

## Charte de l'Élu de Villelongue-de-la-Salanque au service des habitants

### Préambule

Élu(e) de la commune de Villelongue-de-la-Salanque, je considère mon mandat comme un engagement de proximité et de responsabilité envers chaque habitant.

Cette charte a pour objectif de formaliser des engagements clairs, mesurables et transparents, afin de renforcer la confiance entre les élus et les Villelonguets.

### 1. Principes fondamentaux

Je m'engage à exercer mon mandat dans le respect des valeurs suivantes :

- Écoute et respect de chaque habitant ;
- Équité et impartialité dans le traitement des demandes ;
- Transparence des décisions publiques ;
- Responsabilité et devoir de rendre compte ;
- Proximité avec les réalités du quotidien à Villelongue-de-la-Salanque.

### 2. Droit des habitants

Tout habitant de Villelongue-de-la-Salanque a le droit :

- D'être accueilli, écouté et respecté ;
- De formuler une réclamation, une demande ou une suggestion ;
- D'obtenir une réponse argumentée, qu'elle soit favorable ou non ;
- D'être informé du suivi de son dossier.

### 3. Contrat de service - Gestion des réclamations

#### 3.1 Prise en charge systématique

Toute réclamation adressée à la mairie ou aux élus (courrier, courriel, formulaire, permanence, rendez-vous) est :

- Enregistrée ;
- Prise en charge sans exception ;
- Traitée avec sérieux et confidentialité.

#### 3.2 Engagement de réponse sous 8 jours

Je m'engage à ce que :

- Un accusé de réception ou une première réponse soit adressé sous 8 jours calendaires maximum ;
- Cette réponse indique clairement :
  - si le problème est déjà résolu
  - ou les démarches engagées
  - ou les contraintes identifiées (techniques, réglementaires, financières)

- Une réponse sera toujours apportée, même si la solution n'est pas immédiate ou défavorable.

### **3.3 Suivi jusqu'à l'aboutissement**

Je m'engage personnellement à :

- Assurer le suivi du dossier jusqu'à son terme ;
- Informer le plaignant de chaque étape importante ;
- Ne jamais laisser une réclamation sans réponse finale.

- Le dossier sera clôturé uniquement lorsque l'habitant aura été informé de l'issue finale, qu'elle soit :
  - Positive (problème résolu)
  - Négative (solution impossible ou refus motivé)

### **3.4 Transparence et explication**

En cas de réponse négative, je m'engage à :

- Fournir une explication claire et compréhensible ;
- Préciser les raisons réglementaires, juridiques ou budgétaires ;
- Indiquer, lorsque cela est possible, des solutions alternatives ou des pistes d'amélioration futures.

## **4. Engagement de proximité à Villelongue-de-la-Salanque**

- Organisation de permanences régulières ;
- Possibilité de rendez-vous personnalisés ;
- Présence sur le terrain pour constater les situations lorsque cela est utile ;
- Dialogue constant avec les associations, les acteurs locaux et les habitants.

## **5. Évaluation et amélioration**

Un bilan annuel des réclamations et demandes pourra être présenté aux habitants. Cette charte pourra être évaluée, ajustée et améliorée avec la participation citoyenne

## **Conclusion**

Cette charte est un engagement moral fort envers les habitants de Villelongue-de-la-Salanque. Elle affirme la volonté d'un service public proche, responsable et humain, où chaque citoyen compte et où chaque demande mérite une réponse.