

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

N/réf: M-HT/MAG/LGJ 2022
Affaire suivie par L. GIOL-JUVENET

Objet : Politique Qualité Ville de Romans-sur-Isère

Depuis avril 2015, la Ville de Romans-sur-Isère s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue et a obtenu la labellisation Marianne en juillet 2016 (et son renouvellement en juin 2019) pour Mairie [+], le dispositif Allô Madame le Maire ainsi que le forum de l'Hôtel de Ville.

Aujourd'hui nous réaffirmons notre volonté de placer au cœur de nos engagements et de notre fonctionnement la qualité de nos services et la satisfaction usager.

Mairie [+], le dispositif Allô Madame Le Maire et le forum de l'Hôtel de Ville s'inscrivent donc désormais dans la nouvelle certification Services Publics + impulsée par l'Etat, en lieu et place du Label Marianne, et qui nous permet d'affirmer notre mobilisation pour proposer des services toujours plus performants.

Ce programme d'amélioration continue des services publics s'articule autour de 3 grands items : + proches, + efficaces et + simples.

Progressivement ce sont tous les services de la collectivité qui s'inscriront dans cette démarche.

La volonté municipale est de consolider les engagements déjà mis en œuvre :

- maintenir un seul lieu agréable et accueillant pour réaliser diverses démarches en poursuivant le développement de nouveaux services (Espace Numérique avec accompagnement sur rendez-vous, dématérialisation de nos campagnes d'inscriptions scolaires ...)
- renforcer les e-services, en les rendant plus pro-actifs afin de faciliter les démarches pour l'utilisateur (Espace Citoyens, « Chat Mairie », plateforme dématérialisée de dépôt des autorisations d'urbanisme...)
- prendre en compte la demande de l'utilisateur et l'orienter de manière efficace
- augmenter le niveau d'autonomie des agents et les accompagner dans l'amélioration de leurs compétences et de leur posture d'accueil par des formations spécifiques
- développer la transversalité et le sentiment d'appartenance à la collectivité

Par ailleurs la collectivité s'engage à renforcer de nouvelles notions :

- être écoresponsable (utilisation de matériaux recyclés, achat de véhicules électriques ...)
- rester à l'écoute des remarques et suggestions de nos citoyens par des enquêtes de satisfaction et des enquêtes flash sur l'ensemble de nos services
- garantir la transparence de nos résultats et informer nos citoyens des actions menées

Ces pratiques doivent s'inscrire durablement afin que les efforts réalisés par l'ensemble des agents soient reconnus et que notre démarche qualité soit garante d'un service public fort et efficace.

Sandrine Tabourin, coordinatrice de la Labellisation Services Publics + est confirmée dans son rôle pour veiller à la pérennité de la démarche et animer le système de management de la qualité satisfaction usager au sein de la collectivité. Par ailleurs, des référents Services Publics + ont été nommés dans chaque direction afin de décliner et de garantir les engagements du Label.

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 CASTOUD



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

