



**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**  
**BMdP de Belle de Mai**



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

**NON** 10 %

**OUI** 90 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie 0 %

Marseille.fr 0 %

Autre 80 %

Ami

3

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

Proximité 90 %

Domicile 95 %

Lieu de travail 2 %

Facilité d'accès 22 %

Préférence pour ce bureau 4 %

*Pourquoi ?*

*Par habitude*

2

Personnel plus compétent, sympathique 2 %

Bureau plus accueillant 2 %

Autre 2 %

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

**Moins de 15 minutes** 92 %

**Plus de 15 minutes** 8 %

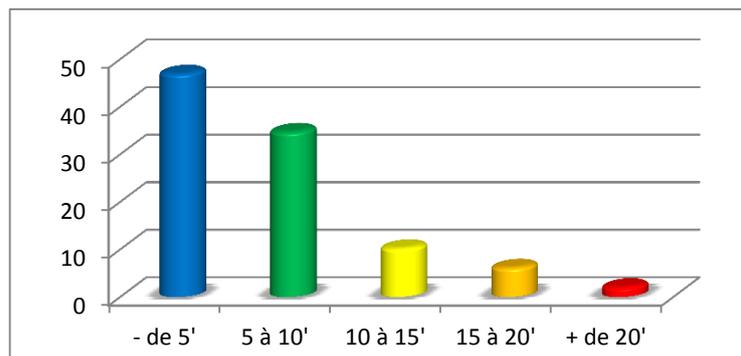
Moins de 5 minutes 47 %

15 à 20 minutes 6 %

5 à 10 minutes 35 %

Plus de 20 minutes 2 %

10 à 15 minutes 10 %



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

**NON** 4 %

**OUI** 96 %

NOTE 19,184

SATISFACTION 96%

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

**NON** 20 %

**OUI** 53 %

Peu importe 27 %

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

**NON** 20 %

**OUI** 31 %

Ne sait pas 49 %

**Q7. Si oui, lesquelles ?**

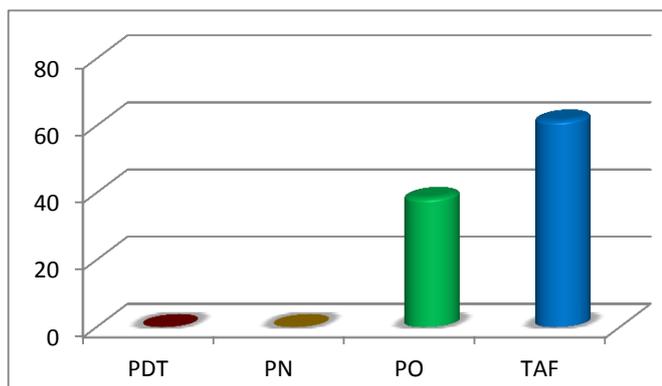
|  |      |
|--|------|
| Aménagement du bureau                              | 48 % |
| Qualité de l'accueil                               | 10 % |
| Délais d'attente au bureau                         | 10 % |
| Signalétique                                       | 5 %  |
| Compétences des agents, qualité des renseignements | 5 %  |
| Qualité des formulaires                            | 5 %  |
| Autre  | 19 % |

|               |   |
|---------------|---|
| Agréable      | 2 |
| Rapide        | 1 |
| Plus d'agents | 1 |
| Mieux         | 1 |

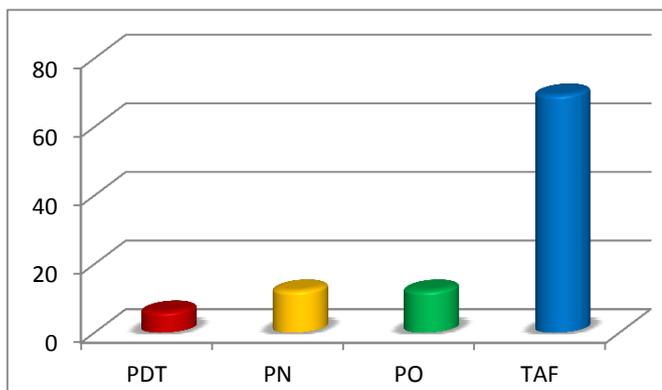
**Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?**

|                    |            |                    |              |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|--------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>0 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>100 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>17</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>38 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>87%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>0 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>62 %</i>  |                     |            |



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

|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>18 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>82 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>16</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>6 %</i>  | <i>Plutôt oui</i>  | <i>12 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>82%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>12 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>69 %</i> |                     |            |



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

**NON** **27 %**  
*Pas du tout* **13 %**  
*Plutôt non* **15 %**

**OUI** **73 %**  
*Plutôt oui* **44 %**  
*Tout à fait* **29 %**

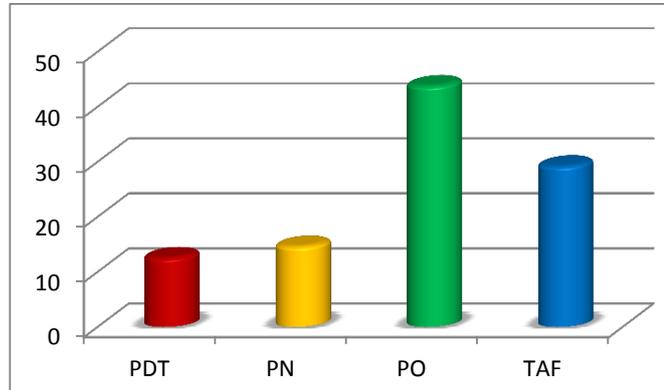
**NOTE** **13**  
**SATISFACTION** **63%**

Si oui, comment ?

Allô Mairie **85 %**  
 Marseille.fr **0 %**  
 Autre **15 %**

Sur place

1

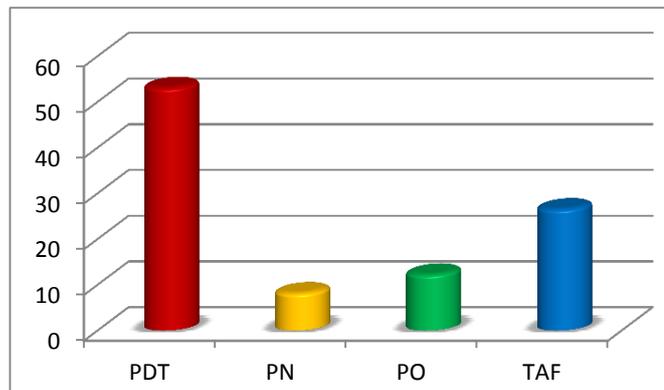


**Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?**

**NON** **61 %**  
*Pas du tout* **53 %**  
*Plutôt non* **8 %**

**OUI** **39 %**  
*Plutôt oui* **12 %**  
*Tout à fait* **27 %**

**NOTE** **7**

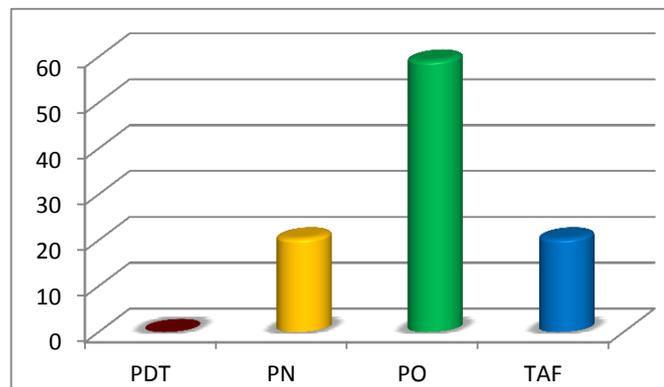


**Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**

**NON** **20 %**  
*Pas du tout* **0 %**  
*Plutôt non* **20 %**

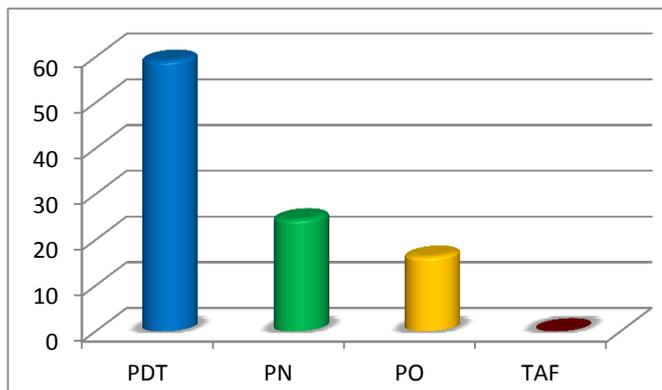
**OUI** **80 %**  
*Plutôt oui* **59 %**  
*Tout à fait* **20 %**

**NOTE** **13**  
**SATISFACTION** **67%**



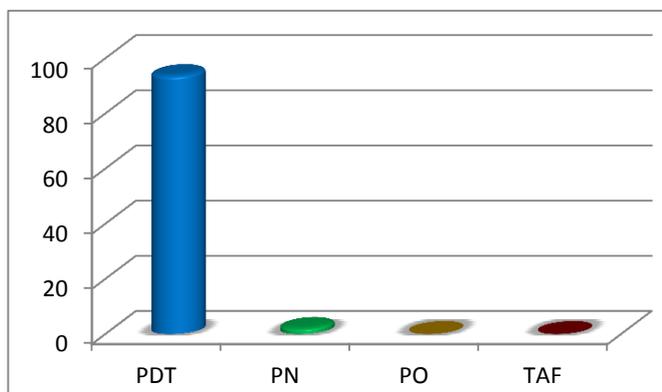
**Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?**

|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>84 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>16 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>16</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>59 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>16 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>81%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>24 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>0 %</i>  |                     |            |



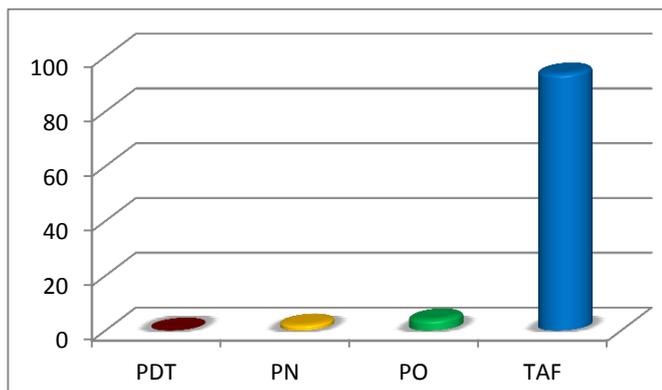
**Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?**

|                    |             |                    |            |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>96 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>0 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>20</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>94 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>0 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>98%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>2 %</i>  | <i>Tout à fait</i> | <i>0 %</i> |                     |            |



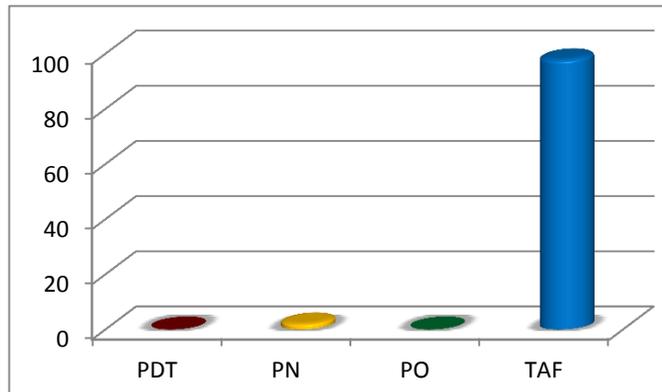
**Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>2 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>98 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>19</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>4 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>97%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>2 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>94 %</i> |                     |            |



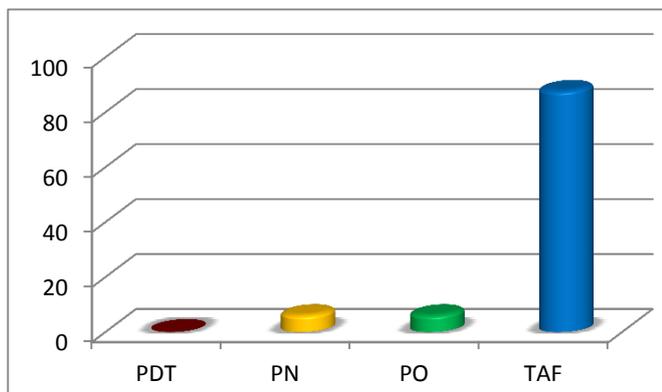
**Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>2 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>98 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>20</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>0 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>99%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>2 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>98 %</i> |                     |            |



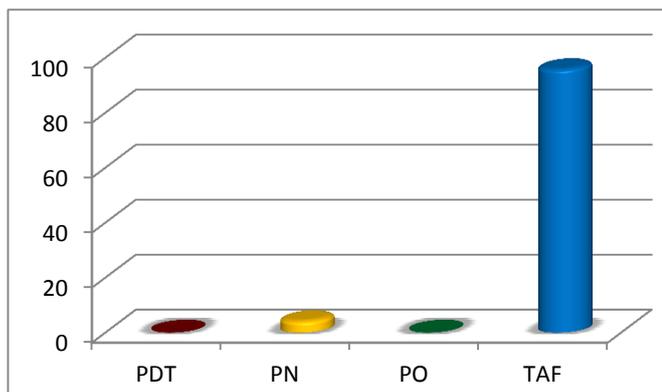
**Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>6 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>94 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>19</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>6 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>94%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>6 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>88 %</i> |                     |            |



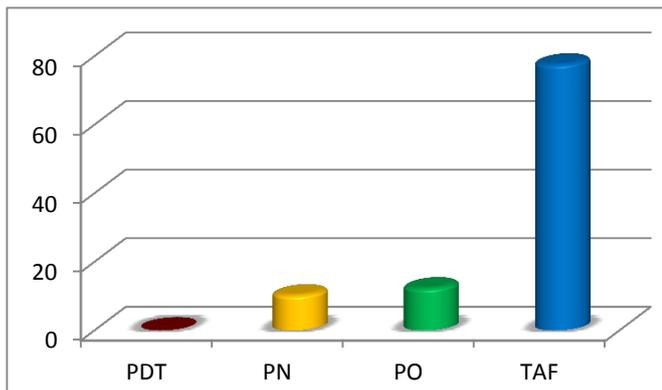
**Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>4 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>96 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>19</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>0 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>97%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>4 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>96 %</i> |                     |            |



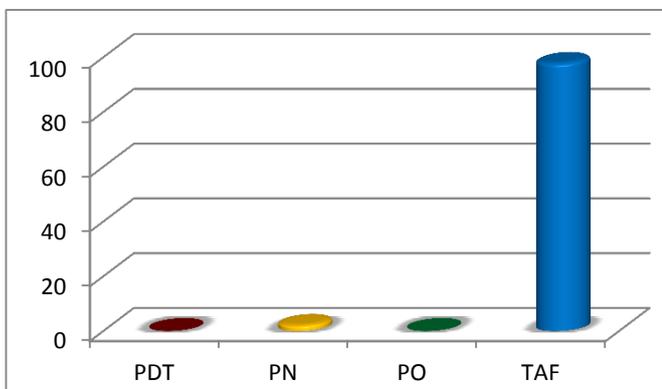
**Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?**

|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>10 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>90 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>18</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i>  | <i>Plutôt oui</i>  | <i>12 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>89%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>10 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>78 %</i> |                     |            |



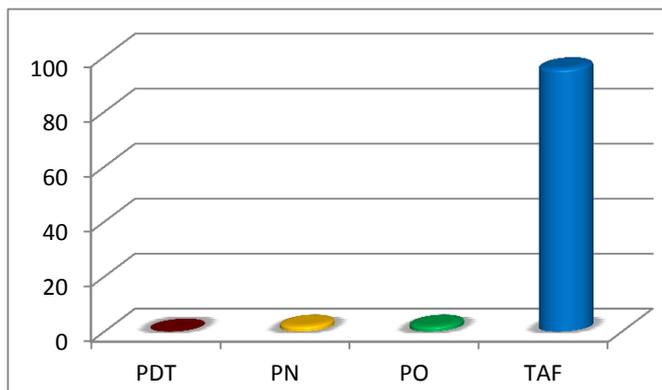
**Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>2 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>98 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>20</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>0 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>99%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>2 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>98 %</i> |                     |            |



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

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>2 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>98 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>20</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>2 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>98%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>2 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>96 %</i> |                     |            |



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

|              |             |            |             |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| <b>NON</b>   | <b>18 %</b> | <b>OUI</b> | <b>65 %</b> |
| Sans opinion | <b>16 %</b> |            |             |

**Si oui, en quoi ?**

|   |   |
|---|---|
| <i>Jeux, animations pour enfants</i>  | 8 |
| <i>De la gaieté pour les enfants</i>  | 1 |
| <i>Bien pour les enfants : l'attente serait facilité</i>                    | 1 |
| <i>De l'animation pour tous</i>   | 4 |
| <i>Animations dans le quartier, dans la rue</i>                             | 3 |
| <i>Par le biais des associations</i>  | 2 |
| <i>Pour faire vivre le quartier</i>   | 1 |
| <i>Plus de musique</i>  | 2 |
| <i>Spectacles</i>   | 1 |
| <i>Aminations pour les personnes âgées</i>                                  | 1 |
| <i>Aménagements</i>   | 1 |
| <i>Ateliers</i>   | 1 |
| <i>Sport, théâtre</i>   | 1 |
| <i>Gros besoins</i>   | 1 |
| <i>Faire participer les jeunes</i>  | 1 |
| <i>Participation des personnes</i>  | 1 |
| <i>Tout est possible : si on veut on peut</i>                               | 1 |
| <i>Espère que cela arrangera le quartier</i>                                | 1 |
| <i>Marseille n'est pas assez culturelle: on attend plus de culture</i>      | 1 |
| <i>Mais attention danger ! Il faut que ce soit bien encadré</i>             | 1 |
| <i>Sceptique : quartier populaire. La culture est dans les bars !</i>       | 1 |
| <i>Quartier difficile, dangereux</i>  | 1 |
| <i>Quartier difficile, sale, personnes peu agréables, difficile à vivre</i> | 1 |
| <i>Priorité à la propreté</i>   | 1 |
| <i>Argent gaspillé inutilement</i>  | 1 |

**Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?**

|   |   |
|---|---|
| <i>Accueil primordial</i>   | 2 |
| <i>N'habite plus à Marseille, mais revient au bureau</i>                                | 1 |
| <i>Marseille est une belle ville</i>  | 1 |
| <i>Être plus aidé, plus écouté</i>  | 1 |
| <i>Il y a parfois trop de monde</i>   | 1 |
| <i>Les délais sont parfois important</i>  | 1 |
| <i>Difficile d'obtenir Allô Mairie, pas fiable</i>                                      | 2 |
| <i>Manque de concordance dans les renseignements</i>                                    | 1 |
| <i>Les pétitions pour faire partir les Roms = culture ?</i>                             | 1 |
| <i>Il faut faire quelques chose pour les jeunes : actuellement, il y a peu d'espace</i> | 1 |
| <i>Plus de sécurité dans la rue</i>   | 1 |