnes en fonction de leurs besoins spécifiques. Si elles ont besoin d'un soutien supplémentaire pour être en sécurité, nous les orienterons vers nos processus d'évaluation des risques d'incendie centrés sur la personne (PCFRA).

Nous nous efforcerons également de recueillir des informations sur tous les adultes âgés de plus de 16 ans dans chaque propriété. Ces renseignements sont essentiels pour remplir les obligations légales concernant le partage de notre stratégie avec toutes les personnes concernées. Toutes les données collectées seront traitées et resteront confidentielles, conformément aux lois sur la protection des données.

Lorsque nous savons qu'une personne a besoin d'informations dans un format différent, nous veillons à ce que ces renseignements soient fournis dans un format compréhensible et accessible. Nous examinerons régulièrement ces données par le biais des contrats de bail, de visites, d'enquêtes et en agissant sur la base des informations que nous recevons régulièrement.

### **Rôles et responsabilités**

Nous souhaitons que les résidents soient en sécurité. En tant que propriétaires des bâtiments et responsables uniques de la sécurité, nous avons la responsabilité de veiller à ce que le bâtiment réponde aux exigences en matière de sécurité incendie et structurelle. Tout le monde a un rôle à jouer dans la sécurité des bâtiments, qu'il s'agisse d'un résident ou d'un locataire.

Chaque résident est prié de :

- Respecter toutes les règles contenues dans le contrat de location ou de bail.
- Éviter toute action pouvant rendre le bâtiment dangereux.
- Ne pas endommager ou manipuler les équipements de sécurité tels que les alarmes incendie.
- Veiller à ce que les objets tels que les meubles, les fauteuils roulants, les trottinettes électriques ou les déchets ne soient pas laissés dans les espaces communs et ne soient stockés que dans les zones prévues à cet effet.
- Veiller à ce que les déchets encombrants, tels que les meubles, ne soient pas entreposés dans les espaces communs et que des dispositions appropriées soient prises pour qu'ils soient enlevés ou éliminés rapidement.
- Permettre l'accès à son domicile pour des vérifications de sécurité essentielles telles que l'examen des portes coupe-feu.
- Éviter de permettre à des non-résidents ou à des visiteurs non désirés d'entrer dans son bâtiment, que ce soit en s'introduisant furtivement ou autrement.
- Fournir des informations sur les habitants qui nous permettront d'identifier les domaines dans lesquels une aide supplémentaire pourrait être nécessaire et nous informer si les choses évoluent.
- Si nous demandons des renseignements pour assurer la sécurité du bâtiment, ils doivent être fournis.
- Nous signaler rapidement tout problème lié à la sécurité du bâtiment.

### **Notre approche**

Afin de garantir une bonne coordination de la participation des résidents et de la communication, nous avons défini les groupes ci-dessous qui veilleront à ce que cette stratégie :

- Reste adaptée aux besoins de tous les résidents, du personnel et de toutes les autres parties prenantes.
- Encourage la participation, la responsabilisation et la collaboration avec les résidents et le personnel sur toutes les questions relatives à la sécurité des bâtiments, aux risques et à la prise de décision.
- Est conforme et alignée sur toutes les réglementations pertinentes.
- Est régulièrement révisée et améliorée si nécessaire.
- Définit clairement les actions auxquelles les résidents doivent s'attendre, ce que cela signifie et comment nous allons les mener.

### **Le comité des résidents de Karbon**

Responsable de l'examen des commentaires déposés par les résidents et les locataires de Karbon, y compris les commentaires et actions du groupe d'examen de Karbon (*Karbon Scrutiny Bank*).

### **Le comité de sécurité du bâtiment**

Il est constitué des représentants des clients de Byker et de Felling qui collaborent avec nos collègues de la sécurité du bâtiment et les équipes de participation des clients.

Ils sont chargés d'agir comme un groupe de réflexion et de permettre des

conversations à double sens entre les résidents et Karbon. Ils discutent des questions liées à la sécurité des bâtiments et nous aident à respecter certaines exigences énoncées dans la loi sur la sécurité des bâtiments. Ils seront également chargés d'examiner les commentaires des résidents à la suite d'une consultation stratégique.

Nous examinons régulièrement la participation des groupes et nous encourageons continuellement les opportunités de participation dans toutes les communications destinées aux clients. Nous voulons ainsi nous assurer que les résidents sont représentés dans tous les immeubles de grande hauteur, lorsque cela est possible.

### **Le comité des clients du groupe Karbon**

Il est chargé de superviser l'expérience et la participation des clients et de veiller à ce qu'ils fassent entendre leur voix. Il veille également à ce que les besoins et la sécurité des clients soient au cœur du processus décisionnel du conseil d'administration et à ce que nos performances soient contrôlées afin de viser l'excellence dans l'ensemble de nos services. Il sera chargé d'examiner toutes les recommandations relatives à la sécurité des bâtiments.

### **Le comité des clients de Byker**

Il est constitué d'au moins quatre clients. Ils sont chargés de superviser la qualité des services que nous proposons et de veiller à ce que l'engagement communautaire soit respecté. Les membres du comité apportent leur temps, leurs compétences et leur expertise afin que le *Byker Community Trust* atteigne ses objectifs stratégiques.

### **Mesurer et contrôler**

Nous nous engageons à partager cette stratégie avec les résidents et les propriétaires de nos bâtiments résidentiels de grande hauteur, de plus de 16 ans, dans un format accessible, clair et compréhensible. Les progrès réalisés dans le cadre de cette stratégie feront l'objet d'un rapport annuel remis à tous les résidents.

Nous mesurerons :

- La satisfaction générale quant au fait que nous assurons la sécurité des résidents dans leur logement.
- Le nombre de signalements de problèmes liés à la sécurité des bâtiments.
- Le nombre de plaintes reçues concernant la sécurité des bâtiments.
- La proportion de résidents déclarant que s'il y avait un incendie dans leur immeuble, ils sauraient quoi faire.
- La proportion de résidents déclarant qu'en cas de problème de sécurité dans leur immeuble, ils sauraient à qui s'adresser.
- La proportion de résidents déclarant se sentir à l'abri d'un incendie dans leur logement.
- La proportion de résidents qui déclarent être satisfaits que tout problème de sécurité des bâtiments signalé à Karbon sera résolu.

Cette stratégie sera examinée :

- Au moins tous les deux ans.
- Après chaque consultation de cette stratégie.

- Après la rédaction d'un rapport obligatoire d'incident.
- Après l'achèvement de modifications matérielles importantes du bâtiment.

### **Plaintes**

Nous sommes toujours à l'écoute, et prêts à nous efforcer de résoudre immédiatement les problèmes. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre le problème sur-le-champ, nous entreprendrons une enquête complète pour comprendre la situation. Toute plainte peut être adressée à [www.karbonhomes.co.uk/complaints](http://www.karbonhomes.co.uk/complaints)

En vertu de la loi sur la sécurité des bâtiments de 2022, une « plainte pertinente » concernant la sécurité des bâtiments peut être liée à :

- Un risque pour la sécurité d'un bâtiment spécifique.
- Les performances d'une personne responsable dans l'accomplissement de ses fonctions, en vertu de la loi sur la sécurité des bâtiments.

Si un résident n'est toujours pas satisfait de l'issue d'une plainte, celle-ci peut être transmise au régulateur de la sécurité des bâtiments par Karbon ou la personne concernée.

Contrôle des versions : février 2025