



Toute l'équipe du projet QUALICITIES vous présente ses meilleurs vœux pour cette nouvelle année.



EDITORIAL

Une année décisive

« Tout d'abord, doter nos villes historiques d'une stratégie de développement local qui leur permettent d'être à la fois des villes fières de leur patrimoine et de leur culture et où il fait bon vivre, mais aussi où l'activité économique est prospère et les touristes aiment à se rendre.

Ensuite le faire largement savoir grâce à un label européen de qualité largement reconnu. C'est la double ambition du projet QUALICITIES, initié par les villes membres du réseau AVEC et appuyé par l'UE.

Nous arrivons au terme de la première année du projet. Un travail important a été réalisé par les 15 villes et territoires partenaires, avec le concours de l'équipe d'experts de l'Association Française de Normalisation. Nous avons ainsi amorcé une Démarche Qualité viable et partagée.

Le référentiel qualité, qui servira de base à la construction du label QUALICITIES, prend peu à peu forme.

A ce stade du projet, la participation de chaque collectivité est essentielle; le travail doit se poursuivre plus efficacement encore au cours de l'année 2006, pour nous permettre d'atteindre ensemble cet objectif ambitieux : faire de QUALICITIES un outil de progrès efficace et un outil de promotion internationale au service de nos villes. Nous comptons sur vous tous.»

Amandine Léopold.

BILAN

Forum QUALICITIES à Toledo – Octobre 2005



Les 15 partenaires du projet QUALICITIES ont eu le plaisir de se réunir pour leur premier forum à Tolède en Espagne du 12 au 15 octobre 2005.

Au cours de ces deux jours de réunions, ils ont pu faire connaissance avec la nouvelle équipe d'experts (l'Association Française de Normalisation – AFNOR), qui les assistera tout au long du projet

Après avoir présenté leurs méthodes de travail, l'équipe AFNOR a abordé, avec les membres du projet, la démarche qualité qu'ils allaient entreprendre avec les partenaires.

Il s'agissait dans un premier temps de valider un projet de référentiel de bonnes pratiques (répertoriées jusqu'alors grâce à une enquête menées auprès des partenaires) qui servirait de base à la création du label QUALICITIES.

Et dans un second temps de préparer les visites des 8 villes et territoires leader du projet pour affiner ce référentiel.

D'autres sujets ont aussi été évoqués lors de cette réunion tels que la création du site Internet et Intranet Qualicities et la mise en place d'outils de communications performants (Intranet, newsletter, logo...)

Une nouvelle étape de travail commence maintenant. L'Association Française de Normalisation va prendre rendez-vous avec les huit villes et territoires leaders du projet pour s'entretenir sur place avec les principaux acteurs du tourisme et du patrimoine et enrichir par là même le projet de référentiel.

Contact : a.leopold@ville-arles.fr

EDITORIAL

..... (Page1)

I. BILAN

Forum Qualicities à Tolède..... (Page 1)

II. ACTUALITE

Projet de référentiel de bonnes pratiques..... (Page 2)



Site Internet... (Page 2)

III. A SUIVRE...

Visites des 8 villes leader par AFNOR

Etape 1 : la visite d'Arles + programme (Page 3)

IV. A VENIR...

Réunion technique à Evora..... (Page 3)

M. Benoît STIEVENART Coordination administrative et financière

Rue Rospy Chaudron, 7
1070 BRUXELLE

BELGIQUE

Tel : +32 2521 4533

bstievenart@anderlecht.irisnet.be

Mlle Amandine LEOPOLD Coordinatrice qualité

Service patrimoine, Mairie
d'Arles 13200 ARLES
FRANCE

Tel + 33 4 9049 3694

Fax + 33 4 9049 3530

a.leopold@ville-arles.fr



ACTUALITE

Le projet de référentiel de bonnes pratiques QUALICITIES

Avec le concours de l'Association Française de Normalisation (AFNOR), les 15 partenaires du projet se sont mis d'accord sur les premiers critères essentiels qui devront apparaître dans le référentiel de bonnes pratiques Qualicities qui servira de base à la création du label.

Ces critères répondent aux quatre thèmes de la charte de l'Alliance des Villes et Territoires Européens de Culture (association AVEC : <http://www.avecnet.net>) à savoir :

- **La notion de patrimoine vivant** : Il s'agit de ne pas faire des villes de cultures des villes « musée ».

« Que fait ma ville pour protéger les traces du passé tout en favorisant le développement des activités d'aujourd'hui et de demain ? ».

- **Le patrimoine lié à la démocratie** : on s'adresse à tous et pas seulement à une élite.

« Dans ma ville, tout le monde peut-il profiter pleinement ou participer aux actions réalisées autour du patrimoine ? »

- **La rencontre des cultures** : les villes sont des centres vivants de culture et de rencontre entre cultures. Elles s'attachent notamment à faire de l'accueil des visiteurs non seulement une activité économique mais aussi une occasion privilégiée d'échanges humains.

« Ma ville s'attache-t-elle à partager sa culture avec ses visiteurs et à l'enrichir grâce aux apports des étrangers ? »

- **Le développement durable** : gérer le patrimoine avec le souci de préserver tant la qualité de l'environnement naturel et culturel que les intérêts des générations futures.

« Ma ville met-elle en place un Agenda 21 pour préserver notre qualité de vie et celle des générations futures ? »

Un premier plan de référentiel a été établi lors du forum de Tolède :

1. Définitions (glossaire)

2. Principes fondamentaux

Organisation locale
Rôles et responsabilités des acteurs
Compétences (gestion et formation)
Réglementation

3. Communication

4. Accessibilité

Circulation sur la collectivité
Signalétique
Personnes handicapées

5. Patrimoine

Gestion
Mise en valeur

6. Animation

7. Vie locale

8. Développement Durable

9. Tourisme

10. Amélioration continue

Ce plan n'est pas définitif. Il évoluera grâce aux visites de l'AFNOR, aux apports des partenaires et aux différentes réunions prévues jusqu'en mars 2006.

N'hésitez pas à faire parvenir vos idées à Amandine LEOPOLD :
a.leopold@ville-arles.fr

Le projet de site Internet QUALICITIES

Vous retrouverez le site Internet Qualicities à l'adresse suivante :

<http://www.qualicities.org>

Sur le site vous découvrirez les documents de présentation du projet Qualicities, les coordonnées de tous les partenaires, les actualités du réseau Qualicities, les liens vers les sites des villes et territoires partenaires, les dates des événements et réunions, les newsletters...



A SUIVRE ...

L'objectif des visites des 8 villes leaders par les experts

Lors des réunions et entretiens dans chaque ville ou territoire, les experts d'AFNOR auront pour mission d'identifier avec chacun :

1. Les bonnes pratiques :

- déjà mises en oeuvre localement
- qui devraient être mises en oeuvre pour assurer le succès de la ville.

2. Les compétences nécessaires

- afin d'assurer la mise en oeuvre de chacune des bonnes pratiques identifiées

3. Les limites de la démarche

- à quel degré de détail la démarche doit-elle aller ?

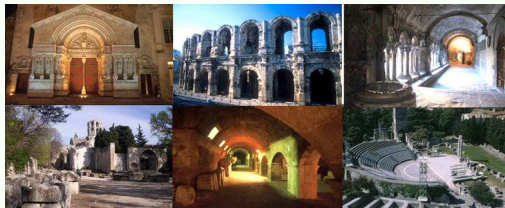
4. Les critères d'originalité de la démarche

Points forts sur lesquels une communication pourra être lancée.

Ce travail est nécessaire à l'établissement du référentiel qui servira de base à l'attribution du label européen. Grâce à ces visites sur place, les experts AFNOR obtiendront une vision globale des réalités du terrain pour mieux ajuster les besoins du label QUALICITIES



Etape 1 : la visite d'Arles



Mme Virginie Montoya, Ingénieur en Normalisation à l'AFNOR est venue à Arles les 15 et 16 novembre derniers pour interviewer les acteurs du tourisme et du patrimoine de la Ville. Pendant ces deux journées, elle a pu rencontrer M. Schiavetti, Maire d'Arles, M. Mourisard, adjoint au Maire et délégué au tourisme et au patrimoine, le personnel du service patrimoine de la Ville, le président de la maison des associations, le directeur de l'office de Tourisme, les directeurs des services techniques, des finances, des ressources humaines et de l'urbanisme de la Ville, le directeur de la chambre de commerce et d'industrie, un chef d'entreprise multimédia liée au patrimoine,...

Une réunion officielle a aussi été organisée pour permettre à tous les acteurs du tourisme et du patrimoine d'Arles de mieux connaître le projet Qualicities dans lequel leur ville s'est engagé. Ils ont pu s'imprégner du principe de l'élaboration du référentiel Qualicities et échanger leurs opinions sur le sujet.

Programme de visite d'AFNOR à Arles :

Jour 1 : Mardi 15 novembre 2005

- 10h **Rencontre avec le coordinateur local (Bouzid SABEG) et le référent qualité QUALICITIES (Amandine LEO-POLD) :** Prise de contact + Présentation du contexte de la ville
- 10h30 **Rencontre avec le personnel du service patrimoine**
- 12h **Déjeuner avec l'Adjoint au Maire, délégué au patrimoine et au tourisme, Christian MOURISARD.**
- 14h **Rencontre avec le président de la maison des associations, M. ROCCHI.**
- 15h **Rencontre avec le directeur de l'Office Municipal de Tourisme, Jean-Pierre BŒUF et la responsable qualité de l'OMT, Raphaële KELLENER.**
- 17h **Prise de contact avec les visiteurs à l'Office municipal de Tourisme et devant l'amphithéâtre d'Arles**
- 18h **Réunion des acteurs :**
Objectifs : informer, expliquer pour rassurer et récolter l'information utile à la démarche.
Participants :
 - L'adjoint au Maire, délégué au tourisme et au patrimoine
 - Le conservateur du Musée de l'Arles et de la Provence Antique
 - Le président de l'association « les amis du vieil Arles »
 - La représentant du Pays d'Arles
 - Les entreprises : les représentants du LERM, Art Graphique et Patrimoine,
 - Le représentant du festival de musique du monde « les Suds » d'Arles
 - La chargée de mission environnement
 - Le délégué des rencontres de la photographie d'Arles
 - Un représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie du pays d'Arles
 - Formations : les responsables des formations suivantes : IUP administration de institutions culturelles, IUT,
- 21h **Dîner avec l'historien et conservateur des musées d'Arles**

Jour 2 : Mercredi 16 novembre

- 9h **Rencontre avec les directeurs généraux adjoints (Direction du Développement et de l'Aménagement du Territoire, Direction Générale des services Techniques et Direction du Département Gestion, Administration et Développement Humain).**
- 10h **Rencontre avec l'architecte des Bâtiments de France et la Conservatrice du patrimoine (conseil général des Bouches du Rhône)**
- 12h **Déjeuner avec M. Le Maire, Hervé SCHIAVETTI et M. l'Adjoint au Maire, délégué au patrimoine et au tourisme de la Ville d'Arles, Christian MOURISARD.**
- 13h30 **Rencontre avec le directeur de la Chambre de Commerce et d'Industrie du pays d'Arles.**
- 15h **Rencontre avec le directeur de la société d'infographie « Pôle Sud ».**
- 16h **Débriefing avec les coordinateurs**

A VENIR...

Réunion Qualicities à Evora :



Le rendez-vous pour la prochaine réunion Qualicities est fixé au **vendredi 24 et samedi 25 février 2006 à Evora au Portugal**. Le programme ainsi que les modalités de ces journées de réunion seront diffusés courant janvier 2006.