

Civilitas



QUALICITIES

www.qualicities.org

DÉVELOPPEMENT DURABLE
DES VILLES DE CULTURE
QUALITY BRAND OF SUSTAINABLE CULTURAL CITIES

Interview : Amandine Léopold, coordinatrice qualité du projet Qualicities.

Civilitas : Qualicities a débuté en mai 2005, pouvez-vous nous rappeler les objectifs de ce projet ?

Amandine Léopold : Le projet Qualicities poursuit un objectif : le développement durable des villes historiques.

Le projet de méthode qualité et de label européen "Qualicities" est né au sein de l'association AVEC (Alliance de Villes Européennes de Culture) pour aider les collectivités locales membres à appliquer au quotidien la Charte Européenne des Villes et Territoires de Culture. Les villes du réseau AVEC⁽¹⁾ désirent développer leur économie durablement autour des atouts patrimoniaux dont elles disposent et elles souhaitent se doter d'outils de gestion performants pour atteindre cet objectif.

C'est ainsi qu'est née l'idée de créer un projet autour duquel des villes et territoires de différents pays européens puissent partager leurs expériences et créer une base de données et les outils nécessaires à leur développement. L'assistance d'un organisme officiel spécialisé dans la certification qualité, intervenant en qualité de consultant externe (AFNOR) est aussi l'une des forces du projet car elle en facilitera la pérennisation.

⁽¹⁾ www.avecnet.net/charte.html



C : Comment le projet est-il financé ?

A.L. : Le projet Qualicities est co-financé par l'Union Européenne, dans le cadre du programme Interreg IIC Ouest et par les collectivités partenaires. Ce projet vise à échanger les expériences en matière de méthodologie et d'activités des collectivités. Le but n'est pas seulement d'opérer un transfert de connaissances, mais d'établir une véritable coopération sur les différents aspects du projet; cette coopération se fait par une responsabilité partagée des actions mises en place : chaque partenaire est co-responsable de la mise en place de l'une des 5 composantes du projet.

C : Qualicities est donc un projet qui développe une démarche de progrès. Comment cela fonctionne-t-il ?

A.L. : La démarche Qualicities, vise à améliorer en permanence la qualité des activités, services ou produits des collectivités partenaires; elle se base sur la création commune d'un référentiel de pratiques⁽²⁾, qui deviendra un outil de différenciation et de reconnaissance pour mieux servir les citoyens et visiteurs, et le faire savoir.

⁽²⁾ Le référentiel qualité regroupe :

- Les pratiques de référence,
- celles déjà mises en œuvre dans chaque collectivité,
- celles qui devraient être mises en œuvre pour assurer le succès de chaque collectivité,
- Les compétences nécessaires afin d'assurer la mise en œuvre de chacune des bonnes pratiques identifiées.

Cette démarche, vise aussi à faciliter l'application locale de la Charte européenne des Villes et Territoires de Culture, et met en particulier l'accent sur le repérage, le renforcement et la mise en valeur des compétences du personnel des collectivités. Ces outils sont conçus pour être mis à la disposition de l'ensemble des villes et territoires de culture à travers l'Europe.

C : Et en quoi consiste le label QUALICITIES ? Quels seront ses atouts pour les villes qui souhaiteront poser leur candidature à ce label ?

A.L. : Le label Qualicities est destiné à récompenser une démarche qualité engagée dans le domaine du développement durable par des villes et territoires de culture. Chacun des acteurs d'une ville participera à l'obtention du label et profitera des retombées positives de ce dernier.

Etre une ville labellisée Qualicities signifiera avant tout faire partie du réseau des villes ou collectivités labellisées, entraînant de ce fait le bénéfice d'une communication et d'une diffusion internationales permanentes et d'une information concernant sa propre ville ou collectivité.

Le label sera aussi la garantie, pour les visiteurs, que la ville ou la région dans laquelle ils séjournent, fait des efforts permanents pour mettre en valeur son patrimoine, leur offrir des services d'accueil de qualité et améliorer de façon durable son environnement social, économique et naturel.



Séminaire Qualicities à Tolède

Le partenariat Qualicities :

Partenaires leaders : chargés de la mise en place du processus de qualité :

La Commune d'**Anderlecht** (Belgique) leader du projet, les Villes d'**Arles** (France), **Ubeda** (Espagne), **Cosenza** (Italie), **Evora** (Portugal), **Tolède** (Espagne), la **Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée** (France), le département de **Baranya** (Hongrie).

Partenaires tests : chargés de vérifier et d'optimiser en l'expérimentant l'application du processus de qualité

Les Villes de **Mertola** (Portugal), **Vienne** (France), **Tours** (France), **Olomouc** (République tchèque), **Isla** (Malte), **Birgu** (Malte), **Bormla** (Malte).

Résumé des actions menées :

Le projet Qualicities a débuté en mai 2005, lors de la session de lancement organisée par la ville d'Arles (France).

Après cette rencontre, les partenaires avaient pour première mission de lister toutes les bonnes pratiques mises en place dans leur collectivité pour appliquer à la charte européenne des villes et territoires historiques. (www.avecnet.net/charte.html)

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 l'équipe d'experts 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 déjà partenaires et d'autres, éventuellement candidates, devront répondre pour obtenir le label) et de le présenter au premier forum Qualicities organisé à Tolède (Espagne) en Octobre 2005.

Lors du forum de Tolède, les partenaires ont pu, dans un premier temps, valider le projet de référentiel de bonnes pratiques et, dans un deuxième temps, prendre connaissance de la suite de la démarche : les collectivités partenaires leaders du projet seraient chargées d'organiser des rencontres locales avec les experts AFNOR, afin de leur donner une idée plus précise des besoins et des bonnes pratiques nécessaires ou déjà mises en places localement.

Ces rencontres permirent à l'équipe d'experts, d'affiner le référentiel pour le présenter de nouveau aux partenaires lors d'une réunion européenne d'Evora (Portugal) en février 2006.

Cette réunion marqua le début de l'application locale de la démarche. Dès lors, chaque partenaire a dû créer dans sa collectivité un "comité local Qualicities" chargé de tout mettre en œuvre pour appliquer, à l'avenir, le référentiel dès qu'il serait rédigé et approuvé par le Comité de pilotage du projet.

Les partenaires leaders se réunirent à Pézenas (France) en juin 2006 de cette année. Plusieurs ateliers thématiques tentèrent d'apporter des réponses aux interrogations qui subsistaient sur le référentiel.

Aujourd'hui la phase d'aboutissement du référentiel a commencé. Les représentants des comités locaux se sont rencontrés à Ubeda (Espagne) en juillet 2006 pour faire part -une dernière fois avant la phase de test- de leurs commentaires, critiques et suggestions et valider le référentiel.



Séminaire Qualicities à Ubeda

Le processus d'auto-évaluation a ensuite débuté et sera suivi, dès l'automne, de l'élaboration par chaque partenaire, d'un Plan de Progrès Personnalisé visant à atteindre les objectifs du référentiel; ce plan sera validé par l'autorité politique locale, puis progressivement mis en œuvre par elle. Au printemps 2007, un premier audit sera réalisé, qui portera sur l'application, par chaque collectivité, de son Plan de Progrès Personnalisé, en vue de l'attribution du label aux partenaires respectant le référentiel.

*AFNOR = Association Française de Normalisation.

Le référentiel de bonnes pratiques :

Le référentiel final devrait être composé de 10 chapitres qui respectent et traduisent la charte européenne de villes et territoires de Culture.

Un récapitulatif sera dressé pour vérifier jusqu'à quel niveau la Ville auditée applique chacun des 4 thèmes de la charte. Le référentiel ne sera pas figé, mais révisé tous les trois ans. L'application du label sera également auditée tous les trois ans.



Pour tout renseignement concernant le projet QUALICITIES, vous pouvez :

• consulter le site Internet : www.qualicities.org

• contacter :

Mlle. **Amandine LEOPOLD**

Coordnatrice Qualicities

C/O Service patrimoine, Mairie d'Arles -13200 ARLES FRANCE

Tel + 33 4 9049 3820

Fax + 33 4 9049 3530

a.leopold@ville-arles.fr