



QUALICITIES : objectif atteint !

Les deux ans et demi qui viennent de s'écouler ont été consacrés à la création et à l'application de la démarche de qualité « Qualicities » au sein du partenariat européen créé par 15 villes membres de l'Alliance de Villes Européennes de Culture (AVEC) avec l'appui du programme INTERREG IIC.

Qualicities, c'est à la fois le symbole de notre engagement et l'outil technique de la réalisation de notre objectif commun: transformer l'extraordinaire patrimoine local que nous ont légué nos ancêtres en moteur d'un développement durable pour nous-mêmes et pour les générations qui vivront demain dans nos villes et sur nos territoires.

C'est l'outil dont se sont dotées les collectivités Qualicities pour mieux appliquer localement les quatre grands engagements de qualité proposés par la Charte européenne des Villes et Territoires de Culture.

Une démarche qualité

Qualicities, c'est d'abord une méthode de travail qui permet à nos équipes municipales de se mobiliser pour atteindre une qualité toujours améliorée au service des citoyens, nous fixant des objectifs de progrès année après année. Cette méthode a été mise au point pendant deux ans et demi par une première série de 15 villes, dans 8 pays.

Qualicities met en particulier l'accent sur le rôle essentiel des agents de nos collectivités, et l'importance de leur apporter une formation et des compétences correspondant à notre ambition; la démarche insiste également sur l'importance d'adopter une véritable approche intégrée de la gestion et du développement local.

Les domaines d'application concrets de Qualicities ont été sélectionnés par les villes, sur la base de leurs meilleures pratiques, actuelles ou souhaitées. Cette approche a permis de conserver au référentiel - qui répertorie les domaines et les niveaux d'exigence minimum - une dimension très pragmatique et réaliste.

Un label européen

Mais Qualicities, c'est aussi un label européen destiné à reconnaître et à faire connaître, localement et internationalement, les efforts des collectivités qui auront passé avec succès l'audit qualité assuré par des professionnels indépendants.

Promouvoir et diffuser la démarche

Qualicities, c'est enfin, l'occasion de développer des partenariats fructueux avec des organisations techniques - comme le groupe AFAQ-AFNOR, qui nous a aidés à construire la méthode et le label- et des organisations et des ONG internationales -comme l'Union européenne, le Conseil de l'Europe ou ICLEI- qui partagent nos valeurs et notre ambition de faire de l'Europe une société à la fois enracinée et dynamique.

Voilà pourquoi nous avons décidé de nous atteler à la diffusion à travers l'Europe de cet extraordinaire outil d'aide à la décision et à l'action locale. Ce sera, pour les prochaines années, une mission importante de l'Alliance de Villes européennes de Culture.

Raphaël Souchier
Expert du projet Qualicities
Délégué général du réseau AVEC

INTRODUCTION

(Page1)

I. BILAN

Résumé des activités
(Page 2)

II. ACTUALITE

Session européenne de
Cosenza (Page3)

III. A SUIVRE...

Organisation des comités
locaux (Page 4)

IV. A VENIR...

Forum à Ubeda (Page 4)

M. Benoît STIEVENART Coordination administrative et financière

Rue Rospy Chaudron, 7
1070 BRUXELLES
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 5909
a.leopold@ville-arles.fr



I. BILAN

Le projet Qualicities a débuté au mois de mai 2005, lors de la session européenne organisée à Arles (France).

Après cette rencontre, les partenaires avaient pour 1^{ère} mission de lister toutes les bonnes pratiques mises en place dans leur collectivité pour répondre à la charte européenne des villes et territoires historiques.

(Retrouvez la charte sur le site <http://www.avecnet.net>).



A partir de cette base de données des bonnes pratiques déjà mises en place localement, un travail de synthèse a été réalisé en collaboration avec la coordinatrice qualité du Projet, Amandine LEOPOLD,

et l'équipe d'experts du groupe AFAQ-AFNOR* Paris, engagée par les partenaires pour les assister dans cette démarche. L'objectif était de construire un premier référentiel (registre des critères auxquels les villes et territoires devront répondre pour obtenir le label) et de le présenter lors du premier forum Qualicities organisé à Tolède (Espagne) en Octobre 2005.

A Tolède, les partenaires ont pu valider le projet de référentiel de bonnes pratiques et prendre connaissance de la suite de la démarche : les collectivités partenaires leaders** du projet étaient chargées d'organiser des rencontres locales avec les experts AFAQ-AFNOR, afin de leur donner une idée plus précise des besoins et des bonnes pratiques nécessaires ou déjà mises en place localement.

Ces rencontres ont permis à l'équipe d'experts, d'affiner le référentiel pour le présenter à nouveau aux partenaires lors de la session européenne suivante à Evora (Portugal) au mois de février 2006.

Cette réunion a marqué le début de l'application locale de la démarche.



Dès lors, chaque partenaire a dû mettre en place dans sa collectivité un « comité local Qualicities » chargé de tout mettre en œuvre pour appliquer le référentiel une fois rédigé et approuvé définitivement.



Les partenaires leaders Qualicities se sont réunis à Pézenas (France) en mai 2006 autour d'atelier de travail sur des thèmes précis qui posaient problème dans le référentiel, puis à Ubeda (Espagne) en juillet 2006 pour échanger leur expérience concernant la mise en place des comités locaux chargés dans chaque ville de faire vivre la démarche qualité.



C'est en décembre 2007, à Anderlecht (Belgique) que le référentiel final a été validé par les partenaires du projet.■

Après cette étape d'adoption du référentiel, le processus de test de l'application et d'auto évaluation a

commencé et a été suivi du 1^{er} audit pour l'attribution du label à la ville d'Evora (Portugal) les 7 et 8 mai 2007.

Enfin les partenaires se sont réunis en mai dernier à Cosenza (Italie) pour préparer le processus d'audit dans chaque collectivité.

La ville d'Evora, qui venait d'être auditée, a partagé son expérience avec les autres villes et des discussions ont été entamées au sujet de la mise en place du système de pérennisation de la démarche qualité et du label Qualicities.

*AFNOR = Association Française de Normalisation.

** **Partenaires leaders : chargés de la mise en place du processus de qualité** : La Commune d'Anderlecht (Belgique) leader du projet / la Ville d'Arles (France) / la Ville Ubeda (Espagne) / la Ville de Cosenza (Italie) / la Ville d'Evora (Portugal) / la Ville de Tolède (Espagne) / la ville de Pézenas (France) / le département de Baranya (Hongrie).

Partenaires tests : chargés de vérifier et d'optimiser en expérimentant l'application du processus de qualité : la Ville de Mertola (Portugal) / la Ville de Vienne (France) / la Ville de Tours (France) / la Ville de Olomouc (République tchèque) / la Ville de Isla (Malte) / la Ville de Birgu (Malte) / la Ville de Bormla (Malte).

II. ACTUALITES

Session européenne de Cosenza :

Les huit partenaires leader du projet européens Qualicities se sont réunis du 17 au 19 mai 2007 à Cosenza, en Calabre, Italie. Cette session a été l'occasion pour les huit villes, très impliquées dans le projet, de partager leurs expériences et d'en tirer les conclusions nécessaires à l'avancée de la démarche dans leur collectivité.

Les représentants d'Anderlecht (Belgique), Arles (France), Baranya (Hongrie), Birgu (Malte), Cosenza (Italie), Evora (Portugal), Pézenas (France), Tolède (Espagne), Ubeda (Espagne) ont tous décrit l'état d'avancement de leur collectivité : certaines villes étaient prêtes à être auditées, d'autres le seront bientôt et d'autres encore préfèrent attendre l'année prochaine pour tester la mise en place efficace de la démarche au sein de leur mode de fonctionnement.

La ville d'Evora, qui venait d'être auditée deux semaines auparavant, a fait part de la réalité d'un audit aux autres partenaires.

L'auditeur AFAQ AFNOR, qui a travaillé à l'évaluation d'Evora début mai, était présent aussi pour donner ses impressions sur la crédibilité du label, sur le temps qu'il faudra à l'avenir consacrer à une audit et sur les différents détails techniques liés à cette session d'évaluation qu'est l'audit.

Cette première expérience s'est en fait révélée très positive. L'organisation d'un audit n'est pas simple. Grâce à cet audit pilote l'équipe d'auditeur a pu dégager des pistes afin d'améliorer l'organisation.

Finalement, des discussions ont été entamées au sujet de la mise en place du système de pérennisation de la démarche qualité et du label Qualicities. L'Alliance Européenne des Villes de culture sera le propriétaire du label Qualicities dès la fin du projet et il s'agit de préparer peu à peu l'organisation du système Qualicities, les objectifs à atteindre et les outils de communication qui permettront un bon développement du label.

Cosenza :

La ville de Cosenza est située à 238 m d'altitude, au pied de la montagne de Sila, et est arrosée par le Crati, qui reçoit juste en amont le Busento. Ce fleuve a son débouché dans la mer Ionienne, à l'est de la Calabre, dans la plaine de Sibari.

Ancienne métropole des Bruttians, Cosenza fut le rempart des peuples italiens contre l'influence hellénique des Ioniens et, au cours des siècles, parvint à garder un trait caractéristique qui la distingua parmi les autres villes de la région.

De nos jours, Cosenza est une ville de plus de 76.000 habitants avec une importance remarquable du point de vue culturel. Pendant les dernières années, grâce à une politique de mise en valeur, ravalement et réhabilitation du patrimoine historique, le domaine culturel et les activités liées ont connu un fort développement. La ville est donc devenue un point de référence pour la région dans son ensemble.

<http://www.comune.cosenza.it/>





III. A SUIVRE

AUDITS

A la fin de la session de Cosenza, les partenaires qui le souhaitent ont indiqué les dates qui leur conviennent le mieux pour un futur audit :

Evora (Portugal) => 7 et 8 mai 2007

Vienne (France) => 2 et 3 juillet 2007

Anderlecht (Belgique) => septembre 2007

Arles (France) => septembre 2007

Birgu (Malte) => fin août 2007

Pézenas (France) => décembre 2007

Cosenza (Italie) => décembre 2007

Les résultats des audits de chacun des candidats seront communiqués lors de la session finale de Baranya (Hongrie) en octobre 2007.

IV. A VENIR

La réunion finale du projet Qualicities se tiendra à Baranya (Hongrie) les 18, 19 et 20 octobre 2007.

Les voyages se feront les 17 et 21 octobre.

Programme

Jeudi 18 octobre = réunion technique

Vendredi 19 octobre =

Matin : Réunion technique sur le rapport final

Réunion politique pour l'attribution du label aux candidats méritants

Après-midi : Conférence et remise des attestations d'attribution du label

Samedi 20 octobre =

Matin Comité de pilotage

Après-midi Visite des réalisations locales

Une réunion conjointe des trois projets INTERREG - Qualicities, Inherit et Cultured - se tiendra à Pistoia (Italie) les 8 et 9 octobre 2007.

Présentation des résultats des 3 projets et échanges de bonnes pratiques entre les 3 projets pour réfléchir à une façon de valoriser conjointement les résultats des 3 projets.

Retrouvez les informations des 3 projets sur <http://www.quicnet.net/>