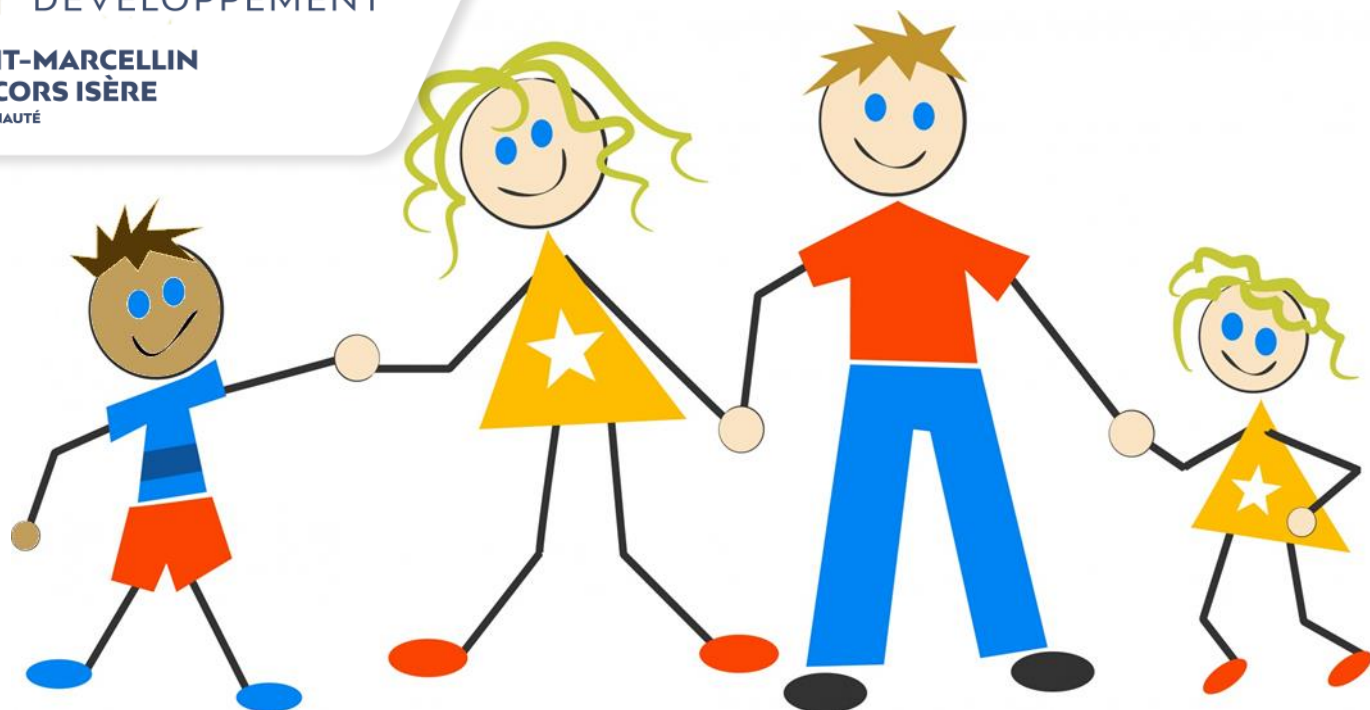




CONSEIL DE
DÉVELOPPEMENT

**SAINT-MARCELLIN
VERCORS ISÈRE**
COMMUNAUTÉ



AMÉLIORER L'INFORMATION AUX FAMILLES DU TERRITOIRE

CONTRIBUTION

JUIN 2023

Cadre de la saisine

En février 2023, à la suite du lancement de la Convention Territoriale Globale (CTG), la communauté de communes a demandé au conseil de développement de réfléchir à l'amélioration de l'information sur l'offre de services aux familles en direction des habitants.

Constats

Les acteurs et les usagers s'accordent à dire que l'offre en matière de services à la population manque de lisibilité. Les communes, les associations, l'intercommunalité, le département proposent différents services à la population. Les informations à destination des habitants sont émises par institution, voire par direction. De nombreux outils existent et sont en phase de développement.

Problématique

Comment rendre les offres lisibles (ou l'offre globale) aux habitants tout en gardant les spécificités propres à chaque institution ?

Développer l'interconnaissance entre les acteurs, les relais d'information, une offre en ligne, une gazette mensuelle collaborative des animations, les panneaux d'informations communaux, les panneaux pocket, les réseaux sociaux sont autant de pistes d'actions avancées lors du séminaire enfance jeunesse dans le cadre de la CTG.

Une réunion va prochainement se tenir avec les services « communication » opérant sur le territoire. Il serait pertinent en parallèle, d'associer les habitants pour être éclairé par le point de vue des utilisateurs. **Le conseil de développement peut être saisi pour recueillir les avis et propositions des habitants afin d'améliorer l'information aux familles du territoire.**



Introduction

63 enquêtes auprès des familles, 11 enquêtes auprès des structures réalisées par les membres du Conseil de développement (CD)

La définition de la demande nous est apparue très/trop large et a mis en évidence la limite des capacités du CD dans ce qu'il peut faire.

Les membres se sont interrogés : *Informations aux familles, de quoi parle-t-on ? Quelle définition de la famille ? De quels services parle-t-on ?*

Les échanges avec le chargé de coopération de la CTG ont permis de circonscrire un peu le champ d'étude : en direction plutôt des familles avec enfants et sur les services en direction de ces familles, qu'ils soient réguliers ou occasionnels.

Nous avons construit deux questionnaires en direction des familles d'une part et des structures relayant l'information auprès du public d'autre part. Nos questionnaires ont été conçus plutôt comme support à l'échange. Ce sont les membres du CD qui ont posé les questions et pris les notes. Leur nature non-professionnelle a pu engendrer un certain nombre de biais dans les réponses.

De plus, notre mode de collecte aléatoire et le nombre limité de réponses ne permettent pas une vision représentative de l'ensemble des familles.

« Notre enquête est mieux qu'un micro-trottoir, mais moins bien qu'une enquête professionnelle ».

Malgré toutes ces réserves, l'analyse des résultats nous a permis de tirer des conclusions et préconisations.

1. Les structures : relais des informations aux familles



Le Conseil de développement est allé à la rencontre de quelques structures en situation de relayer auprès des habitants les informations relatives à l'ensemble des services existant sur le territoire de SMVIC ainsi que les événements et manifestations ponctuels : 4 mairies, 2 maisons France service, accueil de la communauté de communes, maison des familles, une bibliothèque, une association culturelle et une association sportive.

Les structures-relais sont essentiellement des secrétariats de mairie et des maisons France Services. Ces lieux semblent **bien identifiés par les habitants** comme étant des sources importantes d'informations, ce qui n'est pas le cas des bibliothèques ou des associations. En effet, ces dernières disent que les habitants ne leur demandent généralement que des informations concernant ce qu'elles proposent.

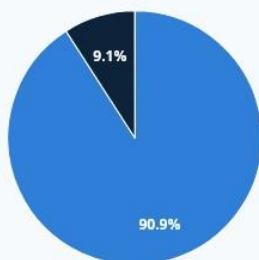
Les publics qui viennent se renseigner sont divers, mais avec une sur-représentation des personnes âgées et des personnes qui n'ont pas accès aux outils numériques.



1.1 Des structures capables de donner l'information

Est-ce qu'en majorité, vous savez répondre à leur demande (information ou relais vers une personne qui peut donner l'information) ?

[Chart options »](#)



Oui	10
Non	1

Globalement, les structures-relais enquêtées disent avoir la capacité de répondre aux demandes d'informations des habitants.

Quand nous leur demandons comment elles ont l'information sur les services aux familles, elles répondent :

- Les mails envoyés par les partenaires, les institutions
- Les affiches et autres outils de communication apportés à l'accueil de ces structures
- L'expérience, la connaissance du territoire
- Des recherches sur internet ou les sites institutionnels.

Les Maisons France Services disposent d'un outil efficace de la part de la CAF. En revanche, elles disent manquer d'informations en provenance de l'intercommunalité.

La question de la gestion de la masse d'informations par les secrétariats de mairie peut se poser, notamment dans les petites communes où l'agent travaille souvent à temps partiel.

Une action de sensibilisation à la gestion de l'information pourrait être envisagée par la communauté de communes en direction de ces personnels qui seraient encouragés à bénéficier des formations existantes sur ce sujet.

1.2 Propositions d'amélioration

Ce que proposent les structures-relais enquêtées pour améliorer l'information des habitants :

- ⇒ Que les structures reçoivent systématiquement les mails des institutions (intercommunalité notamment), pour tenir à jour leur base d'informations
- ⇒ Simplification par la **mutualisation des supports** pour les services permanents :
 1. Concevoir un **classeur-répertoire** rassemblant toutes les offres de services sous forme papier, avec une mise à jour au moins annuelle des fiches qui le nécessitent, dans chaque mairie et Maison France Services avec une version numérique pour internet (fiches amovibles pour ne changer que les pages qui ne nécessitent)
 2. **Visibilité sur Internet** : interaction entre les sites internet des communes et de l'interco, sous réserve de former les responsables de gestion du site pour les mises à jour régulières = un accompagnement technique des agents et/ou des élus communaux à la mise à jour des pages de leur propre site internet

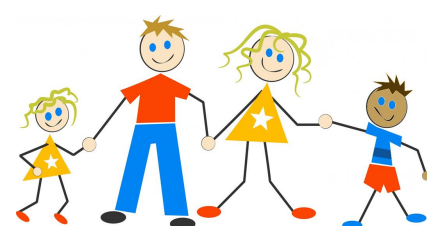


3. Développer un **affichage public** (communal) ouvert aux autres institutions et associations, comme cela existe déjà dans certaines communes, avec un affichage devant les écoles pour cibler le public « familles »

⇒ Des contenus **plus complets** tant sur l'affichage classique que sur les sites internet

2. Les familles et leur perception de l'information

Ces enquêtes ont été réalisées en avril et mai 2023, lors du forum de l'emploi, à la sortie des écoles et collège, à l'arrêt des bus scolaires, à la distribution alimentaire des restos du cœur, en bibliothèque, dans la rue. Une première série d'interviews avait été menée sur le marché de St Marcellin en mars (non comptabilisée dans les 63 enquêtes) mais dont les indications recueillies ont été confortées par l'enquête.



2.1 Perception actuelle

2.1.1 Une communication plutôt satisfaisante

80% des personnes disent que l'information est facile à trouver.



Les $\frac{3}{4}$ des personnes interviewées se disent suffisamment informées.

L'information aux familles semble donc globalement satisfaisante. Ce résultat est toutefois à nuancer :

- Les familles avec enfants semblent mieux informées que les personnes sans enfant rencontrées au forum de l'emploi : on trouve ce que l'on cherche (on peut se découvrir de nouveaux besoins) ?



- Attention à la fracture numérique (en particulier les séniors) et la non-maîtrise du français, voire juste à la non-compréhension du langage technocratique, qui bloquent l'accès à l'information.

2.1.2 Trois canaux d'information essentiels

Nous avons demandé aux familles « Si vous aviez besoin d'autres services [que ceux que vous connaissez déjà], comment vous y prendriez-vous pour trouver l'information ? Les réponses étaient libres et plusieurs réponses étaient possibles.

Les canaux de recherche d'information sur les services qui ressortent très majoritairement sont :

- **Internet** : d'abord les moteurs de recherche (41 réponses), puis les réseaux sociaux (14 réponses) ainsi que les sites institutionnels (6 réponses)
- Les **mairies** (29 réponses), lieux de concentration de l'info qui supposent un déplacement, les bulletins municipaux (5 réponses), les panneaux d'affichage + applications type Politéia, Panneau pocket... (5 réponses)
- Le **bouche à oreille** (19 réponses)

Viennent ensuite l'information par les enfants (copains, crèche, école, collège...) (8 réponses), puis la presse (bulletins municipaux, presse locale, magazine de l'interco) (11 réponses).

2.1.3 Evènements et activités ponctuelles

Nous avons souhaité différencier les services « permanents », identifiés à des structures, des propositions ponctuelles. En effet, nous avons repéré que si les structures de garde font le plein par exemple, elles peuvent avoir du mal à mobiliser des parents sur une soirée thématique liée à la parentalité par exemple. Nous avons donc demandé aux personnes rencontrées : « Où trouvez-vous les informations sur les animations ou événements ponctuels ? (spectacles, sorties, animations, conférences...) ». Réponses libres et plusieurs réponses possibles.

Internet arrive encore en tête avec les moteurs de recherche (23 réponses), les réseaux sociaux (20 réponses), les sites institutionnels (5 réponses).

Viennent ensuite l'**affichage** : dans les commerces (21 réponses), sur les panneaux d'affichage papier ou lumineux (24 réponses) ; le bouche à oreille (18 réponses) ; les bibliothèques (10 réponses)

2.2 Comment améliorer la recherche d'infos

Comme il a été dit plus haut, la grosse majorité des personnes se disent suffisamment informées et ne demandent pas plus d'information. Elles vont chercher l'information quand elles en ont besoin. Nous leur avons quand même demandé comment la communication



pourrait être améliorée. Les réponses recueillies font ressortir deux tendances : les habitués d'internet et ceux qui préfèrent le papier.

2.2.1 Centraliser l'information sur internet pour faciliter la recherche

- ⇒ Les personnes suggèrent de créer **une porte d'entrée** permettant d'accéder aux différentes informations : une base intercommunale complétée par les informations des communes et des offices du tourisme.
- ⇒ Des informations à jour et plus complètes

2.2.2 Les habitants plébiscitent aussi :

- ⇒ L'info papier :
 - dans les établissements scolaires en particulier lors de la rentrée
 - dans les commerces et sur les panneaux d'affichages
 - dans les boîtes aux lettres
- ⇒ Les panneaux lumineux, les applications communales (harmonisation pour que les communes utilisent toutes la même ?)
- ⇒ Des banderoles pour les événements réguliers (annuels)

Si les habitants sont attachés à ces modes de communication, le conseil de développement attire l'attention sur la consommation de papier et d'énergie, ainsi que sur la pollution visuelle. Toutefois, ces moyens permettent de pallier la fracture numérique.

Certains habitants ont souligné l'intérêt de renouveler l'information périodiquement, lors des rentrées scolaires par exemple, car « on pense à certains services comme la ludothèque par exemple quand on voit passer l'info, mais ensuite on oublie ». Cela peut se faire dans les bulletins municipaux, magazine intercommunal, envoi de mails...

3. Informations pour les nouveaux arrivants sur le territoire



Les retours d'enquête ont mis en évidence une catégorie d'habitants qui méritent un focus : les nouveaux arrivants.

3.1 Peu d'information pour les nouveaux arrivants

Les résultats de l'enquête nous disent que les nouveaux arrivants sur une des communes du territoire de St Marcellin Vercors Isère ne reçoivent pas d'information sur les services proposés sur l'ensemble du territoire.

Au mieux ils reçoivent dans leur boîte aux lettres le journal de la commune (lorsqu'il existe et selon la périodicité).

Les familles avec enfants peuvent accéder à l'information sur les services proposés dans la commune via l'inscription à l'école ou en mairie. Mais ils ne reçoivent pas d'information sur les services proposés par la communauté de communes.

3.2 Pistes d'amélioration

Les échanges nous amènent à proposer les pistes suivantes :

- ⇒ Inviter les nouveaux arrivants à se présenter en mairie où les premières informations seront distribuées (invitation simple par un mot dans la boîte aux lettres). Certaines communes le font déjà.
- ⇒ Remettre aux nouveaux arrivants un document avec l'ensemble des services proposés (par exemple un « sac » offert en mairie lors de l'arrivée avec documents utiles, notamment sur l'intercommunalité) ou par envoi dématérialisé si la commune a connaissance de l'adresse mail.
- ⇒ Proposer une visite des lieux clés du territoire : lieux de loisirs, maisons de santé, ressourcerie/déchetterie... à l'échelle de l'intercommunalité ou du bassin de vie.

Donc pour les nouveaux arrivants : offrir une information la plus complète possible dès l'installation en leur donnant les clés pour rechercher (lien sur les sites officiels, adresses physiques des services...)



Conclusion

De qui vient la demande d'une information plus visible et lisible qui fait l'objet de la première fiche action de la CTG ? Des élus ? des professionnels ? des familles ?

Est-ce que cette problématique de visibilité et lisibilité concerne plutôt les services permanents ou les propositions ponctuelles ?

Les habitants se disent majoritairement suffisamment informés par rapport à ce qu'ils cherchent, pas forcément sur l'ensemble des services. Lorsqu'ils ont un besoin (garde, loisirs, activités...), ils vont trouver l'information disponible. Ils ne vont pas chercher des informations pour le plaisir de « voir ce qui se passe sur le territoire ».

Si la grosse majorité des usagers utilisent les outils numériques, ils sont encore nombreux à ne pas les utiliser : par manque de matériel, de connaissance et de savoir-faire, ou à cause de la barrière de la langue.

En plus de l'amélioration de l'information disponible en ligne, il est donc important de conserver une communication de proximité qui passe par les accueils des mairies, des maisons France Services et plus généralement le passage d'information entre les structures susceptibles de relayer cette information auprès du public qui les fréquentent. Il est également nécessaire de proposer des lieux d'accès et de formation aux outils numériques. Ce point est déjà pris en compte puisque l'inclusion numérique fait l'objet d'une fiche action de la CTG.

Annexes : questionnaires



Enquête Communication des services aux familles

Structures qui accueillent du public

Nous sommes membres du Conseil de développement, structure citoyenne de SMVIC, et mandatés pour recueillir l'avis des habitants sur l'accès à l'information concernant les services proposés sur le territoire.

Quelles informations les habitants viennent-ils chercher auprès de vous ?

Est-ce qu'en majorité, vous savez répondre à leur demande (information ou relais vers une personne qui peut donner l'information) ?

Oui Non

Comment avez-vous connaissance des services sur le territoire ?

Selon vous, par quels canaux les habitants accèdent-ils aux informations sur les services ?

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mairie | <input type="checkbox"/> Bibliothèque/médiath. | <input type="checkbox"/> Office du tourisme | <input type="checkbox"/> Centre social, EVS |
| <input type="checkbox"/> Boîtes aux lettres | <input type="checkbox"/> Affichage commerces | <input type="checkbox"/> Panneaux d'affichage ou lumineux | |
| <input type="checkbox"/> Journal communal | <input type="checkbox"/> Magazine interco | <input type="checkbox"/> Dauphiné Libéré | <input type="checkbox"/> Mémorial |
| <input type="checkbox"/> France Bleue Isère | <input type="checkbox"/> Radio Sud Grésivaudan | <input type="checkbox"/> Plume salvésienne | <input type="checkbox"/> Echo des passions |
| <input type="checkbox"/> Par les enfants | <input type="checkbox"/> Ecole, crèche, collège, AL | <input type="checkbox"/> par les activités régulières | <input type="checkbox"/> Appli mobile mairie |
| <input type="checkbox"/> Internet/moteur de rech. | <input type="checkbox"/> Sites institutionnels | <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux | <input type="checkbox"/> Mails, newsletters |
| <input type="checkbox"/> Bouche à oreille | <input type="checkbox"/> Maison France services | <input type="checkbox"/> Autre : | |

Y a-t-il des catégories d'habitants qui semblent plus en difficulté que d'autres pour s'informer ?

Que faudrait-il faire pour améliorer la communication ?

Commune d'implantation du service :

Le public qui vient chercher de l'information auprès de vous a majoritairement : (possible de cocher plusieurs)

moins de 18 ans 18 à 25 ans 26 à 45 ans 46 à 59 ans 60 ans et +





Enquête Communication des services aux familles

Familles

Présentation

Nous sommes membres du Conseil de développement, structure citoyenne de SMVIC, et mandatés pour recueillir l'avis des habitants sur l'accès à l'information concernant les services proposés sur le territoire.

Sur le territoire, il existe des services pour la population (en citer quelques-uns) : crèches, accueils de loisirs, lieux d'accueil enfants parents, nounous, bibliothèques, ludothèques, musées, école de musique, clubs de sports, équipements sportifs, maison des familles, bus santé, Centre MédicoPsychologique...

Connaissez-vous certains de ces services ? Lesquels ?

Comment avez-vous connu ces services ?

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mairie | <input type="checkbox"/> Bibliothèque/médiath. | <input type="checkbox"/> Office du tourisme | <input type="checkbox"/> Centre social, EVS ¹ |
| <input type="checkbox"/> Boîtes aux lettres | <input type="checkbox"/> Affichage commerces | <input type="checkbox"/> Panneaux d'affichage ou lumineux | |
| <input type="checkbox"/> Journal communal | <input type="checkbox"/> Magazine interco | <input type="checkbox"/> Dauphiné Libéré | <input type="checkbox"/> Mémorial |
| <input type="checkbox"/> France Bleue Isère | <input type="checkbox"/> Radios locales | <input type="checkbox"/> Plume salvésienne | <input type="checkbox"/> Echo des passions |
| <input type="checkbox"/> Par les enfants | <input type="checkbox"/> Ecole, crèche, collège, AL ² | <input type="checkbox"/> par les activités régulières | <input type="checkbox"/> Appli mobile mairie |
| <input type="checkbox"/> Internet/moteur de rech. | <input type="checkbox"/> Sites institutionnels | <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux | <input type="checkbox"/> Mails, newsletters |
| <input type="checkbox"/> Bouche à oreille | <input type="checkbox"/> Maison France Services | <input type="checkbox"/> Autre : | |

Est-ce que l'information a été difficile à trouver ? Oui Non

Si oui, pourquoi ?

¹ Centre social : La Fabrik à St Marcellin / Espace de vie social : Mixage Café à St Vérand, La Dynamo à St Antoine l'A.

² AL : accueil de loisirs



Si vous aviez besoin d'autres services, comment vous y prendriez-vous pour trouver l'information ?

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mairie | <input type="checkbox"/> Bibliothèque/médiath. | <input type="checkbox"/> Office du tourisme | <input type="checkbox"/> Centre social, EVS |
| <input type="checkbox"/> Boîtes aux lettres | <input type="checkbox"/> Affichage commerces | <input type="checkbox"/> Panneaux d'affichage ou lumineux | |
| <input type="checkbox"/> Journal communal | <input type="checkbox"/> Magazine interco | <input type="checkbox"/> Dauphiné Libéré | <input type="checkbox"/> Mémorial |
| <input type="checkbox"/> France Bleue Isère | <input type="checkbox"/> Radios locales | <input type="checkbox"/> Plume salvésienne | <input type="checkbox"/> Echo des passions |
| <input type="checkbox"/> Par les enfants | <input type="checkbox"/> Ecole, crèche, collège, AL | <input type="checkbox"/> par les activités régulières | <input type="checkbox"/> Appli mobile mairie |
| <input type="checkbox"/> Internet/moteur de rech. | <input type="checkbox"/> Sites institutionnels | <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux | <input type="checkbox"/> Mails, newsletters |
| <input type="checkbox"/> Bouche à oreille | <input type="checkbox"/> Maison France Services | <input type="checkbox"/> Autre : | |

Où trouvez-vous les informations sur les animations ou événements ponctuels ? (Spectacles, sorties, animations, conférences...)

- | | | | |
|---|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Mairie | <input type="checkbox"/> Bibliothèque/médiath. | <input type="checkbox"/> Office du tourisme | <input type="checkbox"/> Centre social, EVS |
| <input type="checkbox"/> Boîtes aux lettres | <input type="checkbox"/> Affichage commerces | <input type="checkbox"/> Panneaux d'affichage ou lumineux | |
| <input type="checkbox"/> Journal communal | <input type="checkbox"/> Magazine intercommunal | <input type="checkbox"/> Dauphiné Libéré | <input type="checkbox"/> Mémorial |
| <input type="checkbox"/> France Bleue Isère | <input type="checkbox"/> Radios locales | <input type="checkbox"/> Plume salvésienne | <input type="checkbox"/> Echo des passions |
| <input type="checkbox"/> Par les enfants | <input type="checkbox"/> Ecole, crèche, collège, AL | <input type="checkbox"/> par les activités régulières | <input type="checkbox"/> Appli mobile mairie |
| <input type="checkbox"/> Internet/moteur de rech. | <input type="checkbox"/> Sites institutionnels | <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux | <input type="checkbox"/> Mails, newsletters |
| <input type="checkbox"/> Bouche à oreille | <input type="checkbox"/> Maison France Services | <input type="checkbox"/> Plaque 5ème Saison, Diapason, ... | |
| <input type="checkbox"/> Autre : | | | |

Est-ce que vous estimez être suffisamment informé ? Oui Non

Que proposez-vous pour améliorer la communication ?

Commune d'habitation :

Age : moins de 18 ans 18 à 25 ans 26 à 45 ans 46 à 59 ans 60 ans et +

Travaillez-vous dans le territoire ou en dehors du territoire : dans en dehors

Avez-vous des enfants ou ados à la maison ? Oui Non





CONSEIL DE
DEVELOPPEMENT

**SAINT-MARCELLIN
VERCORS ISÈRE**
COMMUNAUTÉ



Conseil de développement de Saint-
Marcellin Vercors Isère

Maison de l'intercommunalité
7 rue du colombier CS20063

38162 Saint-Marcellin cedex

04 76 38 45 48