

Unité AFNOR NORMALISATION

Equipe projet :

Virginie MONTROYA

ligne directe : +33 01 41 62 84 55

virginie.montroya@afnor.org

Sophie LONGERE

ligne directe : +33 01 41 62 84 85

sophie.longere@afnor.org

PROJET QUALICITIES

Amandine LEOPOLD

+33 6 81 27 21 03

a.leopold@ville-arles.fr

QUALICITIES

Doc n°10

Date : 2006-07-17

Référentiel de Bonnes Pratiques

OBJET	: Ce document présente le projet de référentiel de bonnes pratiques
ACTION	Analyse et prise en compte des commentaires en séance (Ubeda)
VERSION	: Version -17 Juillet 2006
CONTACT	: Pour toute question, n'hésitez pas à contacter Melle Amandine LEOPOLD, ou l'un des membres de l'équipe AFNOR.

Avant-propos

A développer pour présenter la démarche.

Travaux réalisés dans le cadre du programme européen INTERREG III C... ;

Annexe : Liste des participants ayant collaboré à la rédaction du référentiel

Introduction

(À compléter)

Le projet de méthode qualité et de label européen « Qualicities » a pour objectif d'aider les collectivités locales à appliquer au quotidien la Charte Européenne des Villes et Territoires de Culture.

Les villes et territoires partenaires 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.

La démarche Qualicities, qui vise à améliorer en permanence la qualité des activités, services ou produits des collectivités partenaires, se base sur la création commune d'un référentiel de bonnes pratiques, qui deviendra un outil de différenciation et de reconnaissance pour convaincre et rassurer les citoyens et visiteurs.

Cette démarche, qui vise à faciliter l'application locale de la Charte européenne des Villes et Territoires de Culture, 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.

(+ § sur nécessité de convertir les critères de la charte en des engagements mesurables en vue de permettre la délivrance d'un label)

La Charte

Le patrimoine

Le patrimoine d'une cité, ou d'un territoire, est plus que la simple collection des biens mobiliers et immobiliers rassemblés en ce lieu au long de nombreux siècles. Le patrimoine, c'est aussi le récit mouvant par lequel, génération après génération, une population donne du sens à ce qui la distingue de toute autre, comme à ce qui l'unit au reste de la communauté humaine.

Le patrimoine, c'est encore la trace des métissages et apports successifs qui ont forgé le caractère unique de chaque cité. C'est aussi la somme des regards que posent les humains sur cet élément irremplaçable de leur patrimoine commun.

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 oeuvre, 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 réappropriation 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 réappropriation du patrimoine local.

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

Nos villes ont en commun de se vouloir centres vivants de culture et de rencontre entre cultures. 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 Territoire - de Culture s'attache à imaginer et mettre en oeuvre 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 & 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 oeuvre des programmes de préservation et de valorisation de la qualité de son environnement naturel et culturel.

Sommaire

1.	Domaine d'application	5
2.	Définitions.....	5
3.	Principes fondamentaux.....	7
3.1	Engagements de la collectivité	7
3.1.1	Stratégie Qualicities	7
3.1.2	Comité Qualicities	7
3.1.3	Association des parties prenantes	7
3.1.4	Engagement d'une démarche Agenda 21	7
3.2	Missions du Comité QUALICITIES.....	7
3.2.1	Missions du coordinateur	7
3.2.2	Rôle du coordinateur dans le réseau QUALICITIES des villes partenaires.....	8
3.2.3	Responsabilités des membres du comité QUALICITIES.....	8
3.3	Compétences requises	8
3.3.1	Gestion des compétences	8
3.3.2	Compétences du coordinateur QUALICITIES.....	8
3.3.3	Compétences des membres du Comité QUALICITIES	8
3.4	Réglementation	8
4.	Communication	9
4.1	Outils de communication.....	9
4.2	Label européen Qualicities	9
5.	Accessibilité	9
5.1	Déplacements	9
5.2	Signalétique	10
5.3	Accès des personnes en situation de handicap	10
6.	Gestion des patrimoines	10
6.1	Généralités	10
6.2	Préservation	11
6.3	Patrimoines, culture & développement urbain.....	11
7.	Valorisation.....	12
7.1	Evènements.....	12
7.2	Médiation	12
8.	Vie local.....	13
8.1	Revitalisation urbaine en lien avec le patrimoine	13
8.2	Développement des activités touristiques et/ou culturelles.....	13
8.3	Associations culturelles et patrimoines.....	13
8.4	Partenariats européens et internationaux.....	14
9.	Protection de l'environnement.....	14
10.	Amélioration continue	14
10.1	Mesure	14
10.2	Analyse	15
10.3	Amélioration	15

Les engagements QUALICITIES

1 Domaine d'application

Le présent référentiel décrit les engagements de la collectivité en matière de gestion durable des patrimoines culturels (matériels et immatériels) et naturels.

Les engagements décrits ici constituent le volet « patrimoines » de la politique de développement durable mise en oeuvre par la collectivité.

Si, en fonction de l'organisation locale ou régionale, la collectivité n'a pas autorité sur certains des domaines couverts par les engagements, elle devra démontrer qu'elle a mis en oeuvre tout ce qui est en son pouvoir pour se rapprocher de l'objectif et/ou du niveau requis.

Le référentiel constitue la référence à respecter pour l'attribution du label européen Qualicities élaboré dans le cadre du projet Qualicities co-financé par la Commission Européenne, dans le cadre de son programme INTERREG I I I C.

Il s'applique à toute collectivité de culture et de patrimoine souhaitant s'engager dans la démarche de progrès Qualicities, qu'elle soit à l'échelle locale ou régionale.

2 Définitions

2.1 Patrimoines

ce qui, venant du passé ou création contemporaine, possède actuellement une valeur historique, scientifique, esthétique, culturelle, sociale, naturelle, et qui est considéré comme un héritage commun, et appelle à ce titre une démarche de sauvegarde¹ en vue de son appropriation par la population et de la transmission aux générations futures. La notion de patrimoines recouvre les deux axes : patrimoine naturel et patrimoine culturel².

2.2 Patrimoine naturel³

Ensemble des monuments naturels constitués par des formations physiques et biologiques ; des formations géologiques et physiographiques et des zones constituant l'habitat d'espèces animale et végétale menacées ; des sites ou zones naturels qui ont une valeur du point de vue de l'esthétique, de la science ou de la conservation.

2.3 Patrimoine culturel⁴

Ensemble des éléments matériels (monuments, groupes de constructions, sites) et des éléments immatériels (pratiques, représentations, expressions, connaissances et savoir-faire - ainsi que instruments, objets, artefacts et espaces culturels qui leur sont associés).

A- Le patrimoine culturel matériel comprend :

- Les monuments : oeuvres architecturales, de sculpture ou de peinture monumentales, éléments ou structures de caractère archéologique, inscriptions, grottes et groupes d'éléments, qui ont une valeur du point de vue de l'histoire, de l'art ou de la science,

- Les ensembles : groupes de constructions isolées ou réunies, qui, en raison de leur architecture, de leur unité, ou de leur intégration dans le paysage, ont une valeur du point de vue de l'histoire, de l'art ou de la science,

- Les sites : oeuvres de l'homme ou oeuvres conjuguées de l'homme et de la nature, ainsi que les zones y compris les sites archéologiques qui ont une valeur universelle du point de vue historique, esthétique, ethnologique ou anthropologique.

B- On entend par "patrimoine culturel immatériel" les pratiques, représentations, expressions, connaissances et savoir-faire - ainsi que les instruments, objets, artefacts et espaces culturels qui leur sont associés - que les communautés, les groupes et, le cas échéant, les individus reconnaissent comme faisant partie de leur patrimoine culturel. Ce patrimoine culturel immatériel, transmis de génération en génération, est recréé en permanence par les communautés et groupes en fonction de leur milieu, de leur interaction avec la nature et de leur histoire, et leur procure un sentiment d'identité et de continuité, contribuant ainsi à promouvoir le respect de la diversité culturelle et la créativité humaine.

Le "patrimoine culturel immatériel" se manifeste notamment dans les domaines suivants :

(a) les traditions et expressions orales, y compris la langue comme vecteur du patrimoine culturel immatériel ;

(b) les arts du spectacle ;

(c) les pratiques sociales, rituels et événements festifs ;

(d) les connaissances et pratiques concernant la nature et l'univers ;

¹ Voir ci-dessous la définition de ce terme

² idem

³ Définition proposée par l'UNESCO

⁴ Idem

(e) les savoir-faire liés à l'artisanat traditionnel.

2.4 Sauvegarde⁵

Ensemble des mesures visant à assurer la viabilité du patrimoine, y compris l'identification, la documentation, la recherche, la préservation, la protection, la promotion, la mise en valeur, la transmission, essentiellement par l'éducation formelle et non formelle, ainsi que la revitalisation des différents aspects de ce patrimoine.

2.4 Gestion des patrimoines

Coordination et conduite de l'ensemble des actions nécessaires à la sauvegarde des patrimoines.

2.5 Sensibilisation aux patrimoines

Actions ou programmes d'actions d'information, de découverte ou de redécouverte des patrimoines, menées dans l'objectif de :

- rendre un large public, ou un public ciblé sensible aux patrimoines (c'est à dire conscient de l'existence, de la valeur, de la rareté ou de l'unicité, de la fragilité des patrimoines),
- amener ce public à percevoir la valeur culturelle et historique que les patrimoines transmettent, indépendamment de leur valeur esthétique et de leurs qualités,
- générer une attitude et des actions favorables à la sauvegarde des patrimoines.

2.6 Valorisation des patrimoines

Identification de la ou des valeur(s) intrinsèques(s) (culturelle, esthétique, symbolique, historique, scientifique...), leur reconnaissance et leur mise en évidence dans l'objectif de rendre ces patrimoines accessibles et compréhensibles et de générer un développement (culturel, social, économique, touristique, environnemental) durable.

NOTE La valorisation des patrimoines nécessite la mise en œuvre de différentes fonctions :

- Recherche
- Sauvegarde, conservation
- Restauration,
- Conception et gestion de plans stratégiques et programmes de la valorisation des patrimoines
- Gestion administrative et financière
- Interprétation/médiation
- Communication
- Commercialisation,
- Animation.

2.7 Revue

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné, à atteindre des objectifs définis

2.8 Environnement

Milieu dans lequel une collectivité fonctionne, incluant l'air, l'eau, la terre, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations.

NOTE On différencie souvent l'environnement urbain et l'environnement naturel

Pour la composante urbaine, les actions se traduisent par des politiques concourant à la préservation et à l'amélioration de la qualité urbaine ; elles concernent des domaines variés (déchets, qualité de l'air, nuisances sonores...)

Pour la composante espaces naturels, les actions peuvent se traduire par la mise en œuvre de politiques publiques ou par la participation de la collectivité à des plans de gestion du paysage et des ressources.

2.9 Collectivité

Autorité publique locale ou territoriale signataire s'engageant dans le cadre du label QUALICITIES.

2.10 Compétences

Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances, savoir-faire et savoir être nécessaires à l'atteinte d'un objectif défini.

2.11 Manifestation durable

Manifestation organisée en respectant les principes du développement durable . Voir l'annexe « Manifestation durable »

⁵ Idem

3 Principes fondamentaux

3.1 Engagements de la collectivité



La collectivité doit définir une politique intégrée (culturelle, sociale, urbanistique, économique, touristique, environnementale), active et explicite de développement durable, dont Qualicities constitue le volet « patrimoines ».	Document stratégique
--	----------------------

3.1.1 Stratégie Qualicities



La collectivité doit définir sa stratégie Qualicities, en suivant les étapes suivantes : - Identifier ses patrimoines (culturel, naturel, matériel et immatériel, voir 2.1), - Etablir un état des lieux / diagnostic et définir les objectifs de progrès - Identifier les publics (scolaires, touristes, population locale, professionnels,...) - définir ses cibles prioritaires et les objectifs par rapport à chacune d'entre elles, - Définir le Plan de Progrès local Personnalisé - Mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi.	Etat des lieux/ diagnostic CR de réunions Plan de progrès local Qualicities
---	---

- La collectivité doit mettre en place un mode de gestion intégrée amenant ses différents services à travailler en synergie (coopération transversale) au service de ses objectifs.	Document détaillant la méthode et les mesures de mise en place
---	--

3.1.2 Comité Qualicities



La collectivité doit mettre en place un comité QUALICITIES constitué: - D'un élu responsable de la démarche Qualicities, - D'un coordinateur désigné par la collectivité, - De membres représentant les divers secteurs d'activités concernés par le projet (Les missions du Comité local sont définies au § 3.2)	Listes des membres du comité Comptes-rendus de réunions Règlement intérieur du comité
--	---

3.1.3 Association des parties prenantes

La collectivité doit associer une représentation des parties prenantes à la stratégie. (On entend par parties prenantes : les partenaires, publics et privés, associations, universités, collectivités territoriales, acteurs de la vie patrimoniale locale, concernés par les patrimoines)	CR de réunions Invitation
--	------------------------------

EXEMPLE Réunions extra municipales pour discuter de la stratégie à mener avec tous les acteurs concernés
Communication et dialogue sur les principales décisions relatives aux patrimoines.
« Maison de la participation »
« Forum des patrimoines » réunissant régulièrement les parties prenantes locales

3.1.4 Engagement d'une démarche Agenda 21



Dans le cadre de la politique de développement durable de son territoire, la collectivité doit engager une démarche Agenda 21 local. NOTE : L'Agenda 21 local est un programme d'actions, définissant les objectifs et les moyens de mise en œuvre du développement durable du territoire. Il est élaboré par la mise en cohérence des objectifs de la collectivité, en concertation avec la population et l'ensemble des acteurs socio-économiques. C'est un processus basé sur un diagnostic, qui va permettre d'établir un programme, lui-même périodiquement évalué selon une grille d'indicateurs, pour être éventuellement réorienté dans ses étapes suivantes.	Actions mises en place et qui découlent de la réflexion. Délibération Pré diagnostic Note méthodologique
---	---

3.2 Missions du Comité QUALICITIES

3.2.1 Missions du coordinateur




Le coordinateur QUALICITIES a pour missions : - la mise en œuvre et la gestion de la démarche Qualicities, - la coordination avec les différents services de la collectivité concernés par les patrimoines, - l'identification des acteurs à impliquer, - l'animation, sensibilisation et mobilisation des membres du comité QUALICITIES,	Lettre de mission du coordinateur Affectation effective des moyens humains,
---	--


<ul style="list-style-type: none"> - l'organisation d'au moins une réunions semestrielle du comité QUALICITES, - la diffusion de l'information relative à la démarche 	techniques, financiers correspondant à la mission
---	---

EXEMPLE Réunion, bulletin périodique
Identifier des référents sur les différents thèmes : animation, communication, ...

3.2.2 Rôle du coordinateur dans le réseau QUALICITIES des villes partenaires


Le coordinateur QUALICITIES doit : <ul style="list-style-type: none"> - participer aux réunions du réseau QUALICITIES, - fournir les informations demandées par le référent désigné par l'entité gestionnaire du label Qualicities - alimenter les bases données mises à sa disposition. 	 Compte-rendu de réunions Base de données
---	---

3.2.3 Responsabilités des membres du comité QUALICITIES

Les membres du comité QUALICITIES ont pour responsabilité de : <ul style="list-style-type: none"> - collaborer à la mise en œuvre de la démarche, - participer activement aux réunions, - préparer les plans d'action qui seront soumis à la collectivité, - s'engager à appliquer les décisions qui relèvent de leur compétence, - participer à l'évolution du référentiel et de la démarche Qualicities 	 Liste des membres du Comité Compte-rendu de réunions
--	--


3.3 Compétences requises

3.3.1 Gestion des compétences


La collectivité doit : <ul style="list-style-type: none"> • Identifier, dans la collectivité et/ou ses partenaires, les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs (profils de poste, etc.) • identifier les compétences disponibles localement pour la mise en œuvre de la démarche Qualicities, • identifier les besoins en formation initiale et en formation continue • mettre en place le plan de développement de compétences correspondant 	 Profils de postes Plan de formation du personnel. Plan de développement des compétences
---	--

EXEMPLE Dispositif d'intégration de tout nouveau personnel.
Sensibilisation des acteurs (hôteliers, commerçants,...) sur tous les patrimoines de la collectivité.
Sensibilisation des habitants à l'accueil des touristes

3.3.2 Compétences du coordinateur QUALICITIES

La collectivité doit s'assurer que le coordinateur local ait les compétences suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Qualité d'animateur, de médiateur - Capacité à diriger et à gérer un groupe, à travailler en réseau, - est sensibilisé aux démarches qualité et à la gestion de projet, - Maîtrise de la démarche Qualicities 	 CV du coordinateur
---	---

3.3.3 Compétences des membres du Comité QUALICITIES

La collectivité doit s'assurer que les membres du Comité local aient la maîtrise de la démarche Qualicities	 Session de Formation Liste de présence
---	--

3.4 Réglementation

La collectivité doit respecter l'ensemble de la réglementation en vigueur dans son pays.	
--	--

4 Communication

4.1 Outils de communication




<p>La collectivité doit se doter d'un dispositif de communication chargé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier, pour chaque public cible, les objectifs de communication relatifs aux patrimoines (cf. § 3.1.1), - établir le plan de communication correspondant, - développer les outils de communication adaptés aux publics cibles, - s'assurer du mode de diffusion des outils, - évaluer l'impact des actions de communication lancées au regard des objectifs fixés 	<p>Dispositif de communication Plan de communication Outil(s) de communication Résultat de l'évaluation des outils de communication</p>
--	---

Exemple : Revue de presse

4.2 Label européen Qualicities



<p>La collectivité doit élaborer des outils de communication sur le label européen Qualicities destinés à informer la population locale et à engager dans la démarche Qualicities les institutionnels et les différentes parties prenantes concernées.</p> <p>Ces outils doivent respecter la charte graphique Qualicities</p>	<p>Taux de reconnaissance du label Outils de communication créés Plaquette institutionnelle (nombre de tirages) Indice de diffusion dans la presse Charte graphique Qualicities</p>
<p>La collectivité doit mettre à disposition des institutionnels et acteurs intéressés de la collectivité, un dossier comprenant les éléments de la démarche :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Les documents génériques sur le label européen : <ul style="list-style-type: none"> - le partenariat européen - le programme INTERREG IIIC⁶ - le référentiel, - les outils d'accompagnement du label (base de données, outil d'auto-évaluation...) - le contexte de la démarche . Les documents locaux : <ul style="list-style-type: none"> - la liste des membres du comité local - les informations locales (communiqués de presse, les dates de réunions, les forums d'échange...) <p>Ce dossier doit être actualisé régulièrement.</p>	<p> Dossier sur la démarche Qualicities Liste de diffusion du dossier Mallette QUALICITIES</p>
<p>La collectivité doit mettre à disposition des professionnels des outils de communication sur le label européen Qualicities destiné à promouvoir la démarche et le partenariat.</p>	<p>Outils de communication</p>

5 Accessibilité

5.1 Déplacements



<p>La collectivité doit établir un schéma de déplacements reliant les différents sites de patrimoines et favorisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le développement de transports collectifs et transports doux, - la réduction de l'utilisation de la voiture particulière, 	<p>Schéma de déplacement Plan de transports</p>
--	---

⁶ Les outils de communication du programme sont à joindre pendant la durée du projet Qualicities. Ultérieurement, il sera fait mention dans les documents de communication généraux du label de la contribution de l'UE (Interreg IIIC) à sa genèse.


<ul style="list-style-type: none"> - l'accessibilité des piétons, - la mise à disposition de parkings à proximité de zone(s) piétonne(s) et/ou axe(s) des transports publics (2 et 4 roues) 	<p>collectifs Plan de la ville (parkings, zone piétonne)</p>
---	--

EXEMPLE Accès restreint au centre historique, utilisation de bornes rétractables. Bus gratuit sur présentation du ticket de parking extérieur au centre ville.


5.2 Signalétique



<p>L'ensemble de la signalétique tant directionnelle qu'informative doit démontrer un système cohérent avec la stratégie de la collectivité.</p>	<p>Stratégie Diagnostic de la signalétique</p>
--	--

<p>La collectivité doit faciliter le repérage des patrimoines par une signalétique directionnelle adaptée au cheminement automobile, cycliste et piéton.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A l'entrée de la ville, la collectivité identifie les points d'entrées stratégiques et met en place une signalétique adaptée avec pour objectif le repérage des points d'information. - A l'intérieur de la ville, la collectivité informe à des points stratégiques par des panneaux de signalétique, cartes et/ou plans de repérage des patrimoines. 	<p> Panneaux de signalétique</p>
---	--


EXEMPLE Fléchage pour repérer les monuments, les artisans, les locaux associatifs


<p>La collectivité doit informer sur les patrimoines par des supports de signalétique informative dans la ou les langue(s) officielle de la collectivité et au moins une autre langue de l'Union européenne.</p> <p>NOTE les supports de signalétique sont les supports physiques, mais aussi papier, audio...</p>	<p> Supports de signalétique informative</p>
---	--

<p>La collectivité doit utiliser une signalétique claire, lisible et compréhensible de tous, habitants et visiteurs. Il est recommandé d'utiliser les europictos.</p>	<p>Signalétique et pictogrammes utilisés</p>
---	--

5.3 Accès des personnes en situation de handicap



<p>La collectivité doit identifier pour les 4 types de handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> - moteur - auditif - visuel - mental <p>les solutions qu'elle est capable d'apporter en matière d'accès aux patrimoines pour les personnes en situation de handicap en définissant les objectifs prioritaires et les moyens correspondants.</p> <p>La réflexion doit être menée avec les associations référentes en matière de handicap.</p>	<p> Compte-rendu de réunions Dossier d'accès des personnes en situation de handicap Projets de développement</p>
---	--

<p>Sur la base des résultats de cette réflexion, la collectivité doit accueillir les personnes en situation de handicap par la mise à disposition des outils d'information adaptés aux types de handicap, sur les cheminements et les sites de patrimoines accessibles.</p>	<p> Outils d'information Mesure d'accessibilité Sensibilisation des acteurs aux situations de handicap</p>
---	--

EXEMPLE Carte des chemins accessibles aux personnes à mobilité réduite.
Renseignements fournis en langage des signes.
Mise en place d'un service d'aide et d'accompagnement à la personne
Formation du personnel

6 Gestion des patrimoines

6.1 Généralités

<p>A partir de sa stratégie QUALICITIES, la collectivité doit réaliser un inventaire de ses patrimoines et identifier les actions de conservation préventive adéquates pour ses</p>	<p>Plan d'action établi :</p>
---	-------------------------------

patrimoines, les mettre en œuvre et en assurer une revue annuelle.	actions, délais, budget. Inventaire du patrimoine Compte-rendu des revues annuelles.
--	---

6.2 Préservation



La collectivité doit établir un plan de restauration, d'entretien et de préservation des patrimoines à court, moyen et long terme.	Plan d'action établi : actions, délais, budget.
--	--

EXEMPLE Charte pour devanture de boutiques.
Mise en place d'un cahier des charges (cahier de prescription) pour cadrer la restauration des bâtiments :
définition de critères, ...



La collectivité doit disposer d'un outil (compétences et moyens) de gestion du territoire portant notamment sur les dimensions patrimoniales et de qualité urbaine, et assurer le contrôle et le suivi de son application.	Outil de gestion
--	------------------



La collectivité doit inciter les détenteurs d'habitat et de patrimoines privés à leur sauvegarde, et notamment à leur réhabilitation.	Plan de sauvegarde
---	--------------------

EXEMPLE Mise à disposition de ressources pour la rénovation : soutien financier, information, conseil technique, ...



La collectivité doit identifier les entreprises qualifiées et spécialisées dans la sauvegarde des patrimoines, par type de tâches à réaliser.	Liste des entreprises
---	-----------------------

6.3 Patrimoines, culture & développement urbain



La collectivité doit favoriser le déploiement des vecteurs de la culture sur l'ensemble de son territoire et non dans le seul centre ancien.	Carte des vecteurs de la culture. Projet de déploiement.
--	--

EXEMPLE Développer des animations interactives entre les musées ou centres de loisirs du centre ville et ceux de la périphérie.
Implantation de lieux et fonctions culturels en dehors du centre historique



La collectivité doit favoriser la qualité urbaine et l'intégration de l'architecture contemporaine sur l'ensemble de son territoire.	Règlement d'urbanisme Réalizations sur le terrain
--	--

EXEMPLE Utiliser des friches industrielles pour créer des habitations, des zones d'activités ou des centres de loisirs.
Réhabilitation d'un vieux marché avec des matériaux modernes.
Construction d'un quartier moderne en périphérie d'un centre historique



La collectivité doit aménager et valoriser l'espace urbain, en s'attachant à développer la mixité fonctionnelle et sociale de ses quartiers, notamment dans le centre historique	Projet urbain.
--	----------------

EXEMPLE Aménagement des espaces verts.
Plan d'illumination
structuration de l'espace urbain, création de réserve foncière

7 Valorisation



La collectivité doit organiser au moins une fois par an, une journée de formation/ information sur les patrimoines du territoire, à laquelle sont conviées toutes les catégories professionnelles liées aux patrimoines et au tourisme.
La collectivité doit favoriser le développement des compétences des entreprises et associations locales liées aux patrimoines, au minimum en les informant des formations professionnelles les concernant.

Journée de formation
Lettre d'information

EXEMPLE Stage de formation aux techniques ancestrales.
Centralisation et diffusion de l'information sur les stages professionnels liés aux patrimoines.

7.1 Evènements



La collectivité doit être organisatrice ou partenaire d'au moins deux évènements grand public liés aux patrimoines chaque année, dont les Journées Européennes du Patrimoine.

Plaquette ou
programmation

EXEMPLE Journée du voisinage, Journée des associations.
Festivals, carnivals, manifestations locales.



La collectivité doit établir le calendrier des évènements liés aux patrimoines se déroulant sur son territoire et en informer la population et l'ensemble des acteurs.

Calendrier des
évènements

La collectivité doit évaluer la programmation annuelle de ces évènements et s'assurer que des évènements spécifiques lui permettent d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés pour chacun de ses publics cibles.



La collectivité doit s'assurer que les évènements qu'elle organise soient réalisés en respectant progressivement les principes du développement durable (« manifestations durables ») cf. Définition + annexe « manifestations durables », et inciter ses partenaires locaux à faire de même.

Cahier des charges des
évènements
Actions d'incitation

7.2 Médiation



La collectivité doit proposer et/ou soutenir des circuits parcours, ludiques et accessibles, de découverte des patrimoines de son territoire.

Plaquette des circuits

EXEMPLE Route des saveurs, route du vin, les Chemins du patrimoine.
Proposer le prêt de vélo.
Parcours de découverte nature



La collectivité doit s'assurer que des visites guidées sont proposées sur son territoire et qu'elles sont animées par des professionnels compétents.

Formation des
professionnels
Programme des visites
guidées



La collectivité doit développer et/ ou soutenir des actions de sensibilisation à caractère pédagogique adaptées aux besoins des différents publics locaux (scolaire, anciens, minorités, nouveaux arrivants, ...).

Programme d'actions de
sensibilisation
Nombre de personnes
ayant bénéficiés des
actions

EXEMPLE Ateliers adaptés.
Programme développé par la bibliothèque avec les écoles.
Programme d'accueil des nouveaux arrivants



La collectivité doit s'attacher à favoriser à travers ses actions la rencontre entre les différentes composantes de sa population (activités intergénérationnelles, rencontres culturelles entre différents groupes ...).

Nombre d'actions programmées favorisant les rencontres
Bilan des rencontres



La collectivité définit une politique tarifaire afin de faciliter l'accès de tous aux patrimoines.

Grille des tarifs

Exemple : Offre souple, en cohérence avec les pratiques de visite.

8 Vie locale

8.1 Revitalisation urbaine en lien avec le patrimoine



La collectivité doit mettre en place des aides financières ou informatives ou techniques à destination des entreprises et/ ou des propriétaires pour revitaliser les patrimoines et en faire un outil de développement local.

Aides financières
Document informatif

EXEMPLE Réhabiliter d'anciens bâtiments pour en faire des bureaux administratifs, des locaux associatifs.
Inciter les propriétaires à mettre les bâtiments du centre historique aux normes pour y attirer des locataires.

8.2 Développement des activités touristiques et/ou culturelles



La collectivité doit fournir un dispositif d'accueil et un outil d'information pour les visiteurs.
La collectivité doit sensibiliser les acteurs locaux et la population à l'accueil des visiteurs.

Bureau d'information ou équivalent
Nombre de visiteurs accueillis
Taux fréquentation
Actions de sensibilisation



La collectivité doit assurer la promotion de ses patrimoines

Liste des outils de communication
Accueil de presse
Programme de participation à des salons

EXEMPLE Participation à des Salons professionnels.
Campagne de communication, ...

8.3 Associations culturelles et patrimoines



La collectivité doit mettre en place un système d'encouragement du développement d'associations en lien avec les activités culturelles et patrimoines.

Système d'encouragement
Liste des associations culturelles et patrimoniales

La collectivité doit organiser la concertation avec les associations culturelles et patrimoniales :

- Au moins 1 réunion annuelle,
- Forum local d'échange, permettant des échanges permanents entre la collectivité et les associations.



Réunion annuelle

8.4 Partenariats européens et internationaux



La collectivité doit participer activement au partenariat européen mis en place dans le cadre de Qualicities, et notamment aux activités de formation, d'échanges d'expériences et d'évaluation.	Participation aux activités Qualicities
--	---



La collectivité doit mettre en place au moins un partenariat européen avec d'autres collectivités pour promouvoir et faire connaître sa propre culture, ainsi que celles de ses partenaires auprès de sa population.	Nombre et nature des activités de partenariats
--	--

9 Protection de l'environnement



La collectivité doit identifier les enjeux, définir les priorités de protection et de qualité de l'environnement, et mettre en œuvre des actions à travers un (ou des) plan(s) de gestion (déchets, nuisances sonores, valeurs naturelles, énergies renouvelables, ...).	Compte-rendu de décision Plan(s) d'action Réalizations sur le terrain
--	---

EXEMPLE Poubelles intégrées à l'environnement. Lutte contre les déjections animales et la propreté
Réhabilitation des habitats naturels.
Protection de la biodiversité.
Eco-quartier : panneaux solaires, chaufferie au bois, ...
Bus électrique



La collectivité doit adopter dans ses interventions et investissements une démarche de développement durable (économies d'énergie, éco-construction, préservation des ressources naturelles, achats éthiques, préservation de la santé, gestion du bruit et des risques...)	Compte-rendu de décision Plan(s) d'action Cahiers des charges Réalizations sur le terrain
---	--

EXEMPLE Construction HQE, économie de papier, usage de matériaux non polluants,...

10 Amélioration continue

10.1 Mesure



La collectivité doit permettre à chacun de s'exprimer (population, acteurs, touristes) et recueillir leurs besoins et attentes.	Nombre d'expressions formulées Outils mis en place
---	---

EXEMPLE Cahier des doléances, livre d'or.
Boite à propositions, ...
Enquête tous les 5 ans




La collectivité doit répondre à toute réclamation reçue et assurer un échange régulier sur ce thème avec les membres du Comité QUALICITIES.	Suivi des réponses formulées Compte rendu réunions
---	---




<p>La collectivité doit réaliser une auto-évaluation annuelle de son Plan de Progrès Personnalisé à l'aide de l'outil d'auto-évaluation Qualicities. L'auto-évaluation doit faire l'objet d'un rapport de synthèse. Les points faibles doivent faire l'objet d'une analyse et de la mise en place d'actions d'amélioration.</p>	<p>Résultat de l'auto-évaluation</p>
---	--------------------------------------


10.2 Analyse

Organisation des réunions

<p>Le coordinateur QUALICITIES doit organiser au moins une réunion semestrielle qui traitera au moins des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilan des actions de la démarche et du PPP : résultats et analyse des actions menées, - Synthèse de l'auto-évaluation, - Partage des évaluations concernant la satisfaction des usagers (voir 10.1), - Perspectives et programme de travail du prochain semestre. 	<p> Compte-rendu de réunions</p>
--	---

<p>La collectivité doit analyser l'ensemble des données (bilan des actions, satisfaction et réclamations) et identifier des pistes d'améliorations.</p>	<p> Compte rendu réunions</p>
---	--

10.3 Amélioration

<p>La collectivité doit mettre en œuvre et suivre les pistes d'améliorations identifiées à travers un Plan de Progrès Personnalisé suivi et réactualisé.</p>	<p> Compte rendu réunions</p>
--	--

<p>L'actualisation concertée du référentiel par l'ensemble des villes engagées dans Qualicities se faisant tous les trois ans, la collectivité doit mettre à jour sur cette base son Plan de Progrès Personnalisé.</p>	<p>Compte rendu réunions</p>
--	------------------------------