



 **Lecture**  
**citoyenne**



# Politique

Gestion de requêtes  
d'intervention et des  
plaintes


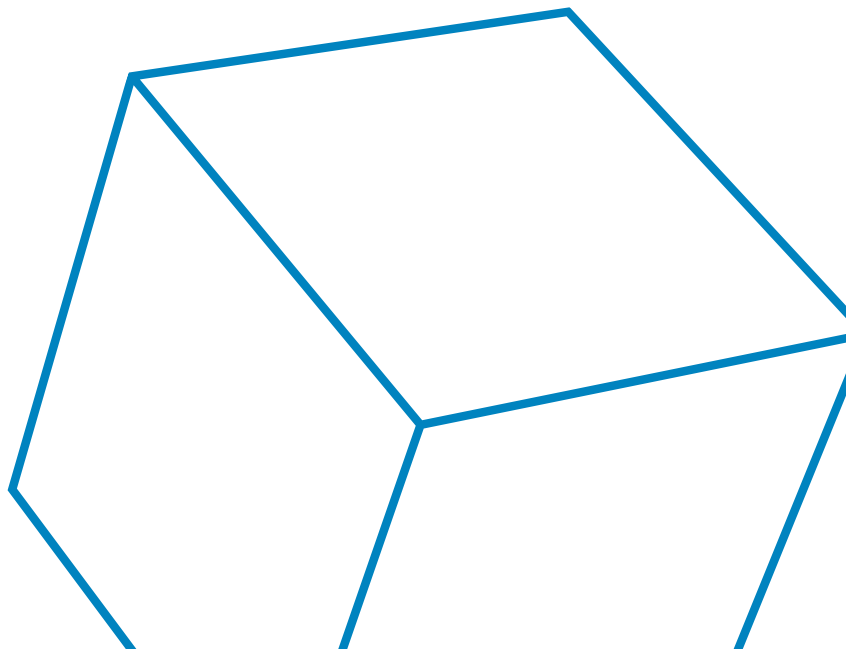
Date: Septembre 2025

Préparé par: Division des communications

**BROMONT**  
INSPIRE L'ACTION

# Lecture citoyenne



- 
- 01 Introduction à la Lecture citoyenne
  - 02 Coup d'oeil général
  - 03 Appréciations
  - 04 Commentaires constructifs
  - 05 Éléments retenus/modifiés et réponses
- 

# La lecture citoyenne



Permettre à la communauté de rétroagir sur une politique publique avant son adoption



Rendre les démarches municipales transparente et inclusive



Indiquer les commentaires retenus et les modifications réalisées suite au processus

# Coup d'oeil

## Résumé des lectures

Les commentaires sont très positifs: la politique est jugée nécessaire, claire et utile pour une bonne gestion et pour soutenir la participation citoyenne.

Des améliorations proposées portent sur plus de transparence dans le traitement des plaintes (accusé de réception avec numéro, avis de clôture) et sur la cohérence entre catégorisation.



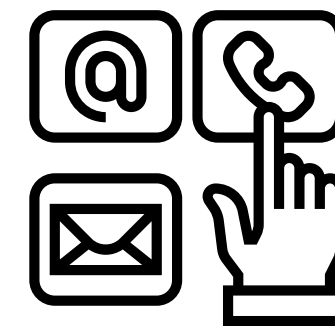
Nombre de lectures  
citoyennes:

4



Nombre de personnes  
ayant demandées à être  
recontactées:

4



Nombre de personnes  
ayant été recontactées:

4

# Commentaires positifs



## Bonne gestion de la ville

C'était absolument requis pour la bonne gestion de la ville



## Bravo !

Excellente politique, qui informe clairement le citoyen de sa responsabilité. C'est un élément important pour soutenir la participation publique. Bravo!

# Commentaires constructifs

**1**

## Transparence

Il faudrait être plus transparent dans le traitement des plaintes en ajoutant l'obligation du responsable des plaintes d'émettre un accusé réception avec numéro de référence au plaignant. Lorsque le traitement de la plainte est complété aviser le plaignant de la finalité du dossier

**2**

## Valider la cohérence

Il y aurait lieu de valider la cohérence entre le tableau de catégorisation et les exemples et étapes. P. Ex., l'exemple fourni à la sécurité publique ressemble davantage à une requête. De même, dans les étapes on indique qu'il y aura une réponse au requérant pour une plainte irrecevable. Nécessite une clarification pour ne pas créer d'attentes.

# À retenir/modifier/réponses

1

## Valider la cohérence

Il y aurait lieu de valider la cohérence entre le tableau de catégorisation et les exemples et étapes. P. Ex., l'exemple fourni à la sécurité publique ressemble davantage à une requête. De même, dans les étapes on indique qu'il y aura une réponse au requérant pour une plainte irrecevable. Nécessite une clarification pour ne pas créer d'attentes.

## Voici ce qui a été modifié dans la Politique :

Les plaintes admissibles à la Ville de Bromont doivent concerner des éléments relevant de sa compétence. Elles peuvent porter sur :

- La sécurité publique (**Ex. Ajout ou retrait d'une signalisation routière, circulation**)





# **Lecture** **citoyenne**

Date: Septembre 2025  
Préparé par: Division des communications

Merci pour l'ensemble de vos appréciations et de vos commentaires constructifs.

Nous allons aussi nous inspirer de vos retours pour la suite de cette politique publique

**ADOPTION PRÉVUE: 1er octobre 2025**