

## LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE POUR AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE

5 grands principes pour vous satisfaire

1/ DES INFORMATIONS QUI REpondent A VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

2/ UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

3/ DES REPONSES CLAIRES DANS LES DELAIS ANNONCÉS

4/ A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

5/ LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRES DE SES AGENTS

*Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de notre accueil, dans un respect mutuel.*



Centre Communal d'Action Sociale  
44, rue Palestro  
26100 Romans sur Isère  
Tel 04 75 71 37 23  
Fax 04 75 71 37 27

Courriel :  
centreactionsociale@ville-romans26.fr  
Site Internet : [www.ville-romans.fr](http://www.ville-romans.fr)

Horaires d'ouverture  
Du lundi au vendredi de :  
8h30-12h00 et de 13h30-17h00



## Nos engagements Marianne

ROMANS  
SUR ISÈRE

CCAS  
Centre Communal  
d'Action Sociale

Pour un meilleur  
accueil dans nos  
services



## 1/ DES INFORMATIONS QUI RÉPONDENT À VOS ATTENTES, UNE ORIENTATION EFFICACE

### Engagement n°1

- Un service de l'accueil est à votre disposition au rez-de-chaussée, 44 rue Palestro à Romans :
  - vous indique le bon service et le bon interlocuteur
  - vous délivre, si nécessaire, un plan permettant de vous orienter.
- Selon les services, les plages horaires sont de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi. Les horaires exacts de chaque service sont communiqués par téléphone au 04 75 71 37 23.
- Nous mettons à votre disposition un tableau d'affluence.
- Nous mettons à votre disposition les dossiers et formulaires utiles.
- Nous nous rendons plus disponibles en facilitant la prise de rendez-vous personnalisés.
- Nous simplifions l'accès à nos locaux en veillant à l'actualisation permanente de la signalétique internet, accueil téléphonique ainsi que la mise à jour de toute notre documentation.

### Engagement n°2

- Nous vous offrons une information à distance accessible sur le site internet de la ville de Romans.

### Engagement n°3

- Les agents d'accueil vous orientent soit vers un service du CCAS, soit vers un service extérieur si votre situation ne relève pas de notre structure.

## 2/ UN ACCUEIL AIMABLE ET ATTENTIONNÉ

### Engagement n°4

- Vos interlocuteurs téléphoniques se présentent à vous.
- Nous sommes à votre écoute et portons toute notre attention à votre demande.

- Nous veillons à vous informer en termes clairs et compréhensibles.

- Nous facilitons la constitution de vos dossiers, notamment en précisant les pièces à fournir et en mettant à votre disposition des notices explicatives.

- Nous veillons à vos conditions d'attente en aménageant nos espaces d'accueil.

### Engagement n°5

- Nos bureaux sont aux normes pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite.

### Engagement n°6

- Nous vous accueillons en toute confidentialité, sur rendez-vous, lorsque nous devons traiter avec attention des situations personnelles.

## 3/ DES RÉPONSES CLAIRES DANS LES DÉLAIS ANNONCÉS

### Engagement n°7

- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires.
- Nous traitons vos demandes et réclamations par courriers postaux dans un délai maximum de deux semaines et dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriel, formulaires de contact, démarches en ligne) en indiquant les coordonnées de la personne ou du service en charge de votre dossier.

### Engagement n°8

- Nous répondons à vos appels téléphoniques du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.
- En cas d'absence de votre interlocuteur, vous pouvez laisser un message et vous serez rappelé(e).
- Nous veillons à vos conditions d'attente téléphonique et nous efforçons d'en limiter sa durée.

## 4/ À VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

### Engagement n°9

- Nous vous interrogeons régulièrement sur vos attentes, vos suggestions et votre satisfaction concernant la qualité de notre accueil.
- Nous mesurons les résultats des actions d'amélioration que nous mettons en place.

### Engagement n°10

- Nous procédons à des enquêtes une fois/an et vous informons des résultats.

## 5/ LE SERVICE PUBLIC S'ENGAGE AUPRÈS DE SES AGENTS

### Engagement n°11

- Nous formons régulièrement nos agents et nous mettons à leur disposition un matériel adapté.

### Engagement n°12

- Nous nous assurons, par des moyens et indicateurs adaptés, que tous nos engagements seront tenus et nous impliquons le personnel.

## ENGAGEMENTS PARTICULIERS

- Nous mettons à votre disposition, en libre-service une borne interactive pour l'accès à certains services publics.
- Afin d'améliorer votre satisfaction, nous sommes engagés dans une démarche d'amélioration continue avec une certification sur la base de la norme ISO 9001.