



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 Lodi



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

NON 14 %

OUI 86 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	0 %
Marseille.fr	14 %
Autre	71 %

Ami, famille	3
Préfecture	1
Mairie de secteur	1
Personne	1

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

Proximité 100 %

Domicile 92 %

Lieu de travail 8 %

Autre 2 %

Proximité collège des enfants 1

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

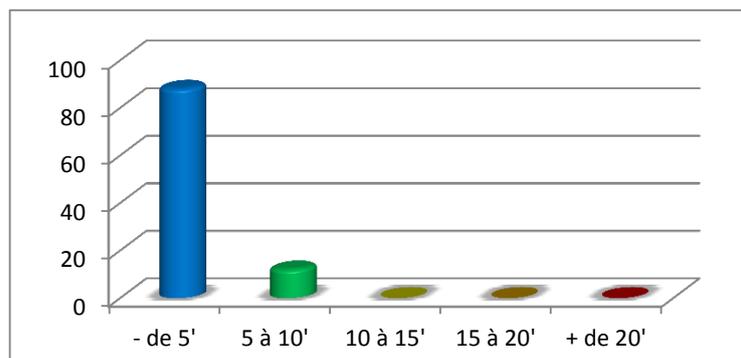
Moins de 5 minutes 88 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 12 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 0 %



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

NON 0 %

OUI 100 %

NOTE 20
SATISFACTION 100%

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

NON 20 %

OUI 48 %

Peu importe 32 %

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

NON 16 %

OUI 32 %

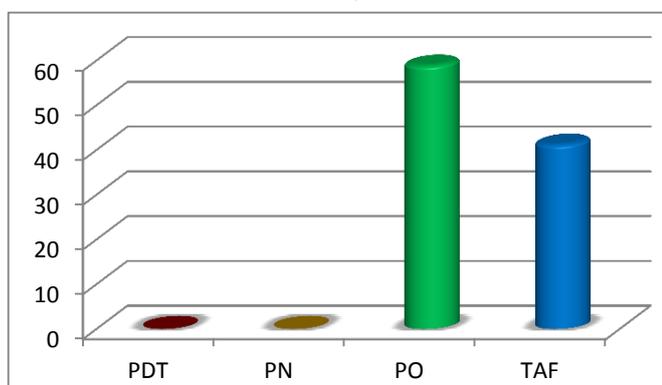
Ne sait pas 52 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	31 %
Délais d'attente au bureau	23 %
Aménagement du bureau	17 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	9 %
Qualité des formulaires	6 %
Délais de délivrance des titres, des documents	6 %
Signalétique	3 %
Autre	6 %
Photomaton	1
Monnayeur	1
Plus rapide	1
Le plus important, c'est d'être bien accueilli	1
Prise de rendez-vous par téléphone	1

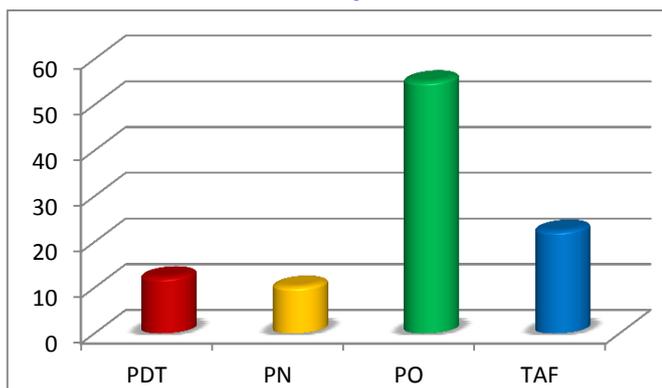
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>59 %</i>	SATISFACTION	80%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>41 %</i>		



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

NON	22 %	OUI	78 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>12 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>55 %</i>	SATISFACTION	63%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>22 %</i>		



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

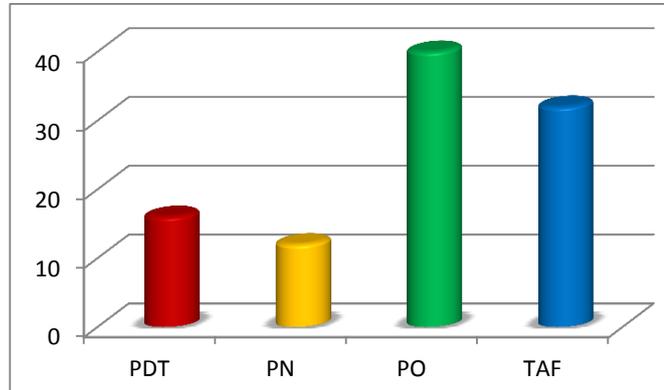
NON **28 %**
Pas du tout 16 %
Plutôt non 12 %

OUI **72 %**
Plutôt oui 40 %
Tout à fait 32 %

NOTE **13**
SATISFACTION **63%**

Si oui, comment ?

Allô Mairie **54 %**
 Marseille.fr **46 %**
 Autre **0 %**

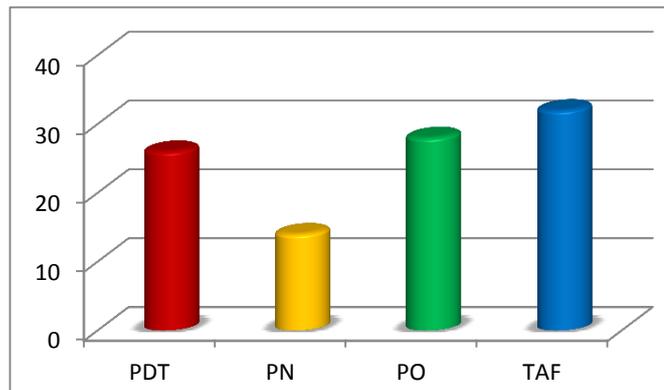


Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON **40 %**
Pas du tout 26 %
Plutôt non 14 %

OUI **60 %**
Plutôt oui 28 %
Tout à fait 32 %

NOTE **11**

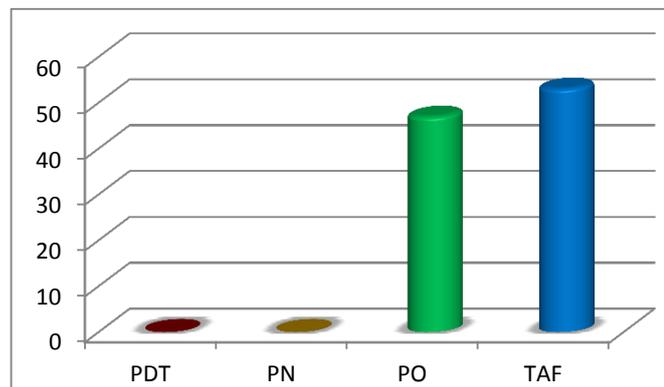


Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON **0 %**
Pas du tout 0 %
Plutôt non 0 %

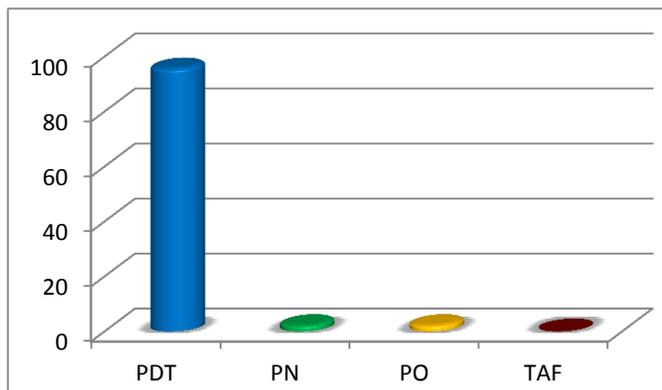
OUI **100 %**
Plutôt oui 47 %
Tout à fait 53 %

NOTE **17**
SATISFACTION **84%**



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

NON	98 %	OUI	2 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>96 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



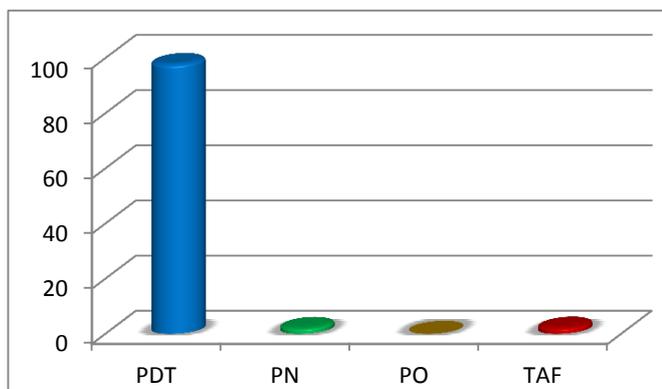
Pourquoi ?

Aujourd'hui non, d'habitude oui !

1

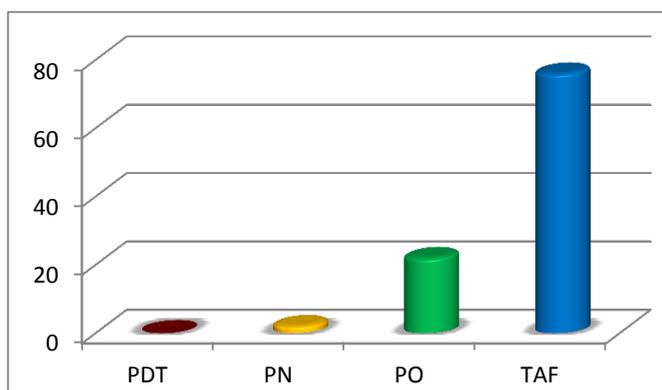
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	100 %	OUI	2 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>98 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>2 %</i>		



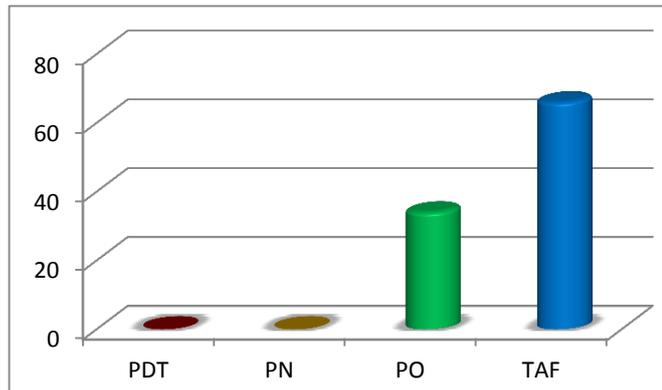
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>22 %</i>	SATISFACTION	91%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>76 %</i>		



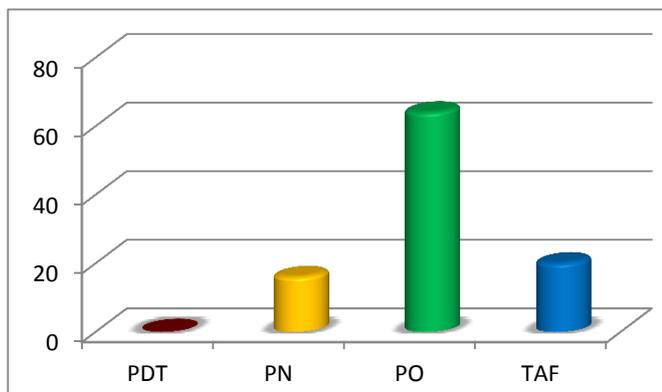
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>34 %</i>	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>66 %</i>		



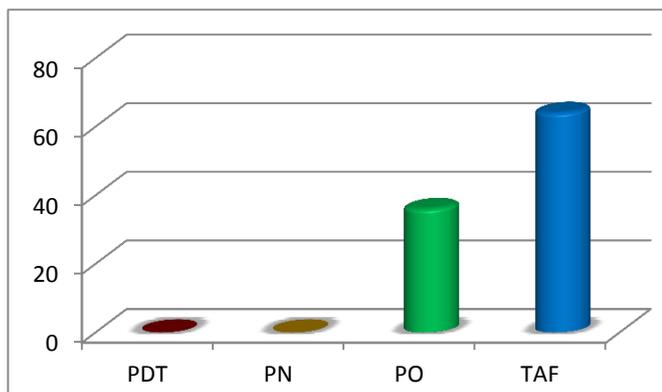
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	16 %	OUI	84 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>64 %</i>	SATISFACTION	68%
<i>Plutôt non</i>	<i>16 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>20 %</i>		



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

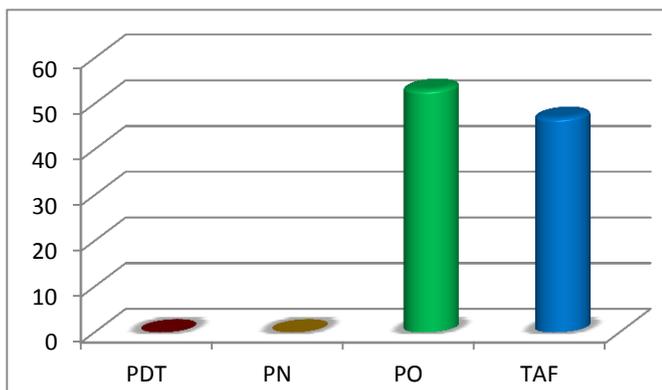
NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>36 %</i>	SATISFACTION	88%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>64 %</i>		



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

NON	0 %	OUI	100 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>53 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>47 %</i>

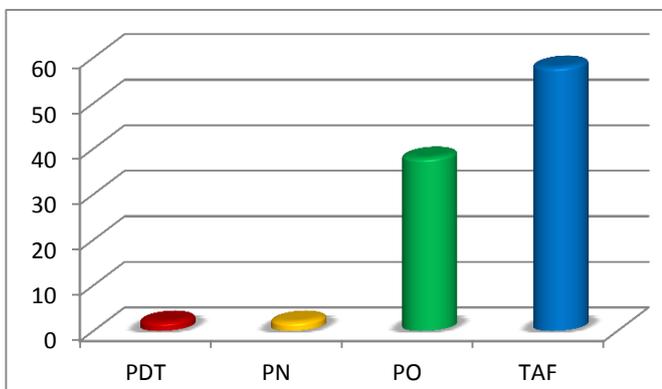
NOTE	16
SATISFACTION	82%



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

NON	4 %	OUI	96 %
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>38 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>58 %</i>

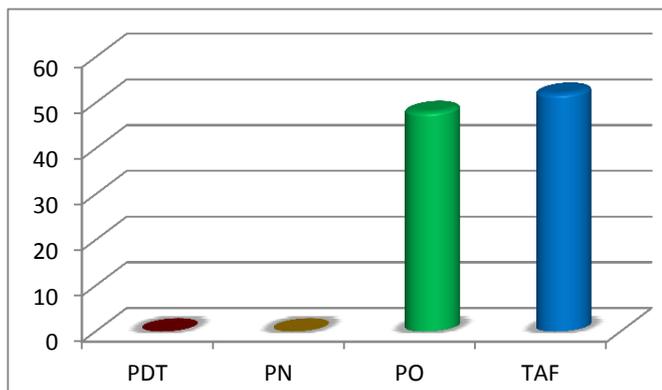
NOTE	17
SATISFACTION	84%



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

NON	0 %	OUI	100 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>48 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>52 %</i>

NOTE	17
SATISFACTION	84%



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

NON	16 %	OUI	42 %
Sans opinion	42 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Documents sur les expositions, programmes</i>	4
<i>Affiches, affichage</i>	4
<i>Plus d'information dans tout Marseille</i>	3
<i>Des interprètes</i>	1
<i>Expos photos</i>	1
<i>Pour impliquer les habitants</i>	1
<i>Car les BMdP reçoivent beaucoup de public</i>	1
<i>Lieu d'expositions</i>	1
<i>Recueil d'idées auprès des habitants</i>	1
<i>Informations, point de diffusion</i>	2
<i>Il faudrait que les BMdP soient concernés</i>	1
<i>Pourquoi pas</i>	1
<i>Non, car pour moi, c'est pour amner des touristes</i>	1
<i>Non : 2013, c'est une blague marseillaise</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>C'est parfait</i>	3
<i>On se rend compte en entrant si on va attendre ou pas</i>	2
<i>Le service public a beaucoup évolué à Marseille et en qualité</i>	1
<i>Satisfait d'avoir un BMdP à proximité</i>	1
<i>C'est bien qu'il y ait des bureaux dans les quartiers</i>	1
<i>Les BMdP proches des domiciles c'est parfait</i>	1
<i>Plusieurs fois, les agent ont été agressifs, mais pas aujourd'hui</i>	1
<i>Aujourd'hui, ça s'est très bien passé, mais certaines fois ce n'est pas la même ambiance</i>	1
<i>Espère encore des progrès</i>	1
<i>Certains personnels sont peu aimables, mais aujourd'hui non</i>	1
<i>Un vrai travail d'accueil à faire</i>	1
<i>J'ai attendu bien que la salle d'attente soit vide : on ne m'a pas appelé de suite</i>	1
<i>Ouverture en 12 et 14 heures</i>	1
<i>Il faudrait utiliser plus systématiquement les numéros d'appel</i>	1
<i>Manque énormément de terrains de sport dans Marseille</i>	1
<i>Stationnement anarchique dans le quartier, pas assez sanctionné</i>	1
<i>Certains documents sont des photocopies de photocopie de photocopie</i>	1
<i>Il faudrait mettre en place des lignes de confidentialité</i>	1