

# Charte relationnelle

## LES CLES D'UNE BONNE RELATION ENTRE NOTRE PUBLIC ET LE PERSONNEL DU LOGIS SOCIAL DE LIEGE.

Le Logis Social de Liège a pour mission de mettre à disposition de son public des logements sociaux à loyers modérés et de qualité, en assurant un accompagnement social.

### Politesse et Courtoisie

Le personnel s'engage à adopter de façon permanente une attitude **conviviale, courtoise et polie** à l'égard de notre public.

Notre public s'adressera aux agents de la société **sans élever le ton de la voix, de façon polie et dans le respect de la dignité de chacun.**

### Rigueur et Honnêteté

Le personnel s'engage à répondre **de façon claire et précise** aux questions des locataires ainsi qu'à diffuser des informations structurées et correctes.

Notre public nous expliquera **clairement** l'objet de sa demande et nous **informera rapidement de toutes modifications** de situation : revenus, composition de ménage, animaux, modification de l'habitat, ...

### Compétence et Attitude active

Le personnel s'engage à **accompagner, à conseiller et à aider de façon équitable, notre public**, dans le cadre de ses missions.

Notre public sera responsable de la **qualité de ses démarches, de ses actes et des informations communiquées à la société.**

### Horaire et Présence au rendez-vous

Le personnel s'engage à **respecter les rendez-vous** fixés (au domicile ou au siège social). En cas de retard ou d'empêchement lors d'une visite programmée, le personnel veille à **prévenir son interlocuteur dans les plus brefs délais.**

Notre public sera **présent et ponctuel** aux rendez-vous fixés par la société (au domicile ou au siège social) et **nous informera dans les plus brefs délais** si pour des raisons diverses **il ne peut être présent à l'heure du rendez-vous fixé.**