

Le label Marianne garantit la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers.

Ce label comprend 12 engagements : 10 sont destinés à améliorer la qualité d'accueil et de service et 2 sont relatifs au management et à l'organisation interne.



Ils s'organisent autour de 5 grands principes :

- Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace.
- Un accueil aimable et attentionné.
- Des réponses claires dans les délais annoncés.
- À votre écoute pour progresser.
- Le service public s'engage auprès de ses agents.

Afin d'être en mesure de répondre aux 12 engagements prévus la Ville s'est engagée, en septembre 2015, dans une démarche d'amélioration continue et a obtenu le Label Marianne en juillet 2016.

Des informations qui répondent à vos attentes, une orientation efficace

Nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins. Les services de Mairie [+] et l'accueil du Forum de l'hôtel de ville sont ouverts de 8h30 à 12h et de 13h à 17h du lundi au vendredi, et pour Mairie [+] ouverture le jeudi à partir de 9h et le samedi de 9h à 12h.

- 1.** Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour sur tous les supports. Nous tenons à votre disposition un tableau d'affluence et les formulaires utiles pour faciliter la constitution de vos dossiers. Nous nous rendons plus disponibles en vous proposant pour, certaines de vos démarches, des rendez-vous.
- 2.** Nous facilitons l'utilisation de nos services et la réalisation de vos démarches en ligne avec le site

internet de la ville de Romans.

- 3.** Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.

Un accueil aimable et attentionné

- 4.** Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel et nos conseillers se présentent à vous. Nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort en aménageant nos espaces d'accueil (places assises, jeux pour enfant).
- 5.** Nous accompagnons les personnes en situation de handicap pour faciliter l'accès aux démarches.
- 6.** Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

Des réponses claires dans les délais annoncés

- 7.** Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et formulaires. Nous traitons vos demandes et réclamations par courriers postaux dans un délai maximum de deux semaines et dans un délai maximum d'une semaine lorsqu'elles sont adressées par voie électronique (courriel, formulaires de contact, démarches en ligne).
- 8.** Nous répondons à vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente. En cas d'absence de votre interlocuteur vous pouvez laisser un message et vous serez rappelé(e).

À votre écoute pour progresser

- 9.** Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services.
- 10.** Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous vous informons des résultats et des actions menées.

Le Service Public s'engage auprès de ses agents

- 11.** Nous formons régulièrement nos agents et mettons à leur disposition des outils et documents adaptés.
- 12.** Nous évaluons nos pratiques. Nous impliquons nos agents et nous prenons en compte leurs retours pour améliorer la qualité de service.