

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.

Le 27 décembre 2024 la collectivité a obtenu la labellisation Services Publics + pour le périmètre suivant : Mairie [+], le dispositif Allô Madame le Maire, le Centre de Relation Citoyens 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.

8 ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES PUBLICS

1. Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec **bienveillance** et avez le droit à l'erreur *

- Nous vous accueillons dans des locaux qui répondent aux besoins de confidentialité et nous veillons à votre confort en aménageant nos espaces (places assises, jeux pour enfant, fontaine à eau)
- Nous vous accueillons dans le respect mutuel et nos conseillers se présentent à vous

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

- Nous vous informons de votre délai d'attente
- Nous répondons à vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente
- Nous facilitons l'utilisation de nos services et la réalisation de vos démarches en ligne (tuto, chat, espace numérique)
- Nous mettons à votre disposition un tableau d'affluence selon les horaires

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

- Nous vous orientons vers le bon service et nous vous aidons à réaliser vos démarches
- Les agents ont accès à « service-public.fr » pour vous aider à vous orienter vers la bonne administration et vous avez accès à ce service sur l'espace numérique de Mairie [+]
- Nous vous proposons des rendez-vous personnalisés pour certaines de vos démarches

- Nous accompagnons les personnes en situation de handicap pour faciliter l'accès aux démarches et nos bureaux sont aux normes pour l'accès des personnes à mobilité réduite
- Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté
- Nous formons régulièrement nos agents et mettons à leur disposition des outils et documents adaptés

4. Votre demande est traitée dans les **délais** annoncés

- Nous traitons vos demandes et réclamations par courrier dans un délai maximum de deux semaines et dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriels, formulaires de contact, démarches en ligne) en indiquant nos coordonnées
- Nous vous annonçons les délais de traitements de vos démarches

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

- Nous mettons à votre disposition les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous nos supports
- Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires

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

- Nous mesurons nos résultats de qualité de service mensuellement
- Nous vous informons des résultats et des actions menées

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

- Nous évaluons régulièrement votre satisfaction
- Un formulaire de « Demande / Réclamation / Suggestion » est à la disposition des usagers dans nos accueils et sur le site Internet
- Nous utilisons vos remarques et suggestions pour améliorer nos services

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

- Nous nous engageons dans un plan d'actions durable : utilisation de matériaux recyclés, achat de véhicules électriques, dématérialisation des documents
- Nous avons mis en place un plan de sobriété énergétique (suivi et maîtrise des consommations)

SERVICES PUBLICS+



+ proches + simples + efficaces