



# Vie des Quartiers

## Charte des Référents de Quartier – Ville du Passage d’Agen

### PREAMBULE

La Ville du Passage d’Agen souhaite renforcer le dialogue entre les habitants et la municipalité en s’appuyant sur un réseau de Référents de Quartier, citoyens bénévoles et engagés. Ces derniers jouent un rôle clé dans l’amélioration de la qualité de vie et la diffusion d’informations entre les administrés et les élus.

La présente charte définit les rôles, obligations et modalités de fonctionnement des référents, dans un esprit de transparence, neutralité et bienveillance.

---

### ARTICLE 1 – ROLE ET MISSIONS DU REFERENT

Le référent de quartier est un relais d’information entre les habitants et la mairie. Ses missions sont :

#### 1. Collecter et transmettre :

- Remonter les besoins et signalements des habitants (ex. : propreté, voirie, éclairage, incivilités...) via un canal dédié en remplissant la fiche de signalement, qui sera à transmettre par mail à l’attention des élus en charge de la Vie des Quartiers ou à déposer en mairie.
- Informer les habitants sur les projets, travaux et animations du quartier.

#### 2. Accueillir les nouveaux arrivants :

- Remettre un livret d’accueil, qui sera réalisé et fourni par le service Relations avec les habitants et Démocratie Participative et présenter les services locaux (ex : associations, équipements...).

#### 3. Se mobiliser pour les événements :

- Relayer les appels à participation (ex. : réunions de quartiers, animations, fêtes de quartier) et communiquer sur les événements.

#### 4. Exclusions :

- Le référent **n'est pas** :
    - Un médiateur (les conflits sont orientés vers les services municipaux).
    - Un substitut des forces de l'ordre ou des agents municipaux.
- 

### ARTICLE 2 – CONDITIONS ET DESIGNATION

- **Critères :**
    - Être majeur et habitant du quartier.
    - Ne pas avoir de conflit d'intérêts avec la municipalité.
  - **Processus :**
    - Appel à candidatures (formulaire en mairie ou en ligne).
    - Sélection par le maire d'un référent titulaire et d'un référent suppléant, après avis du conseiller délégué aux quartiers.
    - Durée du mandat : 1 an, renouvelable après évaluation.
    - Fin de mandat : Démission volontaire ou révocation (manquement à la charte, après avertissement).
- 

### ARTICLE 3 – FONCTIONNEMENT ET OUTILS

- **Supports fournis :**
    - **Kit de démarrage** (ex. : guide des procédures, contacts utiles...).
    - **Adresse email dédiée.**
  - **Réunions :**
    - Une rencontre annuelle avec les élus référents et la responsable du service Relations avec les habitants pour bilan et perspectives.
    - Points ponctuels si nécessaire (ex. : crise, projet majeur...).
  - **Transparence :**
    - Les coordonnées (nom, mail, photo) sont publiées sur le site de la Ville, sur les supports numériques utilisés ainsi que dans les parutions de magazine à venir.
    - Les signalements font l'objet d'un accusé de réception.
-

## ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS DU LA REFERENT

### 1. Neutralité et éthique :

- Agir dans l'intérêt général, sans favoritisme.
- Respecter la confidentialité (ne pas divulguer les données personnelles ou les échanges internes).

### 2. Communication :

- Adopter un ton bienveillant et non polémique.
- Ne pas tenir de propos diffamatoires (sanction : avertissement ou exclusion).

### 3. Droit à l'image :

- Autoriser la ville à utiliser photos/vidéos dans le cadre des missions.
- 

## ARTICLE 5 – ENGAGEMENTS DE LA MUNICIPALITE

- **Former** les référents et se rendre disponible pour tout accompagnement nécessaire.
  - **Répondre systématiquement** aux signalements (délai maximal : 15 jours).
  - **Évaluer le dispositif** annuellement.
- 

## ARTICLE 6 – REVISION ET APPLICATION

- La charte entre en vigueur à sa signature par le référent et le maire.
  - Elle est révisable tous les ans ou en cas de besoin avéré.
- 

Fait au Passage d'Agen, le \_\_\_\_\_

Signature du référent : \_\_\_\_\_

Signature du maire : \_\_\_\_\_