

Enquête de satisfaction

Entre le 1^{er} août et le 31 décembre 2009, une enquête de satisfaction sur les commandes d'actes d'état civil en ligne du site internet de la Ville de Marseille (www.marseille.fr.) a été lancée, à l'initiative de Monsieur Daniel SPERLING, Adjoint au Maire.*

Cette enquête se présentait sous la forme d'un carton, joint aux actes transmis, à remplir et à retourner.

Ce questionnaire, très simple, sollicitait les administrés sur la satisfaction du service rendu et sur les délais d'obtention. Une partie commentaire libre pouvait être également complétée. Sur certains cas complexes, une réponse par courrier individualisé a été envoyée. Début novembre, cette enquête a été étendue aux demandes d'actes par courriers.

Au 31 décembre 2009, les résultats de cette enquête sont les suivants :

période	nbre de cartons envoyés	nbre de retours	nbre de personnes satisfaites	nbre de personnes insatisfaites	
				par le document	par les délais
Août 2009	5005	165	160	4	1
Septembre 2009	6185	226	205	13	8
Octobre 2009	5719	301	292	2	7
Novembre 2009 (internet)	5632	362	355	7	7
Novembre 2009 (courrier)	876	74	72	2	4
Décembre 2009 (internet)	4488	359	328	10	21
Décembre 2009 (courrier)	641	47	44	0	3
CUMUL	28546	1534	1456	38	51
résultats en %		5.4	94.9	2.5	3.3

Outre les bons résultats obtenus, il convient de noter que nombre de personnes ont accueilli le principe de recueillir l'avis des usagers, avec grande satisfaction.

** seules les transmissions d'actes assurées par la Direction de l'Etat Civil Central sont prises en compte.*

Exemplaire de cartons adressés par courrier et retournés par les administrés

VILLE DE

MARSEILLE

- 2 SEP. 2009

Daniel SPERLING
Adjoint au Maire
Délégué au
Plan "Mieux Vivre Ensemble"
Civisme, Allô Mairie, Accès Internet Pour Tous
Bureaux Municipaux de Proximité, État Civil
Visas et Légalisations

A le plaisir de répondre à votre demande et souhaite connaître en retour si :

- l'acte fourni correspond totalement partiellement pas du tout à votre attente
- les délais de transmission sont faibles trop longs

Cochez la case qui vous convient en rajoutant au dos de ce carton d'autres remarques s'il y a lieu.

A retourner à Daniel SPERLING, Adjoint au Maire
Hôtel de Ville
13233 MARSEILLE CEDEX 20

Quelques exemples de remarques reçues de la part des administrés :

Merci pour tout --
ce fut très rapide --
merci à toute les
fonctionnaire de la ville
de Marseille
28 AOUT 2009

- 1 OCT. 2009
Merci d'avoir répondu si
rapidement -

Chantal Pissara - Schaffner
Lauterbachstr. 7D
665 Oftringen
Suisse.

22 SEP. 2009

Le service fourni est absolument
remarquable dans sa simplicité et
rapidité.
Merci.

Service efficace, rapide.
Très bien

2 Demandes d'actes de naissance en vue de
renouvellement de cartes nationales d'identité.

ref N 20090900 771

et ref N 20090900 765

Délai très rapide. Merci!

Monsieur,

Recevez toutes mes félicitations et encouragements pour l'efficacité du service proposé.

Sincères salutations,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. J. J. J.', with a horizontal line underneath.