

**RAPPORT D'ÉVALUATION ET DE SUIVI DE LA LABELLISATION
REFERENTIEL de Bonnes Pratiques QUALICITIES**

Numéro d'affaire :

| | | | |
|----------------------|----------|------------------|---------|
| Date de l'évaluation | 07/05/07 | Heure de début : | 9 h 00 |
| | 08/05/07 | Heure de fin : | 12 h 00 |

Collectivité : **Municipalité d' EVORA**.....

Champ et périmètre de l'audit :
GESTION DURABLE DES PATRIMOINES CULTURELS (MATERIELS ET IMMATERIELS) ET NATURELS

Sites évalués :

- Parque Industrial de Evora Rua da agricultura 7000 – EVORA (DAQ, DMEU, DOGT)
- Patio do salemna Edifício de S. Pedro 7000 – EVORA (DCRE, DAC)
- Paços de Concelho Praça do Sertorio 7000 – EVORA (DCHPT, Vereação, GAPV)
- Praça do Geraldo Posto de turismo 7000 – EVORA (DPT)
- Rua de Burgos 7000 – EVORA (IPPAR)

Effectifs : 50 personnes environ.....

Téléphone : Télécopie :

E-mail :

| | |
|--|--|
| <u>Nom du Responsable de la collectivité:</u> Filomena ARAUJO | <u>Nom de l'auditeur :</u> ...Jean HURTREL..... |
| Visa : | Visa : |
| Date : 10/06/07 | Date : 10/06/07 |

I PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE ET COMMENTAIRES GENERAUX

1 CONTEXTE

EVORA est une commune d'environ 50 000 habitants, avec une mairie employant environ 800 agents. Cette commune possède un patrimoine archéologique et historique très important (de toutes les époques), qui est déjà classé patrimoine mondial. Différentes actions ont déjà été réalisées depuis de nombreuses années, concernant la restauration, la communication, l'accessibilité, la gestion et la valorisation de ce patrimoine.

Des actions ont aussi concernées la médiation, la revitalisation urbaine, le développement des associations touristiques et des partenariats avec d'autres villes. Enfin certaines actions ont concerné la protection de l'environnement. Toutes ces actions ont porté sur le patrimoine historique, naturel et culturel.

2 COMMENTAIRES SUR LE CHAMP ET LE PERIMETRE

Le champ porte sur l'ensemble des patrimoines culturels (matériels et immatériels), ainsi que certains patrimoines naturels. La difficulté est de bien définir ce champ. Il serait intéressant que la municipalité réalise une liste détaillée de tous les patrimoines entrant dans le champ de la politique de développement durable mise en œuvre par la collectivité.

Le périmètre est celui de la commune d'EVORA.

3 UTILISATION DU LABEL ET RESPECT DE LA MARQUE QUALICITIES

Sans objet.

II CONCLUSIONS DE L'AUDIT

1 CONCLUSION GENERALE

La ville d'EVORA a mis en place des moyens importants permettant de répondre à l'ensemble des critères du référentiel QUALICITIES. Il existe de nombreux points forts qui sont repris ci-dessous. Cependant il serait bon que la ville d'EVORA formalise mieux le périmètre d'action sur lequel porte ses efforts : type de patrimoine pris en compte, publics cibles par patrimoine... Par ailleurs, des objectifs de progrès sont définis dans le PPL, mais essentiellement pour une année budgétaire. Il serait important qu'une planification à long terme puisse être définie (cela est prévu pour le patrimoine architectural du centre historique, après l'inventaire qui est en cours de finalisation). L'instrument permettant d'avoir un suivi plus fin de la mise en œuvre de la programmation annuelle, reste à construire.

Le fonctionnement du Comité Local Qualicities, est encore jeune, de même que les analyses des données permettant de définir des actions d'amélioration. Il sera bon aussi d'améliorer la coordination et la synergie entre les différents services impactés par le référentiel Qualicities, et le coordinateur de rechercher une amélioration de ses compétences dans la capacité à animer, diriger et gérer un groupe tel que le Comité Local Qualicities. Les réunions de ce Comité doivent devenir plus des réunions de fond et de propositions d'améliorations.

2 CONCLUSIONS PAR PARAGRAPHE

| Critère 3 : Principes Fondamentaux | |
|---|---|
| § | Commentaires de l'auditeur |
| 3-1 | <p>Il existe un document définissant un engagement de la commune à mettre en œuvre Qualicities. Ce document est plus un engagement qu'une véritable politique intégrée, définissant des axes d'amélioration. Ceux-ci existent, et apparaissent surtout dans le budget de la commune, qui est validé par la collectivité. En fin d'audit, un document important est apparu, définissant les grandes options du plan 2007. Ce plan reprend les différents axes d'amélioration, permettant de construire et d'ordonner le budget de la commune. Ces axes concernent la réhabilitation des infrastructures de la ville, la mobilité urbaine, le développement de l'économie locale, ainsi que l'ouverture de la commune vers l'extérieur, à travers des réseaux et des partenariats. Ils concernent aussi la promotion de la qualité de vie des citoyens et des familles dans lesquels on retrouve le recyclage des déchets, les circuits écologiques et l'éducation et la promotion environnementale. On y retrouve aussi la récupération et la valorisation des infra-structures 80 et espaces culturels municipaux, l'animation et la programmation culturelle et la sauvegarde et la valorisation patrimoniale. Certains axes concernent la gestion efficace des services municipaux, dans lesquels on retrouve des objectifs concernant l'information et la digitalisation des données. Le budget de la commune est réparti suivant les différents axes décrits dans ce plan.</p> <p>Il existe aussi un engagement Agenda 21, ainsi qu'un cahier des charges (avec des objectifs). L' Agenda 21 a été initié en 2006, avec en première phase, un diagnostic. Un problème d'articulation entre l'entreprise désignée pour le conseil et la Commune d' Evora a arrêté ce projet qui doit redémarrer (il existe un plan de travail défini). EVORA est aussi candidate à la « Bandeira verde » (drapeau vert) qui est un signe de qualité concernant l'environnement. Pour cela la commune doit répondre à un cahier des charges précis.</p> <p>Concernant l'implication des différents services de la commune en synergie, il est certain que de nombreux services interviennent dans le respect des engagement du référentiel Qualicities et que des améliorations sont encore possibles pour permettent une synergie plus efficace.</p> |
| 3-1-1 | <p>Concernant l'identification des différents patrimoines de la commune, il existe différents documents identifiant les différents patrimoines. Il existe un plan directeur municipal (PDM) très détaillé reprenant l'ensemble du patrimoine architectural, permettant de définir les zones de protection de ce patrimoine. Ce PDM fait référence à d'autres plans sectoriels. Il existe aussi un inventaire de toutes les constructions du centre historique, réalisé actuellement à 85 %, cet inventaire analysant les édifices suivant 66 paramètres. Le Patrimoine classé est inventorié. Il existe aussi une carte archéologique du territoire de la commune. Par ailleurs des livres et des CD identifient les patrimoines immatériels. Il faut rappeler aussi ici qu'une reconstitution virtuelle de la cité à différentes périodes de l'histoire est en cours de réalisation.</p> <p>Il serait bon que la commune liste les différents patrimoines pris en compte dans son Plan de Progrès Local (PPL).</p> <p>Ce Plan de Progrès Local est bien défini pour l'année 2007 ; il est une extraction du budget 2007 de la commune, et ceci par axe d'amélioration définis dans le Plan de la commune, cités ci-dessus. Les délais sont ceux de 2007, bien que certaines actions soient parfois réparties sur plusieurs années. Il serait aussi</p> |

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>3-1-2</p> <p>3-2</p> <p>3-3</p> | <p>intéressant que la commune définisse un Plan de Progrès sur plusieurs années. Le PPL est validé par la commune, puisque le budget est validé lors de réunions des instances communales. La réunion publique du 11-04-07 a approuvé le PPL à la majorité (6 votes, pour 1 abstention), ainsi que l'auto-évaluation réalisée par le Comité local Qualicities et le règlement de ce Comité. Le Budget, lui, a été approuvé en décembre 2006. Le véritable Plan de Progrès Local est une extraction des différents budgets votés par la commune, classés par chapitre du référentiel. Dans le chapitre 6 par exemple (Patrimoine), on retrouve les différentes actions ayant trait à la conservation du patrimoine et budgétées pour 2007.</p> <p>Il existe un Comité Local Qualicities dirigé par une élue : véréador Filomena Araujo, qui par ailleurs, préside le département Environnement et Qualité, ainsi que le département actions sociales et éducation. Le Comité Local est composé de divers responsables des départements impliqués dans la gestion du patrimoine et dans le tourisme, ainsi que des représentants de plusieurs associations : le Groupe Pro Evora , une association commerciale du District d' Evora, et un représentant de l' IPPAR (Institut Portugais du Patrimoine Architectural), preuve que la commune intègre dans son approche d'autres parties prenantes. Le règlement intérieur prévoit aussi l'invitation d'autres entités (Université, CCDR Alentejo....). Il existe aussi des comptes-rendus du Comité Local. Les derniers comptes-rendus montrent que ce Comité est encore en phase de mise en place.</p> <p>Le règlement intérieur du Comité définit les missions du Coordinateur, M. Joaquim Costa, qui est le responsable du département Environnement et Qualité. Par ailleurs monsieur Antonio Valentin, technicien supérieur de ce département est aussi très impliqué dans la coordination du système mis en œuvre pour répondre au référentiel Qualicities. Des compte-rendus du Comité Qualicities existent, mais comme déjà dit plus haut, ce sont pour le moment des réunions de mise en place du système. (Compte-rendu de juin 2006 et de mars 2007). Des informations relatives à la démarche Qualicities sont fournies sur Intranet. Elles concernent des informations générales sur Qualicities et sur le projet Qualicities à Evora en particulier.</p> <p>Le coordinateur a participé a plusieurs réunions Qualicities (Ubeda, par exemple), son collaborateur a lui aussi participé à diverses réunions Qualicities (Arles, Toledo, Pézenas, Ubeda, Anderlecht...). Un rapport a été réalisé à chaque fois. Il a aussi été vérifié que le Coordinateur d' Evora avait accès à la base de données Qualicities. Chaque membre du Comité possède un curriculum vitae très complet qui démontre ses compétences. Un plan de formation existe pour permettre une amélioration des compétences nécessaires à la démarche. Cependant, les compétences spécifiques du Coordinateur Qualicities, J.Costa, ne sont pas faciles à vérifier, surtout celles concernant les qualités d'animateur et de médiateur, et celles montrant sa capacité à diriger et à gérer un groupe. Son collaborateur Antonio Valentin complète certainement les qualités requises pour ce binôme. Les membres du Comité ont été briefés sur Qualicities lors de la réunion – présentation de juin 2006. Une preuve de leur présence existe.</p> |
|------------------------------------|--|

Critère 4 : Communication

| § | Commentaires de l'auditeur |
|-----|--|
| 4-1 | Il existe un service responsable pour la communication : le DCRET qui comprend 4 techniciens. Les publics cibles sont les écoliers, les touristes, la population locale et le troisième age. |

Il existe différents outils de communication : Bulletin municipal (semestriel), l' Agenda Culturel (mensuel), un guide de la semaine pour les touristes et un agenda sportif.
Un plan de communication 2005 a été présenté, avec le programme des événements et les projets stratégiques. Ce plan de communication devrait être revu en 2007, et intégrer le programme des événements ainsi que les projets stratégiques. Des enquêtes sont réalisées pour déterminer si ces communications sont efficaces.
Les informations sur le projet Qualicities à Evora et sur le Label Européen seront intégrées en portugais dans le site Internet Qualicities, et ceci durant le premier semestre 2006. Ces informations devraient inclure le référentiel, le Plan de Progrès Local et la description du projet en portugais.

Critère 5 : Accessibilité

| § | Commentaires de l'auditeur |
|-----|--|
| 5-1 | <p>Il existe déjà de nombreuses données et outils sur les plans de transports collectifs. De nombreuses améliorations concernant ces transports publics ont déjà été réalisées. Des plans de la ville avec les transports collectifs existent, avec une visualisation des parkings. Tout est fait pour que les voitures évitent la ville historique et que les personnes utilisent les transports publics. Il existe un véritable système intégré de Transports et de Parking à Evora. Il existe aussi une étude stratégique de mobilité (« Stratégie de Mobilité de la Cité d'Evora – Avril 2006), réalisée par un professeur de l' Institut Supérieur Technique. Il existe aussi un chemin de fer entre Lisbonne et Evora trois fois par jour, et ceci depuis quatre mois. Ce chemin de fer relie les deux villes en 1 h 45. La ligne de bus a été modifiée récemment pour améliorer la satisfaction des habitants. La mobilité est affectée à une division de la DOGT : Division de la mobilité et de l'équipement urbain.</p> |
| 5-2 | <p>Il existe une signalétique verticale d'orientation, ainsi qu'une signalétique d'hôtellerie. Cependant il n'existe pas encore de diagnostic précis de cette signalisation. Il existe, par contre, un plan d'action : Plan de signalétique directionnel et d'orientation. Un plan du centre historique très bien fait est donné aux visiteurs, permettant de réaliser des circuits touristiques à partir de l'office de tourisme. 60 à 70 panneaux d'information, très précis, sont distribués dans la ville près des sites historiques. Il existe aussi un organisme créé pour l'information relatif au patrimoine d'Evora.</p> |
| 5-3 | <p>C'est un des points les mieux étudiés. Pour cela a été créée un groupe de travail multidisciplinaire, en vue d'éliminer les barrières architecturales et urbanistiques de la Cité d'Evora (GICA). C'est un groupe de proposition et consultatif. Les missions de ce groupe ont été redéfinis en juillet 2006, intégrant les problèmes de déficience, mais aussi les questions relatives à l'incapacité et à la mobilité réduite. Les objectifs concernent la promotion et la sensibilisation de la mobilité et de l'accessibilité pour tous. C'est aussi de dynamiser les projets internes d'accessibilité aux édifices publics et de promouvoir des actions de sensibilisation pour faciliter la création d'accessibilités sur la voie publique, aux édifices privés, aux services et aux produits..... Pour chacun de ces objectifs, des actions ont été définies (Plan d'action). Il existe aussi un rapport très bien fait, sur les activités 2006 de la GICA. Evora participe au « réseau national des cités et villes avec mobilité pour tous ».Un diagnostic social, ainsi qu'un plan d'intervention des accessibilités a été réalisé en 2004. Ce plan est très complet et décrit les bonnes pratiques.</p> |

Il existe aussi un service, le SIM-PD (Service d'information et de médiation pour les personnes avec déficiences). Il existe aussi un programme de travail avec APPLA (Association portugaise de développement du territoire).

Des séances d'information ont été réalisées par le réseau et le GICA pour sensibiliser les acteurs aux situations de handicaps.

Critère 6 : Gestion des patrimoines

| § | Commentaires de l'auditeur |
|-----|--|
| 6-1 | <p>Il n'existe pas un inventaire du patrimoine, mais plusieurs outils permettant de réaliser des inventaires de ces patrimoines. Les patrimoines le plus important d'Evora concernent le patrimoine architectural et archéologique de la commune. Il existe, par exemple, un Plan Directeur Municipal qui fait référence à d'autres plans, et qui décrivent l'ensemble des patrimoines architecturaux et archéologiques, et qui permettent de garantir une conservation de ces patrimoines, en définissant des périmètres de protection (ce plan est revu tous les ans). L' IPPAR met à jour une liste des patrimoines classés. La DCH (Département du Centre Historique, du Patrimoine et de la Culture) met à jour de façon informatique, une véritable base de données sur l'ensemble des immeubles du Centre Historique (photos extérieures, intérieures et nombreuses données sur l'édifice : plus de 66 paramètres). Il existe aussi des archives photographiques et une reconstitution (en cours) virtuelle du centre historiques à différentes époques (romaine, par exemple).</p> |
| 6-2 | <p>Dans le Plan de Progrès Local, il existe de nombreuses actions d'amélioration prévues pour 2007. Il serait intéressant de développer un plan stratégique pour les années futures. Celui-ci devrait être réalisé après la conclusion de l'inventaire informatisé des édifices du Centre historique d'Evora.</p> <p>Dans le plan d'action établi et budgété pour 2007, il existe des actions de restauration du musée, des « noyaux » muséologiques (concernant la météorologie et l'eau), le « noyau » muséologique du « Convento dos Rémédios », l'illumination, ainsi que l'inventaire des patrimoines.</p> <p>Concernant l'archéologie, il existe des actions prévues pour l'excavation et l'amélioration des sites. Un budget très important est prévu pour la mise en œuvre de nombreuses actions d'amélioration et de mise en valeur du patrimoine.</p> <p>Une commission municipale d'archéologie (composée de l' IPPAR, l'Eglise, les associations...), consultative, fonctionne une fois par mois, pour proposer des actions de préservation.</p> <p>Il existe aussi un règlement et des budgets pour aider des détenteurs de patrimoines privés à leur réhabilitation et à leur sauvegarde.</p> <p>Les entreprises qualifiées pour intervenir sur des patrimoines classés sont sélectionnées et évaluées au niveau national (IPPAR).</p> |
| 6-3 | <p>Concernant la culture, il y a déjà eu un congrès en 2001 sur l'art et la culture, la société, le pouvoir et la dynamique économique. Il va y avoir un autre congrès en 2007-2008. Il a été réalisé aussi en 2005-2006, une programmation sur un projet national « 3 cultures », faisant participer 3 cités portugaises du réseau AVEC. Par ailleurs une identification des projets culturels 2007 a été réalisée.</p> |

La municipalité d'Evora a déployé un réseau de « noyaux » muséologiques dans la cité. Il existe des preuves de la réalisation de l'intégration de l'architecture contemporaine : marché, sculptures modernes.... Par ailleurs il existe des projets urbains (URBCOM) et un nouveau programme national POLIS.

Une étude du réseau Atlante a été réalisée sur le dépeuplement des centres historiques, en 2005. Cette étude a découlé sur des propositions pour la revitalisation des centres historiques. Il existe un Master Plan à horizon 2013 et 2020, intégrant des propositions pour la revitalisation, l'amélioration de l'habitat....

Critère 7 : Valorisation

| § | Commentaires de l'auditeur |
|-----|---|
| 7-1 | <p>Divers événements ont été réalisés : 20 ans de patrimoine mondial UNESCO ; la journée mondial du tourisme, les nuits de l'histoire, la route des saveurs traditionnelles, les Journées Européennes du Patrimoine.....</p> <p>Il existe une liste des moyens de diffusion et des événements (agenda culturel), disponible sur internet. Une liste par public est en cours de réalisation.</p> <p>Concernant le respect des principes de développement durable, le cahier des charges du projet « 3 cultures » intègre ces principes. Il existe d'autres événements tels que « une vie, un arbre », le festival de l'été et les promenades organisées sur la flore, la faune et l'astronomie.</p> |
| 7-2 | <p>L'office de tourisme reçoit 157 000 visiteurs par an, sur les 800 000 visiteurs d'Evora. Cet office de tourisme dépend de la Division Promotion Touristique. Cette division comprend 6 personnes, dont 4 s'occupent de la réception des touristes. L'Office est ouvert au public entre 9h et 19 h. Il réalise l'accueil et l'information grâce à des techniciens du tourisme et à des guides touristiques (ces guides sont au nombre de 16 et font partie d'une Association des Guides de l'Alentejo (AGIA). En 2006, 3 actions ont été réalisées avec des spécialistes de l'histoire et de l'archéologie. Il est mis à la disposition des touristes une carte historique. Des audio-guides sont loués aux visiteurs (à un prix très bas), depuis 2005, avec une fiche d'enquête de satisfaction. Une grande enquête est actuellement en cours, dont les résultats seront disponibles à la fin de l'année. Il existe des itinéraires historiques et préhistoriques dans la ville, ainsi que des itinéraires dans la commune.</p> <p>Pour la population, des visites guidées ont été réalisées en décembre 2006, sur le patrimoine militaire. La population est aussi conviée à participer aux nuits de l'histoire (durant l'été), réalisées tous les quinze jours, vendredi et samedi.</p> <p>Il est aussi prévu un cycle « Evora à voir », réalisé avec la participation de la mairie et de l'association culturelle Pro-Evora. Par ailleurs des animations pour les écoles sont organisées. Un plan stratégique pour le tourisme va être défini pour 2008. Il existe d'autres animations pour les publics locaux : Evora Monumental, Evora Amiga.....</p> <p>Il existe une liste de projets et de programmes favorisant les rencontres entre les différentes composantes de la population : projets d'intégration, un programme municipal de promenades de l'été, Pont avec le passé, Foire du livre, Noël classique, Fête de saint Jean, festival « in jazz em Evora ».....</p> <p>Les prix demandés sont toujours symboliques (il existe un pass social et un pass pour les jeunes).</p> |

Critère 8 : Vie locale

| § | Commentaires de l'auditeur |
|-----|--|
| 8-1 | Il existe des programmes d'aides orientées vers les propriétaires : Programme municipal de réhabilitation des cheminées, Réhabilitation des « caixilharia em madeira » et un programme « casa caida ». |
| 8-2 | <p>Il existe un Office de tourisme (Posto de Turismo) dont il a déjà été parlé plus haut (voir 7-2).</p> <p>La promotion des patrimoines d'Evora est réalisée au travers du Bulletin Municipal d' Evora, mais aussi par des participations à des salons internationaux de tourisme (à Lugano en Suisse). Evora participe au concours des « 7 merveilles du Portugal », et à la semaine d'Evora à Chartes. Il existe aussi de nombreux articles de journaux réalisés à la suite de la visite d'association de journalistes étrangers.</p> |
| 8-3 | De nombreuses associations qui touchent au patrimoine et à la culture existent. Une liste de ces associations a été réalisée. Un service municipal (la DAC) coordonne en permanence toutes les activités relatives au patrimoine et à la culture. |
| 8-4 | La commune d'EVORA a participé très activement au partenariat Qualicities (a participé à toutes les rencontres), et a mis en place des réseaux de coopération internationaux et des jumelages : OCPM (Organisation des villes du patrimoine mondial), MECINE (Réseau de villes moyennes d'Europe), Association « Les rencontres » (association culturelle), AVEC, FMCV (Fédération mondiale des villes unies), jumelages avec : Angra do Heroismo, Ile du Mozambique, Sudzal et Chartes. |

Critère 9 : Protection de l'environnement

| § | Commentaires de l'auditeur |
|---|---|
| 9 | <p>Le PDM (Plan Directeur Municipal) fait appel à d'autres plans sectoriels qui concernent le patrimoine naturel et l'agriculture, et définit les limitations pour la protection de l'environnement. Le PDM est intégré dans un plan sectoriel national.</p> <p>Pour le site de Monfurado, il existe un projet « GASP » de développement et de gestion de la forêt, avec participation d'associations locales et l'Institut de la conservation de la nature. (Projet 2007 Natura 2000).</p> |

Il existe aussi en interne, un projet de plan de gestion environnementale, avec diagnostique, présentation à un groupe cible....

Le cahier des charges de l'Agenda 21 local a été réalisé, de même que l'approbation politique. Le drapeau bleu (Bandeira Azul) a été obtenu pour 2006 (est valable 1 an). Par ailleurs une réhabilitation de l'Aqueduc est en cours, et parallèlement à cette réhabilitation est réalisé un parcours pour piéton et bicyclette. Il existe aussi des parcours environnementaux....

Critère 10 : Amélioration

| § | Commentaires de l'auditeur |
|---|----------------------------|
|---|----------------------------|

| | |
|------|---|
| 10-1 | <p>La particularité du Portugal, est que, réglementairement, des livres de réclamations doivent être présents dans tous les lieux publics. Il existe donc des livres de réclamations sur tous les sites d'Evora. Ces réclamations sont faites en quatre exemplaires, dont un va au Ministère du Tourisme, et un est gardé par le réclamant. Il est aussi possible de laisser des réclamations sur Internet, ou des messages. Il existe un suivi de la correspondance reçue et des réponses apportées aux lettres de réclamations.</p> |
|------|---|

Par ailleurs, des enquêtes sont réalisées au niveau de l'Office de Tourisme (enquête générale, et sur l'utilisation des audio-guides)

Pour le reste (réunions semestrielles Qualicities, synthèse de la satisfaction et des réclamations des usagers), le système est encore jeune.

En ce qui concerne la réactualisation du Plan de Progrès Local, elle se fera automatiquement avec la révision du budget.

PROPOSITION DU RESPONSABLE D'AUDIT

Au regard des vérifications effectuées lors de l'audit de la ville d' Evora , concernant le respect des critères du référentiel Qualicities et de l'organisation et les moyens mis en place pour répondre et améliorer le respect de ces critères. Durant cet audit, il n 'a pas été constaté de remarques ni de non-conformités par rapport à la mise en œuvre de ce référentiel. En conséquence, le responsable d'audit propose une labellisation immédiate de la ville d'EVORA.

IV REUNION DE CLOTURE

PERSONNES AYANT PARTICIPE A LA REUNION DE CLOTURE

| Nom - Prénom | Fonction | Visa |
|--|---|------|
| Voir le Procès-Verbal de la Réunion de clôture « papier », avec visas | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| Nombre de Non-Conformité(s) : | Nombre de Remarque(s) : | |
| Représentant de l'organisme : | | |
| Le Représentant de la collectivité reconnaît avoir pris connaissance du contenu du présent rapport et exprime ses commentaires et éventuellement son désaccord, étant entendu que seule l'Instance de Décision peut attribuer, maintenir, renouveler ou étendre le(s) certificat(s). | | |
| Date : | Visa du Représentant de la collectivité : | |
| Equipe d'Audit : | | |

V PLAN D'AUDIT

Date(s) de l'Evaluation : 7 et 8 mai 2007

EQUIPE D'EVALUATION :

Organisme : Ville d' EVORA
Site(s) audité(s) : EVORA
Nb de jours/site : 1,5

RA : HURTREL Jean
Auditeur 1 / Ref. :
Auditeur 2 / Ref. :
Observateur ou autres :

| Date / Heure | * Préciser les noms des sites audités et des processus/services du référentiel, concernés | § du réf. | Equipe d'audit | Personnes Fonctions |
|--------------------|--|--------------------------------|-------------------|------------------------|
| | | | | |
| 07/05/07 9 h 00 | REUNION D'OUVERTURE avec présentation : <ul style="list-style-type: none"> - de l'évaluateur - des responsables évalués - de l'organisation de la mairie et de la ville d'Evora - du champ et du périmètre d'Evaluation - des objectifs de l' Evaluation - du plan de l'évaluation et validation de celui-ci | | | DAQ |
| 10 h 00 | ENGAGEMENT DE LA COLLECTIVITE avec : <ul style="list-style-type: none"> - Stratégie Qualicities - Comité Qualicities - Parties prenantes | 3 3-1-1 3-1-2 3-1-3 | | DAQ |
| 10 h 30 | MISSIONS DU COMITE QUALICITIES avec : <ul style="list-style-type: none"> - Missions du coordinateur - Rôle du coordinateur dans le réseau - Responsabilités des membres du Comité | 3-2 3-2-1 3-2-2 3-2-3 | | DAQ |
| 10 h 45 | COMPETENCES REQUISES | 3-3 | | DAQ |

| Date / Heure | * Préciser les noms des sites audités et des processus/services du référentiel, concernés | § du réf. | Equipe d'audit | Personnes Fonctions |
|-----------------|---|------------------------|-------------------|-----------------------------------|
| | | | | |
| 11 h 00 | PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT avec : <ul style="list-style-type: none"> - Plan de protection - Démarche de développement durable | 9 | | DAQ |
| 11 h 30 | ACCESSIBILITE avec : <ul style="list-style-type: none"> - Schéma de déplacement - Plan d'amélioration - Signalétique - Accès des personnes en situation de handicap | 5 5-1 5-2 5-3 | | DMEU GICA |
| 12 h 00 | MEDIATION avec : <ul style="list-style-type: none"> - Circuits parcours de découverte - Visites guidées – compétences des guides - Sensibilisation au patrimoine de la population - Politique tarifaire d'accessibilité | 7-2 | | DPT IPPAR (adiar para a tarde) |
| 12 h 30 | Pause Déjeuner | | | |
| 14 h 00 | Vérification sur le terrain : <ul style="list-style-type: none"> - de la lisibilité de la signalisation - de l'accès aux personnes en situation de handicap - des circuits parcours de découverte - des visites guidées - des dispositifs d'accueil et d'information des touristes | | | |

| Date / Heure | * Préciser les noms des sites audités et des processus/services du référentiel, concernés | § du réf. | Equipe d'audit | Personnes Fonctions |
|---------------------------|--|-------------------------------|-------------------|---|
| | | | | |
| 15 h 30 | GESTION DES PATRIMOINES avec : <ul style="list-style-type: none"> - Inventaires - PPL – Plans d'actions de conservation préventive - Outil de gestion du patrimoine - Incitation des détenteurs de patrimoines - Informations sur les entreprises qualifiées - Sensibilisation de ces entreprises - Déploiement des vecteurs de la culture - Amélioration de la qualité urbaine - Développement urbain (projet urbain) | 6 6-1 6-2 6-3 | | DCH DAC IPPAR DOGT |
| 16 h 30 | VALORISATION avec : <ul style="list-style-type: none"> - Evénements liés au patrimoine - Intégration des principes de développement durable | 7 7-1 | | DAC DCH IPPAR |
| 17 h 00 | VIE LOCALE avec : <ul style="list-style-type: none"> - Revitalisation urbaine - Activités touristiques : dispositif d'accueil et d'information - Développement des associations culturelles et patrimoniales (concertation) - Partenariats européens et internationaux | 8 8-1 8-2 8-3 8-4 | | DAC DCRE (adiar para manhã dia seguinte) DPT (antecipar na manhã) |
| 17 h 30 | Synthèse de la première journée | | | |
| 08/05/07 8 h 30 | VISITES DE SITES | | | |
| 10 h 30 | COMMUNICATION | 4 | | DCRE |

| Date / Heure | * Préciser les noms des sites audités et des processus/services du référentiel, concernés | § du réf. | Equipe d'audit | Personnes Fonctions |
|---------------------------|---|--------------|--------------------|------------------------|
| | | | | |
| 11 h 00 | AMELIORATION CONTINUE avec : - Mesure besoins et attentes des acteurs - Traitement des réclamations - Auto-évaluation Bonnes Pratiques – Actions définies | 10 | | DAQ |
| 11 h 30 | ANALYSE – AMELIORATIONS avec : - Bilan semestriel - Réactualisation du PPL | 10-2 10-3 | | DAQ |
| 12 h 00 | SYNTHESE FINALE - Actions d'amélioration demandées | | | CLQ todos |
| 13 h 00 | Pause déjeuner | | | todos |
| 14 h 30 | Déplacement sur Lisbonne | | | |
| Plan réalisé et visé le : | | 27/04/07 | Par : HURTREL Jean | |