

Le public des Maisons des Habitants

Enquête sur les profils et les usages



Sommaire

Préambule méthodologique	1
1. Caractéristiques générales des usagers	5
Démographie et composition familiale.....	5
Situation socioprofessionnelle.....	7
Situation résidentielle	8
2. Maisons des Habitants et territoires	10
Des Maisons des Habitants à rayonnement étendu	11
Des Maisons des Habitants au rayonnement circonscrit à l'échelle du quartier	12
Comparaison des territoires de rayonnement et de diagnostic	13
Zoom sur les multi-usagers	15
3. La connaissance des Maisons des Habitants et de leurs services	19
Des équipements avant tout connus grâce à leur rayonnement territorial et social	19
Un niveau de connaissance des activités et services globalement élevé	21
4. Fréquentation et usages	25
Une fréquentation différenciée selon le profil des usagers.....	25
Une forme de spécialisation selon les Maisons des Habitants	28
Zoom sur les personnes retraitées.....	31
Zoom sur les familles	33
5. Être accueilli dans une Maison des Habitants : le point de vue des usagers	36
Des usagers très satisfaits des horaires d'ouverture des Maisons des Habitants	36
Une configuration spatiale de l'accueil globalement satisfaisante mais à géométrie variable selon les équipements	37
Le point de vue des usagers sur l'accueil social des Maisons des Habitants	39
Conclusion	42
Annexes	46
Cartes de rayonnement des Maisons des Habitants.....	46
Questionnaire administré aux usagers	49

Préambule méthodologique

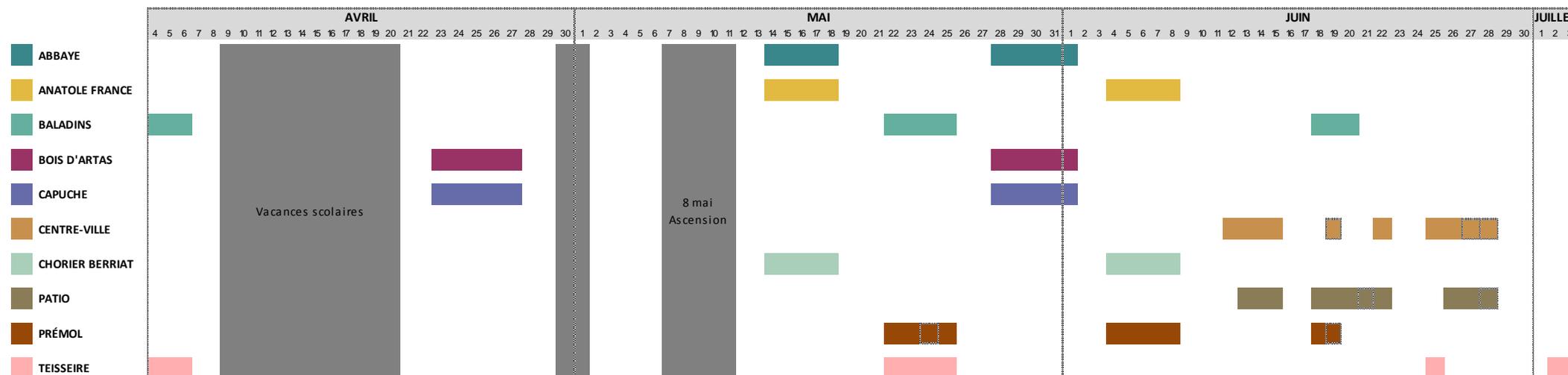
L'enquête auprès des usagers des Maisons des Habitants (MDH) est le fruit d'un travail mené depuis la fin de l'année 2017 entre les directeurs et directrices des MDH, la directrice de projets développement social et la responsable de l'observation sociale. Elle s'intègre dans la démarche de renouvellement des projets sociaux des MDH pour la période 2019-2022.

Les objectifs poursuivis par cette enquête étaient les suivants :

- produire des éléments de connaissance des usagers des Maisons des Habitants (caractéristiques sociodémographiques) et des éléments de compréhension des usages de ces équipements (motifs de venue, connaissance et utilisation des services, rayonnement des MDH sur le territoire...)
- évaluer la dimension sociale de l'accueil et la satisfaction du public quant aux horaires d'ouverture
- permettre d'outiller la vision stratégique et politique des équipements (écriture du projet social 2019-2022, lien avec les projets de territoire...).

Compte-tenu de ces objectifs en termes de contenu ainsi que des ressources financières et humaines mobilisables, il a été décidé de réaliser une enquête par questionnaires administrés en face à face. Le questionnaire a été élaboré par la responsable de l'observation sociale avec l'appui de sociologues (association La Critic), en lien avec la directrice de projets et les responsables des MDH. L'administration des questionnaires en face à face, au sein des équipements, a été réalisée par un enquêteur et deux enquêtrices mobilisés simultanément d'avril à juillet 2018, et coordonnée par la directrice de projets et la responsable de l'observation sociale.

Afin de diversifier les périodes de passation et de tenir compte des événements « exceptionnels » pour bénéficier d'une photographie la plus neutre possible tout en répondant à l'impératif d'achever la période de terrain début juillet, chaque MDH a bénéficié de deux semaines de passation non consécutives durant des mois différents. Seules les MDH Abbaye, Centre-Ville et Patio ont été enquêtées durant un seul et même mois (mais de manière non consécutive), en raison de leur intégration ultérieure au panel de l'enquête et des moyens humains disponibles.

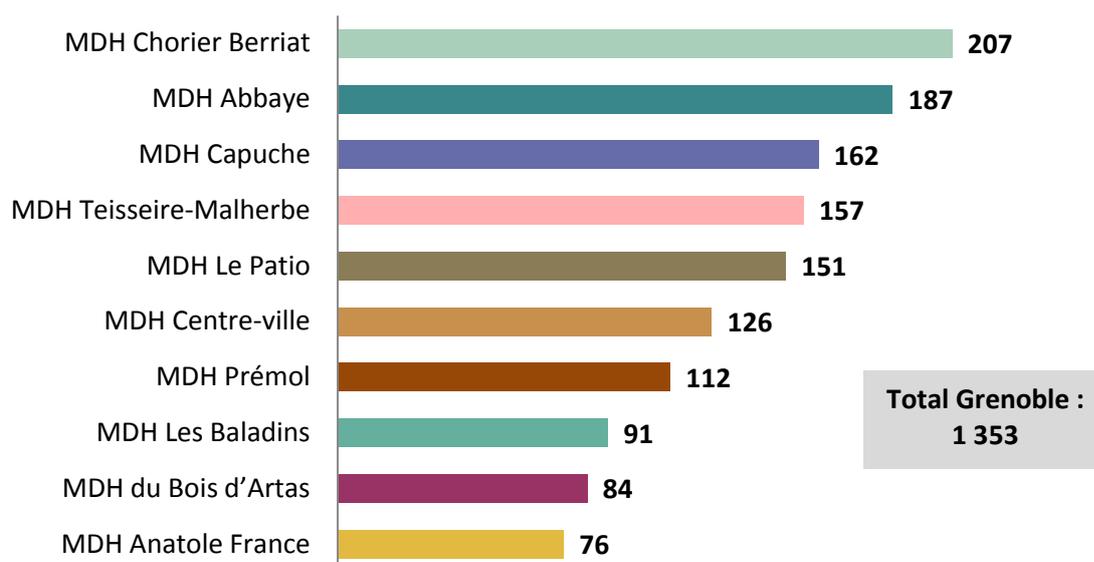


Les questionnaires administrés durant cette période reflètent donc une photographie des publics des MDH sur la période d'avril à juillet 2018.

Il s'agit bien évidemment seulement d'un échantillon de l'ensemble de la population qui se rend dans les MDH durant l'année entière. Dans la mesure où cette population totale n'était pas connue (ni en termes d'effectifs ni en termes de caractéristiques sociodémographiques), il n'est pas possible de préjuger du caractère représentatif de l'échantillon enquêté. Néanmoins, **les conditions de neutralité mentionnées ci-dessus (temps identique de passation par MDH, diversification des moments durant plus de trois mois d'enquête) permettent de se prémunir de biais trop importants dans la représentativité des personnes interrogées.**

Les données statistiques présentées dans ce rapport concernent un effectif de **plus de 1 300 personnes**, ce qui garantit une bonne robustesse à l'échelle de Grenoble. En revanche, les éléments présentés à l'échelle de chaque MDH doivent être considérés comme des ordres de grandeur permettant de comparer les équipements entre eux ; les données absolues doivent être appréhendées avec précaution dans la mesure où certains effectifs sont inférieurs à 100 réponses.

Nombre de questionnaires administrés par MDH



Des écarts importants sont à relever concernant le nombre de questionnaires administrés par MDH. Dans certains équipements, il n'a pas été possible de dépasser la centaine d'usagers interrogés en raison d'un effet de saturation atteint avant la fin des 10 jours de passation (voir ci-après). Le nombre de questionnaires administrés s'échelonne ainsi du simple au triple.

Les conditions de réussite et les biais identifiés durant la passation

Garantir de bonnes conditions de passation est nécessaire pour la réussite d'une enquête par questionnaire. Outre les consignes méthodologiques de passation transmises aux enquêtrices et à l'enquêteur, il était essentiel que ces derniers soient intégrés dans l'équipement afin d'inspirer confiance aux usagers pour permettre une participation optimale à l'enquête.

La plupart du temps, ces conditions ont été réunies grâce à la mobilisation des équipes des MDH, à la fois pour aider l'enquêteur·trice à identifier les différents lieux de l'équipement, ainsi que pour orienter et inviter des usagers à répondre à l'enquête.

Néanmoins, le recrutement d'un nombre suffisant de répondants n'a pas toujours été aisé dans certaines MDH en raison d'un **effet de saturation** atteint avant la fin des 10 jours de passation : toutes les personnes qui se rendaient ou se trouvaient dans l'équipement avaient déjà été interrogées pendant la période et il était difficile pour les enquêtrices et l'enquêteur de rencontrer de nouveaux usagers.

D'autre part, en raison de l'impossibilité de recourir à un interprète, il était convenu d'interroger uniquement toute personne parlant et comprenant le français. **Il était donc acté dès le lancement de l'enquête qu'une partie du public des Maisons des Habitants ne pourrait être prise en compte**, cela limitant les possibilités de recrutement de répondants dans certaines MDH particulièrement fréquentées par des personnes allophones (Baladins et Prémol). Cependant, de nombreux questionnaires ont pu être administrés à des usagers parlant moyennement la langue française, grâce à l'accompagnement de la passation réalisé par les enquêtrices et l'enquêteur ainsi qu'à l'appui des équipes.

Enfin, travailler à mieux connaître les usagers des Maisons des Habitants impliquait de définir cette population. En grande partie pour des conditions de faisabilité, **était considérée comme usagère dans le cadre de l'enquête toute personne franchissant le seuil de la MDH pour venir y effectuer une action ou bénéficier d'un service proposé par la maison.** Étaient donc exclues de cette définition les personnes participant aux actions d'aller-vers et d'animation proposées par les professionnels de la MDH à l'extérieur de l'équipement, ainsi que celles qui se rendent dans d'autres services accueillis au sein de la maison (comme le café associatif Le Barathym à la MDH Patio).

Cependant, il convient de souligner que cette définition assez large s'est traduite différemment selon la population enquêtée. **Certaines personnes en effet ne se percevaient pas comme usagères** au moment où elles ont été sollicitées par les enquêtrices et l'enquêteur. Il s'agissait le plus souvent de personnes venues uniquement pour réaliser une démarche administrative (carte d'identité, badge de stationnement, inscription à la restauration scolaire...), ou des bénévoles impliqués dans une activité de la MDH. Cette auto-exclusion révèle la connotation sociale des Maisons des Habitants aux yeux de certaines personnes : celles et ceux qui appartiennent à une catégorie sociale supérieure et/ou qui viennent pour une démarche « neutre », non marquée socialement, se sentent tendanciellement moins appartenir à la catégorie des usagers.

En parallèle, cette perception de « non-usagers » était également partagée par les équipes des MDH, qui pouvaient avoir moins tendance à orienter ce type de population vers les enquêtrices et l'enquêteur que les usagers « captifs » à l'issue de leur rendez-vous.

Les enquêtrices et l'enquêteur ont donc davantage dû insister pour convaincre ce type d'usagers de répondre à l'enquête, ce qui laisse supposer une relative sous-représentation de ce public parmi le panel d'interrogés. De plus, le motif de leur venue dans la MDH (prise d'information, réalisation de démarches administratives) implique un temps de passage plus court que d'autres personnes qui participent à des ateliers ou viennent rencontrer un professionnel, et par conséquent une moindre disponibilité pour répondre au questionnaire.

Qui appelle-t-on usager ?

De nombreux termes sont employés pour définir les personnes qui fréquentent les équipements municipaux et bénéficient des services publics : usager, public, administré, bénéficiaire, personne accompagnée, habitant, résident, acteur, citoyen...

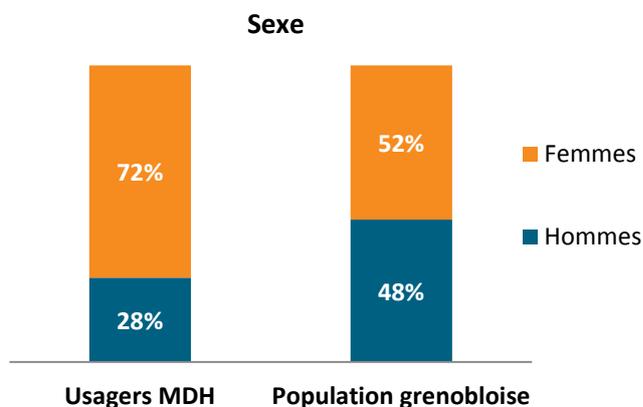
Dans ce rapport, le terme usager a été privilégié et est utilisé dans son sens le plus généraliste : il désigne les personnes qui *font usage* des services dans les MDH, et plus largement des équipements eux-mêmes.

Cette notion large, qui permet de distinguer les personnes qui fréquentent les MDH des « autres » habitants qui ne s'y rendent pas, a bien vocation à ne pas se réduire uniquement à celle d'utilisateur ou de consommateur de prestations ou d'activités. Elle tient compte du principe de réciprocité qui existe entre la personne et le service ou l'équipement, qu'il s'agisse d'usagers qui participent à des ateliers, de citoyens très impliqués dans la vie de la MDH ou d'habitants qui viennent se renseigner ou échanger avec les professionnels.

1. Caractéristiques générales des usagers

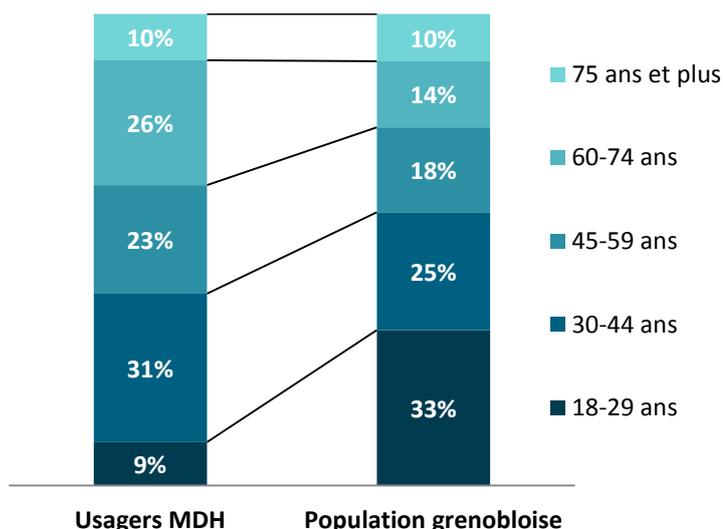
Démographie et composition familiale

Les usagers des Maisons des Habitants sont plutôt des usagères : 72 % des personnes interrogées sont des femmes, soit une nette surreprésentation par rapport à leur poids dans l'ensemble de la population grenobloise (52 %).



Sources : enquête MDH 2018, Insee RP 2015

Tranches d'âge

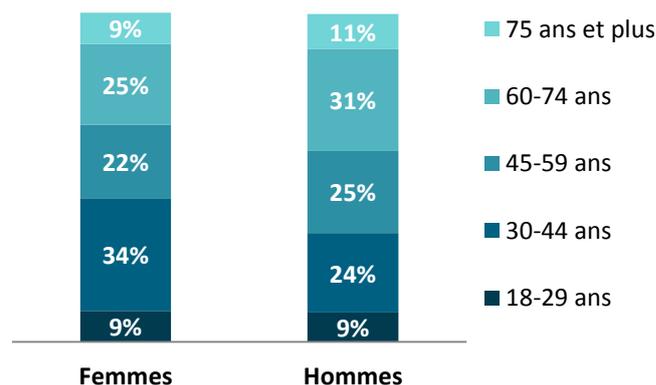


Avec une moyenne d'âge de 52 ans, le public des MDH est plus âgé que l'ensemble de la population grenobloise. La tranche des 60-74 ans est particulièrement représentée, tandis que les 18-29 ans sont nettement sous-représentés par rapport à l'ensemble des Grenoblois. Néanmoins les 30-44 ans sont plus nombreux au sein du public des MDH que dans la population totale.

Sources : enquête MDH 2018, Insee RP 2015

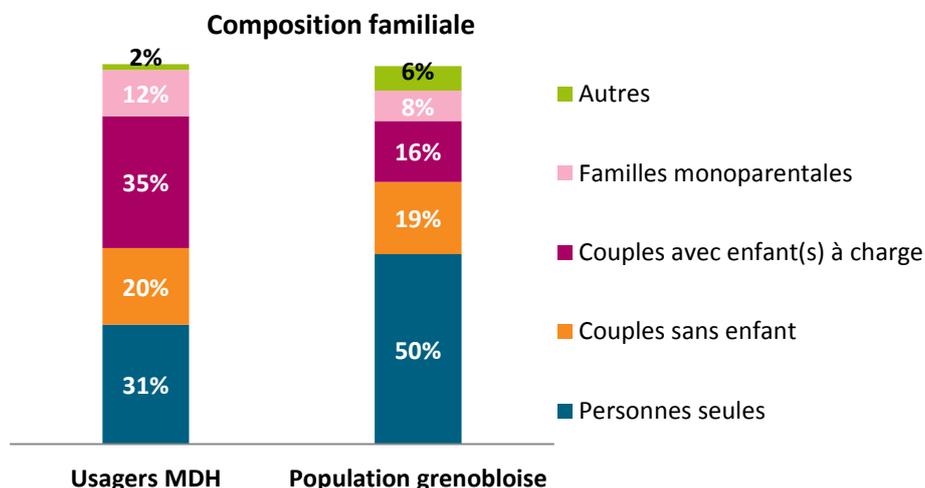
Les hommes sont davantage représentés dans les tranches d'âge les plus élevées, tandis que les femmes sont proportionnellement plus nombreuses parmi les usagers les plus jeunes, particulièrement les 30-44 ans.

Répartition par sexe et tranche d'âge des usagers des MDH



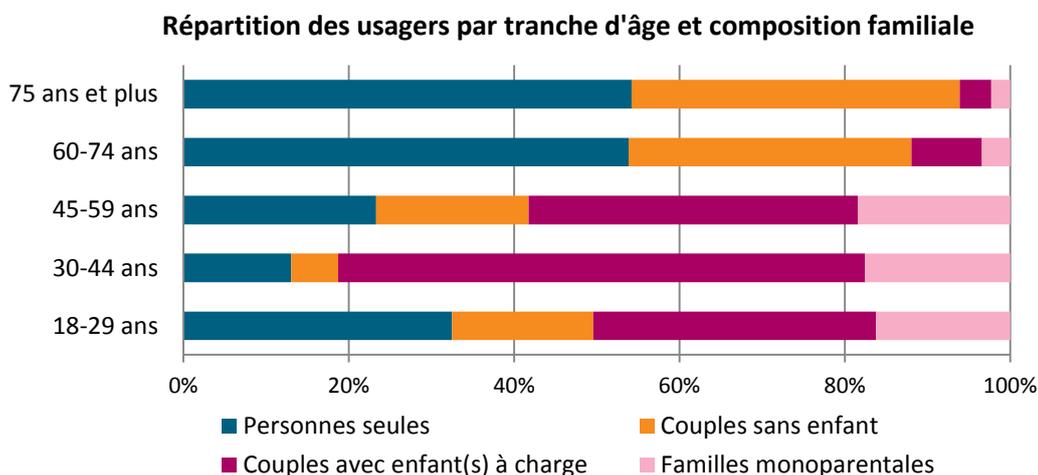
Source : enquête MDH 2018

Le public des MDH est familial : près de la moitié des usagers vivent avec des enfants, qu'il s'agisse de couples ou de familles monoparentales. Les familles sont ainsi surreprésentées en comparaison avec l'ensemble de la population grenobloise où elles sont deux fois moins nombreuses¹. **En revanche, les personnes seules apparaissent moins représentées parmi le public des MDH que dans la population totale**, mais cela est à mettre en lien avec le nombre important d'étudiants vivant seuls à Grenoble, tranche d'âge moins représentée parmi les usagers des MDH.



Sources : enquête MDH 2018, Insee RP 2015

Les familles nombreuses sont deux fois plus représentées parmi le public des MDH qu'au sein de la population grenobloise : 38 % des familles usagères des MDH comptent 3 enfants et plus contre 18 % des familles grenobloises. Néanmoins la majorité des familles qui fréquentent les MDH sont composées d'un seul ou de deux enfants (6 familles usagères sur 10).



Source : enquête MDH 2018

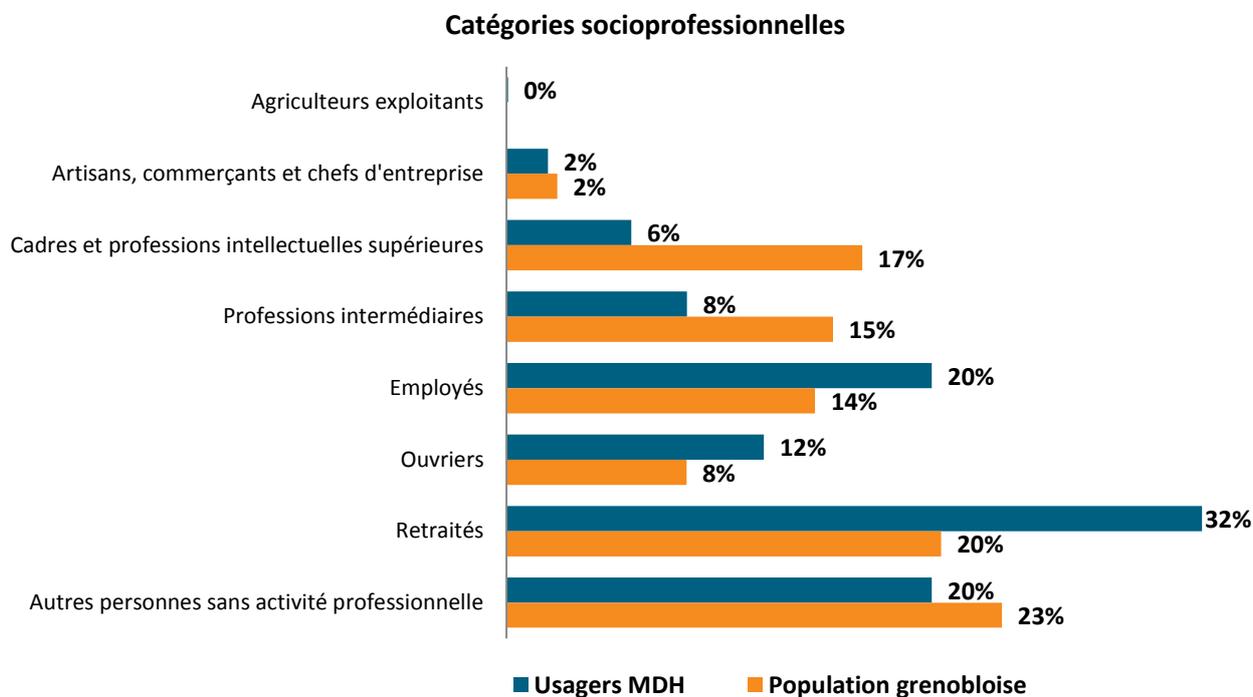
Enfin, le croisement de l'âge et de la composition familiale permet de mettre en lumière des distinctions importantes dans la morphologie des publics. Les moins de 30 ans sont représentatifs de l'ensemble des usagers : un tiers vivent seuls, la moitié avec des enfants.

¹ Ce constat est cependant à interpréter avec précaution dans la mesure où les données comparées ne sont pas tout à fait de même nature : la part de familles parmi les usagers des MDH est calculée en nombre de personnes (deux parents d'une même famille sont comptabilisés pour deux individus), tandis que les données de l'Insee relatives à l'ensemble de la population grenobloise sont calculées en nombre de ménages (dans l'exemple précédent, une seule personne est comptabilisée). Cela peut contribuer à surévaluer le nombre de familles parmi les usagers des MDH. Néanmoins il est peu probable que tous les adultes d'une même famille aient été systématiquement interrogés lors de l'enquête.

Les usagers âgés de 30 à 44 ans sont quant à eux très majoritairement des familles (dans 81 % des cas), soit une nette surreprésentation par rapport au public des MDH et même à la population grenobloise dans son ensemble où davantage de 30-44 ans vivent seuls ou en couple sans enfant. **Enfin, on recense très peu de ménages avec enfants parmi les tranches d'âge les plus âgées**, composées à parts presque égales de personnes seules et de couples sans enfant.

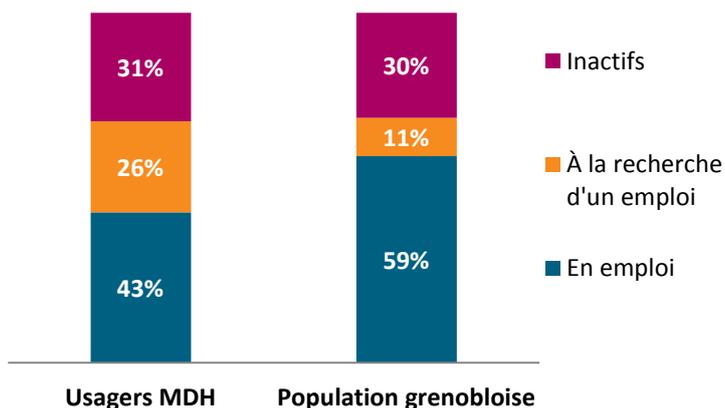
Situation socioprofessionnelle

L'analyse des catégories socioprofessionnelles des usagers, recodées d'après le métier exercé, met en évidence une surreprésentation des CSP inférieures (employés et ouvriers) et surtout des retraités, au détriment des cadres et professions intermédiaires par rapport à l'ensemble de la population grenobloise. **La moitié des usagers des MDH se trouvent en inactivité** (retraités ou autres inactifs : personne au foyer, en incapacité de travailler...).



Sources : enquête MDH 2018, Insee RP 2015

Situation vis-à-vis de l'emploi des 15-64 ans



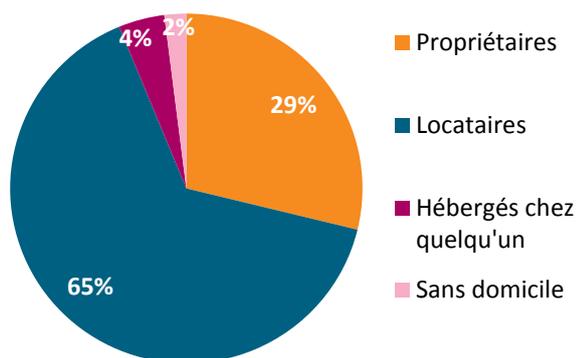
La population d'âge actif qui fréquente les MDH se démarque par une plus forte représentation des personnes au chômage en comparaison avec la population grenobloise, au détriment des personnes en emploi.

Sources : enquête MDH 2018, Insee RP 2015

Situation résidentielle

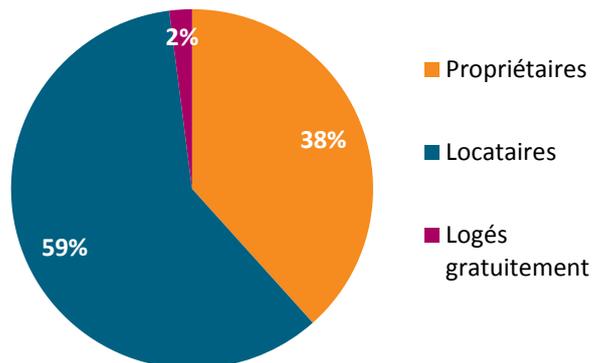
Les deux tiers des usagers des MDH sont locataires de leur logement, soit davantage que l'ensemble des Grenoblois. Cette forte part est due à la prééminence de la population âgée de 30 à 44 ans, qui est davantage locataire de son logement que le reste des usagers (et davantage que l'ensemble des Grenoblois de cette tranche d'âge). À noter que 6 % des usagers ne disposent pas d'un logement personnel. Il n'est pas possible de comparer directement ces caractéristiques à celles de l'ensemble de la population grenobloise, dans la mesure où les données issues du recensement ne prennent pas en compte les personnes sans domicile personnel (hébergées en structure ou à la rue).

Situation résidentielle des usagers des MDH



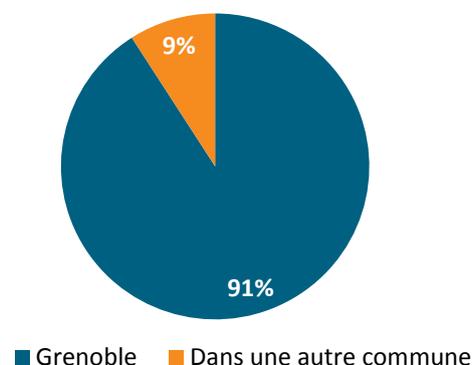
Source : enquête MDH 2018

Situation résidentielle des ménages grenoblois



Source : Insee RP 2015

Lieu de résidence des usagers



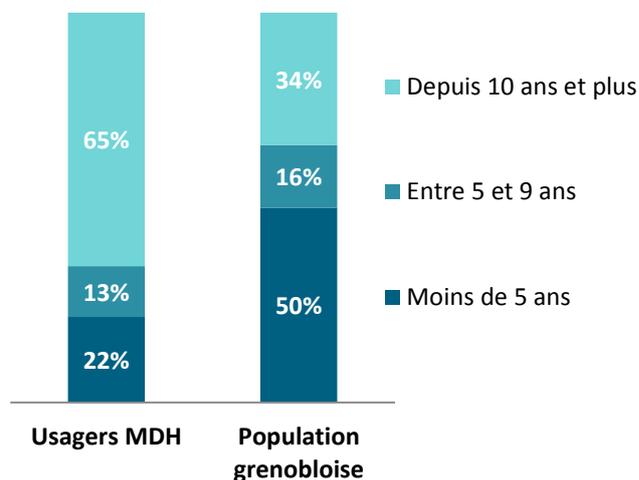
Source : enquête MDH 2018

La quasi-totalité des usagers des MDH résident à Grenoble. Néanmoins il convient de souligner qu'un usager sur dix habite hors de la commune.

Les usagers des MDH se caractérisent par un fort ancrage dans la ville : les deux tiers vivent à Grenoble depuis 10 ans et plus, alors que ce n'est le cas que d'un tiers de l'ensemble de la population grenobloise. Ce constat est encore plus notable pour les 60 ans et plus.

Seulement 6 % des usagers habitent à Grenoble depuis moins d'un an. À noter que ces nouveaux arrivants sont plus souvent hébergés chez des tiers ou à la rue que l'ensemble des usagers, témoignant dans une certaine mesure du lieu ressource que peuvent constituer les MDH pour les nouveaux habitants en situation de précarité.

Ancienneté d'emménagement à Grenoble



Sources : enquête MDH 2018, Insee RP 2015

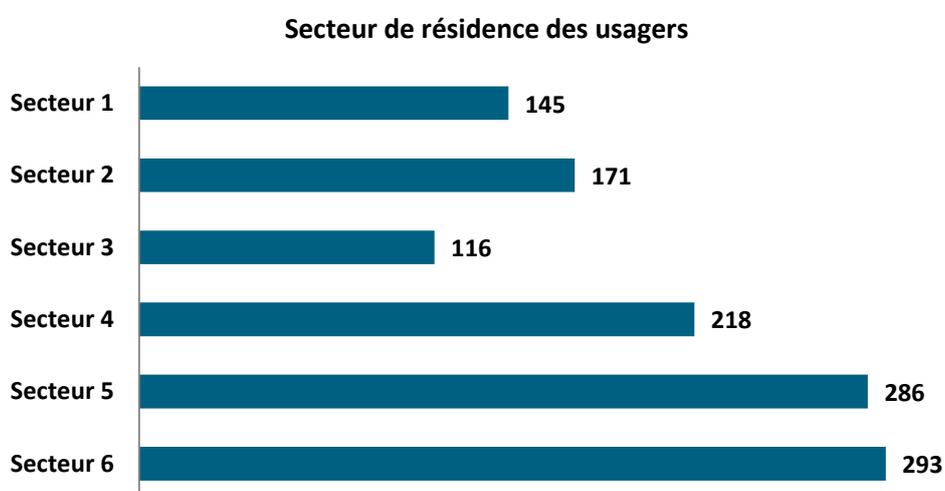
En résumé...

- Des caractéristiques sociodémographiques portant uniquement sur les usagers qui se rendent à l'intérieur des MDH.
- Un public majoritairement féminin.
- Une présence importante des familles, en lien avec les missions « centre social » des MDH.
- Des usagers aux profils diversifiés qui correspondent à la volonté de lieu pour tous, tout en traduisant la mission sociale des MDH :
 - Des usagers plutôt âgés : 52 ans en moyenne, les 60 ans et plus surreprésentés au détriment des 18-29 ans, mais une forte représentation des 30-44 ans également.
 - Les personnes au chômage plus nombreuses parmi les usagers que dans la population totale, les inactifs davantage représentés également (essentiellement des retraités).
 - Une majorité de locataires ainsi qu'une part faible mais notable de personnes sans domicile parmi les usagers des MDH.
 - Des usagers qui résident à Grenoble depuis de nombreuses années, une très faible représentation des néo-Grenoblois.

2. Maisons des Habitants et territoires

Les trois quarts des usagers des MDH vivent dans les secteurs sud de la ville, alors que ce n'est le cas que de 60 % de l'ensemble de la population grenobloise. **Si ces territoires sont donc davantage représentés, c'est également en raison de la passation des questionnaires et de l'implantation des MDH** : le nombre d'usagers enquêtés au sein des MDH des secteurs sud de la ville est plus élevé qu'au nord, où sont implantées seulement trois MDH sur dix. Les questionnaires administrés dans les secteurs 3, 4, 5 et 6 représentent ainsi 69 % de l'ensemble de l'enquête.

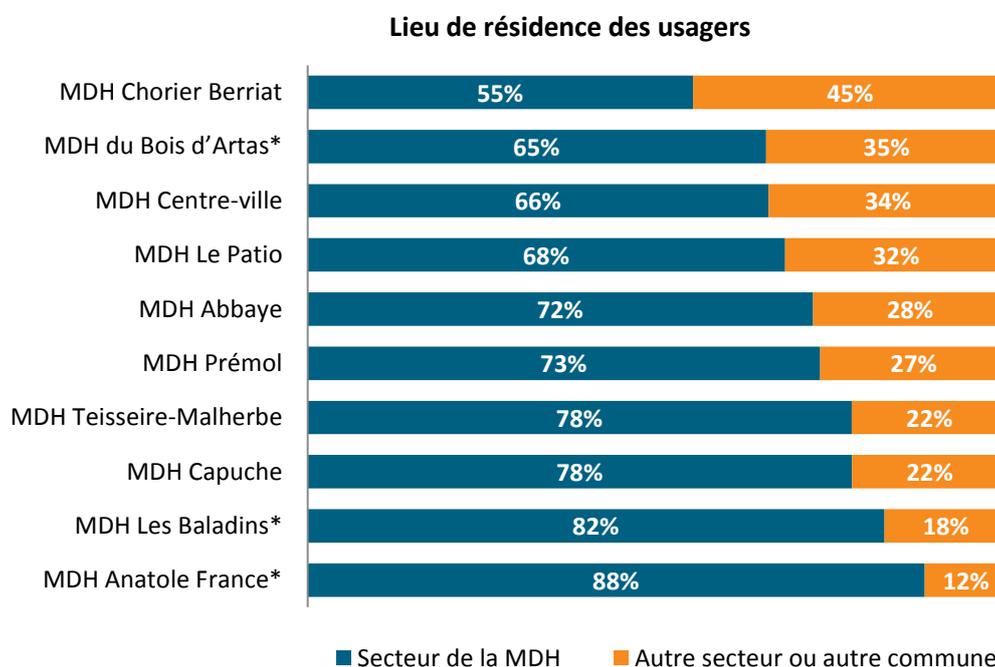
Les disparités géographiques d'administration des questionnaires s'observent également à l'échelle de chaque secteur : en comparaison avec la répartition de l'ensemble de la population grenobloise, les usagers des MDH ont moins tendance à vivre dans le secteur 3 (9 % des répondants contre 16 % des Grenoblois), tandis que les secteurs 5 et 6 sont surreprésentés (47 % des répondants contre 25 % de la population).



Source : enquête MDH 2018

Ces éléments donnent plus globalement à voir la répartition hétérogène des équipements au regard de la population, au sens strictement démographique. En rapportant le nombre de MDH au nombre d'habitants par secteur, on obtient en effet des ratios très différenciés, allant d'un équipement pour près de 32 000 habitants sur le secteur 4 contre un équipement pour 6 000 habitants sur le secteur 6.

Par ailleurs, la comparaison entre le lieu de résidence des usagers et l'implantation des MDH montre qu'il s'agit bien d'équipements de proximité : 71 % des usagers vivent dans le secteur de la MDH où ils ont été interrogés. Néanmoins, ce taux d'ensemble à l'échelle de la ville masque des disparités parfois importantes selon les MDH, qui rayonnent sur un périmètre plus ou moins large².



* MDH avec faible effectif enquêté
Source : enquête MDH 2018

Des Maisons des Habitants à rayonnement étendu

Dans les MDH Chorier Berriat, Centre-ville et Patio³, un tiers ou plus des usagers n'habitent pas le secteur d'implantation de la MDH.

La MDH Chorier Berriat fait figure d'exception dans le panel, dans la mesure où le taux d'usagers n'habitant pas le secteur avoisine les 50 %. Ces usagers vivent globalement dans toute la ville, mais plus spécifiquement dans le secteur 3 (majoritairement au sein des IRIS limitrophes avec le secteur 1 : Eaux Claires, Vallier, Clinique mutualiste), hors de Grenoble, ainsi que dans les secteurs 2 et 4.

Pour les usagers qui résident dans le secteur 1, la MDH reste un lieu de grande proximité puisque la quasi-totalité habite dans un périmètre de 500 mètres.

Dans les MDH Centre-ville et Patio, un tiers des usagers vivent à l'extérieur du secteur d'implantation de l'équipement. Néanmoins ces deux maisons se distinguent : si la MDH Centre-ville rayonne sur un territoire assez large (particulièrement les secteurs 1, 4 et 5 et à plus forte raison hors de la commune de Grenoble), le périmètre de la MDH Patio s'étend essentiellement vers le secteur 4 (y compris jusqu'à Capuche) et hors de la commune de Grenoble.

² Cartes des périmètres d'influence des MDH en annexe.

³ La MDH Bois d'Artas n'est pas comptabilisée dans cette catégorie en raison du faible effectif d'usagers interrogés.

Dans ces trois maisons, une part importante de la fréquentation s'explique par les démarches administratives proposées : il s'agit du motif principal de venue des usagers, davantage cité qu'à l'échelle de l'ensemble des MDH. Ces trois MDH sont particulièrement sollicitées pour obtenir des informations ou poser des questions. On note également que leurs usagers mettent particulièrement en avant **l'image d'un lieu mixte ouvert à tous proposant un ensemble diversifié d'activités et de démarches**. De même, ces équipements paraissent fortement identifiés comme des **annexes de la mairie**.

Pour autant, dans les MDH Chorier Berriat et Patio, les démarches administratives et la recherche de renseignements sont des motifs davantage cités par les usagers qui habitent le secteur que par ceux qui vivent en dehors. **Ce ne sont donc pas uniquement ces services qui expliquent le rayonnement étendu à l'échelle de la ville et hors de Grenoble**. Ces MDH semblent identifiées pour ce type de prestations à la fois par les usagers qui vivent à proximité et ceux qui résident plus loin (néanmoins dans des quartiers limitrophes).

Des Maisons des Habitants au rayonnement circonscrit à l'échelle du quartier

À l'opposé des trois MDH précédentes, d'autres maisons présentent un rayonnement très localisé au sein de leur quartier d'implantation. C'est particulièrement le cas des **MDH Baladins et Anatole France où plus de huit usagers sur dix résident dans le secteur de l'équipement, et à plus forte raison dans les IRIS à proximité immédiate** (Baladins-Géants et Mistral).

Dans ces deux maisons, l'effet de saturation a été rapidement atteint durant l'administration des questionnaires, et pour cause : leur public est davantage qu'ailleurs composé **d'usagers réguliers** qui les fréquentent une à plusieurs fois par semaine.

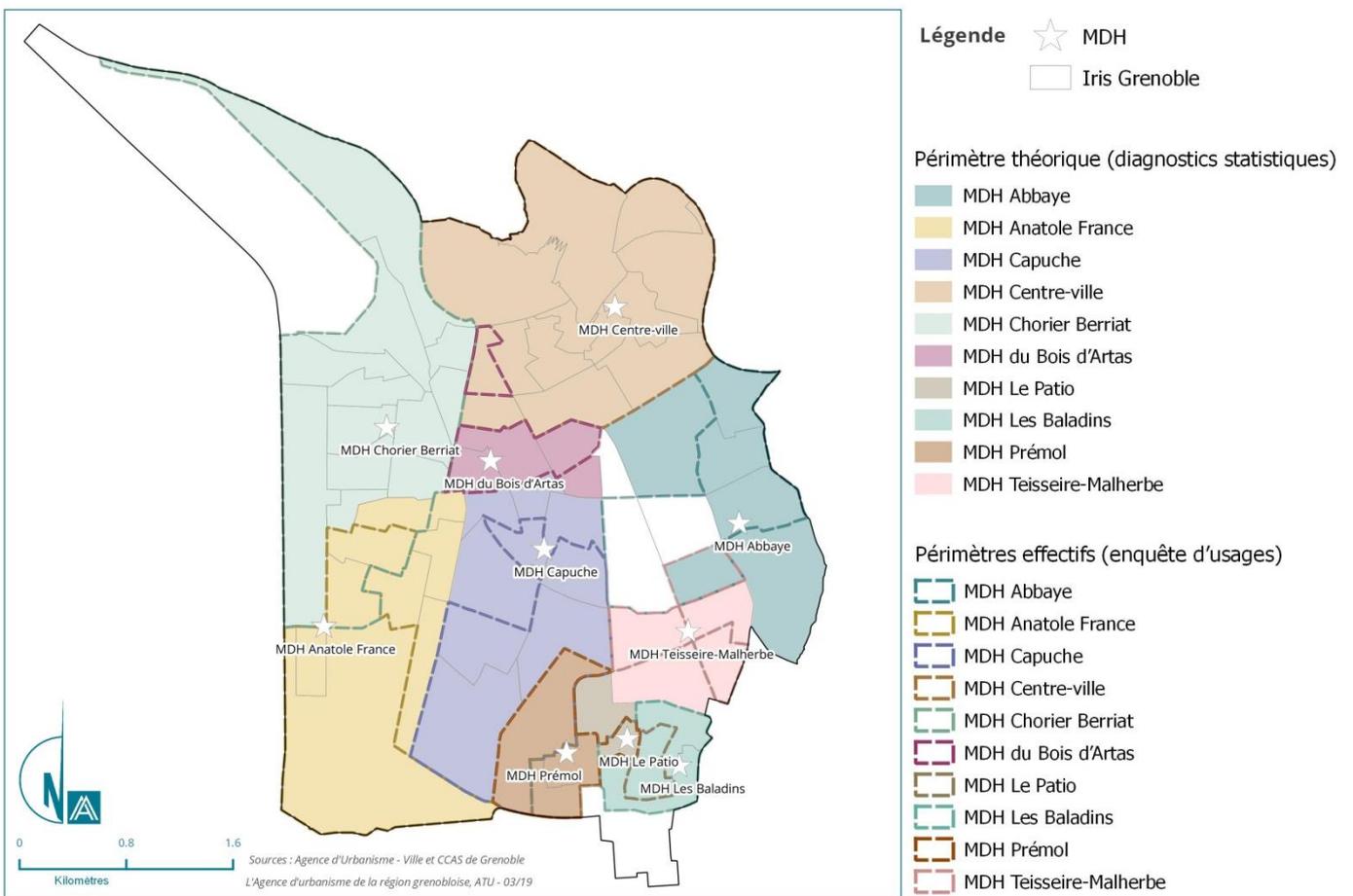
Ces MDH apparaissent constituer de véritables équipements de proximité, souvent fréquentés par les mêmes usagers qui s'y rendent avant tout pour **participer à des activités collectives et pour échanger avec d'autres habitants ou professionnels**. Les MDH Baladins et Anatole France se distinguent des autres MDH de la ville au regard de la représentation que s'en font leurs usagers : **elles sont avant tout décrites par les relations humaines qu'elles permettent**, qu'il s'agisse de la possibilité d'avoir des échanges, de la solidarité avec d'autres habitants (Baladins) ou de la fonction d'intégration des personnes étrangères (Anatole France). Dans ces MDH, bien davantage qu'ailleurs, est mise en avant **la dimension de réconfort et de soutien pour les usagers**, qui vont pour certains jusqu'à parler d'une « deuxième maison ».

Les MDH Abbaye, Bois d'Artas, Capuche, Prémol et Teisseire présentent quant à elles un territoire de rayonnement localisé sur leur quartier d'implantation, mais attirent également des usagers plus lointains, qui résident dans les secteurs limitrophes ou hors de Grenoble, particulièrement pour Abbaye et Prémol.

Comparaison des territoires de rayonnement et de diagnostic

La connaissance du territoire de rayonnement effectif des MDH au travers de l'enquête peut permettre de mieux adapter les territoires retenus pour l'analyse statistique de l'environnement des MDH. Il apparaît en effet que les zones constituées par l'agrégat d'IRIS⁴ ne correspondent pas toujours au territoire réel d'habitation des usagers tel que recensé par l'enquête. Ainsi, les diagnostics socio-démographiques établis d'après les territoires « théoriques » de couverture peuvent parfois s'éloigner des caractéristiques sociales effectives des usagers, et donner à voir un portrait tronqué ou au contraire trop englobant de la population usagère des MDH. Pour autant, les deux découpages n'ont pas nécessairement vocation à se superposer (projets d'aller vers certains publics et territoires actuellement non couverts).

Périmètres théoriques et effectifs des Maisons des Habitants



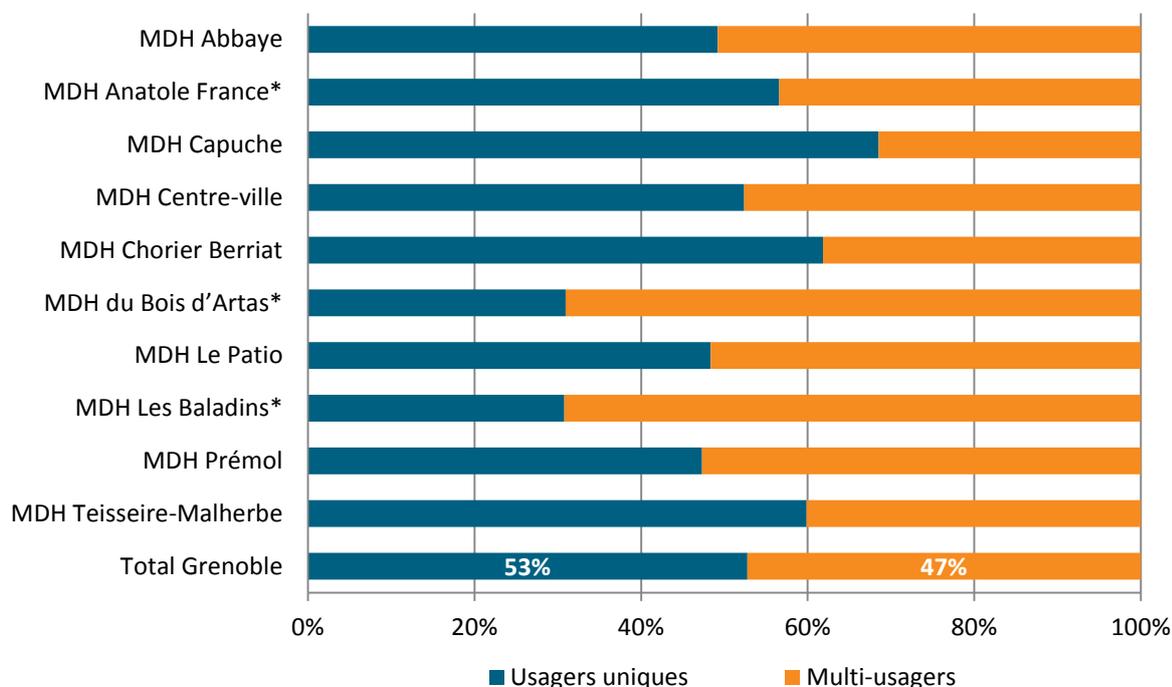
⁴ Les îlots Regroupés pour l'Information Statistique (IRIS) constituent les briques de base en matière de diffusion de données infracommunales produites par les institutions de statistiques publiques (Insee ou Caf par exemple). Ils respectent des critères géographiques et démographiques spécifiques, définis en 1999 par l'Insee en concertation avec les communes.

- Le territoire de couverture théorique de la **MDH Abbaye** pourrait également s'étendre aux IRIS Bajatière Est, Bajatière Ouest et Teisseire, car ces trois îlots concentrent 20 % de la population qui fréquente la MDH. En revanche, peu d'usagers résident sur les IRIS Clémenceau et Poterne ;
- Le territoire de la **MDH Anatole France** pourrait quant à lui être restreint uniquement aux IRIS Mistral, Eaux Claires et Rondeau, qui concentrent 79 % de la population usagère ;
- La **MDH Capuche** ne rayonne pas tant sur le haut du secteur 4 (IRIS Foch Ouest et Est, Peretto...), mais pourrait en revanche s'élargir à l'IRIS Vigny-Musset ;
- La **MDH Centre-ville** rayonne effectivement sur l'ensemble du secteur 2, mais il convient de garder à l'esprit dans l'analyse que 14 % de son public vit dans d'autres communes ;
- Le territoire de la **MDH Chorier Berriat** s'étend de fait sur l'ensemble du secteur 1, mais il convient également de prendre en compte la population qui réside sur les IRIS limitrophes du secteur 3, notamment Eaux Claires-Painlevé ;
- La **MDH Bois d'Artas** ne rayonne pas jusqu'à Gustave Rivet, mais davantage jusqu'à Jean Jaurès (10 % de sa population usagère) ;
- Le territoire de couverture théorique de la **MDH Patio**, très restreint jusqu'alors, pourrait être étendu jusqu'aux IRIS Baladins, Village Olympique Nord et Sud (qui concentrent 21 % des usagers). En revanche aucun usager interrogé durant l'enquête ne réside sur l'IRIS Les Trembles ;
- Le territoire défini pour la **MDH Baladins** est assez représentatif des résultats recueillis par l'enquête, bien qu'une part importante d'usagers (12 %) résident également sur l'IRIS Arlequin ;
- Même constat pour la **MDH Prémol**, dont le territoire pourrait s'étendre jusqu'à Arlequin au regard de la répartition des usagers interrogés ;
- La majorité des usagers fréquentant la **MDH Teisseire Malherbe** résident sur les IRIS Teisseire, Malherbe, ainsi que Jouhaux qui n'est pas pris en compte à l'heure actuelle ; en revanche les IRIS Paul Cocat et La Bruyère ne concentrent qu'un nombre marginal d'usagers.

Zoom sur les multi-usagers

À Grenoble, près de la moitié des usagers interrogés déclarent être déjà allés dans au moins une autre MDH. Pour les trois quarts d'entre eux, la fréquentation se limite à un seul autre équipement, mais l'on recense dans certaines maisons jusqu'à 14 % d'usagers qui se rendent dans 3 autres MDH et plus.

Part d'usagers uniques et multiples selon la MDH de passation



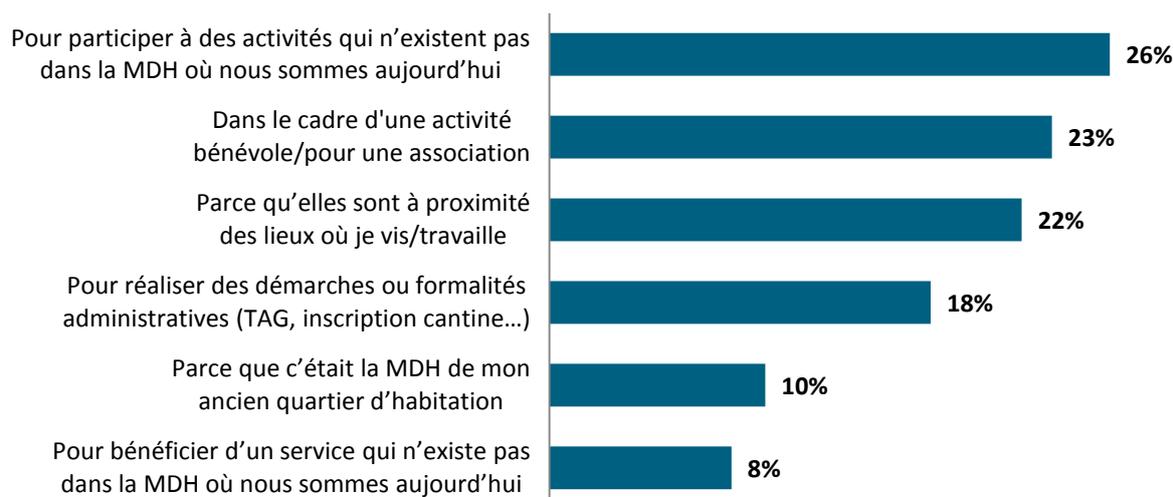
* MDH avec faible effectif enquêté
Source : enquête MDH 2018

Du point de vue du profil, les multi-usagers ne se distinguent pas particulièrement de l'ensemble des usagers : leurs répartitions au regard de l'âge, de la composition familiale, de la catégorie socioprofessionnelle ou encore du statut d'occupation de leur logement sont globalement similaires. En revanche, les multi-usagers sont plus nombreux à vivre à Grenoble depuis plus de 10 ans, et à s'impliquer dans une activité bénévole ou citoyenne en dehors de la MDH. **Ainsi, ce ne sont pas tant les caractéristiques socioprofessionnelles mais davantage l'ancrage sur la commune et l'engagement bénévole qui peuvent en partie expliquer la tendance à fréquenter plusieurs MDH.**

En lien avec la diversité des activités qui peuvent être proposées par chaque équipement, **le motif le plus avancé par les usagers qui fréquentent une autre MDH est la possibilité de participer à des activités qui n'existent pas dans la maison** où ils ont été interrogés. Sur l'ensemble de la commune, ce motif concerne un quart des usagers multiples.

D'autre part, entre un cinquième et un quart des usagers expliquent fréquenter une ou plusieurs autres MDH dans le cadre d'une activité bénévole ou parce qu'elles se trouvent à proximité de leur lieu de vie ou de travail, ou encore pour réaliser des démarches administratives.

Motifs de fréquentation d'autres MDH



Source : enquête MDH 2018

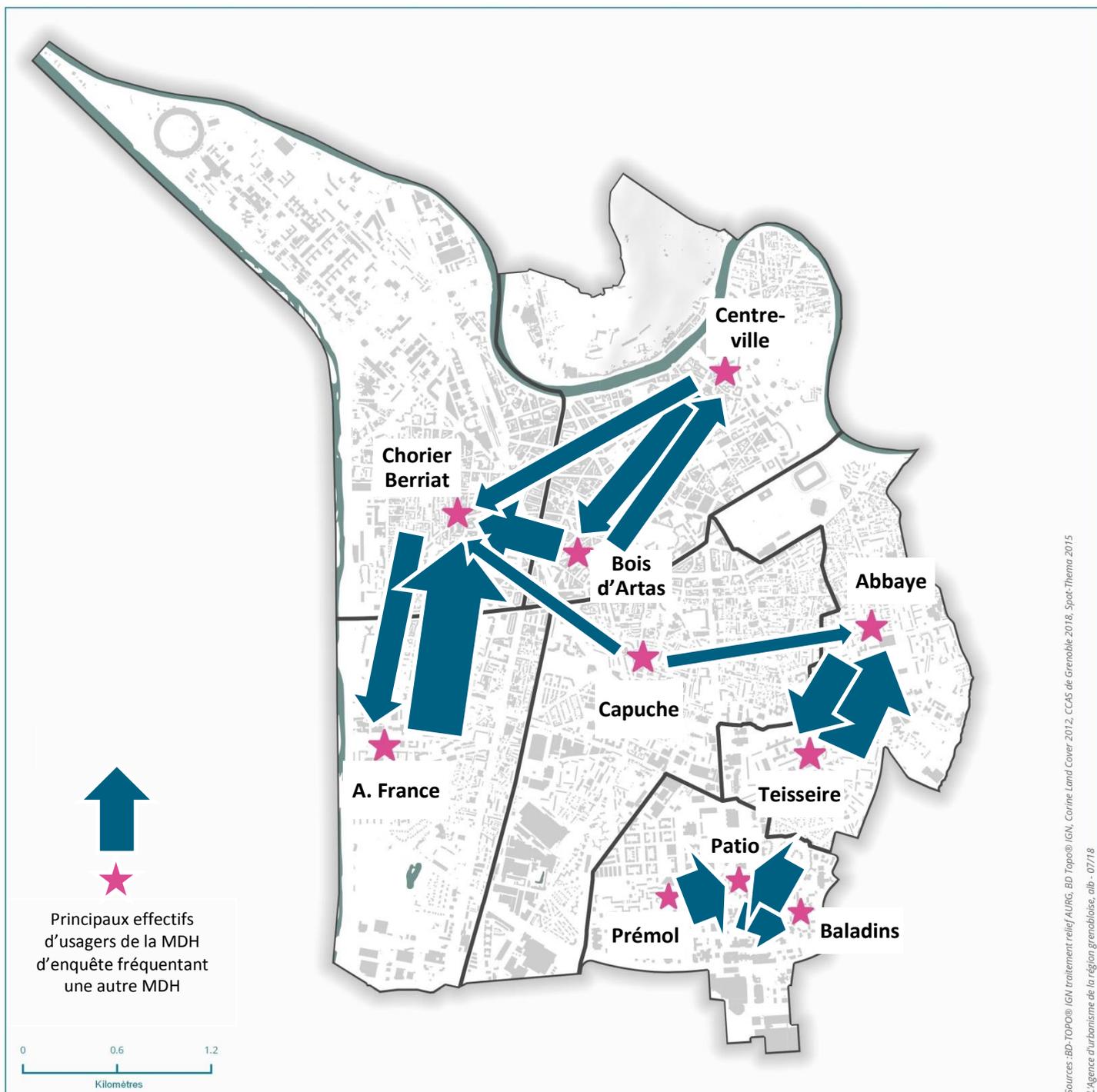
L'hypothèse selon laquelle les multi-usagers se rendent dans d'autres MDH de manière contrainte pour trouver des services qui n'existent pas dans leur équipement de quartier ne se vérifie donc pas vraiment. **La majorité des multi-usagers avancent davantage en effet des motifs d'ordre pratique (proximité du lieu de travail ou de vie) ou d'intérêt (activités récréatives, bénévolat, attache avec l'ancien quartier).** Les motifs qui pourraient laisser penser à une contrainte (réaliser des démarches administratives, accéder à un service qui n'existe pas dans la MDH de passage) ne sont avancés que par un quart des multi-usagers.

De plus, les usagers qui fréquentent au moins trois Maisons des Habitants (dont celle où ils ont été interrogés) ont plus tendance à le faire pour bénéficier de la diversité des activités proposées par chaque équipement, ou dans le cadre d'une activité bénévole ou associative.

À noter par ailleurs qu'un multi-usager sur dix déclare toujours fréquenter la MDH de son ancien quartier d'habitation, témoignant peut-être d'une certaine forme d'attachement – toutefois minoritaire – aux équipes et activités proposées.

Enfin, il convient de noter que **les usagers qui fréquentent plus d'une Maison des Habitants se déplacent globalement vers les équipements les plus proches.** Les principaux échanges sont en effet observés entre MDH limitrophes, mais pas toujours de manière équilibrée. Trois MDH attirent une forte part d'usagers enquêtés dans un autre équipement :

- Chorier Berriat, qui accueille une forte part d'usagers issus de la MDH Anatole France, dans une moindre mesure de Bois d'Artas ;
- Abbaye-Jouhaux, qui accueille majoritairement des usagers fréquentant Teisseire Malherbe, les échanges s'observant dans les deux sens entre ces MDH ;
- Patio, qui draine une part importante des usagers de Baladins et Prémol.



Sources : BD-TOPO® IGN, traitement relief/AURG, BD Topo® IGN, Corine Land Cover, 2012, CCAS de Grenoble 2018, Spot-Thema 2015
L'Agence d'urbanisme de la région grenobloise, alb - 07/18

	Abbaye	Anatole France*	Capuche	Centre-ville	Choriér Berriat	Bois d'Artas*	Patio	Baladins*	Prémol	Teisseire Malherbe
Abbaye	0%	0%	18%	3%	3%	2%	9%	3%	10%	63%
Anatole France	4%	0%	14%	13%	33%	3%	9%	6%	8%	3%
Bajatière	19%	0%	2%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	8%
Capuche	11%	15%	0%	12%	11%	19%	4%	0%	3%	3%
Centre-ville	6%	6%	4%	0%	14%	31%	4%	0%	5%	3%
Choriér Berriat	2%	67%	18%	25%	0%	43%	9%	5%	2%	3%
Bois d'Artas	5%	3%	14%	33%	15%	0%	6%	2%	2%	0%
Patio	5%	3%	8%	5%	11%	0%	0%	62%	61%	10%
Baladins	1%	3%	6%	2%	5%	2%	36%	0%	8%	3%
Prémol	3%	3%	8%	2%	1%	0%	17%	14%	0%	3%
Teisseire Malherbe	43%	0%	10%	5%	5%	0%	6%	8%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Lecture : en colonne la MDH de passage, en ligne les autres MDH fréquentées par les usagers. Par exemple, 43 % des multi-usagers enquêtés à la MDH Abbaye se rendent également à la MDH Teisseire Malherbe.

*MDH avec faible effectif enquêté
Source : enquête MDH 2018.

En résumé...

- L'identité d'équipement de proximité est confirmée par l'enquête au regard du lieu de résidence des usagers : la majorité fréquente la MDH de son secteur ou du quartier limitrophe.
- À l'échelle infracommunale, les territoires de rayonnement sont plus ou moins resserrés selon les maisons.
- Une fréquentation multiple assez répandue qui traduit la recherche d'activités récréatives et la commodité en proximité.
- Des flux entre MDH en cohérence avec les services proposés et qui traduisent une unité au sein des secteurs : fonction support pour les équipements qui proposent davantage de démarches et prestations administratives, et complémentarités entre les maisons d'un même secteur.

3. La connaissance des Maisons des Habitants et de leurs services

Des équipements avant tout connus grâce à leur rayonnement territorial et social

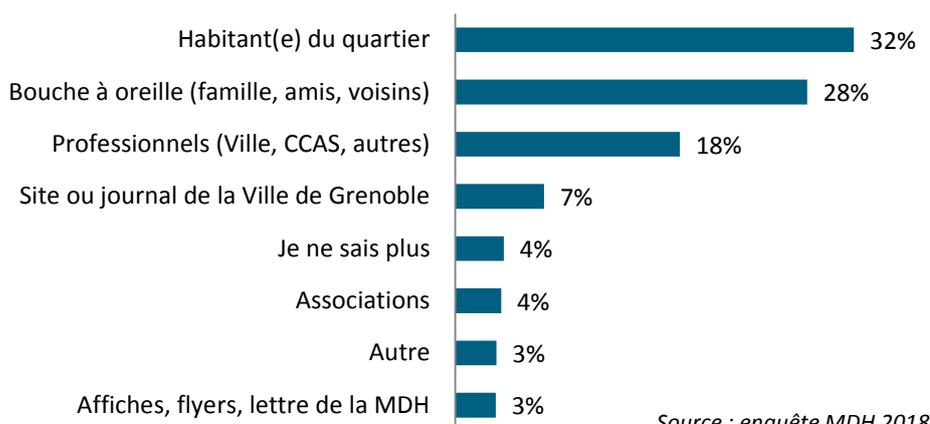
Nouvelle démonstration de leur identité d'équipements de proximité, les Maisons des Habitants sont en premier lieu connues en raison de leur implantation dans le quartier. Cet élément apparaît d'autant plus prégnant qu'il n'était pas proposé comme modalité spécifique pendant l'enquête, mais a été évoqué spontanément par un tiers des usagers interrogés (« *j'habite dans le quartier, je passe devant la MDH, j'habite à côté* »). Au sein d'un périmètre géographique restreint, les MDH sont donc assez visibles et identifiables.

Le bouche à oreille au sein de l'entourage familial ou amical constitue également un vecteur d'information important pour les usagers.

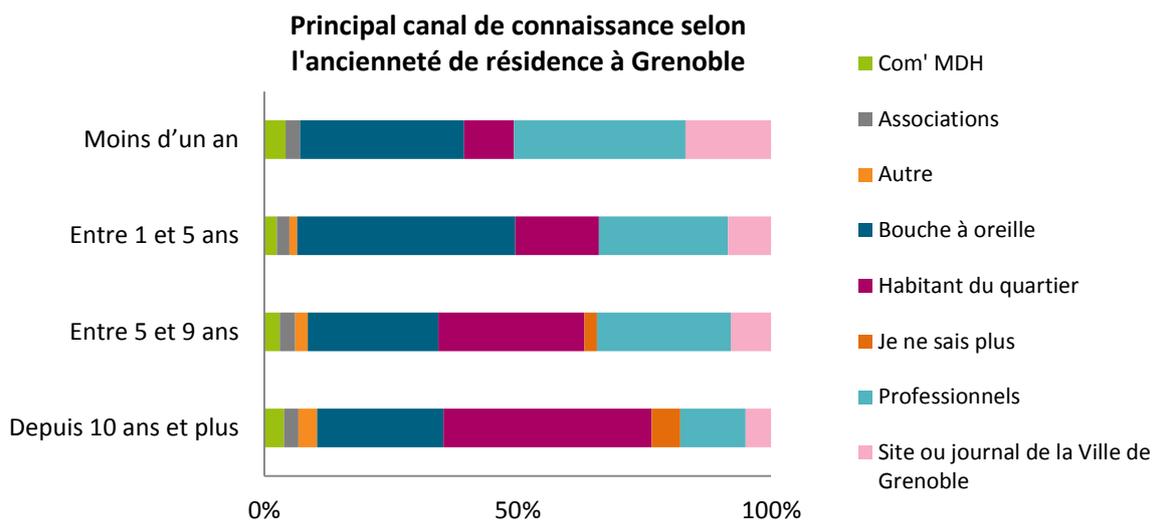
Le relais d'information de la part des professionnels ou bénévoles, qu'ils soient municipaux, institutionnels ou associatifs, permet de faire connaître les MDH à un cinquième des usagers.

Les canaux classiques de communication (site internet et journal de la Ville de Grenoble ou documents de communication réalisés par les MDH) ne sont en revanche mentionnés que par 10 % des usagers. Il convient de noter que le questionnaire ne demandait qu'une seule réponse, la plus importante aux yeux des personnes enquêtées. Ainsi, il se peut que les modalités peu citées puissent tout de même avoir été envisagées par certains usagers, mais seulement en complément d'autres canaux d'information.

Comment avez-vous connu la Maison des Habitants ?



Ces éléments généraux varient selon les caractéristiques des usagers et leurs motifs de fréquentation des MDH. Tout d'abord, les usagers qui résident hors de Grenoble sont tendanciellement davantage informés de l'existence des MDH par les canaux de communication municipaux (site internet ou journal) et les associations. On observe également que les usagers néo-Grenoblois sont davantage informés par les professionnels, le bouche à oreille et les canaux de communication municipaux que les usagers qui résident à Grenoble depuis au moins 5 ans, qui citent bien moins souvent ces éléments mais déclarent davantage connaître la MDH parce qu'ils vivent à proximité. **Les Maisons des Habitants apparaissent donc bien implantées dans le paysage du quartier pour les usagers qui y résident depuis longtemps, mais les canaux de communication « volontaristes » semblent davantage toucher les nouveaux habitants (qui demeurent peu représentés parmi les usagers).**



Source : enquête MDH 2018

On observe d'autre part que les usagers en activité (emploi ou chômage) ont davantage entendu parler des MDH grâce au site internet ou au journal de la ville (*a fortiori* les CSP supérieures) ainsi que par les professionnels, alors que c'est le bouche à oreille qui constitue le premier canal d'information des inactifs. Pour autant, le principal élément avancé par l'ensemble de ces profils demeure la proximité géographique.

Au-delà du profil des usagers, les différents canaux d'information sont plus ou moins cités selon le motif de venue :

- Le bouche à oreille semble plus particulièrement fonctionner pour les activités collectives et l'accompagnement de projets : il est cité par un tiers des usagers qui fréquentent la MDH pour ces motifs.
- Les usagers qui se rendent dans les MDH pour un rendez-vous individuel ou pour réaliser une démarche administrative sont davantage orientés que les autres par les professionnels de la Ville ou d'autres institutions. Les démarches administratives semblent particulièrement visibles puisque trois types de canaux sont particulièrement cités (proximité géographique, orientation par des professionnels et communication Ville), témoignant de la diversité des situations qu'elles recouvrent et peut-être de leur plus grande visibilité.
- Enfin, les usagers qui fréquentent les MDH pour des services et activités moins « spécifiques » tels que la possibilité de venir poser une question ou boire un café et échanger avec d'autres personnes indiquent davantage que les autres connaître la MDH en raison de la proximité géographique.

Des différences apparaissent également à l'échelle de chaque équipement.

Les MDH Abbaye et Patio sont particulièrement connues en raison de leur rayonnement dans le quartier : la proximité géographique est citée comme premier canal de connaissance par la moitié de leurs usagers. Il s'agit également d'équipements qui comptent une part importante d'usagers habitant Grenoble depuis de nombreuses années.

Les usagers d'Anatole France, Bois d'Artas et Baladins connaissent quant à eux ces MDH avant tout grâce au bouche à oreille, alors qu'ils n'avancent que très peu (hormis Baladins) la proximité géographique comme premier canal de connaissance. La communication réalisée par les MDH Anatole France et Bois d'Artas semble avoir davantage d'impact qu'ailleurs : elle est citée par un usager sur dix.

Les MDH Chorier Berriat et Centre-ville sont davantage identifiées que les autres grâce à la communication réalisée par la Ville via le site internet ou le journal municipal (14 % à 16 % soit deux fois plus que la moyenne). Chorier Berriat est également assez identifiée dans le quartier et grâce au bouche à oreille. En revanche, les usagers de la MDH Centre-ville ne citent que très peu la proximité géographique comme premier canal de connaissance, mais davantage l'orientation par des professionnels, à l'instar de la MDH Teisseire Malherbe.

Enfin, les MDH Capuche et Prémol ne se distinguent pas particulièrement de la moyenne sur ce sujet : les usagers indiquent principalement les connaître en raison de leur proximité géographique, du bouche à oreille et de l'orientation par des professionnels.

Un niveau de connaissance des activités et services globalement élevé

Les Maisons des Habitants sont en premier lieu repérées pour leur fonction ressource de renseignement : plus de 9 usagers sur 10 savent qu'ils peuvent y venir poser une question ou obtenir une information. Les éléments les mieux identifiés par les usagers sont ensuite les activités à destination des familles, les démarches administratives et les rendez-vous proposés par les professionnels (écrivaines publiques, juristes...).

La possibilité pour les habitants de s'impliquer dans la vie du quartier ou de l'équipement, pourtant mise en avant dans les projets sociaux et les descriptifs des MDH, est en revanche moins connue des usagers.

Niveau de connaissance par type de service/activité



Source : enquête MDH 2018

À noter : durant l'enquête, les usagers étaient invités à préciser leur niveau de connaissance des services et activités proposés par l'ensemble des MDH de la ville, et non pas spécifiquement par l'équipement dans lequel ils ont été enquêtés. Cela permettait ainsi d'obtenir une photographie du niveau de connaissance générale des MDH municipales. Néanmoins, cette appréciation globale a pu être conditionnée par les activités et démarches proposées ou non par l'équipement fréquenté durant l'enquête.

Les activités et services proposés par les Maisons des Habitants semblent globalement donc assez bien connus par la population usagère. Quelques différences sont à relever néanmoins entre les usagers enquêtés au sein des équipements au printemps 2018 et la population grenobloise dans son ensemble, enquêtée durant l'hiver 2017 dans le cadre d'une première étude sur la notoriété des MDH.

Les Grenoblois qui déclaraient connaître les MDH étaient à l'époque plus nombreux que les usagers à penser qu'ils pouvaient être accompagnés pour réaliser des projets : 80 % contre 55 %. Néanmoins cette question était posée de manière plus précise dans la première enquête (« *accompagnement pour réaliser des projets (autour de la vie du quartier : kermesse, jardin partagé...)* »), ce qui a pu gonfler le taux de réponses positives. De même, la première enquête invitait les habitants à estimer s'ils « pensaient » que les MDH pouvaient proposer tel ou tel service, alors que la seconde s'attachait bien à tester la connaissance réelle. Ainsi, les résultats de la première enquête mettent en lumière le fait que les Grenoblois dans leur ensemble ont une représentation des MDH principalement centrée sur l'accompagnement de projets, tandis que les usagers effectifs identifient moins cette activité en premier lieu.

À l'inverse, on observe que les usagers effectifs des MDH ont une meilleure connaissance de la possibilité de réaliser des démarches administratives que l'ensemble des Grenoblois : 82 % contre 64 %.

Enfin, les activités proposées pour les familles ou les personnes âgées sont quant à elles aussi bien connues par la population grenobloise que par les usagers des MDH.

Les canaux qui permettent aux MDH d'être identifiées par leurs usagers ont un impact sur la notoriété des différents services et activités proposés par les équipements. **Les usagers qui ont repéré les MDH parce qu'ils vivent à proximité sont ceux qui connaissent le mieux la diversité des services proposés.** À l'inverse, ceux qui ont appris l'existence des MDH par le biais des canaux de communication de la Ville (site Internet, journal municipal...) apparaissent beaucoup moins informés que la moyenne, hormis pour les démarches administratives. On observe également un moindre niveau de connaissance de la part des usagers ayant été orientés dans les MDH par des professionnels. Le bouche à oreille semble quant à lui particulièrement fonctionner pour l'implication bénévole dans une activité, mais moins pour ce qui relève des groupes de décision ou des démarches administratives.

Il existe d'autre part un lien entre les activités que viennent faire les usagers dans les MDH et leur niveau de connaissance de ce qui peut être proposé plus généralement.

Ainsi, **les usagers qui fréquentent les MDH pour des motifs en lien avec la sociabilité et l'engagement** (activités collectives, être accompagné pour réaliser un projet, et à plus forte raison ceux qui fréquentent la MDH pour discuter, boire un café) **sont beaucoup plus au fait de l'ensemble des services proposés** que la moyenne. À l'opposé, les usagers qui se rendent dans les MDH pour demander un renseignement, réaliser des démarches administratives ou dans le cadre de rendez-vous avec un professionnel montrent des niveaux de connaissance des autres activités moins élevés.

Tous les usagers ne témoignent par ailleurs pas du même niveau de connaissance. Si l'identité de lieu ressource des MDH est reconnue de manière universelle, des différences s'observent selon les caractéristiques des publics.

Les personnes retraitées sont les mieux informées de l'ensemble de l'offre proposée par les MDH : leur connaissance est au moins égale voire supérieure à la moyenne pour l'ensemble des services ou activités, particulièrement en ce qui concerne les activités pour les seniors, la possibilité de s'impliquer bénévolement ou de prendre part à un groupe de décision.

Les ménages avec enfants quant à eux sont plus nombreux que la moyenne à connaître les démarches administratives et les activités à destination des familles, mais sont moins informés du reste des activités et services pouvant être proposés par les MDH. La situation est strictement inverse pour les personnes seules, qui sont plus nombreuses que la moyenne à connaître la quasi-totalité des activités. Cela peut être mis en lien avec le fait qu'il s'agit en grande partie de retraités, mais aussi qu'elles se rendent plus fréquemment dans les équipements.

On observe également un écart entre les néo-Grenoblois et les usagers qui habitent la commune depuis 10 ans ou plus. Ces derniers sont nettement plus au fait des activités et services proposés, et de manière encore plus notable sur les éléments relatifs à l'implication citoyenne (groupe de décision, réalisation de projets, implication bénévole dans les activités). Les usagers qui vivent à Grenoble depuis moins de 5 ans sont à l'inverse très peu nombreux à connaître ces possibilités. Ils identifient en revanche dans leur grande majorité les démarches administratives, les rendez-vous individuels avec des professionnels et la possibilité de demander un renseignement (néanmoins dans une moindre mesure que l'ensemble de l'échantillon).

À l'échelle des équipements, des écarts apparaissent à la fois en termes de niveau de connaissance et de type d'activités ou services.

Les usagers des MDH Chorier Berriat, Capuche et Patio ont en effet moins tendance à connaître l'ensemble des activités proposées que dans d'autres maisons. Leur niveau de connaissance des activités collectives (à destination des familles ou des personnes âgées) et de la possibilité de s'impliquer en tant que bénévole figurent parmi les plus bas de la ville. À l'inverse, ils identifient mieux que la moyenne la possibilité de réaliser des démarches administratives ou de demander un renseignement.

En revanche, **dans les MDH Baladins, Abbaye et Anatole France, les usagers se montrent très informés de l'ensemble des activités et services proposés**, particulièrement des activités collectives, des rendez-vous individuels avec les professionnels et de la possibilité de s'impliquer bénévolement.

Les usagers des MDH Centre-ville, Bois d'Artas, Prémol et Teisseire Malherbe ont quant à eux un niveau de connaissance des activités dans la moyenne grenobloise. À noter le plus haut score observé dans la MDH Centre-ville pour l'accompagnement de projets (que 70 % des usagers déclarent connaître contre 55 % de l'ensemble des publics), et la possibilité de prendre part à des groupes de décision mieux connue à Centre-Ville et Prémol qu'ailleurs (près de 6 usagers sur 10 contre 43 % à l'échelle de la ville).

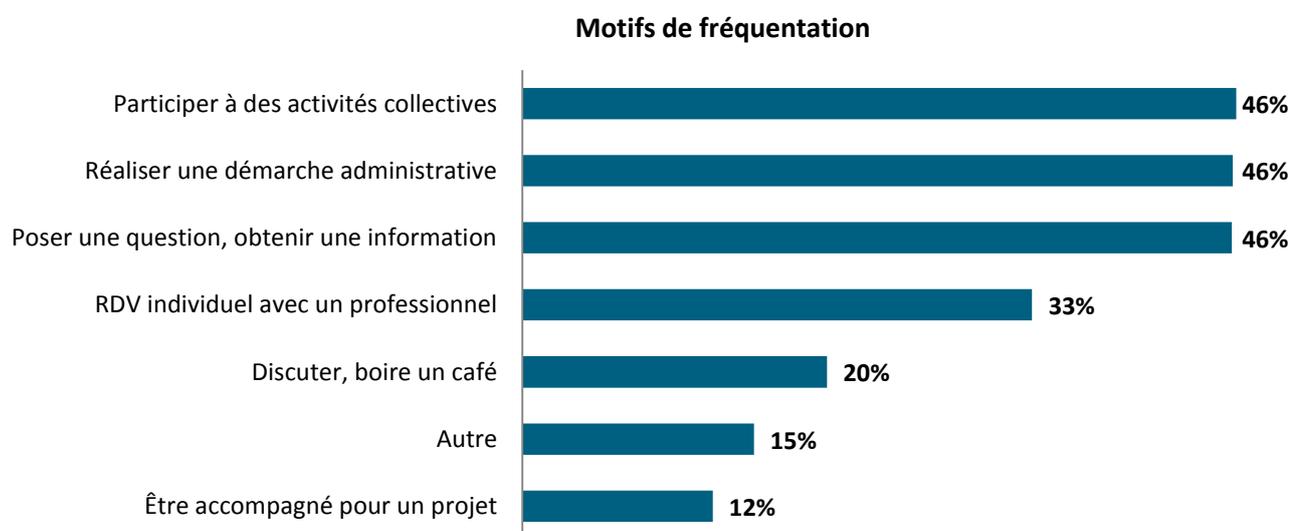
En résumé...

- Les MDH sont avant tout connues grâce à leur rayonnement territorial et social : équipements de proximité par excellence, elles sont identifiées grâce à leur implantation dans le quartier et au bouche à oreille entre les habitants, particulièrement pour les nouveaux Grenoblois.
- Un socle d'activités et services particulièrement bien connu (renseignements - activités collectives - démarches administratives - rendez-vous individuels avec des professionnels), mais une moindre identification des possibilités d'implication bénévole ou citoyenne.
- C'est le rayonnement des équipements dans leur quartier qui détermine leur notoriété générale : les usagers qui connaissent le mieux les activités et services proposés sont ceux qui vivent à proximité de la MDH, depuis de nombreuses années pour la plupart, ou bien qui tirent leurs informations du bouche à oreille et des échanges avec les habitants et les équipes de la maison. À l'inverse, les canaux de communication plus traditionnels (site Internet, journal de la Ville) ou ciblés (orientation par des professionnels) permettent moins aux usagers de disposer d'une vision globale des activités et services proposés.
- La notoriété est également liée aux activités et services fréquentés : les usagers qui se rendent dans les MDH pour des motifs plus ciblés et ponctuels connaissent moins bien les autres activités, tandis que la fréquentation pour des motifs relatifs à la sociabilité et l'implication bénévole ou citoyenne est le fait d'usagers particulièrement bien informés.

4. Fréquentation et usages

Une fréquentation différenciée selon le profil des usagers

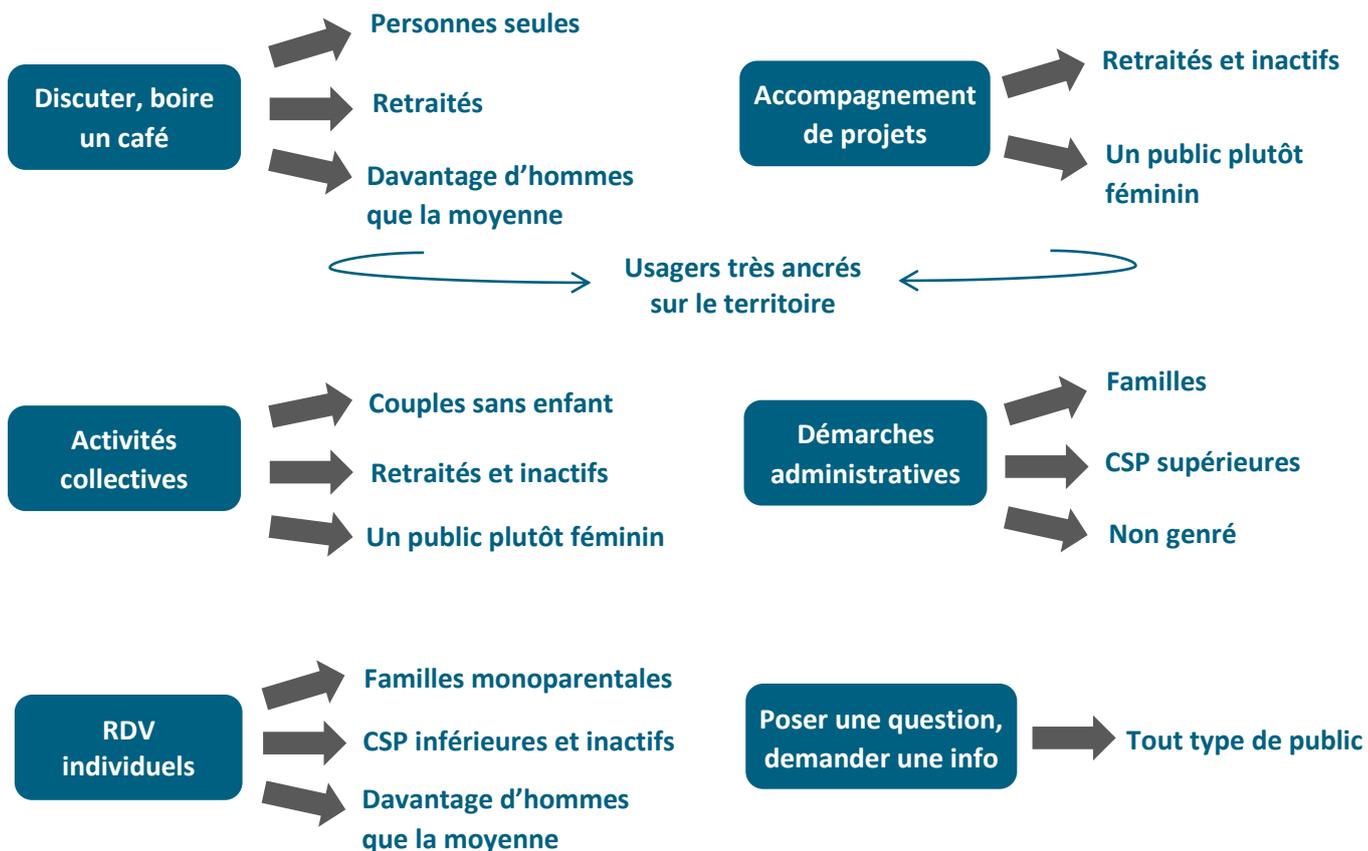
Les usagers exposent en moyenne un peu plus de 2 motifs pour expliquer leur venue dans les Maisons des Habitants. **Trois activités sont particulièrement mises en avant : participer à des activités collectives (jeux, ateliers...), réaliser des démarches administratives, et venir poser une question ou chercher à obtenir une information.** La moitié des usagers fréquentent en effet les MDH pour ces trois motifs. Un tiers par ailleurs s’y rendent dans le cadre d’un rendez-vous avec un professionnel (écrivaine publique, juriste...). Les MDH apparaissent également fréquentées en tant que lieux de convivialité, puisqu’en moyenne un usager sur cinq s’y rend pour discuter ou boire un café avec d’autres habitants ou professionnels. Ce motif est cependant souvent avancé en complément d’autres activités.



Source : enquête MDH 2018

D’autre part, les différents services et activités apparaissent plus ou moins plébiscités par un certain type de public. Ainsi, **les personnes seules et retraitées ont davantage tendance à se rendre dans les MDH pour discuter ou boire un café** : elles représentent la moitié des fréquentations pour ce motif, soit 20 points de plus que leur poids total dans l’échantillon interrogé. **Les familles**, que les parents soient seuls ou en couple, sont quant à elles davantage représentées parmi les usagers qui **viennent réaliser des démarches administratives**. Ce motif de venue est également davantage cité par les ménages de catégories socioprofessionnelles supérieures. **Les activités collectives** ne sont quant à elles pas tant sollicitées par les familles que par **les couples sans enfant, en particulier retraités**. De manière assez logique, **les publics les plus fragiles sont davantage représentés parmi les usagers qui se rendent dans les MDH pour un rendez-vous individuel avec un professionnel** : familles monoparentales, ménages de catégories socioprofessionnelles inférieures (employés, ouvriers), inactifs.

Enfin, la fréquentation d’une MDH pour l’accompagnement proposé par les équipes dans le montage de projets est clairement le fait d’usagers qui vivent à Grenoble depuis de nombreuses années, avec une légère surreprésentation des personnes retraitées.



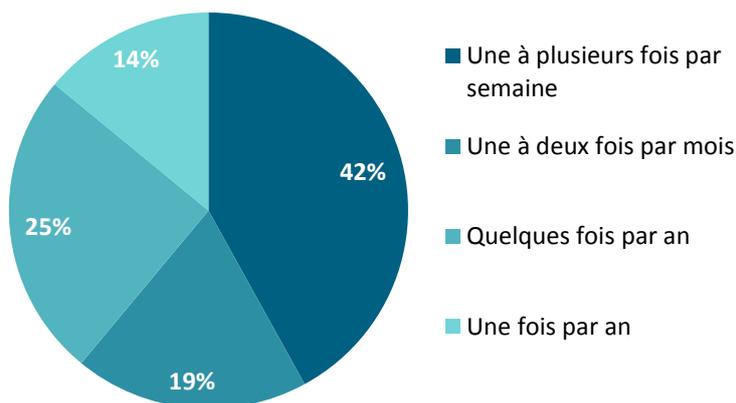
Zoom sur les usagers non grenoblois

Un dixième des usagers des MDH n'habitent pas à Grenoble. Leurs motifs de fréquentation varient assez peu en comparaison avec les usagers grenoblois, mais quelques précisions peuvent être notées. **On observe tout d'abord qu'ils fréquentent les MDH pour des motifs moins diversifiés** (en moyenne moins de 2 services ou activités). Les activités collectives constituent, comme pour l'ensemble du panel, le principal motif de venue (4 usagers non grenoblois sur 10). Suivent les démarches administratives et la recherche de renseignements, mais dans des proportions moindres que les usagers grenoblois. La dimension de sociabilité et les rendez-vous individuels sont également moins représentés. **Ce ne sont donc pas les fonctions généralistes qui suscitent la venue du public non grenoblois, mais plutôt le contenu des activités proposées ainsi que l'implication bénévole dans la vie de l'équipement.**

Par ailleurs, les différents services ou activités proposés par les MDH ne donnent pas lieu à la même fréquence de visite de la part des usagers. Cela explique en partie les différences de flux observés pendant l'enquête selon les maisons.

De manière générale, les MDH sont fréquentées régulièrement par leurs usagers : six sur dix s'y rendent au moins mensuellement. Seul 14 % du public ne fréquente les MDH qu'à raison d'une fois par an. Une enquête réalisée tout au long de l'année permettrait de mieux mesurer ce public ponctuel.

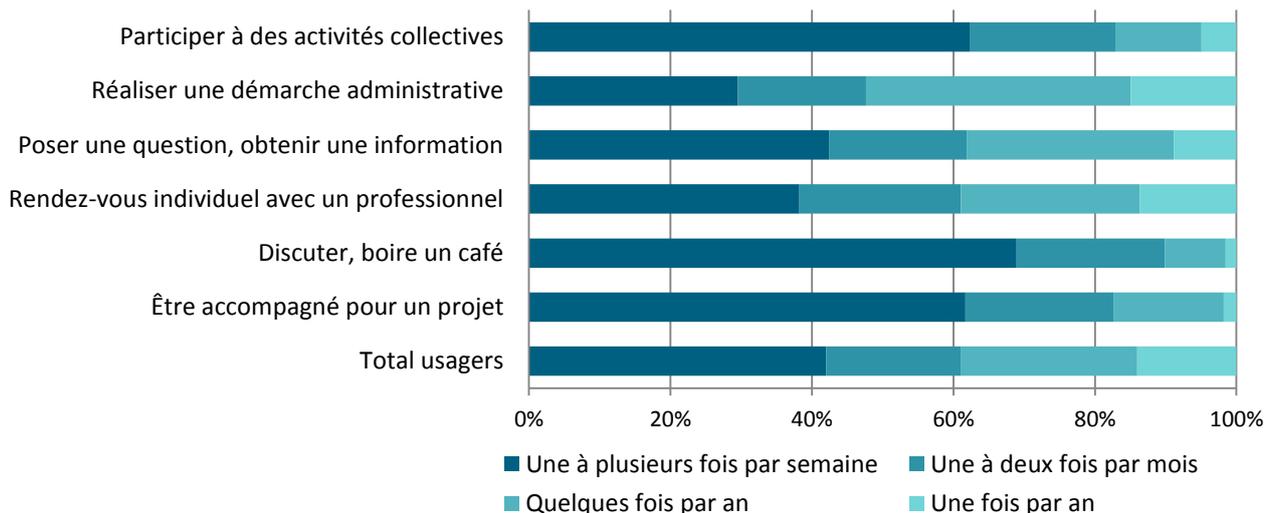
Fréquence de venue



Source : enquête MDH 2018

Les activités qui génèrent des visites rapprochées peuvent être reliées à la dimension de sociabilité et d'animation : venir discuter ou boire un café, participer à des activités collectives ou se faire accompagner pour un projet sont plutôt des motifs de fréquentation hebdomadaire. À l'opposé, réaliser des démarches administratives ou demander des renseignements sont à l'origine de venues plus espacées dans l'année.

Fréquence de venue selon le motif



Source : enquête MDH 2018

Tous les usagers ne venant pas dans les MDH pour les mêmes motifs, des différences s'observent également dans le degré de fréquentation selon leur profil.

De manière générale, les femmes sont davantage représentées parmi les usagers qui viennent régulièrement dans la MDH, tandis que le public masculin s'y rend de manière plus ponctuelle dans l'année. Les personnes seules, en raison de la sociabilité qu'elles viennent notamment chercher, ont davantage tendance que les autres usagers à fréquenter les MDH une à plusieurs fois par semaine. Les couples avec enfants, qui sont surreprésentés parmi les usagers venant réaliser des démarches administratives, vont quant à eux davantage fréquenter les MDH quelques fois par an.

L'analyse des tranches d'âge donne également un éclairage intéressant : les 18-29 ans, peu nombreux parmi les usagers des Maisons des Habitants, viennent tendanciellement moins souvent dans les équipements durant l'année que leurs aînés.

Ce sont les personnes retraitées et inactives qui se rendent le plus dans les MDH de manière hebdomadaire ou mensuelle, tandis que les catégories socioprofessionnelles supérieures, qui fréquentent plutôt les MDH pour des besoins ponctuels (démarches administratives, recherche d'une information, accompagnement pour un projet), s'y rendent en conséquence moins souvent dans l'année.

Une forme de spécialisation selon les Maisons des Habitants

À l'échelle territoriale, l'analyse de la fréquentation par MDH donne à voir une forme de « spécialisation » dans certaines activités.

Certains équipements tout d'abord apparaissent davantage que les autres sollicités pour réaliser des démarches administratives et recueillir des renseignements. C'est le cas des MDH Patio, Capuche et Chorier Berriat, où les démarches administratives sont à l'origine de la venue de 60 % à 80 % des usagers. Ces équipements apparaissent également davantage sollicités que la moyenne pour obtenir une information ou poser une question. Ces éléments expliquent en partie le nombre plus élevé de questionnaires recueillis dans ces MDH, par ailleurs sollicités pour une plus grande diversité d'activités que d'autres (en raison également de l'offre proposée).

Pour autant, si ces maisons drainent un public peut-être plus important que la moyenne, ce dernier a davantage tendance à s'y rendre seulement à raison de quelques fois par an (un tiers des usagers contre un quart à l'échelle de l'ensemble de la commune). La MDH Chorier Berriat fait figure d'exception puisqu'elle enregistre également un taux élevé d'usagers réguliers qui s'y rendent pour les mêmes motifs (démarches administratives et recherche d'informations).

Ces trois maisons sont d'autre part davantage perçues que la moyenne comme des annexes de la mairie permettant de réaliser des démarches administratives et proposant diverses activités ou loisirs. Les éléments avancés par les usagers apparaissent majoritairement descriptifs et centrés sur les services proposés.

D'autres maisons se caractérisent par une fréquentation régulière pour un nombre restreint de motifs, principalement les activités collectives. C'est particulièrement le cas des MDH Bois d'Artas, Baladins et Anatole France. Leurs usagers sont davantage qu'ailleurs des personnes retraitées ou inactives, qu'il s'agisse de personnes sans enfant ou de familles. Ces équipements apparaissent avant tout sollicités pour le lien social qu'ils permettent, via les activités collectives (jusqu'à 70 % des usagers des MDH Bois d'Artas et Baladins) ou la possibilité de venir discuter autour d'un café, plus marquée à Anatole France et

Baladins. Ces MDH sont particulièrement perçues par leur public comme des lieux de sociabilité, de réconfort et d'aide.

Cette catégorie de MDH se caractérise donc par la fréquentation très régulière d'un public plutôt fragile et/ou en recherche de liens humains, qui s'y rend en conséquence principalement pour des activités collectives permettant de rencontrer d'autres personnes ou pour venir échanger avec les professionnels ou d'autres habitants.

Enfin, certaines MDH apparaissent davantage que les autres sollicitées dans le cadre de relations directes avec les équipes des structures. Les rendez-vous individuels avec les professionnels ou l'accompagnement de projets sont en effet à l'origine d'une plus grande fréquentation dans les MDH Teisseire Malherbe, Prémol, Abbaye et Centre-Ville. Ces maisons ont également davantage tendance à être fréquentées quelques fois par an, sauf Teisseire qui enregistre également une part importante d'utilisateurs hebdomadaires y compris pour les rendez-vous individuels.

Il s'agit de MDH plus particulièrement perçues comme des lieux de mixité où l'on peut se faire aider. Le profil de leurs usagers est par ailleurs assez hétérogène : une majorité de familles à Abbaye et Prémol (où les tranches d'âge les plus jeunes sont plus représentées), davantage de personnes seules ou de couples sans enfant à Teisseire Malherbe et Centre-Ville, où les inactifs et retraités sont respectivement davantage représentés qu'ailleurs.

Motifs de fréquentation par MDH

	Activités collectives	Démarches administratives	Poser une question	RDV individuel avec un pro.	Discuter, boire un café	Accomp. projet	Autre
MDH Abbaye	44%	50%	22%	34%	17%	28%	18%
MDH Anatole France*	47%	18%	24%	24%	28%	4%	11%
MDH Capuche	41%	69%	77%	40%	18%	4%	3%
MDH Centre-ville	40%	40%	40%	25%	21%	28%	24%
MDH Chorier Berriat	41%	58%	62%	16%	12%	4%	18%
MDH du Bois d'Artas*	73%	5%	12%	23%	13%	1%	11%
MDH Le Patio	36%	79%	58%	23%	17%	7%	15%
MDH Les Baladins*	69%	9%	11%	27%	34%	7%	25%
MDH Prémol	39%	39%	45%	54%	23%	20%	13%
MDH Teisseire Malherbe	54%	38%	65%	62%	25%	13%	13%
Total Grenoble	46%	46%	46%	33%	20%	12%	15%

% exprimés par rapport à l'ensemble des usagers interrogés par MDH. Plusieurs motifs ayant pu être énoncés, le total est supérieur à 100 %.

*MDH avec faible effectif enquêté

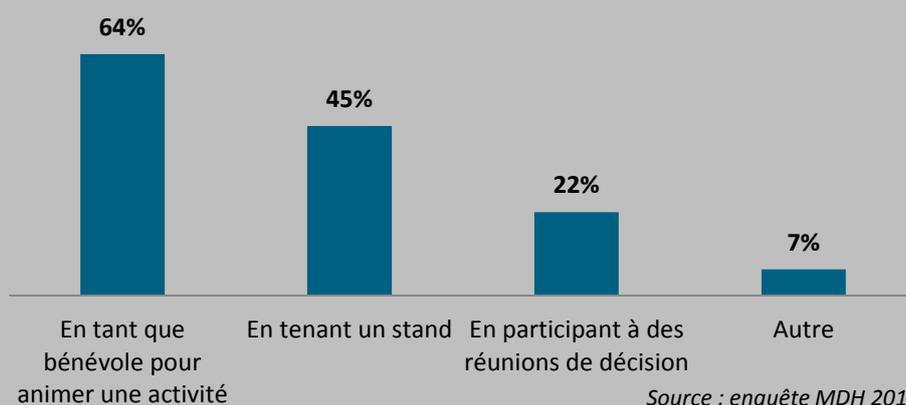
Source : enquête MDH 2018

L'implication des usagers dans la vie des MDH

Un usager sur six déclare s'impliquer dans la vie de la MDH (17 % de l'échantillon interrogé). Cette part varie très fortement selon les équipements : jusqu'à un tiers à Baladins, Bois d'Artas et Centre-ville contre moins de 10 % des usagers à Capuche et Patio.

Les usagers qui participent à la vie de l'équipement le font avant tout au travers de l'animation bénévole d'activités (dans 64 % des cas). L'aide à l'organisation d'un événement et la tenue d'un stand sont également citées par 45 % des usagers bénévoles.

Détail de l'implication des usagers dans la vie des MDH



Les usagers qui participent à la vie de l'équipement sont majoritairement des personnes âgées (les deux tiers sont âgés de 60 ans et plus), vivant sans enfant (41 % de personnes seules et 29 % de couples sans enfant), tandis que les couples avec enfants sont moins représentés. Il s'agit de femmes dans les trois quarts des cas, soit un taux équivalent à leur poids dans l'ensemble de la population usagère.

L'implication bénévole dans la vie des MDH est clairement le fait d'usagers retraités ; les personnes en emploi ne représentent que 14 % de l'effectif. Il s'agit également très majoritairement d'usagers qui habitent à Grenoble depuis au moins 10 ans et qui sont plus souvent propriétaires que la moyenne. **Fait notable, ces usagers qui participent à la vie des Maisons des Habitants sont aussi particulièrement impliqués dans leur vie citoyenne** (près de 60 % d'entre eux déclarent s'impliquer par ailleurs dans une activité bénévole ou citoyenne, soit deux fois plus que l'ensemble des usagers).

Leur fréquentation des MDH est également différenciée : il s'agit majoritairement d'usagers qui fréquentent plusieurs équipements (69 % soit 22 points de plus que l'ensemble des usagers) et qui s'y rendent très régulièrement (77 % s'y déplacent une à plusieurs fois par semaine contre 42 % de l'ensemble des usagers). Leurs motifs de venue sont nettement plus en lien avec la sociabilité et l'engagement que les autres : activités collectives (68 % contre 46 %), échanges avec les équipes ou d'autres habitants (38 % contre 20 %), accompagnement de projets (30 % contre 12 %).

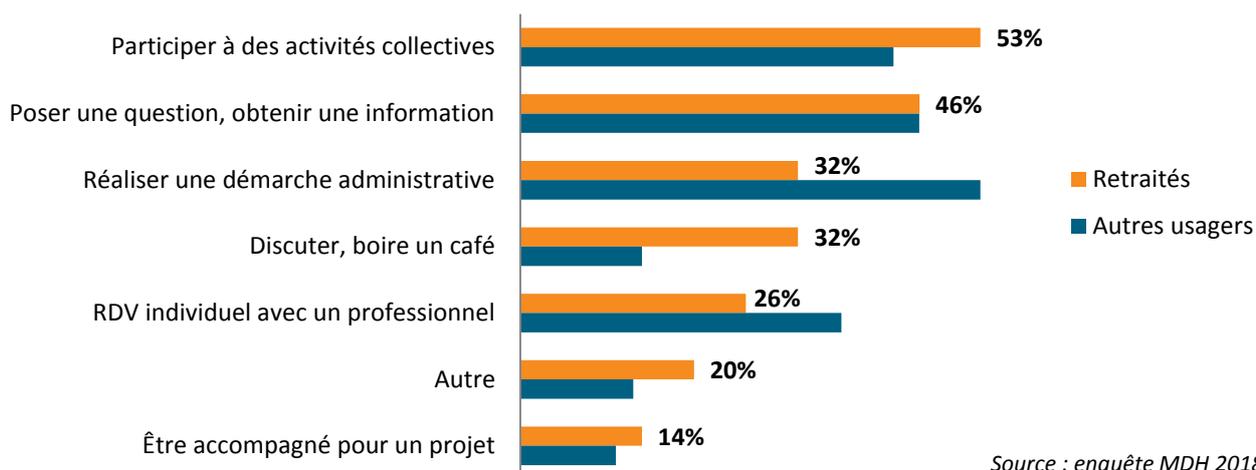
Zoom sur les personnes retraitées

Représentant un tiers des usagers, les retraités sont surreprésentés parmi le public des MDH comparativement à leur poids dans la population grenobloise totale (20 %). Ils sont particulièrement nombreux dans les MDH Centre-ville et Bois d'Artas (4 usagers sur 10). Dans les deux tiers des cas, il s'agit de femmes.

Les MDH sont principalement fréquentées par de jeunes retraités : 70 % sont âgés de 60 à 74 ans, les 75 ans et plus ne représentant au global que 10 % de l'ensemble des usagers.

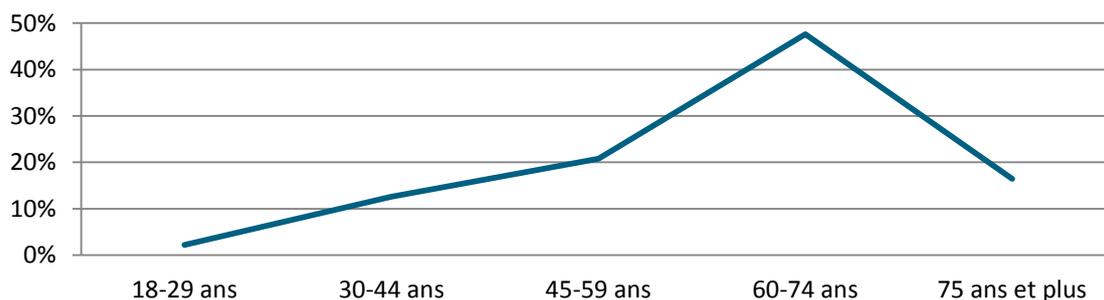
Les personnes retraitées constituent un public particulièrement fidèle : la grande majorité se rendent dans les MDH au moins mensuellement, si ce n'est plusieurs fois par semaine. Les motifs de fréquentation expliquent cette régularité : les retraités sont plus nombreux que les autres catégories d'usagers à se rendre dans une MDH pour participer à des activités collectives (53 % des motifs de fréquentation contre 43 %) et discuter ou boire un café (32 % contre 14 %). Les Maisons des Habitants semblent en effet particulièrement repérées par les personnes à la retraite comme des lieux de sociabilité. Les usagers retraités fréquentent en revanche nettement moins les MDH pour réaliser des démarches administratives ou bénéficier d'un rendez-vous avec un professionnel.

Comparaison des motifs de fréquentation des retraités et des autres catégories d'usagers



Second élément notable, **les usagers retraités ont trois fois plus tendance que les autres catégories d'usagers à s'impliquer dans la vie de la MDH**. Un tiers d'entre eux sont concernés, contre 10 % du reste de l'échantillon interrogé. On observe à ce titre que l'implication dans la vie des MDH est positivement corrélée à l'âge des usagers (avec néanmoins un recul de l'engagement aux âges avancés).

Part d'usagers impliqués dans la vie de la MDH par tranche d'âge



Plus précisément, les personnes retraitées s'impliquent davantage que les autres dans la vie de la MDH **en tant que bénévoles pour animer une activité** (68 % des cas). Elles sont également plus représentées parmi les usagers impliqués dans les instances de décision de l'équipement (26 % des cas contre 16 % des autres usagers). Enfin, elles sont également nombreuses (42 %) à s'investir dans la vie de la MDH à l'occasion d'événements spécifiques (animation de stands...), mais dans une moindre proportion que d'autres catégories.

Les usagers retraités qui s'investissent dans les MDH sont également majoritairement impliqués par ailleurs dans une activité bénévole ou citoyenne (pour 59 % d'entre eux).

Enfin, **les personnes retraitées ont légèrement plus tendance à fréquenter plusieurs MDH que l'ensemble des usagers**. 51 % d'entre elles déclarent en effet être déjà allées dans un autre équipement que celui où elles ont été interrogées, principalement entre un et deux (dans une proportion plus importante que le reste des multi-usagers). Comme pour l'ensemble des usagers, il s'agit en majorité des MDH qui se trouvent à proximité du lieu d'enquête. Néanmoins, à la différence des autres catégories de public, les personnes retraitées qui fréquentent plusieurs MDH le font principalement pour bénéficier de la diversité des activités proposées ainsi que dans le cadre de leur activité bénévole. **Ce sont donc davantage les motifs liés aux loisirs qui expliquent la mobilité des usagers retraités dans plusieurs équipements** que la nécessité de se déplacer pour réaliser des démarches administratives par exemple.

Zoom sur les familles

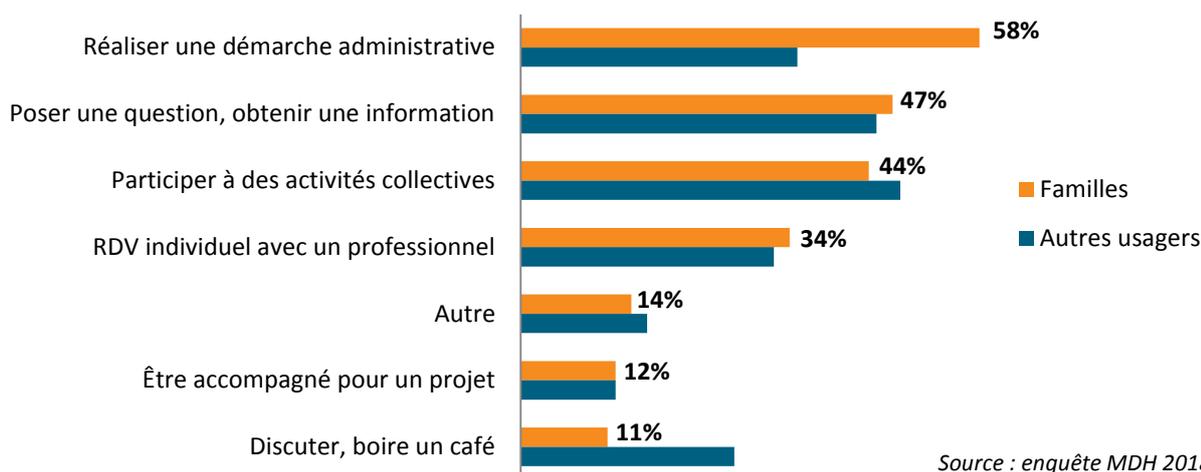
Près de la moitié des usagers des MDH sont des ménages avec enfants (couples ou familles monoparentales), ce qui représente deux fois plus que leur poids dans la population totale à Grenoble.

Les Maisons des Habitants apparaissent ainsi particulièrement fréquentées par les familles, à plus forte raison les MDH Abbaye, Prémol et Anatole France où elles représentent plus de la moitié des usagers. Il est intéressant de noter que la grande majorité des personnes avec des enfants ayant répondu à l'enquête sont des femmes (dans 79 % des cas), y compris lorsqu'il s'agit de foyers composés d'un couple avec enfants.

La venue des familles dans les MDH est globalement plus espacée que l'ensemble des usagers : elles sont moins nombreuses à s'y rendre plusieurs fois par semaine (33 % soit 9 points de moins que la moyenne), mais davantage quelques fois par mois (surtout les familles monoparentales) ou quelques fois par an (surtout les couples avec enfants).

Les ménages avec enfants fréquentent en premier lieu les MDH pour réaliser des démarches administratives, et bien davantage que les autres catégories d'usagers : 58 % contre 35 %. Il s'agit plus particulièrement des enregistrements d'inscriptions pour les activités des enfants (inscription scolaire, restauration, activités sportives), en complément des démarches « prestations mairie » (cartes d'identité, inscriptions sur les listes électorales...) seulement proposées à Chorier Berriat et Patio. Les activités collectives, si elles sont également assez fréquentées et à l'origine de venues au moins mensuelles, le sont cependant légèrement moins par les familles que par d'autres usagers (notamment les retraités). **Enfin, les familles ne sollicitent que très peu les MDH pour des temps de sociabilité** : elles ne sont que 11 % à déclarer y venir pour discuter ou boire un café, alors qu'il s'agit d'un motif de venue bien plus marqué chez les personnes seules par exemple.

Comparaison des motifs de fréquentation des familles et des autres catégories d'usagers



Source : enquête MDH 2018

Des distinctions sont toutefois à relever selon la composition des familles. Les couples avec enfants ont davantage tendance que les parents seuls à fréquenter les MDH pour les démarches administratives et les activités collectives. À l'inverse, les familles monoparentales sont en proportion plus nombreuses à se rendre dans les MDH dans le cadre d'un rendez-vous avec un professionnel (et davantage que d'autres catégories d'usagers) ou pour discuter ou boire un café.

Ces différences, qui font écho aux tendances observées sur l'ensemble de l'échantillon, sont à mettre en relation avec les caractéristiques sociales des familles usagères des MDH : les catégories

socioprofessionnelles cadres et professions intermédiaires sont davantage représentées chez les couples avec enfants, tandis que les parents de familles monoparentales appartiennent plutôt à la catégorie des employés.

Il est par ailleurs à souligner qu'une part notable de parents interrogés se trouve en inactivité (entre un quart et un tiers contre 12 % des autres catégories d'utilisateurs), **ce qui peut constituer un élément explicatif de la forte représentation des familles parmi le public des MDH en raison du temps disponible.** Les utilisateurs en emploi sont en effet sous-représentés comparativement à leur poids dans la population grenobloise totale.

Ce temps disponible et passé dans les MDH semble davantage être consacré aux activités des enfants qu'à une implication bénévole. **Les familles sont en effet les ménages qui s'impliquent le moins dans la vie de la MDH**, et particulièrement les couples avec enfants. Seulement 10 % des familles indiquent participer à la vie de l'équipement en tant que bénévoles ou à l'occasion d'un événement particulier, contre 23 % du reste de l'échantillon. De manière plus générale, les familles interrogées font partie des catégories de ménages qui déclarent le moins s'impliquer dans une activité bénévole ou citoyenne par ailleurs.

Enfin, en lien avec les activités qu'elles viennent y faire, les familles décrivent principalement les MDH comme des lieux ressource de proximité permettant de réaliser des démarches et d'obtenir des informations.

En résumé...

- Une fréquentation principalement centrée sur le trio activités collectives/démarches administratives/prise de renseignements, chacune à l'origine de la venue d'un usager sur deux.
- Des usages différenciés selon le profil des usagers, au regard notamment de l'activité professionnelle et de la fragilité sociale.
- Une fréquentation régulière des MDH, à plus forte raison pour les motifs en lien avec la sociabilité et l'animation.
- Des MDH plutôt sollicitées pour les démarches administratives et les renseignements (Patio, Capuche, Chorier Berriat), avec une fréquentation plus espacée dans l'année et une image d'annexe de mairie.
- Des MDH essentiellement fréquentées dans le cadre de visites régulières pour des motifs relatifs à la sociabilité (Bois d'Artas, Baladins, Anatole France).
- Davantage de relations directes avec les équipes dans les MDH Teisseire Malherbe, Prémol, Abbaye, Centre-Ville (rendez-vous individuels ou accompagnement de projets).

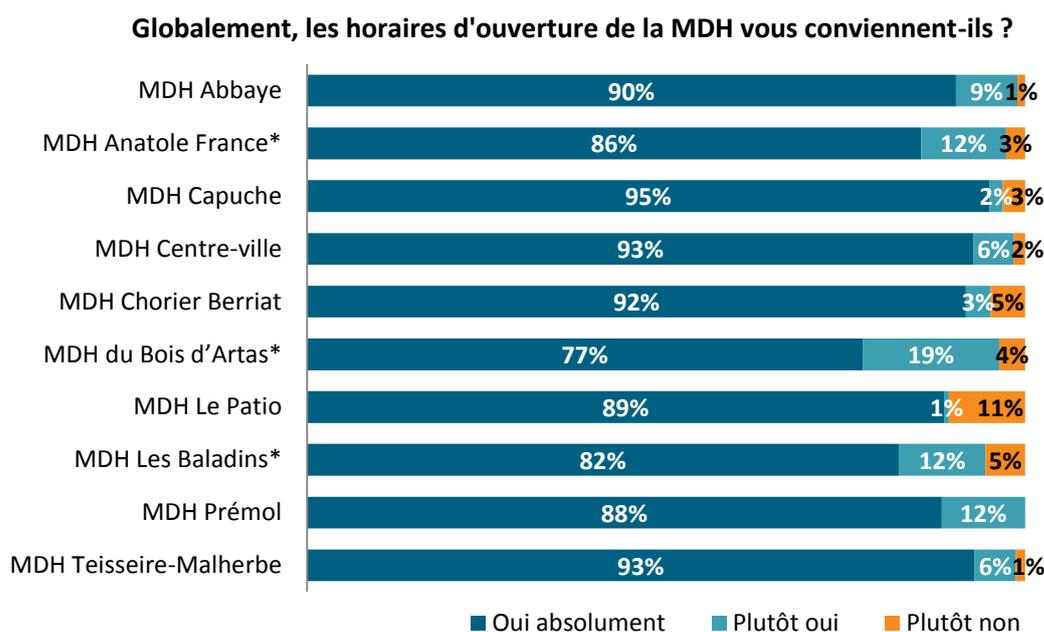
5. Être accueilli dans une Maison des Habitants : le point de vue des usagers

L'enquête réalisée auprès des usagers des Maisons des Habitants avait non seulement pour objectif de mieux connaître les caractéristiques de ces derniers et de comprendre les motivations de leur fréquentation, mais également d'amorcer une analyse de l'adéquation des services à leurs besoins. Plus précisément, une partie de l'enquête portait sur la satisfaction vis-à-vis de l'accueil en termes d'horaires d'ouverture et de disposition spatiale, ainsi que sur les services et activités actuellement non proposés qui pourraient être utiles aux usagers.

Des usagers très satisfaits des horaires d'ouverture des Maisons des Habitants

Les MDH sont dans leur ensemble ouvertes du lundi au vendredi avec une coupure méridienne, en général de 8h30 à 12h/12h30 puis de 13h30 à 17h30. Un certain nombre d'équipements est par ailleurs fermé le jeudi après-midi.

Dans leur quasi-totalité, les usagers indiquent que les horaires d'ouverture des MDH leur conviennent (97 % des cas dont 90 % « absolument »). Les avis sont très légèrement nuancés selon les équipements, mais il ressort globalement une forte satisfaction sur ce sujet au sein de l'ensemble du panel interrogé.



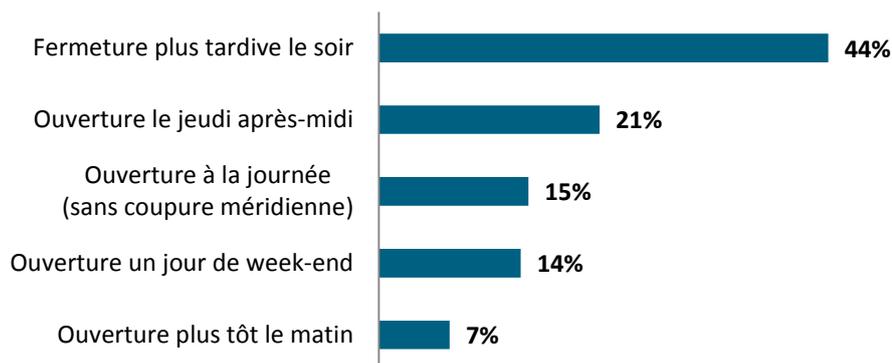
* MDH avec faible effectif enquêté
Source : enquête MDH 2018

L'analyse des réponses apportées par les usagers selon leur sexe, leur âge, leur situation vis-à-vis de l'emploi ou leur catégorie socioprofessionnelle ne met pas en valeur de différences importantes. Les très légers écarts qui apparaissent s'observent chez les personnes en emploi et des cadres, qui nuancent davantage leur propos mais demeurent très majoritaires (9 cas sur 10) à déclarer que les horaires d'ouverture leur conviennent.

De même, la fréquence ou le motif de venue ne sont pas des éléments discriminants quant à la satisfaction vis-à-vis des horaires d'ouverture.

Les 10 % d'usagers ayant déclaré être plutôt voire plutôt pas satisfaits des horaires d'ouverture ont été invités à préciser quel autre créneau il faudrait privilégier. Ces réponses, si elles sont énoncées par des usagers concernés par la problématique, sont donc cependant à analyser au regard du faible effectif concerné. La principale proposition est relative à une fermeture plus tardive en soirée, idéalement entre 18h30 et 20h, avancée par 44 % des usagers moyennement satisfaits par les horaires actuels (en majorité des personnes en emploi). Un cinquième souhaiterait également que les MDH soient ouvertes le jeudi après-midi, et un sixième qu'il n'y ait pas de coupure méridienne ou encore qu'une ouverture soit proposée un jour de week-end.

Quel autre créneau d'ouverture faudrait-il privilégier ?



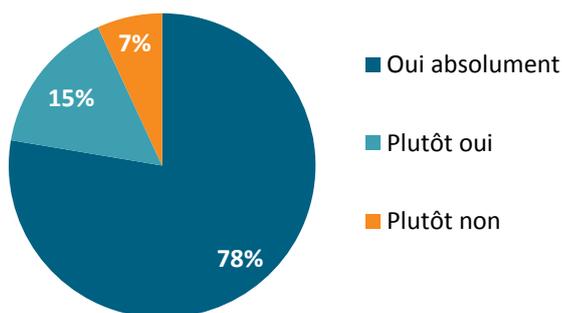
Champ : usagers moyennement et non satisfaits
Source : enquête MDH 2018

Une configuration spatiale de l'accueil globalement satisfaisante mais à géométrie variable selon les équipements

Les usagers ont été invités à formuler leur avis sur la disposition physique de l'accueil de la MDH où ils étaient interrogés. La capacité des équipements à permettre aux usagers d'être accueillis dans de bonnes conditions (visibilité de l'accueil, confidentialité, organisation générale de l'espace...) constitue en effet un enjeu important de la relation avec l'utilisateur.

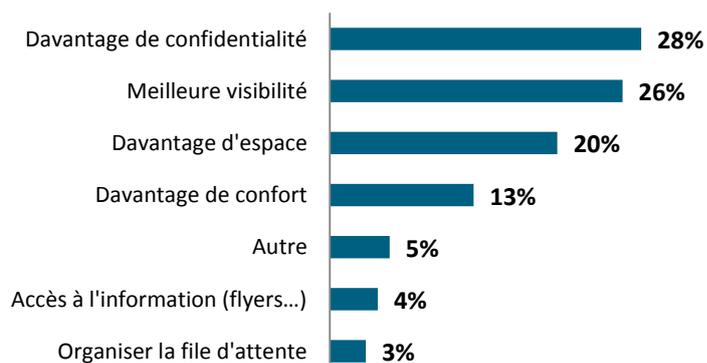
Globalement, les personnes interrogées estiment que l'organisation de l'espace de l'accueil leur permet effectivement d'être accueillies dans de bonnes conditions. La faible part d'usagers moyennement satisfaits par les conditions d'accueil évoquent avant tout des motifs relatifs au manque de confidentialité et de visibilité du poste d'accueil ainsi qu'à l'étroitesse des locaux.

Diriez-vous que la disposition de l'accueil vous permet d'être accueilli dans de bonnes conditions ?



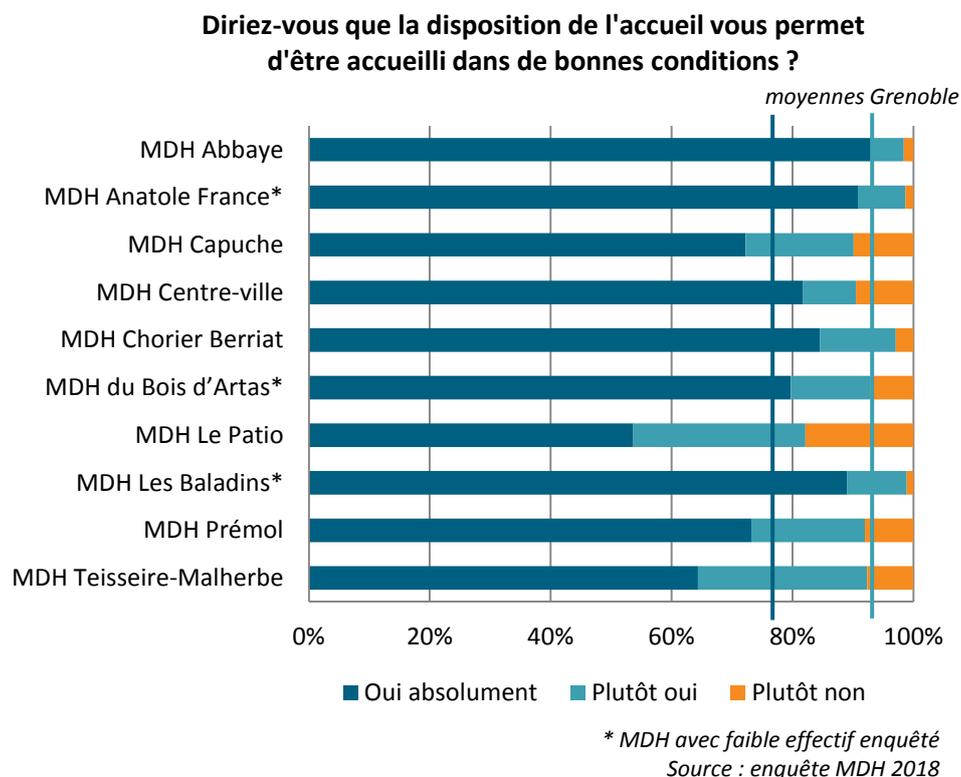
Source : enquête MDH 2018

Qu'est-ce qui pourrait vous permettre d'être mieux accueilli ?



Champ : usagers non satisfaits
Source : enquête MDH 2018

À l'échelle des MDH, les avis apparaissent plus différenciés. Il convient de souligner que chaque équipement propose une organisation de l'accueil spécifique, en raison notamment de la configuration des locaux.



Les avis les plus nuancés sont formulés par les usagers des MDH Patio, Teisseire Malherbe, Prémol et Capuche. Néanmoins, dans ces trois derniers équipements, le taux global de satisfaction demeure élevé et dans la moyenne (9 usagers sur 10).

À Patio, la moitié des avis plutôt défavorables concernent la visibilité de l'accueil, qui prend une forme particulière dans cet équipement puisqu'il s'agit d'un box vitré fermé par des portes.

L'analyse de ces taux élevés de satisfaction, qu'il s'agisse des horaires d'ouverture ou de la disposition spatiale de l'accueil, doit cependant être relativisée au regard de l'attente a priori et de la bienveillance que peuvent avoir les usagers vis-à-vis de ce type d'équipements. Les MDH sont en effet des équipements de proximité et d'animation ouverts à tous, proposant des services et activités gratuits et non obligatoires que les usagers choisissent ou non de venir solliciter. Ainsi, les attentes vis-à-vis de ce type de services peuvent sans doute être plus mesurées que pour un service commercial ou indispensable d'un point de vue réglementaire, ce qui explique que les avis formulés a posteriori soient très positifs. De même, la dimension humaine voire affective de la relation entre les professionnels et les usagers des MDH conduit également ces derniers à formuler des opinions bienveillantes.

Le point de vue des usagers sur l'accueil social des Maisons des Habitants

L'accueil proposé dans les MDH se distingue d'autres accueils administratifs ou guichets plus « classiques » au regard de la diversité du public accueilli et des réponses très variées qui peuvent lui être apportées (renseignements, orientation vers d'autres services municipaux, institutionnels ou associatifs, prise de rendez-vous...), ainsi que de l'importance de la dimension relationnelle.

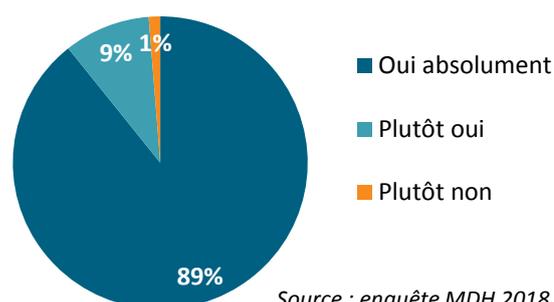
Pour ces différentes raisons, une partie de l'enquête s'est attachée à interroger les usagers sur leur vécu de l'expérience « d'accueil », tant du point de vue de la relation humaine avec les professionnels que de la réponse apportée à leurs besoins.

Comme précédemment, ces éléments de questionnements comportent une part de biais qui ne doit pas être éludée : outre l'aspect volontariste de la fréquentation des MDH qui laisse présager un ressenti plus positif car non contraint, les questions posées sur l'amabilité des professionnels obligeaient les usagers à formuler un jugement sur des personnes. Sauf griefs particuliers, les personnes se montrent de manière générale plus enclines à porter un jugement positif, d'autant que l'enquête était administrée à proximité des postes d'accueil.

Concernant le traitement réservé par les professionnels de l'accueil, les usagers sont unanimes : ils se sentent presque tous accueillis avec bienveillance lorsqu'ils se rendent dans les MDH.

Le point de vue des usagers sur la qualité de l'accueil assuré par les équipes semble aller de pair avec leur satisfaction vis-à-vis de la disposition spatiale de l'accueil : les usagers les plus nuancés sur cette question sont également plus nombreux à estimer que l'accueil était « plutôt » bienveillant.

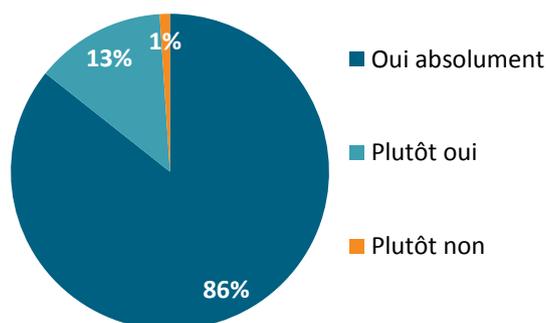
Quand vous venez à la MDH, diriez-vous que vous vous sentez accueilli avec bienveillance par les agents de l'accueil ?



Source : enquête MDH 2018

Ainsi, on peut conclure que l'expérience de l'accueil telle qu'elle est décrite par les usagers est le fruit de ces deux éléments qu'il convient de considérer ensemble : la bienveillance de l'accueil est liée à la configuration des locaux, et ne tient pas forcément uniquement à la manière dont les agents interagissent avec les usagers.

À l'issue de votre venue, estimez-vous que vous avez trouvé une réponse à vos demandes ou vos besoins ?



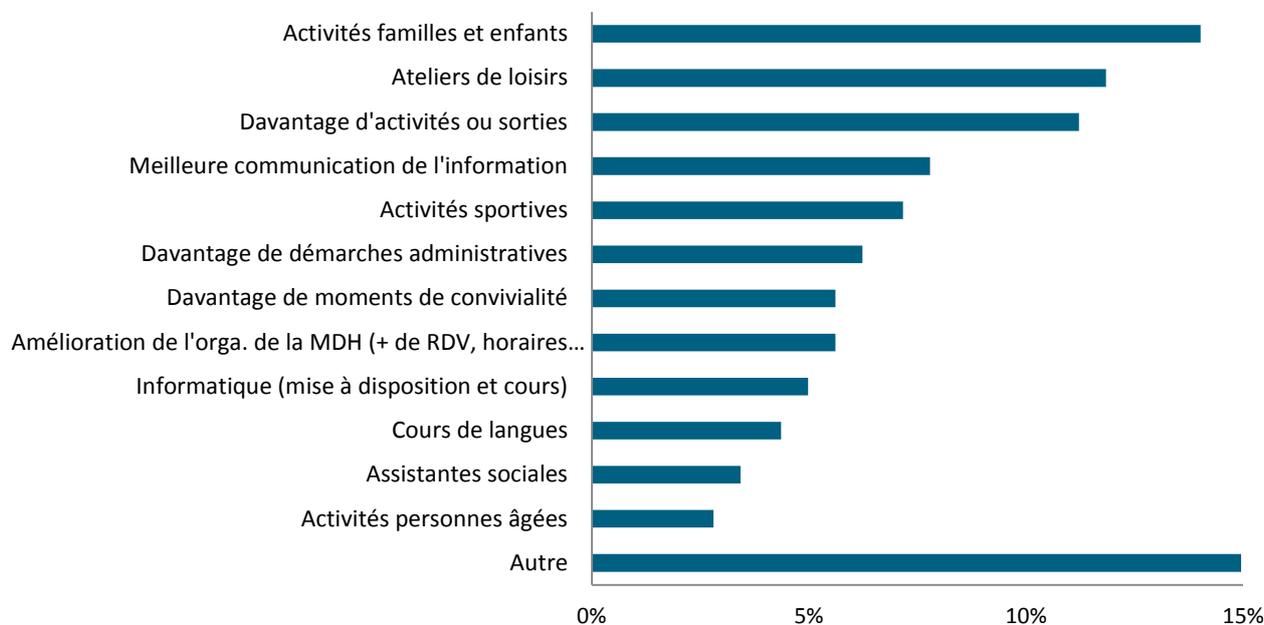
Source : enquête MDH 2018

Par ailleurs, afin d'évaluer la qualité du service rendu, les usagers étaient invités à apprécier dans quelle mesure leur venue à la MDH leur avait permis de trouver une réponse à leur demande ou besoin. Sur cet élément à nouveau, les personnes interrogées se montrent dans la quasi-totalité satisfaites.

Les différents motifs de venue ne semblent pas faire varier ce taux élevé de satisfaction. Les personnes ayant déclaré fréquenter la MDH dans le cadre de rendez-vous avec un professionnel (entre autres motifs) sont très légèrement plus nuancées que les autres, mais jugent globalement avoir trouvé une réponse à leurs besoins (82 % « absolument » et 16 % « plutôt »).

Bien que les usagers estiment dans leur quasi-totalité avoir trouvé une réponse à leurs besoins lors de leur venue à la MDH, ils se montrent également plutôt inspirés quant aux activités qui pourraient être développées par les équipements. Un quart de l'échantillon a en effet formulé une voire plusieurs propositions spontanées. Le graphique ci-dessous détaille les principaux domaines de développement souhaités par les usagers (la catégorie « autre » regroupant de nombreuses propositions isolées).

Quelle(s) autre(s) chose(s) aimeriez-vous pouvoir y trouver ou y faire ?



Champ : quart de l'échantillon ayant formulé des propositions
Source : enquête MDH 2018

Enfin, l'accueil des MDH ayant une visée généraliste d'information et d'orientation au-delà de la réponse spécifique apportée au premier besoin de l'utilisateur, les équipes souhaitent que l'enquête permette d'appréhender cette dimension. Il apparaissait néanmoins assez complexe, via l'interrogation directe des usagers, de mesurer si les professionnels de l'accueil proposaient une prise en charge « globale » dépassant les seuls besoins ou demandes énoncées.

Il a donc été demandé aux usagers s'ils s'étaient vus proposer « autre chose » que le motif initial de leur(s) venue(s). Un peu plus d'un tiers a répondu positivement, précisant principalement que les professionnels de l'accueil leur avaient transmis des informations relatives aux activités et événements organisés par la MDH. Une petite part indique également avoir bénéficié d'informations grâce aux flyers, affiches et à l'écran télévisé. Il s'agit en majorité d'utilisateurs qui se rendent dans les MDH pour participer à des activités collectives, discuter ou se faire accompagner dans le cadre d'un projet. On observe ainsi que certains motifs de fréquentation semblent davantage permettre le partage d'informations et l'échange avec les équipes des MDH.

Les utilisateurs ayant répondu négativement à la question viennent moins fréquemment dans les équipements, bien que la moitié s'y rende au moins une fois par mois. Ces utilisateurs viennent également en moyenne pour un nombre plus restreint de motifs.

Néanmoins il convient de souligner que cette question a globalement été peu comprise lors de la passation, cela pouvant générer davantage de réponses négatives ; de même, il n'était pas aisé pour les utilisateurs de se remémorer précisément la teneur de leurs échanges avec les professionnels de l'accueil à l'occasion de visites antérieures.

En résumé...

- **Une forte satisfaction des usagers vis-à-vis des horaires d'ouverture des équipements, quel que soit le motif de venue et y compris de la part des actifs**
- **Des usagers qui estiment dans leur grande majorité trouver une réponse à leurs besoins lors de leur(s) venue(s) dans les MDH**
- **Être accueilli dans une MDH : une expérience vécue positivement par les usagers, qui se montrent satisfaits des conditions physiques et humaines d'accueil**
- **Des appréciations très positives et bienveillantes qui traduisent la relation singulière de réciprocité à l'œuvre entre les usagers et les professionnels des MDH, y compris dans le cadre de fréquentations pour des prestations et démarches administratives**

Conclusion

L'enquête réalisée auprès des usagers des Maisons des Habitants permet d'enrichir la connaissance des publics et de leurs usages par des éléments chiffrés à l'échelle de l'ensemble de la commune de Grenoble et de chaque équipement. La photographie effectuée durant trois mois reflète ainsi les caractéristiques sociodémographiques des usagers, leur fréquentation (motifs de venue, fréquence, déplacements), leur niveau de connaissance des équipements ainsi que leur opinion sur l'accueil dont ils bénéficient en y pénétrant. Elle permet surtout, en affinant la compréhension des usages, de mieux qualifier les spécificités des différentes maisons. Si ces dernières proposent un socle d'activités et de services communs, elles ne sont pas indifféremment fréquentées pour les mêmes motifs ni par les mêmes publics. Leur identité commune d'équipement de proximité favorisant les rencontres et les échanges se décline en fonction d'usages et de représentations tantôt généralistes d'accès à l'information, aux démarches administratives, aux activités de loisirs, tantôt axées sur une dimension très sociale mettant en avant les liens humains et l'aide reçue.

Cette enquête donne donc à voir une image plurielle des dix Maisons des Habitants municipales, qui correspond bien à la multiplicité de leurs missions : animation de la vie sociale, informations, formalités administratives, accompagnement des familles, accès aux droits, mobilisation citoyenne...

À l'échelle de Grenoble, les usages sont diversifiés, les publics mixtes, témoignant de la pluralité des activités et services proposés. S'il n'est pas possible d'isoler un public-type au sein des usagers des MDH, et si chaque MDH est singulière, une forme de spécialisation se détache tout de même.

Certains équipements, comme Chorier Berriat, Capuche, Patio et Abbaye, pourraient être qualifiés de généralistes. La description qu'en font leurs usagers est en effet très variée : il s'agit de maisons où l'on peut trouver des informations, « faire plein de choses » comme des démarches administratives ou des activités collectives, et qui sont repérées comme des annexes de la mairie. Ces équipements sont également particulièrement perçus comme des lieux ressource d'animation du quartier, et visibles dans leur environnement. Néanmoins, si les usagers identifient bien la pluralité des activités proposées par ces équipements, le niveau de connaissance des activités et services est plus faible qu'ailleurs (hormis à Abbaye). De fait, ces MDH sont davantage que les autres fréquentées pour les démarches administratives proposées et pour obtenir des informations, de manière assez ponctuelle dans l'année. Leurs usagers présentent des profils diversifiés : jeunes, familles, retraités, catégories socioprofessionnelles supérieures à Chorier Berriat et Patio, davantage d'employés à Abbaye et Capuche.

« Un lieu où les habitants s'impliquent et avec des activités diverses.

Un lieu de rencontre, d'initiatives, d'idées et de solidarité.

Une maison qui aide et qui facilite la vie des habitants et qui est proche de là où j'habite.

Un lieu de rencontre et de renseignement sur le quartier et sur la ville.

C'est des services pour les habitants du quartier.

Un endroit de rencontre, de partage et d'informations.

Un lieu d'accueil où on peut faire des activités et obtenir des informations sur le quartier. »

La MDH Centre-Ville présente des traits communs avec la catégorie précédente : ses usagers citent spontanément un ensemble varié d'activités et de services pour la décrire, mais elle porte moins l'image d'un guichet administratif. Elle présente en revanche une dimension plus sociale, qui se traduit par des éléments de description relatifs à l'aide apportée ou encore à la mixité des publics accueillis. Les usagers de la MDH Centre-Ville s'y rendent assez régulièrement, et plus qu'ailleurs dans le cadre de relations avec les équipes ou les autres habitants (accompagnement de projets, implication bénévole, recherche de convivialité...). La MDH rayonne sur un territoire assez étendu, en raison notamment de la diversité des motifs pour lesquels elle est sollicitée, et son public est à la fois composé de nouveaux Grenoblois et de personnes retraitées installées depuis de nombreuses années.

*« Pour l'aide et on trouve beaucoup de choses.
C'est un lieu qui centralise plein de choses du quartier et permet de faire du lien.
C'est un lieu de rencontre car on est bien accueilli mais aussi un peu d'aide.
Des activités diverses et variées qui répondent au bien-être et besoins.
Un lieu de vie pour tous. »*

D'autres équipements conservent une dimension généraliste mais ont une image plus resserrée autour de l'aide apportée, de la dimension de sociabilité et de lieu ressource de renseignements. C'est particulièrement le cas de Teisseire Malherbe et Prémol. Les usagers se rendent en effet dans ces MDH davantage qu'ailleurs pour obtenir des renseignements et être accompagnés dans leurs démarches ou difficultés notamment dans le cadre de rendez-vous individuels avec des professionnels. Le public de ces équipements présente une fragilité un peu plus marquée qu'ailleurs (surreprésentation des catégories socioprofessionnelles employés et ouvriers, forte part de locataires... en lien avec les caractéristiques sociales du quartier d'implantation de ces MDH).

*« Un lieu ressource pour les habitants du quartier.
C'est un point de repère pour poser des questions et répondre à nos besoins.
C'est un lieu d'aide pour les gens du quartier.
Une maison conviviale, permet aux gens de se rencontrer et d'échanger.
Un lieu de refuge où on est bien accueilli pour toute information et conseil.
Un rôle important pour orienter les gens, permet de se réunir, d'échanger,
offre beaucoup de services aux habitants.
Un lieu de partage, de réponse, d'écoute et d'informations pour tout le monde. »*

Deux MDH se ressemblent à de nombreux égards : Baladins et Anatole France. La description qu'en font leurs usagers est très polarisée autour des liens humains et de l'aide apportée. Elle traduit une dimension particulièrement sensible de la relation entre les usagers et ces équipements, autour de la convivialité et même du réconfort et du soutien. Ce lien affectif marqué se vérifie dans la fréquentation effective : ces maisons sont fréquentées par un public plutôt fragile, qui s'y rend très régulièrement et principalement pour des motifs en lien avec la sociabilité et la rupture de l'isolement : activités collectives (dont cours d'apprentissage du français), prise de nouvelles, échanges autour d'un café... En raison de leurs nombreuses venues, les usagers ont un niveau de connaissance des différentes activités et services proposés parmi les plus élevés de la ville. Rayonnant sur un périmètre restreint, ces MDH constituent véritablement des équipements de proximité et de sociabilité.

*« Un endroit où on nous aide.
Ici je me sens bien, je parle avec des gens.
Les personnes peuvent discuter ici et trouver de l'aide.
Ça donne de l'aide aux personnes en difficulté.
Un organisme de la mairie qui crée des liens entre les habitants,
c'est indispensable, c'est très important.
Ma deuxième maison, lieu de lien social et d'information. »*

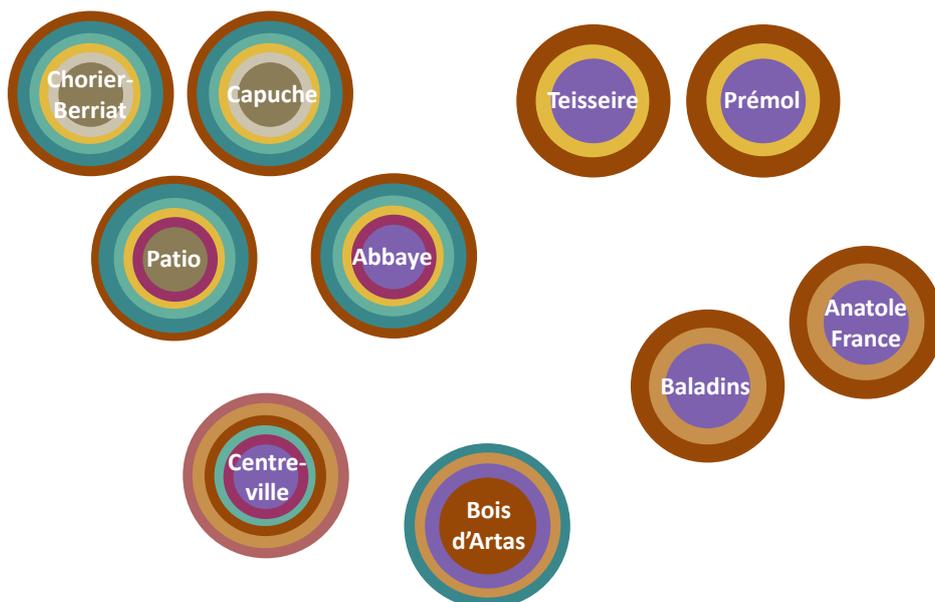
Enfin, la MDH Bois d'Artas est elle aussi particulièrement décrite par les liens sociaux qu'elle permet (sociabilité, aide, réconfort), mais également au travers des activités proposées. Cela correspond bien à l'usage observé : une prédominance des activités collectives et des visites fréquentes. Son public est davantage qu'ailleurs composé de personnes retraitées, seules pour la plupart, et, fait notable, dont une certaine partie vient d'emménager à Grenoble. Ainsi, les activités collectives proposées par l'équipement sont l'occasion pour les personnes âgées, seules et qui n'ont pas forcément d'entourage familial ou amical de rompre l'isolement. Une part importante s'implique d'ailleurs bénévolement dans la structure.

*« Endroit où on propose plein d'activités, ça permet de rencontrer des gens du quartier, aide aux étrangers.
Lieu de rencontre, intergénérationnel.
Un lieu de vie sur le quartier, d'animation et de rencontres.
Aide les gens du quartier dans leurs démarches. »*

Le schéma ci-dessous récapitule les principaux éléments énoncés par les usagers grenoblois pour décrire l'image qu'ils se font des Maisons des Habitants. Ces catégories ont été construites sur la base des phrases recueillies, et sont représentées proportionnellement à leur occurrence. Elles sont la plupart du temps complémentaires, les usagers ayant mobilisé plusieurs notions pour exposer leur représentation.



Chaque MDH présentant les particularités détaillées précédemment, ce système de catégories établi pour l'ensemble des usagers varie d'un équipement à l'autre. L'image et l'usage de chaque MDH sont schématisés ci-dessous sur la base des codes couleur utilisés dans la première figure.

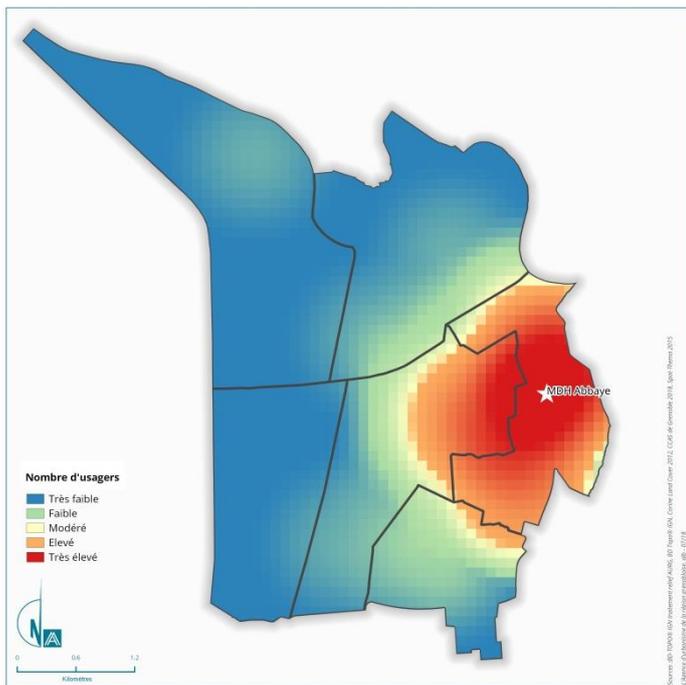


Annexes

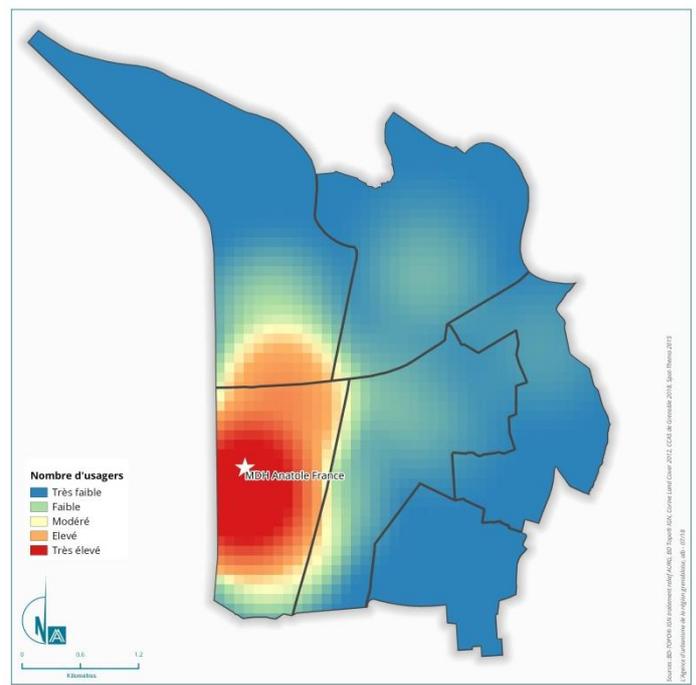
Cartes de rayonnement des Maisons des Habitants

Précautions d'analyse : la même légende est utilisée pour chaque carte, mais les couleurs et les contrastes sont proportionnels au nombre d'usagers enquêtés au sein de chaque MDH. Par conséquent, les nuances ne sont pas directement comparables d'un équipement à un autre, dans la mesure où elles ne concernent pas le même nombre d'usagers. **Les contrastes marqués sur les cartes des MDH avec un faible nombre de personnes enquêtées sont donc à interpréter avec précaution** (ils ont été volontairement renforcés afin de rendre compte de la dispersion des usagers dans la ville, mais concernent en réalité un effectif très faible de personnes).

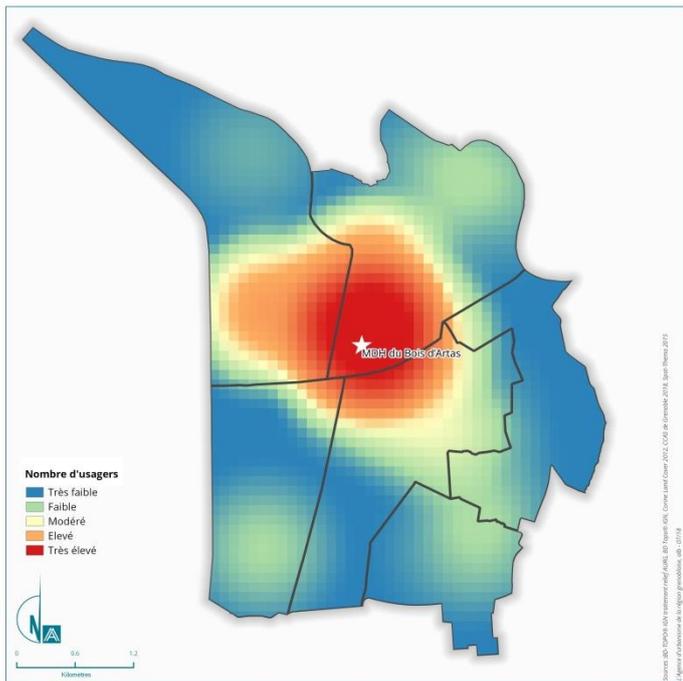
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Abbaye en 2018



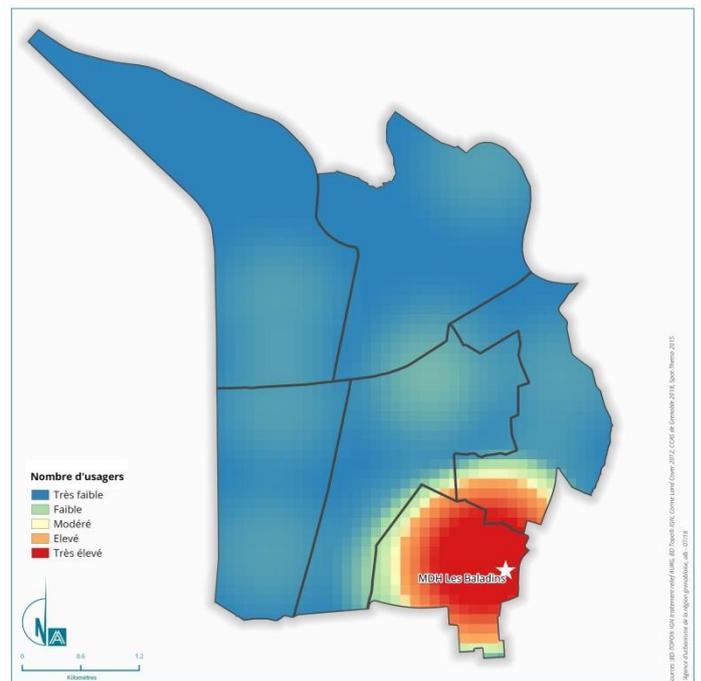
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Anatole France en 2018



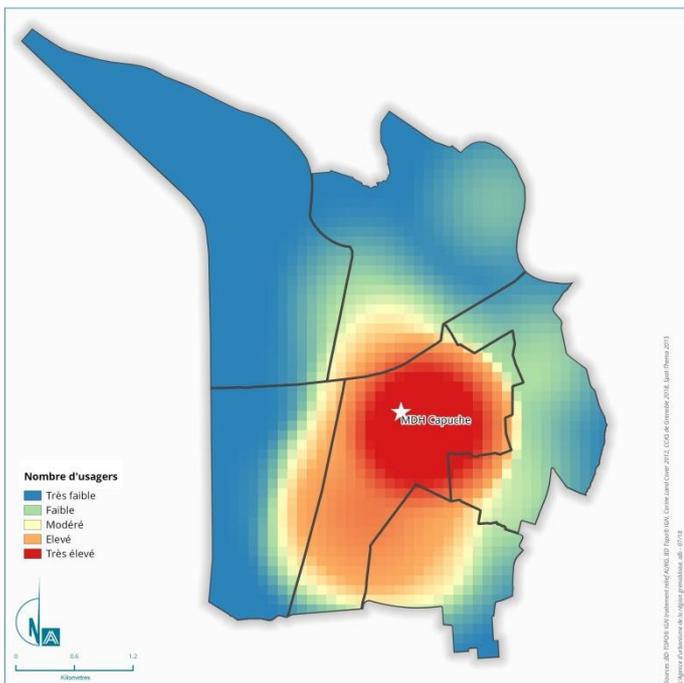
Périmètre d'influence de la Maison des habitants du Bois d'Artes en 2018



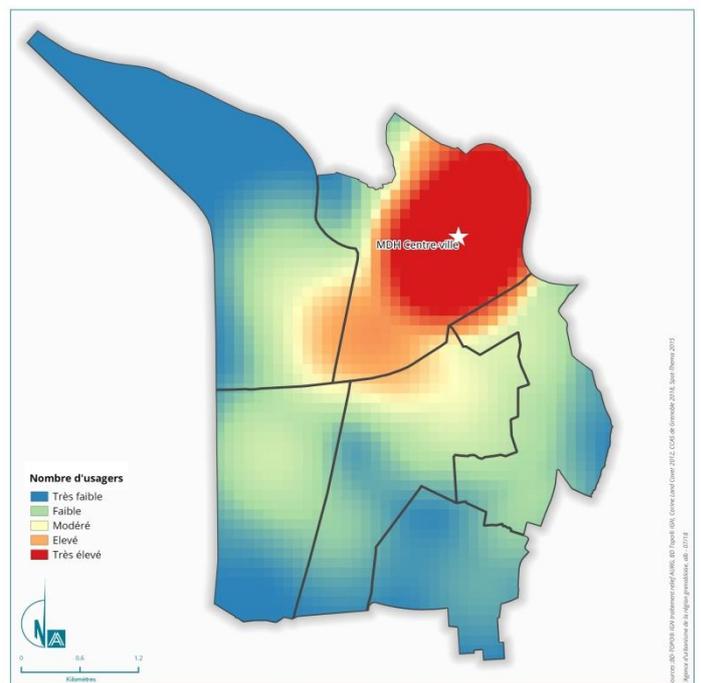
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Les Baladins en 2018



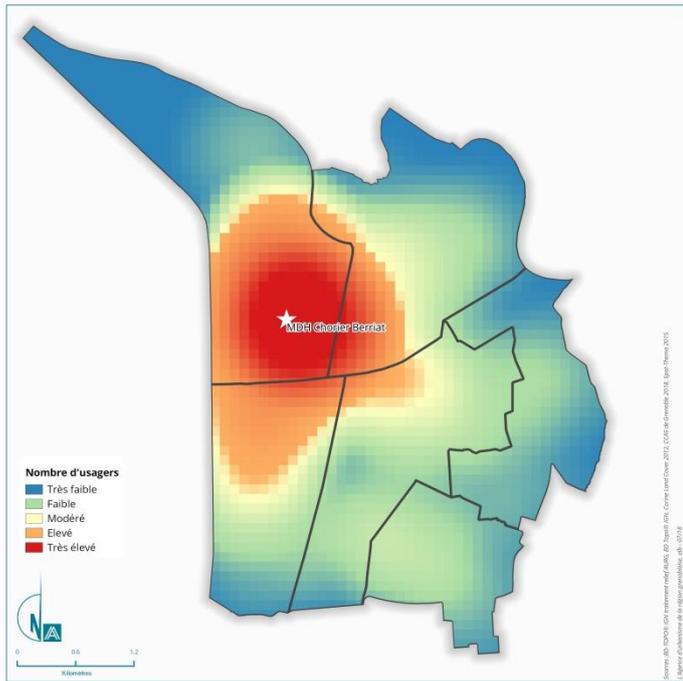
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Capuche en 2018



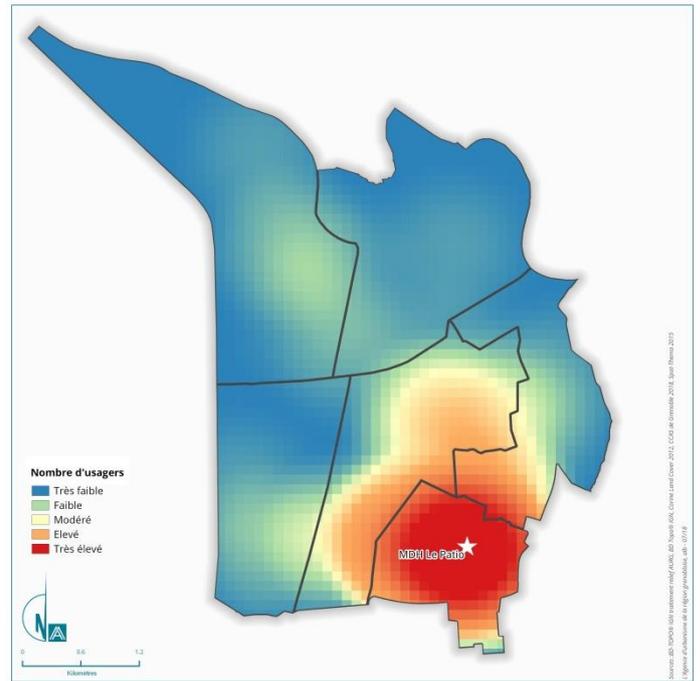
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Centre-ville en 2018



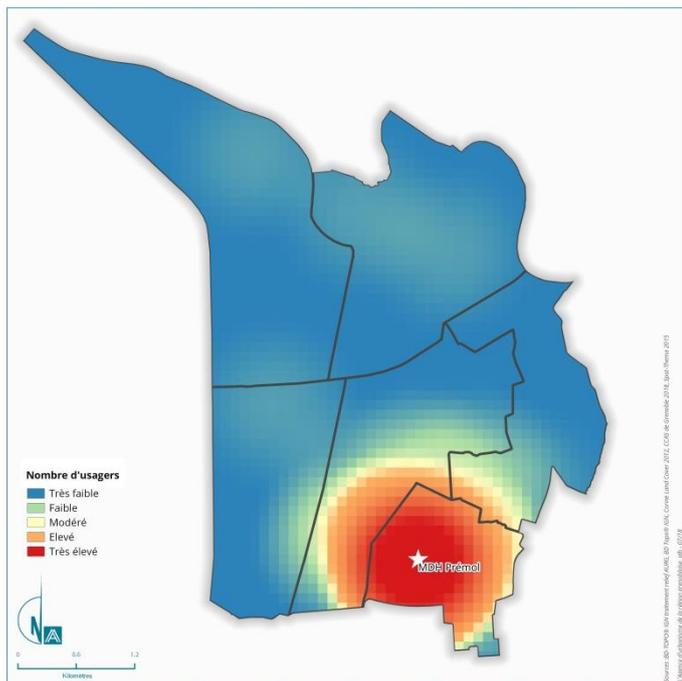
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Chorier-Berriat en 2018



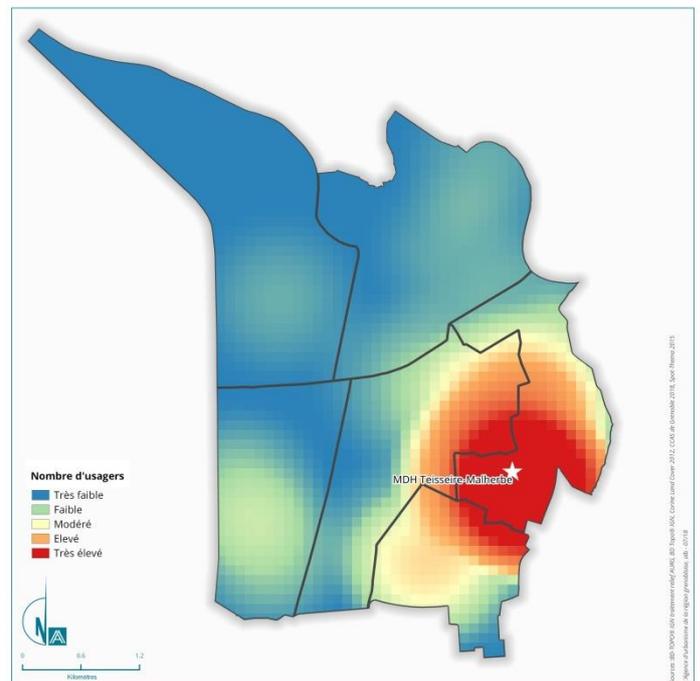
Périmètre d'influence de la Maison des habitants Le Patio en 2018



Périmètre d'influence de la Maison des habitants Prémol en 2018



Périmètre d'influence de la Maison des habitants Teisseire-Malherbe en 2018



Questionnaire administré aux usagers

Note : les éléments présentés en italique et en bleu sont relatifs aux consignes adressées aux enquêtrices et à l'enquêteur et n'ont pas été mentionnés aux usagers pendant l'enquête.

Bonjour. La Ville de Grenoble réalise une étude pour mieux connaître les usagers des Maisons des Habitants. Auriez-vous quelques minutes à nous accorder pour répondre à un rapide questionnaire ? Vos réponses seront totalement anonymes.

Q1. Comment avez-vous connu la Maison des Habitants ? *Ne pas citer, sauf si la personne dit ne pas se souvenir. Une seule réponse possible : si la personne propose plusieurs réponses, lui faire sélectionner celle qui lui semble la plus importante.*

- Site de la Ville de Grenoble, journal de la Ville
- Affiches, flyers, lettre de la MDH (distribués, affichés dans les commerces ou les immeubles)
- Bouche à oreille (famille, amis, voisins)
- Associations
- Professionnels (mairie, CCAS, autres institutions...)
- Je ne sais plus
- Autre :

Q2. A quelle fréquence vous rendez-vous à la Maison des Habitants ? *Citer*

- Une fois par an pour un événement/une activité précis(e)
- Quelques fois par an
- Une à deux fois par mois
- Une à plusieurs fois par semaine

Q3. Pour y faire quoi ? *Citer (choix multiple)*

- Rendez-vous individuel avec un professionnel (écrivain public, juriste...)
- Etre accompagné pour un projet (fête de quartier, jardin partagé, fonds de participation des habitants...)
- Participer à des activités collectives (jeux, jardinage, ateliers...)
- Réaliser une démarche administrative (TAG, inscription cantine...)
- Poser une question, obtenir une information
- Discuter, boire un café avec d'autres habitants / professionnels de la MDH
- Autre :

Q4. Quelle(s) autre(s) chose(s) aimeriez-vous pouvoir y trouver ou y faire ? *Réponse libre. Si la personne n'a rien à préciser, noter « NSP ». Si la personne indique expressément « rien », noter « rien ».*

Q5. Vous impliquez-vous dans la vie de la MDH, en tant que bénévole par exemple, ou à l'occasion d'un événement particulier ?

- Oui
- Non

Si « oui » :

Q5 bis. Pourriez-vous me préciser à quelles occasions ? *Citer*

- En tant que bénévole pour animer une activité
- En tenant un stand ou en proposant de l'aide lors d'un événement festif
- En participant à des réunions de décision (conseil d'administration, comité d'utilisateur, commission d'attribution du fonds de participation des habitants...)
- Autre :

Q6. Globalement, les horaires d'ouverture de la MDH vous conviennent-ils ? *Citer*

- Oui absolument > Q8
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Q7. Quel autre créneau d'ouverture faudrait-il privilégier selon vous ? *Un seul créneau horaire, aussi précis que possible.*

Q8. Quand vous venez à la MDH, diriez-vous que vous vous sentez accueilli-e avec bienveillance par les agents de l'accueil ? *Citer*

- Oui absolument
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Q9. Diriez-vous que la disposition de l'accueil vous permet d'être accueilli-e dans de bonnes conditions ? *Si le terme de disposition n'est pas bien compris, préciser : l'aménagement, l'organisation de l'espace.*

- Oui absolument
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Si « plutôt non » ou « non pas du tout » :

Q9 bis. Qu'est-ce qui pourrait vous permettre d'être mieux accueilli-e ? *Réponse libre*

Q10. À l'issue de votre venue à la MDH aujourd'hui, estimez-vous que vous avez trouvé une réponse à vos demandes ou vos besoins ? *Citer*

- Oui absolument >Q11
- Plutôt oui >Q11
- Plutôt non
- Non pas du tout

Si « plutôt non » ou « non pas du tout » :

Q10 bis. Pourriez-vous m'expliquer brièvement pourquoi ? *Réponse libre*

Q11. Êtes-vous déjà allé-e dans une autre MDH ? *Citer (choix multiple)*

Non > Q13

Oui :

- MDH Abbaye
- MDH Anatole France/MDH secteur 3
- MDH Bajatière
- MDH Capuche
- MDH Centre-ville
- MDH Chorier Berriat
- MDH du Bois d'Artas
- MDH Le Patio
- MDH Les Baladins
- MDH Prémol
- MDH Teisseire Malherbe

Q12. Si oui, pour quelle(s) raison(s) ? *Ne pas citer (choix multiple) – Si une seule réponse est donnée par la personne, préciser : Vous avez plusieurs réponses possibles.*

- Pour réaliser des démarches ou formalités administratives (TAG, inscription cantine...)
- Pour participer à des activités qui n'existent pas dans MDH où nous sommes aujourd'hui
- Pour bénéficier d'un service qui n'existe pas dans la MDH où nous sommes aujourd'hui
- Parce qu'elles sont à proximité des lieux où je vis/travaille
- Parce que c'était la Maison des Habitants de mon ancien quartier d'habitation
- Autre :

Q13. Lors de vos venues à la MDH, vous a-t-on déjà proposé autre chose que ce pour quoi vous étiez venu-e ?

- Oui, préciser :
- Non

Q14. Je vais maintenant vous citer l'ensemble des activités ou services proposés par les Maisons des Habitants de Grenoble. Pour chacune, pourriez-vous m'indiquer si vous savez qu'elles existent ?

Savez-vous que dans les Maisons des Habitants de Grenoble, vous pouvez... :

	Oui	Non
Obtenir un rendez-vous individuel avec un professionnel (écrivain public, juriste...)		
Être accompagné pour réaliser un projet (fête de quartier, jardin partagé...)		
Participer à des activités pour les enfants ou les familles		
Participer à des activités pour les personnes âgées		
Réaliser des démarches administratives (carte d'identité, abonnement TAG...)		
Poser une question, demander une information		
Vous impliquer en tant que bénévole dans une activité		
Prendre part à un groupe de décision (par exemple : fonds de participation des habitants, table de quartier)		
Bénéficier d'un service de location de salles		

Q15. Pour finir, pourriez-vous me décrire en quelques mots ce qu'est une Maison des Habitants de votre point de vue ? Pour vous, une MDH, c'est :

Réponse libre (Recueillir verbatim – a minima la première et la dernière chose venues à l'esprit du répondant.)

Le questionnaire est bientôt terminé, nous avons juste quelques informations à recueillir qui nous permettront ensuite d'analyser les réponses...

Votre profil...

Q16. Vous êtes...

- Un homme
- Une femme

Q17. Vous habitez...

- Grenoble
- Une autre commune > Q21

Q18. Quel quartier habitez-vous ? *Laisser la personne répondre, et lui faire valider sur la carte des IRIS son emplacement le plus précis possible. Cocher l'IRIS correspondant. Si la personne ne connaît pas son quartier d'habitation, lui faire préciser le plus possible via des noms de grands axes, des lieux publics connus, et renseigner la réponse le plus précisément possible.*

Q19. Depuis quand habitez-vous ce quartier ?

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 9 ans
- Depuis 10 ans et plus

Q20. Depuis quand habitez-vous à Grenoble ?

- Moins d'un an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 5 et 9 ans
- Depuis 10 ans et plus

Q21. Quelle est votre année de naissance ?

Q22. Chez vous, vous vivez : *Citer (choix multiple, 3 réponses max.)*

- Sans conjoint·e et sans enfant > Q24
- En couple sans enfant > Q24
- En couple avec enfant(s) à charge
- Sans conjoint·e avec enfant(s) à charge
- Avec un parent à charge
- Autre :

Q23. Combien d'enfants vivent avec vous ? *Ne pas citer*

- 1
- 2
- 3
- 4 et plus

Q24. Combien de personnes (vous compris) vivent avec vous ? *Ne pas citer*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 personnes et plus

Q25. Pourriez-vous préciser si vous êtes : *Citer*

- Locataire
- Propriétaire
- Logé·e au domicile parental
- Hébergé·e chez quelqu'un
- Hébergé·e dans une structure

Q26. Quel est votre statut vis-à-vis de l'emploi ? Vous êtes : Citer

En emploi

A la recherche d'un emploi

Etudiant·e, lycéen·ne

Retraité·e

Homme ou femme au foyer

En inactivité sans recherche d'emploi (invalidité, autre...)

Autre :

Q27. Quel est votre métier (ou le dernier métier que vous avez exercé) ? Réponse libre. Demander le plus de précisions possibles : à son compte ou pas ; public/privé ; niveau de responsabilité...

Q28. En dehors de la MDH, vous impliquez-vous dans une activité bénévole ou citoyenne ?

Oui

Non

Le questionnaire est terminé. Merci pour le temps que vous nous avez consacré.



MARS 2019