

Résultats pour l'ensemble des BMdP

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|---|-----------|----------|--------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Maznod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| Q1. Saviez-vous qu'il fallait s'adresser aux BMdP pour entreprendre votre démarche ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OUI | 74 | 76 | 84 | 90 | 74 | 87 | 90 | 86 | 88 | 92 | 73 | 80 | 91 | 90 | 81 | 81 | 92 | 100 | 88 | 78 | 80 | 82 | 88 |
| Si non, quel service vous a orienté ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Allô Mairie | 8 | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 15 | 0 | 25 | 0 | 0 | 57 | 75 | 0 | 17 | 0 | 0 | 22 | 0 |
| Site Internet | 8 | 8 | 0 | 0 | 8 | 17 | 0 | 14 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 17 | 9 | 0 | 11 | 17 | |
| Autre | 85 | 58 | 63 | 80 | 92 | 83 | 120 | 71 | 83 | 100 | 62 | 90 | 25 | 80 | 89 | 43 | 0 | 0 | 67 | 91 | 100 | 44 | 83 |
| Q2. Pour quelles raisons êtes-vous venu dans ce bureau en particulier ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proximité | 92 | 88 | 71 | 90 | 89 | 89 | 90 | 100 | 100 | 94 | 78 | 96 | 93 | 90 | 89 | 81 | 92 | 96 | 92 | 86 | 94 | 94 | 92 |
| Domicile | 85 | 84 | 71 | 95 | 95 | 90 | 100 | 92 | 94 | 89 | 76 | 100 | 98 | 93 | 95 | 70 | 98 | 33 | 96 | 93 | 93 | 96 | 89 |
| Lieu de travail | 15 | 2 | 29 | 2 | 2 | 2 | 4 | 8 | 6 | 2 | 8 | 0 | 5 | 4 | 5 | 17 | 2 | 2 | 2 | 7 | 11 | 4 | 13 |
| Bus/métro | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Commerces | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Facilité d'accès | 6 | 2 | 4 | 22 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 8 | 2 | 2 | 10 | 0 | 19 | 2 | 4 | 6 | 8 | 0 | 0 | 12 |
| Parking | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 0 | 100 | 0 | 40 | 0 | 57 | 100 | 0 | 100 | 75 | 0 | 0 | 100 |
| Signalétique | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Accès handicapés/poussette | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ouverture en continue | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personnel plus compétent, sympathique | 2 | 2 | 18 | 2 | 2 | 9 | 4 | 0 | 2 | 8 | 6 | 6 | 4 | 4 | 2 | 16 | 6 | 4 | 4 | 14 | 2 | 2 | 6 |
| Bureau plus accueillant | 2 | 4 | 10 | 2 | 2 | 9 | 10 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Demande non traitée... | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Préférence pour ce bureau | 0 | 10 | 4 | 4 | 0 | 7 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 5 | 8 | 2 | 2 | 12 | 6 | 0 | 8 | |
| Autre | 6 | 4 | 12 | 2 | 11 | 7 | 6 | 2 | 2 | 2 | 6 | 4 | 0 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 8 | 0 | 4 | 0 |
| Q3. Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| moins de 5' | 64 | 84 | 92 | 47 | 74 | 63 | 86 | 88 | 43 | 88 | 55 | 78 | 56 | 94 | 62 | 89 | 32 | 76 | 76 | 58 | 73 | 80 | 82 |
| 5 à 10' | 36 | 14 | 8 | 35 | 21 | 30 | 14 | 12 | 27 | 12 | 24 | 20 | 31 | 6 | 30 | 8 | 34 | 14 | 20 | 38 | 22 | 12 | 14 |
| 10 à 15' | 0 | 0 | 0 | 10 | 4 | 2 | 0 | 0 | 22 | 0 | 8 | 0 | 11 | 0 | 9 | 3 | 24 | 8 | 4 | 4 | 2 | 8 | 2 |
| 15 à 20' | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Plus de 20' | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Q4. Ce temps d'attente vous a-t-il paru raisonnable ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OUI | 98 | 98 | 100 | 96 | 100 | 96 | 100 | 100 | 90 | 100 | 94 | 100 | 98 | 100 | 100 | 100 | 94 | 98 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 |
| Q5. Aimeriez-vous connaître en entrant la durée d'attente prévisible ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OUI | 64 | 60 | 76 | 53 | 64 | 67 | 66 | 48 | 61 | 40 | 63 | 40 | 51 | 64 | 60 | 57 | 62 | 46 | 65 | 56 | 67 | 35 | 52 |
| Peu importé | 10 | 18 | 22 | 27 | 21 | 22 | 16 | 32 | 27 | 50 | 22 | 14 | 13 | 22 | 26 | 16 | 26 | 8 | 16 | 38 | 16 | 24 | 38 |
| Q6. Avez-vous constaté des évolutions dans les BMdP depuis 3 ans ? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| OUI | 28 | 48 | 47 | 31 | 55 | 35 | 48 | 32 | 43 | 28 | 43 | 44 | 33 | 46 | 30 | 27 | 60 | 32 | 43 | 26 | 55 | 51 | 24 |
| Ne sait pas | 46 | 32 | 39 | 49 | 26 | 48 | 40 | 52 | 49 | 62 | 35 | 54 | 36 | 28 | 40 | 38 | 32 | 48 | 27 | 58 | 31 | 41 | 56 |

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

Canebière La Major Mazenod Belle de Mai Sébastopol Chartreux Vauban Lodi Saint-Georges Bonneveine Le Prado Maison Blanche Mazargues Pont de Vivaux Saint-Marcel La Valentine Saint-Julien La Rose Le Merlan Saint-Joseph Cabucelle Saint-Antoine Saint-Henri

| Q7. Si oui, lesquelles ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|------------------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Aménagement du bureau | 28 | 15 | 16 | 48 | 13 | 11 | 25 | 17 | 24 | 29 | 8 | 38 | 9 | 16 | 10 | 13 | 23 | 5 | 21 | 6 | 13 | 64 | 29 |
| Signalétique | 0 | 4 | 2 | 5 | 4 | 0 | 3 | 3 | 4 | 0 | 4 | 3 | 0 | 5 | 3 | 0 | 3 | 5 | 0 | 3 | 4 | 3 | 0 |
| Compétences des agents... | 17 | 17 | 27 | 5 | 23 | 29 | 12 | 9 | 16 | 14 | 20 | 13 | 27 | 20 | 23 | 13 | 18 | 5 | 32 | 16 | 21 | 3 | 10 |
| Qualité de l'accueil | 31 | 35 | 31 | 10 | 33 | 26 | 27 | 31 | 33 | 21 | 32 | 18 | 23 | 25 | 35 | 33 | 24 | 43 | 18 | 29 | 27 | 19 | 14 |
| Qualité des formulaires | 0 | 0 | 6 | 5 | 4 | 5 | 0 | 6 | 2 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 6 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| Délais d'attente au bureau | 10 | 13 | 8 | 10 | 19 | 18 | 13 | 23 | 12 | 21 | 24 | 15 | 9 | 14 | 16 | 20 | 22 | 29 | 11 | 16 | 21 | 3 | 14 |
| Délais de délivrance des titres... | 10 | 4 | 2 | 0 | 1 | 3 | 3 | 6 | 0 | 4 | 8 | 0 | 5 | 6 | 0 | 7 | 3 | 0 | 5 | 10 | 6 | 0 | 5 |
| Discrétion | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 | 3 | 3 | 7 | 1 | 0 | 0 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Autre | 3 | 11 | 6 | 19 | 1 | 3 | 17 | 6 | 10 | 4 | 4 | 13 | 27 | 6 | 3 | 7 | 6 | 10 | 13 | 16 | 0 | 8 | 29 |
| PDT | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 5 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| PN | 7 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PO | 29 | 33 | 32 | 38 | 38 | 25 | 17 | 59 | 57 | 8 | 19 | 5 | 0 | 26 | 86 | 0 | 19 | 7 | 48 | 57 | 32 | 0 | 50 |
| TAF | 64 | 67 | 55 | 62 | 62 | 75 | 83 | 41 | 33 | 92 | 81 | 95 | 100 | 74 | 14 | 100 | 77 | 87 | 48 | 43 | 60 | 100 | 50 |

| Q9. Pour une demande simple, souhaitez-vous adresser à un agent sans attendre ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|---|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PDT | 2 | 8 | 2 | 6 | 2 | 4 | 13 | 12 | 4 | 24 | 9 | 22 | 18 | 6 | 6 | 38 | 4 | 16 | 0 | 2 | 6 | 12 | 2 |
| PN | 8 | 2 | 12 | 12 | 11 | 18 | 8 | 10 | 16 | 27 | 2 | 8 | 2 | 6 | 13 | 0 | 0 | 4 | 10 | 10 | 2 | 8 | 11 |
| PO | 14 | 32 | 16 | 12 | 37 | 40 | 21 | 55 | 41 | 12 | 0 | 10 | 11 | 18 | 62 | 14 | 14 | 16 | 35 | 44 | 10 | 2 | 38 |
| TAF | 76 | 58 | 69 | 69 | 50 | 38 | 58 | 22 | 39 | 37 | 89 | 60 | 69 | 70 | 19 | 49 | 80 | 64 | 55 | 44 | 82 | 78 | 49 |

| Q10. Appréciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMDP ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|--|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PDT | 12 | 32 | 22 | 13 | 32 | 20 | 10 | 16 | 14 | 20 | 24 | 18 | 51 | 18 | 2 | 46 | 20 | 36 | 29 | 6 | 25 | 25 | 12 |
| PN | 20 | 6 | 12 | 15 | 19 | 17 | 14 | 12 | 22 | 10 | 14 | 12 | 2 | 18 | 22 | 3 | 8 | 6 | 8 | 18 | 6 | 8 | 30 |
| PO | 24 | 18 | 49 | 44 | 23 | 33 | 24 | 40 | 37 | 14 | 12 | 4 | 4 | 20 | 70 | 11 | 14 | 8 | 43 | 42 | 23 | 2 | 40 |
| TAF | 44 | 44 | 16 | 29 | 26 | 30 | 52 | 32 | 27 | 56 | 49 | 66 | 42 | 44 | 7 | 41 | 58 | 50 | 20 | 34 | 46 | 65 | 18 |

| Comment ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|---------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Allô Mairie | 63 | 62 | 60 | 85 | 64 | 64 | 44 | 54 | 65 | 100 | 58 | 83 | 69 | 74 | 67 | 50 | 56 | 90 | 71 | 58 | 53 | 100 | 57 |
| Site Internet | 23 | 26 | 25 | 0 | 36 | 28 | 31 | 46 | 29 | 0 | 8 | 14 | 6 | 21 | 33 | 25 | 38 | 10 | 26 | 36 | 24 | 0 | 29 |
| Autre | 15 | 12 | 15 | 15 | 0 | 8 | 24 | 0 | 6 | 0 | 35 | 3 | 25 | 6 | 0 | 25 | 5 | 0 | 3 | 6 | 24 | 0 | 14 |

| Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via Internet ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|--|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PDT | 22 | 24 | 34 | 53 | 40 | 47 | 34 | 26 | 37 | 26 | 37 | 46 | 64 | 26 | 11 | 49 | 32 | 46 | 37 | 30 | 55 | 33 | 49 |
| PN | 18 | 2 | 4 | 8 | 4 | 9 | 10 | 14 | 14 | 14 | 14 | 8 | 2 | 24 | 21 | 0 | 4 | 6 | 14 | 24 | 12 | 6 | 6 |
| PO | 22 | 26 | 21 | 12 | 21 | 20 | 14 | 28 | 24 | 26 | 14 | 14 | 9 | 12 | 60 | 8 | 8 | 10 | 24 | 32 | 12 | 2 | 24 |
| TAF | 38 | 48 | 40 | 27 | 34 | 24 | 42 | 32 | 24 | 34 | 35 | 32 | 24 | 38 | 9 | 43 | 56 | 38 | 24 | 14 | 20 | 59 | 20 |

| Q12. Les locaux (salles d'attentes, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|---|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PDT | 2 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 10 | 14 | 12 | 8 | 2 | 4 | 4 |
| PN | 16 | 10 | 20 | 20 | 11 | 20 | 0 | 0 | 6 | 2 | 20 | 0 | 9 | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 | 18 | 26 | 27 | 0 | 14 |
| PO | 50 | 45 | 51 | 59 | 45 | 76 | 12 | 47 | 71 | 2 | 47 | 4 | 38 | 30 | 85 | 27 | 20 | 46 | 59 | 60 | 43 | 35 | 60 |
| TAF | 32 | 45 | 20 | 20 | 45 | 4 | 88 | 53 | 22 | 94 | 29 | 96 | 51 | 68 | 11 | 70 | 80 | 38 | 8 | 2 | 22 | 63 | 22 |

| Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|--|-----|----|----|----|----|-----|-----|----|----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PDT | 90 | 94 | 96 | 59 | 91 | 100 | 100 | 96 | 94 | 100 | 92 | 98 | 100 | 94 | 74 | 97 | 94 | 88 | 90 | 94 | 80 | 78 | 94 |
| PN | 2 | 4 | 2 | 24 | 4 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 8 | 0 | 0 | 4 | 23 | 0 | 4 | 6 | 8 | 4 | 10 | 20 | 4 |
| PO | 8 | 2 | 2 | 16 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 8 | 2 | 2 |
| TAF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |

| Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ? | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|--|-----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PDT | 96 | 92 | 98 | 94 | 94 | 98 | 100 | 98 | 100 | 100 | 98 | 98 | 100 | 92 | 89 | 100 | 96 | 98 | 94 | 98 | 84 | 94 | 92 |
| PN | 0 | 6 | 2 | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 9 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 |
| PO | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 12 | 2 | 2 |
| TAF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

Canebière La Major Mazenod Belle de Mai Sébastopol Chartreux Vauban Lodi Saint-Georges Bonneveine Le Prado Maison Blanche Mazargues Pont de Vivaux Saint-Marcel La Valentine Saint-Julien La Rose Le Merlan Saint-Joseph Cabucelle Saint-Antoine Saint-Henri

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 |
| PN | 0 | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 2 | 0 |
| PO | 8 | 14 | 4 | 4 | 15 | 9 | 6 | 22 | 16 | 0 | 6 | 6 | 0 | 8 | 60 | 3 | 14 | 2 | 22 | 16 | 14 | 0 | 16 |
| TAF | 90 | 86 | 92 | 94 | 83 | 91 | 94 | 76 | 84 | 100 | 94 | 94 | 100 | 88 | 40 | 97 | 86 | 92 | 78 | 84 | 71 | 98 | 82 |

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| PN | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 12 | 2 | 4 | 4 |
| PO | 8 | 4 | 4 | 0 | 26 | 9 | 2 | 34 | 31 | 0 | 6 | 8 | 2 | 10 | 55 | 5 | 12 | 2 | 20 | 22 | 0 | 6 | 6 |
| TAF | 88 | 96 | 92 | 98 | 74 | 91 | 98 | 66 | 69 | 100 | 94 | 90 | 98 | 86 | 45 | 95 | 88 | 92 | 80 | 20 | 61 | 98 | 90 |

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 6 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 0 | 2 | 2 | 6 | 6 | 0 | 8 | 8 |
| PN | 2 | 6 | 4 | 6 | 4 | 9 | 10 | 16 | 12 | 0 | 6 | 20 | 0 | 8 | 9 | 0 | 6 | 2 | 12 | 30 | 14 | 6 | 12 |
| PO | 10 | 10 | 12 | 6 | 55 | 26 | 8 | 64 | 61 | 0 | 16 | 8 | 0 | 10 | 77 | 5 | 14 | 8 | 37 | 42 | 24 | 6 | 42 |
| TAF | 82 | 82 | 82 | 88 | 36 | 65 | 82 | 20 | 27 | 100 | 69 | 70 | 93 | 80 | 13 | 92 | 80 | 88 | 49 | 22 | 55 | 88 | 38 |

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 |
| PN | 2 | 0 | 6 | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 10 | 4 | 2 |
| PO | 10 | 6 | 8 | 0 | 15 | 11 | 0 | 36 | 32 | 0 | 12 | 4 | 4 | 8 | 62 | 5 | 12 | 2 | 12 | 34 | 22 | 0 | 24 |
| TAF | 86 | 94 | 86 | 96 | 79 | 89 | 98 | 64 | 66 | 100 | 88 | 96 | 96 | 88 | 34 | 95 | 86 | 92 | 86 | 66 | 63 | 94 | 73 |

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 6 | 0 | 2 | 2 |
| PN | 4 | 4 | 0 | 10 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 4 | 2 | 10 | 0 |
| PO | 16 | 10 | 15 | 12 | 28 | 20 | 10 | 53 | 50 | 6 | 12 | 6 | 5 | 8 | 78 | 3 | 10 | 0 | 24 | 41 | 25 | 10 | 30 |
| TAF | 80 | 85 | 83 | 78 | 70 | 80 | 88 | 47 | 50 | 86 | 86 | 89 | 95 | 90 | 20 | 97 | 88 | 94 | 73 | 55 | 67 | 79 | 68 |

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

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| PN | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 0 | 0 |
| PO | 12 | 14 | 12 | 0 | 30 | 7 | 12 | 38 | 45 | 2 | 12 | 6 | 4 | 16 | 85 | 5 | 10 | 4 | 10 | 12 | 20 | 4 | 14 |
| TAF | 84 | 86 | 86 | 98 | 68 | 93 | 88 | 58 | 55 | 98 | 88 | 90 | 96 | 80 | 15 | 95 | 88 | 90 | 88 | 84 | 69 | 96 | 86 |

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

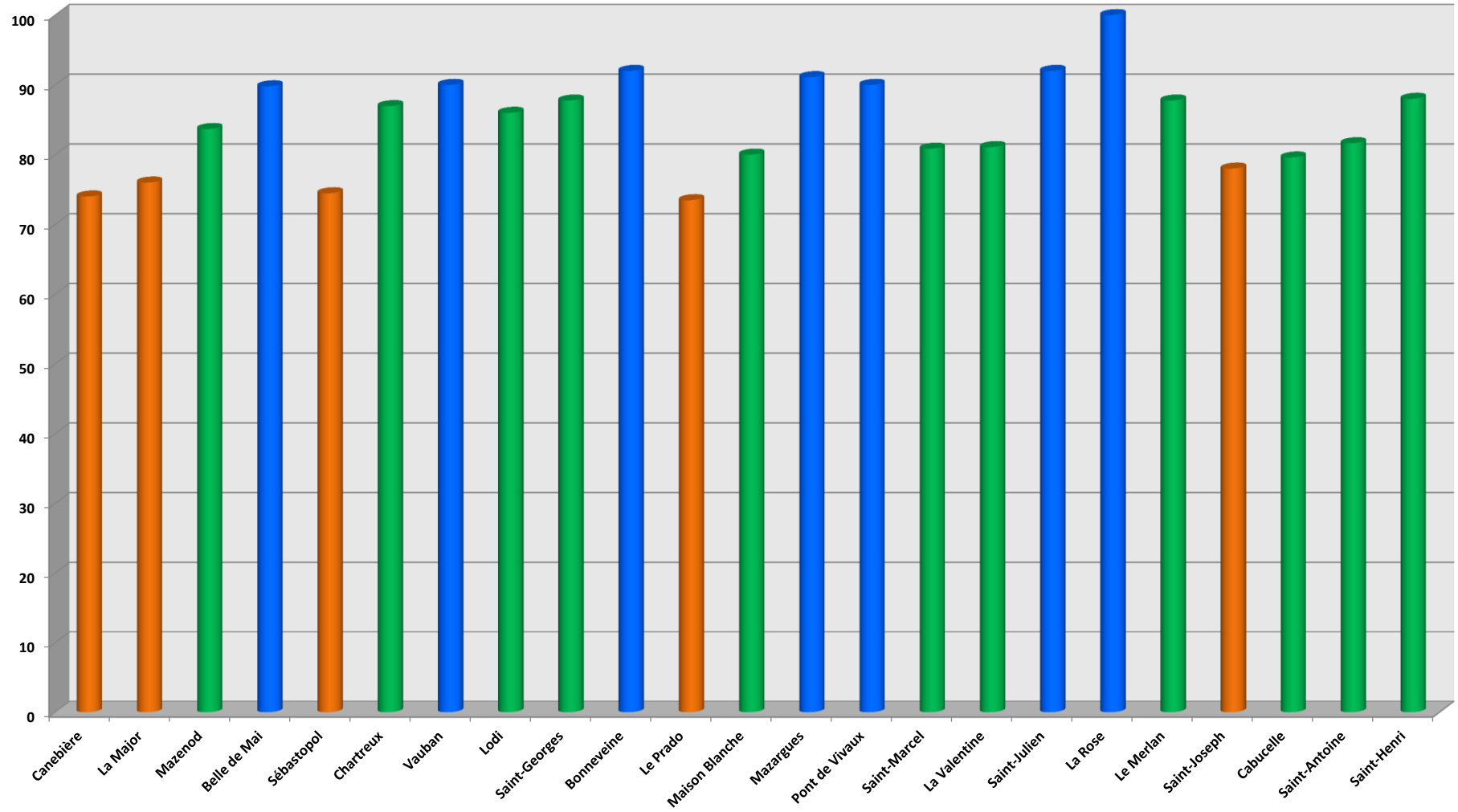
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| PDT | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 |
| PN | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 0 | 4 |
| PO | 14 | 20 | 8 | 2 | 36 | 13 | 8 | 48 | 47 | 2 | 22 | 4 | 4 | 16 | 74 | 3 | 20 | 4 | 20 | 22 | 24 | 6 | 12 |
| TAF | 84 | 80 | 90 | 96 | 62 | 87 | 92 | 52 | 45 | 98 | 78 | 96 | 96 | 82 | 26 | 97 | 80 | 90 | 78 | 78 | 63 | 94 | 82 |

Q22. Souhaitez-vous que les BMdP s'impliquent dans le projet « MP 2013 » ?

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| OUI | 50 | 70 | 55 | 65 | 53 | 39 | 72 | 42 | 53 | 76 | 47 | 74 | 53 | 62 | 55 | 59 | 52 | 38 | 41 | 46 | 37 | 69 | 42 |
| Sans opinion | 36 | 12 | 29 | 16 | 28 | 41 | 20 | 42 | 41 | 6 | 37 | 6 | 27 | 26 | 36 | 16 | 28 | 10 | 43 | 34 | 49 | 14 | 44 |

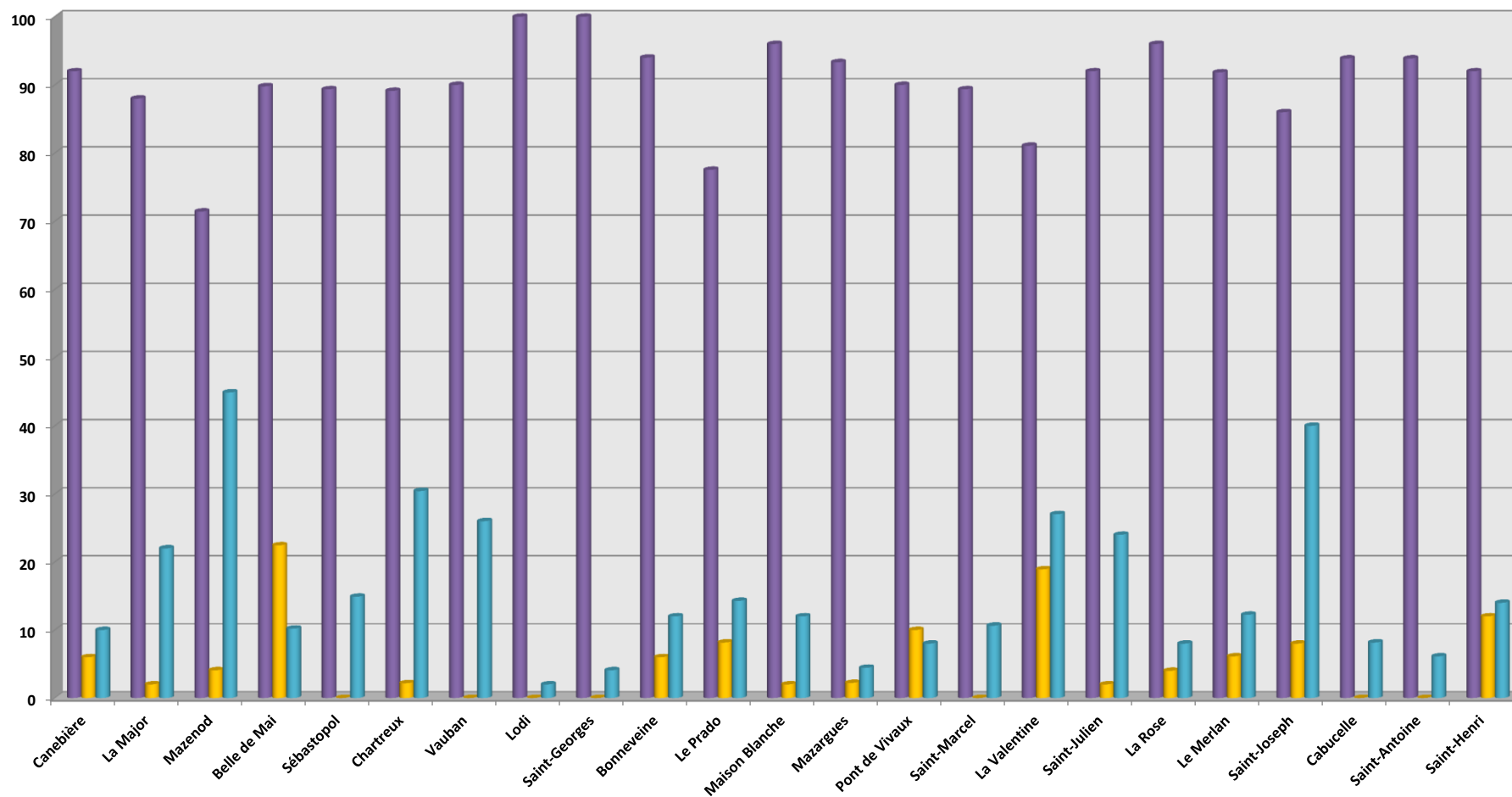
Q1. Saviez-vous qu'il fallait s'adresser aux BMdP pour entreprendre votre démarche ?

| | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|-----|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| OUI | 74 | 76 | 84 | 90 | 74 | 87 | 90 | 86 | 88 | 92 | 73 | 80 | 91 | 90 | 81 | 81 | 92 | 100 | 88 | 78 | 80 | 82 | 88 |



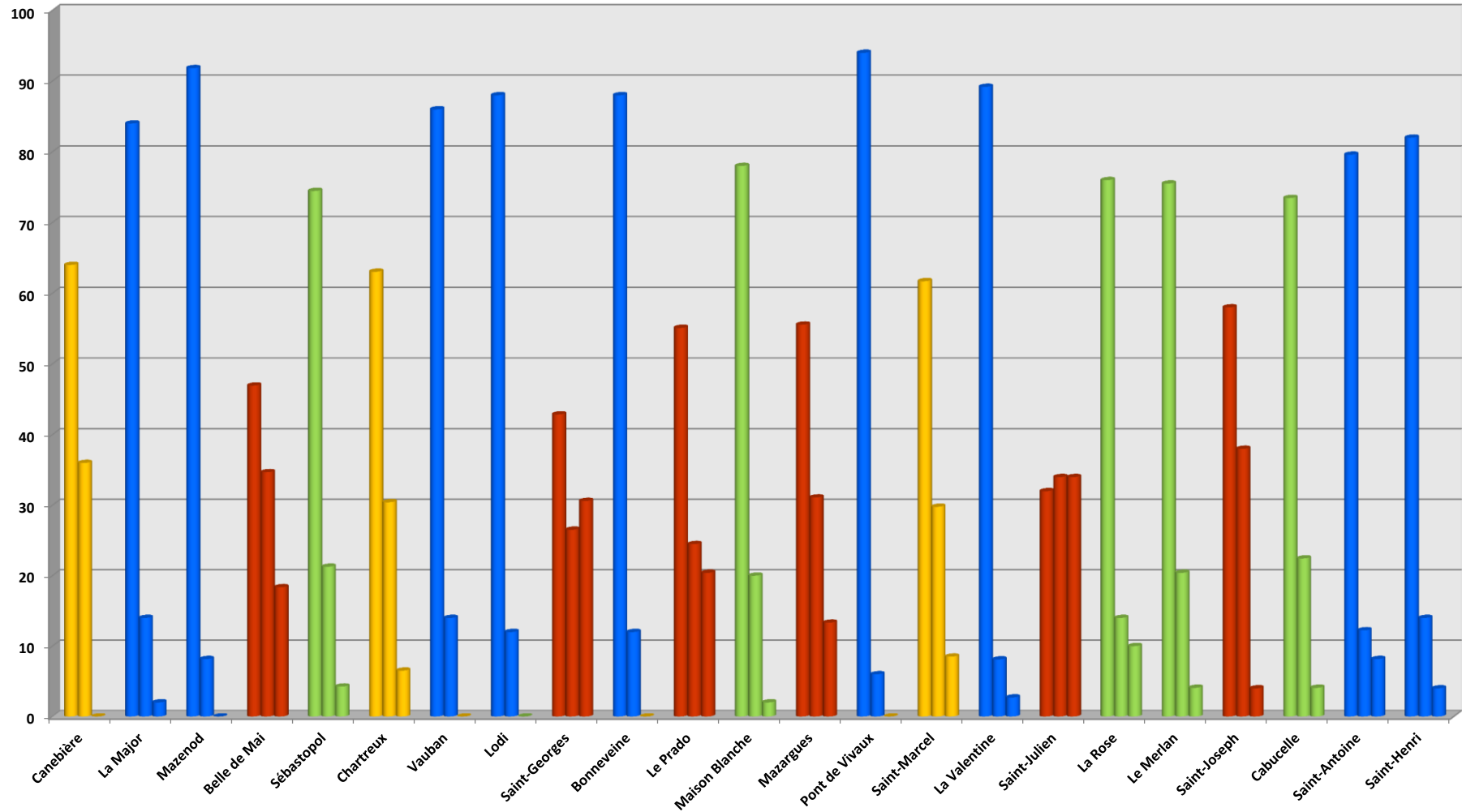
Q2. Pour quelles raisons êtes-vous venu dans ce bureau en particulier ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|------------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| Proximité | 92 | 88 | 71 | 90 | 89 | 89 | 90 | 100 | 100 | 94 | 78 | 96 | 93 | 90 | 89 | 81 | 92 | 96 | 92 | 86 | 94 | 94 | 92 |
| Facilité d'accès | 6 | 2 | 4 | 22 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 8 | 2 | 2 | 10 | 0 | 19 | 2 | 4 | 6 | 8 | 0 | 0 | 12 |
| Divers | 10 | 22 | 45 | 10 | 15 | 30 | 26 | 2 | 4 | 12 | 14 | 12 | 4 | 8 | 11 | 27 | 24 | 8 | 12 | 40 | 8 | 6 | 14 |



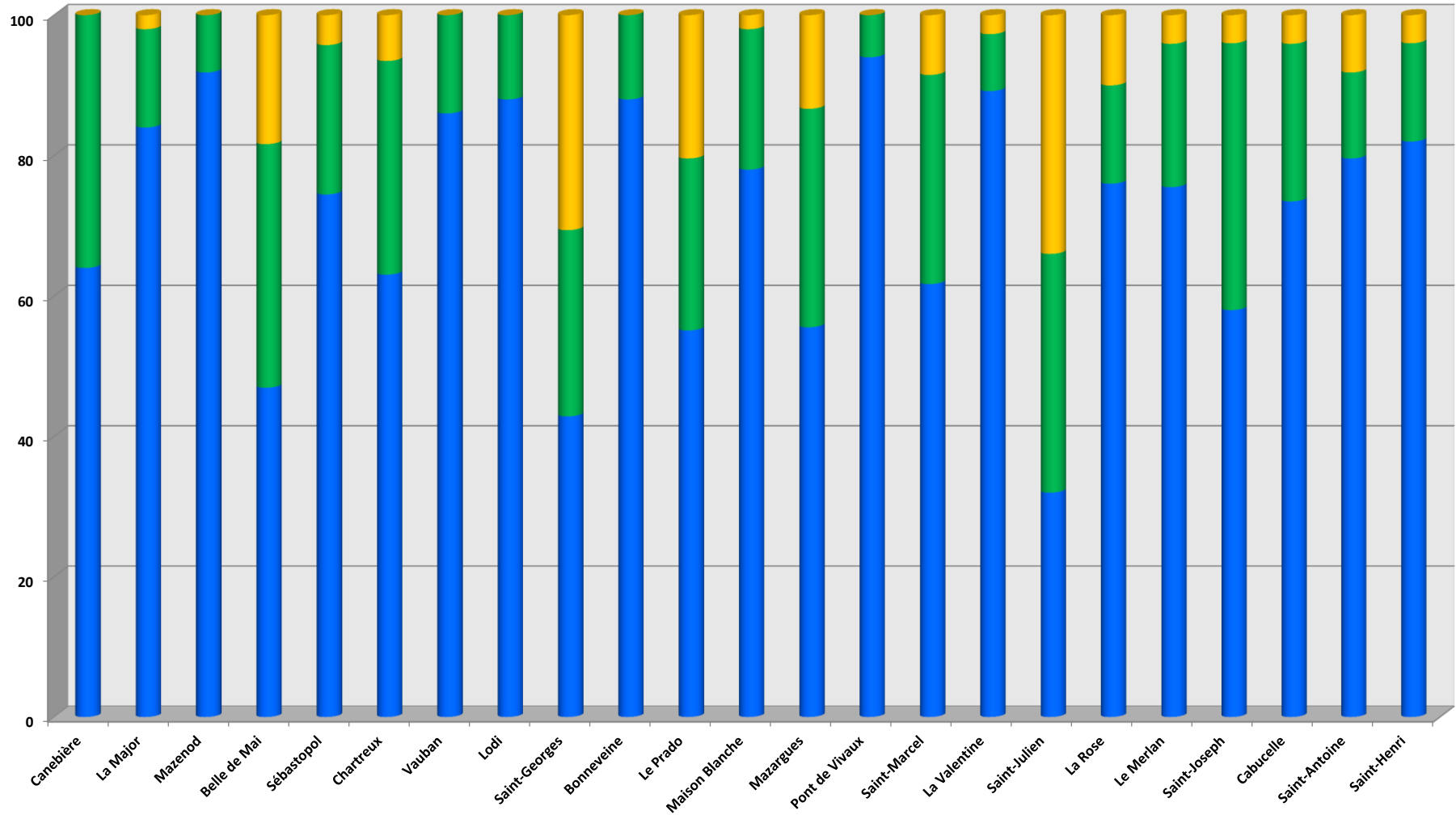
Q3. Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| Moins de 5' | 64 | 84 | 92 | 47 | 74 | 63 | 86 | 88 | 43 | 88 | 55 | 78 | 56 | 94 | 62 | 89 | 32 | 76 | 76 | 58 | 73 | 80 | 82 |
| 5 à 10' | 36 | 14 | 8 | 35 | 21 | 30 | 14 | 12 | 27 | 12 | 24 | 20 | 31 | 6 | 30 | 8 | 34 | 14 | 20 | 38 | 22 | 12 | 14 |
| Plus de 10' | 0 | 2 | 0 | 18 | 4 | 7 | 0 | 0 | 31 | 0 | 20 | 2 | 13 | 0 | 9 | 3 | 34 | 10 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 |



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

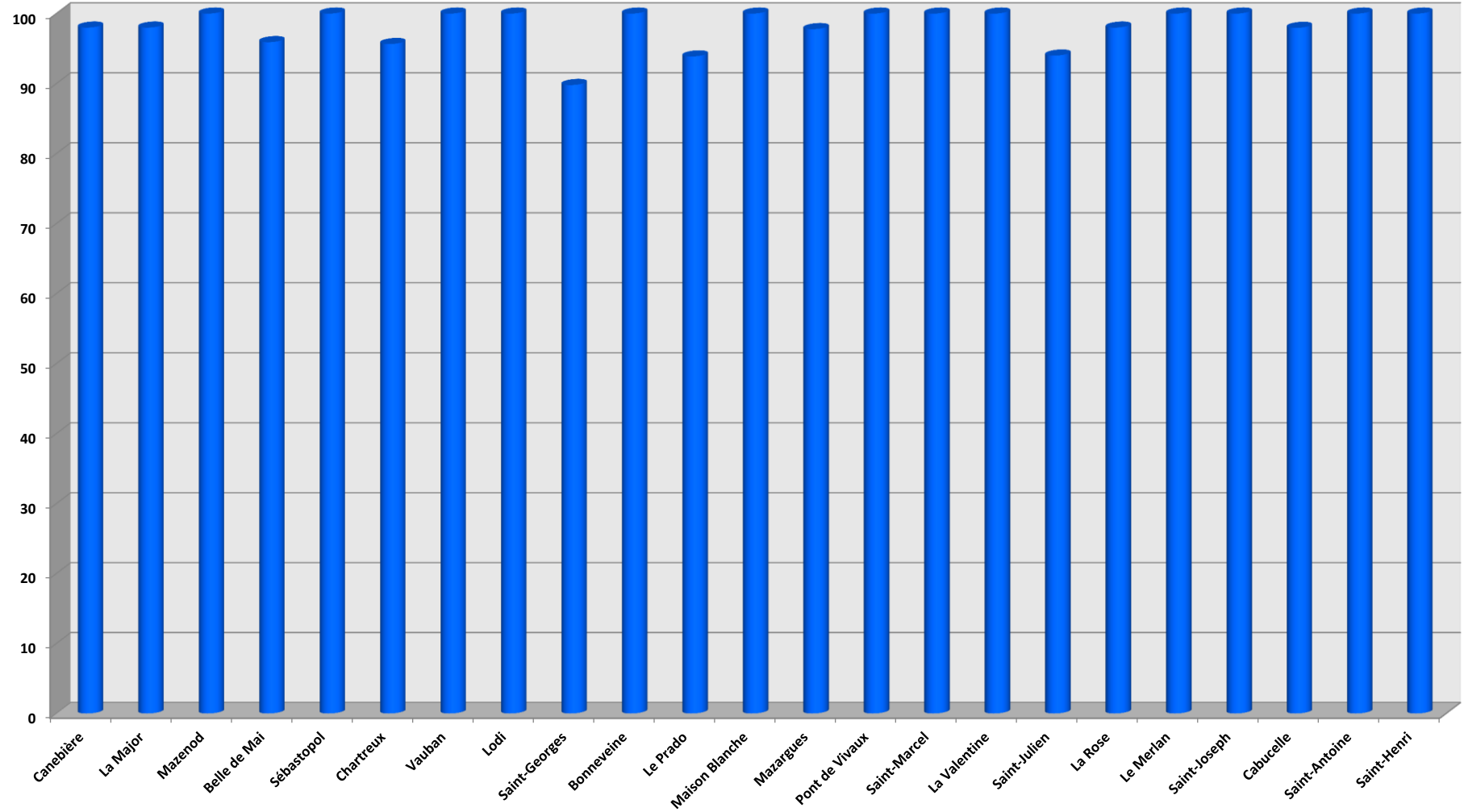
| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| Moins de 5' | 64 | 84 | 92 | 47 | 74 | 63 | 86 | 88 | 43 | 88 | 55 | 78 | 56 | 94 | 62 | 89 | 32 | 76 | 76 | 58 | 73 | 80 | 82 |
| 5 à 10' | 36 | 14 | 8 | 35 | 21 | 30 | 14 | 12 | 27 | 12 | 24 | 20 | 31 | 6 | 30 | 8 | 34 | 14 | 20 | 38 | 22 | 12 | 14 |
| Plus de 10' | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

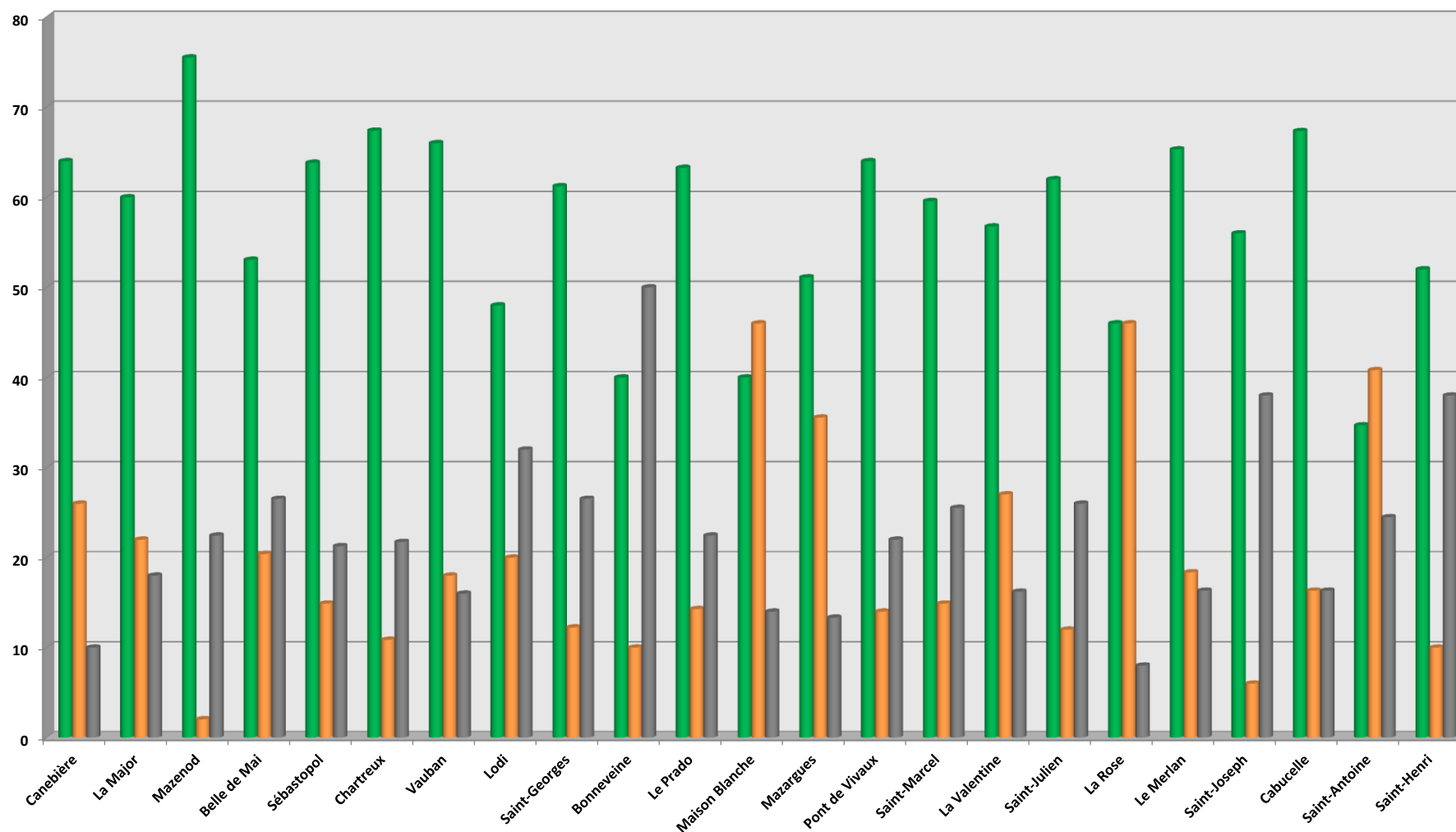
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| OUI | 98 | 98 | 100 | 96 | 100 | 96 | 100 | 100 | 90 | 100 | 94 | 100 | 98 | 100 | 100 | 100 | 94 | 98 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 |



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

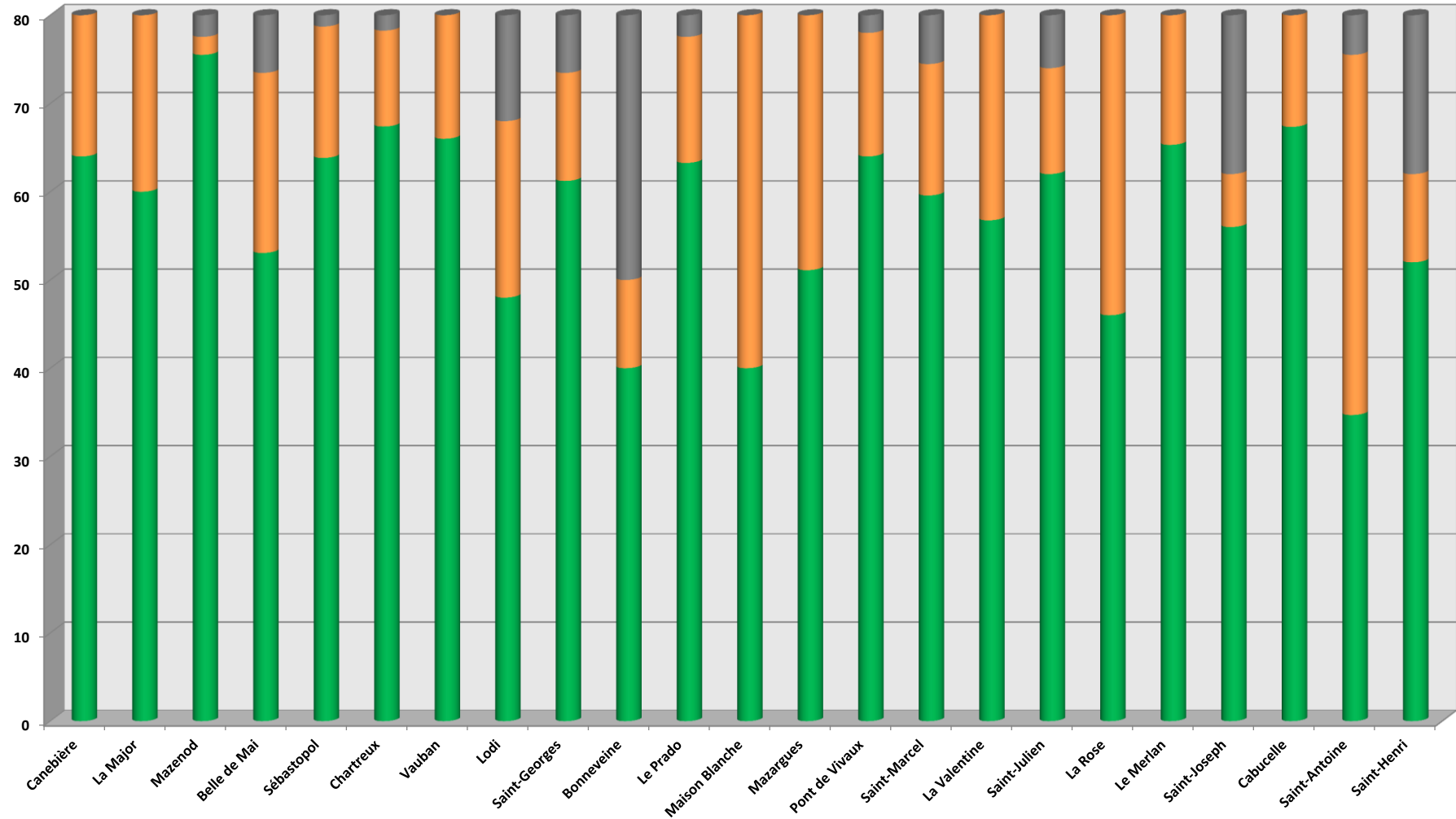
Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|-------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| OUI | 64 | 60 | 76 | 53 | 64 | 67 | 66 | 48 | 61 | 40 | 63 | 40 | 51 | 64 | 60 | 57 | 62 | 46 | 65 | 56 | 67 | 35 | 52 |
| NON | 26 | 22 | 2 | 20 | 15 | 11 | 18 | 20 | 12 | 10 | 14 | 46 | 36 | 14 | 15 | 27 | 12 | 46 | 18 | 6 | 16 | 41 | 10 |
| Peu importe | 10 | 18 | 22 | 27 | 21 | 22 | 16 | 32 | 27 | 50 | 22 | 14 | 13 | 22 | 26 | 16 | 26 | 8 | 16 | 38 | 16 | 24 | 38 |



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

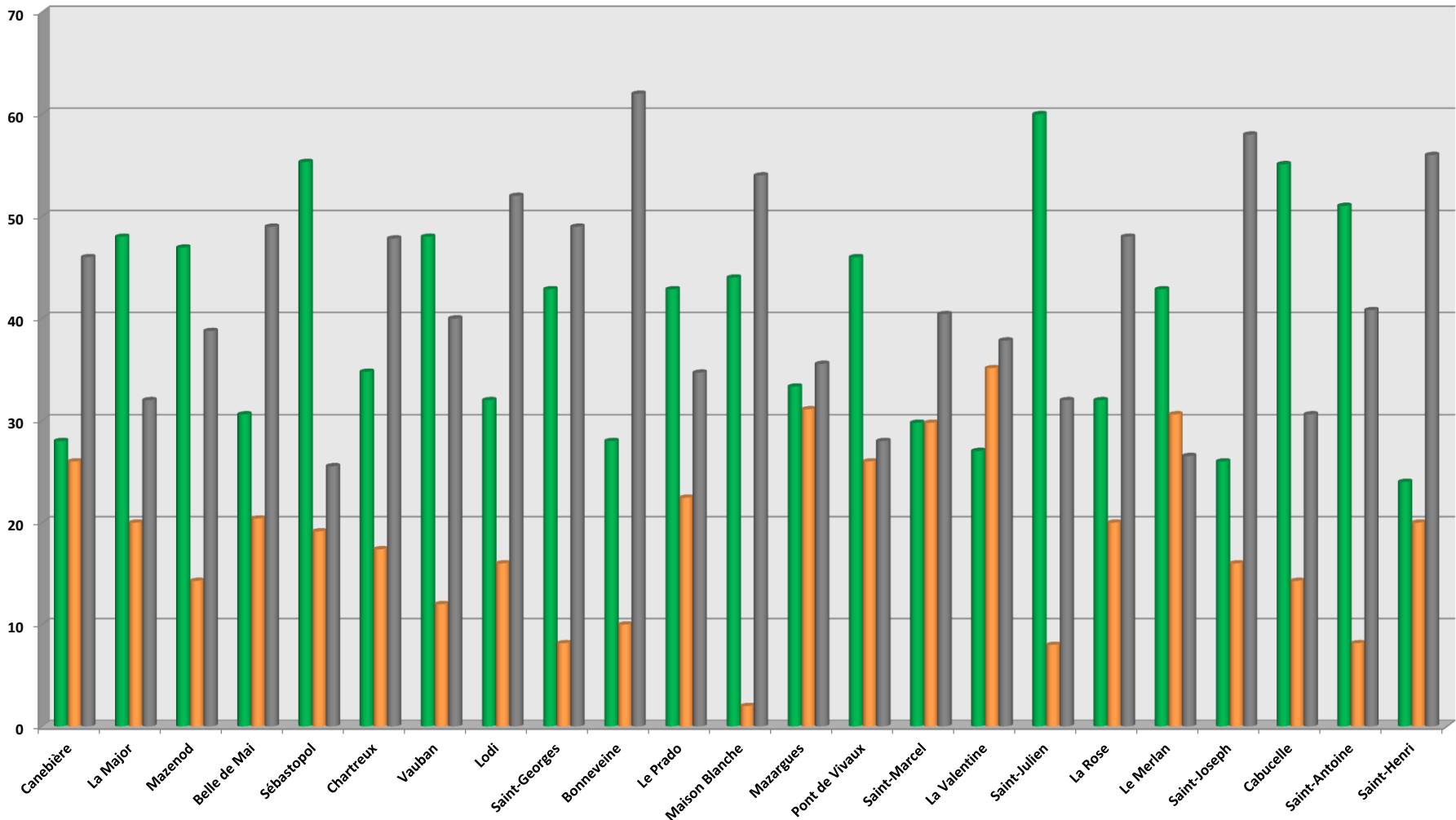
| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| OUI | 64 | 60 | 76 | 53 | 64 | 67 | 66 | 48 | 61 | 40 | 63 | 40 | 51 | 64 | 60 | 57 | 62 | 46 | 65 | 56 | 67 | 35 | 52 |
| NON | 26 | 22 | 2 | 20 | 15 | 11 | 18 | 20 | 12 | 10 | 14 | 46 | 36 | 14 | 15 | 27 | 12 | 46 | 18 | 6 | 16 | 41 | 10 |
| Peu importe | 10 | 18 | 22 | 27 | 21 | 22 | 16 | 32 | 27 | 50 | 22 | 14 | 13 | 22 | 26 | 16 | 26 | 8 | 16 | 38 | 16 | 24 | 38 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

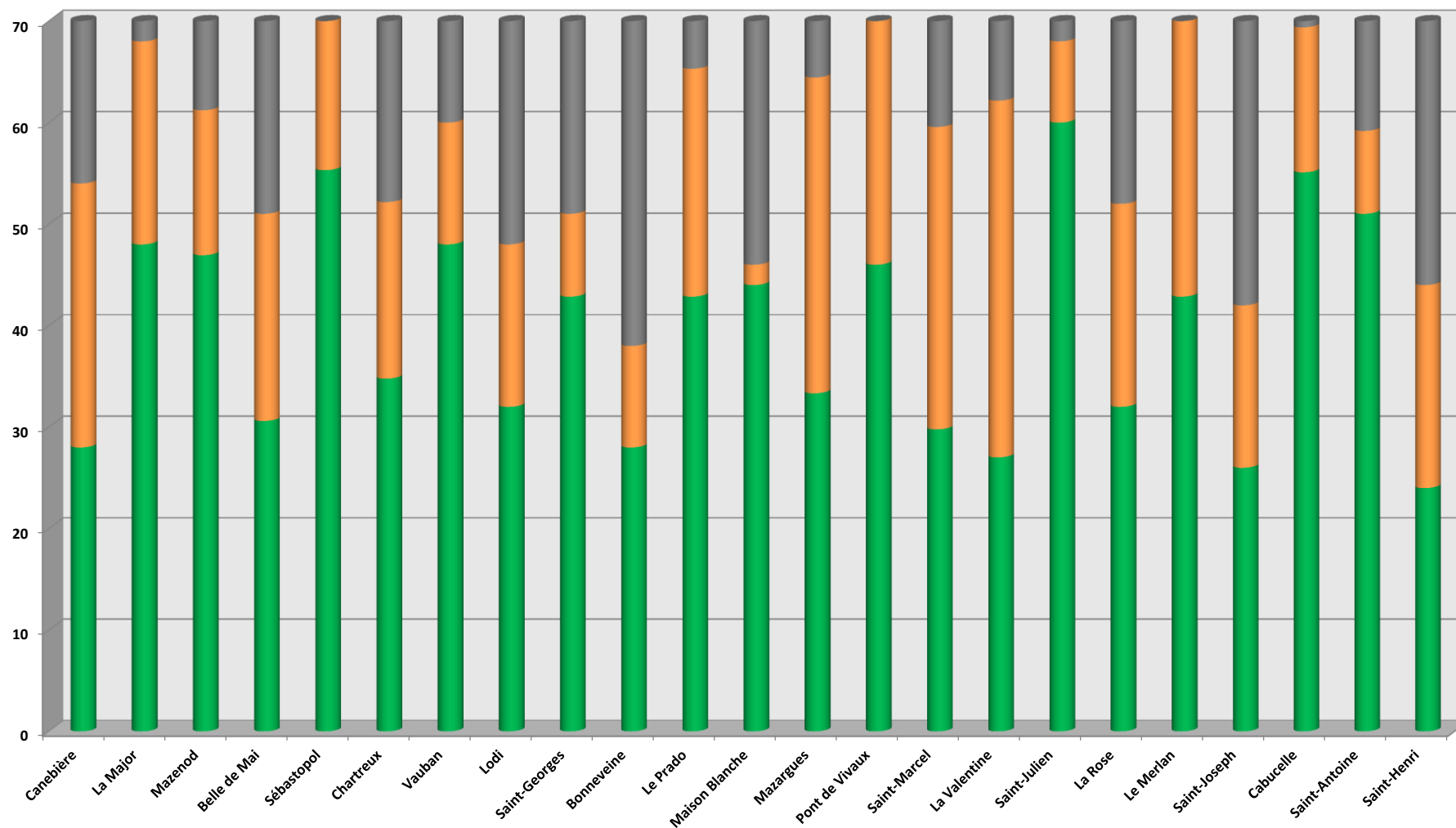
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|-------------|-----------|----------|---------|--------------|------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| OUI | 28 | 48 | 47 | 31 | 55 | 35 | 48 | 32 | 43 | 28 | 43 | 44 | 33 | 46 | 30 | 27 | 60 | 32 | 43 | 26 | 55 | 51 | 24 |
| NON | 26 | 20 | 14 | 20 | 19 | 17 | 12 | 16 | 8 | 10 | 22 | 2 | 31 | 26 | 30 | 35 | 8 | 20 | 31 | 16 | 14 | 8 | 20 |
| Ne sait pas | 46 | 32 | 39 | 49 | 26 | 48 | 40 | 52 | 49 | 62 | 35 | 54 | 36 | 28 | 40 | 38 | 32 | 48 | 27 | 58 | 31 | 41 | 56 |



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

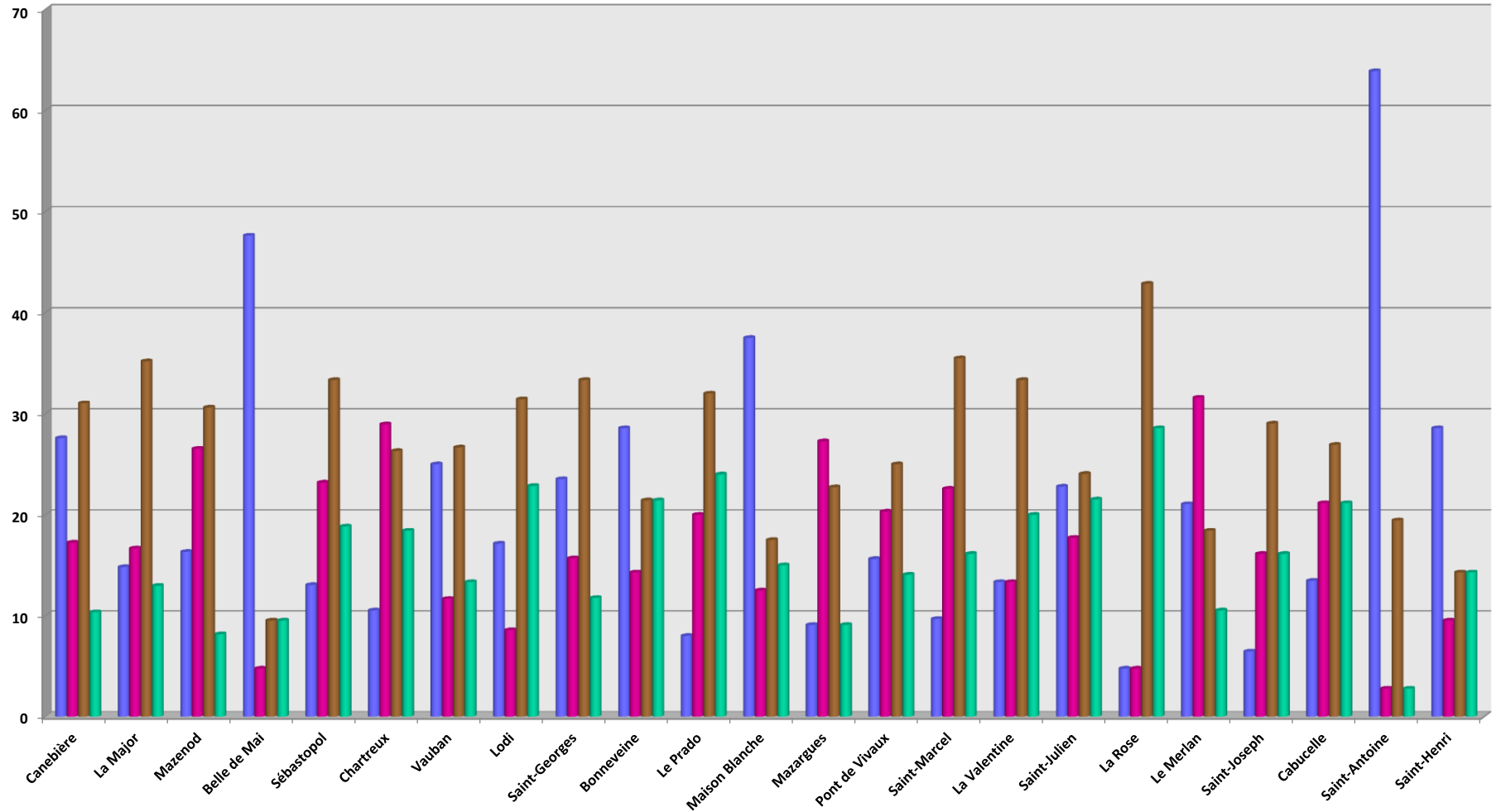
Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|-------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| OUI | 28 | 48 | 47 | 31 | 55 | 35 | 48 | 32 | 43 | 28 | 43 | 44 | 33 | 46 | 30 | 27 | 60 | 32 | 43 | 26 | 55 | 51 | 24 |
| NON | 26 | 20 | 14 | 20 | 19 | 17 | 12 | 16 | 8 | 10 | 22 | 2 | 31 | 26 | 30 | 35 | 8 | 20 | 31 | 16 | 14 | 8 | 20 |
| Ne sait pas | 46 | 32 | 39 | 49 | 26 | 48 | 40 | 52 | 49 | 62 | 35 | 54 | 36 | 28 | 40 | 38 | 32 | 48 | 27 | 58 | 31 | 41 | 56 |



Q7. Améliorations constatées

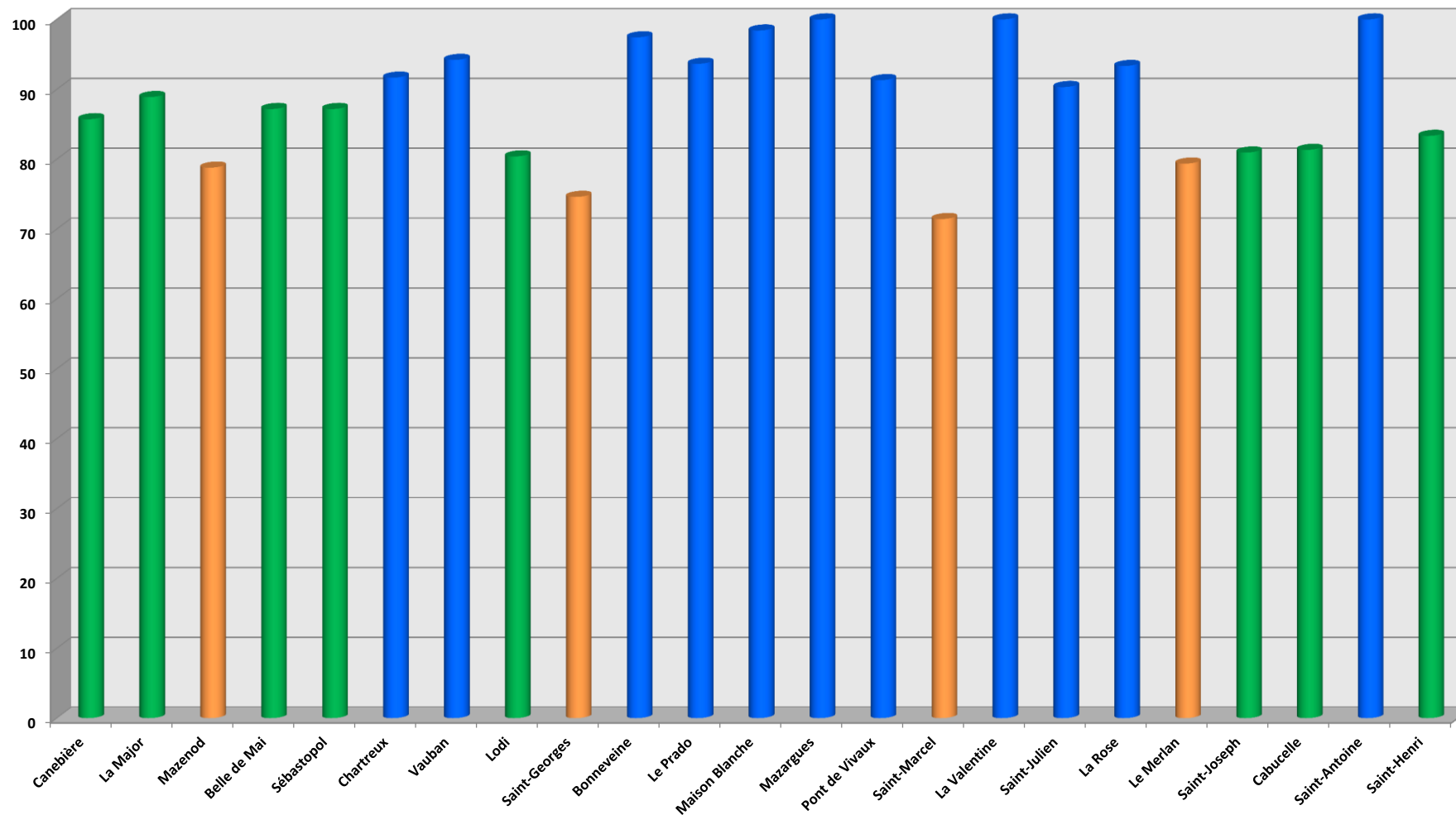
| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------------------|-----------|----------|---------|--------------|------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| Aménagement du bureau | 28 | 15 | 16 | 48 | 13 | 11 | 25 | 17 | 24 | 29 | 8 | 38 | 9 | 16 | 10 | 13 | 23 | 5 | 21 | 6 | 13 | 64 | 29 |
| Compétences des agents... | 17 | 17 | 27 | 5 | 23 | 29 | 12 | 9 | 16 | 14 | 20 | 13 | 27 | 20 | 23 | 13 | 18 | 5 | 32 | 16 | 21 | 3 | 10 |
| Qualité de l'accueil | 31 | 35 | 31 | 10 | 33 | 26 | 27 | 31 | 33 | 21 | 32 | 18 | 23 | 25 | 35 | 33 | 24 | 43 | 18 | 29 | 27 | 19 | 14 |
| Délais d'attente au bureau | 10 | 13 | 8 | 10 | 19 | 18 | 13 | 23 | 12 | 21 | 24 | 15 | 9 | 14 | 16 | 20 | 22 | 29 | 11 | 16 | 21 | 3 | 14 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

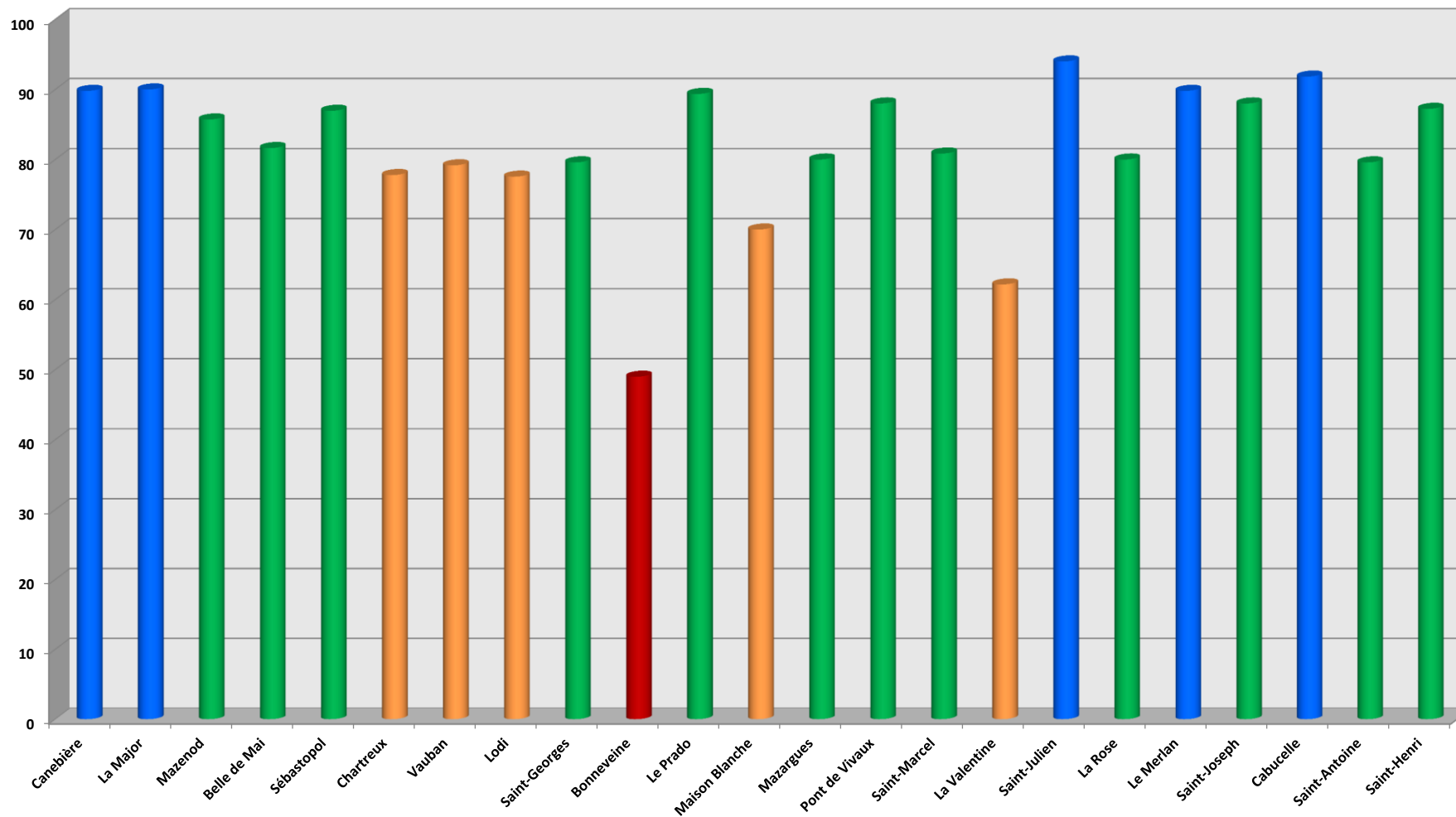
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Mejan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|--------------|-----------|----------|---------|--------------|------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| SATISFACTION | 86 | 89 | 79 | 87 | 87 | 92 | 94 | 80 | 75 | 97 | 94 | 98 | 100 | 91 | 71 | 100 | 90 | 93 | 79 | 81 | 81 | 100 | 83 |
| PDT | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 5 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| PN | 7 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PO | 29 | 33 | 32 | 38 | 38 | 25 | 17 | 59 | 57 | 8 | 19 | 5 | 0 | 26 | 86 | 0 | 19 | 7 | 48 | 57 | 32 | 0 | 50 |
| TAF | 64 | 67 | 55 | 62 | 62 | 75 | 83 | 41 | 33 | 92 | 81 | 95 | 100 | 74 | 14 | 100 | 77 | 87 | 48 | 43 | 60 | 100 | 50 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

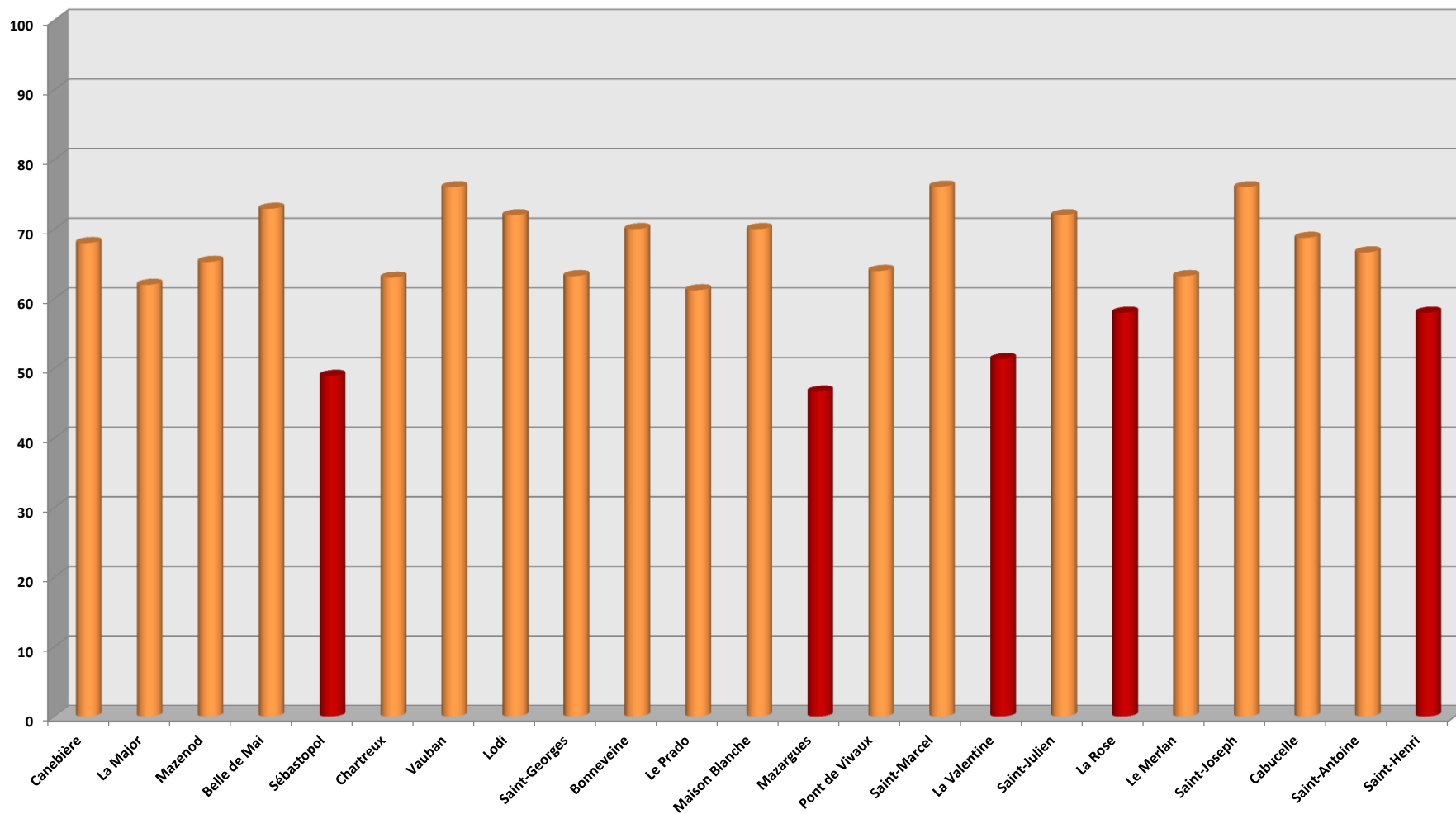
| Plutôt OUI | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|------------|-----------|----------|---------|--------------|------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | 90 | 90 | 86 | 82 | 87 | 78 | 79 | 78 | 80 | 49 | 89 | 70 | 80 | 88 | 81 | 62 | 94 | 80 | 90 | 88 | 92 | 80 | 87 |
| PDT | 2 | 8 | 2 | 6 | 2 | 4 | 13 | 12 | 4 | 24 | 9 | 22 | 18 | 6 | 6 | 38 | 4 | 16 | 0 | 2 | 6 | 12 | 2 |
| PN | 8 | 2 | 12 | 12 | 11 | 18 | 8 | 10 | 16 | 27 | 2 | 8 | 2 | 6 | 13 | 0 | 0 | 4 | 10 | 10 | 2 | 8 | 11 |
| PO | 14 | 32 | 16 | 12 | 37 | 40 | 21 | 55 | 41 | 12 | 0 | 10 | 11 | 18 | 62 | 14 | 14 | 16 | 35 | 44 | 10 | 2 | 38 |
| TAF | 76 | 58 | 69 | 69 | 50 | 38 | 58 | 22 | 39 | 37 | 89 | 60 | 69 | 70 | 19 | 49 | 80 | 64 | 55 | 44 | 82 | 78 | 49 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

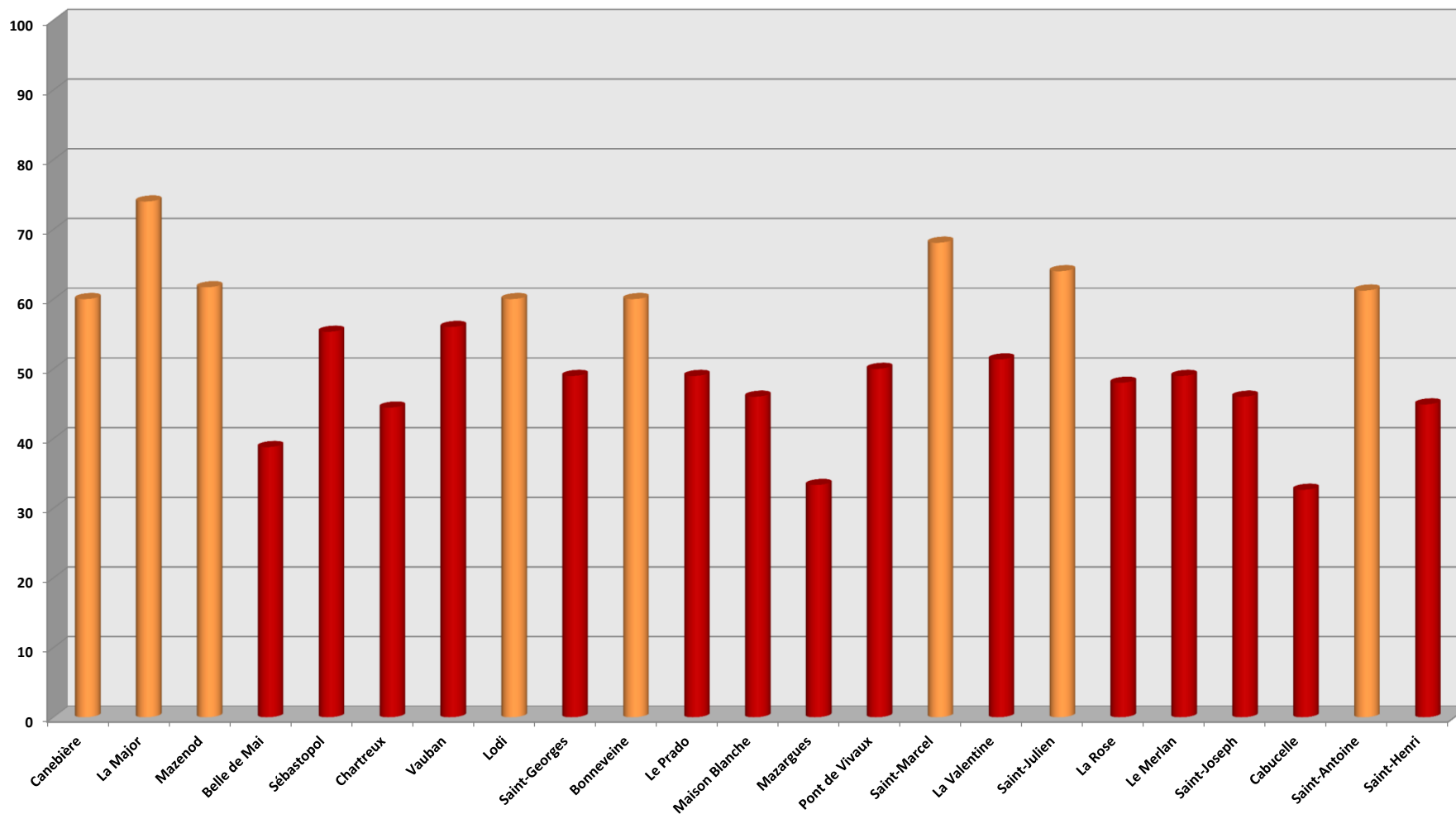
| Plutôt OUI | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | 68 | 62 | 65 | 73 | 49 | 63 | 76 | 72 | 63 | 70 | 61 | 70 | 47 | 64 | 76 | 51 | 72 | 58 | 63 | 76 | 69 | 67 | 58 |
| PDT | 12 | 32 | 22 | 13 | 32 | 20 | 10 | 16 | 14 | 20 | 24 | 18 | 51 | 18 | 2 | 46 | 20 | 36 | 29 | 6 | 25 | 25 | 12 |
| PN | 20 | 6 | 12 | 15 | 19 | 17 | 14 | 12 | 22 | 10 | 14 | 12 | 2 | 18 | 22 | 3 | 8 | 6 | 8 | 18 | 6 | 8 | 30 |
| PO | 24 | 18 | 49 | 44 | 23 | 33 | 24 | 40 | 37 | 14 | 12 | 4 | 4 | 20 | 70 | 11 | 14 | 8 | 43 | 42 | 23 | 2 | 40 |
| TAF | 44 | 44 | 16 | 29 | 26 | 30 | 52 | 32 | 27 | 56 | 49 | 66 | 42 | 44 | 7 | 41 | 58 | 50 | 20 | 34 | 46 | 65 | 18 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

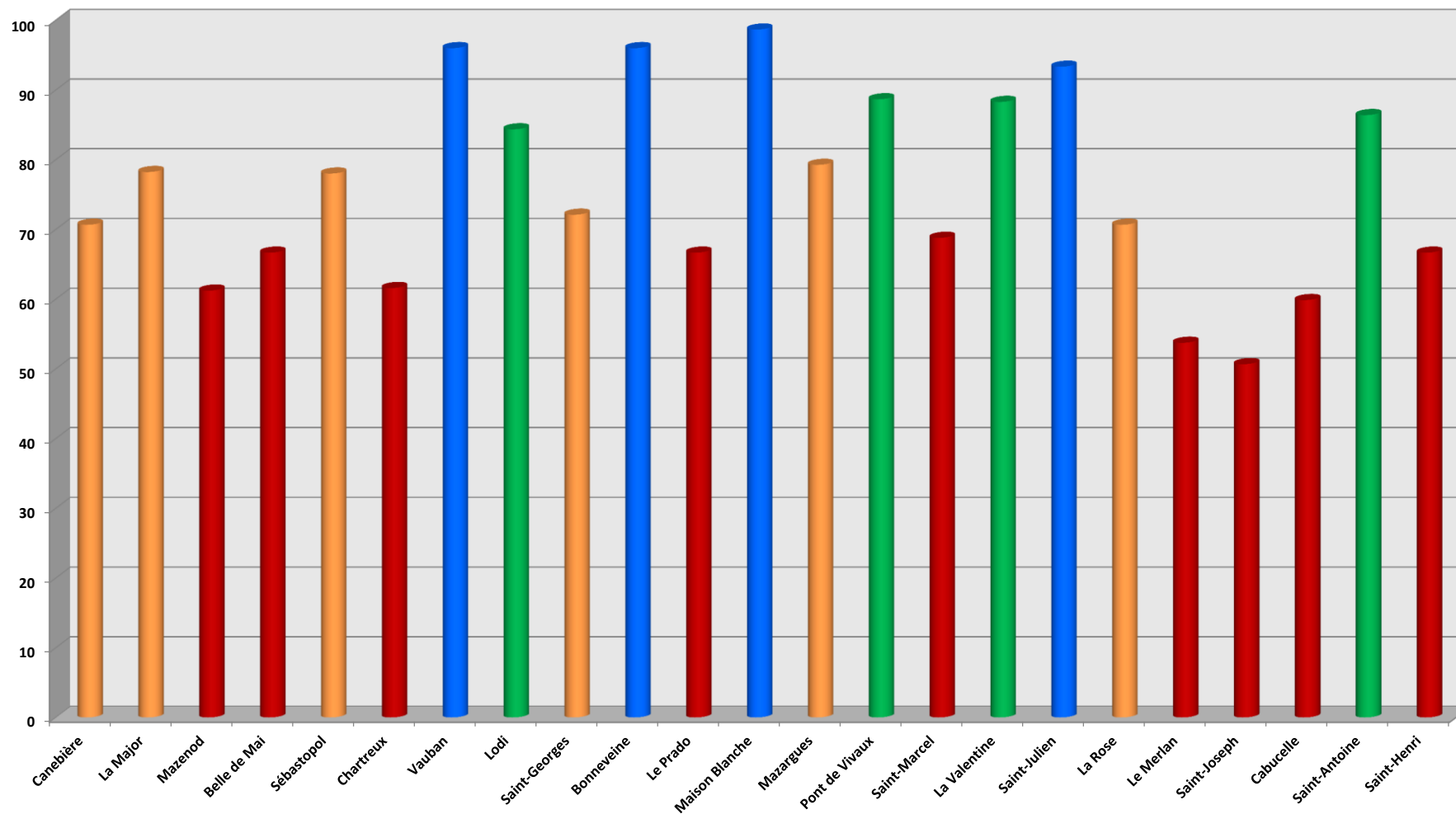
| Plutôt OUI | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | 60 | 74 | 62 | 39 | 55 | 44 | 56 | 60 | 49 | 60 | 49 | 46 | 33 | 50 | 68 | 51 | 64 | 48 | 49 | 46 | 33 | 61 | 45 |
| PDT | 22 | 24 | 34 | 53 | 40 | 47 | 34 | 26 | 37 | 26 | 37 | 46 | 64 | 26 | 11 | 49 | 32 | 46 | 37 | 30 | 55 | 33 | 49 |
| PN | 18 | 2 | 4 | 8 | 4 | 9 | 10 | 14 | 14 | 14 | 14 | 8 | 2 | 24 | 21 | 0 | 4 | 6 | 14 | 24 | 12 | 6 | 6 |
| PO | 22 | 26 | 21 | 12 | 21 | 20 | 14 | 28 | 24 | 26 | 14 | 14 | 9 | 12 | 60 | 8 | 8 | 10 | 24 | 32 | 12 | 2 | 24 |
| TAF | 38 | 48 | 40 | 27 | 34 | 24 | 42 | 32 | 24 | 34 | 35 | 32 | 24 | 38 | 9 | 43 | 56 | 38 | 24 | 14 | 20 | 59 | 20 |



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

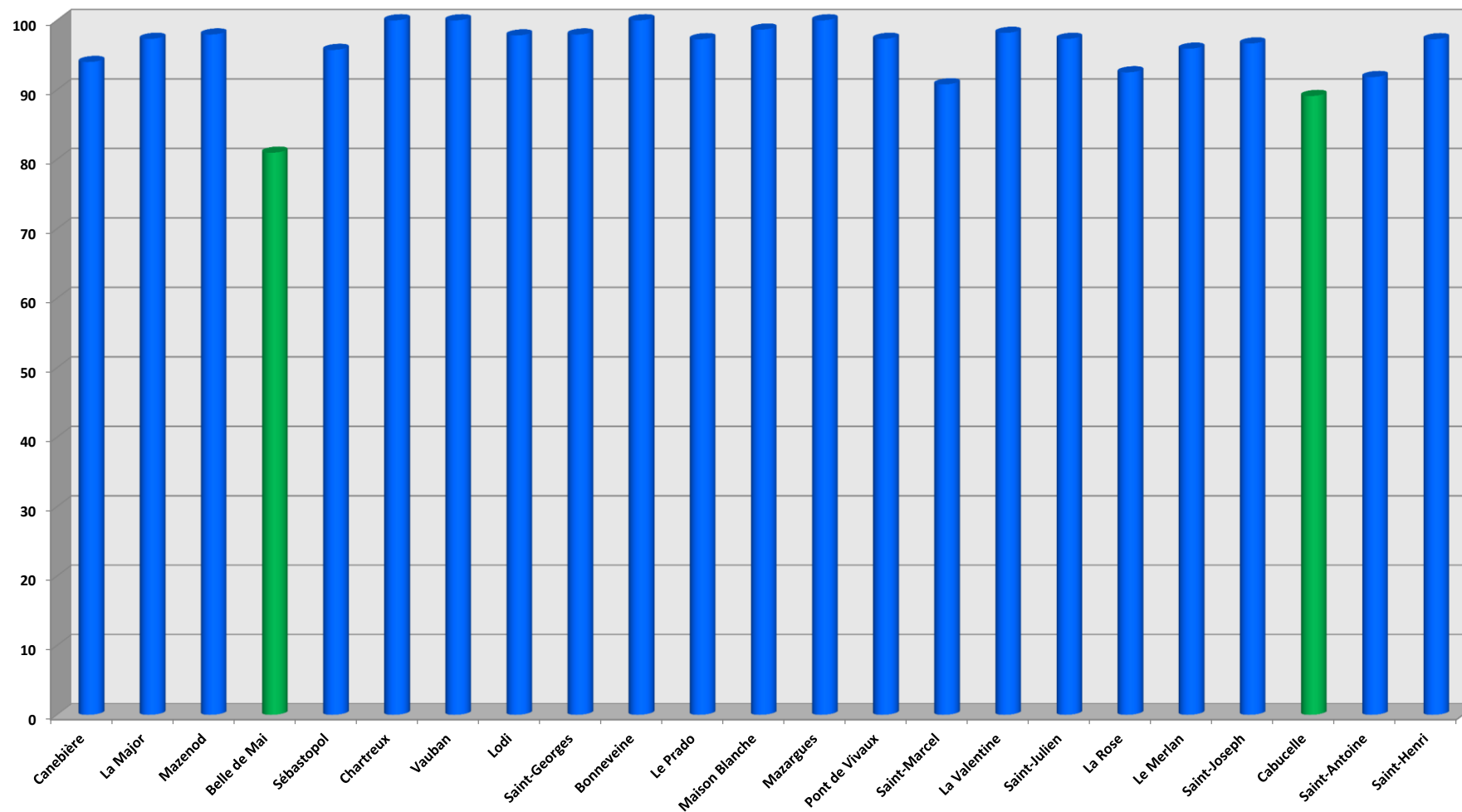
Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|--------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| SATISFACTION | 71 | 78 | 61 | 67 | 78 | 62 | 96 | 84 | 72 | 96 | 67 | 99 | 79 | 89 | 69 | 88 | 93 | 71 | 54 | 51 | 60 | 86 | 67 |
| PDT | 2 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 10 | 14 | 12 | 8 | 2 | 4 |
| PN | 16 | 10 | 20 | 20 | 11 | 20 | 0 | 0 | 6 | 2 | 20 | 0 | 9 | 2 | 4 | 0 | 0 | 6 | 18 | 26 | 27 | 0 | 14 |
| PO | 50 | 45 | 51 | 59 | 45 | 76 | 12 | 47 | 71 | 2 | 47 | 4 | 38 | 30 | 85 | 27 | 20 | 46 | 59 | 60 | 43 | 35 | 60 |
| TAF | 32 | 45 | 20 | 20 | 45 | 4 | 88 | 53 | 22 | 94 | 29 | 96 | 51 | 68 | 11 | 70 | 80 | 38 | 8 | 2 | 22 | 63 | 22 |



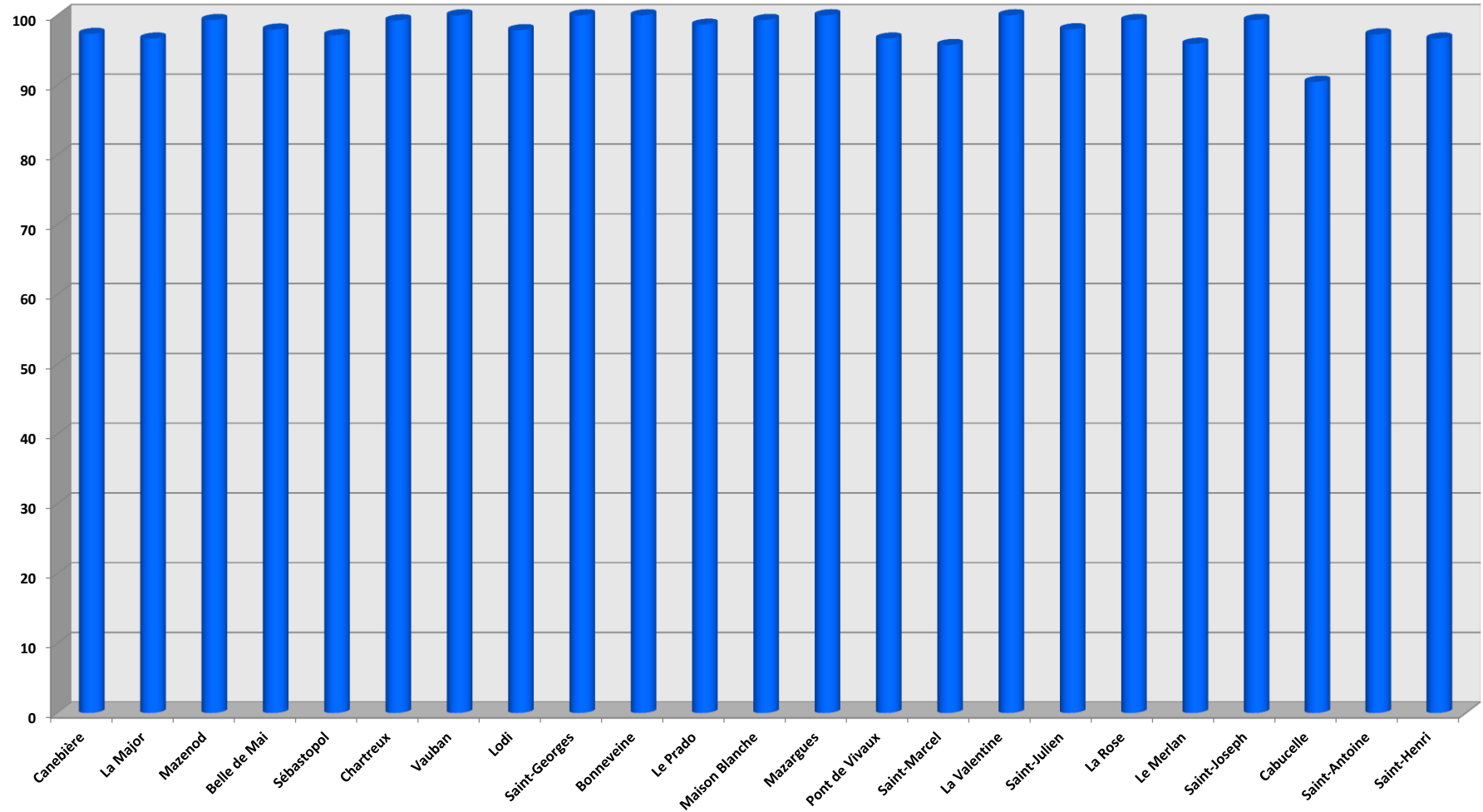
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Mehan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 94 | 97 | 98 | 81 | 96 | 100 | 100 | 98 | 98 | 100 | 97 | 99 | 100 | 97 | 91 | 98 | 97 | 93 | 96 | 97 | 89 | 92 | 97 |
| PDT | 90 | 94 | 96 | 59 | 91 | 100 | 100 | 96 | 94 | 100 | 92 | 98 | 100 | 94 | 74 | 97 | 94 | 88 | 90 | 94 | 80 | 78 | 94 |
| PN | 2 | 4 | 2 | 24 | 4 | 0 | 0 | 2 | 6 | 0 | 8 | 0 | 0 | 4 | 23 | 0 | 4 | 6 | 8 | 4 | 10 | 20 | 4 |
| PO | 8 | 2 | 2 | 16 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 8 | 2 | 2 |
| TAF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |



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

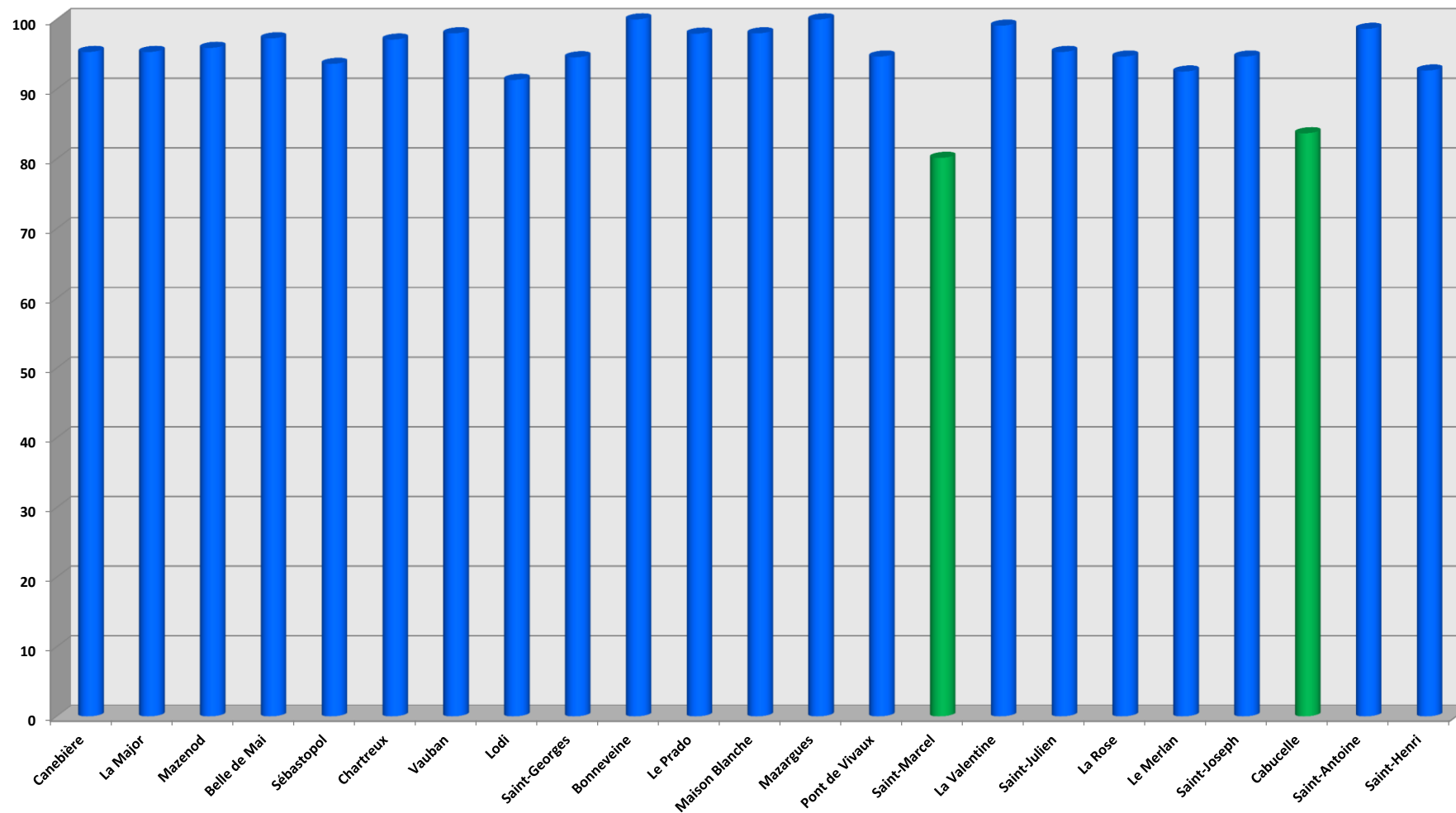
| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 97 | 97 | 99 | 98 | 97 | 99 | 100 | 98 | 100 | 100 | 99 | 99 | 100 | 97 | 96 | 100 | 98 | 99 | 96 | 99 | 90 | 97 | 97 |
| PDT | 96 | 92 | 98 | 94 | 94 | 98 | 100 | 98 | 100 | 100 | 98 | 98 | 100 | 92 | 89 | 100 | 96 | 98 | 94 | 98 | 84 | 94 | 92 |
| PN | 0 | 6 | 2 | 6 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 6 | 9 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 |
| PO | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 12 | 2 | 2 |
| TAF | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |



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

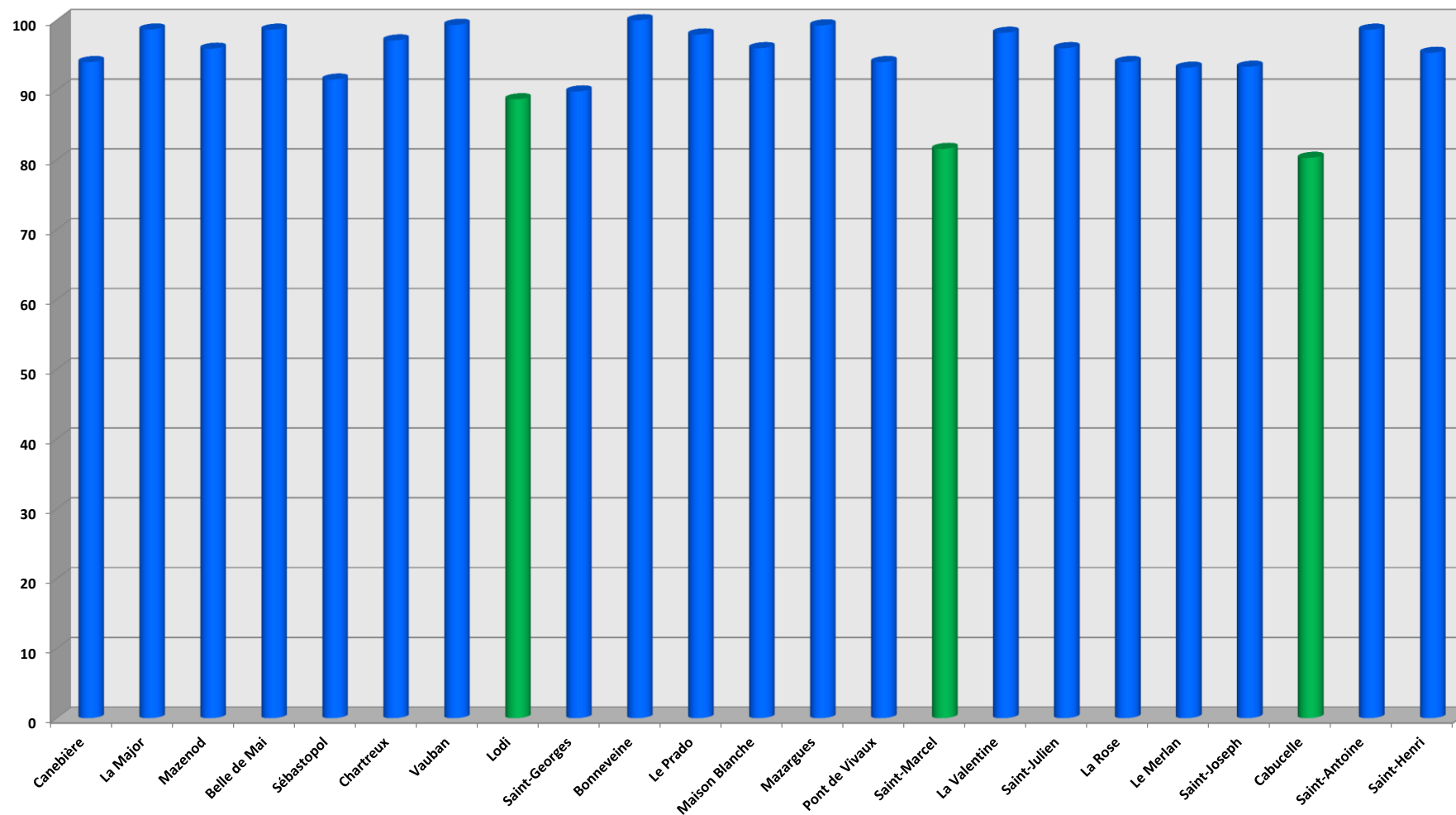
Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|--------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| SATISFACTION | 95 | 95 | 96 | 97 | 94 | 97 | 98 | 91 | 95 | 100 | 98 | 98 | 100 | 95 | 80 | 99 | 95 | 95 | 93 | 95 | 84 | 99 | 93 |
| PDT | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 2 |
| PN | 0 | 0 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 0 |
| PO | 8 | 14 | 4 | 4 | 15 | 9 | 6 | 22 | 16 | 0 | 6 | 6 | 0 | 8 | 60 | 3 | 14 | 2 | 22 | 16 | 14 | 0 | 16 |
| TAF | 90 | 86 | 92 | 94 | 83 | 91 | 94 | 76 | 84 | 100 | 94 | 94 | 100 | 88 | 40 | 97 | 86 | 92 | 78 | 84 | 71 | 98 | 82 |



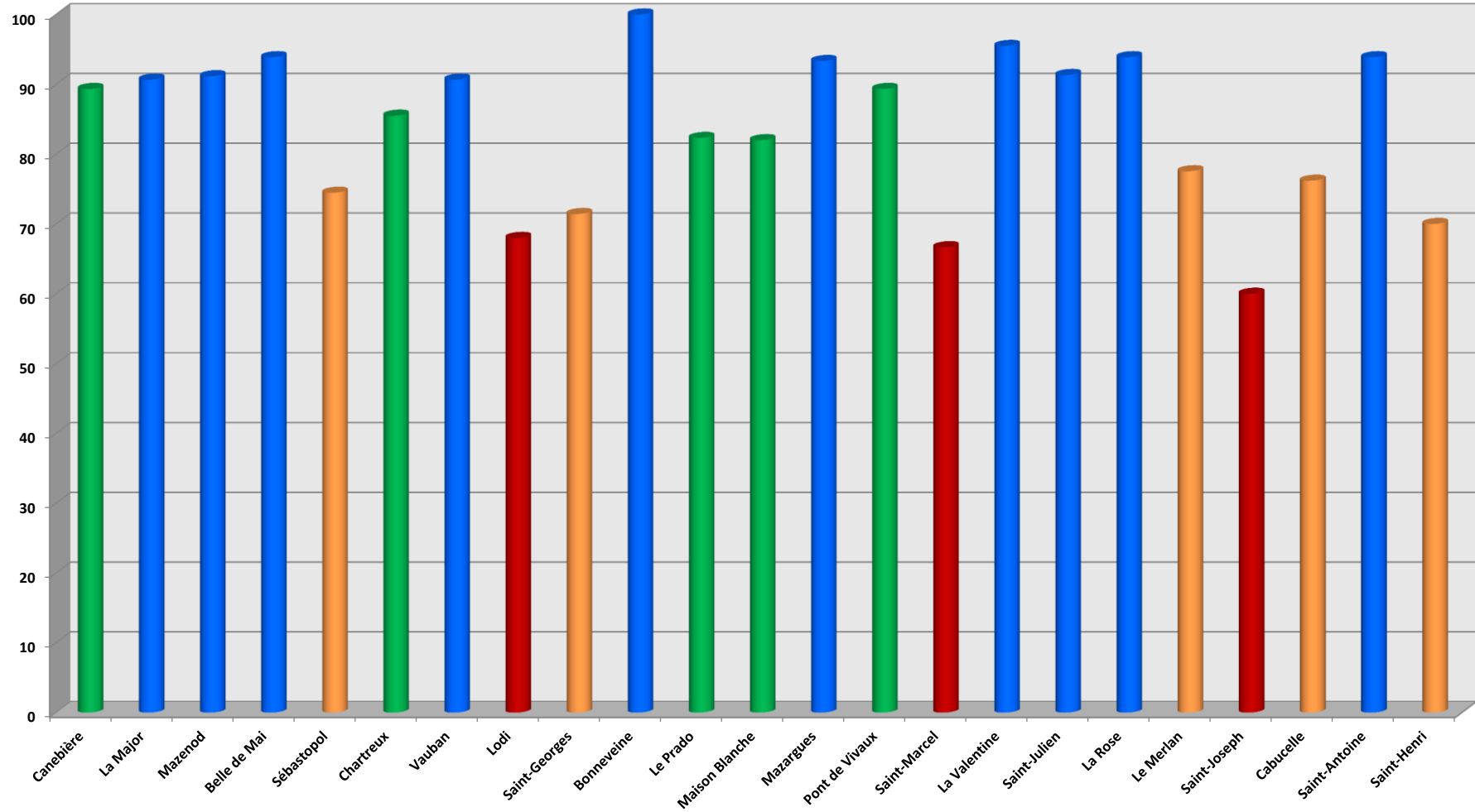
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de vous écouter ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 94 | 99 | 96 | 99 | 91 | 97 | 99 | 89 | 90 | 100 | 98 | 96 | 99 | 94 | 82 | 98 | 96 | 94 | 93 | 93 | 80 | 99 | 95 |
| PDT | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| PN | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 12 | 2 | 4 |
| PO | 8 | 4 | 4 | 0 | 26 | 9 | 2 | 34 | 31 | 0 | 6 | 8 | 2 | 10 | 55 | 5 | 12 | 2 | 20 | 20 | 22 | 0 | 6 |
| TAF | 88 | 96 | 92 | 98 | 74 | 91 | 98 | 66 | 69 | 100 | 94 | 90 | 98 | 86 | 45 | 95 | 88 | 92 | 80 | 80 | 61 | 98 | 90 |



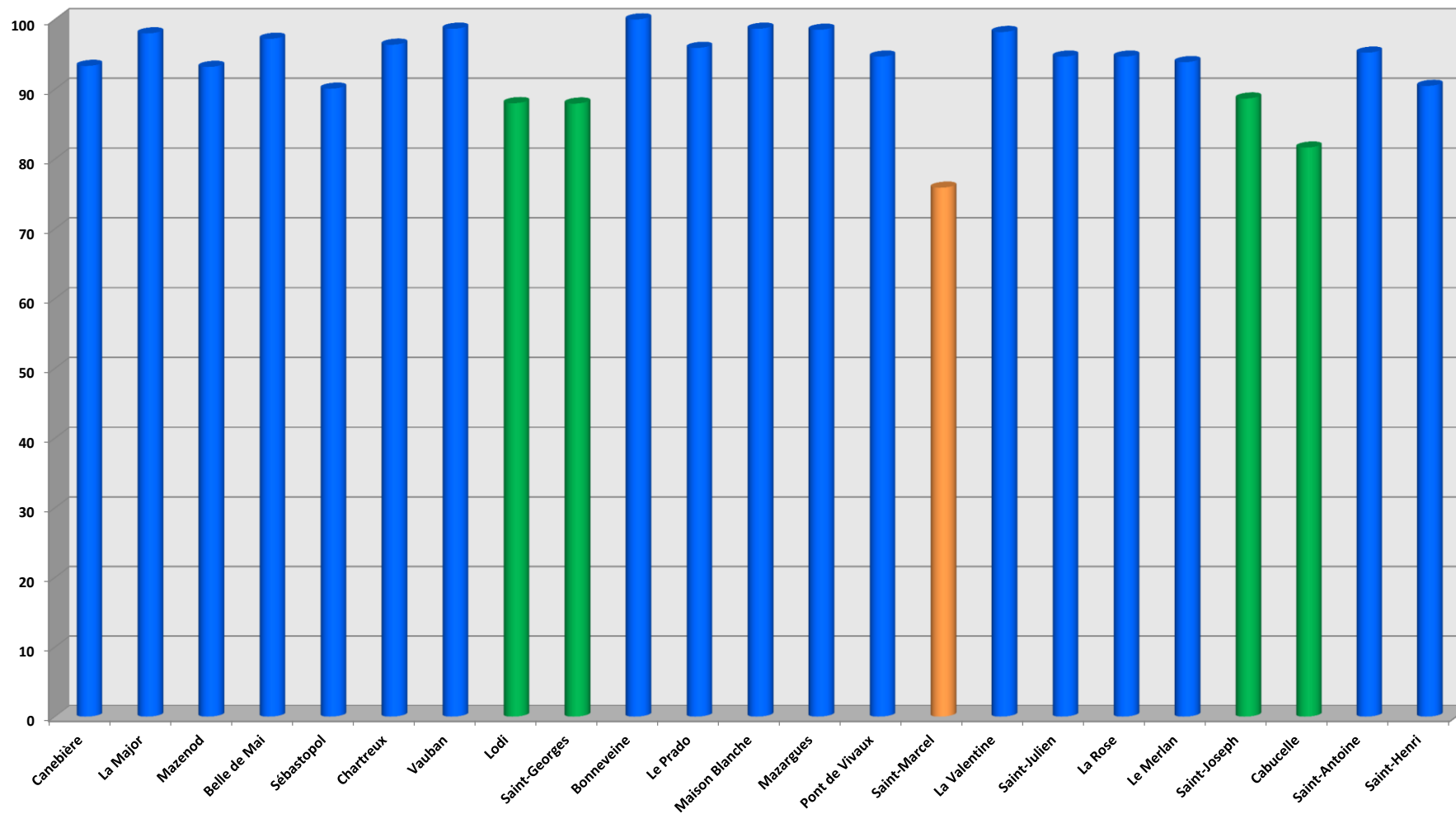
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 89 | 91 | 91 | 94 | 74 | 86 | 91 | 68 | 71 | 100 | 82 | 82 | 93 | 89 | 67 | 95 | 91 | 94 | 78 | 60 | 76 | 94 | 70 |
| PDT | 6 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 0 | 2 | 2 | 6 | 6 | 0 | 8 |
| PN | 2 | 6 | 4 | 6 | 4 | 9 | 10 | 16 | 12 | 0 | 6 | 20 | 0 | 8 | 9 | 0 | 6 | 2 | 12 | 30 | 14 | 6 | 12 |
| PO | 10 | 10 | 12 | 6 | 55 | 26 | 8 | 64 | 61 | 0 | 16 | 8 | 0 | 10 | 77 | 5 | 14 | 8 | 37 | 42 | 24 | 6 | 42 |
| TAF | 82 | 82 | 82 | 88 | 36 | 65 | 82 | 20 | 27 | 100 | 69 | 70 | 93 | 80 | 13 | 92 | 80 | 88 | 49 | 22 | 55 | 88 | 38 |



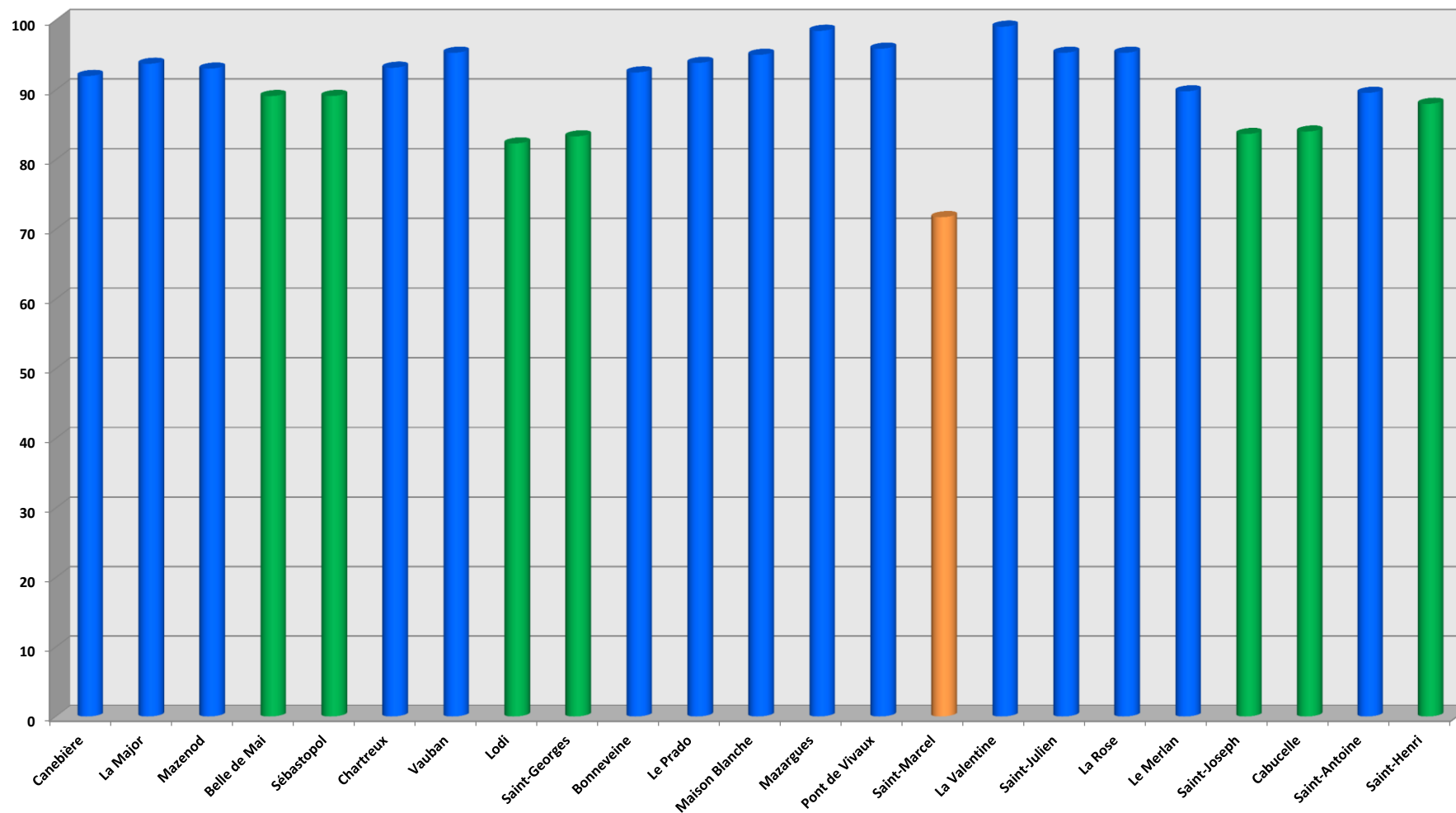
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 93 | 98 | 93 | 97 | 90 | 96 | 99 | 88 | 88 | 100 | 96 | 99 | 99 | 95 | 76 | 98 | 95 | 95 | 94 | 89 | 82 | 95 | 90 |
| PDT | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 2 | 0 |
| PN | 2 | 0 | 6 | 4 | 4 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 10 | 4 | 2 |
| PO | 10 | 6 | 8 | 0 | 15 | 11 | 0 | 36 | 32 | 0 | 12 | 4 | 4 | 8 | 62 | 5 | 12 | 2 | 12 | 34 | 22 | 0 | 24 |
| TAF | 86 | 94 | 86 | 96 | 79 | 89 | 98 | 64 | 66 | 100 | 88 | 96 | 96 | 88 | 34 | 95 | 86 | 92 | 86 | 66 | 63 | 94 | 73 |



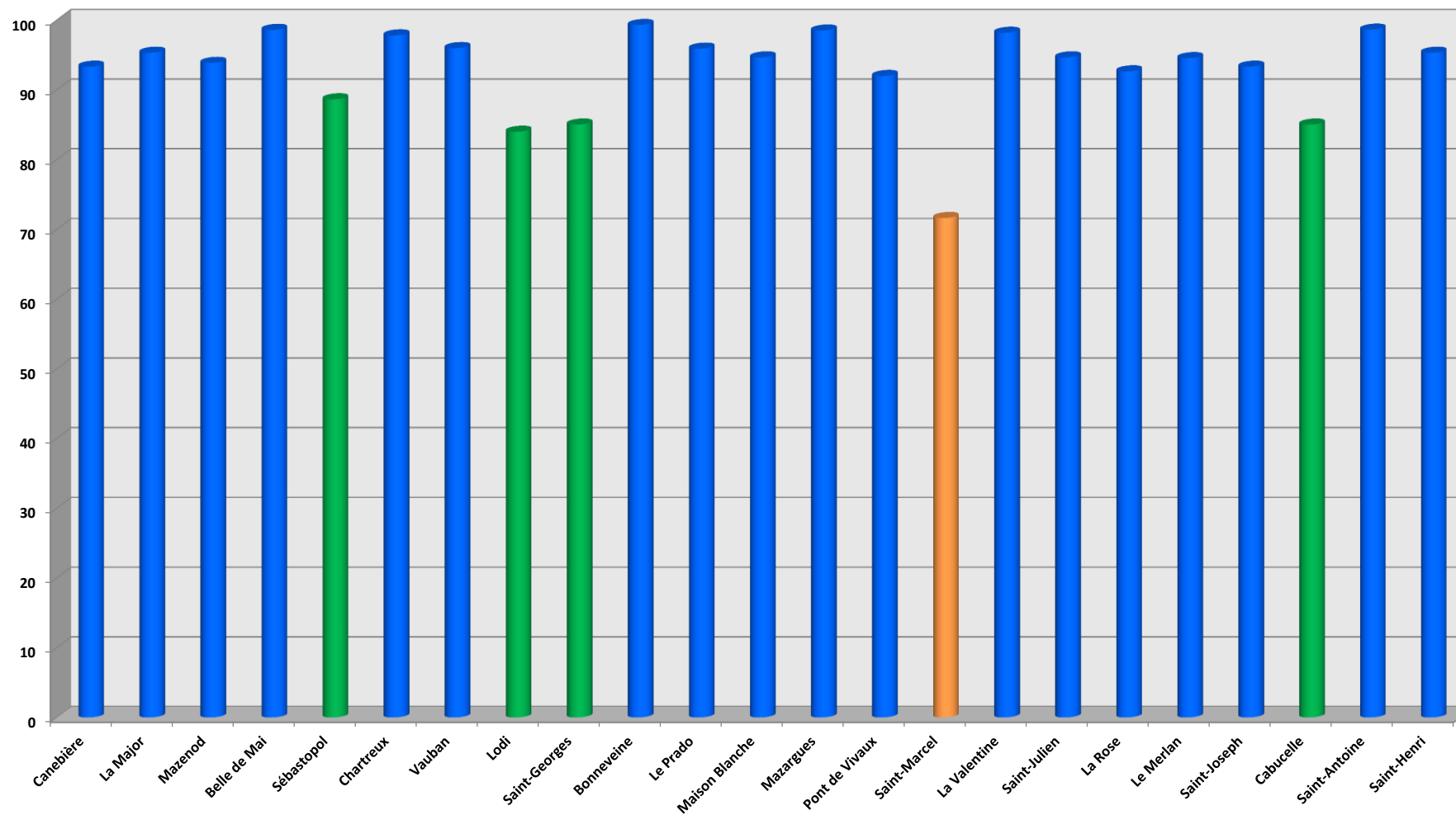
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 92 | 94 | 93 | 89 | 89 | 93 | 95 | 82 | 83 | 93 | 94 | 95 | 98 | 96 | 72 | 99 | 95 | 95 | 90 | 84 | 84 | 90 | 88 |
| PDT | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 6 | 0 | 2 |
| PN | 4 | 4 | 0 | 10 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 8 | 0 | 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 4 | 2 | 10 | 0 |
| PO | 16 | 10 | 15 | 12 | 28 | 20 | 10 | 53 | 50 | 6 | 12 | 6 | 5 | 8 | 78 | 3 | 10 | 0 | 24 | 41 | 25 | 10 | 30 |
| TAF | 80 | 85 | 83 | 78 | 70 | 80 | 88 | 47 | 50 | 86 | 86 | 89 | 95 | 90 | 20 | 97 | 88 | 94 | 73 | 55 | 67 | 79 | 68 |



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

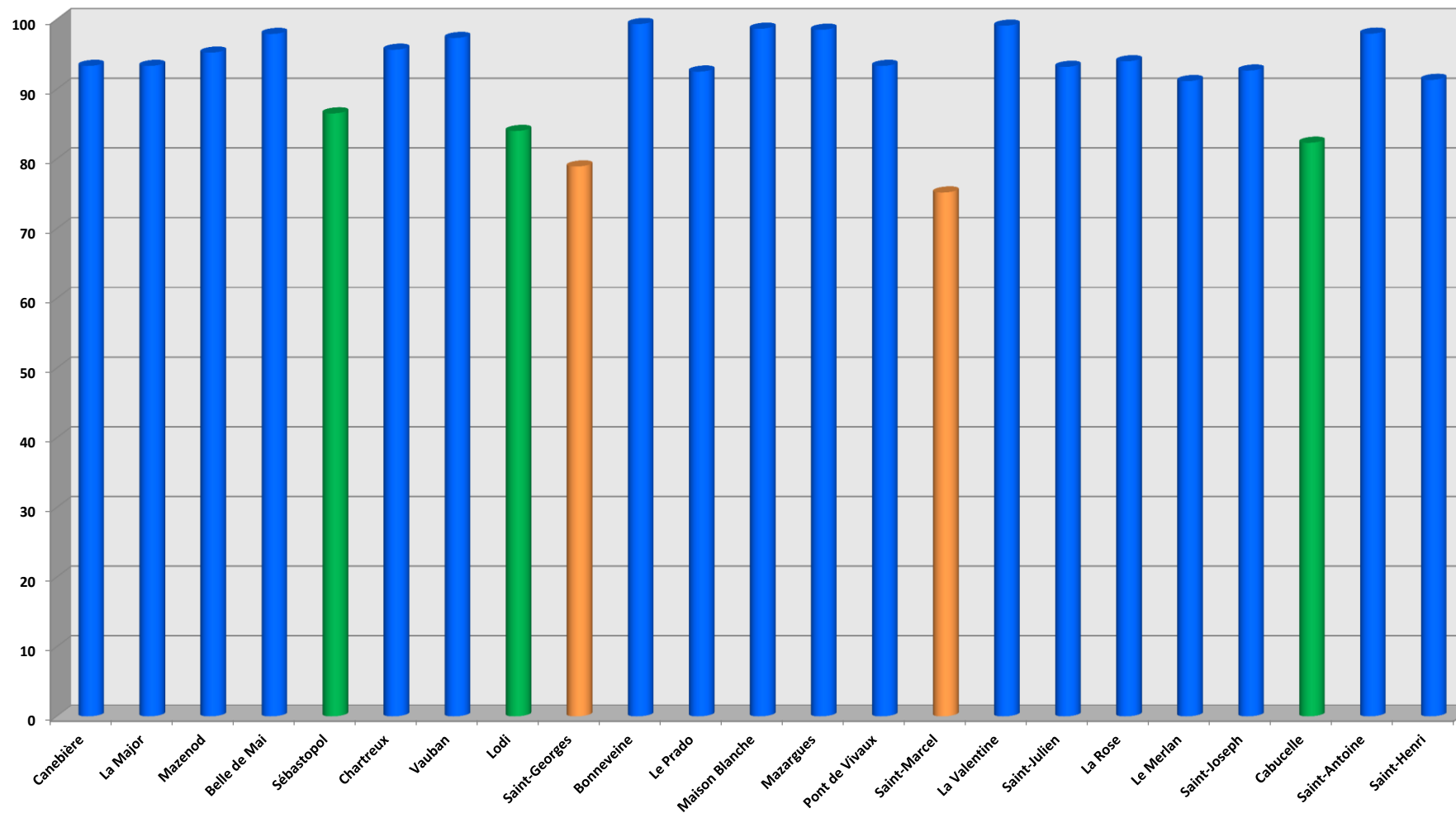
| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canebière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| SATISFACTION | 93 | 95 | 94 | 99 | 89 | 98 | 96 | 84 | 85 | 99 | 96 | 95 | 99 | 92 | 72 | 98 | 95 | 93 | 95 | 93 | 85 | 99 | 95 |
| PDT | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| PN | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 6 | 4 | 6 | 0 |
| PO | 12 | 14 | 12 | 0 | 30 | 7 | 12 | 38 | 45 | 2 | 12 | 6 | 4 | 16 | 85 | 5 | 10 | 4 | 10 | 12 | 20 | 4 | 14 |
| TAF | 84 | 86 | 86 | 98 | 68 | 93 | 88 | 58 | 55 | 98 | 88 | 90 | 96 | 80 | 15 | 95 | 88 | 90 | 88 | 84 | 69 | 96 | 86 |



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

Arrondissement 1er 2e 2e 3e 4e 4e 6e 6e 7e 8e 8e 9e 9e 10e 11e 11e 12e 13e 14e 14e 15e 15e 16e

| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Merlan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
|--------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| SATISFACTION | 93 | 93 | 95 | 98 | 87 | 96 | 97 | 84 | 79 | 99 | 93 | 99 | 99 | 93 | 75 | 99 | 93 | 94 | 91 | 93 | 82 | 98 | 91 |
| PDT | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 4 | 0 | 2 |
| PN | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 8 | 0 | 4 |
| PO | 14 | 20 | 8 | 2 | 36 | 13 | 8 | 48 | 47 | 2 | 22 | 4 | 4 | 16 | 74 | 3 | 20 | 4 | 20 | 22 | 24 | 6 | 12 |
| TAF | 84 | 80 | 90 | 96 | 62 | 87 | 92 | 52 | 45 | 98 | 78 | 96 | 96 | 82 | 26 | 97 | 80 | 90 | 78 | 78 | 63 | 94 | 82 |



Q22. Souhaitez-vous que les BMdP s'impliquent dans le projet « MP 2013 » ?

| Arrondissement | 1er | 2e | 2e | 3e | 4e | 4e | 6e | 6e | 7e | 8e | 8e | 9e | 9e | 10e | 11e | 11e | 12e | 13e | 14e | 14e | 15e | 15e | 16e |
|----------------|-----------|----------|---------|--------------|---------------|-----------|--------|------|---------------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|--------------|--------------|--------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|-------------|
| | Canabière | La Major | Mazenod | Belle de Mai | Sébastienopol | Chartreux | Vauban | Lodi | Saint-Georges | Bonneveine | Le Prado | Maison Blanche | Mazargues | Pont de Vivaux | Saint-Marcel | La Valentine | Saint-Julien | La Rose | Le Meilan | Saint-Joseph | Cabucelle | Saint-Antoine | Saint-Henri |
| OUI | 50 | 70 | 55 | 65 | 53 | 39 | 72 | 42 | 53 | 76 | 47 | 74 | 53 | 62 | 55 | 59 | 52 | 38 | 41 | 46 | 37 | 69 | 42 |
| NON | 14 | 18 | 16 | 18 | 19 | 20 | 8 | 16 | 6 | 18 | 16 | 20 | 20 | 12 | 9 | 24 | 20 | 52 | 16 | 20 | 14 | 16 | 14 |
| Sans opinion | 36 | 12 | 29 | 16 | 28 | 41 | 20 | 42 | 41 | 6 | 37 | 6 | 27 | 26 | 36 | 16 | 28 | 10 | 43 | 34 | 49 | 14 | 44 |

