

## FICHE EXPÉRIENCE

Agence régionale de développement des territoires d'Auvergne

Labellisation des démarches d'accueil de nouvelles populations

**Localisation de l'opération :** Région Auvergne

**Données de cadrage :** Nb de communes : 1 310 / Nb d'habitants : 1 310 000 / Densité : 51 hab/km<sup>2</sup>

**Expérience :** Mise à plat des enjeux et des conditions pour inscrire les politiques locales d'accueil dans une démarche Qualité

### **Contexte et enjeux pour le territoire / la structure**

Accueillir de nouvelles populations est une nécessité pour l'avenir des territoires et des entreprises d'Auvergne. Cette première priorité régionale a été fixée par les auvergnats au moment des assises territoriales (Charte régionale présentant 82 engagements).

L'Agence des Territoires a été créée fin 2005<sup>1</sup> pour conduire la politique régionale d'accueil de nouveaux actifs avec l'ensemble des partenaires. Son action intègre la notion de développement durable où la qualité prévaut.

### **Facteur déclenchant de l'action**

Pour soutenir les territoires dans leurs démarches quel que soit leur niveau d'« avancement »<sup>2</sup> et pour être en mesure de présenter une offre d'accueil diversifiée et lisible, il a semblé pertinent d'élaborer à l'échelle régionale un cadre méthodologique, qui définirait les objectifs et les pratiques partiellement ou entièrement applicables par les différents acteurs sur les différents territoires.

S'engager dans une démarche Qualité est apparue comme un moyen permettant de formaliser ce cadre régional tout en s'inscrivant dans une démarche de progrès.

### **Objectifs de l'action**

Garantir la qualité des services apportés aux porteurs de projet, créateurs et repreneurs d'activité, ainsi qu'à leur famille, quelle que soit leur origine, leur localisation ou la nature de leur projet, en vue d'une installation pérenne sur les territoires

### **Publics visés**

- Acteurs de la création-reprise d'entreprise
- Acteurs du développement territorial
- Acteurs socioprofessionnels de l'emploi, de la formation, de l'immobilier et des finances

---

<sup>1</sup> Association de l'ARPA (Association Régionale des Pays d'Auvergne), de la MRCE (Mission Régionale pour la Création d'Entreprise) et de la mission ingénierie locale de l'ARD (Agence Régionale de Développement)

<sup>2</sup> Certains territoires d'Auvergne sont parvenus à une organisation efficace et évolutive (Cap'Actif, Pays d'Aurillac, Pays de Saint-Flour Haute Auvergne, Pays des Combrailles), d'autres s'organisent pour le devenir (futur Pays du Sancy, Pays du Haut Cantal Dordogne, Pays de la Vallée de Montluçon et du Cher, Pays d'Issoire Val d'Allier Sud), quand d'autres territoires ne disposent pas encore de moyens pour le faire (raisons structurelles, humaines, financières, politiques,...).

### ***Procédures et modalités d'actions***

- Rédaction d'un « carnet de route » avec les partenaires avec un calendrier précis,
- Accompagnement par un prestataire pour la méthode et l'animation,
- Expérimentation de la démarche sur deux territoires et concertation régulière avec l'ensemble des territoires,
- Veille et diagnostic des démarches qualité pratiquées au niveau local, national, européen et mise en perspective des points de convergence et de divergence,
- Représentation de la Chaîne d'accueil, rédaction de la Charte et du référentiel d'accueil,
- Détermination de la procédure de labellisation à mettre en place.

### ***Les partenaires associés à cette action***

Ce sont les publics visés par la démarche. Un comité de suivi composé de techniciens et de porteurs de projet et un Comité de pilotage composé d'élus sont créés.

### ***Les outils, les financements mis en œuvre, le budget de l'opération***

Cette démarche de labellisation est assortie de moyens, tels que des formations/informations, des outils de promotion et d'échanges, de l'animation.

### ***Les problèmes rencontrés et solutions trouvées***

- Faire converger des pratiques et des moyens divergents d'une structure à l'autre,
- Définir un cadre régional acceptable pour être décliné aux différents niveaux locaux
- Dédramatiser la démarche de certification ressentie comme contraignante
- Interrogations sur ce qui doit être labellisé : l'offre d'accueil ? la démarche d'accueil ? l'organisation ? les acteurs ?

### ***Les facteurs déterminants de l'action (partenariat, démarche ...)***

- La démarche est conduite en s'appuyant sur les 9 engagements de la Charte Qualité du Conseil National de la Création d'Entreprise (CNCE) : volonté de partir de l'existant,
- Cette Charte est a priori élaborée sous la forme de Charte « à la carte » : respect des spécificités locales et structurelles
- Elle intègre la chaîne d'accueil d'un arrivant potentiel : de la démarche de prospection à son intégration une fois installé,
- Elle ne constitue pas à part entière une finalité : elle doit offrir les moyens d'améliorer les pratiques individuelles et collectives.
- Sa réussite repose sur les jeux d'acteurs : travail d'information et de mobilisation.
- Elle peut devenir un véritable outil de communication.

### ***Les résultats (quantitatifs et qualitatifs)***

A venir

### ***Les perspectives***

Concrétiser la démarche Qualité de la manière la plus pertinente.

### **Contact**

Stéphanie Frobert

04 73 31 81 36

[s.frobert@ardt-auvergne.fr](mailto:s.frobert@ardt-auvergne.fr)

[www.auvergnebienvenue.com](http://www.auvergnebienvenue.com)