

FAQ QUALICITIES

- **Qu'est ce que l'association AVEC ?.....** **Pages 2 et 3**
- **Qu'est ce que la charte AVEC ?.....** **Page 4**
- **En quoi consiste le projet QUALICITIES ?.....** **Page 5**
 - **Comment est née l'idée du projet ?**
 - **Quels sont les objectifs de ce projet ?**
 - **Schéma de développement du projet**
- **Qui fait partie de QUALICITIES ?.....** **Page 6**
- **Qu'est ce qu'une démarche qualité ?.....** **Page 7 et 8**
 - **Les principes de la démarche**
 - **Qu'est ce que la qualité de service ?**
 - **Comment convaincre et donner confiance aux consommateurs**
 - **Comment décrire un engagement ?**
- **Que veut dire « labellisation » ?.....** **Page 9**
 - **Qu'est ce qu'un label ?**
 - **Quelle est la différence en labellisation et certification ?**
- **Qu'est ce que le label QUALICITIES ?.....** **Page 10**
 - **Les critères d'obtention du label**
 - **Les candidatures au label**
 - **Les atouts du label**
 - **Qui est concerné par le label ?**
- **Comment le projet QUALICITIES est-il financé ?** **Pages 11 et 12**
 - **Les programmes INTERREG**
 - **INTERREG IIIC :**

• Qu'est ce que l'association AVEC ?

Le réseau AVEC (**Alliance des Villes Européennes de Culture**) est une association européenne de collectivités territoriales. Son statut est celui d'une association sans but lucratif de droit français. Son siège se situe à la [mairie de Tours](#) (France) et ses membres sont des collectivités territoriales (villes, provinces, régions...) désireuses de faire de leur patrimoine un vecteur de développement local durable.

Ce réseau est né dans le cadre du programme européen «Ecos-Ouverture» qui s'est déroulé avec succès de 1998 à 2001. Aujourd'hui le réseau compte plus de [30 membres](#) dans 12 pays européens.

Le réseau AVEC travaille sur tous [les thèmes intéressant ses membres](#), qui associent leurs efforts dans le cadre de Commissions interrégionales, mais aussi dans le cadre de projets qui reçoivent l'appui de la Commission européenne.

En voici quelques uns:

MEMO : Voyager à travers le temps et les lieux de l'histoire grâce à Internet.

Le projet MÉMO a débuté le 1er décembre 2005 et réunit 4 villes partenaires du réseau AVEC ainsi que des entreprises privées en France, Allemagne et Grèce. Il propose une solution Internet entièrement dynamique qui a exigé la mise en place d'une importante base de données pour gérer des milliers de documentations. L'internaute découvre sur le site des fiches très bien documentées et classées par catégories telles que : époques, périodes, pays, région, lieux historiques, personnages célèbres et thèmes historiques.

MEMO développe, d'autre part, la création d'itinéraires culturels dans les régions d'Europe et du monde ayant un passé historique à valoriser. L'internaute à la recherche d'un voyage culturel se verra proposer sur MEMO l'utilisation d'un moteur de recherche multicritères. Le guide contiendra un ou plusieurs itinéraires sélectionnés, la présentation des lieux qu'il prévoit de visiter et des fiches historiques en rapport avec les itinéraires. Le voyageur pourra également y inclure, dans un deuxième temps, toutes les informations liées aux offres tourisme en rapport avec son futur voyage (hébergements possibles, dossiers de réservation, ...).

Plus de détails sur le site : <http://www.memo.fr>

MAGISTHERE : des diplômes européens pour répondre aux besoins des villes.

Le projet MAGISTHERE (programme LEONARDO) a permis de 2003 à 2005 à 5 villes, 6 universités, une organisation de formation permanente, le Ministère français de la culture et le réseau AVEC de définir ensemble les compétences qui manquent aux villes européennes de la culture dans le domaine de la gestion et la médiation du patrimoine. Il a aussi donné l'opportunité aux universités de concevoir les diplômes correspondants aux besoins identifiés. A la fin du projet (avril 2005), les partenaires avaient créé un nouveau consortium européen, l'Université Européenne du Patrimoine Culturel et Naturel), dont la mission est de prolonger l'action du projet et de créer un Master européen commun de « Gestion et Médiation du Patrimoine en Europe » ouvert à de nouvelles universités du continent.

Plus de détails sur le site : <http://www.uepcn.org>

APPEAR : accessibilité des sites archéologiques urbains.

Le projet APPEAR (5° Programme Cadre de la Recherche et de Développement) a permis de 2003 à fin 2005 à plusieurs partenaires (universités, entreprises et organismes spécialisés et réseau AVEC) de mettre au point un guide de bonnes pratiques dans le domaine de l'accessibilité des sites archéologiques couverts.

Plus de détails sur le site : <http://www.in-situ.be>

RESIDE : valorisation du patrimoine romain.

Le projet RESIDE (programme Ecos-Ouverture) a permis à 5 partenaires d'Europe et un de Tunisie de mettre en place un réseau de coopération sur le thème de la valorisation du patrimoine romain, en insistant particulièrement sur : la qualité des produits touristiques vendus sur les sites archéologiques (conçus en partenariat avec des artisans d'art et des archéologues) ; le tourisme culturel ; la création d'un prototype de base de données et de site Internet permettant d'accéder aux données de tous types concernant un site historique (ces outils ont ensuite été développés en partenariat avec le Ministère de la culture de France et sont mis à disposition d'une part des VPAH, en France, et en Europe, des membres du réseau AVEC).

Plus de détails sur le site : <http://www.tourisme-patrimoine-antique.com>

QUALICITIES : un label de qualité pour les politiques de développement durable des villes et territoires historiques

Le projet QUALICITIES (programme INTERREG IIIC-Ouest), qui a débuté en avril 2005, réunit 15 partenaires européens, pour la plupart membres d'AVEC; il a pour objectif de définir une méthode qualité et un label de qualité pour les politiques de développement durable des villes et territoires historiques. Cette démarche, qui vise à faciliter l'application locale de la Charte européenne des Villes et Territoires de Culture, met l'accent sur le repérage, le renforcement et la mise en valeur des compétences des personnels. Ces outils sont conçus pour être mis au service de l'ensemble des villes et territoires de culture à travers l'Europe.

Plus de détails sur le site : http://www.avecnet.net/qualicities_site

AVEC et QUALICITIES :

Le projet de méthode qualité et de label européen «Qualicities» est né au sein de l'association AVEC, pour aider ses collectivités locales membres à appliquer au quotidien la Charte Européenne des Villes Territoires de Culture.

A l'issue du projet actuel (juin 2007), l'association a donc prévu de prendre le relai de ce projet expérimental afin de pérenniser ses résultats et offrir aux collectivités locales européennes un cadre de progrès permanent de leur gestion et de communication sur leur réussite.

- **Qu'est ce que la Charte Européenne des Villes et Territoires de Culture (dite « Charte AVEC ») ?**

Les villes et collectivités membres du réseau A.V.E.C. s'engagent à respecter la charte de l'Alliance, rédigée par elles en 2000, et qui repose sur quatre points :

« Les Villes et Territoires de Culture, un patrimoine vivant :

Les cités signataires de la présente charte n'ont pas vocation à être des musées. Elles s'attachent à conserver et développer une activité diversifiée, au cœur et au delà des centres historiques.

Elles s'attachent également à poursuivre l'œuvre des bâtisseurs d'hier par l'intégration harmonieuse d'apports nouveaux de qualité.

Chaque Ville ou Territoire de Culture définit et met en œuvre, dans la limite de ses compétences, un plan détaillé de préservation, d'enrichissement et de valorisation du patrimoine traduisant ces orientations dans la réalité.

Les Villes et Territoires de Culture, un patrimoine pour et par tous :

L'une des priorités des Villes et Territoires de Culture est la ré-appropriation du patrimoine par sa population. Ainsi chacun doit-il être en mesure de décrypter, interpréter, habiter, réinventer les lieux et les usages d'une ville, bien commun à tous. Les habitants doivent être, plus que des usagers, les citoyens responsables et actifs de leur ville.

Chaque Ville ou Territoire de Culture s'appuie sur une équipe qualifiée de médiateurs du patrimoine.

Chaque Ville Européenne ou Territoire de Culture associe l'ensemble des partenaires concernés (administrations, université, associations, entreprises...) dans le cadre d'un forum local permanent pour la valorisation du patrimoine.

Chaque Ville ou Territoire de Culture mène une politique d'association étroite des habitants à la définition et à la ré-appropriation du patrimoine local.

Les Villes et Territoires de Culture, centres de rencontre et lieux de culture partagée :

Les villes du réseau ont en commun de se vouloir centres vivants de culture et de rencontre interculturelles. Elles s'attachent notamment à faire de l'accueil des visiteurs non seulement une activité économique mais aussi une occasion privilégiée d'échanges humains.

Chaque Ville ou Territoire de Culture mène une politique de développement culturel au service de l'ensemble de sa population, en portant une attention particulière à ceux qui ont moins facilement accès à la vie culturelle.

Chaque Ville ou Territoire de Culture s'attache à imaginer et mettre en œuvre des formes d'accueil permettant aux visiteurs et aux habitants de se rencontrer effectivement.

Les Villes et Territoires de Culture, garants d'un développement viable :

Les Villes et Territoires de Culture et de Patrimoine ont pour objectif commun de faire du patrimoine local un moteur du développement économique, culturel et social.

Le patrimoine est trop souvent considéré comme une simple source de revenus à court terme. Pour leur part, les villes et territoires signataires de la présente charte gèrent le patrimoine dont ils sont légataires avec le constant souci de préserver tant la qualité de leur environnement naturel et culturel que les intérêts des générations futures. Chaque Ville ou Territoire de Culture définit une politique globale et met en œuvre des programmes de préservation et de valorisation de la qualité de son environnement naturel et culturel. »

QUALICITIES a été créé pour offrir aux collectivités locales une méthode qualité et un label européen qui les aideront à appliquer localement la charte européenne.

- **En quoi consiste le projet QUALICITIES ?**

- **Comment est née l'idée du projet ?**

Ce projet découle d'un bilan très simple. Le patrimoine apparaît clairement comme vecteur de développement commun pour les villes historiques européennes, cependant, le manque d'expérience et de professionnalisme dans ce domaine pourrait conduire à une surexploitation du patrimoine avec pour seul effet sa dégradation progressive.

Les villes du réseau A.V.E.C. désirent développer leur économie durablement autour des atouts patrimoniaux dont elles disposent et elles souhaitent se doter d'outils de gestion performants pour atteindre cet objectif.

C'est ainsi qu'est née l'idée de créer un projet autour duquel des villes et territoires de différents pays européens puissent partager leurs expériences et créer une base de donnée et des outils nécessaires à leur développement.

L'assistance d'un cabinet de consultants externes spécialisés dans la certification qualité est aussi l'un des éléments fondateur du projet .

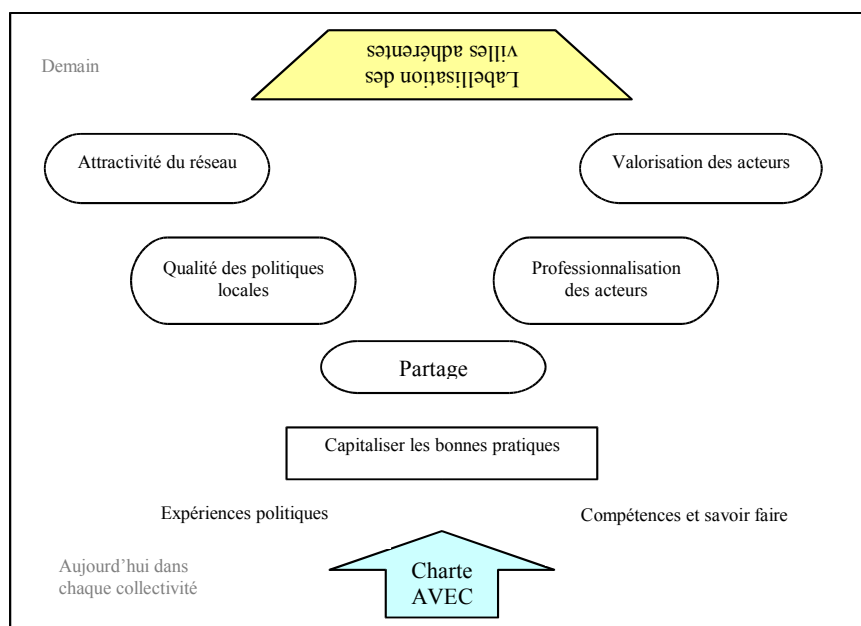
- **Quels sont les objectifs de ce projet ?**

Le projet QUALICITIES « Qualité du développement urbain basé sur l'accroissement des compétences des villes et régions d'histoire » (financé par le programme INTERREG IIIC-Ouest de l'Union Européenne), a débuté en avril 2005 et réunit 15 partenaires européens, pour la plupart membres d'A.V.E.C.

Il a pour objectif de définir une méthode qualité et un label européen pour les politiques de développement durable des villes et territoires historiques.

Cette démarche, qui vise à faciliter l'application locale de la Charte européenne des Villes et Territoires de Culture (cf. page 3), met en particulier l'accent sur le repérage, le renforcement et la mise en valeur des compétences du personnel et des services publics. Ces outils sont conçus pour être mis à la disposition de l'ensemble des Villes et Territoires de culture à travers l'Europe.

- **Schéma de développement du projet :**



- **Qui fait partie de QUALICITIES ?**

QUALICITIES est un projet européen qui rassemble 15 villes et régions de 8 pays.

Deux groupes constituent le partenariat :

- Le groupe pilote est chargé de la mise en place du processus de qualité (méthode et label).

Ce groupe est constitué de :

La Commune d’Anderlecht (Belgique) leader du projet,
la Ville d’Arles (France),
la Ville Ubeda (Espagne),
la Ville de Cosenza (Italie),
la Ville d’Evora (Portugal),
la Ville de Tolède (Espagne),
la Communauté d’Agglomération Hérault Méditerranée (France)
et le département de Baranya (Hongrie).

- Le groupe test est chargé de vérifier et d’optimiser en l’expérimentant l’application du processus de qualité :

Ce groupe est constitué de :

la Ville de Mertola (Portugal),
la Ville de Vienne (France),
la Ville de Tours (France),
la Ville de Olomouc (République tchèque) ,
la Ville de Isla (Malte),
la Ville de Birgu (Malte),
la Ville de Bormla (Malte)

Les partenaires du projet s’appuient sur l’expertise d’une organisation spécialisée reconnue internationalement, l’AFNOR, et bénéficient du soutien du réseau AVEC et de son Comité scientifique.

- **Qu'est ce qu'une démarche qualité?**

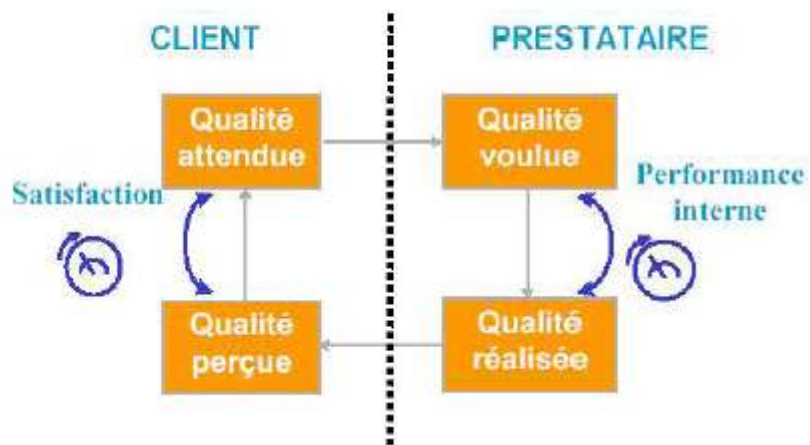
Une démarche qualité a pour objet de permettre à une organisation (entreprise, ville, etc) d'améliorer en permanence la qualité de ses activités, services ou produits.

- **Les principes de la démarche**

- **Disposer de règles du jeu**
 - non imposées
 - maîtrisées par les acteurs eux-mêmes
 - construites sur la base d'un partage d'expériences
 - validées par tous
- **Pour en faire**
 - une référence partagée et reconnue par tous
 - un outil de différenciation et de reconnaissance
- **Afin de**
 - Convaincre, donner confiance
 - rassurer

Le projet de référentiel doit être élaboré par tous avec des règles précises dans le but de se différencier et de se mettre en valeur afin de convaincre et de rassurer les consommateurs.

- **Qu'est ce que la qualité de services**



La qualité de service consiste à réduire l'écart entre la qualité attendue par le client et la qualité qu'il perçoit en réalité ainsi que l'écart entre la qualité que le prestataire souhaite offrir dans l'idéal (Qualité voulue) et ce qu'il a pu réaliser (qualité réalisée).

C'est pour cette raison qu'il faut vraiment être attentif aux attentes des clients. Il est inutile de faire des efforts s'ils ne correspondent pas aux attentes des consommateurs.

- **Comment convaincre et donner confiance aux consommateurs ?**



- **Deux axes clés**

- **Clarifier les engagements :**
 - Définir les engagements vis à vis du client
 - Redonner du sens à la mission en interne
 - Définir les prestations minimales, les moyens, les compétences
 - Favoriser l'appropriation des valeurs communes
- **Créer des outils d'amélioration :**
 - Créer des indicateurs de mesure et de progrès
 - Intégrer les attentes des clients et de la société
 - Appliquer des méthodes d'évaluation et s'adapter

- **Comment décrire un engagement ?**

- crédibles,
- clairs,
- parlants,
- Vérifiables et mesurables,
- visibles pour les bénéficiaires,
- basés sur les attentes des acteurs et des bénéficiaires

- **Qu’entend-on par « labellisation » ?**

- **Qu’est ce qu’un label ?**

Un label est un signe de qualité officiel attestant d’un avantage significatif apporté par un produit au consommateur.

- **Quelle est la différence entre labellisation et certification ?**

- **Labellisation**

- Cahier des charges interne
- Parfois contrôle interne ou externe
- Attribution du label selon des règles définies en interne

Label est la propriété des labellisés

Exemple : Pavillon bleu, gîte de France, étoile des hôtels, ...

- **Certification**

- Règlement de certification publié eu Journal Officiel
- Audit sur site par un organisme certificateur (OC)
- Attribution du certificat par l’OC

Règlement de certification appartient à l’OC.

■ Exemple : égalité professionnelle, HotelCert, Office de tourisme, NF Nautisme, ...

- **Qu'est ce que le label QUALICITIES ?**

Le label Qualicities, en cours de développement, est destiné à récompenser une démarche qualité engagée dans le domaine du développement durable par des villes et territoires de culture.

- **Les critères d'obtention du label**

Les critères d'obtention du label seront définis au cours du projet (avril 2005- juin 2007). Pour ce faire, les partenaires mettent leurs expériences en commun afin de déterminer quels critères essentiels devrait posséder une ville (ou un territoire) historique et quelle démarche elle devrait entreprendre pour être récompensée du label Qualicities.

Une série d'indicateurs sera mise en place pour évaluer le niveau de développement durable atteint par chaque ville partenaire au départ puis ensuite par n'importe quelle ville candidate au label.

Mais posséder un patrimoine d'exception ne suffira pas à l'obtention du label. Chaque collectivité devra se doter d'un plan de progrès précis défini à l'avance et justifier des efforts fournis pour respecter ce plan. Un audit externe sera réalisé dans chaque ville prétendante au label pour valider les progrès réalisés.

- **Les candidatures au label**

Aux termes des trente mois de projet, les critères d'obtention du label doivent être fixés et leur pertinence doit avoir été vérifiée sur le terrain par le groupe de partenaires « test ».

Finalement si ces vérifications sont positives, le label sera attribué aux collectivités méritantes. Une fois cette étape passée, la démarche de certification devrait être ouverte aux villes de culture externes au projet au travers d'une campagne de communication efficace et à large diffusion.

- **Les atouts du label**

Etre une ville labellisée Qualicities signifiera avant tout faire partie du réseau des villes ou collectivités labellisées, entraînant le bénéfice d'une communication et d'une diffusion internationales permanentes et d'une information concernant sa propre ville ou collectivité.

Le label sera aussi la garantie, pour les visiteurs que la Ville ou la Région dans laquelle ils séjournent, qu'elle fait des efforts permanents pour mettre en valeur son patrimoine, offrir des services d'accueil de qualité et améliorer de façon durable son environnement socio-économique.

- **Qui est concerné par le label ?**

Chacun des acteurs d'une ville participera à l'obtention du label et profitera des retombées positives de ce dernier.

• Comment QUALICITIES est-il financé ?

Le coût total du projet est de 1.112.369,00 euros dont 711.539,25 € financé par les fonds FEDER et 400.829, 75 € par les villes partenaires. Le coût total pour la commune d'Anderlecht réparti sur trois ans est de 188 074,00 euros dont 50% sont financés par les fonds FEDER soit 94.037,00 euros. Ainsi que les coûts préparatoires au projet de 24 725 € dont 12362,50 € seront remboursés par les fonds Interreg III C.

○ Les trois programmes INTERREG

Lancée en 1991 par la Commission européenne, l'initiative INTERREG a pour objectif de soutenir les activités régionales transfrontalières et interrégionales, dans un souci de rapprochement des peuples à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union Européenne.

Principe :

INTERREG est un programme d'initiative communautaire, qui finance les projets de coopération transeuropéenne. Comme tous les programmes régionaux communautaires, il fonctionne suivant des périodes de programmation. INTERREG III est prévu sur sept ans entre 2000 et 2006 mais sa mise en oeuvre effective n'a débuté que courant 2002.

La philosophie globale d'Interreg sert les grandes orientations du schéma de développement communautaire (SDEC).

Selon la définition de la commission européenne, «INTERREG vise à favoriser la coopération transeuropéenne en vue d'un développement harmonieux, équilibré et durable du territoire européen et une meilleure intégration territoriale avec les pays candidats à l'adhésion et autres pays voisins.»

Par transeuropéen, on entend trois types de projets :

- Volet A : la coopération de proximité
- Volet B : les grands espaces de coopération
- Volet C : les réseaux (cf. description ci-dessous)

Interreg III correspond en Europe à 4875 millions d'euros. L'enveloppe allouée à la France représente quant à elle 397 millions d'euros. La France a choisi de consacrer 55% de ces fonds au volet A, 39% au volet B et 6% au volet C.

Financement :

Interreg III est une initiative financée par le FEDER (Fond Européen de Développement Régional). Le financement européen s'élève à un maximum de 50% des coûts éligibles du projet pour toutes les régions, sauf celles éligibles au titre de l'objectif 1 du FEDER (leur financement peut atteindre 75% des coûts éligibles).

○ INTERREG IIIC : co-finance le projet Qualicities

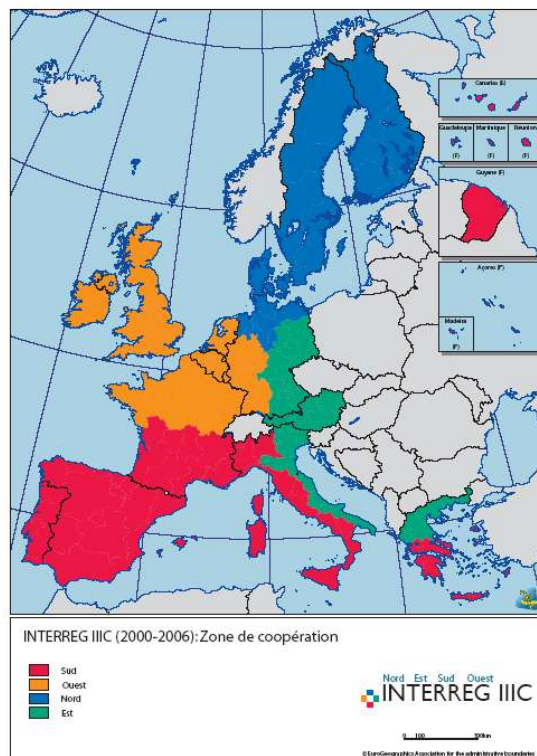
Il a pour objectif d'améliorer l'efficacité des politiques et des instruments de développement de cohésion régionale.

Il vise à développer une coopération au niveau européen entre les régions et les municipalités pour transférer et échanger des informations, des connaissances et des bonnes pratiques.

La zone de coopération INTERREG IIIC couvre le territoire de l'Union Européenne dans son ensemble.

De plus, le programme favorise le plus largement possible la participation de pays tiers, en particulier des pays candidats à l'UE, ainsi que de la Norvège, de la Suisse et des pays du pourtour méditerranéen (MEDA).

Pour simplifier la gestion du programme, le territoire de l'UE a été divisé en 4 zones (Nord, Est, Sud et Ouest). Qualicities, piloté par Anderlecht (Belgique) est donc suivi par Interreg IIIC Ouest.



Carte de la zone de coopération INTERREG III C

Le projet « Qualicities » est un Interreg III C de type Projet individuel de coopération interrégionale. Ce Projet vise à échanger les expériences en matière de méthodologie et d'activités menées dans le cadre des projets. Le but n'est pas seulement d'opérer un transfert de connaissance mais d'établir une véritable coopération sur la réalisation de différents aspects du projet, cette coopération se fera par une responsabilité partagée des actions mises en place par ce projet. Chaque partenaire sera coresponsable de la mise en place d'une composante.