

GUIDE DE L'UTILISATEUR QUALICITIES®



Accord européen CWA 16267 - pour le développement durable
 des villes et territoires historiques et culturels - QUALICITIES®

PREFACE



Daniel THEROND, ancien Chef du service de la culture, du patrimoine et de la diversité au Conseil de l'Europe.

« Depuis plusieurs années le Conseil de l'Europe suit le développement de l'Alliance de Villes Européennes de Culture avec beaucoup d'intérêt, et le considère comme un réseau tendant, non seulement, à mettre en lumière le potentiel patrimonial, source de régénération locale, mais aussi à créer des outils, des méthodes et des indicateurs pour les bonnes pratiques de l'usage durable des ressources du territoire qu'il représente.

Le label « QUALICITIES® » s'inscrit tout à fait dans cette perspective et le Conseil de l'Europe ne peut qu'y être sensible puisqu'elle correspond à l'orientation de ses travaux récents, notamment l'élaboration de la Convention-cadre de Faro.

La démarche « QUALICITIES® » et son référentiel proposent des conduites pratiques permettant d'atteindre ces objectifs.

Plusieurs aspects du label rejoignent en fait les étapes identifiées dans une série d'activités du Conseil de l'Europe sur les méthodes de mobilisation du potentiel patrimonial :

- la création de conditions favorables à l'éclosion du projet avec la formation et la mise en valeur d'acteurs à impliquer ;

- une phase de diagnostic et d'état des lieux;
- la construction d'un plan de Progrès local.

Plusieurs aspects retiennent particulièrement mon attention.

D'abord le champ patrimonial couvert, à la fois culturel et naturel, matériel et immatériel, qui correspond à la définition de la Convention de Faro. Ensuite le concept de Plan de progrès local (PPL) dont la terminologie, mieux que l'aurait fait une simple référence au développement durable, terme aujourd'hui souvent galvaudé, englobe simultanément l'aspect du développement humain et de l'usage durable des ressources.

La cohérence est ainsi assurée dès le niveau conceptuel du projet entre : diversité, dialogue, développement et durabilité.

Un autre élément soulève l'attention ; c'est l'engagement de la collectivité à la réalisation d'objectifs et l'existence d'une procédure de suivi et du principe du renouvellement périodique.

Ainsi est on assuré d'une dynamique de projet propice à un succès effectif. »



Gino VAN BEGIN,
Secrétaire Général d'ICLEI



« Au nom des membres des gouvernements locaux d'ICLEI-Local pour le développement durable, je souhaite féliciter l'Alliance de Villes Européennes de Culture pour son projet de démarche de progrès QUALICITIES®.

Les gouvernements locaux et régionaux sont confrontés, plus que jamais, en Europe et dans le monde, au même défi, à savoir, comment mieux développer, avec des ressources limitées, une gestion locale durable, innovatrice et créatrice, qui peut fournir des services publics efficaces et accessibles à tous, et qui respecte, protège et valorise notre patrimoine urbain existant, culturel et historique.

Les leaders locaux européens sont d'accord sur le fait que le futur succès d'une municipalité, d'une ville ou d'une région, dans un contexte de globalisation, ne dépend pas seulement de la prospérité économique mais également d'autres facteurs qui font partie de la qualité de vie de leurs citoyens qui passe par la sauvegarde des valeurs et des richesses culturelles et historiques.

Bien sur, les villes doivent stimuler un développement vivant qui intègre les sujets d'économie, de société et d'environnement, toutefois elles doivent garantir la sauvegarde des acquis culturels qui ont été développés par d'anciennes générations. Tous ces objectifs sont interconnectés !

Par conséquent, chaque municipalité, communauté, ville ou région doit développer

un plan d'action intégré et global qui inclut la conservation et le valorisation de ses acquis culturels, travaillant de ce fait vers le développement durable. Ces plans d'action devraient être développés à travers des méthodes participatives en incluant les acteurs locaux et les citoyens à la réflexion.

La démarche QUALICITIES® est, sur ce point, novatrice et constitue un outil dynamique de progrès.

L'objectif de L'ICLEI et des gouvernements locaux membres, est de bâtir des politiques locales durables, de protéger nos ressources naturelles, de fournir aux collectivités des mécanismes politiques qui reposent sur la participation des citoyens et qui gèrent efficacement les ressources environnementales.

A travers le monde, l'ICLEI rassemble les organes politiques de 500 villes, départements, régions, provinces et préfectures.

En Europe, l'ICLEI travaille en collaboration avec de nombreux réseaux de collectivités qui ont pour but d'accélérer l'intégration des principes du développement durable dans les nouveaux modes de gouvernances et de gestion au niveau local et régional.

Nous observons dans le travail de l'Alliance des Villes Européennes de Culture une grande force de promotion pour le développement durable local basé sur la valorisation de notre patrimoine culturel et historique. »

TABLE DES MATIERES

PREFACE.....	2
TABLE DES MATIERES	4
INTRODUCTION	5
L'ALLIANCE DE VILLES EUROPEENNES DE CULTURE	6
POURQUOI UNE DEMARCHE CENTRE SUR LA PROTECTION ET LA MISE EN VALEUR DES PATRIMOINES ?	7
LA DEMARCHE QUALICITIES®	8
LE REFERENTIEL DU CWA QUALICITIES®	10
LA DEMARCHE QUALICITIES® EN PRATIQUE.....	12
LES 8 ETAPES DE LA LABELLISATION.....	13
1° Prise de contact – Information	13
2° Accompagnement : aide à la mise à niveau	14
3° Instruction de la demande d'audit	16
4 °Audit et rapport d'audit	16
5° Prise de décision par l'Alliance de Villes Européennes de Culture.....	17
6° Délivrance du label	17
7° Suivi de la démarche qualité.....	17
8° Renouvellement du label	17
LES PARTENAIRES DE LA DEMARCHE QUALICITIES®.....	18
ANNEXES: QUALICITIES® WORKING DOCUMENT	19

INTRODUCTION

La démarche qualité pour le développement durable des villes et territoires historiques et culturels - QUALICITIES®, mise en place par **l'Alliance de Villes Européennes de Culture** (www.avecnet.net) a pour objectif d'aider les collectivités locales à développer leur économie durablement autour de leurs atouts patrimoniaux et de les doter d'outils de gestion performants pour atteindre cet objectif.

La démarche qualité QUALICITIES® est un outil de management et de gestion durable innovant et efficace. Elle permet **d'améliorer en permanence la qualité des activités, services et produits des collectivités historiques et culturelles**. Elle s'appuie sur un **référentiel européen**.

Elle met l'accent sur la formation et la mise en valeur des compétences de ses personnels et se base sur le principe de transversalité des services municipaux qui apprennent à collaborer davantage.

Elle traduit un engagement politique fort de la collectivité dans une démarche de développement local durable enraciné basé sur la protection et la mise en valeur des patrimoines culturels matériels et immatériels et des patrimoines naturels.

Le présent guide méthodologique décrit de manière simple et pratique la méthode à suivre pour mettre en place la démarche qualité QUALICITIES® dans votre collectivité et pour préparer l'évaluation externe qui viendra, quand vous vous sentirez prêts, évaluer la qualité de votre démarche locale.

Ce guide est le fruit de l'expérience accumulée pendant 30 mois par 15 villes de 8 pays

européens qui ont conçu et testé la démarche QUALICITIES®. Il est continuellement enrichi par l'apport des villes du réseau.

QUALICITIES® a bénéficié du soutien de l'Union Européenne (programme INTERREG IIC), du Ministère français de la Culture et de la Communication, du Ministère français de l'Ecologie, du Développement Durable, du Transport et du Logement et de l'expertise de l'organisme français de certification AFNOR, du comité européen de Normalisation (le CEN), de l'Union International des organismes et associations techniques (UATI – ONG de l'UNESCO), de l'Institut de Prévention et de Gestion des Risques Urbains (IPGR), du département de conservation des antiquités et de l'artisanat d'art de l'établissement d'enseignement technologique d'Athènes et de l'entreprise « Arts Mentor », consultants en management culturel (Athènes).

Nous espérons que vous prendrez plaisir à lire ce guide, et qu'il vous apportera les informations dont vous avez besoin pour mener votre propre démarche de développement durable basée sur la protection et la mise en valeur des patrimoines.

Contact : Service QUALICITIES®

Alliance de Villes Européennes de Culture
(A.V.E.C.)

Hôtel de ville – BP 196 –
13637 Arles Cedex - France

Tel: : +33 (0)4 90 49 35 21

E-mail : contact@avecnet.net

L'ALLIANCE DE VILLES EUROPEENNES DE CULTURE



L'Alliance de Villes Européennes de Culture (A.V.E.C.) a été créée en 1997 à l'initiative de cinq villes européennes: Pécs en Hongrie, Olomouc en République Tchèque, Tours en France, Tolède en Espagne et Cosenza en Italie.

L'objectif principal du projet A.V.E.C. était, à l'origine, d'établir un réseau pérenne pour les échanges d'expériences et de bonnes pratiques dans le champ de la valorisation du patrimoine, à la fois au niveau local et à l'échelle interrégionale.

C'est en 2000 que le réseau prend la forme d'une association régie par la loi française dite « 1901 ».

Les représentants des villes membres rédigent alors les prémices de ce qui deviendra très vite la « Charte Européenne de Villes et Territoires de Culture et de Patrimoine » qu'ils ratifient la même année.

Celle-ci définit clairement les axes de travail et de réflexion du réseau naissant:

« Les villes et territoires de culture:

- un patrimoine vivant ;
- un patrimoine pour et par tous ;
- centres de rencontre et lieux de culture partagés ;
- garants d'un développement viable ».

Dés lors, chaque nouveau membre devra signer ce document au moment de son adhésion au réseau.

Rapidement, d'autres villes d'Europe rejoignent l'association: Santarem (Portugal) en 2000, Arles (France) en 2002, Pézenas (France) en 2005, Nis (Serbie) en 2009 etc.

Le réseau compte aujourd'hui plus de 25 collectivités locales dans 9 pays de la grande Europe.

Les objectifs que se sont fixés les membres du réseau AVEC :

- Intégrer le plus harmonieusement possible l'innovant dans l'existant, pour un développement durable du patrimoine historique et culturel des villes et territoires en Europe. Ensemble, les membres du réseau enrichissent leurs propres expériences et apportent des solutions communes pour poursuivre l'œuvre des bâtisseurs d'hier.
- Faire des patrimoines locaux des moteurs du développement économique, culturel et social des villes et territoires dans l'esprit de la charte signée par chaque membre. Cette charte les engage dans une démarche qualité qui dépasse l'utilisation à court terme des patrimoines comme simple source de revenus.
- Contribuer à la réussite économique et au rayonnement de leur territoires. L'influence du réseau AVEC constitue un véritable atout pour l'avenir de leurs communautés.
- Se donner une visibilité internationale. Soutenir et diffuser l'image de culture et de développement durable, avec l'objectif de faire du réseau à terme une référence patrimoniale incontournable.

Pour en savoir plus : www.avecnet.net

POURQUOI UNE DEMARCHE CENTRE SUR LA PROTECTION ET LA MISE EN VALEUR DES PATRIMOINES ?

Les villes et territoires historiques et culturels possèdent des ressources – monuments, sites historiques, traditions, parcs naturels, valeurs sociales, etc - sources d'une multitude d'opportunités économiques, sociales et environnementales.

Les patrimoines : des leviers de développement économique

La revitalisation des sites historiques et la sauvegarde des patrimoines culturels et naturels contribuent à la création d'emplois, d'entreprises et à la croissance économique à travers :

- le travail généré pour la restauration et l'entretien des sites,
- la mise à disposition de bâtiments ou de sites d'exception réhabilités pour les entreprises souhaitant se développer,
- l'amélioration de l'image du territoire à travers l'environnement patrimonial et le développement d'infrastructures de qualité pour les activités lucratives et notamment les industries créatives, culturelles touristiques, gastronomiques, etc. et par là même l'attrait de nouveaux investisseurs,
- le captage de travailleurs hautement qualifiés, d'entreprises de pointe, de nouveaux visiteurs à travers le caractère unique du territoire (les patrimoines permettent de se distinguer des autres territoires dans un contexte de compétitivité globale. Ils deviennent alors des outils de «commercialisation»).
- les investissements publics dans les patrimoines sont des leviers pour la revitalisation des zones sensibles en attirant

des investisseurs privés locaux et extérieurs et en stimulant l'innovation.

Les patrimoines : des leviers de développement social

La revitalisation des sites historiques et la sauvegarde des patrimoines culturels contribuent à :

- mettre à disposition des lieux dédiés aux activités créatives et culturelles,
- encrenner une identité locale et installer un esprit de communauté sur le territoire avec des habitants fiers de l'endroit où ils vivent et où ils travaillent,
- apprendre et comprendre l'histoire et la culture locale et ainsi mieux s'intégrer et ne pas reproduire les erreurs du passé,
- mobiliser les citoyens autour de projets communs fédérateurs,
- améliorer la qualité de vie de manière générale.

Les patrimoines : des leviers de développement environnemental

L'entretien et la réhabilitation du tissu historique contribue à la gestion efficace des ressources naturelles par :

- la réduction des besoins en matériaux nouveaux (pour la construction);
- la réduction de la consommation de terrains
- la réduction du développement de banlieues résidentielles (les habitants restent et vivent dans le centre historique)

Les villes et territoires historiques et culturels – lieux de vie, de travail, de commerce et de socialisation – doivent répondre aux demandes

de plus en plus exigeantes des habitants, visiteurs et entreprises.

Ces demandes font de ces territoires des zones multipolaires où les conflits d'intérêts comme le développement d'idées innovantes se mêlent. Les collectivités locales ont pour rôle d'harmoniser les interactions entre les différents types d'acteurs, de répondre à leurs attentes et de permettre aux idées innovantes de se développer sans trop affecter les héritages du passé.

Dans le respect des principes du développement durable, l'approche QUALICITIES® mêlant protection des

patrimoines culturels et naturels et développement socio-économique du territoire vise principalement à :

- protéger les valeurs des patrimoines culturels et naturels qui forment l'identité d'un territoire et peuvent être de des atouts majeurs pour le développement local,
- développer des zones multifonctionnelles pour renforcer l'attractivité du territoire en terme de qualité de vie. Le développement d'activités économiques liées aux patrimoines permettra de dégager des ressources qui serviront à mettre davantage en valeur les patrimoines.

LA DEMARCHE QUALICITIES®



La démarche QUALICITIES® doit avant tout être vécue comme un projet global de la collectivité visant l'amélioration de ses performances.

Elle s'appuie sur les patrimoines présents dans la collectivité et a pour objectif l'amélioration de la satisfaction des usagers.

QUALICITIES® donne des lignes directives pour répondre au mieux à différents enjeux :

- **vivre mieux** : améliorer la qualité de vie des citoyens : le patrimoine local est valorisé et le territoire retrouve une identité en s'appuyant sur son histoire et sa culture. Les citoyens peuvent objectiver et reconnaître les efforts déployés et en bénéficier au quotidien.

- **travailler ensemble** : pour faciliter un projet de service partagé qui permet d'optimiser les ressources et de créer de la synergie et de l'efficience.

- **développer durablement le territoire en accord avec l'agenda 21 local.**

- **penser la ville/ le territoire de demain** : dans un projet de développement du territoire fédérateur sur le long terme.

- **être connu et reconnu** : cette démarche permet d'améliorer l'attractivité de la ville ou du territoire (pour les touristes, citoyens et acteurs économiques) et d'être intégré dans un réseau international.

Amélioration de la satisfaction des usagers :

L'objectif de la démarche qualité QUALICITIES® est double :

- mieux comprendre les besoins des usagers des services de la collectivité et s'adapter à

leurs évolutions en leur assurant un meilleur service.

- renforcer l'implication du personnel administratif en valorisant son savoir-faire.

Planification et gestion participative

La collectivité engagée dans la démarche QUALICITIES® devra mettre en place un plan de progrès local adapté à ses problématiques et permettant un suivi des progrès réalisés année après année.

La collectivité concentrera ses efforts sur une ou plusieurs activités source(s) d'insatisfaction(s) (point faible, risque, diagnostic négatif, réclamations...).

Ce plan d'action bâti avec l'ensemble des acteurs du tourisme et des patrimoines de la collectivité, est un véritable projet de conduite du changement.

Formalisation

La démarche qualité nécessite de formaliser ces processus, de les rédiger clairement. Pour cela, l'accord européen QUALICITIES® est un outil puissant : le référentiel de bonnes pratiques recense tous les bonnes pratiques à mettre en place pour s'assurer que la collectivité atteigne ses objectifs.

Engagement

Comme pour toute démarche qualité dans une collectivité, la démarche QUALICITIES® demande un engagement des élus. Ce sont

eux qui désigneront un comité local pour le suivi de la démarche et ce sont eux qui décideront du calendrier et des budgets pour la réalisation des actions d'amélioration.

Les agents de la collectivité locale doivent également être fortement motivés et impliqués dans la démarche, car le succès dépend beaucoup de leur implication.

Dynamique d'amélioration continue :

Véritable mode de management, l'amélioration continue est un catalyseur d'énergies et un générateur de motivation.

Le succès est déterminé par le choix des objectifs, la maîtrise des processus et les actions permanentes d'améliorations.

Pour l'efficacité de la démarche, le niveau de satisfaction doit être régulièrement évalué par des enquêtes auprès des usagers des services de la collectivité.

Des documents de suivi devront bien entendu être mis en place. Chaque problème rencontré constitue une occasion d'améliorer le système. Cela requiert évidemment une bonne coordination et une gestion des besoins (toujours grandissants et parfois conflictuels) des différents acteurs du territoire au quotidien ainsi qu'une bonne connaissance du tissu économique local basé sur le développement des atouts patrimoniaux et qui peuvent contribuer à cet objectif de développement durable.

LE REFERENTIEL DU CWA QUALICITIES®

Le référentiel QUALICITIES® présente les engagements en matière de gestion durable des patrimoines culturels, dans le cadre de la politique de développement mise en œuvre par la collectivité.

Il comporte des éléments d'appréciation, de mise en œuvre et de conservation des patrimoines avec des finalités :

- d'amélioration de la qualité et de l'efficacité
- d'implication de la collectivité dans une dynamique de développement local durable
- de satisfaction des citoyens et des visiteurs

Un engagement global :

La collectivité s'engage dans une politique intégrée, culturelle, sociale, urbanistique, économique, touristique, environnementale, volontariste, active et explicite de développement durable.

Un partenariat fort :

L'engagement dans une telle démarche ne peut être portée par la collectivité seule. L'indispensable participation et implication des partenaires associatifs, privés et publiques à la stratégie de préservation des patrimoines et de développement durable sont des atouts de compétences et de dynamisme.

Les domaines d'actions :

> Engagement dans une démarche agenda 21

> Gestion des compétences

L'évolution des métiers, notamment dans les domaines de la sauvegarde du patrimoine, l'accueil des touristes nécessite une constante actualisation des compétences et concerne

l'ensemble des acteurs administratifs, économiques, sociaux, territoriaux...

> Réglementation

S'inscrire dans une telle démarche engage la collectivité à respecter les réglementations en vigueur dans les domaines de la sauvegarde du Patrimoine, dans la gestion de l'environnement et du cadre de vie et dans la capacité d'accueil des touristes.

> Signalisation

Se repérer sur un territoire n'est pas toujours évident. Rendre plus aisés l'orientation et le déplacement des citoyens et des touristes est une nécessité. L'ensemble de la signalétique tant directionnelle qu'informatrice sera progressivement modifiée, améliorée afin de s'inscrire dans un système en cohérence avec les orientations de la collectivité

> Accessibilité

Permettre au plus grand nombre de pouvoir accéder à l'ensemble des services administratifs, des sites touristiques et naturels. Par la mise en œuvre d'un schéma de déplacement, la ville s'engage à réaliser les infrastructures reliant les différents sites de patrimoines et favorisant le transport collectif, la réduction de l'utilisation des voitures particulières, l'accessibilité des piétons, la mise à disposition de parking...

L'accessibilité aux personnes en situation de handicap : réflexion et mise en œuvre d'actions, autour des quatre types de handicap, moteur, auditif, visuel, mental, mettant en évidence les solutions en matière d'accès aux patrimoines pour ces personnes en situation de handicap.

> Gestion des patrimoines

Réalisation d'un inventaire des patrimoines, identification des actions de conservation préventive, la préservation des patrimoines, (Patrimoine culturel et développement urbain), la prévention des risques naturels, l'incitation à la sauvegarde de l'habitat et de patrimoine privé, sont autant d'atouts au déploiement des vecteurs de la culture sur l'ensemble du territoire.

> Evènements

L'organisation d'évènements et l'édition du calendrier des manifestations liées aux patrimoines et information du public, est un nécessaire outil de communication, interne et orienté vers l'extérieur.

> Médiation

Rendre le patrimoine plus attrayant, plus attractif, plus pédagogique, en proposant des circuits ludiques et renforcer les actions de sensibilisation adaptées aux différents publics, scolaires, familles ouvrent de nouvelles perspectives.

> Vie locale

Bien évidemment les acteurs de la vie locale sont les premiers concernés. Un tel enjeu se traduit par une revitalisation urbaine en lien avec le patrimoine, par le développement des activités touristiques et ou culturelles, par l'encouragement des associations de culture et de patrimoines, par la participation au partenariat européen A.V.E.C., par la formation, par les échanges d'expériences et les initiatives concertées...

> Protection de l'environnement

Le renforcement des mesures de protection et de qualité de l'environnement, la généralisation de la gestion des déchets, le développement des énergies renouvelables, et la lutte contre les nuisances sonores résonnent comme des priorités.

> Amélioration continue

La poursuite et le renforcement d'une telle dynamique nécessite la mise en œuvre de concertation et d'évaluation permanente. Evaluation quantitative, qualitative, mesure d'impact, sont autant d'outils indispensables. Ils permettront de mesurer l'adéquation des mesures prises et leur adaptation dans notre vie quotidienne.



LA DEMARCHE QUALICITIES® EN PRATIQUE

La mise en pratique d'une démarche qualité ou démarche de progrès est basée sur un système de gestion qui consiste en quatre étapes qui devront être planifiées, préparées et mises en œuvre pendant le processus de développement :

1. Planifier:

Planifier la sauvegarde, la gestion, la mise en valeur et le développement des patrimoines à travers un plan de progrès local adapté.

2. Mettre en œuvre:

Mettre en œuvre les actions correspondantes, procédures et structures qui assureront la réalisation effective des projets inscrits dans le plan de progrès local.

3. Evaluer:

Evaluer l'efficacité et les résultats des actions, procédures et structures régulièrement afin de prévoir des actions correctives si des problèmes surviennent.

4. Agir pour l'amélioration:

Mettre en place les actions correctives ou additionnelles et adapter le plan de progrès local.

Ces étapes seront répétées indéfiniment pour une amélioration constante des pratiques sur le territoire.

La traduction concrète des quatre étapes décrites ci-dessus dans le cadre de la démarche QUALICITIES® est la suivante :

1. Planifier : Préparation du plan de progrès local (PPL)

- mettre en place un comité local QUALICITIES®,
- analyser la situation : état des lieux des patrimoines et des pratiques de la collectivité et de ses partenaires,
- développer une feuille de route : rédaction du plan de progrès local (PPL),
- mettre en place un calendrier et des budgets adaptés à chaque projet

2. Mettre en œuvre : la mise en application du plan de progrès local (PPL)

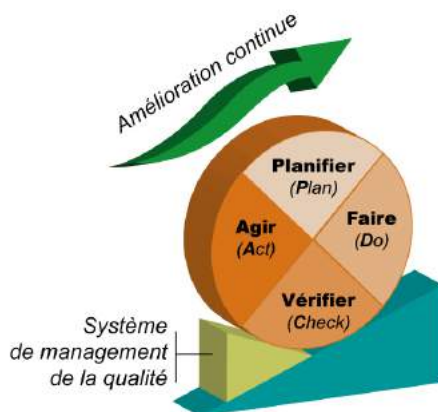
- impliquer les différents partenaires,
- désigner un coordinateur et lui donner les moyens de développer la démarche,
- développer une vision, des objectifs et des actions concrètes
- développer un mode de fonctionnement et des procédures adaptées pour agir

3. Evaluer :

- vérifier l'avancement des projets
- repérer les dysfonctionnements

4. Agir pour l'amélioration

- adapter le plan de progrès local
- apporter des solutions pour corriger les dysfonctionnements



LES 8 ETAPES DE LA LABELLISATION



1° Prise de contact – Information

Le CWA 16267 – “Développement durable des villes culturelles et historiques - QUALICITIES®”, vise à améliorer l’environnement urbain en protégeant et en valorisant les patrimoines culturel et naturel dans le cadre d’une politique de développement durable, afin de développer l’attractivité, la cohésion sociale et l’activité économique.

Le référentiel donne des pistes pour répondre aux challenges suivants:

- **vivre mieux**: le paysage urbain ne peut pas être considéré comme une simple accumulation de monuments significatifs mais plutôt comme un organisme vivant, un espace vital pour ses habitants avec une identité, une culture et une histoire.
- **travailler ensemble autour d’un projet partagé** pour une amélioration du service aux

habitants et aux visiteurs, en optimisant les ressources des villes et en créant des synergies pour plus d’efficacité dans le cadre d’une stratégie de développement innovante et intégrée adaptée à l’Agenda 21.

- **Imaginer la ville de demain sur le long terme** et avec des projets convergents pour le développement du territoire.

- **Etre connu et reconnu**: cette approche peut aider la collectivité à obtenir une meilleure visibilité (aux yeux des visiteurs, des citoyens et des acteurs économiques) et à s’intégrer dans un réseau international.

Ce document est disponible auprès de tous les organismes membres du Comité européen de normalisation.

Consulter la liste sur:

<http://www.cen.eu/cen/Members/Pages/default.aspx>

La démarche QUALICITIES®: une équipe à votre service

Les professionnels des collectivités impliquées et l'équipe de l'Alliance de Villes Européennes de Culture (AVEC) vous propose:

- des sessions d'information ;
- une assistance pour la mise en place de la démarche dans la ville;
- une assistance pour un audit initial;
- la formation du coordinateur local en charge de la démarche;
- une assistance téléphonique et internet permanente;
- la préparation de l'audit externe si votre collectivité locale souhaite entrer dans une démarche de labellisation.

Base de donnée de bonnes pratiques

Une base de donnée de bonnes pratiques mise à jour par les collectivités membres du réseau

AVEC a été mis en place pour encourager les échanges d'expérience.

Processus de labellisation

AVEC travaille en collaboration avec les membres du CEN (organismes de certification en Europe). Des professionnels indépendants peuvent être appelés pour évaluer votre démarche de développement durable basée sur la protection et la mise en valeur des patrimoines locaux.

Pour en savoir plus:

Alliance de villes européennes de culture (A.V.E.C.)

Hôtel de ville – BP 196 - 13637 Arles Cedex - France

Tel.: +33 (0)4 90 49 35 21

E-mail: contact@avecnet.net

Site internet: www.avecnet.com

2° Accompagnement : aide à la mise à niveau

Comme pour toute démarche qualité dans une collectivité, la démarche QUALICITIES® demande un engagement des élus. Ce sont eux qui vont désigner un comité local QUALICITIES® et définir un calendrier.

Les agents de la collectivité locale doivent également être fortement motivés et impliqués dans la démarche, car le succès dépend aussi de leur implication.

Le comité local est constitué :

- d'un élu responsable de la démarche QUALICITIES®,
- d'un coordinateur local désigné par l'instance politique,

- de membres représentant les divers secteurs d'activités concernés par le projet.

En interne, la labellisation peut, dans un premier temps, être perçue comme un travail supplémentaire. L'Elu responsable et le coordinateur devront alors convaincre de la légitimité et des retombées positives du projet.

Obtenir le label est un moyen et non une fin.

Il convient de mettre en avant l'utilité de la démarche qualité : améliorer la qualité et l'efficacité, mettre la collectivité dans une dynamique de développement local durable, mieux satisfaire les citoyens et visiteurs.

Entrer dans la démarche QUALICITIES®

L'objectif premier de la démarche QUALICITIES® est de mieux comprendre les besoins des 'utilisateurs' de la collectivité et de pouvoir s'adapter à leurs évolutions.

Dans un deuxième temps, on étudiera les processus de la collectivité, c'est-à-dire les activités qui sont menées par ses différents services, pour arriver à un même objectif : la gestion durable de la collectivité.

Cela revient à s'intéresser à chaque ressource utilisée - personnel, environnement ou outil - et au rôle qu'elle joue pour satisfaire les besoins de l'utilisateur.

Consacrer du temps au projet

Il faut compter un an à un an et demi pour mettre en place la démarche qualité et obtenir le label. L'Elu, le coordinateur et d'autres agents de la collectivité doivent y consacrer un temps important. La difficulté de la démarche

La démarche qualité nécessite de formaliser ces processus, de les rédiger clairement. Le Pôle Technique Européen dispose d'un outil puissant : le référentiel de bonnes pratiques Qualicities, qui recense tous les critères à mettre en place pour s'assurer que la collectivité atteigne ses objectifs.

Pour améliorer les processus, on mettra en place des documents de suivi.

Il est nécessaire de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Chaque problème rencontré constitue une occasion d'améliorer le système.

vient du changement qu'elle implique en interne. Elle amène à changer les habitudes. Une démarche qualité demande beaucoup de rigueur.

Phase de diagnostic : l'Etat des Lieux

Le comité local QUALICITIES® devra évaluer les projets et actions de la collectivité par rapport à chacun des critères du référentiel CWA 16267.

Pour faciliter ce travail, une grille d'auto-évaluation est fournie à chaque collectivité candidate.

Construction du Plan de Progrès Local

A partir de l'état des lieux réalisé, le comité local devra rédiger un plan de progrès et s'y tenir tout au long de la démarche.

Le Plan de Progrès Local est une programmation à mettre en place afin de parvenir à respecter les exigences du référentiel CWA 16267 et à suivre les bonnes pratiques.

Structure du Plan de Progrès Local

1 – Définition des patrimoines visés par la démarche

Inventaire des patrimoines, qui doit être produit par chaque collectivité, et définition d'un périmètre géographique et thématique.

2 – Stratégie locale Qualicities® local

Il s'agit de définir l'orientation qu'ont choisi les politiques de la ville pour la démarche

Qualicities. Quels sont les objectifs, les priorités ?

3 - Composition du comité local

(Indiquer les noms, fonctions et compétences de chaque membre.)

4 - Programmation

(Pour la mise en œuvre de la stratégie) :

Qui ?

Quoi ?

Quand ? Court, moyen et long terme ?

Planning des actions

Comment ?

Budget ?

Synergies ?

L'objectif est de réaliser un travail adapté à la collectivité et à ses moyens. Il ne s'agit pas de se fixer des objectifs qui ne seraient pas réalisables par manque de budget, de moyens ou de temps.

Le plan de progrès n'est pas un document figé pour les 10 ans à venir.

Il sera évolutif, sur la base des évaluations annuelles ; il est à l'image de la vie de la démarche au sein de la collectivité. Si la stratégie doit être définie pour le long terme, la programmation évoluera au cours des années.

Une assistance pour faciliter l'élaboration du plan de progrès vous sera fournie sur demande.

3° Instruction de la demande d'audit

La demande d'audit doit être faite auprès de votre organisme national de normalisation membre du CEN. La liste des organismes de normalisation est disponible sur:

<http://www.cen.eu/cen/Members/Pages/default.aspx>

Ensuite, il vous faudra remplir un dossier de candidature.

Voir annexes : Candidature au label QUALICITIES®

4 °Audit et rapport d'audit

L'audit n'est qu'une simple formalité pour une collectivité qui a bien suivi la méthode. Le label QUALICITIES® est organisé en un cycle de quatre ans.

Le premier audit, le plus complet, dure une à deux journée(s), selon la collectivité, et repose sur les 53 engagements du référentiel QUALICITIES®. Il est effectué par un organisme de certification indépendant. S'il n'y a pas de non conformité majeure, la collectivité reçoit un certificat et peut prétendre à l'utilisation du label.

Un audit de suivi a lieu 24 mois plus tard. Un auditeur interne (réseau AVEC) vient vérifier l'évolution de l'application du Plan de Progrès Local en fonction des remarques formulées lors du premier audit.

Ensuite, 4 ans après l'audit initial, le cycle reprend à zéro. Si l'audit de renouvellement se passe bien, l'Alliance de Villes Européennes de Culture délivre un renouvellement de certificat.

5° Prise de décision par l'Alliance de Villes Européennes de Culture

L'Alliance de Villes Européennes de Culture, après étude du rapport d'audit, prend la décision finale d'attribution du certificat de label.

6° Délivrance du label

Une fois le label délivré, il est utile et important de communiquer sur votre réussite.

En interne, vous pouvez, par exemple, organiser un pot ou un repas pour fêter la labellisation. Pour l'équipe qui a mené le projet, son aboutissement sera certainement une source de motivation pour la suite. N'hésitez pas à adresser un courrier à vos concitoyens, aux acteurs locaux de l'économie, du patrimoine et du tourisme et aux médias et

informez vos visiteurs du fait que vous avez mérité cette marque de distinction qui est, pour eux, une garantie de qualité de service.

Pour une communication plus large, vous pouvez également envoyer un communiqué de presse.

Sur votre site Internet, cartes de visite ou plaquettes, vous pouvez faire figurer le logo du label, en respectant la charte de communication Qualicities®. (Voir annexes).

7° Suivi de la démarche qualité

Entre deux audits de renouvellement, la collectivité s'engage à appliquer son Plan de Progrès Local et à mettre tout en œuvre pour améliorer les points qui ont fait l'objet de remarques de l'auditeur.

8° Renouvellement du label

Tous les quatre ans un audit de renouvellement du label mettra à plat et évaluera le travail de la collectivité. La notion d'amélioration continue est très importante. La collectivité doit conserver les traces de ses précédents rapports annuels d'évaluation et

faire évoluer son Plan de Progrès Local en fonction de nouveaux objectifs qu'elle se sera fixés pour tendre toujours vers un niveau d'excellence. La crédibilité du label et des collectivités labellisées repose sur ce principe.

LES PARTENAIRES DE LA DEMARCHE QUALICITIES®

ALLIANCE DE VILLES EUROPEENNES DE CULTURE (AVEC) :

Le réseau AVEC offre une gamme de services pour la mise en œuvre du CWA «Développement durable des villes historiques et culturelles – QUALICITIES®» :

- des sessions d'information et de sensibilisation dans les villes intéressées
- une assistance dans la mise en place de la démarche de la ville
- une aide à l'auto-évaluation
- des formations pour le coordinateur local de la démarche et pour les acteurs de la collectivité
- une assistance téléphonique permanente
- une aide à la préparation de l'audit

Pour en avoir plus : www.avecnet.net

MINISTERE DE L'ECOLOGIE, DU DEVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ENERGIE

Le bureau information préventive, coordination et prospective du service des risques naturels et hydrauliques au sein de la direction générale de la prévention des risques du ministère a pour mission de connaître les risques, les identifier et les quantifier afin de mettre en œuvre les politiques de précaution, de prévention et de protection adaptées.

Pour en savoir plus :

www.developpement-durable.gouv.fr/Prevention-des-risques-.html

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION

Le département des affaires européennes et internationales de la Direction générale des patrimoines du ministère propose, coordonne et met en œuvre avec les services concernés les projets européens et internationaux de la direction générale et favorise le rayonnement de la France en matière architecturale et patrimoniale. Sensible à la construction de l'Europe des patrimoines et au dialogue interculturel, il favorise le développement de la dimension européenne dans le cadre des politiques culturelles menée par la direction.

Dans cette perspective, il collabore avec l'Union Européenne, le Conseil de l'Europe, l'UNESCO et les organismes compétents. Il soutient également les associations internationales professionnelles dans le domaine des patrimoines et de l'architecture.

Pour en savoir plus : www.culture.gouv.fr

COMITE EUROPEEN DE NORMALISATION (CEN)

Le CEN ou Comité européen de normalisation (en anglais European Committee for Standardization), dont le siège se situe à

Bruxelles, fut créé en 1961 afin d'harmoniser les normes élaborées en Europe. Les membres du CEN sont donc les 27 organismes nationaux de normalisation des pays de l'Union européenne, ainsi que ceux des trois pays de l'AELE qui disposent d'un tel organisme (la Suisse, l'Islande et la Norvège).

Pour en savoir plus : www.cen.eu

AFNOR

Opérateur central du système de normalisation en France, AFNOR élabore les référentiels demandés par les acteurs socio-économiques pour faciliter le développement stratégique et commercial. AFNOR est le représentant français aux échelons européen (CEN) et international (ISO) de la normalisation. AFNOR Normalisation est une des composantes du Groupe AFNOR qui est organisé en quatre grands domaines de compétences : normalisation, certification, édition et formation.

Pour en savoir plus : www.afnor.org

IPGR

L'Institut de Prévention et de Gestion des Risques Urbains - IPGR, association loi de 1901, a été créé en juin 1991 pour répondre aux besoins exprimés par les collectivités. Constituée de membres, personnes physiques ou morales, aussi bien du secteur privé que public, sur lesquels elle s'appuie, l'association développe des outils, actions et produits dans le cadre de groupe de travail sur la prévention des risques.

Pour en savoir plus : www.ipgr.fr

UATI

L'UATI est une ONG internationale, à vocation technique, qui regroupe un certain nombre d'organisations internationales et d'organisations nationales ayant des activités internationales.

Elle a été créée en 1951 à l'initiative de l'UNESCO, avec laquelle elle maintient une relation d'association.

Le programme d'actions de l'UATI repose sur l'organisation de manifestations (séminaires, colloques, journées thématiques) et la conduite d'études.

L'UATI constitue un relais avec les organismes dépendant des Nations Unies et à ce titre, elle s'efforce de :

- valoriser et faire connaître l'action de ses membres,
- mobiliser ces organismes sur des projets techniques définis en commun avec l'UNESCO,
- identifier les capacités d'expertise disponibles et soutenir les initiatives auxquelles elle peut apporter une contribution utile.

Pour en savoir plus : www.uati.info

ANNEXES: QUALICITIES® DOCUMENT DE TRAVAIL


1° Formulaire de demande de label Qualicities®

2° Tableau d'auto-évaluation

3° Exemple de Plan de Progrès Local

4° Charte graphique du label Qualicities®

5° Règles d'utilisation du logo QUALICITIES



« Villes et Territoires historiques, un patrimoine culturel et social à vivre, un développement économique à partager, un environnement à faire durer »



Contact :

Alliance de Villes Européennes de Culture (A.V.E.C.)
Hôtel de ville – BP 196 –
13637 Arles Cedex - France
Tel : +33 (0)4 90 49 35 21
E-mail : contact@avecnet.net
www.avecnet.net