



## **Réunion QUALICITIES 4 et 5 mai 2006 à Pézenas – France**



### **TABLE DES ANNEXES**

<b>Document 1 : Référentiel de bonnes pratiques modifié après les ateliers de Pézenas</b>	<b>P. 14 à 28</b>
<b>Document 2 : Présentation du futur site de travail QUALICITIES</b>	<b>P. 29 à 36</b>



## Unité AFNOR NORMALISATION

Equipe projet :  
**Virginie MONTOYA**  
ligne directe : +33 01 41 62 84 55  
[virginie.montoya@afnor.org](mailto:virginie.montoya@afnor.org)

**Sophie LONGERE**  
ligne directe : +33 01 41 62 84 85  
[sophie.longere@afnor.org](mailto:sophie.longere@afnor.org)

## PROJET QUALICITIES

**Amandine LEOPOLD**  
+33 6 81 27 21 03  
[a.leopold@ville-arles.fr](mailto:a.leopold@ville-arles.fr)

# QUALICITIES Doc n°8

Date : 2006-05-31

## Référentiel de Bonnes Pratiques

---

<b>OBJET</b>	: Ce document présente le projet de référentiel de bonnes pratiques suite aux ateliers organisés à Pézenas.
<b>ACTION</b>	Pour commentaires avant le <b>20 juin 2006.</b>
<b>VERSION</b>	: Version – Mai 2006
<b>CONTACT</b>	: Pour toute question, n'hésitez pas à contacter Melle Amandine LEOPOLD, ou l'un des membres de l'équipe AFNOR.



## Avant-propos

A développer pour présenter la démarche.



## Sommaire

1	Domaine d'application .....	17
2	Définitions .....	17
3	Principes fondamentaux .....	18
3.1	Engagements de la collectivité .....	18
3.2	Missions du Comité QUALICITIES .....	19
3.3	Compétences .....	20
3.4	Réglementation .....	21
4	Communication .....	21
4.1	Outils de communication .....	21
4.2	Label européen Qualicities .....	21
5	Accessibilité .....	22
5.1	Déplacement .....	22
5.2	Signalétique .....	22
5.3	Accès des personnes en situation de handicap .....	23
6	Gestion des patrimoines .....	23
6.1	Généralités .....	23
6.2	Préservation .....	23
6.3	Dynamique .....	24
7	Valorisation .....	25
7.1	Evènements .....	25
7.2	Médiation .....	25
8	Vie locale .....	26
8.1	Revitalisation urbaine en lien avec le patrimoine .....	26
8.2	Développement des activités touristiques et/ou culturelles .....	26
8.3	Associations culturelles et patrimoines .....	27
8.4	Partenariats avec des réseaux européens .....	27
9	Protection de l'environnement .....	27
10	Amélioration continue .....	27
10.1	Mesure .....	27
10.2	Analyse .....	28
10.3	Amélioration .....	28



# Les engagements QUALICITIES

---

## 1. Domaine d'application

Le présent référentiel décrit les engagements de la collectivité en matière de gestion durable des patrimoines matériels, culturels, naturels et immatériels.

Bien que nous précisions systématiquement dans le texte, il est entendu que tous les engagements décrits sont à considérer sous l'angle patrimoine uniquement. 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.

Le référentiel constitue la référence à respecter pour l'attribution du label européen Qualicities élaboré dans le cadre d'un partenariat INTERREG IIC.

Il s'applique à toute collectivité de culture et de patrimoine qu'elle soit à l'échelle locale ou régionale.

## 2. Définitions

### 2.1 Patrimoines

Ce qui, venant du passé ou création contemporaine, possède actuellement une valeur historique, scientifique, esthétique, culturelle, sociale, naturelle, ..... 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, habitat naturel,
- 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 des patrimoines

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

### 2.3 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 aux patrimoines

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

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

### 2.5 Valorisation des patrimoines

Identification de la ou des valeur(s) intrinsèque(s) (culturelle, esthétique, symbolique, historique, scientifique...), les reconnaître et les mettre en évidence dans l'objectif rendre ces patrimoines accessibles



et compréhensibles et afin de créer du développement (culturel, social, économique, touristique, environnemental, durable...).

NOTE La valorisation des patrimoines nécessite la mise en œuvre de différentes fonctions :

- Recherche
- Sauvegarde, conservation
- Restauration,
- Conception et gestion de plans stratégiques et programmes de la valorisation des patrimoines
- Gestion administrative et financière
- Interprétation/médiation
- Communication
- Commercialisation,
- Animation.

### 2.6 Revue

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis

### 2.7 Environnement

milieu dans lequel un organisme fonctionne incluant l'air, l'eau, la terre, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations

### 2.8 Collectivité

?

### 2.9 Compétences

Aptitude démontrée à mettre en œuvre des connaissances et savoir-faire

## 3. Principes fondamentaux

### 3.1 Engagements de la collectivité

La collectivité définit sa stratégie Qualicities par les étapes suivantes :

Identifier ses patrimoines selon les quatre axes (culturel, naturel, matériel et immatériel, voir 2.1),

Identifier les publics : scolaires, touristes, population locale, professionnels, ... et définir ses cibles prioritaires

Définir une politique intégrée (culturelle, sociale, urbanistique, économique, touristique, environnementale), active et explicite de gestion durable des patrimoines,

Définir les priorités à partir du plan d'action soumis par le comité QUALICITIES,

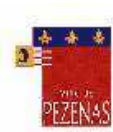
Mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi.



La collectivité doit associer l'ensemble des parties prenantes à la stratégie.

EXEMPLE Réunions extra municipales pour discuter de la stratégie à mener avec tous les acteurs concernés  
Communication et dialogue pour les principales décisions relatives aux patrimoines.  
« Maison de la participation »





La collectivité s'engage dans une démarche Agenda 21 local.

NOTE : 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. 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.

Actions mises en place et qui découlent de la réflexion.

La collectivité met en place un **comité QUALICITIES** constitué :

D'un président : élu désigné par l'autorité politique,

D'un coordinateur désigné par l'autorité politique. Son rôle doit être reconnu et soutenu politiquement.

De membres, représentants des acteurs de la collectivité :

- acteurs institutionnels
- acteurs des patrimoines : tourisme, services techniques, musées, ...
- partenaires : associations, ONG, entreprises, commerçants, écoles .....

Ce comité QUALICITIES est représentatif de l'ensemble des parties prenantes mais non exhaustif.

NOTE On entend par parties prenantes : les partenaires, publics et privés, associations, universités, collectivités territoriales, acteurs de la vie patrimoniale locale, ...

  
Listes des membres du comité  
Compte-rendu de réunion

### 3.2 Missions du Comité QUALICITIES

Le coordinateur QUALICITIES a pour mission :

- la mise en œuvre et la gestion de la démarche Qualicities,
- la coordination avec les différents services de la collectivité liés aux patrimoines,
- l'identification des acteurs à impliquer,
- l'animation, sensibilisation et mobilisation des membres du comité QUALICITIES,
- l'organisation d'au moins une réunion semestrielle du comité QUALICITIES,
- la diffusion de l'information relative à la démarche.

Cette mission doit être connue de tous au niveau de la collectivité.

**EXEMPLE** Réunion, bulletin périodique  
Identifier des référents sur les différents thèmes : animation, communication, ...

  
Lettre de mission du coordinateur



Le coordinateur QUALICITIES doit :  
 participer aux réunions du réseau QUALICITIES,  
 fournir les informations demandées par le **référént désigné par le réseau AVEC**,  
 alimenter les bases données mises à sa disposition.



Compte-rendu de réunions  
 Base de données

Le coordinateur QUALICITIES doit organiser au moins une réunion semestrielle qui traitera au minimum des points suivants :  
 Bilans des actions de la démarche : résultats et analyse des actions menées,  
**Synthèse de l'auto-évaluation**,  
 Partage des évaluations de la satisfaction (voir 10.1),  
 Perspectives.



Compte-rendu de réunions

Les membres du comité QUALICITIES ont pour responsabilité de :  
 collaborer à la mise en œuvre de la démarche,  
 participer activement aux réunions,  
 préparer les plans d'action qui seront soumis à la collectivité,  
 s'engager à appliquer les décisions qui relèvent de leur compétence,  
 participer à l'évolution du référentiel et de la démarche Qualicities.



Liste des membres du Comité  
 Compte-rendu de réunions

### 3.3 Compétences

La collectivité doit identifier les compétences nécessaires et disponibles pour la mise en œuvre de la démarche Qualicities, **voir annexe les compétences nécessaires et les profils type**.

Evaluation selon la BD mise à disposition.

La collectivité doit s'assurer que le coordinateur local ait les compétences suivantes :  
 Qualité d'animateur, de médiateur  
 Capacité à fédérer, à travailler en réseau,  
 Sensibilisation aux démarches qualité et à la gestion de projet,  
 Sensibilisation à la démarche Qualicities.



CV coordinateur

La collectivité doit identifier les besoins en formation / information et mettre en œuvre les actions qui s'imposent, **voir annexe les modules de formation type**.



Plan de formation du personnel.  
 Déroulé des formations suivies.

*EXEMPLE Dispositif d'intégration de tout nouveau personnel.  
 Sensibilisation des acteurs (hôteliers, commerçants, ...) sur tous les patrimoines de la collectivité.  
 Sensibilisation des habitants à l'accueil des touristes*



### 3.4 Réglementation

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

## 4. Communication

### 4.1 Outils de communication

La collectivité doit :

- identifier les objectifs de communication portant sur les patrimoines, au minimum l'objectif est d'informer,
- développer l'outil de communication adapté au public ciblé,
- s'assurer du mode de diffusion du ou des outils.

Outil  
Mesure de  
l'utilisation de  
l'outil

Lieux de diffusion  
et volume /  
quantité

### 4.2 Label européen Qualicities

La collectivité doit élaborer des outils de communication sur le label européen Qualicities destinés à informer la population locale et à engager les institutionnels.

Taux de reconnaissance du label  
Outils de communication créés  
Plaquette institutionnelle (nombre de tirages)  
Indice de diffusion dans la presse

La collectivité doit mettre à disposition des institutionnels et acteurs intéressés de la collectivité, un dossier comprenant les éléments de la démarche :


Les documents génériques sur le label européen :

- le partenariat européen
- le programme INTERREG IIC
- le référentiel,
- le contexte de la démarche,

Les documents locaux :

- la liste des membres du comité local
- les informations locales (communiqués de presse, les dates de réunions, les forums d'échange...)

Ce dossier doit être actualisé régulièrement.



Dossier sur la démarche Qualicities  
Liste de diffusion du dossier

Mallette QUALICITIES

La collectivité doit mettre à disposition des professionnels des outils de communication sur le label européen Qualicities destiné à promouvoir la démarche et le partenariat.



Outils de communication



## 5. Accessibilité

### 5.1 Déplacement

#### A développer la double approche : collectivité et territoire

La collectivité doit établir un schéma de déplacement reliant les différents sites de patrimoines favorisant

- le développement de transports collectifs,
- l'accessibilité des piétons,
- la mise à disposition de parking.



Schéma de déplacement  
Plan de transports collectifs  
Plan de la ville (parkings, zone piétonne)

*EXEMPLE* Accès restreint au centre historique, utilisation de bornes rétractables.  
Bus gratuit sur présentation du ticket de parking extérieur au centre ville.

### 5.2 Signalétique

L'ensemble de la signalétique tant directionnelle qu'informative doit démontrer un système cohérent avec la stratégie et la de la collectivité.



Stratégie

La collectivité doit faciliter le repérage des patrimoines par une **signalétique directionnelle** adaptée au cheminement automobile et piéton (voire bicyclette).

A l'entrée de la ville, la collectivité identifie les points d'entrées stratégiques et met en place une signalétique adaptée avec pour objectif le repérage des points d'information.

A l'intérieur de la ville, la collectivité informe à des points stratégiques par des panneaux de signalétique, cartes et/ou plans de repérage des patrimoines.



Panneaux de signalétique

*EXEMPLE* Fléchage pour repérer les monuments, les artisans, les locaux associatifs

La collectivité doit informer sur les patrimoines par des panneaux de **signalétique informative** dans la langue nationale et une langue de l'Union européenne.



Panneaux de signalétique informative

La collectivité doit utiliser une signalétique claire, lisible et compréhensible de tous. Il est recommandé d'utiliser les « europictos ».



### 5.3 Accès des personnes en situation de handicap

La collectivité identifie pour les 4 types de handicap :

- moteur
- auditif
- visuel
- mental

les solutions qu'elle est capable d'apporter en matière d'accès aux patrimoines pour les personnes en situation de handicap.

La réflexion doit être menée avec les associations référentes en matière de handicap.



Compte-rendu de réunion  
 Dossier d'accès des personnes en situation de handicap  
 Projets de développement

En fonction des résultats de l'étude, la collectivité doit accueillir les personnes en situation de handicap par la mise à disposition des outils d'information sur les cheminements et les sites de patrimoines accessibles en fonction du handicap.



Outils d'information  
 Mesure d'accessibilité  
 Sensibilisation des acteurs aux situations de handicap

*EXEMPLE* Carte des chemins accessibles aux personnes à mobilité réduite.  
 Renseignements fournis en langage des signes.  
 Mise en place d'un service d'aide et d'accompagnement à la personne

## 6. Gestion des patrimoines

### 6.1 Généralités

A partir de sa stratégie QUALICITIES, la collectivité doit identifier les actions de conservation préventive adéquates des patrimoines, les mettre en œuvre et d'en assurer une revue annuelle.



Plan d'action établi : actions, délais, budget.  
 Compte-rendu des revues annuelles.

### 6.2 Préservation

La collectivité doit établir un plan de restauration, d'entretien et de préservation des patrimoines à court, moyen et long terme.



Plan d'action établi : actions, délais, budget.



**EXEMPLE** Charte pour devanture de boutiques.  
Mise en place d'un cahier des charges (cahier de prescription) pour cadrer la restauration des bâtiments : définition de critères, ...

La collectivité doit disposer d'un outil de gestion du territoire incluant les dimensions patrimoniales et de qualité urbaine et s'assurer le contrôle et le suivi de son application.



Outil de gestion

La collectivité doit inciter à la réhabilitation de l'habitat.



Plan d'action

**EXEMPLE** Mise à disposition de ressources pour la rénovation : soutien financier, information, conseil technique, ...

La collectivité doit identifier les entreprises qualifiées et spécialisées par type de tâches à réaliser.



Liste des entreprises

**EXEMPLE** Faire appel à une entreprise connaissant les techniques anciennes ou pouvant les reproduire avec les techniques modernes.

### 6.3 Dynamique

La collectivité doit favoriser le déploiement des vecteurs de la culture sur l'ensemble de son territoire et non dans le seul centre ancien.



Carte des vecteurs de la culture.  
Projet de déploiement.

**EXEMPLE** Développer des animations interactives entre les musées ou centres de loisirs du centre ville et ceux de la périphérie.

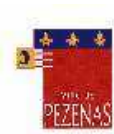
Implantation d'un lieu culturel en dehors du centre historique

La collectivité doit favoriser la qualité urbaine et l'intégration de l'architecture contemporaine sur l'ensemble de son territoire.



Règlement d'urbanisme  
Réalizations sur le terrain

**EXEMPLE** 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

La collectivité doit aménager et valoriser l'espace urbain.



*EXEMPLE Aménagement des espaces verts. Plan d'illumination*

## 7 Valorisation

La collectivité organise au moins une fois par an, une journée de formation/information sur les patrimoines du territoire à laquelle sont conviées toutes les catégories professionnelles liées aux patrimoines et au tourisme.



La collectivité doit favoriser le développement des compétences des entreprises locales liées aux patrimoines au minimum en les informant des formations professionnelles les concernant.

*EXEMPLE Stage de formation aux techniques ancestrales.  
Diffusion de l'information sur les stages professionnels liés aux patrimoines.*

### 7.1 Evènements

La collectivité est organisateur ou partenaire d'au moins deux évènements grand public liés aux patrimoines, dont les Journées Européennes du Patrimoine.



*EXEMPLE Journée du voisinage, Journée des associations.  
Festivals, carnivals, manifestations locales.*

La collectivité doit établir le calendrier des évènements liés aux patrimoines se déroulant sur son territoire et en informer la population et l'ensemble des acteurs.



La collectivité évalue la programmation annuelle des évènements et s'assure que des évènements spécifiques pour l'ensemble de ses publics cibles.



### 7.2 Médiation

La collectivité doit proposer des circuits-parcours, ludiques et accessibles, de découverte des patrimoines de son territoire.



*EXEMPLE Route des saveurs, route du vin, les Chemins du patrimoine.  
Proposer le prêt de vélo.  
Parcours de découverte nature*



La collectivité doit s'assurer que des visites guidées sont proposées sur son territoire et animées par des professionnels compétents.



Formation des professionnels  
Programme des visites guidées

La collectivité doit développer des actions de sensibilisation à caractère pédagogique adaptées aux publics locaux (scolaire, nouveaux arrivants, ...).



Plan d'action

*EXEMPLE Ateliers adaptés.  
Programme développé par la bibliothèque avec les écoles.  
Programme d'accueil des nouveaux arrivants*

La collectivité définit une politique tarifaire afin de faciliter l'accès de tous aux patrimoines.



Grille des tarifs

## 8. Vie locale

### 8.1 Revitalisation urbaine en lien avec le patrimoine

La collectivité doit mettre en place des aides financières ou informatives ou techniques à destination des entreprises ou des propriétaires pour revitaliser les patrimoines et en faire un outil de développement local.



Aides financières  
Document informatif

*EXEMPLE Réhabiliter d'anciens bâtiments pour en faire des bureaux administratifs, des locaux associatifs.  
Inciter les propriétaires à mettre les bâtiments du centre historique aux normes pour y attirer des locataires.*

### 8.2 Développement des activités touristiques et/ou culturelles

#### Attention à la compétence politique

La collectivité doit fournir un dispositif d'accueil et d'un outil d'information pour les visiteurs.

La collectivité doit sensibiliser les acteurs locaux et la population à l'accueil des visiteurs.



Bureau d'information ou équivalent  
Nombre de visiteurs accueillis  
Taux fréquentation  
Actions de sensibilisation

La collectivité doit assurer la promotion de ses patrimoines



Liste des outils de communication  
Accueil de presse  
Programme de participation à des salons

*EXEMPLE Participation à des Salons professionnels. Campagne de communication, ...*



### 8.3 Associations culturelles et patrimoines

La collectivité doit mettre en place un système d'encouragement du développement d'associations en lien avec les activités culturelles et patrimoines.



Système d'encouragement  
Liste des associations culturelles et patrimoniales

La collectivité doit organiser la concertation avec les associations culturelles et patrimoniales :

Au moins 1 réunion annuelle,

Forum local d'échange, permettant des échanges permanents entre la collectivité et les associations.



Réunion annuelle

### 8.4 Partenariats avec des réseaux européens

La collectivité doit mettre en place au moins un partenariat européen avec d'autres villes pour promouvoir et faire connaître sa culture.



Nombres de partenariats

## 9 Protection de l'environnement

La collectivité doit identifier les enjeux, définir les priorités de protection de l'environnement, et mettre en œuvre des actions à travers un (ou des) plan(s) de gestion (déchets, nuisances sonores, valeurs naturelles, énergies renouvelables, ...).



Compte-rendu de décision  
Plan(s) d'action  
Réalizations sur le terrain

*EXEMPLE* Poubelles intégrées à l'environnement.  
Réhabilitation des habitats naturels.  
Protection de la diversité botanique.  
Eco-quartier : panneaux solaires, chaufferie au bois, ...  
Bus électrique

## 10 Amélioration continue

### 10.1 Mesure

La collectivité doit permettre à chacun de s'exprimer (population, acteurs, touristes) et recueillir leurs besoins et attentes.



Nb d'expressions formulées  
Outils mis en place

*EXEMPLE* Cahier des doléances, livre d'or.  
Boite à propositions, ...  
Enquête tous les 5 ans

La collectivité doit répondre à toute réclamation reçue et assurer un échange régulier avec les membres du Comité QUALICITIES.



Suivi des réponses formulées



Compte rendu  
réunions

### 10.2 Analyse

La collectivité doit analyser l'ensemble des données (bilan des actions, satisfaction et réclamations) et identifier des pistes d'améliorations.



Compte rendu  
réunions

### 10.3 Amélioration

La collectivité doit mettre en œuvre et suivre les pistes d'améliorations identifiées.



Compte rendu  
réunions