

2024/111942.1

Page 1/3

AFNOR Certification atteste que
l'engagement du service public pour faire reconnaître ses engagements en faveur de l'efficacité et de la qualité des
services rendus aux usagers

label "Services Publics +" Ville de Romans-sur-Isère

Place Jules Nadi – 26100 Romans-sur-Isère

a été apprécié positivement en référence aux dispositions du guide du label "Services Publics +",
applicable aux Services centraux et déconcentrés de l'Etat, établissements publics de l'Etat,
établissements publics locaux d'enseignement, organismes de sécurité sociale, établissements publics de santé,
collectivités territoriales et leurs établissements publics (Version 1 décembre 2023)



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

(La synthèse des engagements de service labellisés est disponible en annexe)

Cette attestation de labellisation
a été délivrée le :

2024-12-27

Cette attestation de labellisation
est valable jusqu'au* :

2027-12-26



Julien NIZRI
Directeur Général d'AFNOR Certification

CERTI F 2464.1 – 12/2024 La présente attestation porte sur le champ et le(s) site(s) indiqués sur celle-ci. Elle est incessible et ne peut être modifiée unilatéralement, ni altérée par l'organisme. L'organisme ne saurait prétendre que lui-même ou ses produits/services sont en conformité avec elle par le simple fait d'être titulaire ou de disposer de la présente attestation. Dans le cadre de la délivrance de la présente attestation, l'organisme s'engage à respecter les principes de clarté et sincérité et à prendre toute disposition afin d'éviter toute confusion notamment avec une certification de service ou un label au sens du code de la consommation. * sauf retrait ou suspension du label "Services Publics +"; consulter en ce sens la liste des titulaires, sur <https://certificats-attestations.afnor.org>

2024/111942.1

Page 2/3

Ville de Romans-sur-Isère

Sites labellisés :

PLACE JULES NADI – 26100 ROMANS-SUR-ISERE
Direction générale de l'hôtel de Ville
Forum de l'hôtel de ville
Centre de la relation citoyens

Liste des activités labellisées :

LE SERVICE MAIRIE [+], SERVICE A LA POPULATION (ACCUEIL PHYSIQUE ET BACK OFFICE) AVEC NOTAMMENT LA COMPETENCE ETAT-CIVIL, ENFANCE, URBANISME DE 1ER NIVEAU..., LE DISPOSITIF ALLO MME LE MAIRE (SIGNALEMENT ESPACE PUBLIC), LE FORUM (ACCUEIL PHYSIQUE ET DIRECTIONNEL DE L'HOTEL DE VILLE) ET LE CENTRE DE RELATION CITOYENS (STANDARD TELEPHONIQUE, GESTION DES COURRIERS/ COURRIELS, CHAT, BASE DE CONNAISSANCES).

Synthèse des engagements de service :

ENGAGEMENT 1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur (dans les conditions prévues par la loi)

Attitude courtoise et bienveillante.
Identification des agents (sauf exceptions prévues par la loi).
Gestion des incivilités.
Locaux accueillant du public.
Application du droit à l'erreur.
Communications sur les erreurs à éviter.

ENGAGEMENT 2. Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics

Diversité des canaux de contact et stratégie d'optimisation des différents canaux.
Complétude et actualisation des informations pratiques.
Accessibilité du service public.

ENGAGEMENT 3. Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle

Accompagnement des usagers dans les lieux d'accueil, en ligne et par téléphone.
Orientation des usagers.
Attention portée aux demandes urgentes ou prioritaires.
Proactivité.
Principe de "l'aller vers" et lutte contre le non-recours.

ENGAGEMENT 4. Votre demande est traitée dans les délais annoncés

Transmission d'une réponse à toute demande écrite (démarche ou réclamation).
Visibilité pour les usagers sur l'avancement du traitement de leurs demandes (démarches ou réclamations).
Gestion des délais de traitement.

ENGAGEMENT 5. Vous disposez d'une information claire, simple et accessible

Communications écrites et orales simples et faciles à comprendre.
Simplification des documents écrits.

ENGAGEMENT 6. Vous avez accès à nos résultats de qualité de service

CERTI F 2464.1 – 12/2024 La présente attestation porte sur le champ et le(s) site(s) indiqués sur celle-ci. Elle est incessible et ne peut être modifiée unilatéralement, ni altérée par l'organisme. L'organisme ne saurait prétendre que lui-même ou ses produits/services sont en conformité avec elle par le simple fait d'être titulaire ou de disposer de la présente attestation. Dans le cadre de la délivrance de la présente attestation, l'organisme s'engage à respecter les principes de clarté et sincérité et à prendre toute disposition afin d'éviter toute confusion notamment avec une certification de service ou un label au sens du code de la consommation. * sauf retrait ou suspension du label "Services Publics +" ; consulter en ce sens la liste des titulaires, sur <https://certificats-attestations.afnor.org>

2024/111942.1

Page 3/3

Déploiement des indicateurs communs des services publics.
Communication des résultats de qualité de service.
Analyse des résultats de qualité de service.

ENGAGEMENT 7. Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu

Prise en compte de l'avis des usagers (directe ou indirecte).
Déploiement du programme Services Publics +.
Démarche d'amélioration continue.

ENGAGEMENT 8. Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

Actions en réponse aux enjeux de la transition énergétique et écologique.
Sensibilisation aux enjeux de la transition écologique et énergétique
Incitation à la participation des usagers.

CERTI F 2464.1 – 12/2024 La présente attestation porte sur le champ et le(s) site(s) indiqués sur celle-ci. Elle est incessible et ne peut être modifiée unilatéralement, ni altérée par l'organisme. L'organisme ne saurait prétendre que lui-même ou ses produits/services sont en conformité avec elle par le simple fait d'être titulaire ou de disposer de la présente attestation. Dans le cadre de la délivrance de la présente attestation, l'organisme s'engage à respecter les principes de clarté et sincérité et à prendre toute disposition afin d'éviter toute confusion notamment avec une certification de service ou un label au sens du code de la consommation. * sauf retrait ou suspension du label "Services Publics +" ; consulter en ce sens la liste des titulaires, sur <https://certificats-attestations.afnor.org>