



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 Canebière



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

NON 26 %

OUI 74 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	8 %
Marseille.fr	8 %
Autre	84 %
Mairie de secteur, d'arrondissement	4
Moi-même	3
Préfecture	1
Commissariat de police	1
Au BMdP directement	1

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

Proximité 92 %

Domicile 85 %

Lieu de travail 15 %

Facilité d'accès	6 %
Personnel plus compétent, sympathique	2 %
Bureau plus accueillant	2 %
Autre	6 %

Proche du lycée (démarche entreprise pour un mineur)	1
Plus de dossiers CNI au bureau de Sébastopol	1
Centre-ville	1

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

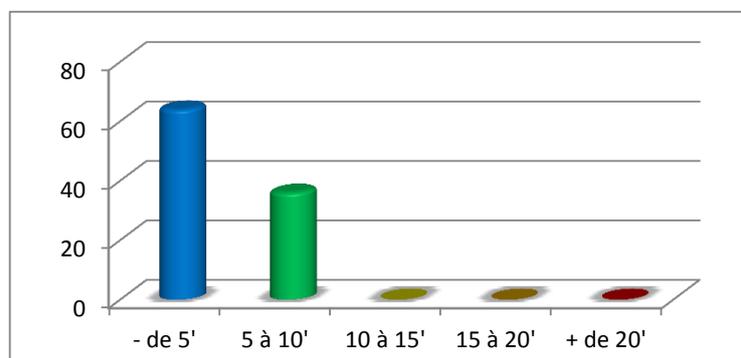
Moins de 5 minutes 64 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 36 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 0 %



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

NON 2 %

OUI 98 %

NOTE 19,6
SATISFACTION 98%

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

NON 26 %

OUI 64 %

Peu importe 10 %

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

NON	26 %	OUI	28 %
Ne sait pas	46 %		

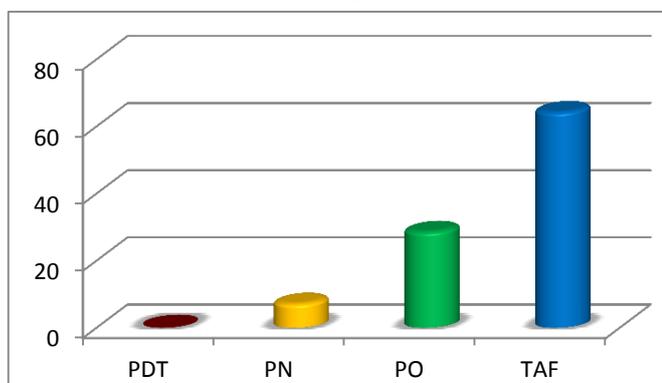
Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	31 %
Aménagement du bureau	28 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	17 %
Délais d'attente au bureau	10 %
Délais de délivrance des titres, des documents	10 %
Autre	3 %

Surtout les locaux qui ont été rénovés et les parkings sécurisés 1
Il y a plus de confort et d'infrastructures car c'est le Service public 1
C'est plus clair, plus rapide 1

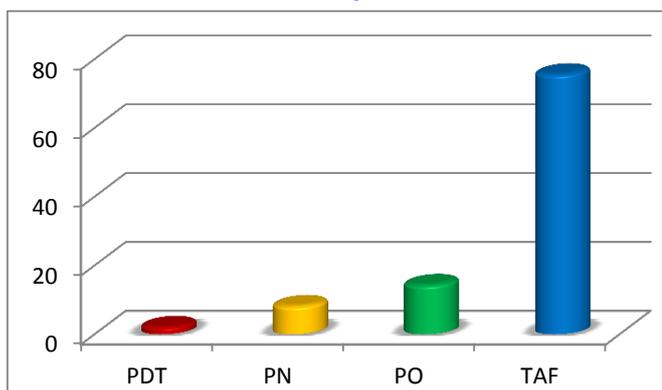
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	7 %	OUI	93 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	0 %	<i>Plutôt oui</i>	29 %	SATISFACTION	86%
<i>Plutôt non</i>	7 %	<i>Tout à fait</i>	64 %		



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

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	2 %	<i>Plutôt oui</i>	14 %	SATISFACTION	88%
<i>Plutôt non</i>	8 %	<i>Tout à fait</i>	76 %		



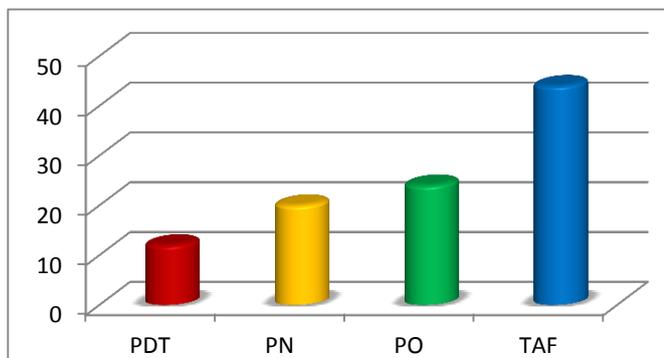
Q10. Appéciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

NON	32 %	OUI	68 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>12 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>	SATISFACTION	67%
<i>Plutôt non</i>	<i>20 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>44 %</i>		

Si oui, comment ?

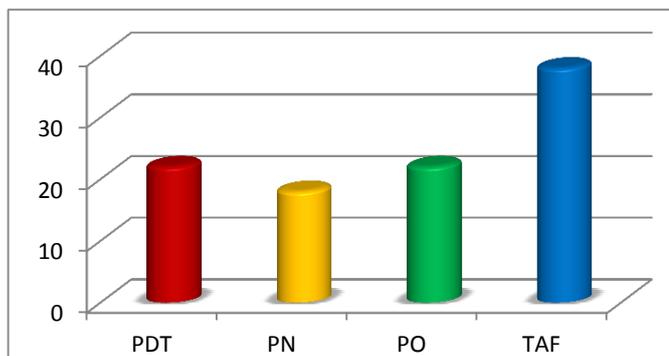
Allô Mairie	63 %
Marseille.fr	23 %
Autre	15 %

Sur place, au BMdP	4
Par SMS	1
Difficile par téléphone	1



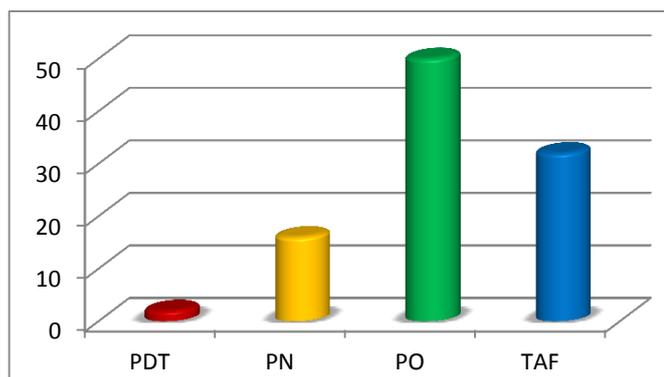
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	40 %	OUI	60 %	NOTE	12
<i>Pas du tout</i>	<i>22 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>22 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>18 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>38 %</i>		



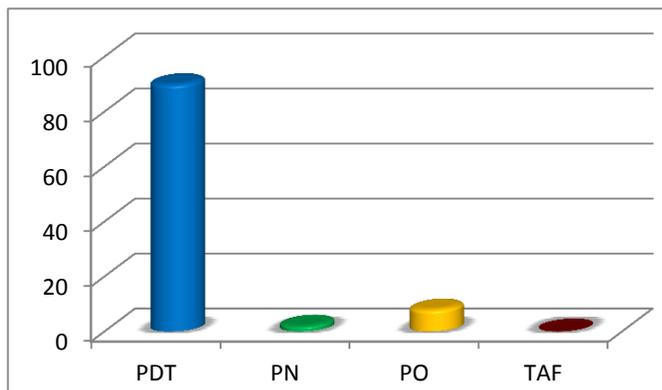
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	18 %	OUI	82 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>50 %</i>	SATISFACTION	71%
<i>Plutôt non</i>	<i>16 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>32 %</i>		



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

NON	92 %	OUI	8 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>90 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		

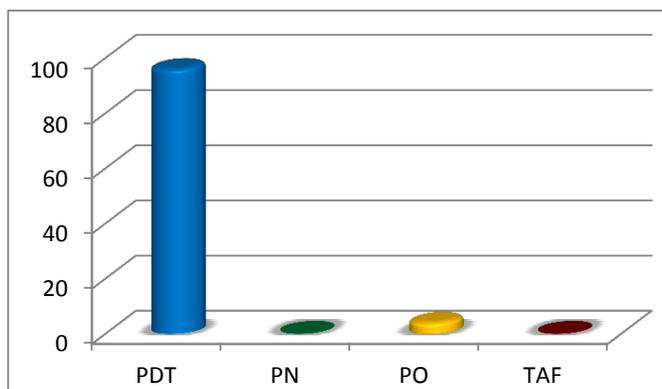


Pourquoi ?

<i>De la part des autres usagers</i>	1
<i>On m'a demandé des choses qu'il ne fallait pas me demander</i>	1

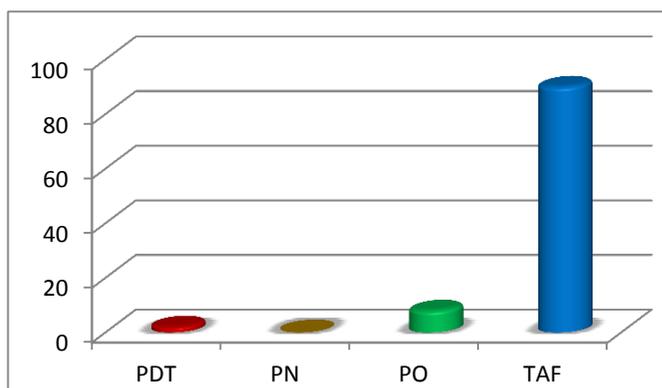
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

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



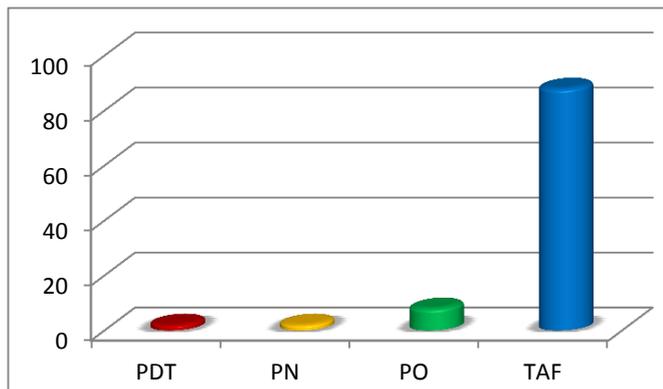
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>90 %</i>		



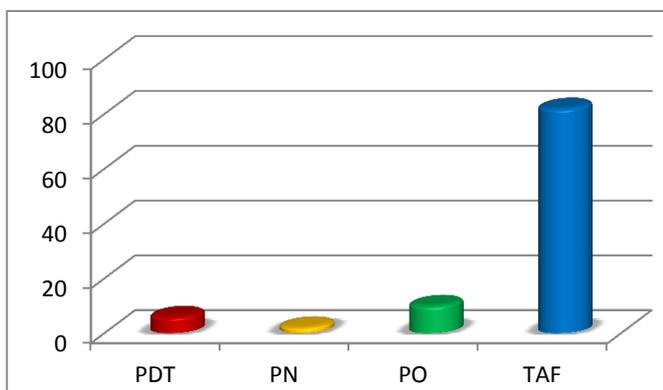
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



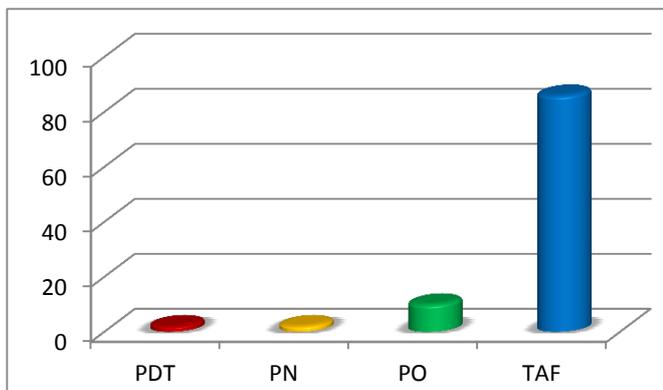
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

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



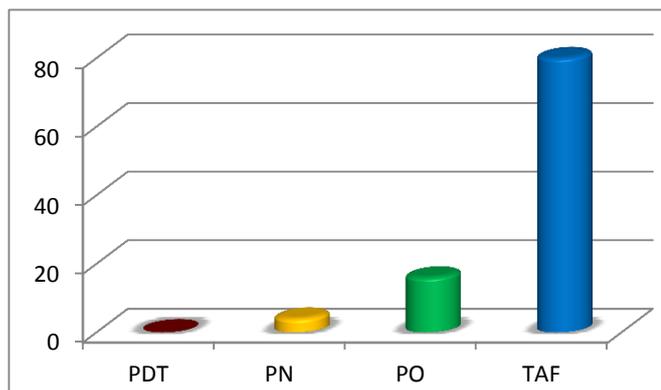
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



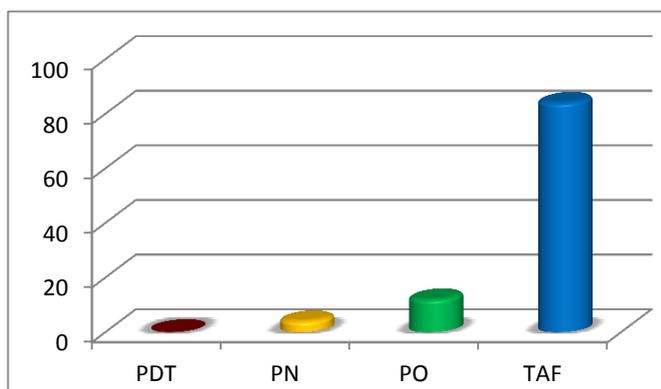
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>	SATISFACTION	92%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>		



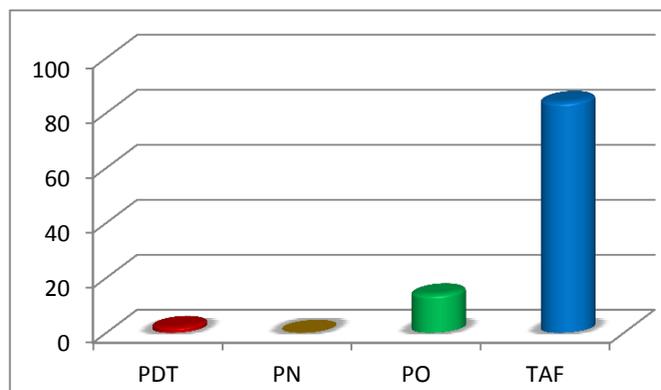
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>84 %</i>		



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

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>84 %</i>		



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

NON	14 %	OUI	50 %
Sans opinion	36 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Informations sur les différents sites de culture, les événements car la ville est très grande</i>	4
<i>Messages d'information</i>	1
<i>Mettre en évidence les lieux et centres culturels de Marseille</i>	1
<i>Accueillir des expositions</i>	1
<i>Expositions, communication sur les différentes démarches de l'état civil</i>	1
<i>Des expositions : sculptures, tableaux</i>	1
<i>Des expos en lien avec les jeunes</i>	1
<i>Car proche des citoyens</i>	1
<i>Culture de la propreté</i>	1
<i>Modernisation des moyens</i>	1
<i>Mettre une télé</i>	1
<i>Tout est possible quand on le souhaite</i>	1
<i>Marseille va être capitale de la culture 2013, mais ça ne se voit pas</i>	1
<i>Ville basée sur une culture très populaire.</i>	
<i>Ce n'est pas le rôle de la Ville d'amener la culture pour les citoyens</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Le questionnaire est une bonne initiative</i>	1
<i>Dans ce BMdP, je suis toujours satisfait</i>	1
<i>Jamais eu de problèmes dans les bureaux de la Mairie</i>	1
<i>C'est mieux qu'avant</i>	1
<i>C'est intéressant de pouvoir réaliser ses démarches près de son lieu de travail et pas néce:</i>	1
<i>Il y a une amélioration des délais d'attente des documents</i>	1
<i>Pour l'attente, c'est aux gens de s'organiser</i>	1
<i>Les administrations doivent apporter des réponses précises</i>	
<i>avec des protocoles identiques</i>	1
<i>Eviter les serveurs vocaux</i>	1
<i>Concéder plus d'humanité : on a besoin de vous (des bureaux)</i>	1
<i>Plus de facilité, d'accessibilité, de sécurité pour les personnes handicapées</i>	1
<i>Pas d'agressivité aujourd'hui</i>	1
<i>Les locaux sont un peu limites</i>	1
<i>Les locaux sont petits</i>	1
<i>L'usager s'est cogné la tête au distributeur de tickets</i>	1
<i>Il faudrait plus de moyens pour la qualité du service et pour les agents.</i>	
<i>Ex : un boite en carton en guise d'urne pour les dossiers cantines</i>	1
<i>Faudrait une aire de jeux pour les enfants</i>	1
<i>Il n'y a pas de discrétion au pré-accueil</i>	1
<i>Il faudrait un panneau d'affichage pour mettre les informations d'ordre social</i>	1
<i>Il n'y a pas de communication entre les services : BMdP / Mairie de secteur</i>	1
<i>Favoriser l'humain lors d'attentes prolongées</i>	1
<i>Téléchargements de dossiers CNI / Passeport Cerfa</i>	1
<i>C'est idiot de prendre un ticket pour se présenter au pré-accueil :</i>	
<i>quelque fois on doit repartir directement et le ticket ne sert à rien</i>	1
<i>L'agent n'était pas au courant pour les AST (inscription multiple de pays)</i>	1
<i>Les temps d'attente sont trop difficiles à gérer avec le public</i>	1
<i>Les commentaires manuscrits sur les documents sont peu soignés et lisibles</i>	1