

**CHARTRE GENERALE  
DE  
GESTION URBAINE DE PROXIMITE**

ENTRE :

- L'État, représenté par le Préfet des Côtes d'Armor, Madame HAYE-GUILLAUD,
- Le Conseil Général, représenté par son Président, Monsieur LEBRETON,
- La Ville de Lannion, représentée par son Député Maire, Monsieur GOURIOU,
- L'Office Départemental d'HLM des Côtes d'Armor, représenté par son Président, Monsieur BIZIEN,
- Par la Caisse d'Allocations Familiales des Côtes d'Armor, représentée par son Président, Monsieur DEPAGNE

## **Préambule**

Depuis deux ans, la Ville de Lannion et l'Office Départemental HLM des Côtes d'Armor ont engagé une étude sur l'avenir des quartiers d'habitat social de Lannion, dans le cadre d'une démarche de renouvellement urbain.

Parallèlement, il est apparu indispensable de conduire une réflexion sur les problèmes de vie quotidienne rencontrés actuellement par les habitants de ces quartiers. Les objectifs étaient de mieux évaluer les attentes des locataires et d'étudier les réponses les mieux appropriées à leurs besoins.

Aujourd'hui, l'enjeu est d'utiliser le résultat de ce travail pour construire un projet de gestion urbaine de proximité durable, partagé par l'ensemble des acteurs de la Politique de la Ville.

La Gestion Urbaine de Proximité (G.U.P), est une démarche territorialisée visant à améliorer la qualité et la cohérence des services urbains de proximité, afin d'améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers de Lannion.

C'est pourquoi, la coordination de tous les acteurs (institutions et intervenants de terrain) mais également la mobilisation et l'implication des habitants se sont mises en place dès la phase de diagnostic GUP (Réunions d'informations, tables rondes, ateliers habitants...), et vont se poursuivre par la mise en place des actions de GUP, leur suivi et leur évaluation.

## **Article 1 : Objectifs de la charte :**

La présente Charte Générale de Gestion Urbaine de Proximité a pour objectifs de :

- Formuler les enjeux locaux en matière de Gestion Urbaine de Proximité,
- Délimiter ses champs d'intervention,
- D'identifier les partenaires et d'annoncer leurs engagements,
- De préparer la mise en place de chartes par quartier

## **Article 2 : Les enjeux locaux**

La Charte Générale de Gestion Urbaine de Proximité s'inscrit dans la continuité de l'action menée, à la fois par l'État, le Conseil Général, la Ville de Lannion, l'Office Départemental HLM et la Caisse d'Allocations Familiales.

### **► L'ETAT :**

L'Etat prône depuis de nombreuses années une politique nationale de la ville et du logement social dans laquelle s'inscrit la démarche engagée par la Ville de Lannion concernant la Gestion Urbaine de Proximité, initiée parallèlement au renouvellement urbain des quartiers concernés.

Cette politique nationale préconise en effet une approche globale des questions qui se posent aujourd'hui dans les quartiers à forte concentration sociale de la ville de Lannion.

Les solutions mises en œuvre visent, notamment, à assurer une plus grande mixité sociale dans les quartiers par des opérations de reconstruction-démolition accompagnées d'une requalification des espaces publics. Le travail de Gestion Urbaine de Proximité vient compléter cette approche urbaine par un volet social en analysant et améliorant les services aux habitants. Enfin, les organismes HLM, dans le cadre de leurs plans de patrimoine, ont le devoir d'évaluer les travaux de réhabilitation permettant de garantir une qualité d'habitat conforme aux exigences actuelles.

Ainsi, avec la mise en œuvre de la Gestion Urbaine de Proximité, les enjeux pour l'État rejoignent ceux cités par la Ville de Lannion. Il s'agit en particulier :

- de pérenniser le partenariat inter institutionnel qui s'est établi afin d'adapter en permanence la qualité des services rendus aux usagers,
- d'informer les habitants et de promouvoir une participation citoyenne,
- d'évoluer, dans l'ensemble des actions sur l'urbain, l'habitat et les services, dans une logique de développement durable.

#### ► LE CONSEIL GENERAL :

Conformément à son domaine de compétences et à ses missions d'action sanitaire et sociale, le Conseil Général s'attachera, dans la fonction d'accompagnement exercée par les professionnels de l'action sociale de la circonscription du Trégor Urbain auprès du public visé, à permettre :

- l'accès et le maintien des droits au logement des usagers,
- l'appropriation et l'occupation de leur logement,
- l'intégration au quartier voire l'investissement des habitants à sa dynamique,
- le développement d'actions partenariales favorisant la promotion des personnes et des groupes.

Le Conseil Général souhaite que la mise en œuvre de la Gestion Urbaine de Proximité permette aux habitants des quartiers concernés de prendre une part active dans la gestion des enjeux sociaux et urbains de leur cité.

#### ► LA VILLE DE LANNION :

L'amélioration de la vie quotidienne des habitants des quartiers d'habitat social, objectif central de la Gestion Urbaine de Proximité, représente cinq enjeux principaux pour la Ville de Lannion :

- Avoir une meilleure connaissance et compréhension de la vie et des difficultés de ces quartiers, pour mieux les prendre en compte.
- Permettre une meilleure mixité sociale.
- Permettre une meilleure articulation quartiers / ville.
- Améliorer les services rendus aux habitants.
- Développer la démocratie de proximité.

Ce dernier enjeu peut être décliné en 3 points :

- Viser le rapprochement des citoyens et de leurs élus.

- Enrichir le travail des élus par les points de vue des habitants et si possible mettre en œuvre des actions comprises et partagées par tous.
- Permettre aux habitants d'être acteurs de la vie sociale de la commune.

Enfin, la Gestion Urbaine de Proximité représente pour la ville un espace de réflexion et de coproduction d'actions concrètes perceptibles par les habitants, qui nécessitera une transversalité importante entre élus et entre services.

#### ► L'OFFICE DEPARTEMENTAL HLM DES COTES D'ARMOR :

L'office est propriétaire de nombreux logements sur la ville de Lannion, notamment dans les quartiers de Ker Uhel, d'Ar Santé, des Fontaines et de Pen Ar Ru.

Afin d'assurer l'entretien et la maintenance des immeubles mais également pour faire le lien entre l'Office et ses locataires, répondre à leurs questions et réclamations, des gardiens et/ou responsables de sites sont présents dans chaque quartier.

De même, une médiatrice, chargée de la prévention, de la médiation des conflits de voisinage et de l'assistance administrative aux locataires, fait partie du personnel de l'agence de Lannion, située à Ker Uhel.

Leur présence contribue à améliorer les conditions de vie des locataires. Toutefois, la phase de diagnostic et d'identification des grandes thématiques concernant le quotidien des habitants (aménagement des espaces extérieurs, propreté, nettoyage, sécurité, ...) a été suivie d'une phase de recueil des besoins qui a soulevé la persistance de certains problèmes ; ceux-ci empêchent les locataires d'atteindre un niveau et une qualité de confort et de vie satisfaisants.

Pour l'Office Départemental HLM, l'enjeu de la GUP sur la Ville de Lannion est de réaliser des actions concrètes qui répondent aux attentes et besoins des locataires. Ces actions devront être menées en parfaite cohérence avec celles des autres partenaires de la Gestion Urbaine de Proximité et impliquer les habitants.

La réduction des dégradations, des conflits de voisinage, de l'insécurité, l'amélioration des conditions de vie quotidienne et l'image de ces quartiers passent donc par la mise en place de cette Charte.

#### ► LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES :

La Caisse d'Allocations Familiales a une connaissance des caractéristiques sociales de la population des quartiers d'habitat social, à partir des données de son fichier allocataires. Elle pourra contribuer à enrichir le diagnostic partagé sur les problématiques sociales de la population.

La Politique Petite Enfance développée en partenariat avec le Conseil Général vise à offrir des services d'accueil des enfants de 0-6 ans pour permettre aux familles de concilier leur activité professionnelle et leur vie familiale.

Le dispositif du Contrat-Enfance mis en place à Lannion permettra d'apporter les réponses adaptées dans ce champ.

Complémentairement, avec le dispositif du Contrat Temps Libres pour les 6-16 ans, la Caisse d'Allocations Familiales est engagée avec la Ville de Lannion pour apporter des

réponses de proximité visant l'épanouissement des enfants et des jeunes. Les contrats locaux d'accompagnement scolaire pourront aussi se développer pour favoriser une meilleure relation avec l'école.

La Caisse d'Allocations Familiales, à travers ces politiques enfance-jeunesse attache une priorité à l'implication des parents, à leur responsabilisation dans leur rôle éducatif. Un soutien sera apporté à leurs initiatives et à leurs engagements dans leur responsabilité parentale.

Le Centre Social, conduit en co-gestion avec la Ville de Lannion, équipement de proximité au service des habitants, trouvera sa place dans le dispositif de Gestion Urbaine de Proximité.

Objectif prioritaire, la participation des habitants est effective au sein du Centre Social dans l'animation des quartiers au travers des fêtes, du carnaval..., dans les actions ou projets collectifs comme les sorties et les vacances familiales, le groupe de parents, dans les activités diverses telle que les animations collectives et l'alphabétisation.

### **Article 3 : Les champs d'intervention**

Les champs d'intervention de la Charte Générale de Gestion Urbaine de Proximité devront s'articuler de manière cohérente avec les autres dispositifs mis en place dans le cadre du Développement Social Urbain et de la Politique de la Ville (Contrat d'Objectif Ville, Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance, Contrat Éducatif Local...)

La démarche de Gestion Urbaine de Proximité ayant pour objectif d'améliorer les conditions de vie des habitants des quartiers de Lannion, le programme d'actions qui sera mis en œuvre dans le cadre de cette charte devra essentiellement traiter des actes de gestion liés à l'habitat, au cadre de vie et à la proximité des services aux publics :

- ▶ Améliorations liées à l'habitat :
  - Entretien, maintenance des immeubles,
  - Propreté, nettoyage,
  - Surveillance, gardiennage,
  - Prévention, régulation des troubles de voisinage,
  - Attribution des logements.
  
- ▶ Améliorations liées au cadre de vie :
  - Voirie,
  - Aires de stationnement, circulation,
  - Espaces verts, espaces extérieurs,
  - Aires de jeux,
  - Répurgation,
  - Nettoyement,
  - Mobilier urbain, éclairage public,
  - Animation locale, vie et dynamique sociales.
  
- ▶ Améliorations liées à la proximité des services aux publics :
  - Actions sociales, insertion, formation,
  - Activités éducatives, culturelles et sportives
  - Sécurité publique,
  - Équipements collectifs,
  - Transports , déplacements,

- Accès aux services,
- Activités commerciales.

► Participation des habitants :

- Lieux et temps de rencontre et d'échange habitants/institutions,
- Information, responsabilisation, engagement des habitants,
- Constitution d'associations ou de comités de quartiers,
- Développement d'initiatives portées par les habitants.

## **Article 4 : Le programme d'actions**

Dans le cadre des objectifs et des champs d'intervention défini précédemment, les partenaires s'engagent annuellement, chacun pour ce qui le concerne, à la mise en œuvre d'un programme d'actions, en concertation avec les autres acteurs.

Ce programme d'actions s'articulera autour des points suivants :

- Favoriser le travail en réseau des acteurs de proximité.
- Faire participer les habitants aux actions engagées.
- Rechercher l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants.
- Mettre en place des outils d'alerte des dysfonctionnements.
- Mettre en place des outils d'évaluation.
- S'informer mutuellement des actions engagées ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon déroulement de la démarche.

Cette programmation sera faite par quartier

Ce programme sera amélioré et complété progressivement en fonction des résultats obtenus et des nouvelles propositions des différents partenaires.

L'ensemble des actions engagées dans le cadre de la Gestion Urbaine de Proximité devra être validé par le comité de pilotage (voir article 7)

## **Article 5 : La place des habitants**

Pour atteindre l'efficacité escomptée, la Gestion Urbaine de Proximité doit reposer sur une méthode de travail qui donne aux habitants une place prépondérante, et ce dans les différentes phases de la mise en œuvre. Cette place a été prise en compte dès l'élaboration du diagnostic de Gestion Urbaine de Proximité avec l'organisation par les cabinets d'études (IDEA Recherche et GLB consultant) de 8 ateliers avec les habitants.

Il est proposé d'organiser une grande réunion par quartier et par an et d'y inviter l'ensemble des habitants. Cette réunion sera l'occasion pour les élus de la ville et les responsables des principales institutions concernées d'évoquer la vie du quartier et les projets en cours ou à venir.

A partir de ce rendez-vous, se constituera un groupe d'habitants volontaires, si possible au moins 1 personne par immeuble. Ce groupe se réunira avec un représentant de chacun des organismes signataires, pour définir les actions prioritaires à mettre en œuvre et les suivre dans le cadre de la GUP, après approbation du comité de pilotage.

Par ailleurs, des sous groupes pourront se constituer autour d'un projet précis (mise en place de chartes de qualité, organisation d'une fête...), ou d'un évènement survenu dans le quartier (suite à des dégradations, à un problème avec un groupe de jeunes...).

L'objectif à moyen terme est de parvenir à structurer la création de groupes de locataires (comités de quartier, associations de quartier...) et d'élaborer des chartes par quartier associant les habitants : prise en compte des particularités de chaque quartier, prise en compte des demandes des habitants, mise en place de programme d'actions avec les habitants.

## **Article 6 : Le périmètre de la gestion urbaine de proximité**

Les quartiers d'habitat social de : KER UHEL, AR SANTE, LES FONTAINES, PEN AR RU et éventuellement les nouveaux quartiers.

## **Article 7 : L'animation du dispositif**

### **Le pilotage :**

Le pilotage de cette charte sera assuré par le comité de pilotage sur la requalification urbaine, en lien avec les groupes de pilotage politique de la ville et Contrat Éducatif Local.

Ce comité de pilotage est constitué des signataires de cette charte.

Un programme annuel d'actions sera présenté pour discussion et validation.

### **La co-animation**

L'animation du dispositif sera assurée par un chargé de mission Gestion Urbaine de Proximité pour la Ville de LANNION, et par la responsable de l'agence de LANNION pour l'Office Départemental HLM22 (organisation d'un temps de coordination tous les 15 jours).

L'animation de la Gestion Urbaine de Proximité s'appuiera sur deux types de réunion de travail :

- Les réunions par quartier avec les habitants (voir « La place des habitants »).
- Des réunions par trimestre et par quartier avec les acteurs de terrain ( gardien, travailleurs sociaux, animateurs, policiers de proximités, enseignants...).

## **Article 8 : L'évaluation**

Afin de percevoir l'impact des actions mises en œuvre, il est proposé de mettre en place des outils permettant de recueillir régulièrement les avis des habitants, croisés avec ceux des acteurs de terrain.

Cela pourra prendre la forme de réunions d'échanges, de « diagnostic en marchant », ou de questionnaires d'enquêtes, en fonction du type de projet et de la dynamique existante sur le quartier avec les habitants.

Un point sera fait régulièrement dans le cadre du comité technique sur la requalification urbaine, pour évoquer l'avancement des actions prévues.

En fin d'année, dans le cadre du comité de pilotage, un bilan de chaque action sera fait avec l'ensemble des acteurs.

## **Article 9 : Les modalités de financement**

Les signataires apporteront leur aide financière à la réalisation des programmes d'actions par un engagement annuel pris au vu des actions retenues, dans la limite des capacités de chacun et dans les règles de l'annualité budgétaire de chacun.

## **Article 10 : Durée de la charte**

La Charte Générale de Gestion Urbaine de Proximité sera établie pour la durée de l'opération de requalification urbaine.

Fait à Lannion le

Pour l'État  
Madame HAYE-GUILLAUD  
Préfet des Côtes d'Armor

Pour la Ville de LANNION  
Monsieur GOURIOU  
Maire

Pour le Conseil Général  
Monsieur LEBRETON  
Président

Pour l'Office Départemental HLM 22  
Monsieur BIZIEN  
Président

Pour la Caisse d'Allocations Familiales  
Monsieur DEPAGNE  
Président

En présence de  
Monsieur ROUSSEAU  
Sous-Préfet de Lannion