

Paris, le 28 août 2025

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Qualité et efficacité des services publics : Romans-sur-Isère (26), première commune labellisée « Services Publics + » palier Argent

M. Thierry LAMBERT, délégué interministériel à la transformation publique, a remis ce jour le label « Services Publics + » à la commune de Romans-sur-Isère, première commune à recevoir ce label. Obtenir une réponse rapide, joindre un agent pour être accompagné dans ses démarches... le label « Services Publics + » vient récompenser la mise en œuvre exemplaire des 8 engagements de Services Publics+, pour répondre aux attentes prioritaires des Français.

« Ce label « Services Publics + » valorise l'engagement des services publics et de leurs agents pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics. Il reconnaît aujourd'hui l'exemplarité dans la mise en œuvre des 8 engagements de Services Publics+ au sein de la commune de Romans-sur-Isère avec un taux de satisfaction des usagers de 98 % contre 69 % en moyenne pour les services publics. Bravo à tous pour votre engagement ! », Thierry Lambert, délégué interministériel à la transformation publique.

La reconnaissance d'un travail collectif et d'une forte implication de tous les agents

« L'obtention de ce label est une étape majeure pour notre ville. Elle démontre notre volonté d'offrir à nos administrés un accès facilité et une qualité accrue à tous les services publics de notre collectivité. Cette reconnaissance nationale n'est pas seulement un honneur, mais elle incarne surtout notre engagement au quotidien pour un service public toujours plus humain et réactif » explique Marie-Hélène Thoraval, maire de Romans-sur-Isère.

« Ce label est le fruit d'un travail collectif mené avec détermination par l'ensemble des agents municipaux. L'audit a permis de souligner l'efficacité et la proximité de nos services, tout en nous incitant à aller plus loin. Nous continuerons à innover et à améliorer nos processus pour répondre toujours mieux aux attentes de nos concitoyens » ajoute Raphaëlle Desgrand, adjointe au maire déléguée à la satisfaction des usagers et à l'innovation des services publics.

« En effet, ce label est le résultat de l'implication de tous les agents de la Ville de Romans-sur-Isère. Il contribue pleinement à l'augmentation de leur niveau d'autonomie et à l'amélioration de leurs compétences et de leurs postures professionnelles par des formations spécifiques. Il contribue également au développement de la transversalité et au sentiment d'appartenance à la collectivité. Nos pratiques impulsées par les engagements Services Publics+ 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 » complète Marc-Antoine Gastoud, directeur général des services.

Label « Services Publics + », le label de qualité des services publics

[Le label « Services Publics + »](#) distingue les administrations les plus engagées et obtenant les meilleurs résultats dans la mise en œuvre des 8 engagements du programme Services Publics+ communs à tous les services publics (réduction des délais de réponse, accompagnement personnalisé, démarches simplifiées...). Le label concerne l'ensemble des services publics en contact avec les usagers. Son attribution s'appuie sur un audit externe réalisé par un organisme de certification indépendant, une enquête « usagers » et une enquête « agents ».



Un accompagnement personnalisé et une accessibilité renforcée

Le label « Services Publics + » est attribué aux collectivités territoriales qui se distinguent par leur capacité à offrir des services de qualité, accessibles à tous. Il repose sur plusieurs critères, dont la satisfaction des usagers, l'efficacité des dispositifs mis en place et la prise en compte des besoins spécifiques de la population. Depuis avril 2015, la Ville de Romans-sur-Isère, qui compte 33 000 habitants, s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue et a obtenu sa première labellisation Marianne en juillet 2016, puis son renouvellement en juin 2019 et en juin 2022. Cette démarche est encadrée par une coordinatrice dédiée, des référents dans chaque direction et l'accompagnement d'une consultante d'un cabinet externe, qui, tous, veillent à l'application et aux respects des engagements et des indicateurs.

Dans ce cadre, la Ville de Romans-sur-Isère a mis l'accent sur un accompagnement personnalisé de ses concitoyens dans leurs démarches administratives quotidiennes, grâce à une multiplicité de canaux accessibles à tous : accueil physique, accueil téléphonique mais aussi tchat en ligne via son site internet. Elle a également créé, en 2024, un Centre de Relation Citoyens de centraliser toutes les sollicitations des usagers hors accueil physique.

En dématérialisant la plupart de ses démarches, la Ville de Romans-sur-Isère permet une accessibilité facilitée et sans contrainte de déplacement. Elle s'est fait une priorité de répondre à toutes les demandes et dans les meilleurs délais, dans le respect des engagements Services Publics+. En outre, le dispositif « Allô Mme le Maire », un service de proximité, permet aux Romains de signaler toutes les problématiques relevant du cadre de vie et d'obtenir un retour d'information personnalisé sous 48 heures.

Avec ce label, la Ville de Romans-sur-Isère réaffirme sa volonté de placer au cœur de ses engagements et de son fonctionnement la qualité de ses services et la satisfaction usager. Et elle entend bien poursuivre dans cette voie en continuant à mettre en place des solutions innovantes pour répondre aux défis du XXI^e siècle.

De bons résultats mis en avant par l'audit

Dans le cadre du programme national Services Publics+, chaque service doit évaluer annuellement la satisfaction de ses usagers, à travers huit engagements portant notamment sur l'accueil, la facilité à contacter le service public, le suivi des délais, la simplicité des démarches et l'écoute des usagers. Pour la [commune de Romans-sur-Isère](#), les indicateurs indiquent une satisfaction **globale de 98% (contre 69% en moyenne pour les services publics en contact avec les usagers)** ; de 98% sur les délais de traitement ; de 96% sur la facilité à entrer en contact ; de 97% sur la simplicité des démarches ; et de 100% sur la qualité de l'accueil.

Services Publics+ : le programme pour améliorer la qualité et l'efficacité des services publics, avec les usagers et les agents de terrain



[Services Publics+](#) est un programme d'amélioration continue des services publics qui donne la parole aux Français pour qu'ils puissent évaluer eux-mêmes la qualité et l'efficacité de leurs services publics et proposer des améliorations avec les agents publics. Pour répondre aux attentes prioritaires des Français, le programme Services Publics+ fixe [8 engagements de qualité communs](#)

à tous les services publics. Concrètement :

- ✓ **Chaque service public doit demander à ses usagers de l'évaluer partout en France**, au moins une fois par an. Les résultats sont disponibles sur le [site Services Publics+](#). Plus de [5 000 fiches locales](#) sont d'ores et déjà accessibles pour connaître les résultats de qualité des services publics près de chez soi.
- ✓ Les Français peuvent **interpeller directement leurs services publics du quotidien sur le site Services Publics+** (rubrique « [Je donne mon avis](#) ») pour partager une expérience bonne ou mauvaise. Plus de [111 000 avis](#) ont été déposés à ce jour. Le service public concerné doit fournir une réponse sous une semaine.
- ✓ Dans chaque service public, les **parties prenantes doivent définir un plan d'action** pour améliorer la qualité et l'efficacité du service qui sera publié sur le [site Services Publics+](#).

La Ville de [Romans-sur-Isère](#) en quelques chiffres (2024)

41 843 usagers accueillis - 45 685 appels reçus - 43 398 demandes en e-services - 3 000 demandes gérées par « Allô Mme Le Maire » - 83% de nos concitoyens satisfaits de vivre à Romans - 91% de nos concitoyens satisfaits des services municipaux

La direction interministérielle de la transformation publique en quelques mots

La DITP pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace, avec cinq objectifs : assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale ; territorialiser l'action publique ; améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics ; simplifier la vie des Français et des agents publics ; aider les administrations à réussir leurs transformations. Découvrir la DITP : [modernisation.gouv.fr](#)

Contacts presse

Ville de Romans-sur-Isère – Pascale Vernès – 06 89 15 57 09 – pvernes@ville-romans26.fr
DITP – Sonia Duarte – 06 40 74 19 37 – presse.ditp@modernisation.gouv.fr