

## Charte d'accueil du demandeur de logement social sur le TCO

### **En tant qu'accueillants des demandeurs de logement social, nous nous engageons à :**

Participer activement au réseau d'accueil des demandeurs de logements sociaux selon la convention réglementaire d'application du Service d'Information et d'Accueil mise en place par le TCO pour garantir une homogénéité du service sur tout le territoire ;

Accueillir avec bienveillance tout demandeur souhaitant habiter sur le territoire, (...);

Traiter toutes les demandes sur un même principe d'égalité et de non-discrimination ;

Apporter une réponse courtoise et pertinente pour toutes les questions générales liées à l'accès au logement social ;

Respecter la déontologie liée au métier de chargé d'accueil ou de travailleur social, en garantissant notamment la confidentialité des informations personnelles du demandeur ;

Assurer un service d'information sur toutes les plages horaires d'ouverture du guichet ;

Assurer le suivi de son activité et en rendre compte au TCO.

► Les guichets enregistreurs du TCO (Guichet unique de l'habitat de la commune de Saint-Paul et agences des bailleurs sociaux) s'engagent à :

- Enregistrer, renouveler et mettre à jour toute demande de logement social et scanner toute pièce justificative, et remettre au demandeur un accusé de réception en retour ;
- Informer le demandeur sur les éléments le concernant qui figurent dans son dossier ;
- Proposer un rendez-vous physique ou téléphonique à tout demandeur y compris ceux qui auraient déposé une demande en ligne ;
- Faire appel à un professionnel qualifié comme travailleur social pour accompagner les demandeurs en difficulté.

**En tant que demandeur d'un logement social, soyez-vous aussi acteur de cette démarche en vous engageant à :**

Rester patient et courtois avec l'ensemble du personnel et les autres demandeurs ;

Formuler clairement vos attentes : choix des quartiers, nombre de personnes à loger, logement souhaité et besoins spécifiques ex : *logement adapté pour motifs liés à un handicap, au vieillissement, etc...* ;

Déclarer les éléments d'information correspondant à la réalité de votre situation personnelle ;

Informez un guichet enregistreur de vos changements de situation professionnelle (*chômage, incapacité, etc.*), familiale (*naissance, séparation, etc.*) ou personnelle (*changement de numéro de téléphone, changement d'adresse mail ou postale, etc.*) en communiquant les justificatifs nécessaires et votre dossier sera alors mis à jour.

Procéder au renouvellement annuel de votre demande (en ligne ou auprès d'un guichet enregistreur) ;

Éviter de trop solliciter les chargés d'accueil en dehors des rendez-vous programmés (*par téléphone ou sur place*) pour permettre le traitement optimal des demandes ;

Être compréhensif envers chaque guichet sur les délais d'attente d'attribution d'un logement sur le territoire ouest (les guichets n'ayant pas la maîtrise de ces délais en la matière et ne peuvent garantir l'attribution d'un logement dans un délai raisonnable).