

Direction : Centre Communal d'Action Sociale
A votre disposition :
Du lundi au vendredi
8h30-12h et 13h30-17h

Affaire suivie par : O. FARRÉ
Tél : 04 75 71 37 21
Mail : ofarre@ville-romans26.fr
Référence : MHT/NL/OF/CB/politique qualite/2021_07_07

POLITIQUE QUALITE CCAS DE ROMANS

Objet : politique qualité CCAS de Romans

En mettant en œuvre la démarche qualité, le CCAS de la commune de Romans se propose :

- De maintenir un niveau d'accueil satisfaisant,
- D'apporter une réponse pertinente, adaptée et de qualité aux besoins sociaux de la population dans les limites des moyens financiers alloués à l'établissement,
- De participer à la qualité du service rendu à la population romanaise par la Ville de Romans,
- D'adapter les pratiques validées au regard du contexte pour une maîtrise de la satisfaction des usagers et des partenaires,
- D'être réactif au contexte socio-économique en adaptant les moyens et les réponses aux besoins et aux ressources,
- D'ajuster le système de management de la qualité au contexte,
- De fournir et entretenir les infrastructures nécessaires adaptées – bâtiments, espaces de travail, équipements...

Pour cela, le CCAS de la commune de Romans veillera à la satisfaction des parties prenantes :

- Mesurer et améliorer la satisfaction des usagers des différents services, des partenaires associatifs, institutionnels et privés,
- Mesurer et améliorer la satisfaction du personnel : analyse des résultats et plans d'actions,
- Maintenir la qualité de son accueil et de ses prestations par des évaluations au moyen d'indicateurs pertinents ; à cet égard, ces actions porteront sur l'accueil du public et conception et réalisation de prestations sociales dans les domaines des aides facultatives et légales, l'action sociale, l'animation, le portage de repas, la restauration pour les Seniors et enfin les actions de prévention Santé publique.

Nous invitons chaque acteur à traduire ces orientations en objectifs et axes de progrès mesurables. Les pilotes de processus également relais Marianne sont chargés de maîtriser la performance de leur processus, garantir l'amélioration et la qualité de l'accueil, sous la responsabilité du directeur, Monsieur Olivier FARRÉ avec le support de Monsieur Chérif BOUKHARI, référent du Label Marianne du CCAS de la commune de Romans. Dans l'animation du système de management de la qualité et selon ISO 9001 ainsi que la labellisation Marianne, les acteurs sont aidés par Madame Marie-Laure CHAMBERT, assistante qualité.

Le CCAS de la commune de Romans continuera son engagement pour une réelle culture Qualité, partagée et approuvée par chaque acteur à son niveau.

Romans-sur-Isère, le 7 juillet 2021

Olivier FARRÉ
Directeur du CCAS

Nathalie LENQUET
Vice-Présidente du CCAS

Marie-Hélène THORAVAL
Maire de Romans-sur-Isère
Présidente du CCAS