

### 01 - Les MDE, un accueil unique et un aiguillage pédagogique pour tous les citoyens

De part leur nom, les Maisons de l'Etat, vont être identifiées par les habitants comme le point de contact privilégié avec les services de l'Etat. Il appartient donc aux MDE de ne pas chercher à "lutter" contre cette tendance mais, au contraire, à l'accompagner. L'accueil de ces publics, même perdus quand ils n'ont pas "sonné à la bonne porte", doit se faire dans les meilleures conditions. L'objectif est que chaque personne reparte avec l'information recherchée, mais pas seulement. Une pédagogie doit être faite afin qu'elle soit autonome, si elle le souhaite, dans sa prochaine recherche d'information. Ainsi elle ne dépend pas de la MDE pour l'aiguillage, mais elle sait qu'elle peut y trouver de l'information ou de la médiation si elle le souhaite.

### 02 - Les MDE, un outil de promotion des actions de l'état

Les actions de l'Etat sont souvent méconnues. Au fur et à mesure que disparaît la "grande messe" du JT de 20 heures, il est de plus en plus difficile de toucher tous les publics. De plus, les informations spécialisées et techniques ne parviennent pas à être diffusées sur les canaux classiques. Internet fourmille d'informations, en proie souvent à "l'infobésité". Nous pourrions imaginer qu'un usager puisse venir à la MDE afin de connaître les actions de l'Etat de ces dernières semaines à travers des compte-rendus adaptés à ses besoins. Il s'agit de créer un outil avec un format simplifiant l'accès, filtrable en fonction des besoins des différents types d'usagers, multimédias, et agréable à consulter.

### 03 - Les MDE, un accélérateur de réseau sur les territoire et une facilitation

Cela peut prêter à débat, mais l'Etat est perçu pour bon nombre d'acteurs comme l'entité qui est le plus à même de créer de la transversalité sur les territoires. Une des conditions pour générer cette transversalité consiste à mettre en réseau les acteurs qui souhaitent porter des projets innovants, qu'ils soient d'envergure économique ou citoyenne. Pour y parvenir les MDE doivent créer leur propre dispositif et leurs propres outils uniformes à toutes les MDE.

### 04 - Les MDE, un espace pour le bien-être des agents et des citoyens

Les MDE sont de nouveaux espaces de travail et d'accueil des usagers. En cela ils doivent impérativement tenir compte du bien-être des agents et des citoyens en considérant les démarches innovantes qui ont été faites à ce sujet.

### 05 - Les MDE, un outil de remontée d'informations (les oreilles de l'Etat)

Les MDE vont être implantées sur les territoires. Les MDE vont bien sûr apporter de l'informations sur les territoires mais la logique peut aussi être inversée. Cette nouvelle donne doit devenir une opportunité pour faire remonter toutes les informations utiles à l'Etat. De nombreuses informations qui pourraient servir à un niveau national restent à l'échelle locale sans avoir la chance d'être utilisées à une plus large échelle. Ainsi, un certain nombre d'initiatives innovantes ne sont pas reprises. De la même façon, des informations qui permettraient de dresser un état des lieux ne sont pas remontées. Les nouvelles MDE pourraient mettre en place un système de recueil, de filtre et de mise en forme de ses informations pour qu'elles soient exploitées au niveau national. Cela demande évidemment de créer et d'inventer les outils nécessaires.

### 06 - Les MDE, échange et mutualisation de retours d'expériences sur les initiatives locales entre les acteurs concernés (outil pour l'innovation publique)

Au delà de faire remonter les informations pertinentes, les MDE pourraient organiser et animer un réseau d'acteurs afin d'échanger et de mutualiser les initiatives locales pour qu'elles fassent des "sauts" de territoire. Là encore, il s'agit de créer les dispositifs et les outils nécessaires.

### 07 - Les MDE, un outil de mobilisation locale pour les ministères

Les MDE, après un travail d'identification et de prise de contact avec les acteurs relais sur les territoires, pourraient devenir un outil de mobilisation locale pour les ministères. Si ces derniers veulent organiser une action ou un événement localement, ils prennent contact avec la MDE concernée et savent qu'elle pourra assurer la mobilisation des acteurs locaux. Les outils pour affiner cette mission sont à développer.

### 12 - Les MDE, un lieu d'innovation et d'expérimentation de nouveaux services publics à co-construire et à prototyper

Les MDE ont un ancrage direct sur le terrain. A ce titre certaines peuvent être choisies pour développer des innovations centrées usagers sur le mode de la co-construction. Elles autorisent donc le droit à l'erreur, le prototypage et l'expérimentation avant essaiage.

### 11 - Les MDE, une identité et une communication commune

A l'instar de la communication normalisée des MSAP (Maison de services au public) qui ont un logo unique, un format de signalétique standardisée. Afin de gagner en lisibilité, en visibilité et pour se différencier des MSAP tout en construisant un partenariat avec elles grâce au SDAASAP (schéma départemental d'accessibilité des services au public), les MDE pourraient adopter une identité commune et une communication partagée, et ce même si elles ne regroupent pas des services identiques. Cette identité pourrait donc s'appuyer sur le référentiel commun.

### 10 - Les MDE, un espace de médiation et de facilitation pour la société civile et les pouvoirs publics locaux.

En qualité de lieu tiers et de tiers de confiance, et en impliquant systématiquement les sous-préfets dans les MDE, même s'ils n'y ont pas leurs locaux, la Maison de l'Etat pourrait être référencées comme le lieu où l'on vient demander de la médiation en cas de difficulté entre la société civile et les pouvoirs publics locaux. Par exemple, certaines convocations par la Gendarmerie, pour des conflits mineurs, pourraient être faites dans les locaux de la MDE plutôt que dans les locaux de la Gendarmerie, perçus comme plus anxiogènes et finalement moins propices à la résolution douce de conflit.

### 09 - Les MDE, un lieu pour renforcer le sentiment d'appartenance à la nation & un outil de développement de la citoyenneté

Le manque de sentiment d'appartenance à ce grand collectif, de plusieurs millions de personnes, qu'est la France peut engendrer des dysfonctionnements en même temps qu'une baisse d'adhésion à l'importance et à la grandeur de la Nation. Les MDE pourraient redynamiser ce sentiment d'appartenance, en organisant des événements (le rite de passage à la majorité par exemple), en contribuant à développer la citoyenneté, mais aussi en faisant de la pédagogie sur les biens communs. Les dispositifs sont à créer.

### 08 - Les MDE, une programmation utile et active

Pour que les MDE deviennent un acteur qui donne vie au territoire, elles doivent générer du flux et de l'animation. Or, il est possible d'imaginer plusieurs événements qui n'existent pas aujourd'hui, qui participeraient à la vie locale, tout en relevant du rôle de l'Etat. Cette programmation ponctuerait ainsi la vie locale et pourrait être partagée avec l'ensemble des MDE. Il s'agit de co-construire et d'imaginer cette programmation.

# MAISON DE L'ÉTAT VERS UN RÉFÉRENTIEL COMMUN

Au fil de la démarche, sous l'impulsion de la Sous-Préfète, l'idée d'un référentiel commun à l'ensemble des MDE a peu à peu émergé. Le scénario d'une MDE qui serait une simple mutualisation immobilière aurait pu être une innovation suffisante. Mais ces Maisons de l'Etat sont une opportunité d'ancrer plus localement la présence de l'Etat, de faciliter la vie des usagers, et de participer à l'animation du territoire où elles sont implantées. A ce titre, il nous semble que les MDE peuvent être un dispositif à part entière avec une vocation et des missions qui lui sont propres et qui répondent à des besoins que nous avons identifiés sur le terrain auprès des différents acteurs rencontrés. En partant de notre analyse, nous avons fait une série d'hypothèses pour imaginer les missions communes à ce nouveau dispositif.