



Les organismes Hlm de la région Centre Engagements vis-à-vis des demandeurs de logements

1 - Fournir un accueil et une information de qualité

- ▶ **Aider à remplir le formulaire** de demande de logement
- ▶ **Apporter une réponse aux différentes interrogations des demandeurs**
 - déroulement du processus d'attribution ;
 - conditions d'accès au parc locatif social ;
 - localisation et caractéristiques du patrimoine ;
 - information sur l'avancée des dossiers candidats

2 - Simplifier les démarches du demandeur

- ▶ **Mettre en ligne**, sur leur site internet, le formulaire unique national d'enregistrement de la demande
- ▶ **Favoriser la saisie et l'enregistrement en ligne** des demandes

3 - Expliquer le fonctionnement de la commission d'attribution logement

La commission d'attribution des logements ou CAL décide des attributions de logement. Elle est composée des représentants des locataires, des communes, de l'Etat et du conseil d'administration des organismes Hlm.

Les organismes Hlm s'engagent à :

- ▶ **mettre à disposition les orientations d'attribution** définies par le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme sur demande. Ces orientations guident les décisions des CAL
- ▶ **communiquer le règlement intérieur de la CAL** sur demande

4 - Assurer l'égalité de traitement dans l'attribution des logements

- ▶ **favoriser l'égalité et l'équité de traitement entre les demandeurs** par l'utilisation de guides d'entretien formalisés
- ▶ **utiliser une liste de motifs de refus et d'ajournements** définis préalablement par l'organisme
- ▶ **favoriser l'examen de toutes les demandes et participer avec les autres partenaires à l'analyse des demandes de logement en délai dépassé**



5 - Apporter une réponse personnalisée aux souhaits des demandeurs

- ▶ **garantir un examen attentif** de chaque situation pour une solution adaptée aux besoins
- ▶ **faciliter les mutations internes** conformément aux engagements pris par les organismes
- ▶ **accompagner le demandeur dans son souhait de changement de logement**, en fonction de l'évolution de sa situation familiale et économique

6 - Garantir le respect des droits des demandeurs

- ▶ **garantir le respect de la vie privée et de la confidentialité des informations ainsi que le droit d'accès et de rectification**, conformément aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)
- ▶ **informer le demandeur ajourné** des conditions à réunir pour que sa candidature puisse être de nouveau examinée
- ▶ **informer le demandeur des conséquences de son refus des propositions de logement reçues**