

Romans-sur-Isère, le 18 décembre 2017

Place Jules Nadi  
26100 ROMANS-SUR-ISÈRE  
Tél : 04 75 05 51 51

N/réf: M-HT/MAG/LGJ 2017-01  
Affaire suivie par L. GIOL-JUVENET

**Objet : Politique Qualité 2017-2018 Accueils Ville de Romans-sur-Isère**

Afin de poursuivre la dynamique d'attractivité de la Ville et de maintenir l'usager au cœur de notre fonctionnement, depuis avril 2015, la Ville de Romans-sur-Isère s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue qui s'appuie sur des enquêtes de satisfaction et des enquêtes flash. Elles sont réalisées chaque année afin d'évaluer la qualité des services rendus à la population.

Labellisés Marianne en juillet 2016, Mairie [+] (rue Bozambo), le dispositif Allô Madame le Maire (rue Bozambo) ainsi que le forum de l'Hôtel de Ville se mobilisent pour proposer des services toujours plus performants.

La volonté municipale s'articule autour des engagements suivants :

- maintenir un seul lieu agréable et accueillant pour réaliser diverses démarches en poursuivant le développement de nouveaux services tels que premier accueil urbanisme, cartes d'identité électroniques...
- renforcer les e-services, en les rendant plus pro-actifs afin de faciliter les démarches pour l'usager par des dispositifs comme Chat Mairie [+], la plateforme Comedec
- prendre en compte la demande de l'usager et l'orienter de manière efficace
- augmenter le niveau d'autonomie des agents, améliorer l'appropriation des postures d'accueil par la formation et l'accompagnement des agents dans l'amélioration de leurs compétences dans la qualité de l'accueil
- développer la transversalité, l'esprit de services ressources mutuels, dans une transmission bienveillante entre les services experts et l'accueil
- développer le sentiment d'appartenance à la collectivité pour un service public fort et efficace

Ces pratiques doivent s'inscrire durablement afin que les efforts réalisés par l'ensemble des agents soient reconnus et que la démarche reste inscrite dans la dynamique d'amélioration continue.

Sandrine Tabourin, référente Marianne et Laetitia Giol-Juvenet, chef de projet Label Marianne sont confirmées dans leur rôle, pour veiller à la pérennité de la démarche et accompagner chaque agent dans ses missions d'accueil et dans le déploiement des engagements du référentiel Marianne. Par ailleurs, des relais Marianne ont été nommés dans chaque service afin de garantir les « engagements » du Label Marianne.

Cette politique qualité engage l'ensemble des agents de la Collectivité et des élus afin d'apporter pleine satisfaction aux usagers.

Le Directeur Général des Services  
Marc-Antoine GASTOUD



Le Maire de Romans-sur-Isère  
Marie-Hélène THORAVAL

