



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 »**

*Commentaires*  
*des principaux résultats*  
*et pistes d'amélioration*



Avril 2011



PIERRE AUDIFFREN  
CONSULTANT

## Sommaire

---

Sommaire.....	2
Remerciements.....	3
Connaissance et choix du BMdP .....	4
Connaissance des BMdP.....	4
Choix du bureau.....	4
<i>Pistes d'amélioration</i> .....	5
Évolution des Bureaux.....	6
Évolution des bureaux .....	6
Agrément et confort des locaux .....	7
<i>Pistes d'amélioration</i> .....	8
Attente et gestion de l'attente.....	9
Délais d'attente.....	9
Pour une demande simple.....	10
La prise de rendez-vous .....	11
Démarches par Internet .....	11
<i>Piste d'amélioration</i> .....	12
Agressivité.....	13
<i>Pistes d'amélioration</i> .....	14
Qualité des agents et de leur travail .....	15
Écoute et courtoisie.....	15
Qualité des renseignements .....	16
<i>Pistes d'amélioration</i> .....	16
Qualité de service .....	17
La Discrétion.....	17
Qualité des documents .....	18
Réponse à la demande.....	19
Qualité de service .....	19
<i>Pistes d'amélioration</i> .....	20
Marseille Provence 2013 et les BMdP .....	21
<i>Pistes d'amélioration</i> .....	21

## Remerciements

---

Avant toute chose, je tenais à renouveler mes remerciements à M. Daniel Sperling et à M. Jean-Pierre Garcia pour leur confiance.

Je remercie aussi tous les membres de la Délégation Générale Vie Citoyenne et Proximité et tout particulièrement le personnel de la Division des Bureaux Municipaux de proximité et notamment Anne-Marie Baglieri et Régine Dilli.

Enfin, je tiens à dire un grand merci à tous les membres du groupe de travail pour leur participation tout au long de l'enquête et sans qui ce travail n'aurait pu aboutir.

L'essentiel des préconisations et des commentaires est issu de leur réflexion, même si j'ai ajouté quelques commentaires personnels.

Les membres du groupe de travail :

- Marcelle Saint-Girons
- Sophie Mecocci
- Régine Dilli
- Lionel Meccio
- Nathalie Caccinttolo
- Hélène Joseph
- Alice Coll
- Josiane Levet
- Valérie Narelli
- Patricia Marcheschi
- Claudine Bernardi
- Sylvie Blanchot
- Christine Gueydan

## Connaissance et choix du BMdP

---

Dans cette rubrique sont abordées les questions :

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

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

### Connaissance des BMdP

Les BMdP bénéficient d'une notoriété assez importante : ils sont bien connus par la population qui bien souvent sait quelles sont les prestations qui y sont réalisés. En effet, 85% des usagers savaient qu'il fallait se rendre dans un BMdP pour entreprendre leur démarche.

En fait, on peut penser que l'ensemble de la population marseillaise ou presque connaît très bien les BMdP, même s'ils les appellent « Annexes » ou « Mairies annexes ». Les 15% qui ont répondu non, ont plutôt évoqué leur méconnaissance de l'endroit où ils devaient entreprendre leur démarche. Il reste des incertitudes ou des confusions quant à la répartition des rôles entre les Mairies de secteur et les BMdP.

Enfin, quand les usagers ne savent pas où faire leurs démarches, ils obtiennent souvent l'information auprès de leur famille ou de leurs relations. 13% se renseignent auprès d'Allô Mairie, 7% auprès de Marseille.fr. Seuls 51 usagers (moins de 5% des personnes interrogés) l'ont obtenu par une mairie de secteur, un commissariat ou la préfecture !

### Choix du bureau

La proximité (90%) et en particulier la proximité du domicile (88%) reste le critère déterminant du choix du bureau. Les autres critères ne dépassent pas 5% : facilité d'accès, personnel plus compétent ou sympathique, bureau plus accueillant...

Ainsi, le critère de la proximité est fortement valorisé par les usagers.

Cependant, on peut se demander si les usagers savent qu'il n'y a pas de territorialité des BMdP et qu'ils peuvent se rendre dans n'importe quel bureau pour réaliser leurs démarches. Certains ont même précisé qu'ils « dépendaient » de tel ou tel secteur. Aussi, on peut se demander si c'est vraiment par choix qu'ils vont dans le bureau le plus proche de chez eux...

### *Pistes d'amélioration*

- Campagne de promotion sur les différentes démarches qui peuvent être réalisées dans les BMdP. Cette promotion peut se faire par voie d'affichage, par internet, via Marseille.fr, en mairie de secteur ou même par une information en façade des BMdP (avec les heures d'ouverture) mais aussi sur l'Intranet des grandes collectivités : Ville, CG, Région, CUM, pour l'information de tous les fonctionnaires territoriaux...
- Campagne de communication dédiée pour valoriser le fait que les démarches peuvent être réalisées à proximité du lieu de travail. D'autant que les bureaux ouvrent à 12H45 et que c'est une période de moindre affluence...
- Information sur les démarches réalisées par les BMdP, dans les différents services municipaux, CIQ, ... en ajoutant dans les documents une phrase de type « à effectuer dans le BMdP de votre choix » (Q1, Q2). Ces documents peuvent aussi préciser les démarches qui restent en mairie de secteur et ne se font pas aux BMdP !
- Mise en valeur des BMdP sur le site Marseille.fr. Ils pourraient trouver leur place sur la page d'accueil. *Par exemple, quand on tape « BMdP » ou « bureau de proximité » dans la rubrique recherche, on n'obtient aucun résultat. Lorsque l'on va sur le lien Marseille « Services », les bureaux ne sont pas nommés dans les démarches présentées qui sont général et pas spécifiques à Marseille (mais on sait où il faut s'adresser quand on habite à Paris !)*



## Évolution des Bureaux

Dans cette rubrique sont abordées les questions :

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

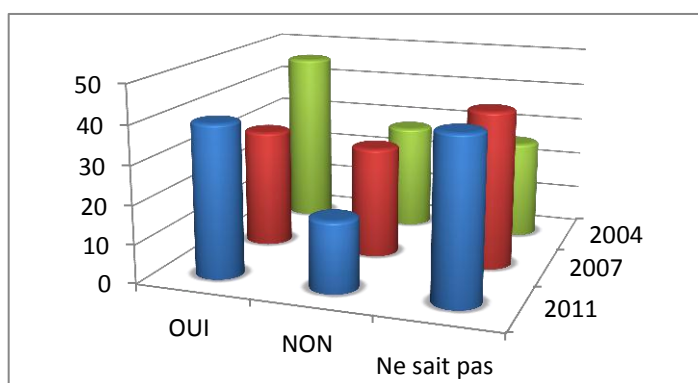
**Q7. Si oui, lesquelles ?**

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

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

### Évolution des bureaux

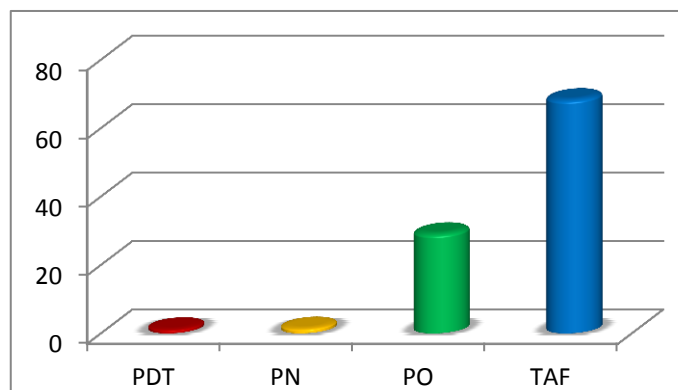
Si comme en 2007, 42% des usagers ne savent pas s'il y a eu des évolutions dans les bureaux, ils ne sont plus que 18% à penser qu'il n'y en a pas eu contre 29% en 2007.



**Q6 Avez-vous constaté des évolutions dans les bureaux depuis 3 ans ?**  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011, 2007 et 2004

En corollaire, 42% des usagers constatent des évolutions et 97% d'entre eux les estiment positives avec un taux de satisfaction de 88%.

Entre 2000 et 2004, il y a eu des évolutions des changements dans les bureaux à la fois très importants et très visibles : rénovation des locaux, informatisation, etc. Depuis 2007, les évolutions touchent surtout la qualité et l'organisation du travail, peut-être moins directement visible et facilement repérables pour les usagers...

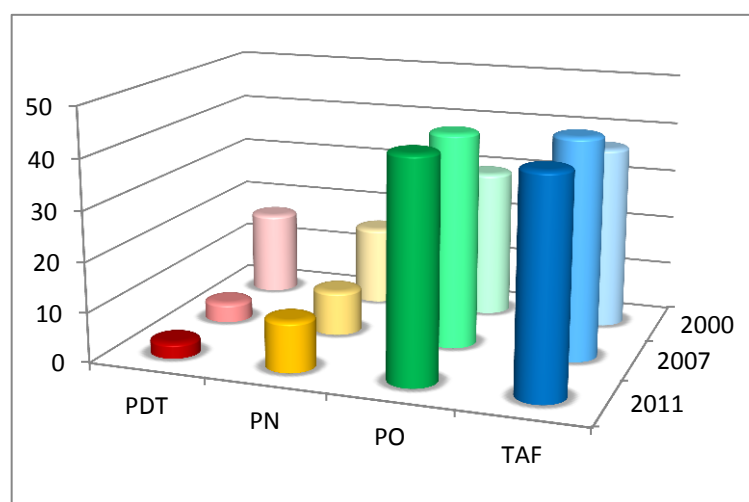


**Q8 Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?**

Parmi les évolutions les plus remarquées, il y a : l'aménagement des bureaux (21%) et la réduction de l'attente (16%) mais aussi le constat d'un progrès dans le travail des agents : qualité de l'accueil (27%), compétences et qualité des renseignements (18%).

## Agrément et confort des locaux

Globalement, le taux de satisfaction concernant les locaux est de 75%, soit une note de 15/20. Les résultats sont similaires à ceux obtenus en 2007, mais bien meilleurs qu'en 2000 où la satisfaction n'était que de 62% pour une note de 12/20.



**Q12 Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011, 2007 et 2000

Cependant, si 87% des usagers trouvent les locaux agréables et confortables, les résultats sont très partagés entre les réponses « plutôt oui », à 44% et « tout à fait à 43%.

Ainsi, si certains locaux sont très appréciés, d'autres souffrent de leur petitesse ou de leur vétusté. Même ceux bureaux qui ont été rénovés parmi les premiers souffrent peut-être d'une certaine dégradation voire d'une impression d'ancienneté...

Par ailleurs, l'entretien des locaux, leur nettoyage, sont aussi une condition importante pour l'impression de qualité et de confort des locaux... et sur ce plan, certains bureaux ne donnent plus vraiment une impression de propreté...

Bien entendu, les résultats sont très variables selon les BMdP. Il convient de les analyser en détails pour pouvoir envisager des améliorations adaptées aux différentes situations constatées selon les bureaux.

### *Pistes d'amélioration*

- Rafraîchissement de certains bureaux plus « anciens » : peinture, mobilier, équipements. En parallèle, les conditions de travail des agents eux-mêmes pourraient être améliorées par un mobilier plus ergonomique. Certains locaux souffrent d'une certaine usure, le mobilier a vieilli et paraît parfois un peu désuet voire obsolète.
- Nettoyage plus soigné des bureaux avec des produits adaptés, fréquence de nettoyage des vitres à augmenter... afin de renforcer l'image de bureaux (et donc de travail) soignés
- Mettre à disposition des agents des fournitures et du petit outillage adapté. Un bon matériel renforce de manière significative l'impression de qualité perçue
- Améliorer les délais d'intervention pour les petits travaux de maintenance. Les petites pannes donnent une mauvaise impression aux usagers. Mauvaise impression qui déteint sur l'image globale et la qualité de service perçue par les usagers
- Nettoyage des façades et des abords de certains bureaux qui donnent parfois une mauvaise impression
- Mobiliser et coordonner davantage les services municipaux voire de la CUM concernés par le nettoyage et l'entretien des BMdP et de leur environnement immédiat



## Attente et gestion de l'attente

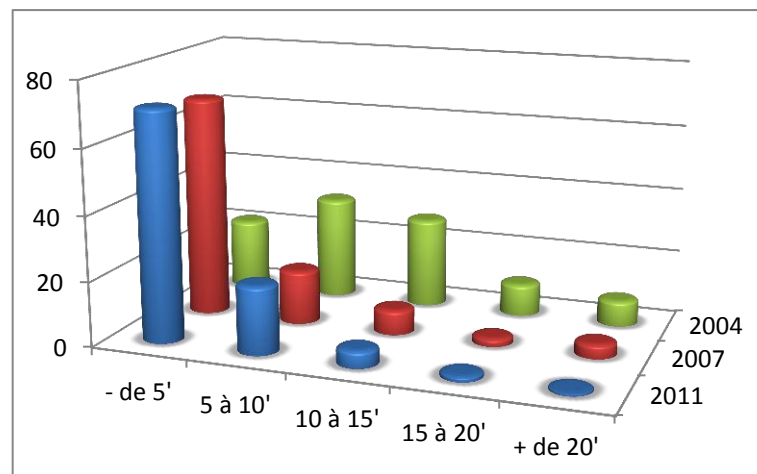
Dans cette rubrique sont abordées les questions :

- Q3. Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ?**
- Q4. Ce temps d'attente vous a-t-il paru raisonnable ?**
- Q5. Aimeriez-vous connaître en entrant la durée d'attente prévisible ?**
- Q9. Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ?**
- Q10. Appréciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?**
- Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via Internet ?**

### Délais d'attente

L'enquête s'est déroulée à une période de faible affluence et n'est pas forcément le reflet de l'ensemble de l'année notamment les 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres. Les résultats sont donc très bons sur les délais d'attente, d'autant que les effectifs étaient au complet (très peu de congés pris par les agents sur la période).

De fait, on obtient un taux de satisfaction des usagers de 98% qui trouvent le temps d'attente raisonnable, sensiblement le même qu'en 2007, mais bien meilleur qu'en 2004 !



**Q3 Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ?**  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011, 2007 et 2004

On peut penser aussi que ces bons résultats sont pour partie liés à la mise en place des rendez-vous et à l'augmentation significative du nombre d'agents. D'ailleurs, il y a moins ou peu de guichets « vides » aux dires de certains usagers.

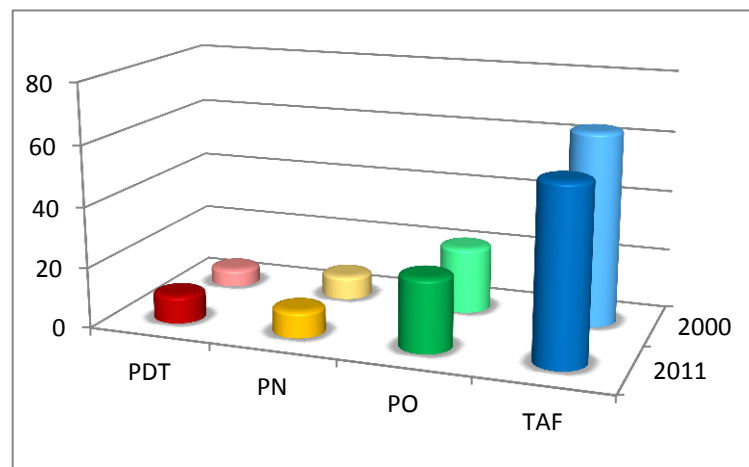
Malgré tout, cette performance reste à relativiser. Elle n'est pas représentative des délais d'attente tout au long de l'année, notamment les mercredis ou à l'approche des vacances ou d'échéances électorales importantes...

Enfin, concernant la question 5 « Aimeriez-vous connaître en entrant la durée d'attente prévisible ? », les attentes des usagers sur cet item ne sont pas très fortes : 57% des usagers souhaitent connaître la durée d'attente et 20% sont contre. Ils étaient 68% et 4% lors de l'enquête de 2004. Les usagers disent que souvent, il suffit de voir le monde dans la salle d'attente pour se faire une idée.

En revanche, ils soulignent qu'il est important que les tickets d'appel fonctionnent et soient mis en place dans tous les bureaux. On peut donc penser que la mise en place d'un système d'appel modernisé aurait son utilité.

## Pour une demande simple...

82% des usagers semblent favorables à la proposition « Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ? », dont 58% tout-à-fait et 24% plutôt oui. On ne note pas d'évolution significative des résultats par rapport à l'enquête de 2000.



**Q9 Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ?**  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011 et 2000

Deux interprétations peuvent être données à ce résultat :

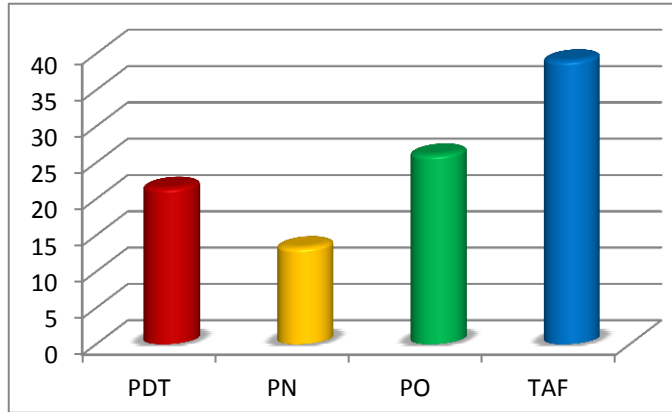
- D'une part, le souhait de voir se mettre en place des dispositifs types « pré-accueil » ou « guichets rapides »
- D'autre part, bien sûr, le souhait de ne pas attendre longtemps

Malgré ce, certains usagers restent attachés au fait d'être servis « chacun à son tour », « de ne pas passer devant les autres », mais aussi « d'être servis par un agent qui prendra le temps d'écouter et de traiter leur demande », sans avoir besoin de revenir ou d'expliquer sa situation une deuxième fois. Ces propos ont été recueillis par les agents lors de l'enquête sur le terrain.



## La prise de rendez-vous

Les résultats sont assez partagés : 65% y sont favorables, mais 35% sont plutôt contre.

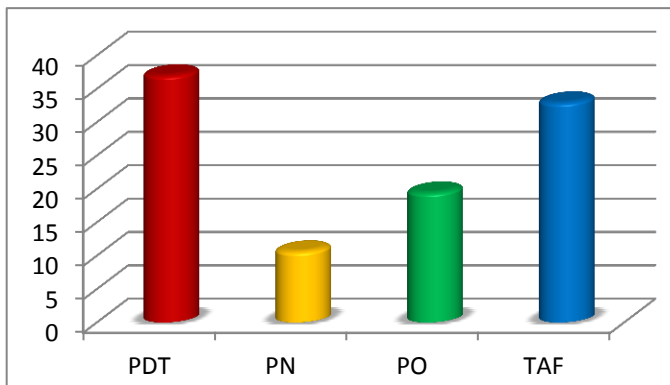


Q10 Appréciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

Certains souhaitent pouvoir continuer à venir à l'improviste, n'apprécient pas toujours que la prise de rendez-vous soit obligatoires pour certaines démarches et d'autres soulignent les difficultés rencontrées parfois pour la prise de rendez-vous, notamment avec Allô Mairie, parfois difficile à joindre selon les périodes.

## Démarches par Internet

Les résultats sont très partagés puisque l'on constate une égalité presque parfaite entre ceux qui y sont favorables : 52%, dont 33% tout à fait favorables, contre 48% défavorables, dont 37% de pas-du-tout favorables.



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

L'utilisation d'internet pour faciliter les démarches des usagers semble donc à développer sans pour autant supprimer ou remplacer la relation avec les agents fortement valorisée par de nombreux usagers. D'autant que certaines démarches sont complexes et la compétence et l'expérience des agents restent incontournables !



### *Piste d'amélioration*

- Concernant les délais d'attente, pour maintenir ce niveau de performance, notamment pendant les congés, voire même pouvoir ouvrir plus de guichets aux périodes de forte affluence, il sera nécessaire d'augmenter les effectifs, d'autant que les missions des BMdP risquent de se renforcer
- Remettre en fonctionnement les tickets d'attente et les systèmes d'appel quand ceux-ci ne fonctionnent plus afin de fluidifier l'attente et limiter l'inquiétude des usagers qui ont souvent peur de « perdre leur tour »
- Mettre en place des gestionnaires des files d'attente « moderne » pourrait permettre de « se passer d'un pré-accueil » et permettrait de conserver la polyvalence des agents
- Minimiser « l'impression d'attente » ou « l'attente ressentie » par l'utilisation d'écrans vidéo, comme cela se fait à la Poste par exemple
- Mettre en place des pré-accueils ou des guichets rapides dans les bureaux qui le souhaitent et qui satisfont les critères nécessaires : accord des agents, effectif suffisant, configuration et aménagement du bureau, affluence du public... Pré-accueil et guichets rapides ne s'imposent pas nécessairement pour tous les bureaux
- Réduire les délais d'attente par la prise de rendez-vous ou l'augmentation du nombre de guichets ouverts par exemple
- Offrir la possibilité de prendre un rendez-vous directement via internet par les usagers eux-mêmes
- Communiquer davantage sur les horaires d'ouverture d'Allô Mairie et les plages pendant lesquelles ce service est plus accessible afin de réduire les attentes lors de l'appel à Allô Mairie
- Améliorer la qualité et surtout la mise à jour des renseignements fournis sur le site Marseille.fr
- Faciliter la navigation et la recherche sur le site concernant les BMdP et notamment les démarches réalisables dans les BMdP



PIERRE AUDIFFREN  
CONSULTANT

## Agressivité

Dans cette rubrique sont abordées les questions :

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

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

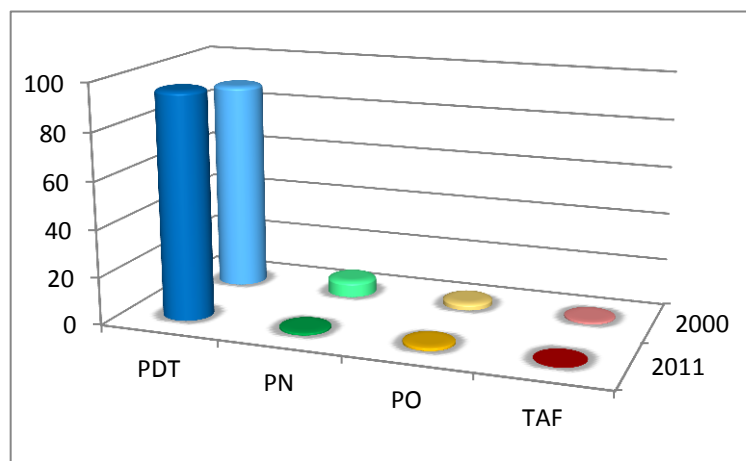
Les résultats sont très bons voire excellents, mais ils sont probablement conjoncturels. En effet, la période de l'enquête était propice et l'affluence très faible.

Pour avoir une équité des situations constatées entre les BMdP, aucune enquête n'a été réalisée le mercredi, jour traditionnellement plus chargé du fait de la présence des enfants.

De même, les vacances d'été sont encore loin, il y a donc peu de demande de passeport et il est trop tôt pour que les gens se préoccupent de s'inscrire sur les liste électorales...

De plus, il est important de noter que la question ne prend évidemment pas en compte l'agressivité dans le sens des usagers envers les agents. Or, l'agressivité des usagers est souvent à l'origine du stress des agents et d'éventuels dérapages.

Parce que pour la période considérée, le comportement des agents a été plutôt exemplaire avec un taux de satisfaction des usagers de 98%, soit une note de 20/20 !

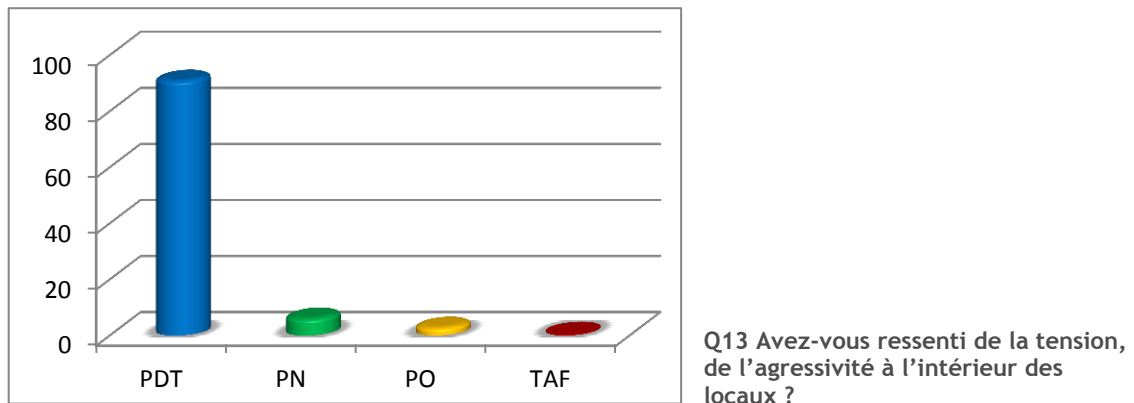


**Q14 Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?**  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011 et 2000

Les résultats sont aussi bons qu'en 2000, ce qui est d'autant plus méritoire si l'on considère d'une part la complexité et la diversité croissantes des opérations traitées dans les BMdP et d'autre part la dégradation globale des relations avec les usagers que chacun peut constater et qui est le reflet de l'impatience, du manque de tolérance vis-à-vis de l'administration, d'une impolitesse voire même d'un incivisme grandissant.

Les résultats sont pratiquement les mêmes pour la question 13 à propos de la tension ou de l'agressivité ressentie dans les locaux avec une satisfaction de 96% et une note de 19/20.

Mais comme nous venons de la dire, au moment de l'enquête, il y avait très peu d'attente, pour ne pas dire pas d'attente, donc peu de monde dans les bureaux.



De ce fait, le climat à l'intérieur des locaux restait serein, même si certains usagers précisaient qu'il y avait plus de monde d'habitude et que parfois l'ambiance était plus délétère et qu'il y avait plus de tension dans la salle d'attente, entre usagers ou vis-à-vis des agents ou encore qu'il arrivait que certains agents soient agressifs...

### *Pistes d'amélioration*

Ainsi, si l'on s'en réfère uniquement aux résultats de cette enquête, il y a peu de pistes d'amélioration à mettre en œuvre si ce n'est :

- établir des diagnostics plus approfondis de l'agressivité dans les bureaux par des enquêtes ciblées pendant les périodes de forte affluence : mercredi, mois de juin par exemple afin de vérifier les éventuels changements dans les comportements tant des usagers que des agents
- poursuivre le travail d'accompagnement et d'apports méthodologiques de M. Pasqualini
- poursuivre et renforcer le travail entrepris dans l'atelier « Agressivité », notamment sur la dimension prévention des situations conflictuelles et relationnelle
- rappeler aux chefs de bureau leur rôle dans l'application des procédures ou des outils définis en ateliers « Agressivité », « Déontologie » et autres... En effet, les chefs de bureau sont en relation directe et permanente avec les agents de terrain
- renforcer l'implication des chefs de bureau dans la prévention et la gestion des situations conflictuelles ou agressives comme interlocuteurs privilégiés des agents. En corollaire, cela peut impliquer un renforcement de leurs compétences managériales via des formations de type « animation et motivation d'équipe »



PIERRE AUDIFFREN  
CONSULTANT

## Qualité des agents et de leur travail

Dans cette rubrique sont abordées les questions :

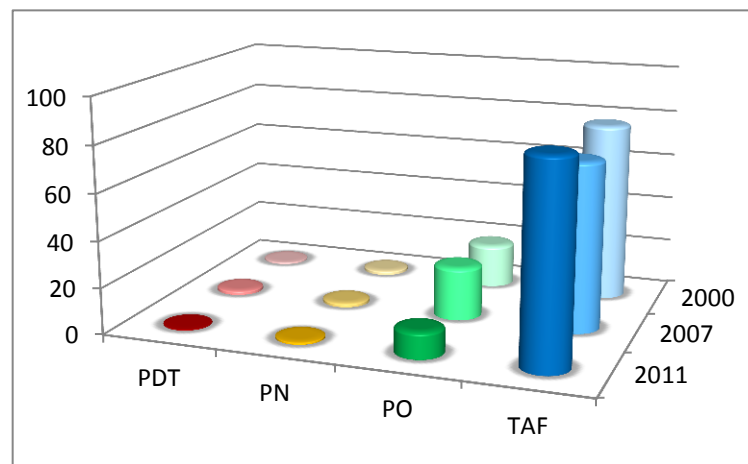
**Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?**

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

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

### Écoute et courtoisie

Les résultats obtenus pour les questions 15 et 16 sont meilleurs que jamais avec respectivement des taux de satisfaction de 95% et 94% pour une note de 19/20.



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

Comparaison des résultats des enquêtes 2011, 2007 et 2000

**NB : le graphique est pratiquement le même pour les résultats de la question 16**

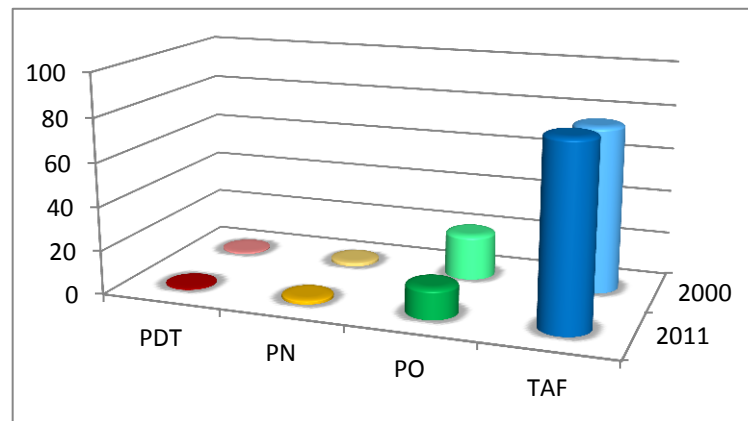
Ces résultats sont supérieurs à ceux de 2000 et 2007 où les taux de satisfaction étaient de 90% environ, soit une note de 18/20 pour les 2 questions.

Plusieurs facteurs peuvent permettre d'expliquer ces résultats comme la formation à l'accueil des agents ou le travail entrepris par les coordonnateurs depuis leur arrivée bien sûr, mais aussi peut-être la faible fréquentation des bureaux au moment de l'enquête, propice à une meilleure qualité d'accueil.

On peut aussi supposer que le renouvellement de certains agents, l'amélioration des locaux sont aussi des facteurs facilitants.

## Qualité des renseignements

Là encore les résultats sont excellents, avec un taux de satisfaction de 93% et une note de 19/20. Si la satisfaction était déjà de 91% en 2000 et la note de 18, il ne faut pas sous-estimer les profonds changements tant en matière législative que dans la complexité et la diversité des missions aujourd'hui confiées aux agents des BMdP, ce qui rend la performance d'autant plus significative !



Q18 Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011 et 2000

Un tel niveau de satisfaction ne peut être le fruit que d'un travail de formation permanente des agents pour maintenir leurs compétences et leurs connaissances à jour tout en s'appropriant les nouveaux outils de travail...

### *Pistes d'amélioration*

- Mettre en œuvre des formations ciblées et adaptées aux problématiques spécifiques de terrain pour les nouveaux arrivants ou les agents ayant quelques difficultés. Pour maintenir la qualité de l'accueil, il ne paraît plus nécessaire de réaliser des formations généralistes destinés à tous les agents
- Continuer et renforcer les formations « métiers » à la fois pour maintenir la compétence et la polyvalence des agents, mais aussi parce qu'un agent qui maîtrise la dimension technique de son travail sera plus à l'aise pour améliorer ou se concentrer sur la qualité de la relation aux usagers
- Maintenir le personnel en place, voire le renforcer pour éviter les attentes prolongées des usagers et privilégier la qualité de l'écoute et de l'entretien, sans avoir à « faire de l'abattage »
- Comme on l'a dit plus haut, améliorer la qualité du mobilier, notamment pour le confort des usagers, mais aussi des agents, pourra améliorer la tenue et le comportement de tous



## Qualité de service

Dans cette rubrique sont abordées les questions :

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

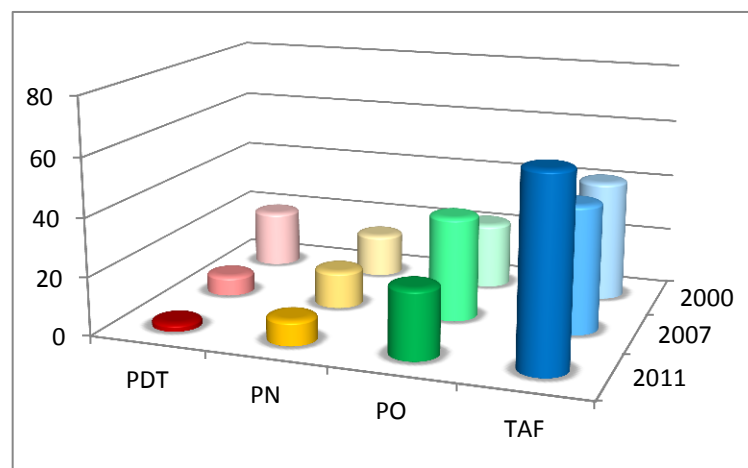
**Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?**

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

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

### La Discrétion

La discrétion reste une des difficultés des BMdP, malgré des progrès significatifs avec un taux de satisfaction de 84 % et une note de 17/20.



Q17 Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011, 2007 et 2000

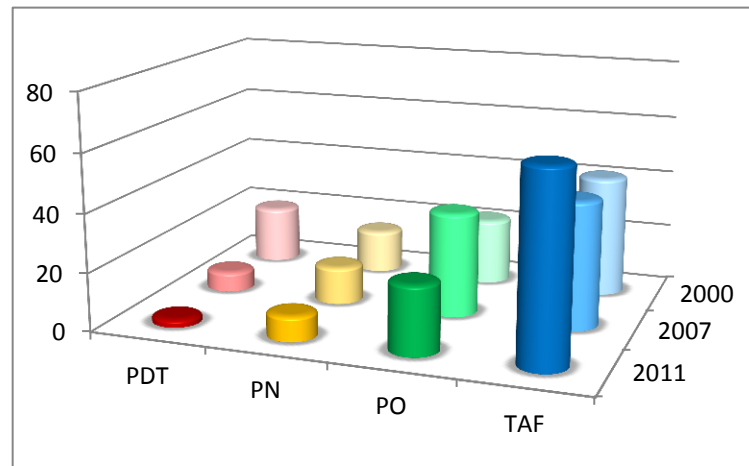
Les résultats étaient successivement de 62% de satisfaction, soit 12/20, en 2000 et de 72%, soit 14/20 en 2007. En 2000, il y avait quand même 35% des usagers qui n'étaient pas satisfaits de la discrétion dans les bureaux. Ce chiffre est tombé à 12% seulement !

La configuration de certains locaux, avec notamment le manque d'espace entre les guichets ou avec la salle d'attente, est évidemment un facteur déterminant et difficilement modifiable.

Pourtant ces progrès peuvent sans doute s'expliquer aussi par une amélioration du comportement des agents eux-mêmes, plus attentifs peut-être à respecter la confidentialité. Ces résultats sont aussi le fruit du travail de l'atelier « Déontologie ».

## Qualité des documents

On constate un progrès dans les résultats entre 2000 et aujourd'hui avec des taux de satisfaction de 86% en 2000, soit 17/20 et de 91% en 2011 soit 18/20.



**Q19 Avez-vous trouvé les documents remis ?**  
**Comparaison des résultats des enquêtes 2011 et 2000**

Il n'y a évidemment plus aujourd'hui de documents manuscrits (hormis les annotations des agents pour expliquer certains formulaires), les « diazos » ont disparu. L'informatique a montré là tout son intérêt.

Cependant, si les résultats ne sont pas plus spectaculaires, cela ne tient pas seulement à la qualité graphique des documents. En effet, les démarches administratives restent perçues par les usagers comme relativement lourdes, complexes et les documents n'en sont que le reflet...

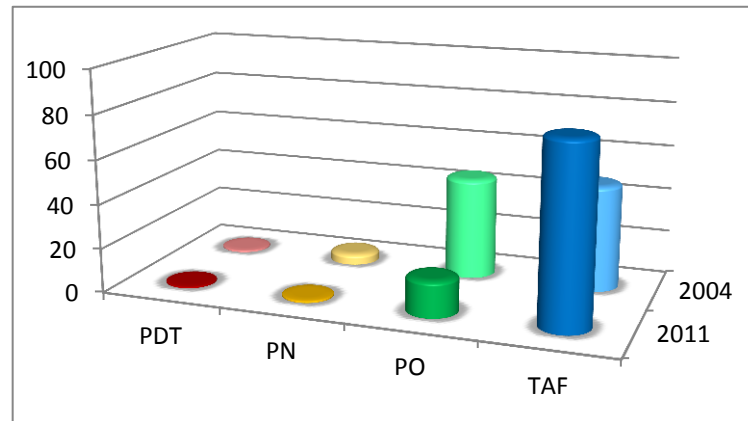
Aussi, malgré les efforts de simplification et la qualité du travail de l'Atelier « Méthodologie », certains formulaires officiels peuvent rester assez hermétiques pour une partie des usagers...

Les explications et les documents d'accompagnement remis par les agents aux usagers restent le moyen le plus sûr de garantir leur compréhension et le respect des exigences de l'administration, notamment en matière de pièces à fournir.



## Réponse à la demande

À la question 20, on peut noter tout d'abord que les agents répondent à 98% des demandes des usagers interrogés pour un taux de satisfaction de 93%, soit une note de 19/20. Ce taux était seulement de 80% en 2004 pour une note de 16/20 « seulement », même si les agents répondaient déjà à 94% des demandes.

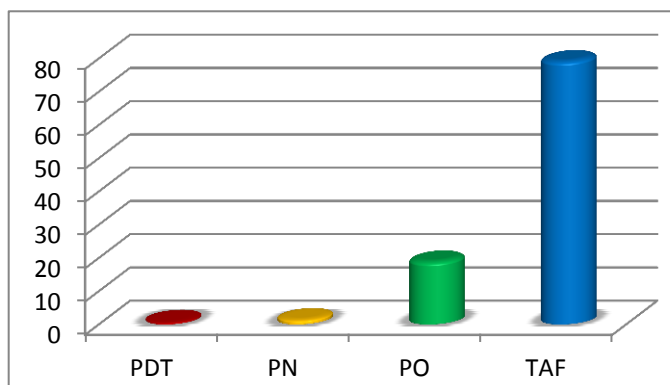


Q20 L'agent a-t-il pu répondre à votre demande  
ou vous orienter vers un autre service ?  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011 et 2004

En 2004, un peu moins de 50% des usagers avaient vu leur demande « tout à fait » satisfaite et 46 % « plutôt » satisfaite ! En 2011, on est passé à 82% d'usagers « tout à fait » satisfaits de la réponse fournie et les « plutôt » satisfaits ont chuté à 16% seulement. Cette différence explique l'écart important dans les calculs des taux de satisfaction.

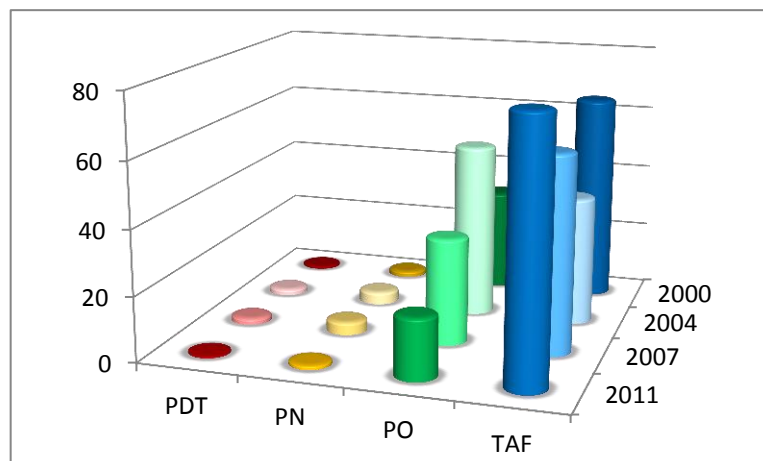
## Qualité de service

La question 21 est une question récurrente que l'on retrouve dans toutes les enquêtes : 2000, 2004, 2007 et 2011. Elle est en quelque sorte la question de référence et le fondement même de ces enquêtes de satisfaction des usagers.



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

Cette année, comme pour de nombreuses questions, les résultats sont les meilleurs obtenus lors de nos enquêtes.



**Q21 Globalement avez-vous trouvé le service rendu de bonne qualité ?  
Comparaison des résultats des enquêtes 2011, 2007, 2004 et 2000**

Si globalement, les usagers trouvent dans tous les cas le service de qualité, entre 94 et 98% des usagers répondent « plutôt oui » ou « tout à fait » aux différentes enquêtes, c'est le taux de satisfaction qui progresse pour atteindre 92% en 2011 avec une note de 18/20 contre respectivement 84%, 77% et 87% en 2007, 2004 et 2000 pour des notes de 17, 15 et 17/20.

### *Pistes d'amélioration*

- Pour améliorer la confidentialité, quelques solutions assez simples pourraient être mises en place ou généralisées comme des barrières, des paravents ou des « guides files » empêchant les usagers de trop s'approcher des guichets...
- Remettre en service systématiquement les « tickets d'appel » ou installer les gestionnaires de files d'attente informatisés
- Quand un bureau est créé ou rénové, il serait opportun et important d'associer les agents dès la conception du projet, tant pour les travaux que sur le choix du mobilier et des équipements, l'ergonomie globale du bureau
- Continuer le travail de l'atelier « Méthodologie » pour généraliser la mise en place de documents à jour comme les listes de pièces à fournir...
- Continuer l'accompagnement et la formation des nouveaux agents pour éviter les erreurs dans les renseignements fournis
- Pour les documents, veiller à la mise à jour des informations données sur le site marseille.fr
- Intégrer des informations sur les démarches administratives sur des écrans qui seront installés prochainement



PIERRE AUDIFFREN  
CONSULTANT

## Marseille Provence 2013 et les BMdP

---

Il s'agit là de résultats obtenus pour la question 22 :

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

Dans un premier temps la question a surpris l'ensemble des usagers interrogés. Non pas qu'elle soit incongrue, mais elle sortait clairement du cadre de l'enquête de satisfaction. De plus, il est à noter que pour beaucoup d'usagers, « Marseille Provence Capitale européenne de la Culture 2013 » n'évoque pas grand-chose. Il a fallu souvent que les enquêteurs précisent de quoi il s'agissait avant que les personnes ne répondent. Cette méconnaissance se traduit clairement dans les réponses puisque 28% des usagers n'ont pas d'opinion sur le sujet.

18% des usagers, soit presque 1 sur 5 pensent que les BMdP ne sont pas concernés soit parce qu'ils manquent d'information sur le sujet ou bien que ce n'est pas une priorité, que l'argent des contribuables pourraient être dépensé autrement ou encore parce que ce n'est pas le rôle des BMdP à vocation administrative et non culturelle. Les maisons de quartier ou les associations pouvant éventuellement être mieux placés que les bureaux.

À l'inverse, 54% des usagers pensent que les bureaux sont concernés, essentiellement selon leurs remarques comme vecteur d'information sur le programme, les manifestations ou les lieux culturels etc. Information qui pourra se faire par affichage ou encore par la mise à disposition de documentations.

Pour quelques-uns, les BMdP pourraient jouer un rôle plus actif, par des animations, des concerts, spectacles en tout genre ou bien des expositions de peintures, sculptures, photos, en particulier d'artistes locaux ou régionaux. Les BMdP pourraient aussi servir de lieux d'accueil et de cadre à des conférences, des rencontres, des ateliers.

Une fois encore la proximité des BMdP et le maillage des bureaux dans les quartiers est mis en avant dans les propos des usagers pour renforcer le rôle d'intermédiaire ou d'animation qu'ils peuvent jouer auprès de la population, des enfants, des jeunes ou des plus anciens dans les quartiers, en particulier les plus défavorisés en matière culturels pour les animer voire les dynamiser.

### *Pistes d'amélioration*

- Diffuser des informations et assurer la promotion des actions du projet Marseille Provence 2013 notamment par voie d'affichage et mise à dispositions de documents et autres plaquettes
- Installer des boîtes à idées pour recueillir les propositions des usagers
- Utiliser les écrans qui devraient être installés dans les BMdP pour diffuser des informations sur les projets