



Charte des bonnes pratiques — Élus référents de quartier

1. Pourquoi une charte ?

Cette charte précise les objectifs de la mise en place d'élus référents de quartier, le cadre dans lequel s'inscrivent les rencontres entre élus et habitants ainsi que la posture et les bonnes pratiques à adopter.

2. Objectifs

L'objectif principal est d'assurer un lien concret entre la municipalité et les habitants, de faciliter le dialogue et la consultation.

De cet objectif principal découlent des objectifs opérationnels :

- Recueillir les remarques et les demandes des habitants,
- Faire remonter ces remarques/demandes/idées à l'adjoint dont la délégation est concernée
- Informer les habitants des suites apportées à leur demande
- Informer les habitants sur les projets municipaux
- Contribuer à faire connaître les dispositifs et services municipaux.

3. Cadre des échanges

Les rencontres entre élus et habitants ont lieu lors de la permanence hebdomadaire en mairie le samedi matin, lors des permanences mensuelles sur le marché du jeudi matin, lors des visites de quartier certains samedis matin.

Les contacts peuvent également se faire par mail.

4. Le rôle de l'élu référent de quartier

- Aller à la rencontre des habitants et recueillir leurs remarques
- Synthétiser les demandes dans un tableau coordonné par le service citoyenneté
- Informer les habitants des suites données, dans la limite du communicable, expliquer les décisions
- Relayer les projets municipaux qui concernent le quartier
- Contribuer à l'organisation de rencontres et de réunions de quartier
- Repérer les sujets récurrents pour permettre un traitement adapté
- Maintenir le lien avec les associations, commerçants et habitants investis
- Participer au comité de rédaction du chartrain afin de faire remonter les sujets du quartier (projets, rencontres, portraits d'habitant...) pour la communication municipale.

L'élu référent de quartier écoute, informe, oriente et relaye les demandes d'intérêt collectif. Il n'a pas vocation à prendre des arbitrages lors des rencontres, instruire les demandes, à intervenir directement auprès des services, à se substituer aux procédures administratives ou à régler des situations individuelles.

Les élus référents de quartier peuvent relayer des demandes principalement sur :

- Propreté et embellissement du cadre de vie
- Entretien des espaces publics, voirie et éclairage
- Stationnement et circulation
- Incivilités, nuisances et dégradations
- Information sur les projets et travaux en cours
- Animation et participation à la vie de quartier

L'élu référent de quartier n'intervient pas sur les demandes à caractère privé, les litiges entre voisins, les conflits familiaux, les différends relevant d'autres administrations ou les situations nécessitant un traitement confidentiel.

5. Posture et bonnes pratiques

- intervenir en qualité d'élu de la collectivité et non à titre personnel ;
- présenter les orientations et les décisions de la municipalité avec loyauté ;
- adopter une posture d'écoute, de dialogue et de neutralité dans les échanges ;
- respecter les obligations de confidentialité et de discrétion lorsque les situations le nécessitent ;

- distinguer les demandes d'intérêt collectif des situations individuelles ;
- ne pas prendre d'engagement sur une décision ou un délai avant validation par l'adjoint concerné et, le cas échéant, avec les services concernés ;
- ne pas promettre une issue favorable à une demande ;
- respecter le rôle et les compétences des services municipaux ;
- renseigner les demandes des habitants dans le tableau de suivi coordonné par le service Citoyenneté.

6. Suivi des demandes

1. L' élu référent recueille la demande et l'enregistre dans le tableau de suivi.
Ce tableau peut servir de support
 - Aux échanges entre l'adjoint et la direction de pôle concerné
 - Aux élus référents de quartier dans sa relation aux habitants
2. Il transmet la demande à l'adjoint compétent.
3. Lorsque cela est nécessaire, l'adjoint sollicite la direction de pôle concernée.
4. L'adjoint informe l' élu référent de la réponse ou des suites données.
5. L' élu référent assure le retour auprès de l'habitant ou des habitants

Les demandes suivent les circuits habituels d'instruction de la collectivité. La mise en place d'élus référents vise à améliorer le dialogue avec les habitants et la circulation de l'information, sans modifier les compétences respectives des élus, des services et des procédures administratives.