

Les maisons de la
Région s'adaptent et se
contextualisent en fonction
de leurs territoires et du
réseau local de partenaires

Rédaction :

Frédérique SONNET et Nicolas TRILLAUD

Soutien, relecture et correction :

Laure BAGNERIS

Avec la participation des ambassadeurs :

Elsa BOYER-CROQUETTE, Cédric CORDIER, Emmeline FLORENTIN, Sophie DUMAS
Séverine JOURNET, Patrice LALLEMENT, Thomas LAVAUR, Luca BAILLEUL,
Thierry LAVIALE, Stéphane LEROY-THERVILLE, Nicolas LEYMARIE, Amandine LONG,
Guillaume MARTI, Camille MASSOL, Christophe PERROTEZ, Didier SALABERT,
Blandine SALTO, Anne-Violaine SIBAUD, Candice SOUBEYRAND, Marie TERRIER,
Sylvie VEILLET, Véronique ACERBIS et Claire VERDELHAN.

Édition et mise en page :

Lucas LINARES - www.étrangeOrdinaire.fr

Illustration :

Emma Livet - www.bobine.co



**Bloomberg
Philanthropies**

L'avenir des maisons de Région, cas n°2 pour la TRANSFO

De septembre 2017 à janvier 2018, le programme Transfo Occitanie s'est saisi du sujet "maisons de la Région". Après un premier cas d'étude tourné vers l'interne traitant des "espaces partagés de travail et de convivialité au sein de la Région", ce deuxième cas a eu pour enjeu d'explorer la dimension territoriale de l'action régionale, en particulier dans sa relation avec l'usager/habitant, mais aussi dans l'exploration des relations entre le siège et les maisons de la Région sur les territoires.

Les enjeux de formation

Plusieurs objectifs de formation ont préfiguré le traitement du cas des maisons de la Région : il s'agissait d'une part de produire une problématisation du sujet en reformulant la demande initiale et d'autre part de développer en autonomie des outils intuitifs et collaboratifs pour mener une immersion de terrain. Ainsi les ambassadeurs ont pu approfondir les techniques et outils de l'enquête de terrain à visée créative. La dernière phase du projet de formation a consisté à articuler les analyses de terrain avec un temps créatif permettant de proposer des solutions.

Une enquête en immersion à la rencontre d'un écosystème d'acteurs

Le travail d'enquête en immersion s'est déployé dans un premier temps depuis les Hôtels de Région de Toulouse et Montpellier, où l'équipe a interviewé des décideurs et des agents du siège sur la circulation de l'information avec les maisons de la Région. Dans un second temps, les ambassadeurs sont allés à la rencontre des habitants dans les rues de Carcassonne, Foix, Limoux et Perpignan. Les différentes équipes sur le terrain ont également été accueillies par des partenaires pour échanger sur les conditions de partenariats locaux, et bien sûr par les agents des maisons de la Région existantes et de bureaux territoriaux sur le point de devenir des maisons de la Région.

Grâce à ce travail multi-sites, il a été possible de découvrir les agents de maison de Région dans leur environnement professionnel au quotidien et d'avoir une meilleure perception de la diversité des situations qu'ils rencontrent.

1. INTRODUCTION

CONTEXTUALISER LA RÉFLEXION



La volonté de la Présidente de la Région est de disposer d'une maison de la Région dans chaque département. Mais la dimension géographique de la région Occitanie englobe désormais des réalités très différentes d'un bout à l'autre du territoire. Le contexte territorial et partenarial a ses spécificités dans le Gard, qui ne sont pas les mêmes dans le Gers, ou en Aveyron.

L'équipe Transfo a donc choisi d'interroger l'influence du contexte local sur l'offre de services et les partenariats développés par la maison de la Région :

- Les spécificités territoriales se traduisent-elles par la venue sur-représentée d'usagers particuliers ?
- Les maisons de la Région ont-elles développé des outils adaptés à leur contexte ?
- Une mutualisation de certains services s'est-elle mise en place avec d'autres collectivités (prêt de salles ou de matériel pour limiter les coûts) ?
- Quel est le positionnement par rapport aux maisons de services publics ? Et par extension sur la question des partenariats, quelle place pour les élus dans les maisons de la Région ?

2. LES INFORMATIONS RECHERCHÉES LORS DE L'IMMERSION

Plusieurs entretiens ont été conduits avec des agents de maison de Région et des responsables, dans différentes maisons de la Région. Cela nous a permis d'identifier les compétences et les missions actuelles. Les observations dans les lieux ont également apporté des éléments de comparaison entre maisons de la Région pour évaluer le niveau de contextualisation de leur action.

Des entretiens semi-directifs ont également été menés avec des partenaires extérieurs (services de l'Etat, associations, autres collectivités...) afin de capter leur perception de l'action de la Région et de ses maisons de la Région, actuel ou attendu à l'avenir.

En particulier, un focus group a été organisé avec des partenaires sur un des lieux d'enquête, afin de percevoir les interactions. Mais nous avons eu plusieurs refus invoquant la difficulté de faire valider une participation par la hiérarchie : **“Je ne sais pas si j'ai le droit de venir...”**, **“Je ferai passer au maire ...”**, **“Je ferai passer aux directeurs...”** Les relations avec la Région semblent devoir passer nécessairement par les instances dirigeantes.



LES POINTS MARQUANTS DE L'ANALYSE

POINT MARQUANT 1

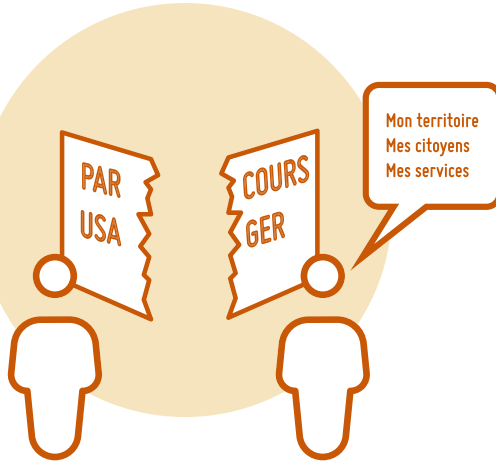
Un juste équilibre à trouver entre autonomie et mutualisation



Les maisons de Région disposaient jusqu'à présent d'une forte autonomie. Leur distance au siège leur ont donné l'opportunité de s'adapter à leur territoire en s'appropriant ses contraintes. Pour répondre aux missions régionales, elles ont donc développé leurs propres outils et méthodes d'animation territoriale, confirmant ainsi notre hypothèse de départ. Un travail de capitalisation pourrait être mené sur les bonnes pratiques et notamment dans la mise en oeuvre du réseau des maisons de la Région en cours de constitution. L'accueil des nouvelles compétences au sein des maisons de Région est perçu comme une opportunité pour renforcer les relations avec le siège, mais aussi entre les maisons de Région (voire les institutionnaliser). Les responsables de maison de Région souhaitent ainsi partager des outils, pratiques et missions communs, tout en gardant leurs marges de manoeuvre pour continuer d'adapter leur animation territoriale.

POINT MARQUANT 2

Une compétition entre services publics ?



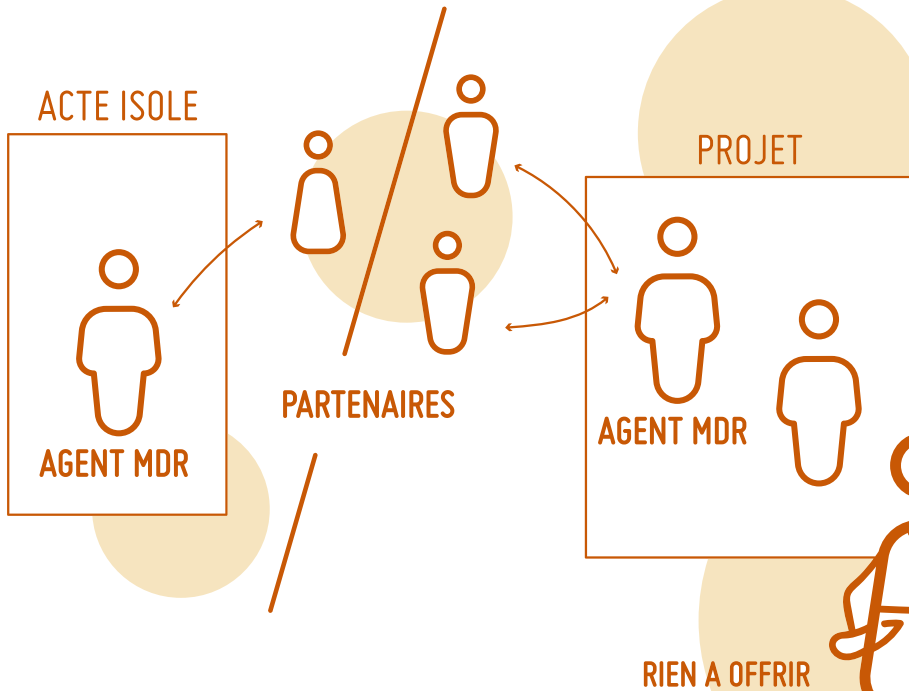
Au contraire d'une collaboration entre services publics, nous avons parfois constaté dans nos entretiens une compétition sous-jacente entre acteurs publics. La Maison de la Région peut être perçue comme une émanation à dominante politique pour certains partenaires. Pour d'autres, les compétences régionales ne sont pas connues, mais il n'y a pas d'appétence à collaborer, voire même une crainte de cibler le même public. Cette crainte est liée à une méconnaissance de la plus-value que peut apporter la Région sur un territoire dans le parcours d'un usager. Un rapprochement pourrait être envisagé pour faciliter les relations entre partenaires sur le terrain, dans l'optique de délivrer le meilleur service possible.

Nous avons également constaté qu'il existe peu de collaborations entre les services publics régionaux sur un même territoire (lycées, musées, CFA...). Comment l'expliquer ? S'agit-il d'une méconnaissance mutuelle ou bien d'une crainte d'empiéter sur le périmètre de l'autre ?

La dimension très ouverte des nouvelles maisons de la Région appelle des actions de sensibilisation à l'attention des partenaires afin qu'ils identifient plus clairement la plus-value apportée par ces nouveaux lieux de service public et qu'ils en fassent la promotion auprès de leurs publics et les orientent vers les maisons de Région. En particulier, le lien avec les autres services régionaux sur le territoire, comme les lycées, est à renforcer.

POINT MARQUANT 3

Les maisons de Région en marge des collaborations entre siège et partenaires



La stratégie politique régionale est construite au siège de la collectivité, au sein des directions opérationnelles.

D'une part, on constate qu'il est difficile pour les maisons de la Région de capter tout ce qui est mis en oeuvre, ce qui peut engendrer une perte de sens, d'appropriation des sujets et de connaissance sur les actions menées par la collectivité.

D'autre part, ces actions travaillées par directions et thématiques sont rarement pensées en mode projet avec les maisons de Région qui se sentent parfois "oubliées du siège". Elles ne sont pas identifiées comme des acteurs incontournables pour développer des partenariats sur leur territoire. D'ailleurs, elles ne se sentent pas légitimes à contribuer au déploiement des actions régionales, ce qui est également perçu par les partenaires rencontrés qui ne savent pas ce que les maisons de Région pourraient leur apporter.

Aujourd'hui, les maisons de Région interviennent donc davantage sur des collaborations "logistiques" en diffusant les outils de communication de la Région ou en mettant à disposition les outils événementiels et non comme des interlocuteurs "facilitateurs" entre les acteurs du territoire et l'institution Région.

Pourtant, les maisons de Région connaissent les acteurs locaux, les enjeux et le fonctionnement de leur territoire. Elles ont potentiellement un rôle à jouer pour faire remonter les besoins des territoires et pour proposer l'élaboration de projets en collaboration avec les acteurs du territoire et les directions opérationnelles de la collectivité. Elles pourraient se positionner comme pivot central de certains partenariats en devenant le maillon reliant partenaires locaux et agents du siège. Cela interroge le rôle que l'on souhaite leur faire jouer : quelle feuille de route ? Avec quelle autonomie ?





4. LES IDÉES DU THÈME

Caravane des services publics régionaux

- **Objectif:** Faire connaître et orienter certains services au plus près des habitants.
- **Public cible:** Public large
- **Description:** La caravane des services publics régionaux est un mini bus partagé avec d'autres opérateurs publics dont les déplacements sont organisés selon un calendrier périodique. On y trouve de l'information, une orientation voire une aide pour les services en ligne. Il est également possible de recevoir une aide au montage des dossiers administratifs ou d'être réorienté vers la maison de la Région la plus proche pour plus d'informations.
- **Mots clés:** service public, proximité, accessibilité, bienveillance, public territorial.

La maison de Région virtuelle

- **Objectif:** Embarquer ceux pour qui les chefs-lieux de département sont encore trop loin, offrir un service en continu.
- **Public cible:** Tout public (en particulier habitants de zones rurales ou sans moyens de locomotion.)
- **Description:** La maison de Région virtuelle est un cheminement dans une immersion 3D accessible depuis le site internet de la Région. L'internaute est accompagné par un agent virtuel (chatbot) dans un parcours où différents services d'une maison de Région sont accessibles dans des espaces bien représentés. Cet espace en ligne propose un accès à la programmation des maisons de Région, une participation en ligne aux concertations locales, la possibilité d'entrer en contact avec les élus régionaux.
- **Mots clés:** immersion, proximité, service en continu, égalité d'accès

Le parcours dont l'utilisateur est le héros

→ **Objectif:** Nouer du lien avec les partenaires et savoir orienter correctement les usagers.

→ **Public cible:** Partenaires et usagers.

→ **Description:** Ce parcours est une carte de contacts co-construite avec les partenaires afin d'orienter efficacement tout usager qui pousse la porte d'un service public. Valoriser cette carte, dont l'utilisateur est le héros, au sein des administrations partenaires comme support d'explication pour l'orientation. Il semble essentiel de rencontrer régulièrement les partenaires pour mettre à jour la carte. Cette action donne l'opportunité à la maison de Région de créer du lien avec les autres administrations de son territoire qui accueillent, comme elle, des usagers en quête d'informations.

→ **Mots clés:** accueil inconditionnel, animation partenaires, orientation usager.

Kiss kiss my maison de Région

→ **Objectif** : Permettre aux agents des maisons de Région d'être force de proposition via une plate-forme interactive sur laquelle tous les agents peuvent s'exprimer

→ **Public cible** : Tous les agents.

→ **Description** : Kiss kiss my maison de Région est un outil numérique sur l'intranet permettant aux agents des maisons de Région de formuler une idée, un projet émanant de leur territoire, sur lequel chaque agent pourra donner un avis sous la forme d'un "like" ou "dislike". A partir d'un certain seuil, l'idée fera l'objet d'un test sur le terrain, sous la responsabilité de la maison de Région et avec l'appui du Lab' le cas échéant.

→ **Mots clés**: bottom-up, dialogue maison de Région-siège, expérimentations

Figures d'occitanie

→ **Objectif**: Valoriser et mettre en lumière des personnes illustres, connues ou peu connues, du territoire au travers du nom de la maison de la Région

→ **Public cible**: Habitants des territoires concernés.

→ **Description**: Ce projet invite à voter (par le biais d'une plateforme) pour choisir un nom à la maison de la Région. A défaut de nommer la maison de la Région, sa principale salle de réunion pourrait porter le nom de la personnalité retenue.

→ **Mots clés**: patrimoine, personnalisation, visibilité, ancrage

Les maisons de Région et le
siège travaillent ensemble

Les maisons de la Région
s'adaptent et se contextualisent
en fonction de leurs territoires
et du réseau local de partenaires

L'avenir des maisons de la Région
cas d'étude n°2 - TRANSFO Occitanie