



# Guide municipal pour l'accueil des nouveaux arrivants



Pôle d'équilibre territorial  
et rural du Haut-Rouergue

6 rue du Trou  
12 340 BOZOULS  
05 65 51 69 88  
[accueil-phr@orange.fr](mailto:accueil-phr@orange.fr)

## Faire vivre le territoire passe par l'accueil et l'installation durable de nouveaux arrivants

Ce guide s'adresse aux élus du Pôle d'Equilibre Territorial et Rural du Haut-Rouergue ainsi qu'aux secrétaires de mairies/techniciens qui souhaitent s'impliquer dans l'accueil des nouveaux arrivants, dans leur commune ou leur communauté de communes, et s'inscrire dans la politique d'accueil portée par le PETR du Haut-Rouergue.

Les citations et résultats présentés ont été obtenus grâce à la diffusion d'un questionnaire aux élus et secrétaires de mairies du territoire en collaboration avec le cabinet d'étude Neorama ainsi que lors de la visioconférence mi-parcours de l'accueil le 17 Novembre 2020



Le projet de territoire du PETR identifie l'accueil des nouvelles populations comme une orientation stratégique forte.

Le territoire doit être au rendez-vous d'une nouvelle dynamique de mouvement de population à l'échelle nationale.

Une dynamique démographique s'observe ces dernières années : comme l'indique l'INSEE, 100 000 habitants par an quittent les grandes agglomérations pour aller vivre dans des communes plus petites semblables à celles du PETR, à la recherche de tranquillité, de sécurité et de partage.

La crise sanitaire actuelle n'a fait qu'amplifier ce phénomène, l'ensemble des élus du territoire doivent s'y préparer, pour accueillir au mieux les nouveaux habitants et continuer à renforcer l'attractivité du territoire.





## Le mot du président

*Les données publiées par l'INSEE, prenant en compte le résultat du dernier recensement, positionnent le territoire de notre PETR comme le plus attractif du département.*

*En effet, c'est autour de deux axes majeurs Rodez-Laissac-Sévérac et Rodez-Lioujas-Bozouls-Espalion que se trouvent les seules communes du département où les soldes naturels et migratoires sont tous les deux positifs.*

*C'est aussi dans ce secteur du département que se concentre la plus belle dynamique économique. C'est pour cela que la politique d'attractivité que nous menons tous ensemble doit nous conforter dans l'idée de poursuivre nos projets d'accueil des nouveaux arrivants.*

*Au cœur de cette politique d'accueil, nous avons un atout majeur, c'est la parfaite connaissance du terrain de nos secrétaires de mairie qui sont souvent les premiers interlocuteurs et qui savent venter, mieux que quiconque, les atouts de notre territoire pour celles et ceux qui souhaitent s'y installer.*

*C'est pour eux, en priorité, qu'est conçu ce livret, fruit d'un travail participatif de tous. Cela aidera à valoriser, avec des éléments de langage partagés, notre magnifique territoire.*

*C'est tout l'enjeu de ces quelques pages destinées à celles et ceux qui œuvrent sans relâche pour la valorisation de notre territoire.*

*Le Président,  
Jean-Michel Lalle  
Maire de Rodelle*



# L'action du PETR pour les nouveaux arrivants

En 2018, le PETR a répondu à un appel à projets "Relever le défi démographique" auprès du GIP Massif Central, du commissariat du Massif Central, de la Région Occitanie et du Département de l'Aveyron qui s'échelonne sur trois ans de 2018 à 2021. La candidature à l'appel à projet avait pour titre :

*« Mieux connaître pour mieux agir.*

*Construction d'une politique d'accueil pour répondre aux enjeux démographiques de demain en Haut Rouergue »*

La population du PETR du Haut-Rouergue a connu un recul continu jusqu'en 2000, suivi d'une progression pendant une décennie, puis une stabilisation autour de 35 000 habitants. Le solde naturel du territoire est largement négatif. Il est juste compensé par le solde migratoire. La dynamique démographique liée notamment à l'accueil de nouvelles populations, s'est essoufflée entre 2009 et 2014, montrant rapidement son impact sur la démographie.

## Le PETR du Haut-Rouergue



Source : PETR du Haut-Rouergue

# A quoi sert l'accueil de nouveaux arrivants ?

- Lutter contre la baisse démographique, faire venir de nouvelles populations pour ne pas laisser le territoire perdre de son attractivité et pérenniser leurs installations.
- Développer la vie économique : permettre le recrutement de nouvelles compétences pour les entreprises
- Faciliter la transmission et la reprise d'entreprises/ commerces afin de ne pas voir s'éteindre des savoirs faire et les petits commerces de proximités.

## Paroles d'élus

« Accueillir de nouveaux arrivants est primordial pour enrayer la baisse de la population et relancer l'économie locale. Redynamiser les écoles, les commerces, les industries »

« Maintenir la population des petites communes rurales qui décline depuis plusieurs années »



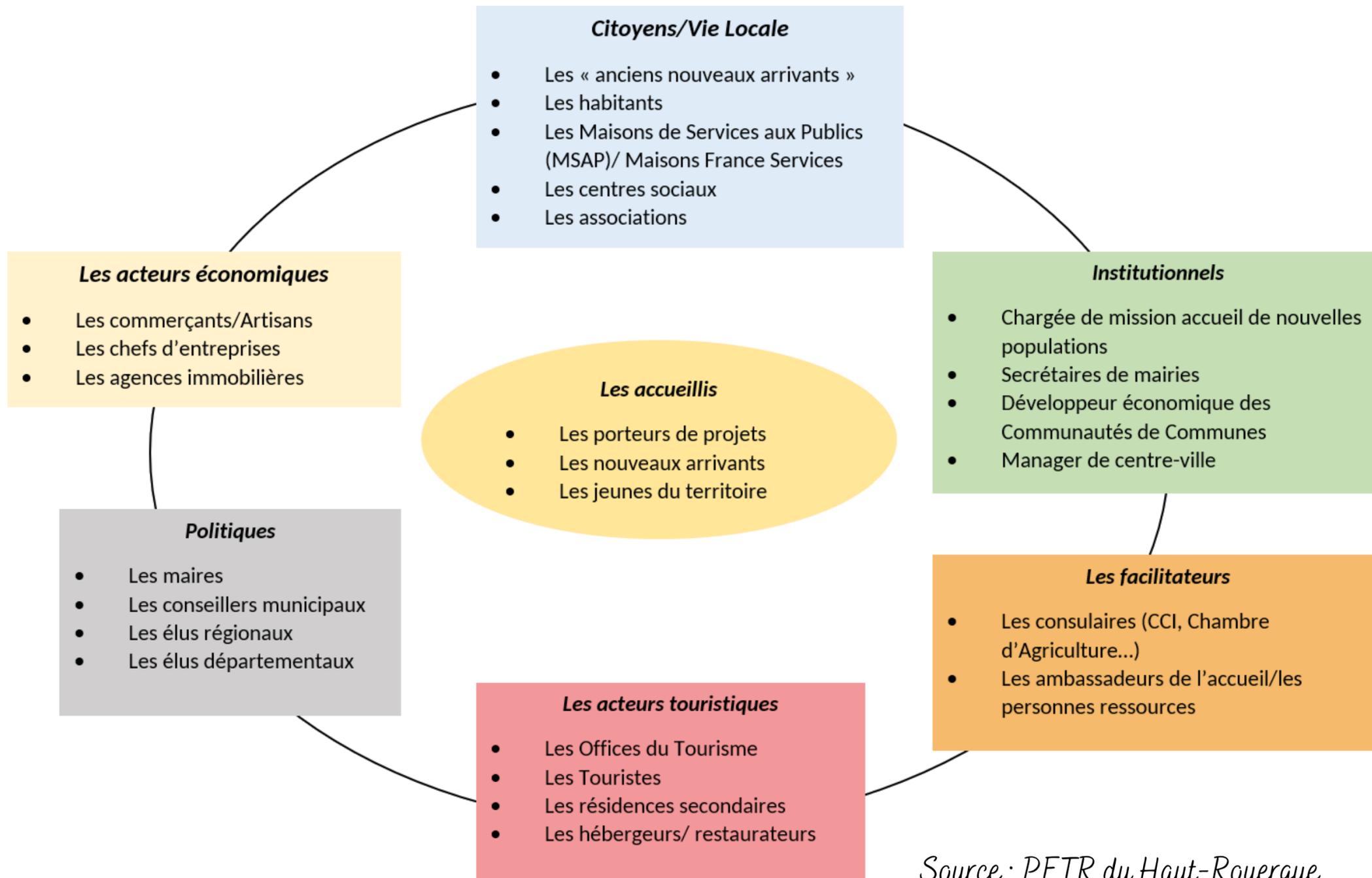
## Accueil des nouveaux arrivants



- Maintenir les services publics pour lutter contre la désertification en milieu rural dont les écoles pour que les enfants puissent être scolarisés sur le sol communal sans faire de longs trajets.
- Maintenir les commerces de proximité pour conserver de la vie, les cafés/restaurants pour échanger, partager, et continuer à maintenir des liens entre les habitants
- Maintenir le dynamisme local, la vie associative, les évènements culturels, sportifs, festifs sur le territoire.

# La culture de l'accueil

## L'écosystème de l'accueil



Source : PETR du Haut-Rouergue

La culture de l'accueil est un écosystème mêlant différentes parties prenantes interagissantes entre elles dans le processus d'accueil du nouvel arrivant.

Chacune d'entre elles représentent

**« une porte d'entrée » sur le territoire.**

Chacun des acteurs jouent un rôle dans l'accueil lors des étapes d'installation, de l'aménagement à la découverte du territoire, des démarches administratives à la scolarisation des enfants...

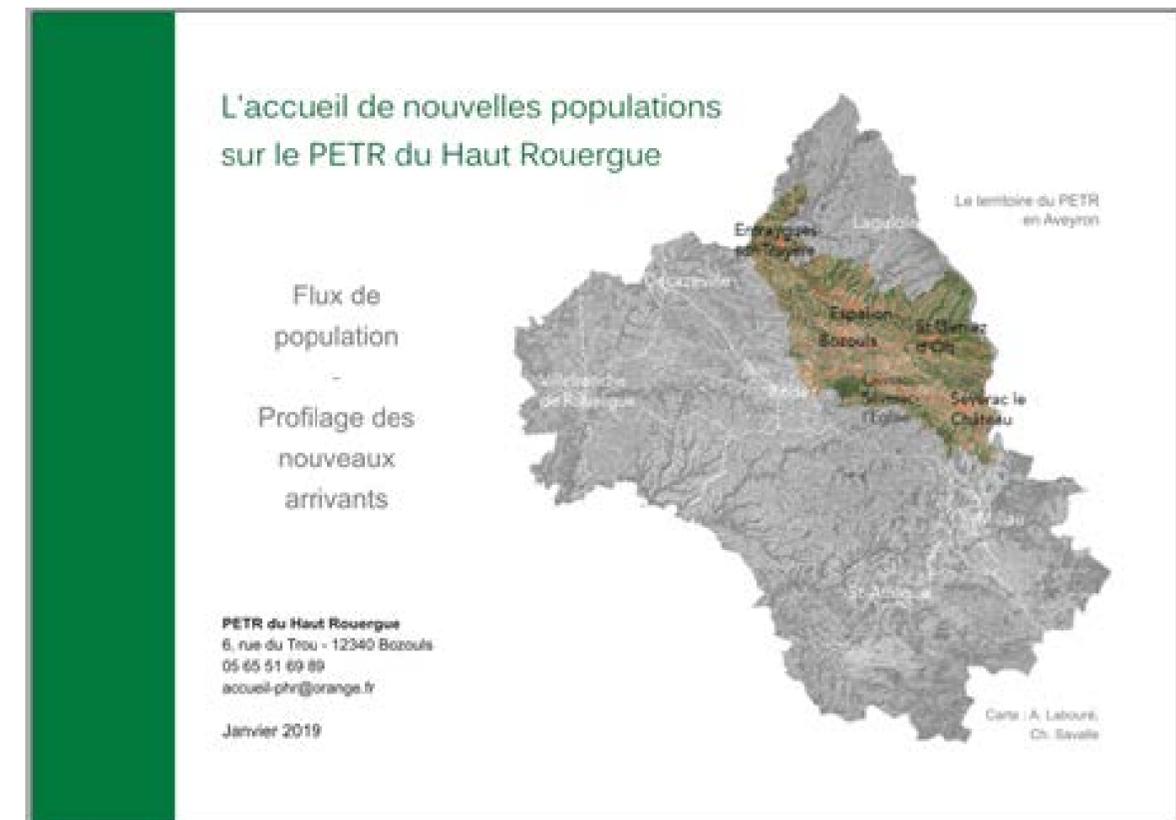
Ce guide a pour but d'apporter des éléments de discours et d'aide aux élus, secrétaires de mairies ou techniciens qui jouent un rôle de premier plan dans l'accueil des nouveaux arrivants.

# Le guide de profilage des nouveaux arrivants

## 3 types de profils:

- **Les actifs opportunistes** : Ils se déplacent pour saisir une opportunité d'emploi sur le territoire, ou tentent l'aventure au bénéfice d'une mutation ou d'une adaptation de leur activité. Ils cherchent les meilleures conditions de vie pour construire une famille sans avoir, à leur arrivée, un lien familial ou amical au territoire.
- **Les créateurs de nouvelles vies** : Ils entament la seconde partie de leur vie familiale ou professionnelle et "changent de vie". Ils se caractérisent par une forte volonté de préserver le territoire et son patrimoine. Le territoire correspond à leurs nouvelles aspirations, et ils sont prêts à faire des concessions pour y vivre.
- **Les jeunes troisièmes âges** : Ils ont souvent des attaches familiales ou amicales au territoire. Ils s'y installent pour bénéficier d'un cadre de vie apaisé pour la retraite. Très investis dans le tissu associatif, ils souhaitent une densification de l'offre culturelle et manifestent un besoin d'accès à l'information culturelle et de santé.

Outil à disposition des élus, membres du conseil municipal, personnes ressources, secrétaires de mairie/ techniciens



Source : PETR du Haut-Rouergue

# Le guide d'accueil du nouvel arrivant

Disponible en version PDF  
ou en version papier sur demande

Disponible sur les sites des  
Communautés de Communes

Système de QR Code relié aux  
cartes Umap



## Guide d'accueil du nouvel arrivant

Pôle d'équilibre territorial  
et rural du Haut-Rouergue



6 rue du Trou  
12 340 BOZOULS  
05 65 51 69 88  
accueil-phr@orange.fr

Source : PETR du Haut-Rouergue

Nous espérons que ce guide vous a apporté des informations  
facilitant votre installation sur notre territoire, ou qu'il vous a  
donné envie de venir vivre ici.

**Nous vous attendons !**

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter :

**CC Comtal Lot et Truyère**  
au 05 65 48 29 02  
secretariat@3clt.fr

**Florian MAUREL (CC des Causses à l'Aubrac)**  
au 06 42 23 07 31  
florian.maurel@caussesaubrac.fr

**À très vite sur notre territoire !**

Conception graphique: PETR du Haut-Rouergue  
Crédits photos : © Aveyron tourisme © Muriel Hennesy-Tourisme  
Aveyron © T.Lambelin-FHAPA © A.Arnal-Tourisme Aveyron  
© Abahia/Mairie de Bozouls © P. Soissons © Jean Moisset © Jean  
Marc Viguier © Conseil départemental de l'Aveyron © Canva © SMLD  
Syndicat mixte Lot Dourdou © Communauté de communes Comtal  
Lot et Truyère © Communauté de Communes des Causses à l'Aubrac  
© PETR du Haut-Rouergue

Impression: Juin 2020, Groupe Burlat, 1500 exemplaires

L'action du PETR de Haut-Rouergue dans le cadre de sa politique d'accueil de population est  
cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif Central avec le fonds  
européen de développement régional.



# Des outils pour mieux accueillir

Brochures connectées avec cartes interactives et descriptif des infrastructures sur chacune des thématiques (numéros, adresses, renseignements...)

Disponible sur les sites internet des Communautés de Communes

Les supports de communication sont disponibles en version PDF, en version papier sur simple demande auprès du PETR du Haut-Rouergue

Source : PETR du Haut-Rouergue

## Brochure transports

**Vos interlocuteurs**

**Comtal**  
Lot  
Truyère

CC Comtal Lot et Truyère  
secretariat@3clt.fr  
05 65 48 65 51

Communauté de Communes  
Causse  
l'Aubrac

Florian Maurel  
florian.maurel@caussesaubrac.fr  
05 65 70 69 60

**La mission Accueil**

**PETR HAUT ROUERGUE**  
MISSION ACCUEIL

L'accueil des nouveaux arrivants est un enjeu primordial pour le territoire de demain.

Dans ce contexte, le PETR du Haut-Rouergue mène une politique thématique dans le cadre de l'appel à projet "Relever le défi démographique" à destination des territoires du Massif Central et construit les outils de l'accueil.

Le PETR du Haut-Rouergue est soutenu dans ses actions par de nombreux partenaires.

L'action du PETR de Haut-Rouergue dans le cadre de sa politique d'accueil de population est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional.

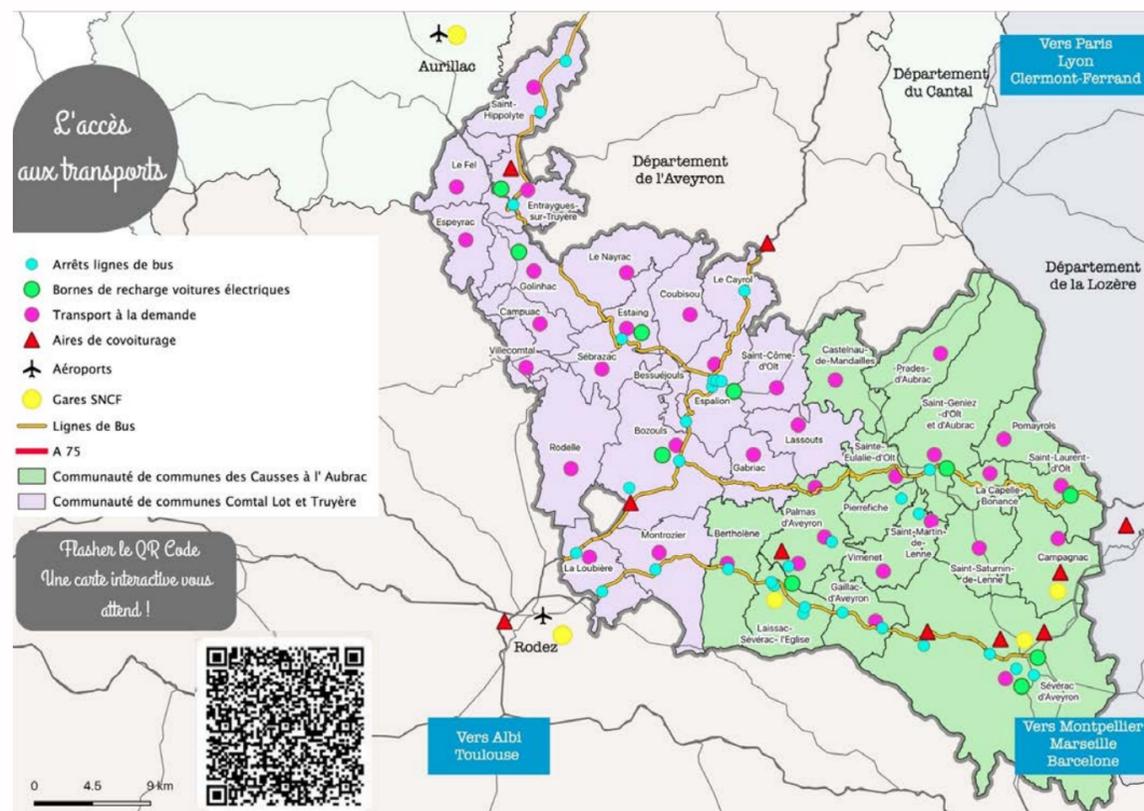
Conception graphique: PETR du Haut-Rouergue  
Données: Umaps, data.gouv  
Réalisation cartographique: QGIS  
Crédits Photos: PETR du Haut-Rouergue, Canva  
Année 2020

**Transports**

L'accès aux transports sur le territoire

**PETR HAUT ROUERGUE**

6 rue du Trou  
12 340 BOZOULS  
05 65 51 69 88  
accueil-phr@orange.fr



## Brochure Santé

**Vos interlocuteurs**

**Comtal**  
Lot  
Truyère

CC Comtal Lot et Truyère  
secretariat@3clt.fr  
05 65 48 65 51

Communauté de Communes  
Causse  
l'Aubrac

Florian Maurel  
florian.maurel@caussesaubrac.fr  
05 65 70 69 60

**La mission Accueil**

**PETR HAUT ROUERGUE**  
MISSION ACCUEIL

L'accueil des nouveaux arrivants est un enjeu primordial pour le territoire de demain.

Dans ce contexte, le PETR du Haut-Rouergue mène une politique thématique dans le cadre de l'appel à projet "Relever le défi démographique" à destination des territoires du Massif Central et construit les outils de l'accueil.

Le PETR du Haut-Rouergue est soutenu dans ses actions par de nombreux partenaires.

L'action du PETR de Haut-Rouergue dans le cadre de sa politique d'accueil de population est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional.

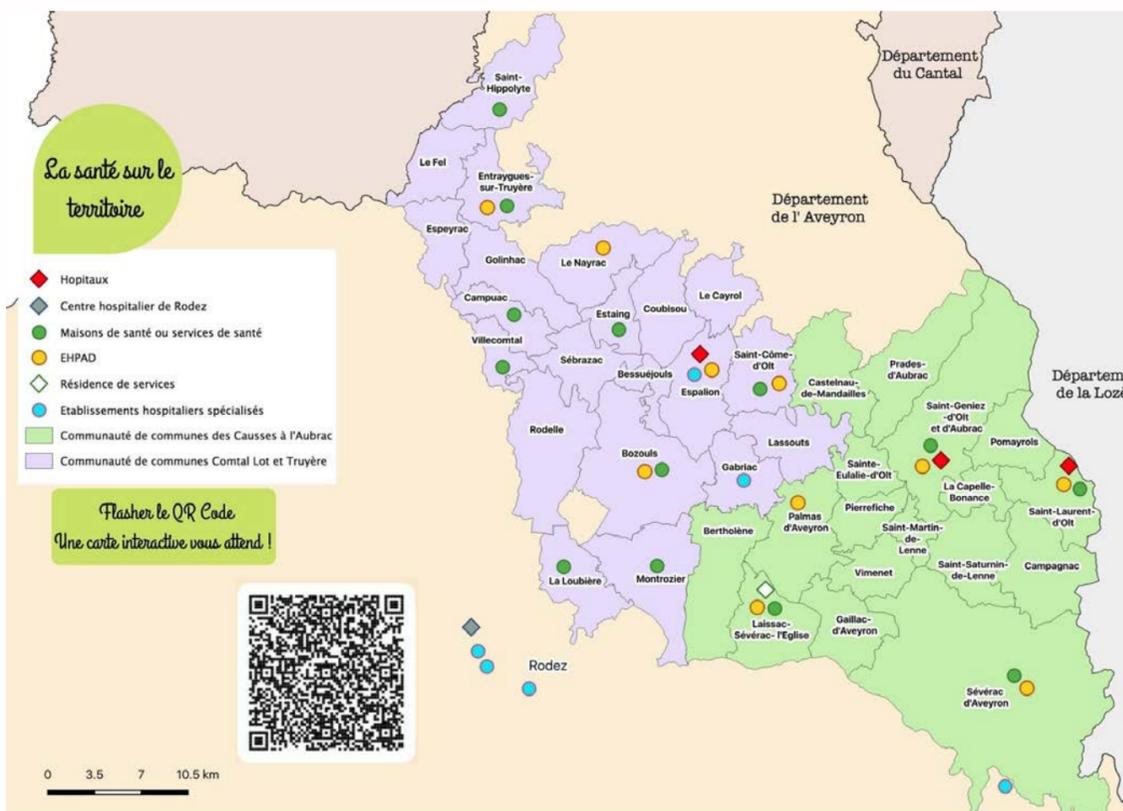
Conception graphique: PETR du Haut-Rouergue  
Réalisation cartographique: QGIS  
Données: data.gouv  
Crédits Photos: PETR du Haut-Rouergue  
Année 2020

**Santé**

L'accès à la santé sur le territoire

**PETR HAUT ROUERGUE**

6 rue du Trou  
12 340 BOZOULS  
05 65 51 69 88  
accueil-phr@orange.fr



# Les brochures connectées

Les supports de communication sont disponibles sous version PDF ou versions papiers sur simple demande auprès du PETR du Haut-Rouergue

## Brochure Emploi

### Vos interlocuteurs

**Comtal**  
**Lot** Communauté de Communes  
**Truyère**

**Laura Boutonnet**  
laura.boutonnet@3cct.fr  
05 65 48 65 51

**Florian Maurel**  
florian.maurel@caussesaubrac.fr  
05 65 70 69 60

### La mission Accueil

**PETR HAUT ROUERGUE**

L'accueil des nouveaux arrivants est un enjeu primordial pour le territoire de demain.

Dans ce contexte, le PETR du Haut-Rouergue mène une politique thématique dans le cadre de l'appel à projet "Relever le démographique" à destination des territoires du Massif Central et construit les outils de l'accueil.

Le PETR du Haut-Rouergue est soutenu dans ses actions par de nombreux partenaires.

L'action du PETR de Haut-Rouergue dans le cadre de sa politique d'accueil de population est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional.

Conception graphique: PETR du Haut-Rouergue  
Données: Umaps, data.gouv  
Réalisation cartographique: QGIS  
Crédits Photos: PETR du Haut-Rouergue  
Année 2020

### Emploi

L'accès à l'emploi sur le territoire

**PETR HAUT ROUERGUE**

6 rue du Trou  
12 340 BOZOULS  
05 65 51 69 88  
accueil-phr@orange.fr

## Brochure Éducation

### Vos interlocuteurs

**Comtal**  
**Lot** Communauté de Communes  
**Truyère**

**CC Comtal Lot et Truyère**  
secretariat@3cct.fr  
05 65 48 65 51

**Florian Maurel**  
florian.maurel@caussesaubrac.fr  
05 65 70 69 60

### La mission Accueil

**PETR HAUT ROUERGUE**

L'accueil des nouveaux arrivants est un enjeu primordial pour le territoire de demain.

Dans ce contexte, le PETR du Haut-Rouergue mène une politique thématique dans le cadre de l'appel à projet "Relever le démographique" à destination des territoires du Massif Central et construit les outils de l'accueil.

Le PETR du Haut-Rouergue est soutenu dans ses actions par de nombreux partenaires.

L'action du PETR de Haut-Rouergue dans le cadre de sa politique d'accueil de population est cofinancée par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le Massif central avec le fonds européen de développement régional.

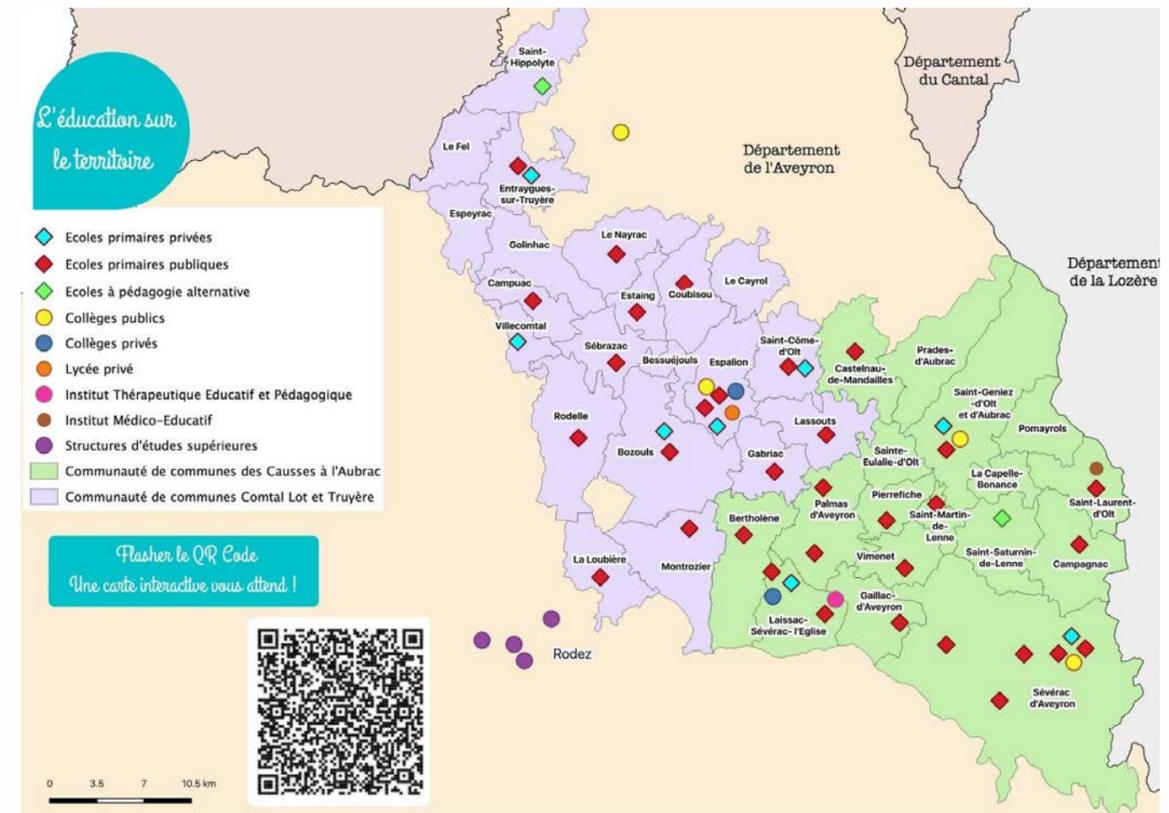
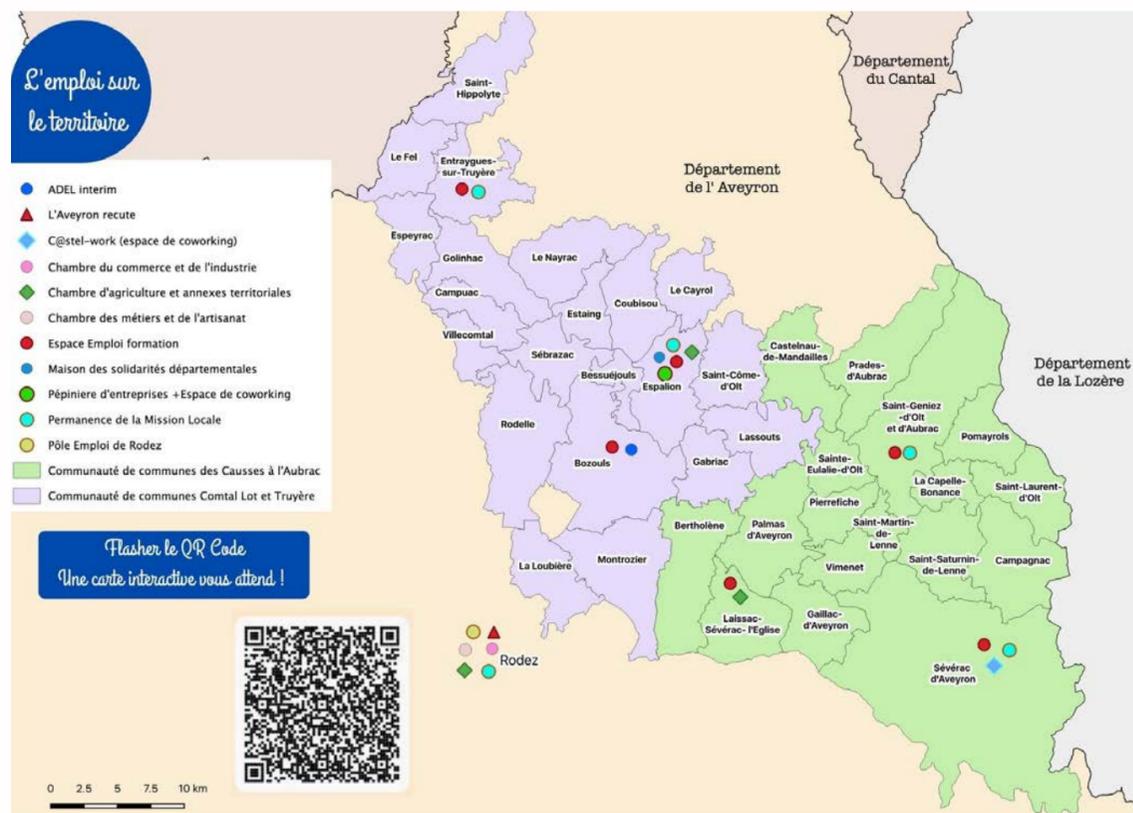
Conception graphique: PETR du Haut-Rouergue  
Réalisation cartographique: QGIS  
Données: data.gouv  
Crédits Photos: PETR du Haut-Rouergue  
Année 2020

### Éducation

L'accès à l'éducation sur le territoire

**PETR HAUT ROUERGUE**

6 rue du Trou  
12 340 BOZOULS  
05 65 51 69 88  
accueil-phr@orange.fr



Source : PETR du Haut-Rouergue

### Quelles sont, selon vous, les attentes des nouveaux arrivants vis-à-vis de l'élu ?

*Les nouveaux arrivants, lorsqu'ils se présentent en mairie, sont à la recherche d'informations pratiques pour faciliter leur installation mais également pour être rassurés et pour mieux connaître leur nouvelle commune.*

- *Être disponible*

Pouvoir rencontrer facilement les élus et notamment le maire

Valoriser le contact humain et de proximité

- *Informé sur l'offre de services existants*

Répondre aux questions et donner des informations sur la vie de la commune

Faire connaître les services communaux

Présenter les atouts de la commune

- *Offrir un cadre de vie agréable et favoriser leur intégration*

Mettre en relation avec des personnes ressources de l'accueil

Informé sur la vie associative de la commune

Sensibiliser à la vie culturelle de la commune et aux loisirs

## L'élu et l'accueil de nouveaux arrivants

L'élu est aussi le **symbole d'un territoire accueillant**

« **Nous avons envie que vous vous installiez chez nous** ».

Un habitant doit pouvoir s'identifier à sa commune, son territoire et c'est aux collectivités territoriales que revient le rôle de développer ce sentiment d'appartenance, cette fierté.

Notre territoire possède **de nombreux atouts**, il doit donc être valorisé dans les discours et jamais déprécié. Les éléments de discours doivent être orientés vers des aspects positifs, qui donnent envie de venir et de rester sur le territoire.

L'élu est l'**interlocuteur privilégié** du candidat à l'installation et du nouvel arrivant pour son intégration sur le territoire quelle que soit son activité (salariée ou indépendante...)

Au delà de l'aide apportée par le/la chargé(e) de développement économique ou par le PETR du Haut-Rouergue, l'élu assure un lien avec le territoire et la société civile.

Il présente son territoire, le met en valeur, assure un **rôle de facilitateur de l'accueil**.

### *Paroles d'élus*

« *Donner un élan de jeunesse à notre population vieillissante* »

« *Les nouveaux arrivants (...) permettent souvent aux équipes en place (municipale, associatives...) de réfléchir à de nouveaux fonctionnements* »

« *C'est primordial pour lutter contre la désertification* »

# La création d'un discours de l'accueil

L'organisation d'un événement est la méthode la plus efficace pour installer une relation d'échange et de partage avec les nouveaux arrivants.

**Accueillir un nouvel arrivant** peut passer par la mise en place d'un **discours** que l'élu met en œuvre lors d'un rendez-vous avec le nouvel arrivant, lors d'un pot d'accueil ou vœux de début d'année.

*Voici les points à intégrer au discours pour présenter au mieux son territoire.*

## 1/ Un cadre de vie qualitatif et apaisé

- Un cadre de vie exceptionnel : nature omniprésente, parcs naturels régionaux...
- Un patrimoine riche (UNESCO, des traditions...)
- Accès à des produits de qualité et de proximité (culture du « bien manger »)
- Prendre le temps, retrouver du temps pour soi et ses proches

## 2/ Une économie dynamique pour un territoire moderne

- Un territoire connecté, adapté aux nouvelles formes de travail (accès à la fibre, espaces de coworking)
- Des zones d'activités dynamiques
- Des opportunités d'emploi et des métiers d'intérêt disponibles
- Une belle résilience économique

### 3/ Un territoire aux valeurs humaines

- Des relations de proximité et un sentiment d'appartenance
- Une vraie réactivité des élus et des services d'accueil
- Des valeurs d'entraide, de bienveillance et de convivialité
- Un rapport de confiance entre les habitants

#### Des points de vigilance :

- Bien connaître les nouveaux arrivants pour répondre au mieux à leurs attentes
- Maintenir les actions sur le long terme en faveur de l'attractivité du territoire
- Prendre en compte les besoins des conjoint.e.s dans le discours d'accueil
- Appréhender le caractère « coup de foudre » du territoire et faire preuve de réactivité

### 4/ Un territoire en mouvement pour une vision commune

- Un travail commun des élus pour construire un territoire où il fait bon vivre
- Une collaboration entre les différents types de territoires du PETR (bourg-centres et communes périphériques)

### 5/ Une vie riche et dynamique

- Un réseau associatif riche et varié (culturel, sportif...)
- Une offre culturelle de qualité (événements estivaux, programmation culturelle annuelle...)
- Des infrastructures sportives modernes
- Une offre d'accueil pour la petite enfance
- Une offre de logements (accès facilité à la propriété)

## Les secrétaires de mairie et l'accueil des nouveaux arrivants

Le premier contact d'un nouvel arrivant sur la commune peut également être le/la secrétaire de mairie ou un autre membre de l'équipe municipale.

Ce premier contact se doit de donner une bonne image du territoire, d'aider les nouveaux arrivants en leur apportant les informations utiles sur la commune et en répondant à leurs interrogations.

*« Les premiers contacts se font généralement en mairie lors d'une demande de renseignements, j'essaie de leur donner le maximum d'informations à ce moment là, certains nouveaux arrivants ne font pas forcément cette démarche de se présenter, (notamment des locataires chez des privés) c'est leur choix. Il arrive aussi que le Maire ait directement contact avec des nouveaux arrivants, ce qui permet d'avoir déjà un lien. »*

### Quelles sont les principales demandes faites par les nouveaux arrivants quand ils se rendent en mairie ?

- Un rendez-vous avec l'agent d'accueil des nouveaux arrivants à la Communauté de Communes (62%)
- Un rendez-vous avec le maire (28%)
- Une présentation des élus (10%)

Les résultats présentés sont ceux obtenus aux questionnaires diffusés aux secrétaires de mairies en amont de la visioconférence du 17 Novembre 2020.

## D'après vous, de quoi a besoin un nouvel arrivant pour s'installer et se sentir bien accueilli?

### *Des informations administratives*

- « Il lui faut connaître les services sur la commune et à proximité »
- « Informations sur les services, les démarches administratives à effectuer »
- « Trouver des réponses, parfois de l'assistance dans des démarches. Demande de guichet unique de proximité par certains. »

### *Des équipements, des logements, des emplois, des services de proximité, une vie associative*

- « du travail, des logements en bon état, des structures (commerces de proximité, écoles, administrations, médecins, dentiste...) (...) »
- « (...) il est aussi primordial d'essayer de leur donner une place dans la vie locale »

### *Des informations pour s'installer*

- « Informations sur les services, les écoles, l'emploi, le logement, les aides éventuelles... »
- « Des contacts lui permettant de répondre aux questions qu'il se posent (compte-tenu de l'éloignement géographique de la commune par rapport aux villes plus importantes) : services existants, modes de transport... »

## Accompagner la démarche d'accueil du nouvel arrivant Quelles étapes ? Quels messages ? Quels outils ressources ?

1. Présenter les services communaux ou intercommunaux  
(écoles, salle communale, bibliothèque, ramassage des ordures ménagères...)
2. Présenter/donner les supports de communication sur l'accueil
3. Parler/Valoriser la vie associative et des événements culturels, festifs de la commune
4. Proposer/organiser un rendez-vous avec le maire
5. Fournir l'adresse du site web de la mairie et l'inciter à s'inscrire à la newsletter/Page Facebook
6. L'orienter vers l'interlocuteur en charge des nouveaux arrivants sur votre communauté de communes  
ou vers le PETR du Haut-Rouergue



*Cet exemple de méthodologie d'étapes de l'accueil du nouvel arrivant a été réalisée suite aux contributions apportées par les secrétaires de mairies présentes lors de la visioconférence "mi parcours de la mission accueil de nouveaux arrivants" du 17 Novembre 2020. Elle est bien sur indicative et adaptable.*

## Les clés de la réussite pour bien accueillir

### *Un accueil sincère et enthousiaste*

- Le « sourire »
- Savoir présenter les qualités de la commune et du territoire pour donner envie de rester

### *Un guichet unique*

- Savoir répondre à tous types de questions
- Limiter les redirections vers différentes structures pour un accès facilité aux informations

### *Faire preuve de réactivité et de disponibilité*

- Prendre le temps de recevoir les nouveaux arrivants
- Proposer des rendez-vous sous de courts délais

### *Les outils adaptés :*

Allier présentiel et supports papier...

- Accueil physique en mairie
- Courriers municipaux
- Distribuer les supports pour les nouveaux arrivants du PETR du Haut-Rouergue, de la Communauté de Communes

### *et outils digitaux*

- Application mobile d'informations sur la commune
- Application Panneau Pocket (informer et alerter les citoyens en temps réel de la vie municipale sur leurs smartphones)
- Sites internet des communes/ page Facebook



# *PETR du Haut-Rouergue*

Mission accueil de nouveaux arrivants

05 65 51 69 89

accueil-phr@orange.fr



*Conception graphique :*

*Petr du Haut-Rouergue*

*Crédits photos :*

© Aveyron Tourisme

© Communauté de Communes des Causses à l'Aubrac

© Communauté de Communes Comtal Lot et Truyère

© Petr du Haut-Rouergue

© P. Soissons - Tourisme Aveyron

© V. Prudhomme - Tourisme Aveyron

© T.Lambelin-FHAPA

L'action du PETR du Haut-Rouergue dans le cadre de sa politique d'accueil de population est cofinancée par l'Union Européenne. L'Europe s'engage dans le Massif Central avec le Fonds européen de développement régional



AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES

MASSIF  
CENTRAL  
GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC

