



# Réunion QUALICITIES

## 24 et 25 février 2006 à Evora – Portugal



### SOMMAIRE

<b>Vendredi 24 février</b>	
	<b>P. 2 à 12</b>
<b>Tour de table des collectivités visitées par l'équipe AFNOR .....</b>	<b>P. 3 à 5</b>
<b>Compte rendu des visites AFNOR réalisées à Arles, Anderlecht et Pézenas .....</b>	<b>P. 5</b>
<b>Bilan des bonnes pratiques et compétences répertoriées au cours des visites .....</b>	<b>P. 5</b>
<b>Orientations politiques du projet : Christian Mourisard, représentant politique de la ville d'Arles .....</b>	<b>P. 6</b>
<b>Le référentiel de bonnes pratiques QUALICITIES.....</b>	<b>P. 7 à 12</b>
<b>Samedi 25 février</b>	
	<b>P. 13 à 26</b>
<b>Le référentiel de bonnes pratiques QUALICITIES (suite).....</b>	<b>P. 13 à 18</b>
<b>Le plan stratégique de communication du projet.....</b>	<b>P. 19</b>
<b>Rappel sur le monitoring du projet au niveau local et transnational..</b>	<b>P. 20</b>
<b>Comité de pilotage Qualicities .....</b>	<b>P. 21</b>
<b>Table ronde .....</b>	<b>P. 22 à 26</b>
„Quel peut être l'apport d'un label européen tel que Qualicities au développement de votre territoire?“	
„Comment votre institution peut-elle concrètement contribuer à la politique de qualité que la ville d'Evora mettra en place dans le cadre du futur label Qualicities?“	



**Vendredi 24 février**



### **Accueil par Mme Araujo, adjointe au maire déléguée à la culture**

**Christian Mourisard**, adjoint au Maire d'Arles délégué au Patrimoine et au tourisme et président de l'association AVEC remercie vivement :

- l'équipe d'Evora pour son travail
- Raphaël Souchier, animateur du projet, qui a oeuvré pour ces journées
- Amandine Léopold et Benoît Stiévenart, coordinateurs du projet.

### **Benoît Stiévenart fait un rappel des différentes étapes du projet :**

Le projet a commencé il y a environ 8 mois.

La première phase d'initiation s'est déroulée au cours du premier semestre 2005. Elle a démarré à Arles. Ensuite est venue toute la phase de mise en place du projet, c'est à dire la phase de mise en place de l'appel d'offre, et de sélection des experts AFNOR et la mise en place des visites, depuis maintenant presque 3 mois.

Les 8 partenaires porteurs sont censés être visités. Il s'agit d'un processus qui permet de comptabiliser toutes les bonnes pratiques réalisées dans ces villes, une sorte de recensement des bonnes pratiques et non d'un audit de la qualité des actions.

## Tour de table des collectivités visitées par l'équipe AFNOR :



Les 4 villes partenaires qui ont déjà reçu les experts AFNOR sont les villes d'Anderlecht, d'Arles, de Pézenas et la ville d'Evora.

### [Bouzid Sabeg, directeur du service patrimoine de la ville d'Arles :](#)

« Nous sommes donc les premiers à avoir reçu la visite de l'Afnor et je dois dire que nous avons eu le sentiment dans notre ville, que cette visite était le point de départ de quelque chose que l'ensemble des partenaires et des services extérieurs de la Ville attendait. Depuis la visite qui a eu lieu vers la mi-novembre, les gens demandent un peu le retour de ces deux journées de travail, qui ont été très chargées. En effet, on s'est aperçu que pour faire le tour de la question, deux journées, c'était presque trop court. On a été obligé de présenter un maximum de personnes clés en un minimum de temps ce qui s'est révélé être assez frustrant. Nous n'avons même pas eu le temps de dresser un bilan de notre visite ensemble et nous aurions aimé que la consultante, qui est venue, rencontre encore d'autres personnes.

En tout cas le ressenti que l'on a, aujourd'hui, de l'ensemble des personnes avec lesquelles le représentant de Afnor a pu discuter, c'est qu'elles se sentent investies dans leur responsabilité vis-à-vis de la ville. La notion de label européen de qualité est une notion vraiment importante et on sent que les gens sont prêts à participer avec nous dans la manière dont on va faire évoluer le travail dans la ville.

En conclusion, on se sent moins seuls à porter un tel projet, en tout cas on a le sentiment que c'était le début de quelque chose. Merci.



#### [Danièle Deneve de la ville d'Anderlecht :](#)

« Pour la commune d'Anderlecht, je rejoins ce qu'a dit M. Sabeg, cela a été un peu la même expérience.

La visite a eu lieu les 19 et 20 janvier. Nous n'avons pas encore eu le temps de mettre en place, je dirais, un processus de continuité, mais cette visite nous a permis de présenter le projet aux personnes qui allaient être interrogées.

Ce n'était pas une visite de contrôle, ou une visite d'audit, comme ça aurait pu être craint, au départ. Nous avons bien essayé d'expliquer à toutes les personnes qui allaient être entendues, que ce que l'on leur demandait, c'était une mise à plat de l'état actuel de leurs réalisations.

Personnellement, j'ai eu le plaisir d'accompagner la déléguée d'Afnor, qui a accompli cette visite à Anderlecht et c'est vrai que j'ai découvert tout ce que les services d'une administration communale étaient à même de faire. J'ai surtout constaté avec quel bonheur les gens se sont exprimés. S'il y a quelque chose de très positif à retirer de cette expérience, c'est le fait que chaque responsable d'un domaine ou d'un service a pu parler de son travail. Et je dirais que l'on s'est rendu compte très vite qu'il y avait un déficit de communication, à l'intérieur même des services de la commune. On se rend compte que chacun accomplit des choses qui sont passionnantes et les met en valeur mais seulement de manière individuelle et sans concertation réelle avec les autres services de la commune. Cela nous a fait réfléchir, et nous a donné l'idée de créer un organe de liaison entre les différentes personnes qui travaillent à et autour d'Anderlecht, et surtout, de le communiquer auprès des principaux intéressés, c'est à dire auprès de la population. Dans notre cas cela suppose, et on l'a déjà souligné, lors de la réunion de Tolède, notamment, l'intégration ou du moins l'accueil de gens qui nous arrivent du monde entier, cela étant une spécificité de notre commune.

Benoît faisait remarquer hier et je l'ignorais, que la population d'Anderlecht a grandi d'une manière tout à fait exponentielle, par l'apport des gens qui nous viennent véritablement du monde entier. Une palette de cultures qui est remarquable, qui est notre richesse, et dont chacun doit prendre conscience je crois, car il y a des réactions qui ne sont pas toujours positives.

La visite d'AFNOR était aussi l'occasion d'avoir quelqu'un, d'objectif qui venait écouter ce que les gens avaient à dire. On doit se méfier de l'auto encensement, on doit aussi se méfier d'un regard qui n'a pas la possibilité d'établir des comparaisons, et grâce notamment aux questions qui ont été posées par la déléguée d'Afnor lors de ces visites, nous avons eu la possibilité d'avancer ou d'ouvrir de nouvelles perspectives. Voilà je crois que c'est tout ce que je souhaitais dire à ce propos. »

#### [José Cardenas de la ville de Pézenas :](#)

« Ce que je voudrais dire, c'est que les choses ont été bien préparées à Pézenas. Les gens qui devaient être auditionnés ou avoir une entrevue, avaient été avertis et préparés puisque je les avais réunis avant. J'avais expliqué quel était l'esprit de la visite d'Afnor. J'insiste sur ce point,



c'était une visite et pas un audit. Les personnes interrogées se sont bien préparées et ont été très ouvertes. On a fait intervenir le secteur culturel, le secteur tourisme, environnement, des acteurs économiques de la ville et notamment, le président des artisans d'art de Pézenas ainsi qu'un personnage de Pézenas, Monsieur Ivora et son épouse. C'est un couple dont le mari est ébéniste d'art, la dame est américaine, c'est une ancienne chercheuse et un jour derrière leur atelier (il faut dire qu'ils sont dans le cœur du centre ville historique), en fouillant un tout petit peu, ils ont trouvés que la terre était un peu meuble. A l'intérieur de leur maison, ils ont découvert un puits qui avait été comblé, alors ils l'ont remis à jour et ils en sont actuellement à 23 mètres de profondeur. C'est d'ailleurs Monsieur Ivora qui descend seul dans le puit et madame qui remonte toute la terre. Ils trient et ils recomposent des poteries. Il y a donc 23 mètres d'histoire qui sont exposés chez eux. Je reviens au travail qui a été fait par Sophie, je l'ai accompagné, pour lui présenter la ville et les gens qu'elle devait rencontrer. Ensuite, l'entretien se faisait en tête à tête, je n'y ai pas participé. Les gens ce sont exprimés librement et ont dit ce qu'ils avaient à dire. Ils ont surtout dit ce qu'ils faisaient, comment ils voyaient le projet. Après lecture du rapport de visite, j'ai découvert certaines choses que je ne connaissais pas. Pour les villes qui n'ont toujours pas été visitées par Afnor, je vous conseille de le faire, parce que vous allez découvrir, comme moi des choses dont vous ne vous doutiez pas et qui se passe dans votre ville. AFNOR est un organisme de contrôle, de certificat et on a toujours peur de parler et surtout de ce qui pourrait nous revenir. Mais tout ce qui peut être retourné par AFNOR est positif, même si c'est critique, c'est du positif. Je vous encourage à le faire et le plus rapidement possible, car cela va nous aider pour la suite du programme. Voilà merci. »

 [Antonio Valentim de la ville d'Evora:](#)

« Nous avons eus le plaisir de recevoir la visite d'Afnor hier. Je crois qu'elles ont vu que nos services sont bien implantés. Notre département coordinateur est celui de l'environnement mais nous avons contacté le service de la culture, du patrimoine, du tourisme et tous les services qui sont liés avec QUALICITIES. Je pense que la ville se situe bien dans ce projet. Mais pour résumer nous avons eu la même expérience que les villes partenaires précédemment citées. »

### **Compte rendu des visites AFNOR réalisées à Arles, Anderlecht et Pézenas**

Cf document 1 en annexes

### **Bilan des bonnes pratiques et compétences répertoriées au cours des visites**

Cf document 2 en annexes



## **Orientations politiques du projet :**

### **Christian Mourisard, représentant politique de la ville d'Arles**

« Je crois que dans ce type de projet, il doit y avoir un investissement non seulement de l' élu en charge du patrimoine ou du tourisme mais aussi du représentant de la ville. Et pour qu'un projet comme cela réussisse, il est nécessaire qu'il y ait, à travers toutes les difficultés que l'on peut rencontrer, le partage du pouvoir pas seulement politique mais aussi au niveau des techniciens. Le patrimoine aujourd'hui possède une dimension à la fois sociale et économique très importante dans nos villes, souvent inscrites au patrimoine de l'humanité. Un patrimoine qui est visité par des millions de touristes chaque année, ce qui nécessite que notre expérience à ce sujet soit partagée.

Dans ce projet, nous ne sommes pas tous égaux et heureusement, car dans ce sens là l'égalité serait monotone et triste. En fonction de nos capacités, les uns et les autres, nous arrivons à surmonter nos difficultés en partie grâce à ce partage d'expérience. Car, chaque fois que quelque qu'un apporte quelque chose dans notre partenariat, je pense que l'on gagne du temps.

L'investissement de la part de l' élu pour porter ce projet, travailler en osmose avec nos techniciens et surtout effectivement, parfois pour être le moteur de l'avancée locale du projet.

Pour certains, ce que nous sommes en train de faire ici aujourd'hui ne représente pas quelque chose de très important. Erreur..., je crois que nous travaillons pour nos villes pour nos collectivités, pour l'avenir et la remise en cause de notre service public, c'est à dire quel service peut-on rendre à nos publics ? Ce n'est pas seulement nos populations, ce sont aussi les gens qui viennent nous voir qui peuvent répondre à cette question.

Je crois donc que tout le travail que fait AFNOR aujourd'hui, équivaut à prendre une photographie de ce qui existe chez les uns et chez les autres et à les comparer. Alors il y aura des photos sympathiques, amusantes intéressantes. Et puis ce que l'on va essayer de mener à bien ensemble, c'est la comparaison de ces photographies et l'usage de ce qui en ressort en fonction des capacités de chacun.

Je crois que politiquement il faut profiter du projet, car il est porteur d'un fort message. On est peut-être pas les meilleurs mais il est possible que nous soyons meilleurs, et politiquement c'est quand même un élan que l'on apporte à une équipe municipale. Je le redirai dans les journées qui vont suivre, nous avons intérêt à rencontrer des élus concernés par le projet QUALICITIES. Lorsque l'on regarde la ville d'Evora, je dirais que la personne en charge du patrimoine et du tourisme est concernée, mais la personne en charge de la circulation l'est aussi et le responsable de la propreté de la ville l'est aussi. Je dirais qu'il faut mobiliser l'ensemble de nos collègues pour qu'ils sensibilisent les techniciens qui travaillent avec eux.

Voilà en tout cas ce que je voulais dire et je vous remercie.



## Le référentiel de bonnes pratiques QUALICITIES

### 1 Domaine d'application

Un débat sur le domaine d'application du référentiel est lancé pour mieux délimiter le périmètre à prendre en compte lors de la création des critères.

#### QUESTIONS :

- 1) les engagements portent-ils uniquement sur le patrimoine de la collectivité ?
- 2) le projet vise-t-il le développement durable du patrimoine d'une ville ? Ou le développement durable d'une ville ayant un patrimoine ? Le patrimoine est-il l'objet ou la finalité du développement durable ?
- 3) les engagements sont uniquement ceux de la collectivité ?
- 4) si le projet va au-delà du patrimoine, comment faire le lien avec la région/le département ?

#### Ubeda :

L'objectif est de développer toutes les villes qui ont du patrimoine.

Il doit y avoir un objectif social et économique autour de ce patrimoine qui est l'outil de développement durable de la ville.

#### Baranya :

Le patrimoine est l'outil de développement durable de la collectivité.

#### Santarem :

Le patrimoine galvanise toute la structure de la ville, les interventions au niveau du commerce local et du tourisme.

Problème d'infrastructure de la ville : effondrement souterrain de la ville, cette situation bloque le développement du patrimoine.

Il faut que vos actions passent par le patrimoine, mais dans le sens d'une vue générale urbaine pour éviter le clivage de certains quartiers.

Il faut que tout ce qui tourne autour du patrimoine fasse partie du développement durable

#### Pézenas :

Nous optons pour un développement durable du patrimoine qui sera l'outil de développement durable de la collectivité elle-même

#### Tours :

C'est le patrimoine qui est le levier du développement durable.

Cependant nous aimerions faire remarquer qu'il serait préférable de parler des patrimoines et non pas du patrimoine. Le patrimoine étant aussi l'apport immatériel, toutes les villes ont donc un patrimoine.



#### Vienne :

Nous souhaitons un développement durable des patrimoines.

Il faut aussi parler des territoires et pas seulement des villes. Il serait mieux de parler en terme de collectivité plutôt que de villes pour intégrer cette notion de territoire.

#### Arles :

Il faut être clair dans la méthodologie employée. Il faut valoriser l'image de notre patrimoine. Dans l'esprit des citoyens, il coûte cher et rapporte peu. L'idéal serait d'inverser cette tendance. Il faut qu'il y ait une notion de partage et de pédagogie autour de nos patrimoines.

Le principe de notre label se résume en fait par la création d'un outil qui nous permettra de rester cohérent entre l'ancien et le nouveau de chaque ville.

Il ne faut pas séparer le label à la politique de chaque ville. Nous travaillons dans l'intérêt général de nos citoyens.

C'est le patrimoine qui est le levier du développement durable.

#### Anderlecht :

Nous optons pour un développement durable du patrimoine qui sera l'outil de développement durable de la collectivité elle-même.

#### Isla :

Nous optons pour un développement durable du patrimoine qui sera l'outil de développement durable de la collectivité elle-même.

#### Mertola :

Le patrimoine à Mértola se situe à l'intérieur et l'extérieur de la ville. La notion de collectivité est importante.

Le patrimoine est seulement un des outils fondamentaux du développement.

L'objectif général de Qualicities est de permettre la promotion d'une politique de développement urbain durable.

#### Evora

Le patrimoine est un outil de développement durable de la ville.

En conclusions de ce débat nous pouvons donc inscrire comme champ d'application de notre référentiel :

**« Le développement durable d'une collectivité par le biais des patrimoines ».**



## 2 Définitions (glossaire)

### 2.1 Patrimoine

Ce qui, venant du passé ou création contemporaine, possède actuellement une valeur historique, scientifique, esthétique, culturelle, sociale ..... et appelle une démarche de conservation en vue de la transmission aux générations suivantes.

NOTE La notion de patrimoine recouvre quatre axes :

- patrimoine culturel : traditions culturelles, connaissances et art de vivre d'une société
- patrimoine naturel : paysages, forêts, fleuves et rivières, bords de mer, montagnes, parcs, espèces animales et végétales
- patrimoine matériel : monuments, sites et quartiers historiques, le bâti, les objets
- patrimoine immatériel : savoir-faire, les normes, les valeurs, les traditions orales, le folklore, les langues, les arts

→ tous les aspects qui expriment la particularité et/ou l'universalité de l'art de vivre d'une population

### 2.2 Gestion du patrimoine

Coordination et conduite de l'ensemble des actions nécessaires pour protéger, conserver et éventuellement valoriser le patrimoine.

NOTE La gestion « économique » du patrimoine s'inscrit dans la thématique plus large de la gestion de ressources fragiles en vue d'un développement durable.

### 2.3 Promotion (communication)

Ensemble de moyens et de techniques permettant d'associer un avantage temporaire à un produit ou un service afin de le faire connaître et d'en stimuler la vente.

EXEMPLE Techniques promotionnelles : expositions, démonstrations, participation de personnages connus, ventes avec primes, offres spéciales, loteries, concours, échantillonnage... C'est à la fois un outil de commercialisation et de communication produit.

### 2.4 Sensibilisation / sensibiliser au patrimoine

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

- rendre un large public, ou un public ciblé sensible au patrimoine (c'est à dire conscient de l'existence, de la valeur, de la rareté ou de l'unicité, de la fragilité du patrimoine),
- de faire percevoir à ce public la valeur culturelle et historique que le patrimoine transmet, indépendamment de sa valeur esthétique et de ses qualités,
- de déclencher des réactions positives de préservation envers le patrimoine.

### 2.5 Valorisation / mise en valeur du patrimoine

Valoriser le patrimoine, c'est identifier une ou des valeur(s) intrinsèques(s) (culturelle, esthétique, symbolique, historique, scientifique...), les reconnaître et les mettre en évidence dans l'objectif rendre ce patrimoine accessible et compréhensible et aussi dans l'objectif de créer du développement (culturel, social, économique, touristique, environnemental, durable...).

La valorisation du patrimoine nécessite la mise en œuvre de différentes fonctions :

- Recherche
- Sauvegarde, conservation
- Restauration,



- Conception et gestion de plans stratégiques et programmes de la valorisation du patrimoine
- Gestion administrative et financière
- Interprétation/médiation
- Communication
- Commercialisation,
- Animation.

Rappel : Un engagement ou une exigence doit être vérifiable et mesurable, il doit être visible et basé sur l'attente des acteurs.

### 3 Principes fondamentaux

Il faut définir précisément les engagements des collectivités, les missions de l'équipe projet puis l'animation et l'organisation de cette équipe.

Le nombre de réunions doit pouvoir être variable en fonction de chaque ville, il faut fixer un minimum.

Deux fois par an au minimum serait souhaitables, même si chaque ville n'a pas les mêmes besoins. Ensuite le niveau de développement décidera de la fréquence des réunions.

Le coordinateur doit identifier l'ensemble des acteurs, être un relais d'informations et avoir un rôle de sensibilisation. Il devra établir un compte rendu de décision après les réunions. Il a un rôle de leader et doit susciter les nouvelles idées, il doit mettre en place un plan d'action. Il doit avoir un rôle de gestion et de mise en œuvre et il doit aussi repérer de nouveaux acteurs. Il doit participer activement au sein de l'équipe et s'engager à appliquer les décisions. Il doit avoir un rôle d'arbitre et faire évoluer le référentiel au delà de la participation.

Les compétences du coordinateur : être un bon animateur, avoir un rôle de fédérateur, il doit gérer les compétences de son équipe.

Il faut prouver que l'animateur a une base de la formation à Qualicities : il doit être formé à la culture commune du projet.

L'équipe doit s'engager à faire évoluer le référentiel. Il faudra établir un langage commun au sein d'une même équipe. Les villes doivent prendre des décisions au niveau des compétences des acteurs.

Au niveau des élus il doit y avoir des réunions d'informations, il faut qu'il y ait un engagement.

#### 3.1 Engagements de la collectivité

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité locale définit sa stratégie Qualicities par les étapes suivantes : - Identifier son patrimoine selon les quatre axes définis en 2.1	



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir une politique intégrée (culturelle, sociale, urbanistique, économique, touristique, environnementale), active et explicite de gestion durable du patrimoine,</li> <li>- Définir les priorités du plan d'action soumis par le comité local,</li> <li>- Mettre en œuvre le plan d'actions et en assurer le suivi.</li> </ul> <p>NOTE L'ensemble des engagements ne portera que sur les patrimoines définis dans le cadre de la stratégie de la collectivité.</p>	
<p><i>Associer la population à sa vision et à son action, à travers un <b>Agenda local</b> (ou Plan d'Action) 21</i></p> <p><i>L'Agenda 21 local est un programme d'actions, définissant les objectifs et les moyens de mise en oeuvre 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.</i></p> <p><i>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.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en place et appliquer un Agenda 21 local</li> <li>- communiquer et sensibiliser sur le développement durable</li> <li>- impliquer la population dans sa vie quotidienne</li> <li>- mettre en place une gestion municipale participative</li> </ul>
<p>La collectivité met en place un <b>comité local</b> constitué :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un coordinateur nommé par le Maire (ou équivalent élu de la collectivité). Son rôle doit être reconnu et soutenu politiquement : pilote influent, neutre, en position de force.</li> <li>- de représentants des acteurs de la collectivité impactés par les patrimoines définis:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o acteurs institutionnels : élus</li> <li>o acteurs du patrimoine : patrimoine, tourisme, services techniques, musées, ...</li> <li>o partenaires associés : associations, ONG, entreprises, commerçants, écoles .....</li> </ul> </li> </ul>	
<p>La collectivité doit associer l'ensemble des parties prenantes à la définition, à la mise en œuvre et à l'évaluation de la politique de gestion de patrimoine.</p> <p>NOTE On entend par parties prenantes : les partenaires, publics et privés, associations, universités, collectivités territoriales, sont les acteurs de la vie patrimoniale locale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place des réunions extra municipales pour discuter de la stratégie à mener avec tous les acteurs concernés</li> <li>- Mettre en place un outil de communication et de dialogue pour chaque décision prise concernant le patrimoine.</li> <li>- « Maison de la participation »</li> </ul>

### 3.2 Missions du coordinateur et de l'équipe projet

<b>Proposition d'engagement</b>	<b>Exemples</b>
<p>Le coordinateur local QUALICITIES a pour mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en œuvre et la gestion de la démarche Qualicities,</li> <li>- la coordination avec les différents services de la collectivité liés aux patrimoines,</li> </ul>	<p>Sensibilisation des acteurs aux patrimoines Réunion, bulletin périodique</p> <p>Identifier des référents sur les différents thèmes : animation, communication, ...</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'identification des acteurs à impliquer,</li> <li>- l'animation, sensibilisation et mobilisation du comité local,</li> <li>- l'organisation d'au moins deux réunions par an du comité local,</li> <li>- la diffusion de l'information relative à la démarche</li> </ul> <p>Cette mission doit être connue de tous au niveau de la collectivité.</p>	<p>Ce minimum évoluera en fonction des villes</p> <p>Tous les acteurs (privés, publiques, citoyens...)</p>
<p>Les membres du comité local ont pour responsabilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborer à la mise en œuvre de la démarche,</li> <li>- participer activement aux réunions,</li> <li>- préparer les plans et actions qui seront votés par la collectivité</li> <li>- s'engager à appliquer les décisions qui relèvent de leur compétence,</li> <li>- participer à l'évolution du référentiel et du système Qualicities.</li> </ul>	

### 3.3 Compétences

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit identifier les compétences nécessaires et disponibles pour la mise en œuvre de la démarche Qualicities.</p>	<p><i>L'affectation du personnel doit être fonction de leur compétence, leur motivation et leur capacité à gérer les différents types de clients.</i></p>
<p>La collectivité doit identifier les besoins en formation / information et les mettre en œuvre</p>	<p>Plan de formation annuel ou pluriannuel du personnel,</p> <p>Dispositif d'intégration de tout nouveau personnel.</p> <p>Sensibilisation du personnel de la collectivité, les hôteliers, les commerçants sur le patrimoine se trouvant sur le site de la collectivité, sur les sites touristiques, l'histoire, la faune, la flore, ...</p> <p>Sensibilisation des habitants à l'accueil des touristes</p>
<p>La collectivité doit s'assurer que le coordinateur local ait les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité d'animateur, de médiateur</li> <li>- Capacité à fédérer, à travailler en réseau,</li> <li>- Sensibilisation aux démarches qualité et à la gestion de projet,</li> <li>- Sensibilisation à la démarche Qualicities.</li> </ul>	

### 3.4 Réglementation

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

NOTE 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 œuvre tout ce qui est en son pouvoir pour se rapprocher du niveau requis.



**Samedi 25 février**

**Le référentiel de bonnes pratiques QUALICITIES (suite)**

## 4 Communication

### 4.1 Outils de communication

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit mettre en place des outils de communication adaptés au public ciblé : <ul style="list-style-type: none"> <li>- scolaires,</li> <li>- touristes étrangers,</li> <li>- groupes,</li> <li>- population locale...</li> </ul>	Développer plusieurs types de documentation : livre technique, brochure payante disponible sur chaque site ou plaquette fournie gratuitement,
Les moyens de communication doivent être accessibles sur différents supports.	site Internet actualisé renvoyant vers d'autres sites (associatifs par exemple) CD ROM, brochure, plaquette, ...

### 4.2 Label Qualicities

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit communiquer sur le label Qualicities : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser un communiqué de presse ou une conférence de presse lors de l'obtention du label,</li> <li>- apposer le logo Qualicities sur toute la documentation présentant le patrimoine.</li> </ul>	
La collectivité doit mettre à disposition des acteurs de la collectivité, l'ensemble des éléments de mise en place de la démarche : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le référentiel,</li> <li>- le contexte de la démarche,</li> <li>- la liste des membres du comité local,</li> <li>- le communiqué de presse, ...</li> </ul> Ce dossier doit être actualisé régulièrement.	Newsletter, articles dans la presse locale, forum intranet... ?

## 5 Accessibilité

### 5.1 Circulation

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit établir un plan de circulation tant automobile que piéton, qui prend en compte :	Accès restreint au centre historique, utilisation de bornes rétractables.



<ul style="list-style-type: none"> <li>- développement des transports collectifs,</li> <li>- mise à disposition de parking,</li> <li>- diffusion d'un règlement de circulation.</li> </ul>	Bus gratuit sur présentation du ticket de parking extérieur au centre ville.
--	--

## 5.2 Signalétique

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit faciliter le repérage des patrimoines par une signalétique adaptée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux abords et à l'intérieur de la collectivité</li> <li>- à des points stratégiques, par des cartes ou plans de repérage du patrimoine.</li> </ul>	<p>Fléchage pour repérer les monuments, les artisans, les locaux associatifs</p> <p>Panneau des informations principales à rappeler à proximité du patrimoine</p>
<p>La collectivité doit utiliser une signalétique claire, lisible et compréhensible de tous</p>	Utilisation des europicto.

## 5.3 Accueil des personnes handicapés

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit accueillir les personnes en situation de handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mise à disposition de l'information sur les cheminements accessibles,</li> <li>- documentation spécifique indiquant le patrimoine accessible en fonction du handicap,</li> <li>- sensibilisation des acteurs de l'accueil aux situations de handicap.</li> </ul>	<p>Carte des chemins accessibles aux personnes à mobilité réduite</p> <p>Renseignements fournis en langage des signes</p> <p>Mise en place d'un service d'aide et d'accompagnement à la personne</p>

## 6 Patrimoine

### 6.1 Préserver

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit établir un plan de restauration, d'entretien et de préservation des patrimoines à moyen et long terme</p>	Charte pour devanture de boutiques.
<p>La collectivité doit aider à la réhabilitation de l'habitat</p>	Mise à disposition de ressources pour le conseil à la rénovation.
<p>La collectivité doit définir et faire respecter une méthode d'intervention architecturale et urbanistique en centre ancien</p>	Mise en place d'un cahier des charges (cahier de prescription) pour cadrer la restauration des bâtiments : définition de critères, ...
<p>Référencer les entreprises qualifiées et spécialisées par type de tâches à réaliser</p>	Faire appel à une entreprise connaissant les techniques anciennes ou pouvant les reproduire avec les techniques modernes.
<p>La collectivité doit favoriser le développement des compétences des entreprises locales</p>	<p>Stage de formation aux techniques ancestrales</p> <p>Diffusion de l'information sur les stages professionnels liés au patrimoine</p>



La collectivité doit protéger les abords des sites	Information sur les dangers liés au site Empêcher la dégradation des sites historiques
--	---

## 6.2 Mettre en valeur

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit établir un plan d'illumination des patrimoines matériels	« Plan Lumière »
La collectivité doit aménager les abords du patrimoine bâti	Espace vert Mobilier urbain intégré dans l'environnement Propreté

## 6.3 Diffuser

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit favoriser le déploiement des patrimoines sur l'ensemble de son territoire et non dans le seul centre ancien : - décentraliser les lieux de culture, - répartir les animations sur tout le territoire.	Développer des animations interactives entre les musées ou centres de loisirs du centre ville et ceux de la périphérie. Implantation d'un lieu culturel en dehors du centre historique
La collectivité doit favoriser l'intégration de l'architecture contemporaine sur le territoire de la collectivité	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

## 7 Sensibilisation au patrimoine

### 7.1 Développer une politique événementielle du patrimoine

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit participer aux Journées Européennes du Patrimoine.	
La collectivité doit organiser et pérenniser des événements liés aux patrimoines	
La collectivité doit identifier les différents publics et adapter la programmation des événements au public ciblé (population locale, touristes, public jeune, ...)	- Journée du voisinage, Journée des associations - Festivals, carnivals, manifestations locales, - Ateliers, circuit adapté, visite contée, chasse au trésor, ...
La collectivité doit assurer la coordination des événements	- Calendrier des animations, - Echelonnement des animations sur toute l'année, ...
La collectivité doit proposer des circuits-parcours, ludiques et accessibles, de découverte des patrimoines de la ville	Route des saveurs, route du vin, les Chemins du patrimoine Proposer le prêt de vélo



## 7.2 Favoriser la médiation du patrimoine

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit identifier les différents publics de la population locale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- public jeune,</li> <li>- nouveaux arrivants,</li> <li>- ethnies minoritaires, ...</li> </ul> <p>La collectivité doit développer des actions de sensibilisation adaptées aux besoins des publics identifiés.</p>	<p>Mettre en place des ateliers adaptés aux populations ciblées.</p> <p>Mettre en place de politiques tarifaires spécifiques à différents publics dans les monuments, musées et établissements culturels</p> <p>Programme développé par la bibliothèque avec les écoles</p> <p>Programme d'accueil des nouveaux arrivants</p>

## 8 Vie locale

### 8.1 Développer l'économie locale en lien avec le patrimoine

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit faciliter l'implantation des commerces et de l'artisanat</p>	<p>Selon le contexte de la collectivité : déploiement des commerçants sur tout le territoire ou aide à l'implantation en centre ville (incitation fiscale, aide aux démarches administratives...)</p> <p>Organiser le cheminement sur le territoire pour passer par les rues commerçantes</p> <p>Avoir une politique d'aide à la création d'entreprise liée au patrimoine</p>
<p>La collectivité doit revitaliser le patrimoine pour en faire un outil de développement local</p>	<p>Réhabiliter d'anciens bâtiments pour en faire des bureaux administratifs, des locaux associatifs ...</p> <p>Inciter les propriétaires à mettre les bâtiments du centre historique aux normes pour y attirer des locataires.</p> <p>Réaménagement des berges pour le développement artisanal ou touristiques</p>

### 8.2 Développer les activités touristiques

Proposition d'engagement	Exemples
<p>La collectivité doit identifier les cibles touristiques de la collectivité et mettre en place une politique de communication à destination de ces cibles</p>	<p>Participation à des Salons professionnels</p> <p>Campagne de communication, ...</p>
<p>La collectivité doit développer une politique d'accueil des touristes</p>	<p>Sensibiliser les acteurs locaux, la population à l'accueil,</p> <p>Disposer d'un bureau d'information (Office du Tourisme ou équivalent),</p>
<p>La collectivité doit favoriser le développement de l'économie touristique</p>	<p>Développement des hébergements touristiques chez les particuliers,</p> <p>Accueil de marchés, ...</p>



### 8.3 Encourager le mouvement associatif

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit aider au développement d'associations culturelles, sociales, de quartier, ...	
La collectivité doit organiser la concertation avec les associations : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au moins 1 réunion annuelle,</li> <li>- Forum local d'échange, permettant des échanges permanents entre la collectivité et les associations.</li> </ul>	

### 8.4 Développer des partenariats avec des réseaux européennes ou internationaux

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adhérer au réseau AVEC,</li> <li>- Mettre en place au moins un partenariat avec d'autres villes pour promouvoir et faire connaître sa culture.</li> </ul>	tisser des liens avec d'autres villes dans d'autres pays (jumelages, partenariats, échanges...)

## 9 Protection de l'environnement

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit mettre en place un plan de protection de l'environnement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déchets,</li> <li>- Nuisances sonores,</li> <li>- Ressources naturelles, ...</li> </ul>	Mise place de points de collecte, Poubelles intégrées à l'environnement Mise en place de circuits de collecte pour les déchets des professionnels
La collectivité doit privilégier les énergies renouvelables	Eco-quartier : panneaux solaires, chaufferie au bois, ... Bus électrique

## 10 Amélioration continue

### 10.1 Mesure de la satisfaction

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit permettre à chacun de s'exprimer (population, acteurs, touristes)	cahier des doléances, livre d'or, Boite à propositions, ...
La collectivité doit enregistrer toute réclamation	Centralisation des réclamations auprès du coordinateur,
La collectivité doit recueillir les attentes et besoins de la population et des acteurs locaux	Enquête tous les 5 ans



## 10.2 Analyse

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit analyser l'ensemble des données et en dégager des pistes d'améliorations	Réunion annuelle de l'équipe projet

## 10.3 Amélioration

Proposition d'engagement	Exemples
La collectivité doit mettre en œuvre et suivre les pistes d'améliorations identifiées	

## Conclusion du travail sur le référentiel :

L'équipe Afnor et Amandine Leopold remercient les partenaires de leur participation. Le référentiel, ci-dessus, modifié par les commentaires de l'assemblée, servira de base aux travaux de la prochaine réunion prévue à Pézenas en mai 2006.

## Intervention de M. JJ Boelpaepe :

La mise en place d'un label qualité est l'objectif de notre projet. C'est en réalité l'objectif de deux entités ; la commission européenne et l'ensemble des villes partenaires du projet.

Pour mener à bien ce projet ambitieux, les politiques des collectivités partenaires doivent s'engager pleinement dans la démarche dès aujourd'hui.

Le rôle des experts AFNOR et de notre coordinatrice qualité est difficile à accomplir puisqu'un tel label demande des capacités de recherche et d'innovation. C'est pourquoi il est essentiel que chacun des membres participants s'exprime et enrichisse le référentiel en donnant tout simplement son point de vu.

Le travail a bien avancé jusqu'à lors mais il reste encore des amélioration à apporter.



## Le plan stratégique de communication du projet

- **Communication interne**

- > **Intranet**

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

- > **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.

- > **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.

- > **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

- > **Comptabilité analytique du projet**

- Accessible en ligne à chaque coordinateur technique du projet.

- **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.

- **Outils de communication externe :**

- > **Chemise porte document :** format A4. Visuel commun (QUALICITIES/ Interreg)

- > **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.

- > **Objets promotionnels**

- Lanière de portable

- Tapis de souris,

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

- Autocollants,

- Clé USB, pour la presse,

- Stylos,

- Signalétique : Poster, drapeaux...



## Rappel sur le monitoring du projet au niveau local et transnational

### Planning de visite des villes

- Visite du département de Baranya les 23 et 24 mars 2006
- Visite d'Ubeda les 24 et 25 avril 2006
- Visite de Cosenza annulée. Transfert du temps réservé à Cosenza pour aider les partenaires lors de leur auto-évaluation
- Report de la réunion prévue à Cosenza en 2006 à l'année 2006
- Annulation de la visite de Tolède
- Transfert du temps réservé à Tolède pour aider les partenaires de Malte lors de leur auto-évaluation

### Réunion 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 juin = 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)



## Comité de pilotage Qualicities



Cf. document 3 en annexes

### **METHODE ET DEMARCHE QUALITE**

- > **Domaine d'Application**
- > **Responsabilité**
- > **Architecture du référentiel**
- > **Planning de visite des villes**

### **REUNIONS DU PROJET QUALICITIES EN 2006 ET 2007**

### **COMMUNICATION**

### Table ronde :

„Quel peut être l'apport d'un label européen tel que Qualicities au développement de votre territoire?“

„Comment votre institution peut-elle concrètement contribuer à la politique de qualité que la ville d'Evora mettra en place dans le cadre du futur label Qualicities?“



### Représentants politiques présents :

Dra Maria Leal Monteiro, Presidente da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo - Portugal

M. José Oliveira, Director do Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Évora - Portugal

Mme Filomena Araujo, élue à la culture d'Evora - Portugal

M. Christian Mourisard, Adjoint au Maire, délégué au tourisme et au patrimoine - Ville d'Arles – France

M. Gabor Pola, département de Baranya – Hongrie

Mme Edith Fabre, élue à la culture, au patrimoine et au tourisme - Ville de Pézenas – France

M. Diego Garcia, chargé de relation internationale – Ville d'Ubeda – Espagne

M. John De Bono, haut fonctionnaire – représente les Villes de Bormla, Isla et Birgu – Malte

M. Jean Jacques Boelpaepe, 1<sup>er</sup> échevin – Commune d'Anderlecht - Belgique



## M. De Bono (Malte)

Présentation de l'histoire de Cottonera, région qui rassemble les trois villes de Malte (Birgu, Bormla et Isla), depuis le 16<sup>ème</sup> à nos jours.

Les 3 Villes possèdent de nombreux atouts patrimoniaux. Grâce à la position géographique stratégique de Malte, elles étaient au centre des routes marchandes. Les citoyens de ces villes partagent une culture typiquement méditerranéenne qui a été influencée par les nombreuses guerres et invasions. Une grande partie des richesses architecturales de la ville a disparu au cours de ces guerres et la restauration fut longue.

Aujourd'hui, les municipalité de ces 3 villes sont consciente de leur riche patrimoine dont elles sont responsable et pour lequel elles se sont engagées à faire de nombreux effort tant dans sa valorisation que dans sa restauration avec comme but final d'encourager le développement économique dans ce domaine et au profit des citoyens.

De nombreux plans structurels ont été mis en œuvre en synergie avec des entreprises privées, des organisations non gouvernementales et des services publiques. Ensembles, ces entités ont mené à bien quelques projets européens ayant pour objectif d'encourager le potentiel touristique de cette zone.

Une initiative qui illustre bien l'engagement de la municipalité dans cet effort global est le chantier de restauration d'un site important de la Ville de Birgu ; La porte de Notre Dame (érigée au 16<sup>ème</sup> siècle). Une fois les travaux terminés, ce bâtiment servira de centre pour l'éducation et la formation à l'artisanat régional et d'attraction touristique. Ce projet s'intègre dans un souhait commun de donner vie à notre patrimoine en créant un centre historique multifonctionnel. Il implique la participation des citoyens mais aussi des visiteurs.

Cependant, pour le moment nous ne participons à ce projet Qualicities qu'en tant que villes tests et donc nous disposons de peu de moyens pour nous aider à mettre en place les mesures nécessaires pour obtenir le label. L'impact qu'aura ce projet sur nos villes est important et nous devons prendre en considération les aspects de restauration du patrimoine mais aussi de développement économique et de niveau général de vie.

A la fin du projet, nous souhaitons avoir créé des standards de qualité dans nos centres historique qui sont en cours de régénération. Nos trois municipalités considèrent que Qualicities est un outil d'échange d'expériences et de partage très utile.

Dans un future proche, lorsqu'une grande partie des travaux de restaurations auront été menés, notre participation à Qualicities se révélera indispensable pour le bon développement de nos Villes.



### **M. Pola (Baranya - Hongrie)**

Pour Baranya, le label n'est pas ce qu'il y a de plus important dans ce projet. L'important c'est l'outil qui est en train de se créer pour avancer vers la qualité.

Les échanges de bonnes pratiques entre partenaires sont essentiels et se situent à la base de la création de notre outil commun.

Pécs a obtenu le titre de capitale culturelle européenne pour 2010 et les échanges de bonnes pratiques à ce sujet pourraient être intéressants.

### **M. Mourisard (Arles – France)**

Le label Qualicities est important pour nous tous. Il aura un impact culturel, social et économique notable au sein de nos collectivités. Les professionnels du patrimoine, qu'ils soient élus ou techniciens, doivent absolument se servir de ce projet comme outil de développement de la collectivité. En effet le label sera un document de référence sur lequel chacun devra s'appuyer pour avancer.

La qualité de nos services est importante mais le plus important est de préserver notre patrimoine tout en favorisant de développement économique pour les générations futures.

Le futur label Qualicities doit passer par la pédagogie des citoyens.

Le patrimoine a souvent été considéré par nos citoyens comme un élément qui retardait le développement économique (coût de restauration, réglementation stricte...)

Aujourd'hui, le patrimoine devient un atout pour l'avenir mais nous devons pour cela nous ouvrir aux autres.

Nous aimerions que le label Qualicities devienne à terme un support à la communauté européenne pour aider au développement durable en Europe.

### **Mme Araujo (Evora – Portugal)**

Evora est une ville patrimoine mondial depuis 1986. La priorité de la municipalité est la lutte contre la pauvreté. Le classement d'Evora à l'UNESCO a transformé le schéma social de la ville. Le centre ancien souffre d'un phénomène de gentrification. Nous avons participé à quelques projets européens sur ce thème. Mais Qualicities ouvre de nouvelles perspectives. En effet, grâce aux outils qui sortiront de ce projet, nous pourrons profiter des richesses de notre culture et de notre patrimoine pour lutter durablement contre la pauvreté.

L'équilibre et le développement durable d'une collectivité passent par ces éléments que sont l'environnement, le patrimoine et la culture.

Les générations futures doivent pouvoir bénéficier de notre travail commun.



### **Mme Maria Leal Monteiro (Région Alentejo – Portugal)**

Le label Qualicities représente pour nous un apport positif. Le réseau AVEC est centré sur la problématique du patrimoine, tandis que ce projet s'ouvre à d'autres domaines qui font aussi partie intégrante de la vie de la région.

Notre programme de développement pour 2007 – 2013 se base sur ces quatre grands thèmes :

- Revitalisation des centres villes
- Inversement de la chute démographique au centre ville
- Dynamisation du commerce
- Animation et valorisation du patrimoine

La valeur ajoutée de ce projet européen sera grande pour notre région puisque la démarche qualité que vous commencez à mettre en place au sein de votre partenariat concerne précisément les thèmes sur lesquels nous travaillons en ce moment.

### **M. Garcia (Ubeda – Espagne)**

Ubeda est intéressé par un label de développement durable autour du patrimoine mais pas par un label de qualité de services rendus uniquement autour du patrimoine.

Nous souhaitons bien sûr améliorer notre offre touristique grâce à cet atout commun qu'est le patrimoine et nous sommes bien soutenus politiquement pour agir dans ce sens.

Les travaux réalisés par la municipalité d'Ubeda qui suit cette démarche qualité nous donneront un résultat cohérent au sein de la ville et constatable par les visiteurs.

Le label est synonyme pour nous de dynamisme social. Il est la garantie d'une gestion durable, globale et équilibrée de la Ville.

### **M. José Oliveira, (Evora – Portugal)**

Le label aura une valeur inestimable. Il sera la base d'une amélioration de la situation sociale, économique et culturelle de nos collectivités.

Les problèmes sociaux, les marginalisés (pauvres, personnes âgées,...) doivent être pris en compte dans la démarche.

Le label nous aidera à développer notre économie mais aussi notre savoir faire.

Les services publics ont un grand rôle à jouer dans la communication autour de ce projet. Nous pourrions utiliser notre site Internet pour promouvoir le label au Portugal.



### **Mme Fabre (Pézenas – France)**

Pézenas est une petite ville où les contacts entre habitants et municipalité sont assez faciles. Nous avons su revitaliser notre centre ancien grâce à une politique d'encouragement à la restauration et à l'artisanat d'art. Aujourd'hui notre but est de répartir nos flux touristiques sur toute l'année.

Le travail en réseau nous enrichi énormément. Partager est toujours bon pour résoudre les obstacles que nous rencontrons.

Le label sera un outil de développement dont nous avons vraiment besoin à Pézenas.

Ce sera aussi un outil de promotion et de valorisation de la qualité de nos services.

### **M. Boelpaepe (Anderlecht – Belgique)**

La diversité qui nous qualifie a poussé chacun d'entre nous à adhérer à ce projet ambitieux. Anderlecht a motivé le projet avec pour objectif de faire connaître des villes qui ne sont pas forcément les plus visitées en Europe mais qui tentent de mener une politique de qualité autour de leur patrimoine et de leur culture.

Toutes les richesses doivent être revalorisées aux yeux des touristes.

Le label est la traduction de cette volonté de valorisation, d'échange et de partage.