



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 la Cabucelle



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

NON 20 %

OUI 80 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	0 %
Marseille.fr	0 %
Autre	100 %

Parents, famille	4
Mairie de secteur	4
De moi-même	1
Consultat d'Espagne	1

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

Proximité 94 %

Domicile 93 %

Lieu de travail 11 %

Préférence pour ce bureau 6 %

Personnel plus compétent, sympathique 2 %

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

Moins de 15 minutes 98 %

Plus de 15 minutes 2 %

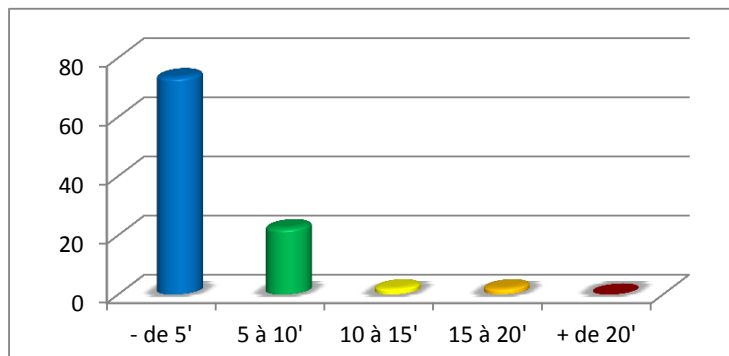
Moins de 5 minutes 73 %

15 à 20 minutes 2 %

5 à 10 minutes 22 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 2 %



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

NON 2 %

OUI 98 %

NOTE 19,592
SATISFACTION 98%

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

NON 16 %

OUI 67 %

Peu importe 16 %

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

NON 14 %

OUI 55 %

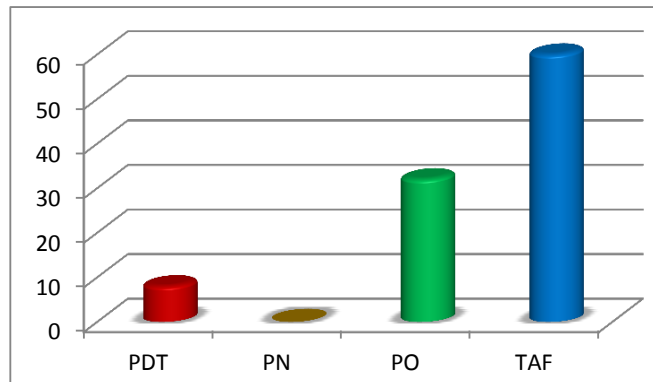
Ne sait pas 31 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	27 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	21 %
Délais d'attente au bureau	21 %
Aménagement du bureau	13 %
Délais de délivrance des titres, des documents	6 %
Qualité des formulaires	4 %
Discrétion	4 %
Signalétique	4 %
<i>Mieux</i>	2
<i>Moins de monde</i>	1
<i>Beaucoup plus de discrétion qu'avant</i>	1
<i>Plus rapide</i>	1
<i>Moins de stress</i>	1
<i>Gain de temps : évite de revenir</i>	1
<i>Il n'y a pas une bonne organisation sur les tickets</i>	2

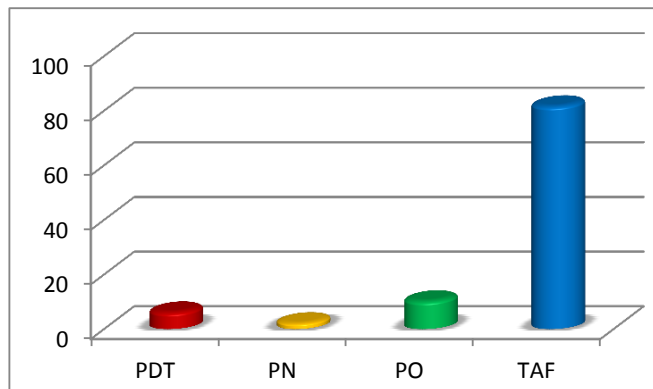
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	8 %	OUI	92 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	8 %	<i>Plutôt oui</i>	32 %	SATISFACTION	81%
<i>Plutôt non</i>	0 %	<i>Tout à fait</i>	60 %		



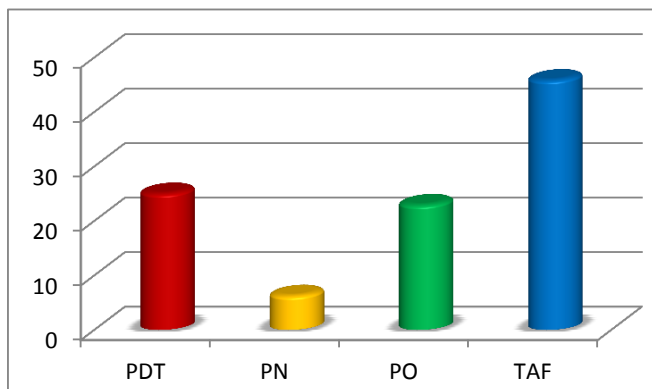
Q9. Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ?

NON	8 %	OUI	92 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	6 %	<i>Plutôt oui</i>	10 %	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	2 %	<i>Tout à fait</i>	82 %		



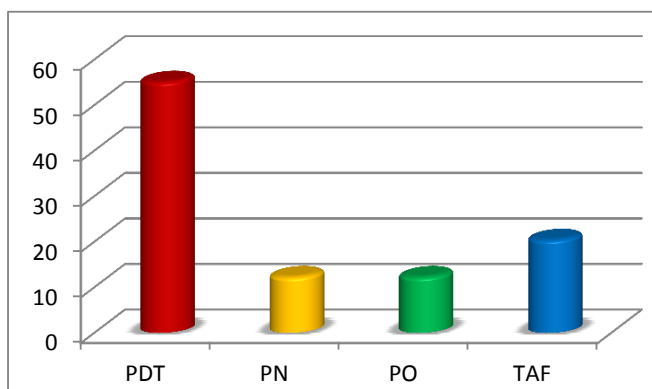
Q10. Appréciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

NON	31 %	OUI	69 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>25 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>23 %</i>	SATISFACTION	63%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>46 %</i>		
Si oui, comment ?		Allô Mairie	53 %		
		Marseille.fr	24 %		
		Autre	24 %		
<i>Au BMdP, en direct</i>					6
<i>Peu importe</i>					1



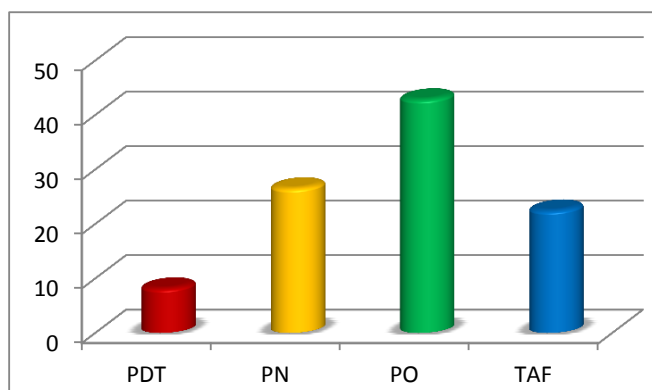
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	67 %	OUI	33 %	NOTE	7
<i>Pas du tout</i>	<i>55 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>20 %</i>		



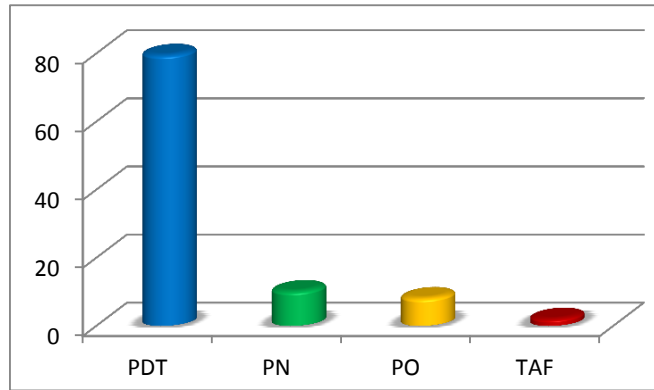
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	35 %	OUI	65 %	NOTE	12
<i>Pas du tout</i>	<i>8 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>43 %</i>	SATISFACTION	60%
<i>Plutôt non</i>	<i>27 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>22 %</i>		



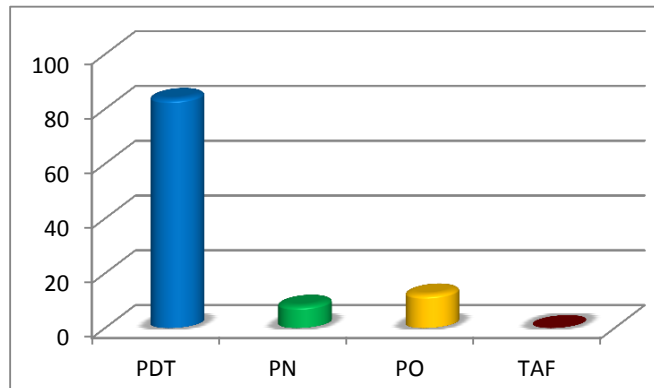
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON	90 %	OUI	10 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>80 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>2 %</i>		



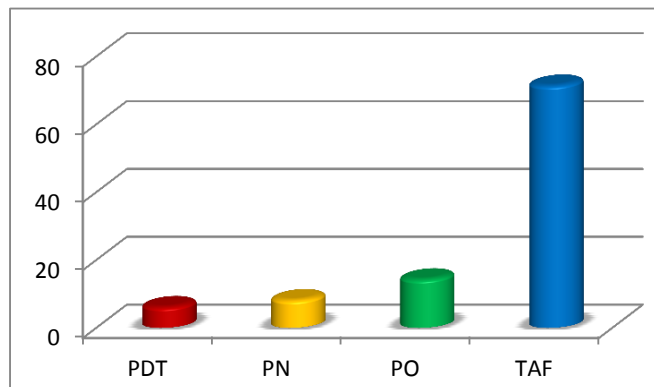
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	92 %	OUI	12 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>84 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	90%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



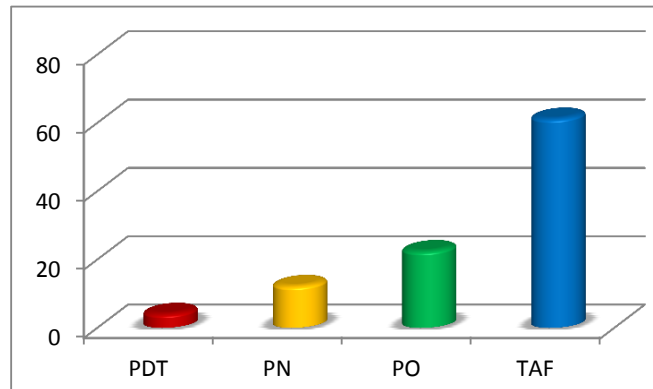
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	14 %	OUI	86 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	84%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>71 %</i>		



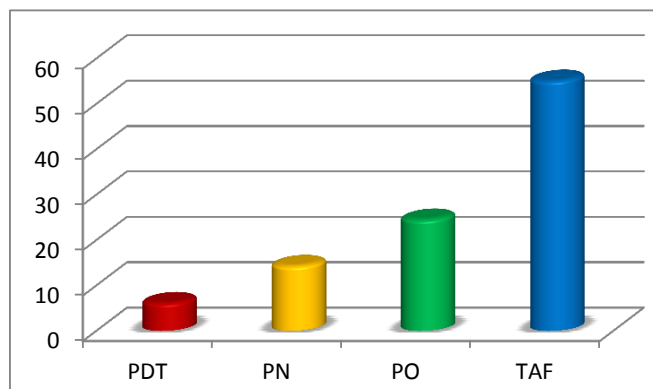
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	16 %	OUI	84 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>22 %</i>	SATISFACTION	80%
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>61 %</i>		



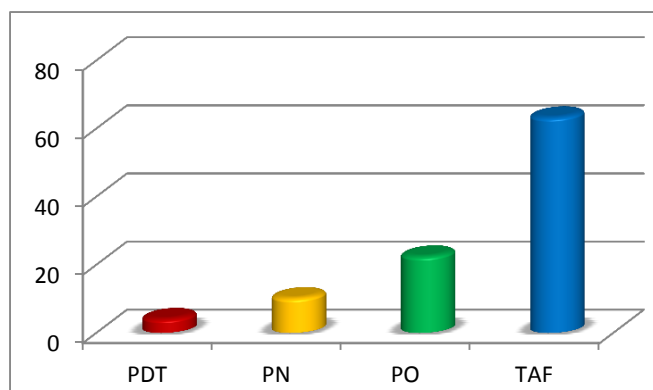
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	20 %	OUI	80 %	NOTE	15
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>	SATISFACTION	76%
<i>Plutôt non</i>	<i>14 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>55 %</i>		



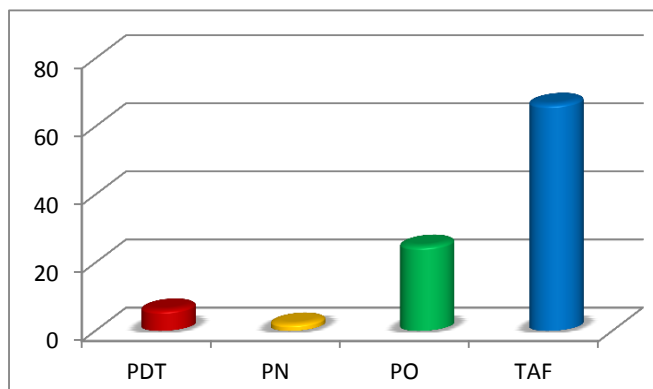
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	14 %	OUI	86 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>22 %</i>	SATISFACTION	82%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>63 %</i>		



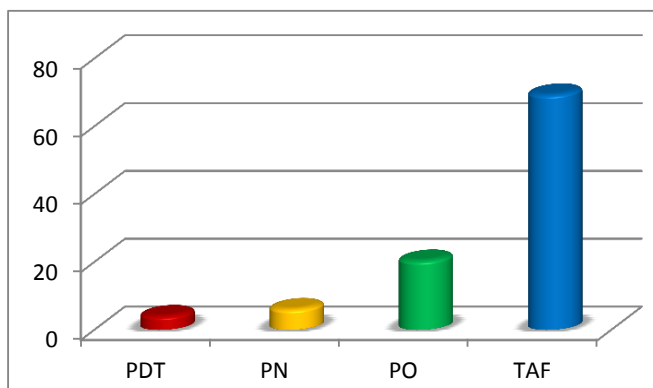
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	8 %	OUI	92 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>25 %</i>	SATISFACTION	84%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>67 %</i>		



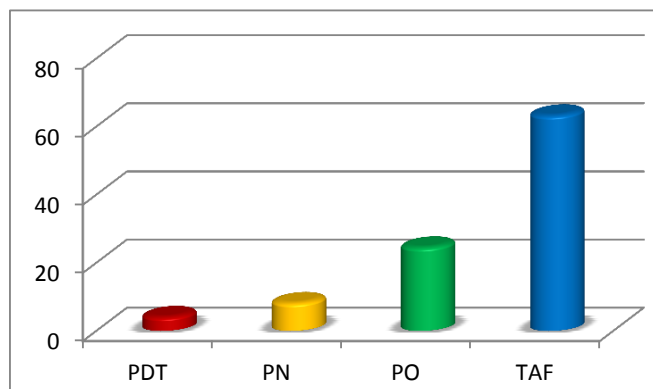
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>20 %</i>	SATISFACTION	85%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>69 %</i>		



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

NON	12 %	OUI	88 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>	SATISFACTION	82%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>63 %</i>		



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

NON	14 %	OUI	37 %
Sans opinion	49 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Expositions</i>	1
<i>Toujours besoin</i>	1
<i>Il le faudrait : Marseille fait partie de l'Europe, même si l'Europe du Nord n'est pas présente</i>	1
<i>Pour cultiver un peu plus les personnes illettrées</i>	1
<i>2013 : on n'est au courant de rien, pas d'info. On ne sait rien</i>	1
<i>Il faut prendre le temps d'expliquer aux personnes qui ne savent pas lire</i>	1
<i>Affichage facile à lire</i>	1
<i>Relais d'information</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Meilleur accueil par rapport à d'autres BMdP</i>	1
<i>On se sent bien ici</i>	1
<i>C'est impeccable</i>	1
<i>Avoir une réponse immédiate, c'est bien</i>	1
<i>Trop rapide au niveau des explications</i>	2
<i>Insatisfait des renseignements fournis</i>	1
<i>Démarches par internet : selon les démarches</i>	1
<i>Les locaux sont sales</i>	1
<i>Documents mal écrits</i>	1
<i>Quand elles écrivent sur les papiers, on n'arrive pas à relire</i>	1
<i>Elles parlent trop vite</i>	1
<i>Prendre plus de temps pour expliquer, surtout au pré-accueil</i>	1
<i>C'est de pire en pire</i>	1
<i>Prendre d'autres moyens de paiement pour les timbres fiscaux</i>	1
<i>Plus de stationnement</i>	1
<i>Difficultés pour joindre Allô Mairie</i>	1