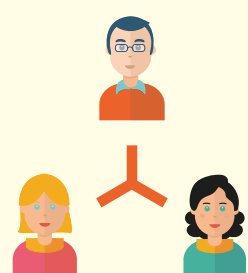


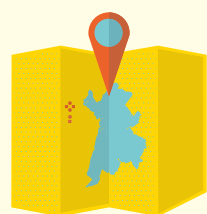
# CHARTRE D'ACCUEIL DU DEMANDEUR DE LOGEMENT SOCIAL SUR LE TERRITOIRE DE GRENOBLE-ALPES MÉTROPOLE



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 le cahier des charges mis en place par Grenoble-Alpes Métropole pour garantir une homogénéité du service sur toute l'agglomération.



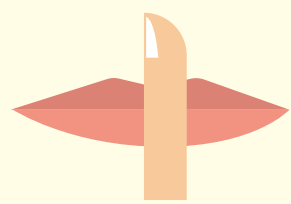
Accueillir tout demandeur souhaitant habiter sur le territoire métropolitain, qu'il réside ou non sur la commune et qu'il mentionne ou non la commune dans ses choix.



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 d'ouverture du guichet.



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 (*certaines guichets*).



Assurer le suivi de son activité et en rendre compte à Grenoble-Alpes Métropole.



Informé 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 (*certaines guichets*).



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: handicap, vieillissement, etc.*



Informé un guichet 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.



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.