



PIERRE AUDIFFREN
CONSULTANT

VILLE DE MARSEILLE
DÉLÉGATION GÉNÉRALE VIE CITOYENNE ET PROXIMITÉ
Division des Bureaux Municipaux de Proximité

Enquête de satisfaction
À l'écoute de l'utilisateur 2011

**Résultats généraux
pour l'ensemble des BMdP**



Q1. Saviez-vous qu'il fallait s'adresser aux BMdP pour entreprendre votre démarche ?

NON 15 %

OUI 85 %

Si non, quel service vous a orienté ?

| | |
|--------------|------|
| Allô Mairie | 13 % |
| Marseille.fr | 7 % |
| Autre | 81 % |

| | |
|-------------------------------------|----|
| Mairie de secteur, d'arrondissement | 38 |
| Famille, parents, amis, relations | 34 |
| Commissariat de police, préfecture | 13 |
| Recherches personnelles | 12 |
| Directement au BMdP | 7 |

Q2. Pour quelles raisons êtes-vous venu dans ce bureau en particulier ?

Proximité 90 %

| | |
|-----------------|------|
| Domicile | 88 % |
| Lieu de travail | 6 % |
| Métro/bus | 1 % |

Facilité d'accès 5 %

| | |
|---------------------------|------|
| Parking | 40 % |
| Signalétique | 4 % |
| Accès handicapé/poussette | 4 % |
| Ouverture en continue | 2 % |

Personnel plus compétent, sympathique 5 %

| | |
|---------------------------|-----|
| Bureau plus accueillant | 3 % |
| Préférence pour ce bureau | 3 % |
| Autre | 4 % |

| | |
|--|----|
| Par habitude | 11 |
| Proximité (école, collège, mairie, centre-ville) | 11 |
| Moins d'attente que dans d'autres BMdP | 7 |

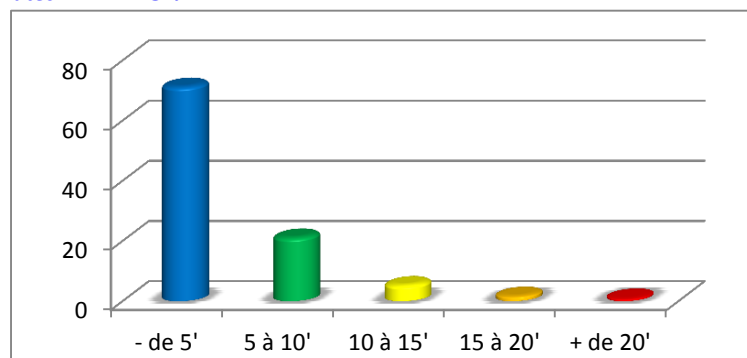
Q3. Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ?

Moins de 15 minutes 98 %

| | |
|--------------------|------|
| Moins de 5 minutes | 71 % |
| 5 à 10 minutes | 21 % |
| 10 à 15 minutes | 5 % |

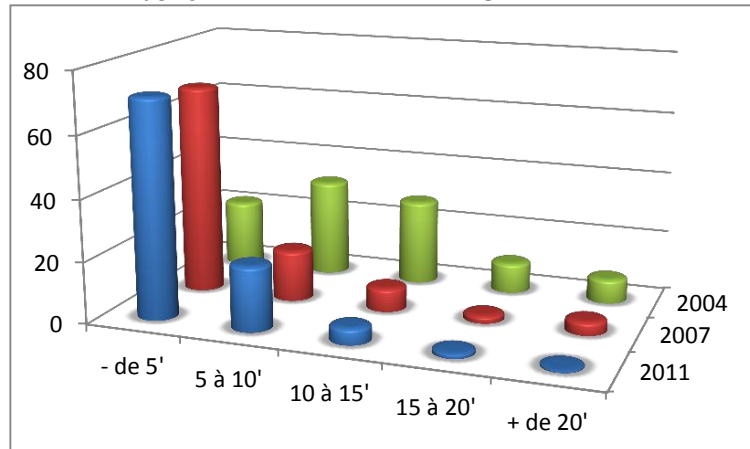
Plus de 15 minutes 2 %

| | |
|--------------------|-----|
| 15 à 20 minutes | 2 % |
| Plus de 20 minutes | 1 % |



Comparaison avec les résultats de 2004 et 2007

| | 2011 | 2007 | 2004 |
|----------|------|------|------|
| - de 5' | 71 | 69 | 22 |
| 5 à 10' | 21 | 17 | 32 |
| 10 à 15' | 5 | 8 | 28 |
| 15 à 20' | 2 | 2 | 10 |
| + de 20' | 1 | 4 | 8 |



Q4. Ce temps d'attente vous a-t-il paru raisonnable ?

NON 2 %

OUI 98 %

NOTE 20
SATISFACTION 98%

Comparaison avec les résultats de 2000

NON 21 %

OUI 79 %

NOTE 2000 14
SATISFACTION 2000 72%

Q5. Aimeriez-vous connaître en entrant la durée d'attente prévisible ?

NON 20 %

OUI 57 %

Peu importe 23 %

Résultats de 2004 (questionnaire "Evolution")

NON 4 %

OUI 68 %

Peu importe 28 %

Q6. Avez-vous constaté des évolutions dans les BMdP depuis 3 ans ?

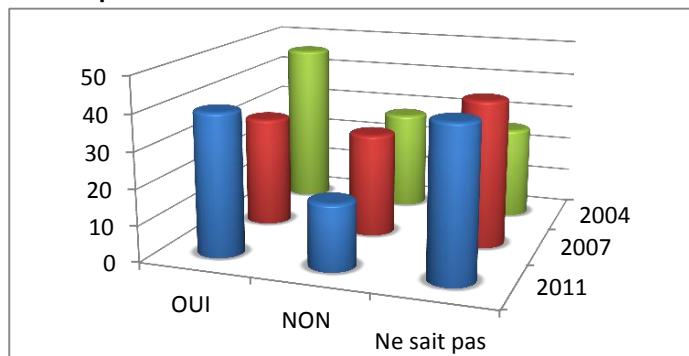
NON 18 %

OUI 40 %

Ne sait pas 42 %

Comparaison avec les résultats de 2007 et 2004

| | 2011 | 2007 | 2004 |
|--------------------|------|------|------|
| OUI | 40 | 31 | 46 |
| NON | 18 | 29 | 28 |
| Ne sait pas | 42 | 41 | 26 |



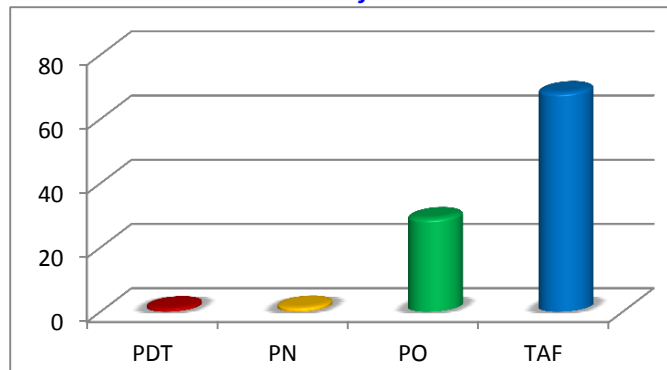
Q7. Si oui, lesquelles ?

| | |
|--|------|
| Qualité de l'accueil | 27 % |
| Aménagement du bureau | 21 % |
| Compétences des agents, qualité des renseignements | 18 % |
| Délais d'attente au bureau | 16 % |
| Délais de délivrance des titres, des documents | 4 % |
| Signalétique | 3 % |
| Qualité des formulaires | 2 % |
| Discrétion | 2 % |
| Autre | 9 % |

| | |
|--|----|
| Personnel : <i>Agents plus agréables, gentils, sympathiques, serviables...</i> | 17 |
| <i>Il y a plus de personnel</i> | 5 |
| <i>Personnel renouvelé, plus jeune, plus dynamique</i> | 5 |
| Service : <i>Plus de rapidité, moins d'attente</i> | 29 |
| <i>Qualité de service, efficacité</i> | 14 |
| <i>Diversité ou simplification des démarches</i> | 14 |
| <i>Matériel meilleur et plus moderne,</i> | |
| <i>photomaton, photocopieur, monnayeur...</i> | 12 |
| <i>Locaux confortables et agréables</i> | 4 |
| Généralités : <i>Amélioration globale, c'est mieux, parfait</i> | 10 |

Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

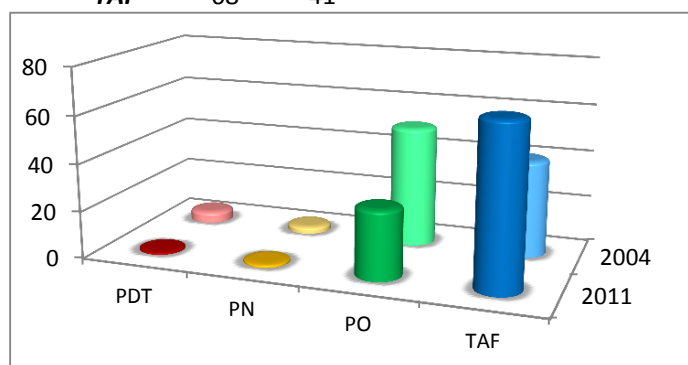
| | | | | | |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| NON | 3 % | OUI | 97 % | NOTE | 18 |
| <i>Pas du tout</i> | 1 % | <i>Plutôt oui</i> | 29 % | SATISFACTION | 88% |
| <i>Plutôt non</i> | 1 % | <i>Tout à fait</i> | 68 % | | |



Comparaison avec les résultats de 2004 (questionnaire "Evolution")

| | 2011 | 2004 |
|------------|------|------|
| <i>PDT</i> | 1 | 5 |
| <i>PN</i> | 1 | 3 |
| <i>PO</i> | 29 | 51 |
| <i>TAF</i> | 68 | 41 |

| | |
|---------------------|------------|
| NOTE 2004 | 15 |
| SATISFACTION | 76% |

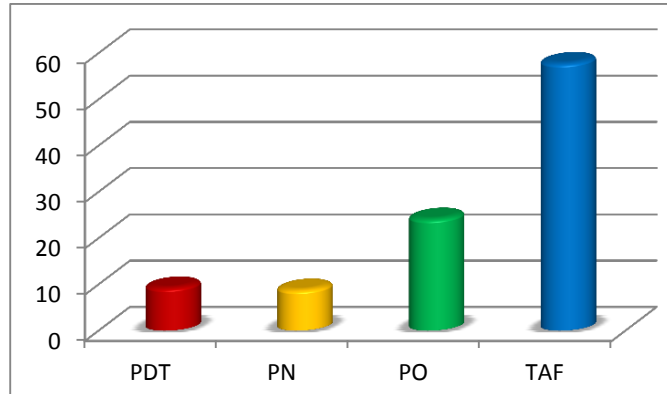


Q9. Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ?

NON **18 %**
Pas du tout **9 %**
Plutôt non **9 %**

OUI **82 %**
Plutôt oui **24 %**
Tout à fait **58 %**

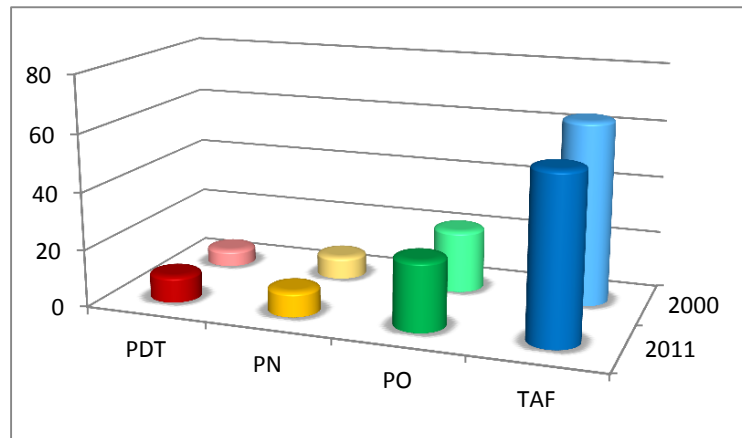
NOTE **15**
SATISFACTION **77%**



Comparaison avec les résultats de 2000

| | 2011 | 2000 |
|------------|------|------|
| <i>PDT</i> | 9 | 6 |
| <i>PN</i> | 9 | 8 |
| <i>PO</i> | 24 | 22 |
| <i>TAF</i> | 58 | 64 |

NOTE 2000 **16**
SATISFACTION 2000 **81%**



Q10. Appéciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

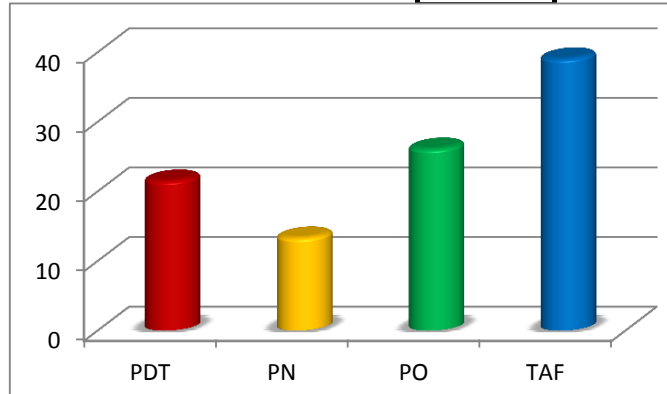
NON **35 %**
Pas du tout **22 %**
Plutôt non **13 %**

OUI **65 %**
Plutôt oui **26 %**
Tout à fait **39 %**

NOTE **12**
SATISFACTION **61%**

Si oui, comment ?

Allô Mairie **64 %**
 Marseille.fr **26 %**
 Autre **11 %**

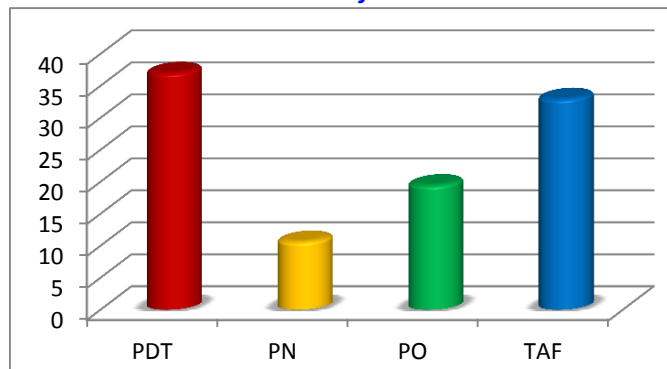


Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON **48 %**
Pas du tout **37 %**
Plutôt non **11 %**

OUI **52 %**
Plutôt oui **19 %**
Tout à fait **33 %**

NOTE **10**

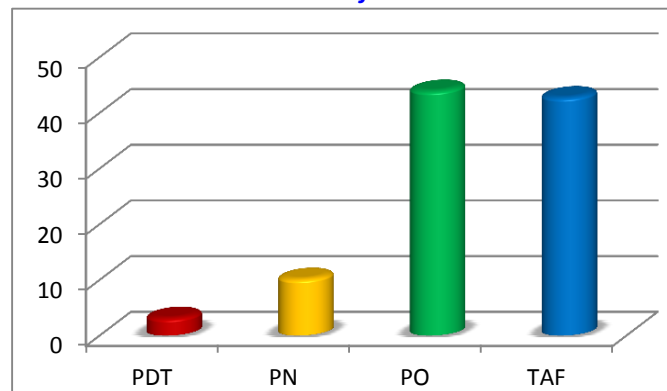


Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON **13 %**
Pas du tout **3 %**
Plutôt non **10 %**

OUI **87 %**
Plutôt oui **44 %**
Tout à fait **43 %**

NOTE **15**
SATISFACTION **75%**

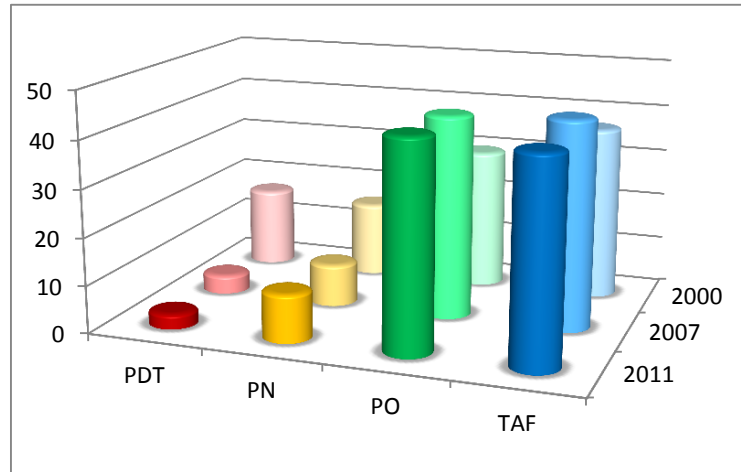


Comparaison avec les résultats de 2007 et 2000

| | 2011 | 2007 | 2000 |
|------------|------|------|------|
| PDT | 3 | 4 | 17 |
| PN | 10 | 9 | 16 |
| PO | 44 | 43 | 30 |
| TAF | 43 | 44 | 37 |

| | |
|--------------------------|------------|
| NOTE 2007 | 15 |
| SATISFACTION 2007 | 76% |

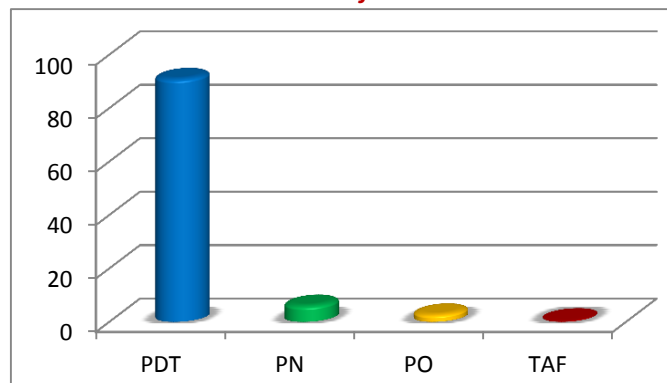
| | |
|--------------------------|------------|
| NOTE 2000 | 12 |
| SATISFACTION 2000 | 62% |



Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

| NON | | OUI | |
|--------------------|-------------|--------------------|------------|
| NON | 97 % | OUI | 3 % |
| <i>Pas du tout</i> | <i>91 %</i> | <i>Plutôt oui</i> | <i>3 %</i> |
| <i>Plutôt non</i> | <i>6 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>0 %</i> |

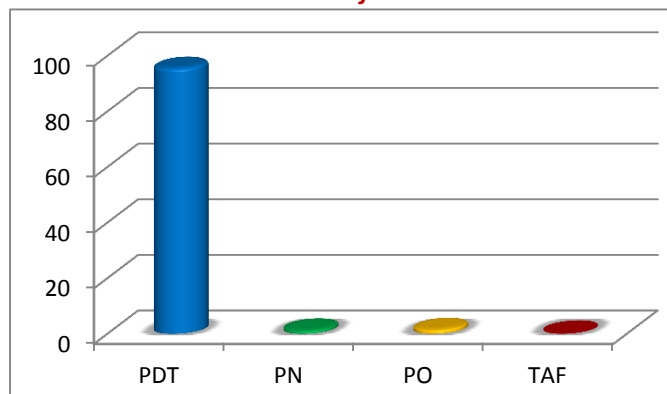
| | |
|---------------------|------------|
| NOTE | 19 |
| SATISFACTION | 96% |



Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

| NON | | OUI | |
|--------------------|-------------|--------------------|------------|
| NON | 97 % | OUI | 2 % |
| <i>Pas du tout</i> | <i>96 %</i> | <i>Plutôt oui</i> | <i>2 %</i> |
| <i>Plutôt non</i> | <i>1 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>0 %</i> |

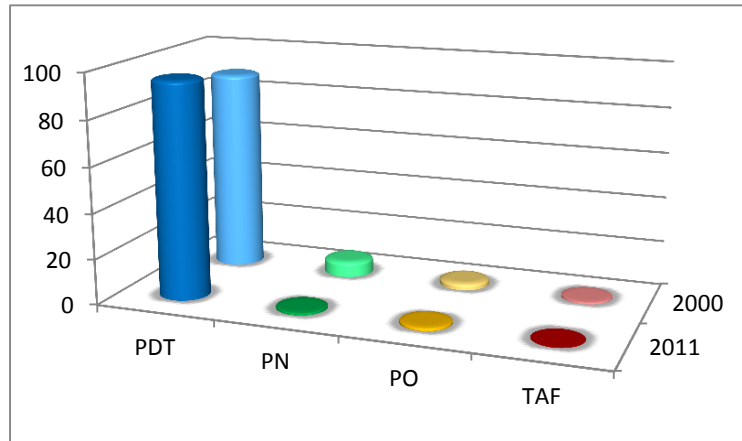
| | |
|---------------------|------------|
| NOTE | 20 |
| SATISFACTION | 98% |



Comparaison avec les résultats de 2000

| | 2011 | 2000 |
|------------|------|------|
| PDT | 96 | 89 |
| PN | 1 | 7 |
| PO | 2 | 3 |
| TAF | 0 | 1 |

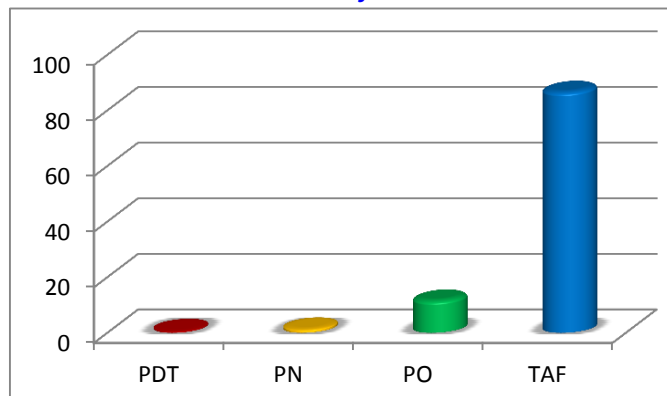
| | |
|-------------------|-----|
| NOTE 2000 | 19 |
| SATISFACTION 2000 | 95% |



Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

| NON | 2 % | OUI | 98 % |
|--------------------|-----|--------------------|------|
| <i>Pas du tout</i> | 1 % | <i>Plutôt oui</i> | 12 % |
| <i>Plutôt non</i> | 1 % | <i>Tout à fait</i> | 87 % |

| | |
|--------------|-----|
| NOTE | 19 |
| SATISFACTION | 95% |

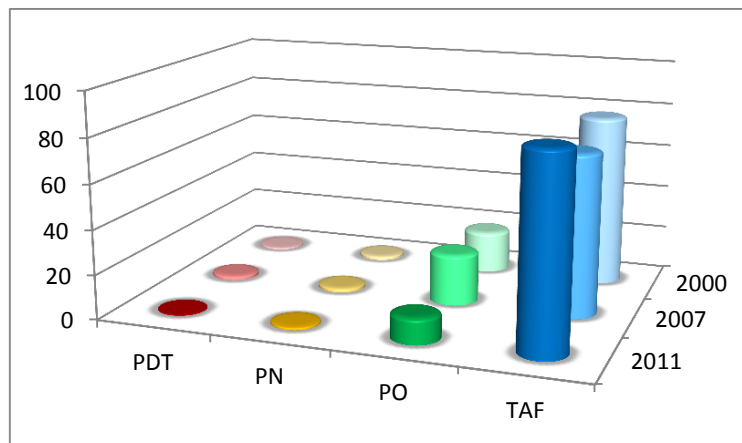


Comparaison avec les résultats de 2007 et 2000

| | 2011 | 2007 | 2000 |
|------------|------|------|------|
| PDT | 1 | 2 | 1 |
| PN | 1 | 2 | 2 |
| PO | 12 | 23 | 19 |
| TAF | 87 | 73 | 78 |

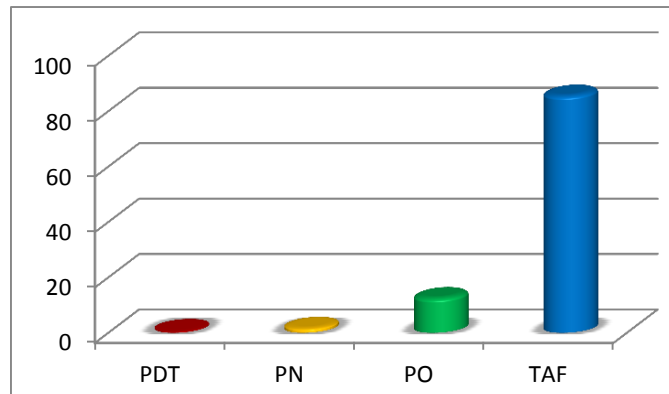
| | |
|-------------------|-----|
| NOTE 2007 | 18 |
| SATISFACTION 2007 | 89% |

| | |
|-------------------|-----|
| NOTE 2000 | 18 |
| SATISFACTION 2000 | 91% |



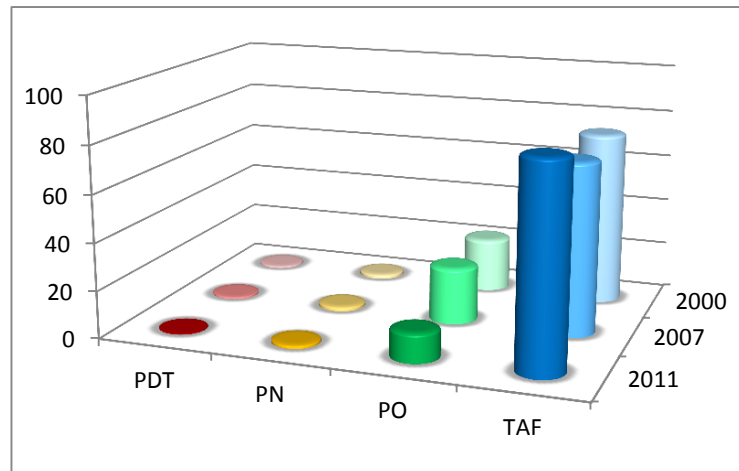
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

| | | | | | |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| NON | 2 % | OUI | 98 % | NOTE | 19 |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i> | <i>12 %</i> | SATISFACTION | 94% |
| <i>Plutôt non</i> | <i>2 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>86 %</i> | | |



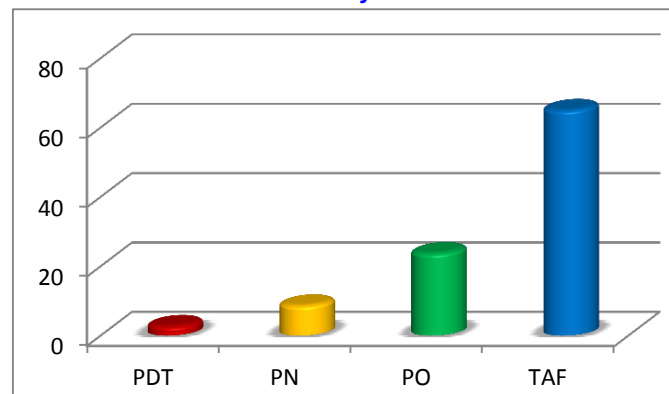
Comparaison avec les résultats de 2007 et 2000

| | 2011 | 2007 | 2000 | NOTE 2007 | NOTE 2000 |
|------------|------|------|------|--------------------------|--------------------------|
| <i>PDT</i> | 0 | 1 | 1 | 18 | 18 |
| <i>PN</i> | 2 | 2 | 2 | SATISFACTION 2007 | SATISFACTION 2000 |
| <i>PO</i> | 12 | 24 | 23 | | |
| <i>TAF</i> | 86 | 73 | 74 | | |



Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

| | | | | | |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| NON | 11 % | OUI | 89 % | NOTE | 17 |
| <i>Pas du tout</i> | <i>3 %</i> | <i>Plutôt oui</i> | <i>24 %</i> | SATISFACTION | 84% |
| <i>Plutôt non</i> | <i>9 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>65 %</i> | | |

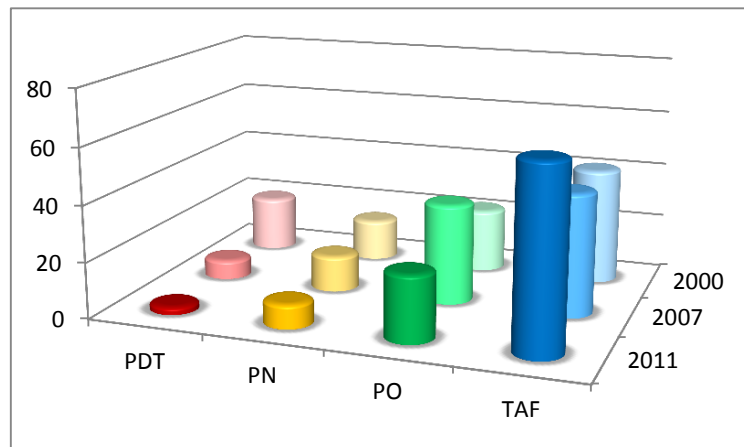


Comparaison avec les résultats de 2007 et 2000

| | 2011 | 2007 | 2000 |
|------------|------|------|------|
| PDT | 3 | 7 | 20 |
| PN | 9 | 13 | 15 |
| PO | 24 | 36 | 23 |
| TAF | 65 | 44 | 42 |

| | |
|--------------------------|------------|
| NOTE 2007 | 14 |
| SATISFACTION 2007 | 72% |

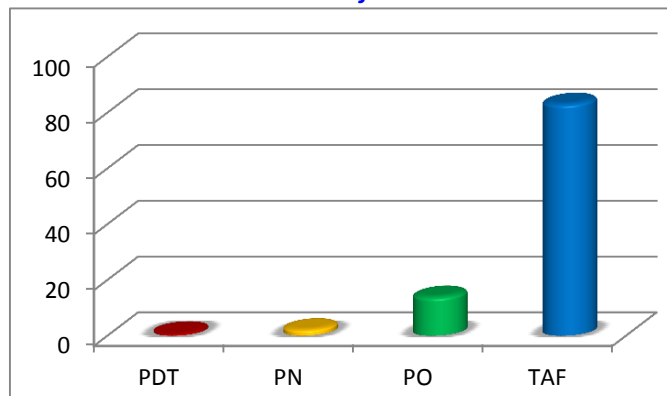
| | |
|--------------------------|------------|
| NOTE 2000 | 12 |
| SATISFACTION 2000 | 62% |



Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

| | | | |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|
| NON | 3 % | OUI | 97 % |
| <i>Pas du tout</i> | 1 % | <i>Plutôt oui</i> | 14 % |
| <i>Plutôt non</i> | 2 % | <i>Tout à fait</i> | 83 % |

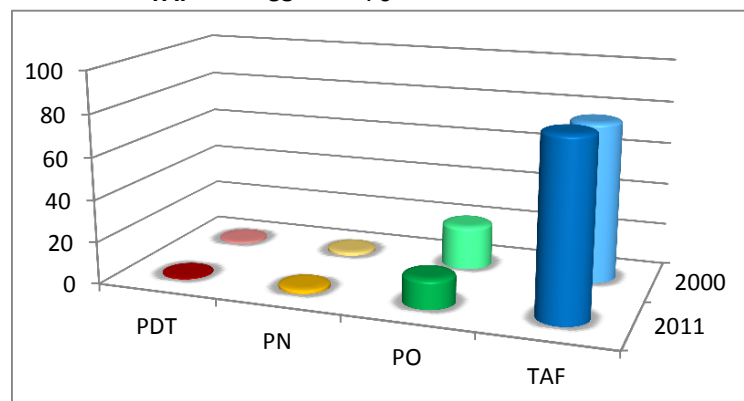
| | |
|---------------------|------------|
| NOTE | 19 |
| SATISFACTION | 93% |



Comparaison avec les résultats de 2000

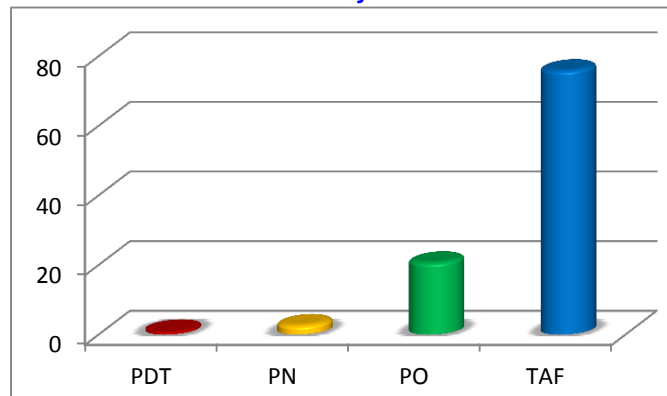
| | 2011 | 2000 |
|------------|------|------|
| PDT | 1 | 1 |
| PN | 2 | 2 |
| PO | 14 | 21 |
| TAF | 83 | 76 |

| | |
|--------------------------|------------|
| NOTE 2000 | 18 |
| SATISFACTION 2000 | 91% |



Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

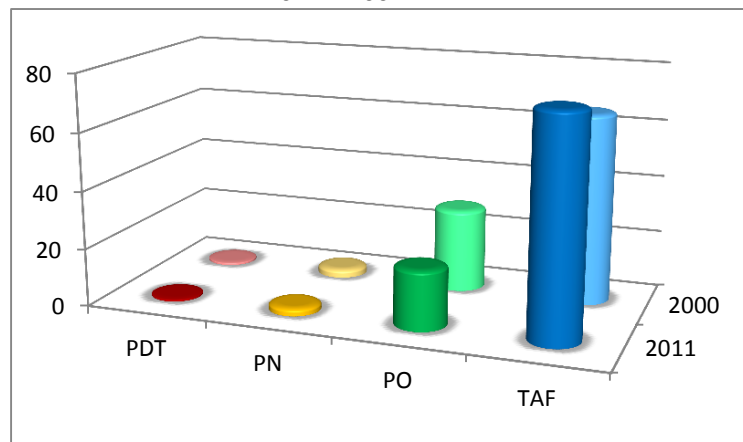
| | | | | | |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| NON | 3 % | OUI | 97 % | NOTE | 18 |
| <i>Pas du tout</i> | <i>1 %</i> | <i>Plutôt oui</i> | <i>21 %</i> | SATISFACTION | 91% |
| <i>Plutôt non</i> | <i>3 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>76 %</i> | | |



Comparaison avec les résultats de 2000

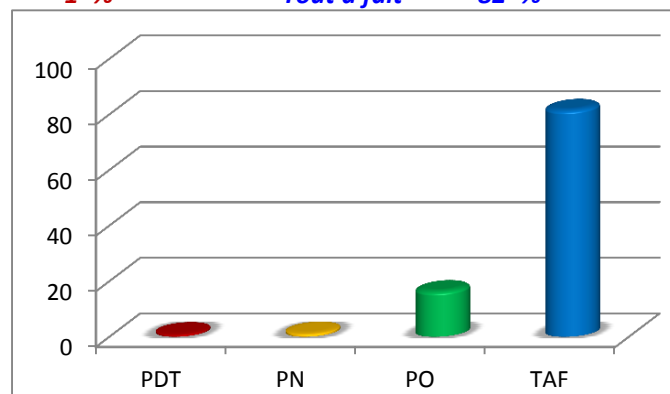
| | 2011 | 2000 |
|------------|------|------|
| <i>PDT</i> | 1 | 1 |
| <i>PN</i> | 3 | 3 |
| <i>PO</i> | 21 | 29 |
| <i>TAF</i> | 76 | 66 |

| | |
|--------------------------|------------|
| NOTE 2000 | 17 |
| SATISFACTION 2000 | 86% |



Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

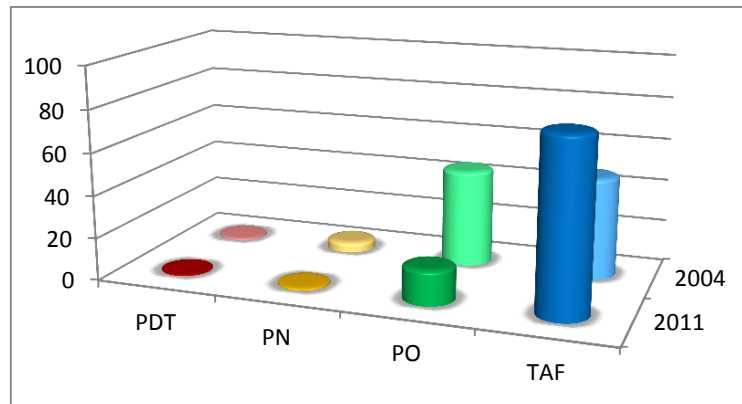
| | | | | | |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| NON | 2 % | OUI | 98 % | NOTE | 19 |
| <i>Pas du tout</i> | <i>1 %</i> | <i>Plutôt oui</i> | <i>16 %</i> | SATISFACTION | 93% |
| <i>Plutôt non</i> | <i>1 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>82 %</i> | | |



Comparaison avec les résultats de 2004

| | 2011 | 2004 |
|------------|------|------|
| PDT | 1 | 1 |
| PN | 1 | 5 |
| PO | 16 | 46 |
| TAF | 82 | 48 |

| | |
|-------------------|-----|
| NOTE 2004 | 16 |
| SATISFACTION 2004 | 80% |

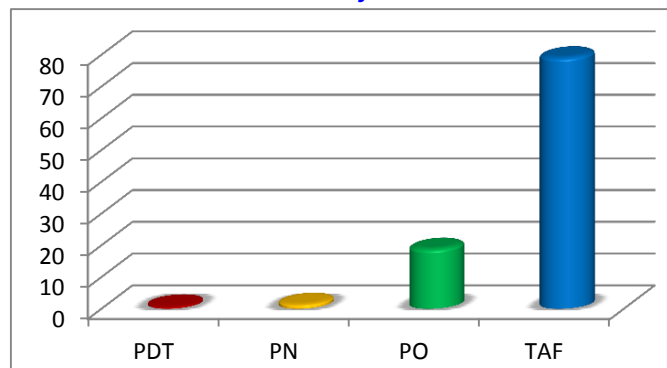


Question posée en 2004 : "L'agent qui vous a reçu a-t-il bien répondu à votre demande?"

Q21. Globalement avez-vous trouvé le service rendu de bonne qualité ?

| NON | 2 % | OUI | 98 % |
|--------------------|-----|--------------------|------|
| <i>Pas du tout</i> | 1 % | <i>Plutôt oui</i> | 19 % |
| <i>Plutôt non</i> | 1 % | <i>Tout à fait</i> | 79 % |

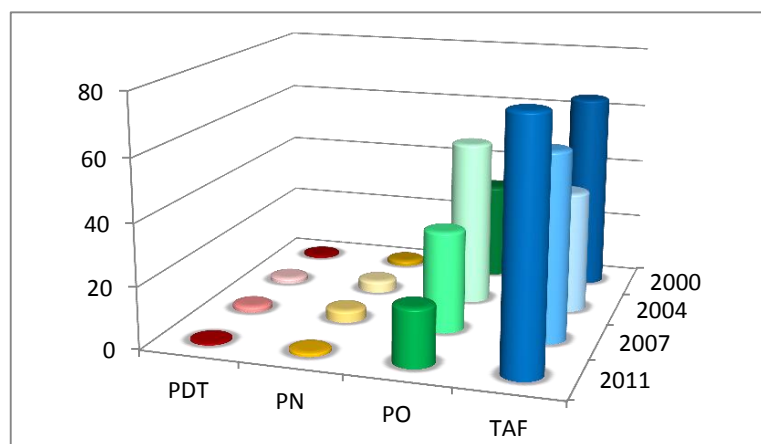
| | |
|--------------|-----|
| NOTE | 18 |
| SATISFACTION | 92% |



Comparaison avec les résultats de 2004

| | 2011 | 2007 | 2004 | 2000 |
|------------|------|------|------|------|
| PDT | 1 | 2 | 2 | 1 |
| PN | 1 | 4 | 4 | 2 |
| PO | 19 | 33 | 54 | 32 |
| TAF | 79 | 61 | 40 | 65 |

| | |
|-------------------|-----|
| NOTE 2007 | 17 |
| SATISFACTION 2007 | 84% |
| NOTE 2004 | 15 |
| SATISFACTION 2004 | 77% |
| NOTE 2000 | 17 |
| SATISFACTION 2000 | 87% |



**Q22. Pensez-vous que les BMdP soient concernés par le projet
« Marseille capitale européenne de la culture » en 2013 ?**

| | | | |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| NON | 18 % | OUI | 54 % |
| Sans opinion | 28 % | | |

Si oui, en quoi ?

| | |
|---|-----|
| <i>Information, publicité, affichage, documentations sur les différentes manifestations, les lieux culturels...</i> | 138 |
| <i>Animations de proximité, dans les quartiers, dans la rue</i> | 27 |
| <i>Musique, concert, spectacles, théâtre, scènes ouvertes...</i> | 18 |
| <i>Expositions photos, peintures, sculptures d'artistes régionaux</i> | 16 |
| <i>Jeux, animations pour les enfants, pour les jeunes</i> | 14 |
| <i>Profiter du cadre (Maison Blanche)</i> | 12 |
| <i>Lieux d'accueil : profiter des locaux</i> | 10 |
| <i>Animations</i> | 9 |
| <i>Conférences, rencontres, ateliers</i> | 9 |
| <i>Organiser la participation des habitants</i> | 9 |
| <i>C'est bien pour la ville, pour les quartiers : dynamisme, animation...</i> | 9 |
| <i>Manque d'information, de communication</i> | 8 |
| <i>Ce n'est pas une priorité, Marseille n'est pas une ville de culture</i> | 5 |
| <i>Ce n'est pas le rôle des BMdP</i> | 3 |