

Réunion QUALICITIES

24 et 25 février 2006 à Evora – Portugal



TABLE DES ANNEXES

| | |
|---|------------------|
| Document 1 : Compte rendu des visites AFNOR réalisées à Arles, Anderlecht et Pézenas | P. 2 à 5 |
| Document 2 : Bilan des bonnes pratiques et compétences répertoriées au cours des visites | P. 6 à 14 |
| Document 3 : Comité de pilotage Qualicities – Evora le 25 février 2006 | P.15 à 18 |



Contexte

La situation géographique de Arles est stratégique puisqu'elle est au cœur du triangle Nîmes – Avignon – Marseille. La ville dispose d'une forte renommée tant au niveau national qu'international pour la richesse de son patrimoine mais aussi pour la diversité des événements organisés annuellement.

Les atouts de la ville

Sa richesse patrimoniale et historique
Son patrimoine traditionnel et naturel
Son accessibilité en voiture, train avion
Sa diversité et qualité culturelle

Les faiblesses de la ville

Manque de moyen budgétaire de la ville en raison d'une sociologie particulière (chômage, potentiel fiscal très faible, peu d'entreprises, ...)
Problème d'infrastructure : voie rapide en ville, circulation difficile, stationnement pas assez suffisant en ville

Les difficultés rencontrées

Une fréquentation concentrée sur la période estivale
Un public qui vient pour un événement spécifique mais qui se diffuse peu dans le reste de la ville (visite du patrimoine, hôtellerie, achat dans les magasins)

Organisation locale

La ville de Arles est très fortement engagée dans le réseau AVEC et dans le projet Qualicities puisqu'elle en est le leader pour la partie opérationnelle.

Localement, le projet Qualicities est animé par le Service Patrimoine de la collectivité, ce qui permet de regrouper plusieurs compétences (gestion du patrimoine, animation, promotion, ...).

Plusieurs personnes sont impliquées dans le projet local :

- Adjoint au Maire, délégué au tourisme et au patrimoine,
- Directeur du Service patrimoine, coordonnateur local Qualicities
- Directeur de l'Office du Tourisme et Qualificienne de l'OT

Melle Amandine LEOPOLD, coordinatrice du projet Qualicities du réseau AVEC, assiste l'équipe locale.

Il est à noter que le lien entre patrimoine et tourisme est très dynamique sur la ville de Arles.

Pour le moment aucune structure officielle et aucune organisation ne sont réellement mises en place pour l'animation du projet Qualicities au niveau de la ville de Arles.

Des réunions informelles ont lieu entre les membres de l'équipe locale mais pas encore avec l'ensemble des acteurs du patrimoine.

| Evolutions envisagées | |
|---|---|
| Plusieurs besoins essentiels ont déjà été identifiés : | |
| – | Renforcement (ou création) d'une « structure » (équipe projet) clairement identifiée et connue, |
| – | La mise en place de lien étroit avec les autres services de la collectivité locale, |
| – | L'amélioration des compétences |
| Synthèse | |
| Les personnes rencontrées ont beaucoup mis l'accent sur l'aspect touristique du patrimoine. | |
| De nombreuses propositions ont été formulées (voir le détail pages suivantes). Certaines sont trop opérationnelles et propose des moyens à mettre en œuvre, elles ne seront pas reprises dans leur intégralité dans le projet de référentiel. | |
| D'autres en revanche proposent des pistes intéressantes à développer lors des prochaines visites. | |

Anderlecht

| Contexte |
|---|
| Anderlecht fait partie de la région Bruxelles Capitale qui regroupe 19 communes. C'est une région bilingue : français/néerlandais. |
| Anderlecht compte une population totale de plus de 95000 habitants. |
| La commune développe de nombreux projets à l'échelle européenne. Elle fait partie du réseau AVEC et assure la coordination du projet Qualicities. |

| Organisation locale |
|---|
| Aujourd'hui, le projet Qualicities est coordonné par Benoît Stievenart, du département « Affaires européennes et coopération – développement ». |
| Benoît Stievenart travaille sur ce projet en collaboration avec Jean-Jacques Boelpaepe, Premier Echevin, Echevin de l'Education, de la Culture et des beaux-Arts, ainsi qu'avec Danielle De Neve. |
| Il est envisagé à terme de nommer une personne qui sera chargée de mettre en place la démarche Qualicities. |

| Personnes rencontrées | |
|--------------------------------|---|
| Coordinateur local Qualicities | Benoît STIEVENART - Affaires européennes et coopération - développement |
| Equipe Qualicities | Danielle DE NEVE, consultante auprès de la Commune |
| Bibliothèque | Damien BEUN, Directeur |

| | |
|---|--|
| de l'Espace « Maurice Carême » | Vanessa LITA, Directrice adjointe |
| Maison Communale | Jean-Jacques BOELPAEPE, Premier Echevin, Echevin de l'Education, de la Culture et des beaux-Arts Christian VANDERSTRAETEN, Chef de cabinet Education & Culture & Beaux-Arts Jean VERHULST, Secrétaire Communal |
| Maison Communale | Anne-Marie VANPEVENAGE, Echevin de la Rénovation Urbaine et Monuments et Sites Didier VAN INGELGEM, Chef de Cabinet Rénovation Urbaine Sophie DANS, Démarcherie Hanan BACCOUCHE, Démarcherie |
| Cellule de pilotage (lutte contre décrochage scolaire) | Michèle MOMMENS, Inspectrice pédagogique de l'enseignement officiel Eliane VAN DEN BERGEN, Responsable de la cellule |
| Musée de la Maison d'Erasmus | Alexandre VANAUTGAERDEN, Conservateur |

Synthèse

Le programme de visite a permis de découvrir plusieurs bonnes pratiques mises en œuvre par la commune d'Anderlecht au regard du projet Qualicities et de la charte. Bien sûr toutes les bonnes pratiques d'Anderlecht n'ont pas pu être passées en revue sur 2 jours. Ce document est une synthèse.

La question de la gestion des compétences a été abordée.

Parmi les axes de réflexion ressortant de la visite figure la plus grande valorisation du tourisme à Anderlecht. En effet, Anderlecht possède un patrimoine important (patrimoine architectural (maisons art-déco, maisons sgraffites), musées, jardins...) pouvant être davantage valorisé sur le plan touristique. A l'heure actuelle, Anderlecht est relativement peu mise en avant sur le plan touristique au niveau de la région Bruxelles-Capitale. C'est surtout Bruxelles ville qui communique beaucoup sur cet aspect.

Contexte

Depuis 2003, la ville de Pézenas est intégrée à la communauté d'agglomération Hérault Méditerranée rassemblant la communauté de communes de Pézenas et d'Agde, soit 19 communes. Cette communauté d'agglomération est partenaire et membre du réseau AVEC.

Fin 2005, la communauté d'agglomération a préféré se retirer du projet Qualicities, estimé trop lourd à gérer après le départ des interlocuteurs du patrimoine. La ville de Pézenas a décidé de poursuivre seule la participation au projet Qualicities.

Certains services de la ville sont donc passés sous l'autorité de la communauté d'agglomération et ne dépendent plus directement de la municipalité de Pézenas. C'est le cas notamment de la maison des arts de Pézenas avec la responsabilité dévolue à la maison des arts d'Agde, de l'office de Tourisme (qui étend sa couverture sur 16 des 19 communes de la communauté d'agglomération hors bord de mer), de la société SICTOM de collecte des ordures ménagères...

Ce qui pose un certain nombre de questions

- quant à la maîtrise par la ville des politiques et stratégies menées dans le cadre d'une démarche qualité de ce type.
- quant à la structure qui pourrait s'engager dans la démarche Qualicities...

Organisation locale

Localement, le projet Qualicities est animé par trois personnes :

- José CARDENAS, le directeur du Service Technique de la ville de Pézenas
- Marc BONIFACE, en charge de la gestion du secteur sauvegardé
- Edith FABRE, adjointe à la culture

Les coordinateurs locaux s'appuient sur les compétences d'acteurs identifiés au sein de différentes structures de la ville :

- Architecte conseil pour le centre historique
- Architecte des bâtiments de France
- Office de tourisme
- Artisans d'arts
- Associations d'habitants de Pézenas « Les amis de Pézenas », « Bienvenue au pays », « Mirondela dels Arts »

Une première session d'information a été réalisée auprès des acteurs clés de la ville avant la visite pour leur présenter le projet Qualicities et les objectifs de la visite.

Document 2 : Bilan des bonnes pratiques et compétences répertoriées au cours des visites :

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|--|--|------------|
| 3.Principes fondamentaux | | |
| 3.1 Responsabilités de la collectivité | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir un plan global et un cahier des charges, ▪ Implication forte de la collectivité locale, ▪ Avoir une politique marketing de la ville | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagement de la collectivité locale au plus haut niveau indispensable à la réussite du projet ▪ Mise en place d'une communication interne forte sur la démarche Qualicities au sein des services de la ville de Pézenas mais aussi de l'agglomération. | Pézenas |
| 3.2 Missions de l'équipe projet | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Donner un rôle important et reconnu au coordonnateur, ▪ Insister sur l'information entre tous les acteurs du patrimoine : réunion, bulletin périodique, ... ▪ identifier les référents sur les différents thèmes : animation, communication, ... ▪ Identifier les interlocuteurs clés auprès des acteurs du patrimoine ▪ Assurer la coordination au sein de la collectivité ▪ Sensibiliser les acteurs à l'ensemble du patrimoine | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il est envisagé à terme de nommer une personne qui sera chargée de mettre en place la démarche Qualicities. | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Création d'une équipe locale avec compétence et autorité sur les services concernés par l'association des partenaires relevant de l'agglomération ayant des impacts sur la gestion du patrimoine de Pézenas. | Pézenas |
| | | |
| 3.3 Compétences | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoriser les métiers liés à l'accueil, ▪ Sensibiliser les hôteliers, les commerçants au patrimoine ▪ Sensibiliser/former l'ensemble du personnel en contact avec le visiteur à l'ensemble de l'offre patrimoniale de la ville afin de pouvoir renseigner, ▪ Assurer une formation à l'accueil, la linguistique pour tout le patrimoine qui dépend de la collectivité, | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation d'évaluations du personnel chaque année par les chefs de service. <p>Des fiches d'évaluation ont été établies. Celles-ci abordent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la formation du personnel - les connaissances des matières traitées - la compréhension des objectifs de l'administration - l'autonomie - l'aptitude à la communication. | Anderlecht |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---|---|---------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser/former l'ensemble du personnel (office de tourisme, mairie administratifs et services techniques) en contact avec le visiteur à l'ensemble de l'offre patrimoniale de la ville afin de pouvoir renseigner, ▪ Formation des employés municipaux à la restauration du patrimoine | Pézenas |
| 4.1 Patrimoine vivant | | |
| 4.1.1 Concilier innovation et tradition | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soutien aux opérations de rénovation de l'habitat à la diversité de la population résidente (création d'habitats sociaux et aidés) et la volonté de ramener une population aisée en centre ville (réaménagement des hôtels particuliers) ▪ Intégration de la notion d'évolution des styles architecturaux pour ne pas transformer le secteur sauvegardé en musée vivant : les bâtiments neufs ne doivent pas être construits selon les modèles du XVI ou XVIII : ne pas figer dans une époque mais intégrer des éléments contemporains. | Pézenas |
| 4.1.2 Préserver son patrimoine | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien du patrimoine, ▪ Sécuriser les abords des sites, ▪ Avoir une stratégie de conservation préventive du patrimoine, | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Création d'un secteur sauvegardé dans le centre historique de la ville (stratégie de conservation préventive du patrimoine) ▪ Mise en place d'un groupe de travail Mission cœur de ville rassemblant les compétences en matière d'architecture pour re-dynamiser le secteur sauvegardé : <ul style="list-style-type: none"> ○ avec la mise en place d'une charte pour les devantures et enseignes des boutiques en secteur sauvegardé, de cahiers de prescription pour les façades, les menuiseries... ○ Mise à disposition de ressources (subventions, conseils) pour aider les propriétaires dans la rénovation de leurs immeubles en partenariat avec l'architecte des bâtiments de France et les artisans d'arts (menuisiers, ferronniers, verriers) ▪ Contribuer à la formation et sensibilisation des ouvriers du bâtiment sur l'emploi de matériaux anciens (chaux...) et locaux (bois, sable, pigments) en partenariat avec la CAPEB. | Pézenas |
| 4.1.3 Développer l'économie locale en lien avec le patrimoine | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impliquer les commerçants dans la partie développement local ▪ Penser à la répartition des commerçants : le développement des commerces au centre historique ne doit pas « tuer » le commerce de proximité, ▪ Organiser le cheminement au sein de la ville pour passer par les rues commerçantes ▪ Penser au développement de l'hôtellerie, ▪ Développement de l'artisanat local, ▪ Développer des produits dérivés du patrimoine, | Arles |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---|--|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement de l'artisanat local par une politique d'investissement de la ville dans des ateliers d'artistes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usage du droit de préemption de la ville sur les boutiques du centre historique : 10 ateliers sont propriétés de la ville et sont loués dans le cadre d'atelier relais à des artisans qui tentent de s'implanter dans la région avec la volonté de sélection des métiers d'art pour leur diversité (pas de spécialisation pour un secteur donné) ▪ Programme de valorisation des métiers d'art avec un projet de livret, affichage sur les portes, spot de présentation, montage d'expositions ▪ Démarche de prospection pour attirer des métiers d'art non représentés à Pézenas (exemple bijoutier) : partenariat avec les écoles de compagnons de France, la CEMA pour les journées de l'artisanat... ▪ Favoriser le développement des hébergements touristiques (nombre de lits) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ programme d'aide à la mise en place de chambres d'hôtes, gîtes ruraux par des particuliers ▪ aider à l'installation d'un hôtel de 49 chambres (actuellement pas de lieux d'accueil pour les groupes) ▪ Création de la Mironde dels arts, animation en place depuis 1966 avec l'ouverture de 90 échoppes d'artisans (30 artisans installés à l'année et 60 boutiques de revente) dans le centre historique pendant l'été plus 2 nocturnes par semaine jusqu'à minuit. Attire entre 3000 et 6000 personnes par nocturne (nombre de personnes dans atelier) ▪ | Pézenas |
| 4.1.4 Revitaliser le patrimoine pour en faire des lieux de vie | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place des contrats de quartier : Les contrats de quartier sont des programmes de revitalisation, initiés par la Région de Bruxelles-Capitale en partenariat avec les Communes, menés dans des quartiers fragilisés. Ces programmes prévoient un ensemble d'opérations, à réaliser dans une période de quatre ans au sein d'un même quartier. La Commune d'Anderlecht gère 5 contrats de quartiers : Rosée, Goujons-Révision, Péqueur-Aviation, Chimiste et Conseil <p>Les différents projets se répartissent en cinq volets ; les trois premiers concernent le logement et l'immobilier, le quatrième porte sur l'espace public et le cinquième sur la cohésion sociale.</p> | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour valoriser le travail des artisans dans le centre historique, affichage des panneaux 'je conçois, je fabrique, je vends dans mon atelier' | Pézenas |
| 4.1.5 Mettre en valeur le patrimoine | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en valeur du patrimoine : mise en lumière, animation la nuit, ... ▪ Mettre en place des circuits piétonniers ludiques et accessibles, ▪ Mettre en place des consignes à vélo, ▪ Former le personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail sur un ouvrage "Les chemins du patrimoine" qui retrace les différents parcours et sites historiques faisant partie du patrimoine de la commune (jardins, musées, maisons sgraffites, ...). Cet ouvrage permet de découvrir les richesses de la commune dans un langage clair, il comprend également des illustrations/photos et précise la localisation du site dans la commune. ▪ Mise en place d'un Plan Lumière pour améliorer l'éclairage des quartiers de la commune et des sites historiques. | Anderlecht |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---|--|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en valeur des collections du musée par l'organisation d'expositions des dons locaux faits au musée (un seul don en 2005 contre 200 pour le musée d'Agde) ▪ Réaménagement de locaux en espaces d'exposition (cours d'immeuble XVII, cellier...) ▪ Intégration d'une vision à long terme sur la mise en valeur des monuments (collégiale, musée, théâtre...) comprenant un diagnostic initial et un plan d'actions sur plusieurs années. | Pézenas |
| Autres en 4.1 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transmission des anecdotes de la commune à travers le temps : Une brochure qui reprend les mémoires d'Anderlechtois va être publiée mi février 2006. | Anderlecht |
| 4.2 Patrimoine et démocratie | | |
| 4.2.1 Développer des moyens de communication | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adapter la communication au public ciblé, ▪ S'il existe, le site Internet doit être à jour, vivant et renvoyer par des liens vers d'autres sites (par ex. associatifs, ...) ▪ Ne pas oublier de communiquer aussi sur le label, ▪ Mettre à disposition une information basique (type plaquette pour fournir les « clés » du patrimoine) sur chaque patrimoine, la décliner dans les langues principales, | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement de moyens de communication : <ul style="list-style-type: none"> - Journal de la Commune : "Anderlecht contact" est un mensuel qui communique largement sur les événements, les projets, les initiatives et activités (cinéma, exposition, vie associative...) de la commune. - site Internet de la Commune. | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Edition d'une brochure de sensibilisation à destination de la population pour l'amélioration de la connaissance du patrimoine | Pézenas |
| 4.2.2 Faciliter l'accessibilité aux lieux de patrimoine | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser à désengorger le centre ville par des parking en périphérie et/ou des transports en commun, ▪ La signalétique utilisée doit être lisible, ▪ Utiliser des pictogrammes, ▪ Utiliser des panneaux de cheminement à l'intérieur d'un site, | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Semaine de la mobilité à Anderlecht : La circulation automobile est interdite pendant une journée. | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place un parcours de visite accessible aux personnes à mobilité réduite ▪ Création de parkings en périphérie et/ou en sous-sol, avec valorisation des éléments architecturaux, plantations locales et surveillance vidéo ▪ Accès restreint au centre historique (habitants et services municipaux) et stationnement interdit de 10 heures à 18 heures ▪ Réflexion sur un plan de circulation de la ville intégrant la problématique des circuits scolaires aujourd'hui peu accessibles et la remise en état de l'ancienne voie de chemin de fer (2007- 2008) ▪ Mise en place d'une signalétique à destination des touristes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Résumé historique des principaux bâtiments ▪ Fléchage des circuits touristiques (numéro) ▪ Points de repère des visites guidées | Pézenas |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|--|--|------------|
| 4.2.3 Favoriser l'appropriation du patrimoine par tous | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposer d'un lieu de diffusion de la culture et du patrimoine : la bibliothèque d'Anderlecht : <ul style="list-style-type: none"> - la bibliothèque constitue un pôle culturel de la Commune - de nombreuses animations sont développées pour toucher le public (ex : déjeuners littéraires, lecture de contes pour les enfants...) - Un comité de lecture y a été mis en place pour favoriser des rencontres d'échanges entre les habitants et les professionnels de la bibliothèque - la bibliothèque travaille avec les écoles de la Commune (500 visites de classe /an) et dispose d'une section jeunesse - les animations organisées à la bibliothèque sont largement communiquées par le biais par exemple du site Internet de la bibliothèque, du site communal, de la revue communale. - des antennes de la bibliothèque vont être créées dans les différents quartiers pour être encore plus proche de la population - la bibliothèque est également un lieu vivant où se développent de nombreuses activités telles que des spectacles/pièces de théâtre, la ludothèque (ouverture prochaine) <p>La bibliothèque propose de nombreux services afin de faciliter l'accès de la population à la culture et au patrimoine, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mise à disposition de livres à grands caractères pour les mal-voyants, - service de dépôt d'ouvrages dans les crèches, - service de prêt à domicile pour les personnes à mobilité réduite <ul style="list-style-type: none"> ▪ Création de la cellule de pilotage : Cette cellule a été mise en place pour accompagner, aider les chefs d'établissement et futurs chefs d'établissement (animation pédagogique). Chaque école en Belgique doit rédiger un projet d'établissement → la cellule de pilotage a réalisé un fascicule qui peut aider à affiner le projet d'établissement | Anderlecht |
| | <p>A noter que le travail de la cellule de pilotage rejoint également le thème 3 de la charte "centre de rencontre et lieu de culture partagée". En effet, des projets ont été développés avec les écoles "en discrimination positive". Il s'agit par exemple de l'organisation de rencontre des mamans, de cours de cuisine, de cours d'alphabétisation. Par ailleurs, des classes ont été créées pour les "primo- arrivants", les enfants qui viennent d'arriver dans la commune. Ces classes regroupent des enfants de niveaux scolaires différents.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation d'animations dans les lieux historiques → déploiement du patrimoine : il s'agit par exemple de l'organisation de concerts dans des églises, à la Maison d'Erasmus, à la Maison Communale. ▪ Plan d'accueil des nouveaux arrivants : La démarcherie a été créée notamment pour faciliter l'intégration des personnes arrivant dans la commune. La démarcherie est le premier lieu d'accueil, d'information, d'aiguillage de la population. L'équipe travaillant à la démarcherie est multilingue, ce qui permet de faciliter les échanges avec les populations étrangères, elle a pour objectif d'aider la population dans ses démarches administratives. De cette initiative est né le répertoire communal qui recense tous les services communaux. <p>Par ailleurs, les "primo-arrivants" peuvent bénéficier de formation à thème, par exemple sur le logement dans la commune, l'éducation, la santé, l'emploi.</p> | Anderlecht |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---|---|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilisation des scolaires à la valorisation du patrimoine | Pézenas |
| 4.2.4 Favoriser la participation et la concertation citoyenne | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser la concertation locale : Une Maison de la participation va être créée. Les travaux sont en cours. Le but de cette maison est d'informer les habitants, de les amener à participer à la vie de la commune. D'ores et déjà des réunions sont organisées sur différentes thématiques, par exemple la propreté publique, la mobilité. | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail de l'association des amis de Pézenas avec un soutien financier de la municipalité sur des projets de remise en état de monuments et d'inventaire du petit patrimoine (croix de pierre, Noria) ▪ Gestion coordonnée du musée par l'association des amis de Pézenas et la ville Projet de restauration du musée de la ville : restauration et réflexion sur les horaires d'ouverture en décalage avec les autres manifestations organisées par la ville. ▪ Sollicitation par la ville des associations pour participer aux réflexions sur les projets locaux tels que les plans de circulation, l'entretien de la ville, la création de nouveaux lotissements... | Pézenas |
| 4.3 Patrimoine centres de rencontre et lieux de culture partagée | | |
| 4.3.1 Développer une politique d'animations du patrimoine | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer la coordination des animations sur le territoire de la collectivité : faire un calendrier des animations, réfléchir à des animations ciblées, éviter la concentration des animations sur une période courte, ▪ Impliquer les commerçants dans les animations, les événements pour que certains soient ouverts → donne une image de ville vivante ▪ Faire vivre le passé pour mieux comprendre le présent auprès de la population locale → Ne pas utiliser le patrimoine que pour de l'événementiel mais aussi utiliser les événements pour mettre en valeur le patrimoine (par ex. reconstituer des scènes historique), ▪ Lorsqu'un circuit de petit train est proposé dans la ville, le parcours et les commentaires doivent être soumis à l'animateur du patrimoine de la collectivité, | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser des animations ouvertes et accessibles à tout public : Grand cortège qui défile dans les communes de la région "zinneke parade". Ce projet s'inscrit dans les politiques de revitalisation de la ville menées par la Région de Bruxelles-Capitale. Par son implantation dans les quartiers et communes, avec les centres culturels, centres d'expression et de créativité, théâtres, centres de jeunes, associations, écoles, comité d'habitants, maisons de quartier, etc. Elle affirme la dynamique créative des Bruxellois et de leurs partenaires dans un projet de longue durée. Tout le monde peut y participer. ▪ Les Journées du Patrimoine : Pendant les Journées du Patrimoine en région de Bruxelles Capitale, Anderlecht ouvre gratuitement au public plusieurs administrations, des lieux historiques, différentes animations sont organisées. | Anderlecht |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---|---|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de manifestations dans la ville (carnaval, spectacles, théâtre...) ▪ Organisation d'une manifestation annuelle mirondela dels arts sous la forme <ul style="list-style-type: none"> ▪ de nocturnes 2 soirs par semaine de juin à septembre avec ouverture des ateliers d'artistes du centre historique (jusqu'à 23h) ▪ d'animations culturelles autour de Molière, du théâtre, du folklore local, de l'histoire de la ville... ▪ Organisation de conférences - débat (6 par an), conférence d'histoire de l'art, concerts, matinées littéraires, visites de lieux du patrimoine tout au long de l'année | Pézenas |
| 4.3.2 Favoriser le partage de culture entre visiteurs et citoyens | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation de nombreux marchés dans la Commune : Par exemple : - le marché annuel est une vieille tradition de la Commune. Il se tient au pied de la Collégiale. - marché aux fleurs, - 3 marchés alimentaires, hebdomadaires à Anderlecht, - marché des abattoirs. | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet de création d'espace culturel autour de l'œuvre de Molière (personnage illustre de la ville). Création d'un lieu pédagogique pour capter un public scolaire essentiellement, mais aussi le 3ème age, les enseignants (îlots d'approfondissement), les amateurs de théâtre | Pézenas |
| 4.3.3 Développer des partenariats avec des réseaux de villes européennes ou internationales | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projet européen Comenius : Les écoles de la Commune ont développé de nombreux projets européens avec d'autres pays, il s'agit par exemple du projet "SODA – Schools on Democracy Action" ou encore du projet "Learning and Teaching Efficiently – LTE". | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Communauté de communes de Pézenas (8 communes) membre du réseau des villes et pays d'art et d'histoire ▪ Ville de Pézenas membre du réseau des plus beaux détours de France (13 engagements) ▪ Ville de Pézenas membre de l'association des villes de métiers d'art ▪ Ville de Pézenas membre de l'association des villes à secteur sauvegardé | Pézenas |
| 4.3.4 Mettre en place une politique touristique | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire une analyse de la clientèle : identifier les clients, leurs besoins, leurs attentes, identifier l'offre mise à leur disposition, les manques, ... ▪ Les médias sont de bons relais d'information, il faut penser à les impliquer, ▪ Sensibiliser les habitants à l'accueil des touristes, ▪ Fournir des services + : informer le visiteur du moment de la journée où il est possible de photographier tel ou tel site (afin d'éviter le contre jour), ▪ Adapter la documentation au public visé : spécialiste, livre payant détaillé par monument ou plaquette fournie gratuitement, | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parmi les axes de réflexion ressortant de la visite figure la plus grande valorisation du tourisme à Anderlecht. En effet, Anderlecht possède un patrimoine important (patrimoine architectural (maisons art-déco, maisons sgraffites), musées, jardins...) pouvant être davantage valorisé sur le plan touristique. A l'heure actuelle, Anderlecht est relativement peu mise en avant sur le plan touristique au niveau de la région Bruxelles-Capitale. C'est surtout Bruxelles ville qui communique beaucoup sur cet aspect. | Anderlecht |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---|--|------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposer du label Ville d'art et d'histoire (un animateur du patrimoine et trois guides conférenciers) + projet de création d'un centre d'interprétation du patrimoine ▪ Initier une démarche qualité pour l'office de tourisme : marque NF Office de tourisme, ou le plan qualité tourisme, label du Direction du Tourisme : Mise en place d'une nouvelle organisation de l'accueil pour un meilleur accueil des touristes. | Pézenas |
| 4.4 Patrimoine garant d'un développement viable | | |
| 4.4.1 Développer une politique de développement durable au sein de la collectivité | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Penser à l'insertion sociale, par exemple pour l'entretien | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Création de la charte du petit patrimoine : Une charte a été créée pour encourager les habitants à protéger leur patrimoine avec par exemple des primes pour la rénovation de l'habitat, pour l'embellissement de façades. Le "petit patrimoine" comprend tous les éléments décoratifs qui donnent aux façades des maisons mais aussi à leurs intérieurs, leur beauté architecturale : balcons, portes, vitraux, cheminées, sculptures... ▪ Participation à de nombreux projets européens orientés développement durable: par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - Projet URBANITAS : Ce projet au niveau européen a pour objectif créer un réseau pérenne de villes qui vont partager et échanger les expériences acquises pour lutter contre les ruptures urbaines et leurs conséquences physiques, économiques et sociales → exemple quartier du ring Il vise à trouver des pistes d'amélioration du cadre de vie et de la qualité de vie dans les villes partenaires du projet. - Programme OBJECTIVE II : Ce programme développé par la CE autour de la région Bruxelles Capitale, vise notamment la promotion de nouvelles formes d'activités économiques urbaines. A Anderlecht, cela s'est par exemple concrétisé par la création d'une structure de mise à l'emploi des femmes "Mulieris". "Mulieris" comprend également un volet création d'entreprises par les femmes. - Programmes URBAN I et II : Il s'agit de programmes d'initiative communautaire concernant les quartiers défavorisés. L'objectif est de lancer de nouvelles activités économiques, de promouvoir l'emploi, d'améliorer l'équipement et le réaménagement des espaces publics, et d'améliorer les infrastructures et l'environnement. A Anderlecht, une agence de développement durable va ainsi pouvoir être créée. | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Construction d'un éco-quartier sur la commune de Pézenas ▪ Plan d'action Développement Durable SICTOM | Pézenas |
| 4.4.2 Favoriser la protection de | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ville propre, ▪ Mise à disposition de poubelles intégrées à l'environnement, | Arles |

| Chapitre de la charte | Bonnes pratiques | Ville |
|---------------------------------|--|------------|
| l'environnement | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un plan communal de la nature et des paysages : Ce projet vise à reconstituer un maillage vert sur la base du patrimoine naturel de la commune, à développer le concept de toiture verte et à sensibiliser la population à la protection du patrimoine naturel d'Anderlecht. <p>→ à terme l'objectif est de revaloriser le patrimoine naturel de la commune.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Développement du projet "parc des étangs": Ce projet vise le reboisement de certains parcs de la commune, la dépollution des eaux, la création de jardins thématiques... | Anderlecht |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propreté de la ville et du centre historique (déchets et voiries) ▪ Organisation de la collecte des ordures ménagères en préservant le cadre de vie (gestion des horaires, des afflux saisonniers) ▪ Mise à disposition de poubelles intégrées à l'environnement (conteneurs enterrés) | Pézenas |
| 5. Amélioration continue | | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluer la satisfaction des clients : habitants, visiteurs, ... ▪ Centraliser les réclamations (OT/SI, mairie, sites, ...) et les traiter | Arles |
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en place d'un cahier d'incidents interne ▪ Mise en place d'une enquête de satisfaction avec lettre T ▪ Création d'un comité qualité local pour l'analyse des réclamations et suggestions des visiteurs | Pézenas |



COMITE DE PILOTAGE QUALICITIES
EVORA le 25 février 2006
Validation

I. METHODE ET DEMARCHE QUALITE

> Domaine d'Application

Les patrimoines, outils de développement durable de la collectivité.

Voté à l'unanimité

> Responsabilité

- L'entité officielle soumise au contrôle est la collectivité.
Elle est engagée dans la limite de ses compétences et possibilités.

- Le patrimoine est au centre de la démarche.
Le développement durable du patrimoine est incontournable à un développement durable de l'ensemble de la collectivité. L'action à la réalisation du label QUALICITIES associe tous les partenaires constituant l'activité de la collectivité et de la cité.

Voté à l'unanimité

> Architecture du référentiel

Structure AFNOR de l'architecture du référentiel et traduction en fonction des chapitres de la charte.

Voté à l'unanimité

> Planning de visite des villes

- Visite du département de Baranya les 23 et 24 mars 2006
Voté à l'unanimité

- Visite d'Ubeda les 24 et 25 avril 2006
Voté à l'unanimité

- Visite de Cosenza annulée. Transfert du temps réservé à Cosenza pour aider les partenaires lors de leur auto-évaluation
Voté à l'unanimité

- Report de la réunion prévue à Cosenza en 2006 à l'année 2006
Voté à l'unanimité

- Annulation de la visite de Tolède
Voté à l'unanimité

- Transfert du temps réservé à Tolède pour aider les partenaires de Malte lors de leur auto-évaluation
Voté à l'unanimité

II. REUNIONS DU PROJET QUALICITIES EN 2006 ET 2007

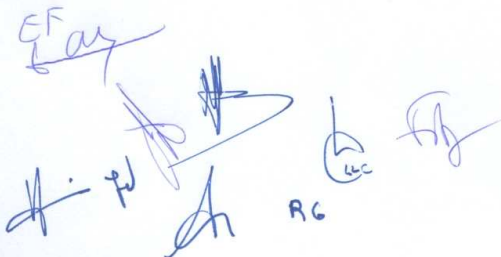
- **Mai 2006** : réunion technique du 3 au 7 mai 2006 à Pézenas.
(3 mai = voyage aller - 4,5 et 6 mai = réunion - 7 mai = voyage de retour)
Voté à l'unanimité

- **Juillet 2006** : réunion technique et politique du 5 au 9 juillet 2006 à Ubeda.
(5 juillet = voyage aller - 6 et 7 juillet = réunion avec AFNOR - 8 juillet = comité de pilotage - 9 juillet = retour)
Voté à l'unanimité

- **Décembre 2006** : réunion technique et politique du 13 au 17 décembre 2006 à Anderlecht
(13 décembre = voyage aller - 14 et 15 décembre = réunion avec AFNOR - 16 décembre = comité de pilotage - 17 décembre = voyage de retour)
Voté à l'unanimité

- **Février 2007** : réunion technique et politique du 23 au 27 février 2007 à Cosenza
(23 février = voyage aller - 24 et 25 février = réunion avec AFNOR - 26 février = comité de pilotage - 27 février = voyage retour)
Voté à l'unanimité

- **Juillet 2007** : Forum final du 4 au 8 juillet 2007 à Baranya
(4 juillet = voyage aller - 5, 6 et 7 juillet = forum - 8 juillet = voyage retour)



III. COMMUNICATION

- **Communication interne**

> **Intranet**

= Forum de discussion autour des fiches de bonnes pratiques et de compétences mises en ligne

Voté à l'unanimité

> **Auto-évaluation :**

Les villes entrent leurs actions sur le programme en ligne et ce programme calcule les rapprochements aux différents critères = Outil d'organisation du travail local.

Voté à l'unanimité

> **Suivi de progrès :**

Le premier jet (architecture de l'outil d'auto évaluation) devrait être prêt et validé par les partenaires en mai lors de notre prochaine réunion.

Voté à l'unanimité

> **Base de donnée de bonnes pratiques et compétences**

Fiches de Bonnes Pratiques et compétences fournies par les villes

Validation des contenus par le politique signataire du projet

Voté à l'unanimité

> **Comptabilité analytique du projet**

Accessible en ligne à chaque coordinateur technique du projet.

Voté à l'unanimité

- **Outils locaux de communication interne :**

Création effective (sous l'autorité du politique signataire du projet) d'une équipe locale qui se charge du pilotage du projet et de la communication.

Voté à l'unanimité

- **Outils de communication externe :**

- chemise porte document : format A4.

Visuel commun (QUALICITIES/ Interreg)

Voté à l'unanimité

- Dépliant (A4 plié en 3)

Un dépliant commun = Outil léger et facile d'accès.

Validation des contenus par le politique signataire du projet.

Les collectivités peuvent créer leur propre document dans leur langue.

Voté à l'unanimité



- Objets promotionnels

Lanière de portable

Tapis de souris,

Sous-mains (déjà utilisé par les programmes Interreg),

Auto-collant,
Voté à l'unanimité

Clé USB, pour la presse
Voté à l'unanimité

Stylos
Voté à l'unanimité

Signalétique : Poster, drapeaux...
Voté à l'unanimité

Les représentants du comité de direction QUALICITIES.
Le 25 février 2006 à Evora.


Edith Fabre


Manuel Marques


John De BONO


J. S. Boelhaegepe


André HULLO


Luisa Leiva Sbo


Roseline Girard


Fibmema Araújo