

Romans-sur-Isère, le 18 septembre 2025

N/réf : M-HT/M-AG/LGJ 2025
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.

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.

Mairie [+], le dispositif Allô Madame Le Maire, le Centre de Relation Citoyens 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.

La volonté municipale est de s'appuyer sur un socle d'engagements permettant de maintenir des lieux d'accueil agréables, de renforcer les e-services avec une orientation forte vers les usagers tout en améliorant les compétences des équipes et de développer la transversalité et le sentiment d'appartenance à la collectivité.

La mise en œuvre de nos actions intègre l'écoresponsabilité, la transparence de nos résultats et l'information en direction de nos citoyens des actions menées.

La municipalité s'engage dans une démarche d'écoute et de prise en compte des remarques et suggestions des citoyens et des agents au travers d'enquêtes de satisfaction internes et externes afin d'impulser durablement une démarche d'amélioration continue s'articulant autour de 3 grands items :
+ proches, + efficaces et + simples.

Sandrine Tabourin pilote la Labellisation Services Publics +, veille à la pérennité de la démarche et anime 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 CUSTOUD

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