



**Amélioration des usages de la Maison des  
Associations par une démarche de design de  
service public**

Diagnostic & enjeux  
23 novembre 2023  
Livraison n°1

**A destination du public**

## Objectifs de la commande

- Concevoir un nouveau lieu de vie de l'engagement
- Proposer des solutions innovantes et pertinentes en termes d'usages
- Développer ensemble de nouvelles typologies d'espaces, co-construites avec les utilisateurs
- Favoriser une innovation méthodologique et organisationnelle de la Maison des Associations
- Nourrir le cahier des charges de la rénovation architecturale

## Méthode

Notre travail s'organise en plusieurs phases :

- Diagnostiquer les usages existants et projetés au sein du futur lieu transformé (phase 1) / Faire émerger des scénarios qui concilieront usages existants et souhaités et contraintes structurelles, financières et fonctionnelles du site (phase 2) / *Mettre en place les modes opératoires des lieux, prototyper nos propositions (phase 3)*

Ce document rend compte de la première phase. En premier lieu donc, **le diagnostic visait à identifier les usages et les pratiques en cours sur le bâtiment ainsi que les représentations associées à ce lieu par les usagers et les non-usagers.** La méthode d'enquête s'est appuyée sur cinq techniques, croisées et mises en correspondance constante : **des ateliers collectifs de**

**partage d'usages (focus group), des observations sur site, des entretiens semi-directifs auprès des usagers, des lectures et arpentages de projets similaires, l'analyse du questionnaire OLVA.**

Pour capter le récit d'usage, nous avons aussi mené des entretiens semis-directif avec les usagers, seuls ou en binômes. Nous avons arpenté le bâtiment et les espaces publics qui le jouxtent. Basé sur un guide d'entretien préalablement établi, nous nous positionnions en posture d'écoute active, relançant si besoin les échanges par des questions et laissant petit à petit le discours se tarir. Nous ne déroulons pas une série de questions mais accompagnons l'utilisateur dans le fil de son propos.

En immersion sur le site, nous souhaitions observer ce qu'il s'y passe et connaître dans le détail les lieux et les espaces, prendre pleinement connaissance des ambiances et du contexte. Il s'agissait aussi d'identifier des pratiques qui n'auraient pas été verbalisées par les usagers au cours des entretiens, ainsi que de vérifier, corroborer, objectiver, infirmer ou affirmer des propos ou informations données par les usagers, vérifier les questions de fréquence et d'importance autour des pratiques décrites lors des entretiens.

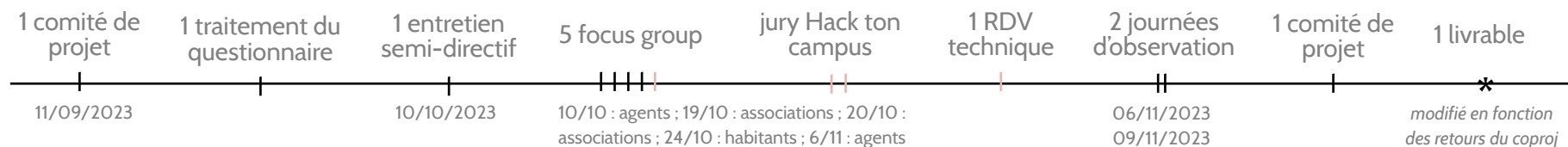
Enfin, ce qui a constitué pour nous une grande

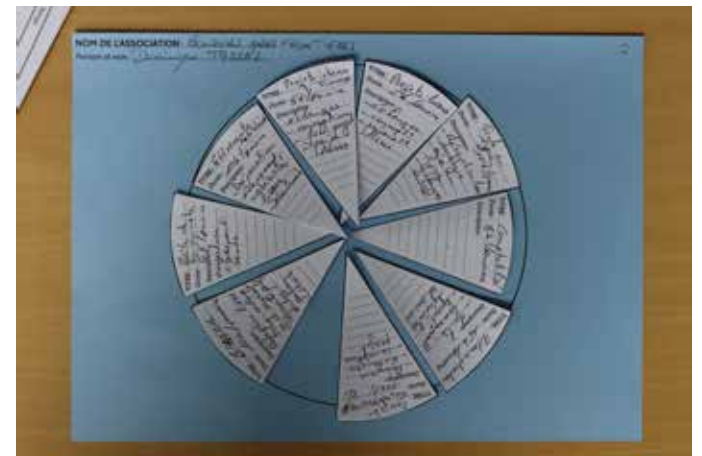
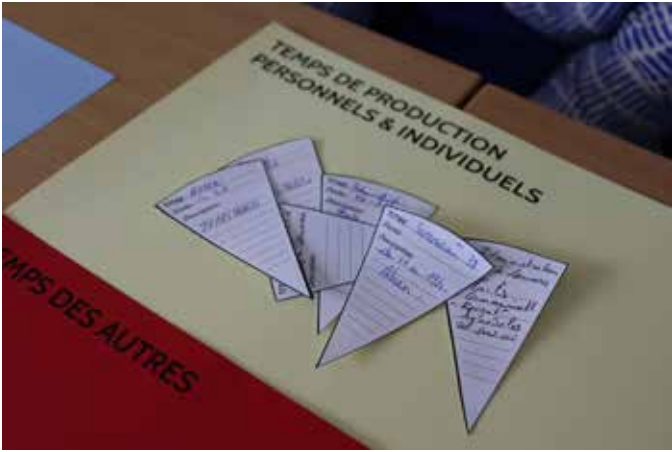
partie des contributions au diagnostic consistait en l'organisation de groupes d'échange collectif (les focus group) durant lesquels nous invitons les participants à prendre connaissance du projet, à nous partager l'ensemble de leurs tâches réalisées dans l'exercice de leurs fonctions associatives, bénévoles, salariées ou simples engagés dans la vie locale. L'aspect collectif de ces moments permettait aussi aux participants de prendre conscience de la dimension partagée de l'ensemble de ces tâches qui reviennent pour tous et qui pourraient donc être réalisées ensemble.

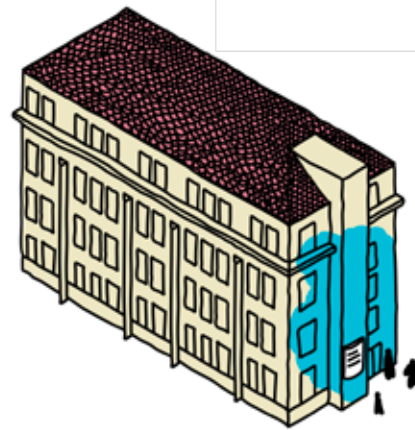
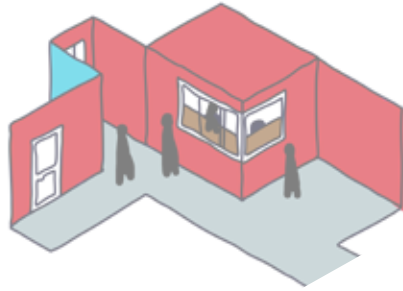
## Livrable

Le document qui suit est organisé de la manière suivante :

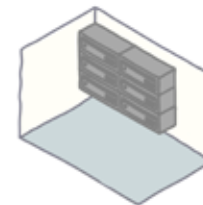
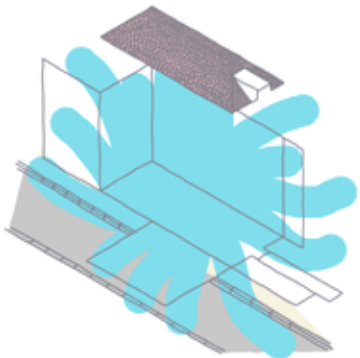
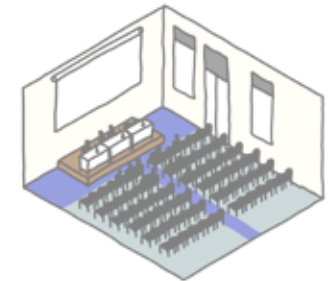
- d'abord, il rend compte de l'ensemble du diagnostic sur les six axes proposés par la maîtrise d'ouvrage. Ce diagnostic est constitué à partir des focus group, de l'analyse du questionnaire OLVA, de nos observations, des entretiens.
- ensuite, nous présentons les personas et l'expérience utilisateur menée pour construire les scénarios et enjeux
- puis, nous présentons les enjeux transversaux auxquels fait face la MDA pour améliorer ses usages
- enfin, nous proposons différents degrés de réponse à ces enjeux.

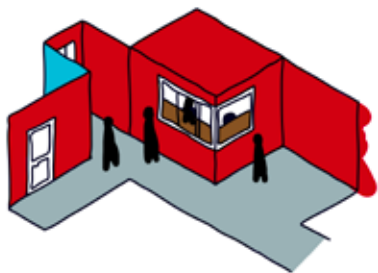






## I. Diagnostic des usages de la Maison des Associations





## Axe 1 : Optimiser et améliorer la qualité de l'accueil

Le fonctionnement de l'équipement de la Maison des Associations (MDA) est structuré selon des horaires et des services spécifiques. Les jours ouvrables, du lundi au vendredi, l'établissement est ouvert de 8h30 à 22h, offrant un accès continu pour les utilisateurs. Pendant les vacances scolaires, les horaires sont ajustés, généralement de 8h30 à 19h, et parfois réduits à 18h sur certaines périodes de l'année. Le samedi, l'accès est possible de 9h à 18h après une visite de sécurité et la remise d'un badge d'accès. En revanche, la MDA reste fermée le dimanche et les jours fériés.

L'accueil physique constitue une part significative de l'activité d'accueil de la MDA : il s'agit de fournir des informations et des orientations pour les personnes participants aux activités des associations, en assurant des permanences et en facilitant l'accès à des ressources telles que des bureaux ou des contacts spécialisés. Au téléphone, en moyenne, environ 600 appels sont reçus chaque mois, couvrant diverses demandes allant des questions sur l'adresse et les horaires de la MDA à des requêtes plus spécifiques concernant la vie associative ou des aspects techniques de la plateforme.

Par ailleurs, l'équipement sert également de point d'information générale pour le quartier. Il répond à des demandes diverses, qu'il s'agisse d'informations sur les concertations dans le quartier, d'aides sociales, de bénévolat, d'emploi, de services aux personnes ou de structures d'insertion.

Nos observations et échanges avec les utilisateurs nous ont aussi permis de mettre en lumière des **dysfonctionnements à l'accueil : la configuration de l'accueil, jugée restreinte et fermée, la nécessité de revoir l'organisation des informations diffusées sur l'écran dynamique, ainsi que des problématiques liées à l'isolation thermique, à la signalétique interne et externe** (en particulier pour la rendre accessible à tous, quelles que soient les langues utilisées), à **l'aspect vieillissant de la façade du bâtiment et donc la lisibilité de son entrée, au manque de verdure dans l'ensemble du bâtiment, à l'austérité de la décoration intérieure.**

De nos observations, nous comprenons aussi que le **back-office est un vrai lieu de sociabilité pour les agents** entre eux. Ce lieu de back-office est aussi un espace d'interruption pour eux dans le tumulte de

l'accueil. Les agents nous ont signifié leur nécessaire besoin de bénéficier d'un tel espace.

L'espace d'accueil (devant l'escalier) est aussi un vrai lieu de sociabilité, à l'interaction juste entre les agents et les usagers. Certes, certains rentrent et sortent sans échanger, mais d'autres peuvent rester plus longtemps et discuter sans raison pratique mais simplement pour maintenir un lien. C'est à cet endroit que beaucoup d'échanges ont lieu, alors même qu'il n'est pas prévu pour : cela crée souvent des situations étriquées.

Ces éléments, issus des retours des utilisateurs et des observations effectuées, soulignent des axes d'amélioration potentiels pour rendre l'accueil de la Maison des Associations plus convivial, fonctionnel et inclusif pour l'ensemble des grenoblois.

Retrouvez plus loin les enjeux correspondants à ce diagnostic. Ici, l'action 6 répondra aux problèmes diagnostiqués à l'accueil.





## Axe 2 : Ouvrir des espaces de travail partagés novateurs et multi-usages

La Maison des Associations actuelle est organisée en trois étages distincts, selon un système de distribution avec couloir central qui dessert des petits bureaux, cloisonnés et peu modulables. L'établissement propose 37 bureaux dédiés, servant à 25 associations distinctes, offrant ainsi des espaces spécifiques pour des activités diverses. De plus, un étage entier est presque entièrement utilisé par trois associations spécialisées dans l'accueil de personnes exilées.

Un noyau dur de 25 associations, notamment les associations hébergées, effectue des réservations récurrentes de bureaux et salles de réunion au minimum une fois par semaine : 5500 réservations de salles ont été faites en 2022, par 220 associations qui ont réservé au moins une fois une salle. Si l'on résume, **4,5% des associations grenobloises ont déjà réservé un espace de la Maison des Associations**. Les résultats du questionnaire OLVA révèlent que **la mise à disposition de locaux constitue le principal levier de croissance et de développement pour les associations**, avec un score de 291. Les besoins récurrents des associations se concentrent sur des espaces de travail permanents, pour lesquels 48% des associations en ont besoin au moins une fois par semaine, ainsi que des espaces de travail de 1 à 4 places, requis par 44% des associations dans le même délai.

Au cours des focus group, nous avons demandé aux participants de nous partager l'ensemble des tâches qu'ils réalisaient dans le cadre de leur engagement. Nous avons observé que les associations et habitants engagés réalisent des tâches administratives de différentes manières. Pour certains, cela peut durer 3h depuis leur ordinateur personnel chez eux et cela consiste en l'envoi de mails, l'utilisation de WhatsApp, la réalisation de tâches de comptabilité ; pour d'autres cela peut durer 1 journée entière, pour d'autres encore cela est réparti par petites sessions dans la semaine, pour d'autres enfin il s'agit plutôt de rédiger des articles, de faire de la veille et de lire des publications, faire du montage photo, publier sur les réseaux, d'instruire des dossiers, de traiter des démarches administratives, etc. Ceci nous indique donc que **l'ensemble des associations et habitants engagés ont tous en commun de réaliser des tâches administratives sur l'ordinateur et que s'il y a bien une activité mutualisable, c'est celle du travail administratif**.

Au-delà du travail administratif, l'ensemble des associations et habitants ont aussi comme tâche de se réunir, et ce aussi de différentes manières. Pour certains, il s'agit d'une réunion (visio ou présentiel) à 5 personnes maximum, avec des besoins d'isolation sonore et lumineuse et un fonctionnement par

réservation. Pour d'autres, il s'agit simplement de prendre un café dans un lieu ouvert qui peut accueillir tout le monde avec une ambiance chaleureuse et reposante ; pour d'autres encore ce sont plutôt des réunions en grand groupe (CA, AG, etc), moins régulières, avec un accès facile au café, du mobilier modulable et équipée d'un vidéoprojecteur ou d'un écran interactif. Pour d'autres enfin, cela signifie d'accueillir des participants à un groupe en accueillant individuellement mais par vague de groupes (formation, classes, etc) ; d'autres encore ont besoin de se réunir mais autour d'un prétexte tel que la documentation et la recherche de ressources. Les participants ont en vrac parlé ainsi de pouvoir **utiliser des « lieux de convivialité »** où les repas de font en commun, espaces pour boire le café, lieu ressource, se rencontrer entre associations, faire lien, relationner avec d'autres associations ». Dans notre analyse de l'enquête OLVA, en termes de salles de réunion, nous remarquons que les demandes varient : **une salle de 20 places est recherchée par 53% des associations au moins une fois par mois** et par 80% au moins une fois par an, tandis qu'une salle de réunion de 40 places ou plus est sollicitée par 70% des associations au moins une fois par an.

# POURCENTAGE DES TYPOLOGIES D'ESPACE AU SEIN DE LA MAISON DES ASSOCIATIONS (EN FONCTION DES ÉTAGES)

## LÉGENDE

□ ESPACE AUTRE (ESCALIERS, MURS, ...)

■ ESPACE DE STOCKAGE

▬ ESPACE RÉSERVABLE

■ Salle d'entretien

■ Salle de réunion

■ Salle numérique

■ Grande salle

▬ ESPACE DES AGENT-ES

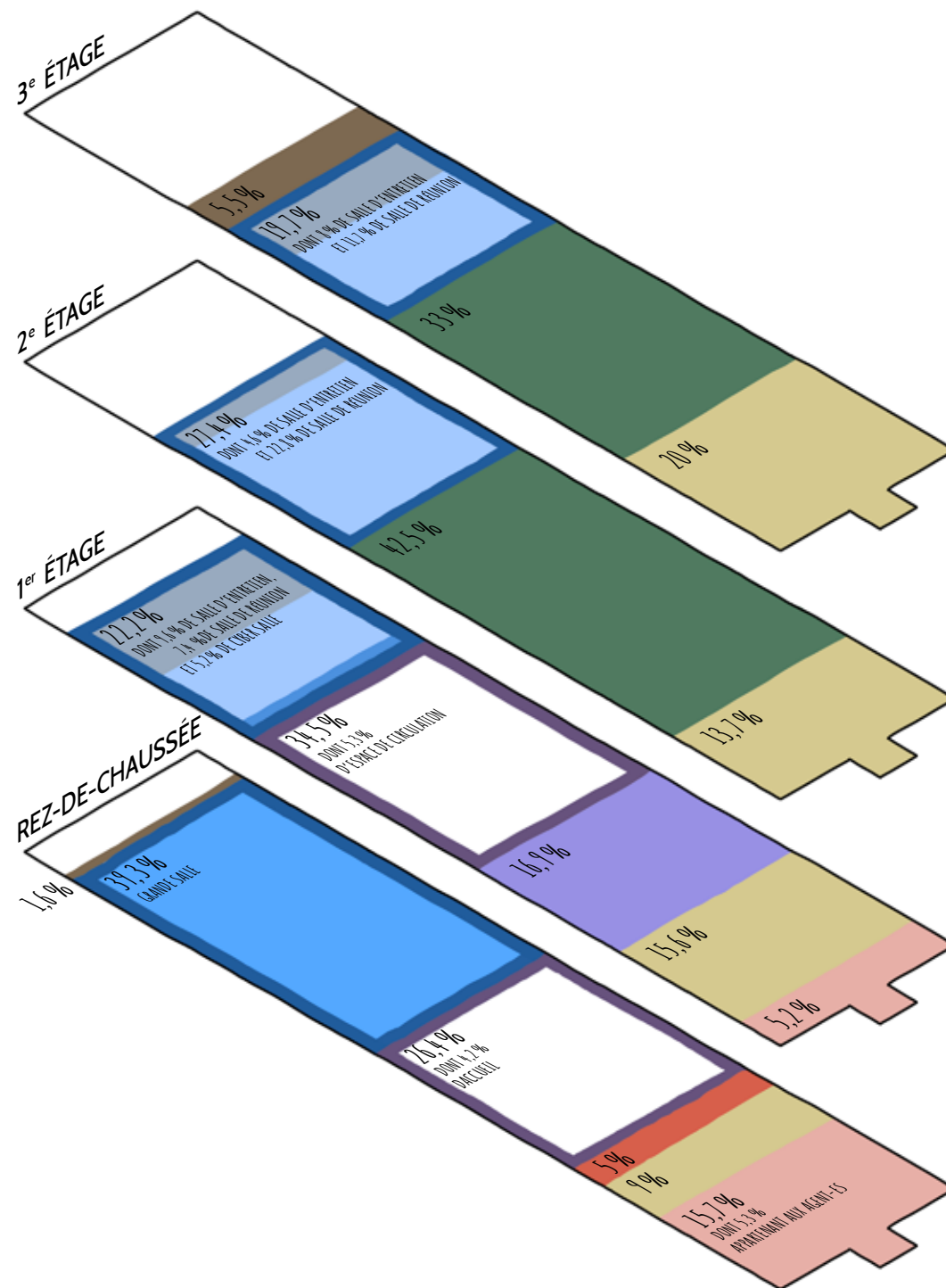
■ ESPACE DE BUREAU PRIVÉ

■ FUTUR ESPACE À AMÉNAGER

■ ESPACE D'ACCUEIL

■ ESPACE DE CIRCULATION

■ ESPACE DE CONVIVIALITÉ





Du côté des agents, partager son espace de travail avec d'autres qui ne sont pas des collègues directs peut paraître fatiguant pour certains dans la mesure où ils seraient constamment sollicités. Selon les postes et les missions de chacun, nous pensons néanmoins que cette proximité d'espace de travail est importante car c'est elle qui fera naître des échanges fructueux. Sans qu'ils soient forcément les mêmes, ces espaces de travail devront en tout cas se croiser à un moment ou à un endroit donné.

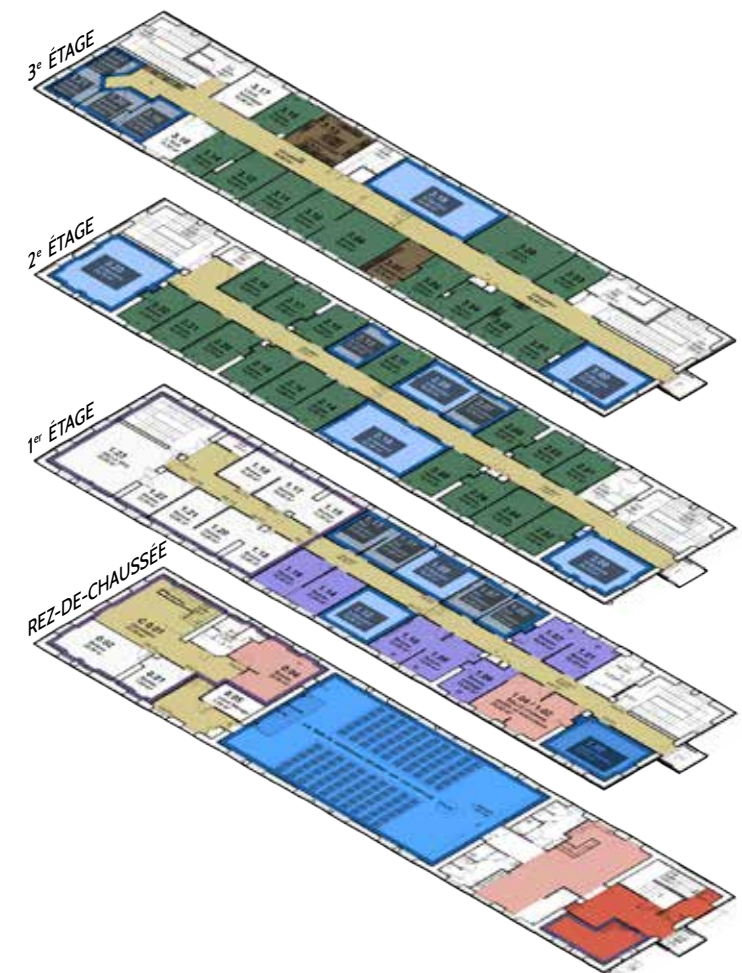
Ainsi, « se réunir » induit de multiples manières et aussi de multiples horaires : même si beaucoup ont besoin de se réunir en fin de journée, il est tout de même important de **réfléchir à l'aménagement temporel des lieux**. Lors des focus group, les participants ont d'ailleurs bien explicité que s'ils avaient un espace futur autre que la MDA actuelle alors c'est bien leur manière de se réunir (travailler, échanger, rencontrer, etc) qui évoluerait. Ce besoin de se réunir autrement est primordial à contenter dans la transformation de la MDA.

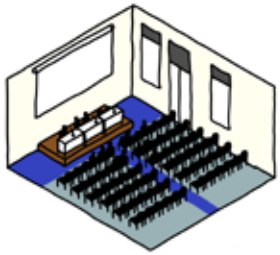
Il est donc important pour la future Maison des Associations de pouvoir **proposer des espaces de rencontrer où l'on puisse aller plus loin dans l'action citoyenne**. Par exemple, on permet à des personnes de venir travailler ou se réunir, mais surtout, on les invite à intégrer l'écosystème de l'engagement grenoblois. Le futur lieu va en effet s'ouvrir vers de nouveaux usages, de nouveaux usagers et donc de nouveaux modes de relationner. Cela implique de créer des espaces qui puissent les accueillir autrement.

### TYPOLOGIE DES ESPACES AU SEIN DE LA MAISON DES ASSOCIATIONS À PARTIR DU PLAN DE SON BÂTIMENT (EN FONCTION DES ÉTAGES)

#### LÉGENDE

- ESPACE AUTRE (ESCALIERS, MURS, ...)
- ESPACE DE STOCKAGE
- ESPACE RÉSERVABLE
  - Salle d'entretien
  - Salle de réunion
  - Salle numérique
  - Grande salle
- ESPACE DES AGENT-ES
- ESPACE DE BUREAU PRIVÉ
- FUTUR ESPACE À AMÉNAGER
- ESPACE D'ACCUEIL
- ESPACE DE CIRCULATION
- ESPACE DE CONVIVIALITÉ





### Axe 3 : Faire évoluer les usages de la salle de conférence

Au rez-de-chaussée de la Maison des Associations se trouvent des espaces collectifs majeurs dédiés à tous les utilisateurs. Deux espaces en particulier, l'espace d'exposition et la salle de conférence offrent des possibilités pour des événements et rassemblements.

L'espace d'exposition a accueilli entre 8 et 10 expositions annuelles, couvrant une large diversité de thèmes. Souvent, ces expositions sont accompagnées de soirées thématiques ou de conférences.

D'une superficie de 187m<sup>2</sup>, la salle de conférence a une capacité d'accueil de 160 personnes. Elle est principalement utilisée en fin de journée ou en soirée, bien que son utilisation en journée soit limitée. La salle est entièrement équipée sur le plan technologique, ce qui en fait un espace très attractif pour de nombreux événements. 360 réservations de la salle de conférence sur l'année 2022 ont été faites par une centaine d'associations, 80 d'entre elles l'ont réservé entre une et 4 fois.

Actuellement aménagée comme une salle de conférence, la configuration de la salle est assez rigide malgré quelques tentatives pour la rendre plus polyvalente. Le matériel en place ne favorise **pas nécessairement d'autres types d'utilisation. Son**

**positionnement dans le bâtiment et son usage actuel bloquent la mutabilité de l'espace entier du rez-de-chaussée.** C'est dommage, car le rez-de-chaussée d'un bâtiment a une vraie fonction de lien avec l'extérieur et si l'on regarde la MDA depuis son trottoir on lit uniquement qu'il s'y passe des conférences, et rien d'autres (voir plus loin Axe 4). En fait, **le rez-de-chaussée est pleinement actif que sur à peine plus de 15% (voir schéma plus loin).**

La principale demande concerne la souplesse d'utilisation de cet espace. Sa capacité et son équipement technique en font une salle attrayante, mais sa rigidité limite les possibilités de diversification des événements qui pourraient s'y dérouler.

Nous savons aussi que 70% des associations qui ont répondu au questionnaire OLVA recherchent une salle de réunion de 40 places ou plus au moins une fois par an. De plus, certaines associations présentes lors des focus group mais qui n'utilisent pas la salle de conférence actuelle ont exprimé **un besoin de salle multi-usages, flexible**, où l'on puisse accueillir différents types d'activités. Les participants au deuxième focus group sont tombés d'accord sur le fait qu'il n'existait peu de salles de cette capacité en centre-ville et que cela pouvait réellement être un atout pour

attirer des utilisateurs dans la future MDA.

Au cours de focus group, nous avons aussi observé que les associations et les grenoblois engagés peuvent avoir besoin de différentes manières d'une grande salle. Ainsi, pour certains il s'agira plutôt d'organiser des Assemblées Générales (AG) impliquant une capacité moyenne de 50 places, accueillant tous les adhérents. Ces événements peuvent se dérouler en visioconférence ou en présentiel, nécessitant souvent une réservation préalable de salles modulables équipées de prises, d'équipements de projection et d'un accès Wi-Fi. Pour d'autres, il s'agit d'occuper une salle vide aménagée avec plusieurs tables pour accueillir les participants à un trail, organiser un forum d'échanges de services, etc. D'autres événements, accueillant jusqu'à 200 personnes, peuvent aussi offrir une ambiance festive (concert, etc).

Ces pratiques révèlent une diversité de méthodes et d'approches, chacune adaptée aux besoins spécifiques des événements et des participants. L'organisation varie selon les capacités d'accueil, les types d'activités et les contextes, illustrant la flexibilité des initiatives associatives et de l'engagement et donc le besoin d'avoir un espace libre et flexible.

# POURCENTAGE DES TYPOLOGIE D'ESPACE AU SEIN DE LA MAISON DES ASSOCIATIONS (DANS LA GLOBALITÉ DU BÂTIMENT)

## LÉGENDE

□ ESPACE AUTRE (ESCALIERS, MURS, ...)

■ ESPACE DE STOCKAGE

▬ ESPACE RÉSERVABLE

■ Salle d'entretien

■ Salle de réunion

■ Salle numérique

■ Grande salle

▬ ESPACE DES AGENT-ES

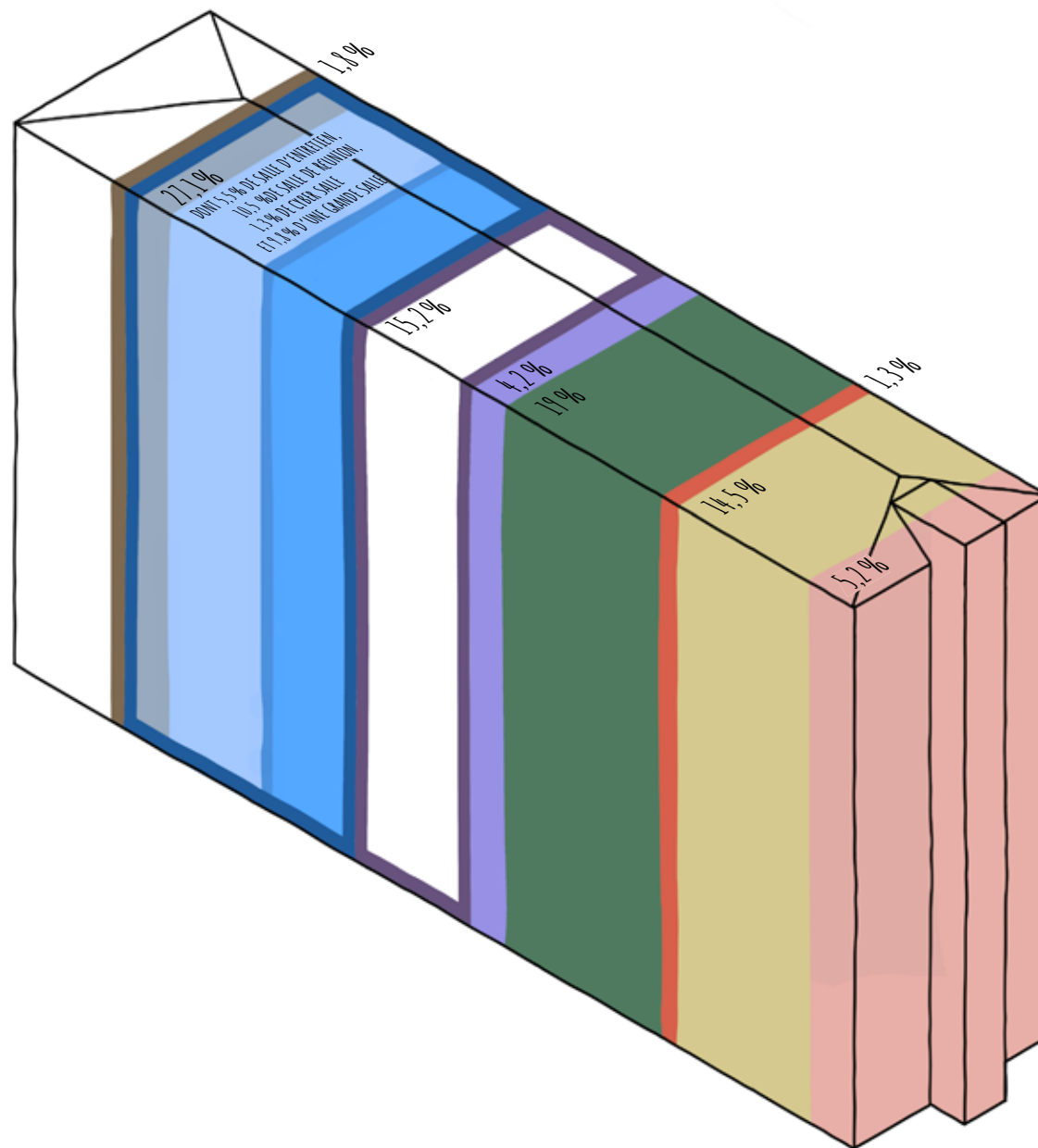
■ ESPACE DE BUREAU PRIVÉ

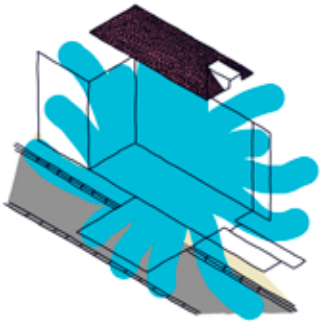
■ FUTUR ESPACE À AMÉNAGER

■ ESPACE D'ACCUEIL

■ ESPACE DE CIRCULATION

■ ESPACE DE CONVIVIALITÉ





## Axe 4 : Ouvrir la Maison des Associations sur l'extérieur

La relation entre la MDA et son environnement extérieur, qu'il soit physique ou virtuel, est faible. Le bâtiment est comme une forteresse. Les étudiants de Hack ton Campus l'ont d'ailleurs décrite comme « une prison ». Nos observations ont confirmé que la relation au square est très faible. Les utilisateurs du square viennent uniquement utiliser les WC et chargeur leur téléphone. Le parvis de la MDA est composé de multiples objets (bancs, local vélo, etc) mais qui ensemble constituent un verrou devant l'entrée de la MDA et offrent peu de marge de manœuvre au redéploiement de l'équipement. Ces zones couvrent différentes superficies, notamment 180 m<sup>2</sup> dédiés à un square, 410 m<sup>2</sup> occupés par un skate park, 520 m<sup>2</sup> alloués à un terrain de beach volley, et enfin, 690 m<sup>2</sup> réservés au parking technique et à l'accès. De plus, le skatepark est orienté dos à l'entrée de la MDA, différents obstacles occupent l'espace et ne rendent pas visible l'entrée. Cela participe à la mauvaise identification du bâtiment quand on passe à proximité : **c'est beaucoup grâce à la fresque qu'on identifie le bâtiment, mais on n'identifie jamais son envergure et on ne sait pas non plus ce qu'il s'y déroule comme activités.** Ceci est un axe fort que nous avons identifié : renforcer la visibilité de l'activité MDA vers l'extérieur.

Ainsi, plusieurs défis urbanistiques se présentent dans cette zone. La rue Berthe de Boissieux, par exemple, présente des équipements et commerces orientés dans la direction opposée à la rue, créant un espace étroit de trottoir côté MDA. Cette situation est accentuée par la hauteur du bâtiment de la MDA, nécessitant potentiellement un élargissement et une végétalisation du trottoir. La rue Berthe de Boissieux est aménagée comme un « tunnel », limitant ainsi l'ouverture vers la Caserne de Bonne et l'environnement proche. La valorisation de la MDA doit s'accompagner d'une amélioration de son interface aux quartiers et axes qui les bordent : évolution des modalités d'accès tous modes, des façades, de la visibilité des activités qui s'y déroulent... Les défis actuels liés à la configuration des espaces entourant la MDA auront donc pour mission de favoriser une meilleure intégration et une accessibilité de la MDA.

De plus, l'identité graphique Ville de Grenoble ne reflète pas tous les services et leur potentiel - on ne comprend pas ce qu'on y fait. En effet, il y a une forte méconnaissance de l'ensemble des services proposés par la MDA : plusieurs fois, dans les focus group, on nous fait part de besoins mais qui finalement existent déjà et sont simplement méconnus. Ceci est un vrai

axe de travail de service, pour rendre visible ce qui est possible.

Rendre visible les activités de la MDA induit d'être présent en ligne : la plateforme Volontaires de Grenoble étant un des axes de développement du service PVA, il doit être pensé en lien avec la transformation de la MDA, autant sur le fond (clarifier les services de la MDA) que sur la forme (identité graphique commune et liée au bâtiment) tout cela dans un objectif de simplification du parcours de l'engagé.

**La Maison des Associations fait peau neuve, il lui faut une identité pour cette nouvelle peau.** Pour l'instant, le service proposé en ligne pour accéder notamment à une réservation de salle au sein du bâtiment est très complexe et souvent inopérant (difficulté de réserver en ligne, incompréhension des missions de la MDA, etc).

Enfin, « Ouvrir la MDA vers l'extérieur » induit aussi de favoriser son inscription dans l'écosystème associatif grenoblois. En effet, jusqu'à maintenant cet écosystème s'est développé avec une faible présence de la MDA en son sein : l'enjeu pour le service MDA sera donc de reprendre une place légitime dans cet écosystème.

# DIAGNOSTIC DU SITE WEB DE LA MAISON DES ASSOCIATIONS

1 · La colorimétrie du site internet ne correspond pas au « seul » élément physique permettant d'identifier la MDA c'est-à-dire son graffiti bleu.



PREMIERE PAGE



2 · Les photos mises en avant dans la réservation de salles au sein de la MDA par exemple, sont obsolètes






3 · En tant que nouvelle association remplir un formulaire de cet envergure peut être un frein au premier pas dans la MDA

GÉNÉRAL · Le cheminement sur le site de la MDA est praticable mais ne facilite pas la compréhension, plus en détails, des services et ressources proposés.






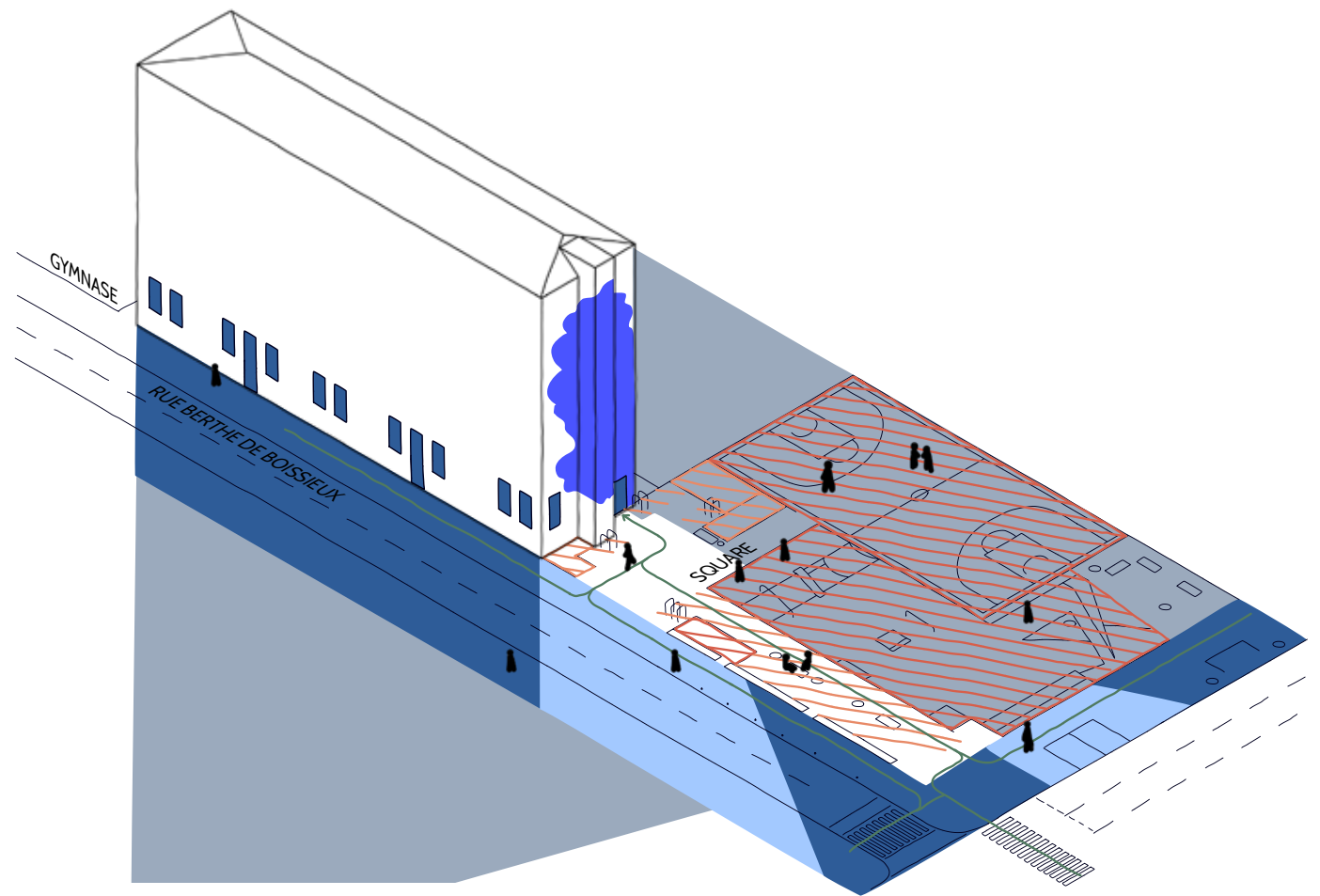
**LÉGENDE**

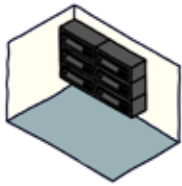
**IDENTIFICATION DEPUIS L'EXTÉRIEUR**

-  PAS DE VISIBILITÉ
-  VISIBILITÉ
-  ÉLÉMENT IDENTIFIABLE

**CIRCULATION ET ACCESSIBILITÉ**

-  NON TRAVERSABLE
-  ÉLÉMENTS À REPENSER
-  CIRCULATION POUR ACCÉDER À LA MAISON DES ASSOCIATIONS





## Axe 5 : Repenser la gestion des boîtes aux lettres

Aujourd'hui, 116 boîtes aux lettres (parfois mutualisées) sont mises à disposition selon des critères communs. Actuellement 12 sont libres et 7 pourraient être disponibles à court terme. Les demandes par année sont faibles (entre 6 et 5 demandes/an sur les 5 dernières années) mais elles risquent d'augmenter. La mise à disposition d'une boîte aux lettres permet à l'association d'être domiciliée à la Maison des Associations en lien ou non avec l'attribution d'un bureau. Les demandes sont faites le plus souvent pour pouvoir gérer les documents officiels (courrier de la banque, de la préfecture...) et différencier l'activité de l'association du domicile de leurs membres.

**Cette fonction est réellement utile pour les associations, mais elle est très peu flexible, mal positionnée et spatialement mal intégrée dans le bâtiment.** Le problème là est bien le lieu mais pas la fonction.



## Axe 6 : Imaginer des espaces de stockage

Actuellement, la Maison des Associations (MDA) dispose de plusieurs espaces de stockage, mais cette fonctionnalité n'est pas officiellement affichée ni mise en avant. Un espace de 16m<sup>2</sup> (salle 313) est attribué au stockage pour des associations à vocation mémorielle. De plus, le local 308 est utilisé de manière provisoire et limitée pour un usage tournant et ponctuel. En complément, des armoires partagées sont mises à disposition pour les associations n'ayant pas de bureau fixe à la MDA, mais assurant des permanences régulières, nécessitant ainsi un espace pour laisser des documents sur place.

Ces différentes solutions de stockage répondent partiellement aux besoins des associations pour le prêt de matériel et la conservation de documents. Cependant, la fonction de stockage n'étant pas clairement affichée comme un service disponible, il pourrait être opportun d'évaluer les moyens pour rendre cette ressource plus accessible et visible aux associations concernées, afin de mieux répondre à leurs besoins occasionnels de stockage pour l'organisation de leurs événements. On sait notamment que **les associations expriment un besoin occasionnel de locaux dédiés au prêt de matériel pour l'organisation d'événements, avec 83 % d'entre elles ayant recours à cette ressource au moins une fois par an.**

7

9











Lors des focus group, les participants nous ont exprimé qu'en matière de stockage, ils avaient différents niveaux de besoin. Tous sont d'accord sur la nécessité d'un accès simple, facile et autonome au lieu de stockage. Ainsi, « stocker » peut signifier entreposer du matériel d'animation, des vélos-cargos, des kits d'animation, des tables et chaises, etc. Diverses typologies de matériel nécessitent ainsi des modes de stockage distincts, notamment le matériel des associations, celui mis à disposition par la MDA et celui du service PVA. Pour faciliter la mutualisation du matériel des associations, des propositions incluent la création d'une base de données commune accessible via une convention, une assurance ou une charte. Ceci nécessite alors un travail sur la mutualisation en créant, par exemple, une base de données commune et accessible, disponible par une convention, une assurance ou une charte. Quant aux archives, pour beaucoup de participants il s'agit surtout d'avoir la possibilité de leur stockage dans d'autres lieux par une collaboration ou par une numérisation de celles-ci et donc par un accompagnement, le matériel et les techniques nécessaires pour se faire.

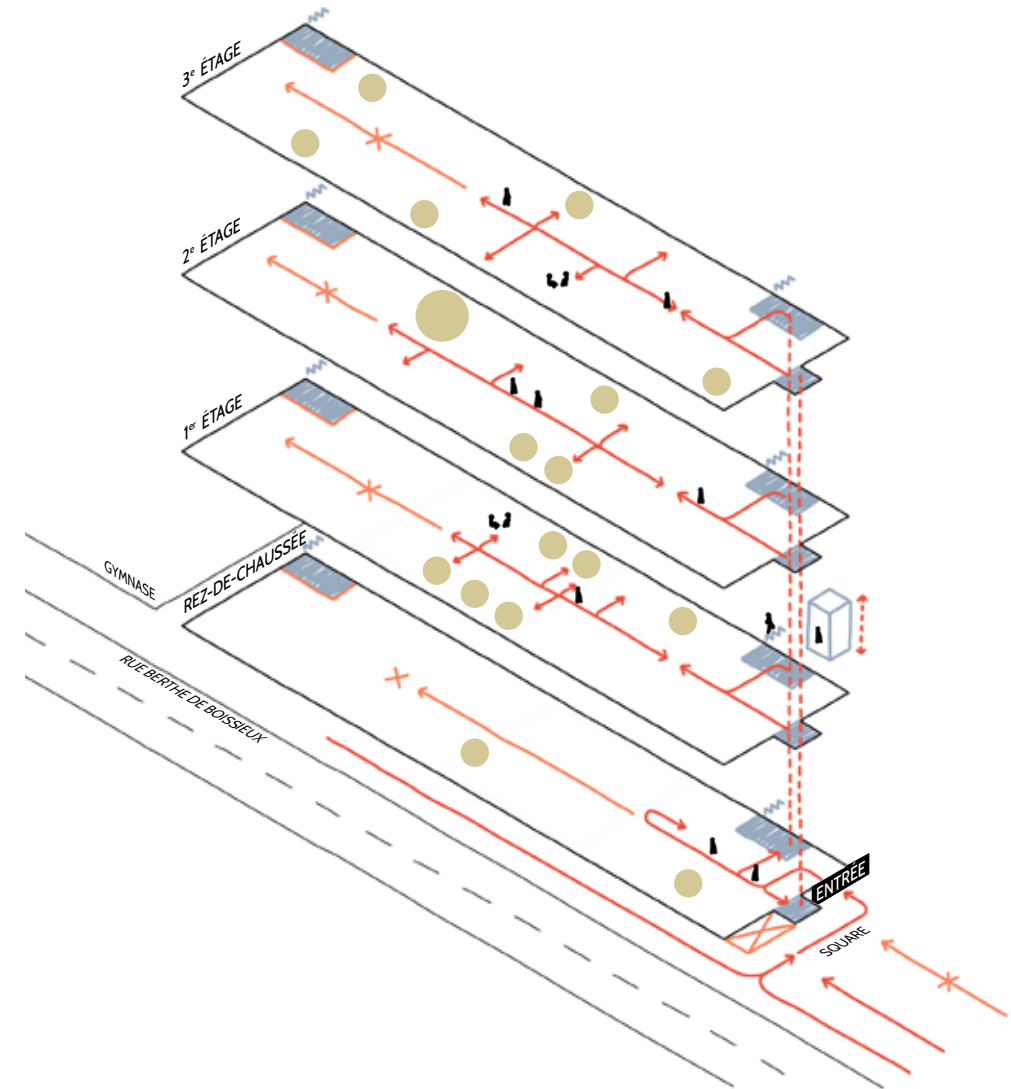
Ces contributions recueillies lors de l'atelier mettent en lumière les défis rencontrés par les associations en matière de stockage et les besoins diversifiés selon les types de matériel utilisé, incitant à réfléchir à des solutions pratiques pour améliorer la gestion et la mutualisation des ressources.

## Nouvel axe : Renforcer la fluidité des parcours

Au cours de nos observations, nous avons aussi noté que la taille du bâtiment peut parfois se trouver être un désavantage. En effet, les liens entre les étages sont physiquement très faibles, à part via une cage d'escalier peu visible et connectée, et un ascenseur étroit. **Les parcours sont linéaires et distribuent des salles aux identités similaires et qui se confondent. Les étages eux aussi se confondent, et l'expérience usager ne rend pas compte d'une impression de parcours global sur l'intégralité du bâtiment.** Du fait que ce soit linéaire, les échanges sont aussi beaucoup plus faibles, on croise moins les autres utilisateurs. Aussi, il n'est pas possible de parcourir horizontalement ce bâtiment puisque la cage d'escalier du fond est très peu utilisée : cela rend une bonne partie du bâtiment inusité. Nous le disons plus haut, **le rez-de-chaussée ne fait pas socle et lien avec le reste du bâtiment.**

### LÉGENDE

-  CIRCULATION ACTUELLE
-  CIRCULATION ABSENTE
-  CIRCULATION ENTRE ÉTAGES
-  OBSTACLE
-  ESCALIERS
-  CAGE D'ESCALIER
-  CAGE D'ESCALIER PEU EMPRUNTÉE
-  ASCENSEUR
-  CAGE D'ASCENSEUR
-  IDENTITÉ





Pour construire ce diagnostic et les enjeux qui en découlent, nous avons mené un travail de dialogue, de discussions en groupes de travail, d'observation et d'entretiens qui ont permis de mettre en évidence plusieurs lacunes et points d'amélioration pour le système de la Maison des Associations. Néanmoins, le diagnostic que nous vous présentons ici se base sur une Maison des Associations en transformation, à l'heure où vous le lisez il est déjà obsolète car de nombreuses transformations sont en cours (espace de convivialité des agents, salle de conférence, mise à disposition de bureaux, etc).

En résumé, la Maison des Associations (MDA) de Grenoble fonctionne selon des horaires spécifiques, proposant divers services pour répondre aux besoins des utilisateurs. L'organisation interne comprend trois étages avec des bureaux dédiés à des associations et un usage fort par des associations accueillant les personnes exilées. Les horaires d'ouverture varient selon les jours ouvrables, les vacances et les week-ends. L'accueil et notamment l'accueil social sont des éléments clés de son activité. Des observations ont mis en évidence des dysfonctionnements à l'accueil ainsi que des besoins en améliorations structurelles et esthétiques. Les réservations de salles sont fréquentes, notamment pour des besoins de travail permanent et des réunions de différentes tailles. Le rez-de-chaussée abrite des espaces collectifs comme une salle d'exposition et une salle de conférence, mais leur configuration rigide limite leur polyvalence. Néanmoins, ce rez-de-chaussée et l'activité qu'il s'y passe ne sont pas visibles depuis l'extérieur. Les

besoins en boîtes aux lettres pour domiciliation d'associations et en espaces de stockage sont identifiés, mais leur accessibilité et leur intégration dans le bâtiment nécessitent des améliorations. Aussi, quelques solutions de stockage sont proposées aux associations.

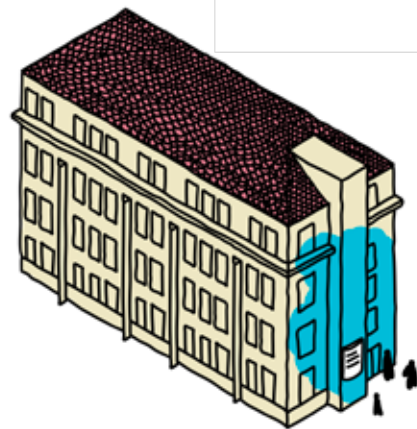
Ce diagnostic permet de mettre en lumière plus axes d'amélioration pour la future MDA :

- **assurer des horaires adaptables aux besoins des associations**, surtout pendant les vacances, les week-ends et les jours fériés, afin de garantir un accès continu et répondre à la diversité des demandes.
- **repenser la configuration et l'accessibilité de l'accueil physique pour le rendre plus ouvert et convivial**, tout en améliorant la diffusion des informations, la signalétique et l'aspect visuel du bâtiment.
- **adapter les espaces aux besoins variés des associations, en proposant des salles de travail modulables**, des capacités de réunion diversifiées et des équipements polyvalents pour accueillir différents types d'événements
- **améliorer la visibilité de la Maison des Associations depuis l'extérieur**, en renforçant sa présence en ligne, en valorisant ses activités et en s'intégrant davantage dans l'écosystème associatif local pour attirer de nouveaux usagers
- **travailler sur l'environnement physique**, notamment en repensant l'accès depuis l'extérieur, en favorisant une meilleure intégration avec le quartier, en élargissant les trottoirs, et en repensant l'aspect extérieur du bâtiment

- **optimiser les ressources pratiques** en rendant par exemple les services de boîtes aux lettres et d'espaces de stockage plus accessibles, flexibles et mieux intégrés dans le fonctionnement global de la MDA, répondant ainsi aux besoins variés des associations.

Ces points d'amélioration thématiques s'accompagnent aussi de bonnes pratiques qui participeront à la réussite de la transformation de la MDA :

- **créer une communication interne et externe qui accompagne le changement** et qui mettent au courant le futur public de la rénovation en cours, en intégrant les agents chargés de la communication au groupe de travail et à la réflexion
- **intégrer l'intégralité du service PVA à la réflexion**, avec des actions simples qui sont celles de leur envoyer les compte-rendu, leur donner accès aux documents, organiser des temps formel de prise de connaissance du travail en cours, etc. En effet, dans la continuité de notre travail, il y a un effort parallèle d'accompagnement au changement qui sera nécessaire auprès des agents et des utilisateurs du lieu. Ce sont eux qui seront la clé de voûte du lieu, c'est leur travail qui va évoluer et c'est donc de ce changement qu'il faut prendre soin.



## II. L'expérience utilisateur

pour se rendre compte du vécu de l'utilisateur

# Documenter nos recherches

## S'intéresser à l'utilisateur

Pratiques, usages, perceptions, émotions, logiques d'action

Rencontrer les acteurs clés

Explorer les usages

## S'inspirer d'ailleurs

Repenser l'accueil de la Mairie  
du 9<sup>ème</sup> arrondissement de  
Paris (La 27<sup>ème</sup> région)

## Lire et comprendre le milieu

Penser les formes de réunion quand on est  
designer d'espace

Mois de l'Innovation publique

## S'approprier votre vision

### Un lieu Totem utile et reconnu

- Un lieu repéré de l'engagement citoyen inspiré des modèles des tiers lieux, commun et ouvert le plus possible en autonomie.
- Une maison connue et reconnue comme utile – facilitatrice
- Un lieu de rencontre qui regroupe tous les dispositifs de participation et qui oriente
- Un lieu ruche identifié à Grenoble, comme un espace ressources, d'échanges, de formations, de coopération

### Un lieu animé, convivial et partagé

Un lieu avec une programmation et de nouvelles activités proposées par la Ville, les associations et le habitant-es (soirées/ débats/ rencontres/ croisement)  
Un lieu de vie festif pour attirer ceux qui ne sentiraient pas concernés par l'engagement.

Des espaces chaleureux, conviviaux, qui donnent envie d'y venir et revenir, où on peut être ensemble,

Un lieu convivial, et pourquoi pas un bar ?

Un lieu accueillant la mixité, Mixité sociale, de genre, générationnelle  
Lieu « safe », où on se sent en sécurité, en confiance

### Un lieu qui offre des outils pratiques aux habitant-es et associations

- Espace photocopies, sérigraphie, du matériel d'animation (vidéo projecteurs, microphones, enceintes, etc.)
- Ouverture d'espaces collectifs et partagés à tous les étages – pépinière, lieux de rencontre, atelier, open-space de coworking, etc.
- Avec une nouvelle identité et un nouveau nom

# Construire les personas

Après le diagnostic durant lequel nous avons récolté de nombreuses informations sur les usages des utilisateurs de la Maison des Associations, nous formulons des persona qui ont comme objectif de dégager de grandes tendances dans les utilisateurs de la MDA. Le persona est un usager type, un ensemble de personnes qui n'existent pas telles quelles dans la réalité, mais que l'on a réunies autour de grandes tendances. Nos personas se basent sur des informations collectées lors des entretiens, des focus group, de nos observations.

Pour rendre cet usager type plus réel et stimuler les phénomènes d'empathie, nous avons choisi de décrire sa situation professionnelle, le situer dans une tranche d'âge, lui attribuer une appétence ou une aversion pour l'engagement. Cette étape ne remplace donc pas la rencontre avec de vrais usagers pour connaître la population à laquelle on s'adresse mais vient simplement la cartographier.

## NINON

28 ANS  
FLEURISTE



**PROFIL :** Ninon travaille depuis un an dans un fleuriste du centre grenoblois. Elle gère les livraisons des fleurs et le stockage. Elle rend service régulièrement service aux autres et a une grande curiosité pour le monde.

**ELLE DIT SOUVENT :** « J'aimerais bien avoir plus de temps pour les autres »

**SA RELATION À LA MDA :** Ninon passe devant la MDA régulièrement pour livrer ses fleurs. Elle est curieuse de savoir ce que c'est depuis qu'il y a une fresque dessus. Comme elle est altruiste, elle a aussi cherché à aidé les autres via la plateforme et se lance donc à aller à la MDA pour se renseigner sur cette mission de volontariat.

## LOLA

20 ANS  
ÉTUDIANTE



**PROFIL :** Lola est en première année de licence d'histoire et vient souvent skaté devant la MDA. Ses potes du basket viennent aussi souvent par là. C'est une meuf cool, attentive aux autres mais discrète.

**ELLE DIT SOUVENT :** « On se rejoint au skate-parc et on ira boire des bières au bar après »

**SA RELATION AVEC LA MDA :** Lola skate dans le parc mais l'automne elle a besoin de stocker un balais pour nettoyer les feuilles qui traînent sur le skate-parc.

## DYLAN

16 ANS  
LYCÉEN



PROFIL : Dylan est en première au lycée Champollion. Délégué de classe, il a posé un projet au budget participatif pour installer du mobilier urbain sur le parvis du lycée. Il est très sociable, leader. Il ne pense pas forcément à l'intérêt général mais surtout à faire des trucs cools pour ses potes. Il est futé, les profs l'aiment bien malgré ses mauvaises notes.

IL DIT SOUVENT : « Ouais ouais je le ferai demain »

SA RELATION À LA MDA : Après avoir déposé en ligne son projet de budget participatif, il participe au forum annuel des projets un dimanche après-midi dans la cour de la MDA. Pour son stand, il utilise le matériel mis à disposition par le service PVA.

## CHRISTINE

50 ANS  
CHARGÉE DE MISSION À L'UGA



PROFIL : Christine travaille depuis 20 ans à l'université en tant que chargée de mission des relations extérieures et des partenariats. Tout le monde la connaît et elle connaît tout le monde. Pour elle, chaque nouvelle rencontre est une opportunité.

ELLE DIT SOUVENT : « Super ! On se boit un café et on en discute, je connais quelqu'un qui pourrait être intéressé »

SA RELATION À LA MDA : Elle a sollicité un rendez-vous avec la direction de la MDA pour créer un projet commun.

## ARMELLE

68 ANS  
PROF À LA RETRAITE



PROFIL : Armelle donne des cours de français aux personnes exilées. Elle est un peu jugeante sur les bords et donne des cours plus par charité que par altruisme. Armelle habite dans une commune limitrophe de Grenoble et utilise beaucoup les transports en commun pour se déplacer.

ELLE DIT SOUVENT : « Mais sortez de votre bulle, la réalité c'est pas ça : les gens galèrent et vous vous faites rien pour changer cela »

SA RELATION À LA MDA : Elle a besoin de salles équipées d'un vidéoprojecteur fonctionnel, d'un tableau, de feutres et d'une capacité d'accueil de 20 places, ainsi que de photocopier de d'imprimer facilement. Après ses cours elle retrouve les autres bénévoles de son association pour débriefer à chaud, décompresser, échanger des astuces. L'association est domiciliée à la MDA elle va relever le courrier régulièrement.

## MARTIN

26 ANS

SALARIÉ D'UNE ASSOCIATION



**PROFIL :** Martin vient tout juste d'obtenir son diplôme et a décroché son premier emploi dans une association de solidarité internationale grenobloise. Il est le seul salarié de son association, et son rôle est de supporter l'activité administrative (subventions) ainsi que d'animer la vie associative (organisation d'évènements, etc). Il se déplace à vélo.

**IL DIT SOUVENT :** « Il faut que je valide ça avec le CA mais normalement ça devrait le faire »

**SA RELATION À LA MDA :** Il a besoin de réunir son AG une fois par an. Il aimerait pouvoir travailler au moins 1 fois par semaine dans un espace partagé. Pour monter en compétences, il a aussi besoin d'un espace ressources. Il peut aussi organiser des concerts de soutien à son association qui accueillent jusqu'à 150 personnes.

## LUCAS

35 ANS

CHARGÉ DE MISSION ENGAGEMENT À LA VILLE DE GRENOBLE



**PROFIL :** Lucas accompagne les associations et les habitants à s'engager dans la vie citoyenne locale. Il accueille, informe, conseille, oriente et accompagne les associations et porteurs de projet dans leurs projets et contribue au développement de la vie citoyenne locale.

**IL DIT SOUVENT :** « Désolé, je suis en retard y'avait encore des bouchons à Voreppe ce matin »

**SA RELATION À LA MDA :** Quand il arrive au travail le matin, celui lui arrive d'être interpellé par un bénévole qui lui pose une question un peu technique. Souvent, il donne une formation à 6 personnes et qui dure 1 journée. Le lundi, il est en réunion d'équipe, et tous les midis il prend sa pause dans la salle de convivialité.

## FRANÇOIS

42 ANS

CHARGÉ D'ACCUEIL À LA MDA



**PROFIL :** François connaît la MDA comme sa poche depuis 7 années qu'il y travaille. Son rôle est d'accueillir et d'orienter le public. Il a 2 enfants de 4 & 6 ans qu'il doit aller chercher à l'école le matin ou le soir. Il a pris ses habitudes au travail et cela lui apporte du confort auquel il est attaché.

**IL DIT SOUVENT :** « Bien sûr, on va s'arranger et trouver une solution pour vous aider »

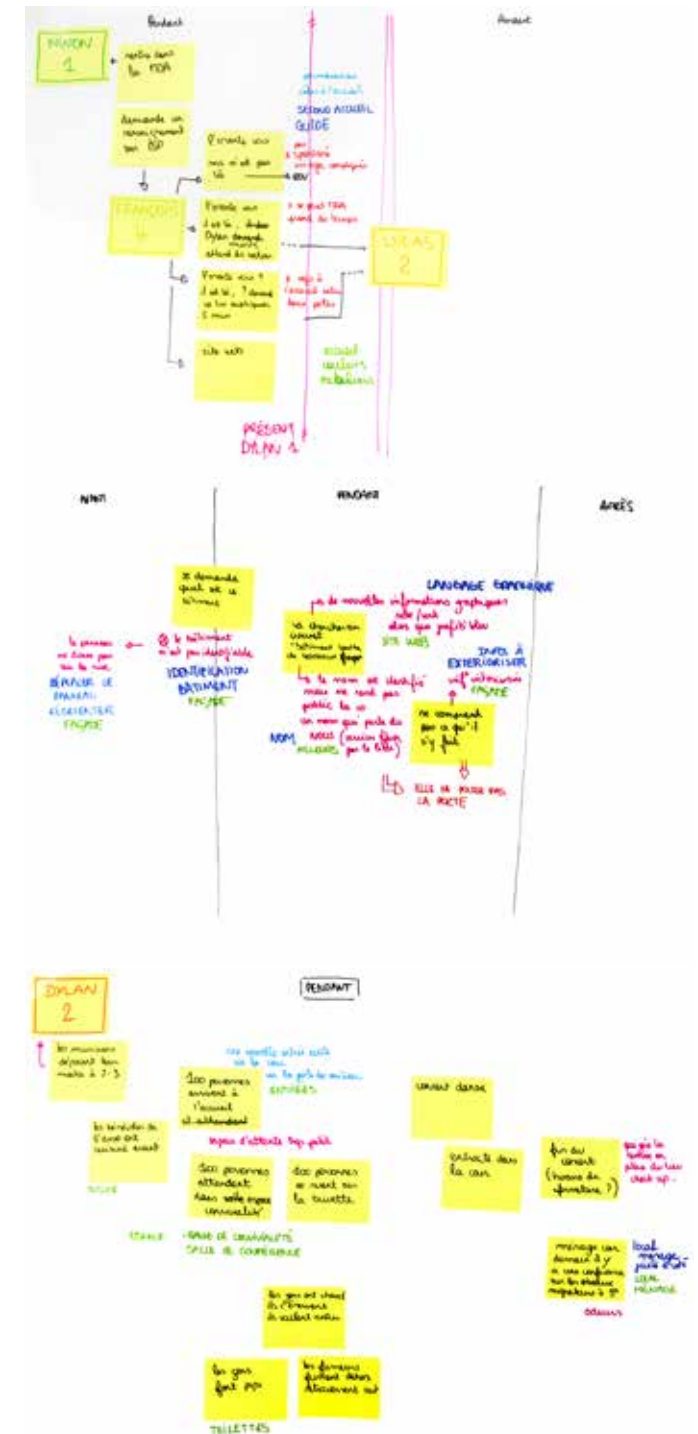
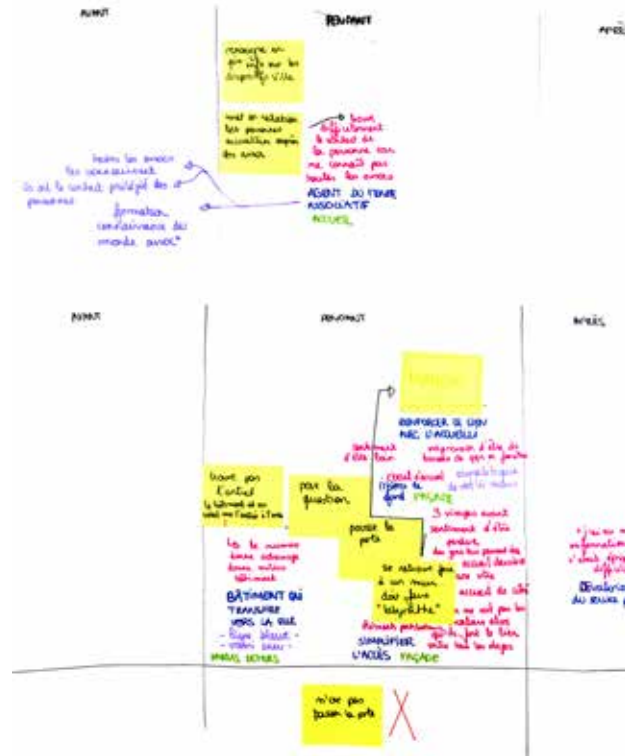
**SA RELATION À LA MDA :** Le soir c'est lui qui ferme la MDA alors qu'il y a encore beaucoup de monde : il doit donc ranger, fermer et demander aux gens de partir. Lors de ses journées à l'accueil ça lui arrive de devoir gérer les bénévoles mécontents parce que la salle qu'ils ont réservé est finalement occupée. Souvent aussi, une personne arrive pour la première fois dans la maison et il doit la renseigner. Le samedi, quand la MDA est utilisée à son maximum et que tous les évènements commencent à la même heure, c'est compliqué...

# Cartographier l'expérience utilisateur

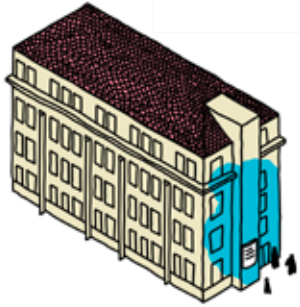
L'expérience utilisateur permet de comprendre les facteurs qui influencent les usages, qu'ils soient physiques, sociaux, relationnels, liés aux habitudes... Il permet de fixer un horizon utile, désirable et fonctionnel. C'est le résultat de l'expérience intégrale qui intègre différents épisodes. Plusieurs expériences peuvent s'entremêler, et leurs contextes respectifs se chevaucher.

Ici, nous repérons des interactions par exemple entre toutes les personas, de manière plus ou moins fortes : Ninon n'interagit pas beaucoup avec les autres, mais beaucoup avec le bâtiment. Armelle interagit beaucoup avec François. Martin et Lucas, malgré leurs différences, sont ceux qui utilisent la MDA de manière la plus proche, etc.

Nos expériences utilisateurs sont des supports aux scénarios que nous testerons avec les usagers lors des séances de co-design.



## Le résultat des expériences utilisateurs mettent en lumière 12 axes de transformation de la future MDA



### Simplifier le premier pas

1. Renforcer la lisibilité de l'entrée
2. Valoriser les activités internes à l'extérieur
3. Repenser les fonctions du parvis
4. Renforcer la perméabilité des usages du square
5. Créer une identité, notamment visuelle

### Accueillir les initiatives

6. Renforcer le lien avec l'accueilli
12. Valoriser et simplifier l'usage du plateau libre

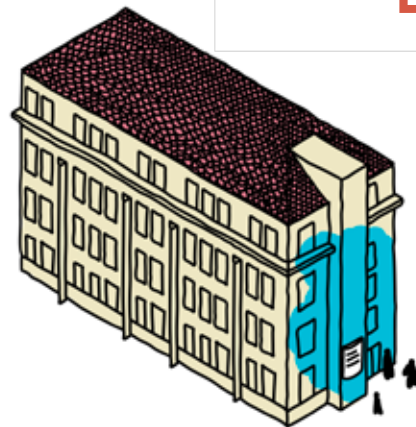
### Faciliter la pratique de l'engagement

7. Proposer des ressources faciles d'utilisation
9. Intégrer les ressources dans le système du bâtiment

### Encourager les liens entre utilisateurs

8. Renforcer la fluidité des parcours
10. Proposer d'autres manières de se réunir
11. Créer les conditions de la convivialité





## La suite : tester les scénarios...

pour se projeter sur la transformation de la MD  
et son appropriation par les usagers

L'ensemble des temps de focus-group auxquels vous avez participé a grandement nourri notre compréhension de la Maison des Associations et des besoins du monde associatif grenoblois : merci à chacun des participants à ces temps de travail.

Désormais, nous imaginons des solutions pour améliorer la future MDA, solutions que nous déclinons en scénario d'usage. Désormais, il s'agit de venir tester ces scénarios et pour cela de rendre ce concept tangible. Ce passage au volume permet de questionner différents aspects (forme, maniabilité, compréhension de l'usage, ergonomie) et de le partager (aux utilisateurs, à l'équipe) afin de recueillir des retours rapides et le faire évoluer.

Désormais, pour imaginer la Maison des Associations de demain, celle-ci vous ouvre ses portes pour présenter les scénarios d'aménagement. **Le jeudi 7 et le mardi 12 décembre, vous pourrez ainsi interagir avec ces scénarios, les enrichir et les bonifier, au regard de votre connaissance (faible ou forte) de la MDA.** Concrètement, on sera installés au rez-de-chaussée et vous pourrez manipuler maquettes, post-its et autres outils pour que l'on construise ensemble la meilleure expérience pour les usagers de la future MDA. Pour rappel, ce travail viendra enrichir la rénovation à venir du bâtiment municipal.

## Portes-ouvertes... vers le futur !

Venez tester avec nous les scénarios d'amélioration de la MDA sur l'ensemble des axes décrits plus hauts.

**Rendez-vous le jeudi 7 et le mardi 12 décembre à la Maison des Associations, de 11h à 15h**

(entrée-sortie en libre service, vous pouvez rester 5 minutes ou toute la journée).

