

LA « POLITIQUE QUALITÉ » À NARBONNE :

VOS SERVICES S'ENGAGENT

La Ville, interlocutrice privilégiée des usagers

Au service des 55 000 habitants de son territoire, la Ville de Narbonne est une collectivité publique qui agit pour l'amélioration du quotidien et du cadre de vie. Interlocutrice privilégiée des usagers, elle se mobilise à travers de nombreuses actions.

Dans le cadre de son engagement pour renforcer son attractivité, qu'elle soit économique, culturelle ou touristique, la Ville veille à améliorer la performance de ses services, à travers une « Politique Qualité » ambitieuse.

Première ville de l'Aude et au cœur de l'Occitanie, la Ville de Narbonne bénéficie d'une croissance démographique dynamique. L'enjeu est de garantir une amélioration continue de ses services auprès d'une population qui augmente régulièrement. Elle doit aussi veiller à optimiser ses moyens pour préserver ses ressources et à s'inscrire dans une démarche de développement durable et raisonné.

Pour ses usagers

Objectif : accompagner l'évolution des attentes de sa population à travers plusieurs axes de travail :

- ✓ **Renforcer** la Proximité
- ✓ **Faciliter** l'accès aux droits et aux services, pour tous les types de publics
- ✓ **Mailler** l'ensemble du territoire de Narbonne
- ✓ **Dialoguer** avec la population, à travers des actions d'information, de concertation et de suivi des requêtes



Pour les agents municipaux

Objectif : professionnaliser pour mieux servir, à travers différentes actions :

- ✓ **Valoriser** le travail et les efforts déployés par les agents dans leurs différentes missions
- ✓ **Optimiser** la réactivité des services
- ✓ **Former** les agents pour leur permettre de s'adapter à l'évolution des besoins et des technologies
- ✓ **Garantir** aux équipes un niveau suffisant d'expertise pour qu'ils agissent avec pertinence

Quels sont les moyens déployés ?

La Direction Générale est responsable de l'animation de la « Politique Qualité » dans les différents services municipaux. Elle confie le pilotage de cette stratégie au groupe de travail « Politique Qualité », qui doit veiller à la cohérence et à l'homogénéité des outils déployés.

Les différents objectifs sont déclinés dans les différents services de la collectivité. Chaque Direction a la charge de veiller au respect de cette « Politique Qualité », dans le cadre des missions qu'elle a la responsabilité de mener. A noter que cette démarche nécessite l'engagement de l'ensemble des agents de la Ville pour qu'elle soit une réussite, dans l'intérêt de tous.

Attentive au respect des deniers publics, la Ville de Narbonne s'engage à optimiser les moyens alloués, tout en assurant un bon fonctionnement des services.

Cette « Politique Qualité » est une étape essentielle, qui permet à la Ville de Narbonne de valoriser et de développer une culture de la performance et de l'efficacité du Service public. Elle permettra, à terme, de postuler pour l'obtention de la certification AFNOR « Qualivilles » pour l'ensemble des services, reconnaissant ainsi la qualité des prestations proposées.

Bertrand Malquier
Maire de Narbonne

Ludovic Juge
Directeur Général des Services