



**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 des Chartreux**



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

**NON** 13 %

**OUI** 87 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	0 %
Marseille.fr	17 %
Autre	83 %
Famille	2
Mairie de secteur	1
Médecin	1
La Poste	1

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

Proximité	89 %
Domicile	90 %
Lieu de travail	2 %
Personnel plus compétent, sympathique	9 %
Bureau plus accueillant	9 %
Préférence pour ce bureau	7 %
<b>Pourquoi ?</b>	
Recommandé par un ami	1
Viens toujours dans son bureau	1
Facilité d'accès	2 %
Autre	7 %
Eviter d'aller dans différents bureaux pour différentes démarches	1
Près du commissariat	1
Moins d'attente	1

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

**Moins de 15 minutes** 96 %

**Plus de 15 minutes** 4 %

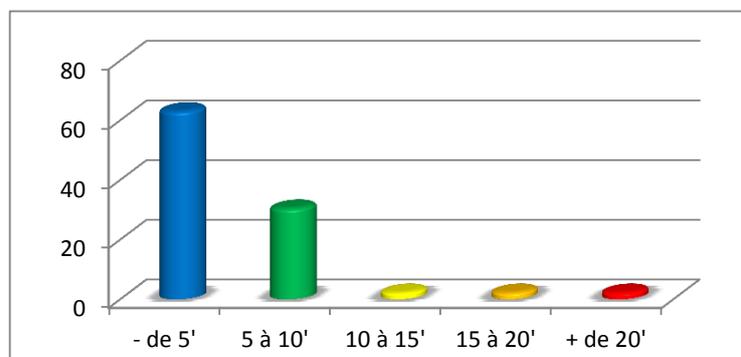
Moins de 5 minutes 63 %

15 à 20 minutes 2 %

5 à 10 minutes 30 %

Plus de 20 minutes 2 %

10 à 15 minutes 2 %



BN : Attente de plus de 20 minute malgré un rendez-vous pour un problème avec DR

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

**NON** 4 %

**OUI** 96 %

NOTE SATISFACTION 19,13 / 96%

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

<b>NON</b>	11 %	<b>OUI</b>	67 %
Peu importe	22 %		

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

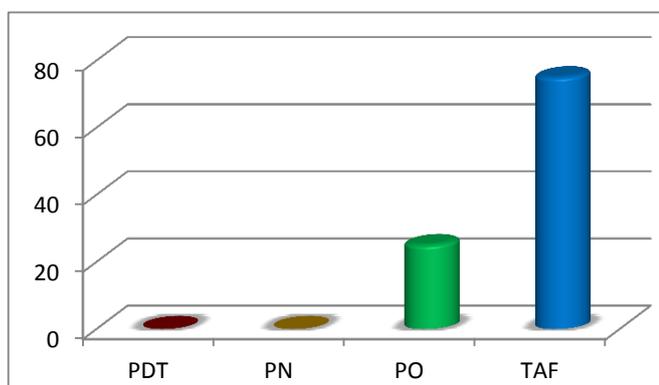
<b>NON</b>	17 %	<b>OUI</b>	35 %
Ne sait pas	48 %		

**Q7. Si oui, lesquelles ?**

Compétences des agents, qualité des renseignements	29 %
Qualité de l'accueil	26 %
Délais d'attente au bureau	18 %
Aménagement du bureau	11 %
Qualité des formulaires	5 %
Discrétion	5 %
Délais de délivrance des titres, des documents	3 %
Autre	3 %
<i>Gain de temps</i>	6
<i>Personnel plus agréable</i>	1
<i>Amabilité des agents</i>	1
<i>Evite de revenir</i>	1
<i>C'est mieux organisé</i>	1
<i>Bonne connaissance de la réglementation et du travail</i>	1

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

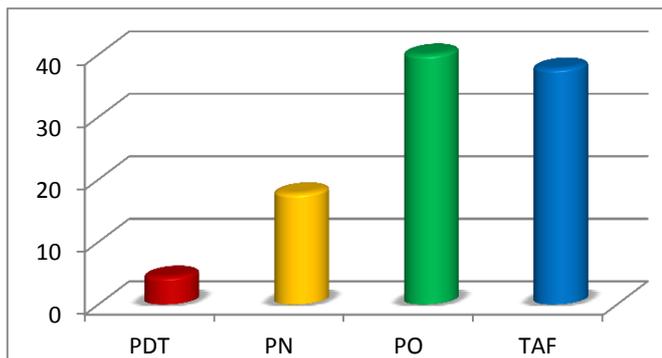
<b>NON</b>	0 %	<b>OUI</b>	100 %	<b>NOTE</b>	18
<i>Pas du tout</i>	0 %	<i>Plutôt oui</i>	25 %	<b>SATISFACTION</b>	92%
<i>Plutôt non</i>	0 %	<i>Tout à fait</i>	75 %		



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

<b>NON</b>	<b>22 %</b>	<b>OUI</b>	<b>78 %</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>40 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>18 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>38 %</i>

NOTE	14
SATISFACTION	70%



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

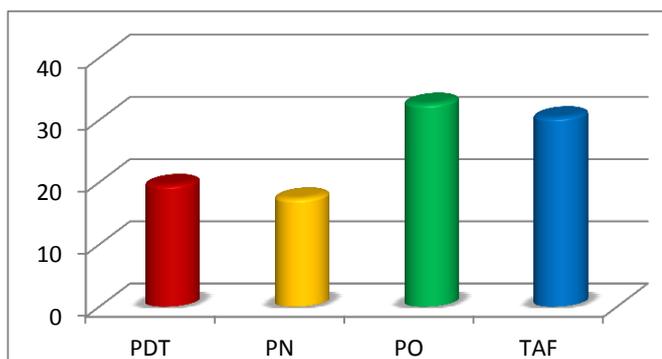
<b>NON</b>	<b>37 %</b>	<b>OUI</b>	<b>63 %</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>20 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>33 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>17 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>30 %</i>

NOTE	12
SATISFACTION	58%

Si oui, comment ?

Allô Mairie	64 %
Marseille.fr	28 %
Autre	8 %

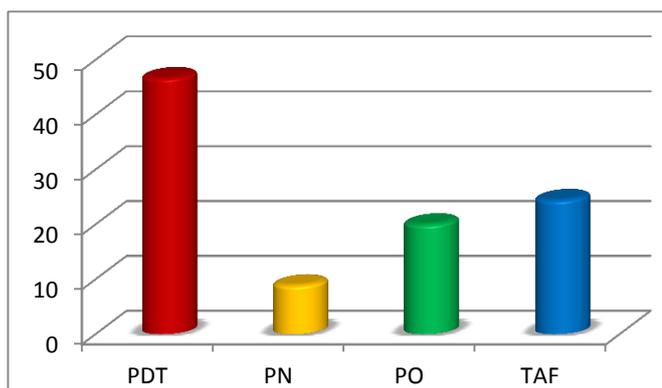
Délais d'attente avec Allô Mairie trop longs	5
Sur place	2
Rendez-vous non proposé par le BMdP	1



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

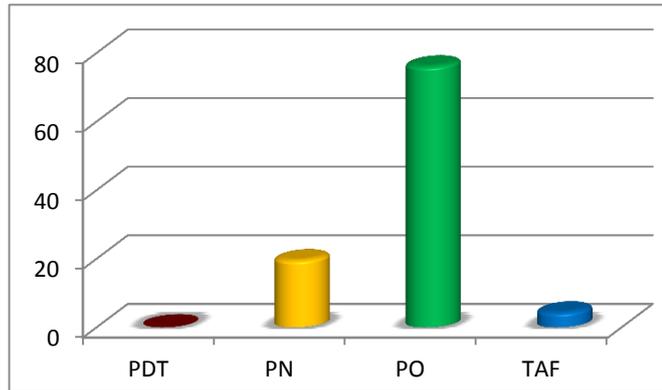
<b>NON</b>	<b>56 %</b>	<b>OUI</b>	<b>44 %</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>47 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>20 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>9 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>24 %</i>

NOTE	8
------	---



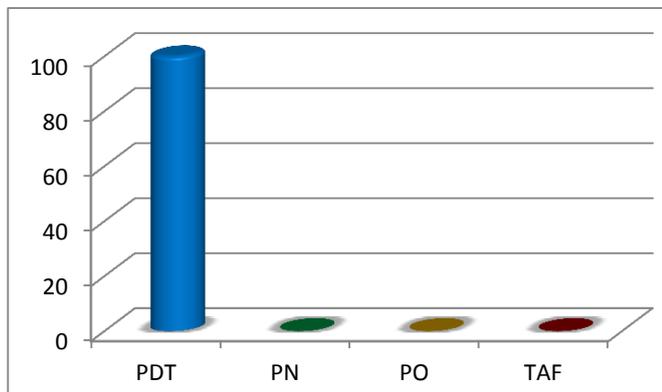
**Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**

<b>NON</b>	<b>20 %</b>	<b>OUI</b>	<b>80 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>12</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>76 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>62%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>20 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>4 %</i>		



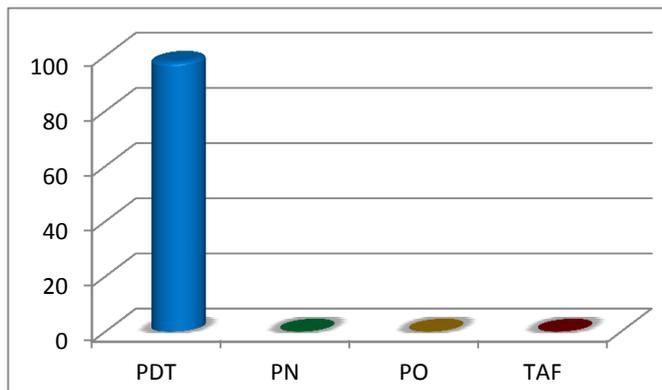
**Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?**

<b>NON</b>	<b>100 %</b>	<b>OUI</b>	<b>0 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>20</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>100 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>100%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



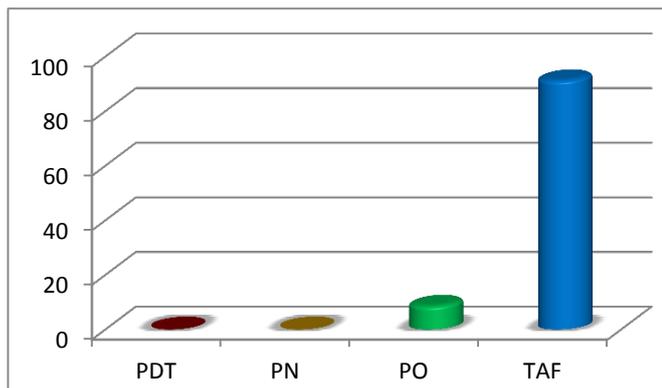
**Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?**

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



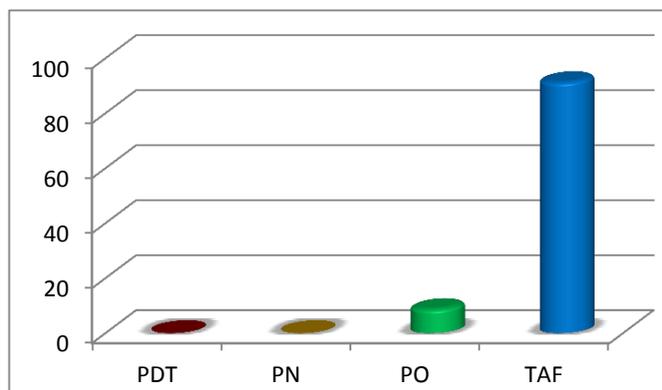
**Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>9 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>97%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>91 %</i>		



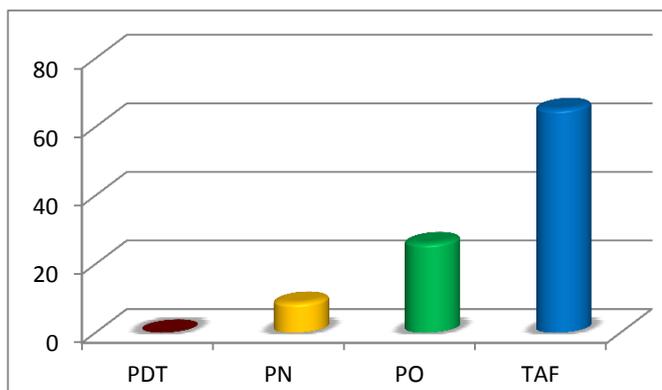
**Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>9 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>97%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>91 %</i>		



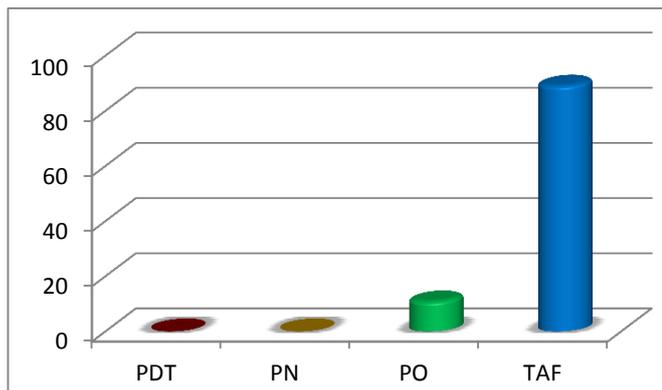
**Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?**

<b>NON</b>	<b>9 %</b>	<b>OUI</b>	<b>91 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>17</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>26 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>86%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>9 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>65 %</i>		



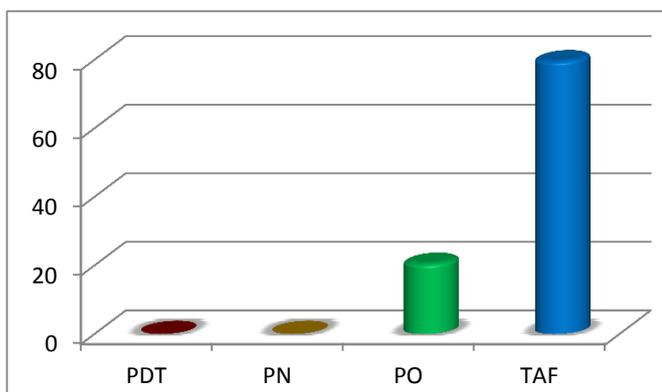
**Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>11 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>96%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>89 %</i>		



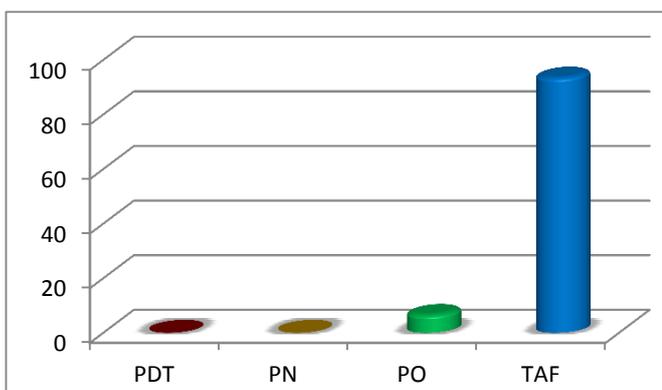
**Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>20 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>93%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>		



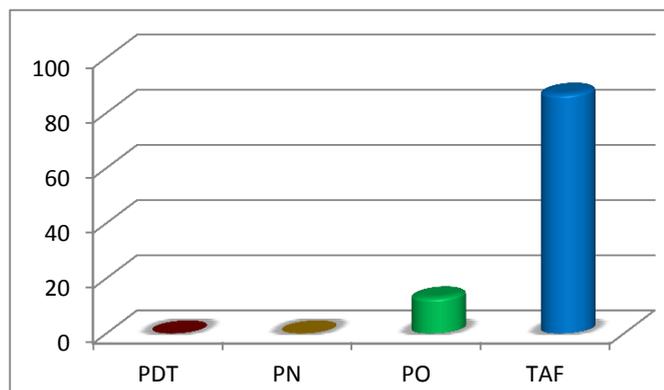
**Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>20</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>7 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>98%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>93 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>13 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>96%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>87 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>20 %</b>	<b>OUI</b>	<b>39 %</b>
<b>Sans opinion</b>	<b>41 %</b>		

#### Si oui, en quoi ?

<i>Proximité</i>	1
<i>Parce que c'est tout simplement la mairie</i>	1
<i>Culture de proximité</i>	1
<i>Bureau de proximité</i>	1
<i>Pour les gens du quartier</i>	1
<i>Communication : mise en avant des BMdP, des aménagements</i>	1
<i>Les BMdP n'ont pas de lien direct avec la culture</i>	1
<i>"On n'est pas plus bête que les autres"</i>	1
<i>Organisation de l'état civil méconnue</i>	1

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

<i>Surpris de la durée d'attente très courte</i>	1
<i>Merci pour l'accueil</i>	1
<i>Tout est parfait</i>	1
<i>Que les améliorations continuent : délais d'attente, accueil...</i>	1
<i>Il faut conserver les BMdP qui remplissent tout à fait leur rôle de proximité</i>	1
<i>Très bon accueil</i>	1
<i>Enchanté de pouvoir faire les démarches dans le quartier</i>	1
<i>Allô Mairie : très satisfait</i>	1
<i>Pourquoi les BMdP font les permis de conduire VL et pas les Poids Lourds</i>	1
<i>Manque de confort</i>	2
<i>Confort: on ne vient pas pour faire la sieste</i>	1
<i>Le BMdP doit être réaménagé</i>	1
<i>Bureau sinistre pour les employés</i>	1
<i>Les BMdP nécessitent plus d'espace pour la discrétion</i>	1
<i>Il faudrait plus de chauffage</i>	1