



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 Maison Blanche



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 90 %

Mairie de secteur 1

Commissariat de police 1

Google 1

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

Proximité 96 %

Domicile 100 %

Facilité d'accès 2 %

Parking 100 %

Personnel plus compétent, sympathique 6 %

Préférence pour ce bureau 2 % sans précisions

Autre 4 %

Dépend de cet arrondissement 1

Par hasard 1

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

Moins de 15 minutes 98 %

Plus de 15 minutes 2 %

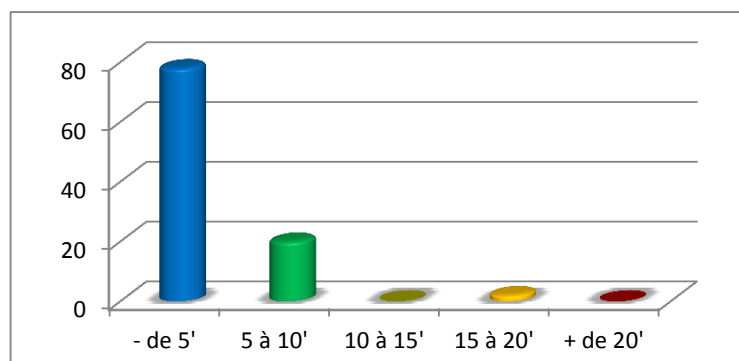
Moins de 5 minutes 78 %

15 à 20 minutes 2 %

5 à 10 minutes 20 %

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 46 %

OUI 40 %

Peu importe 14 %

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

NON 2 %

OUI 44 %

Ne sait pas 54 %

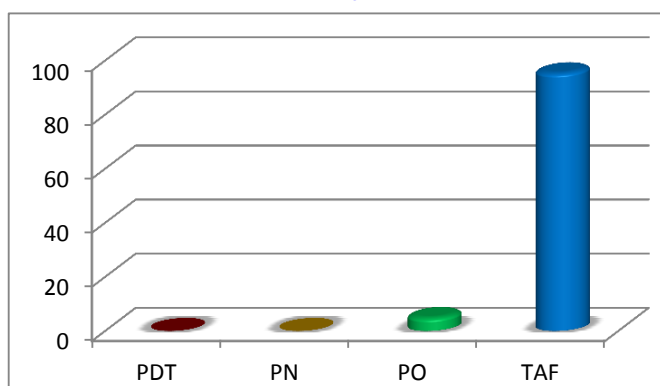
Q7. Si oui, lesquelles ?

Aménagement du bureau	38 %
Qualité de l'accueil	18 %
Délais d'attente au bureau	15 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	13 %
Signalétique	3 %
Discrétion	3 %
Autre	13 %

Rapidité	1
Efficacité	1
Bon signe	1
Beaucoup plus de convivialité	1
Plus de personnel	1
Changements parmi les agents	1
Agents plus jeunes et sympas	1

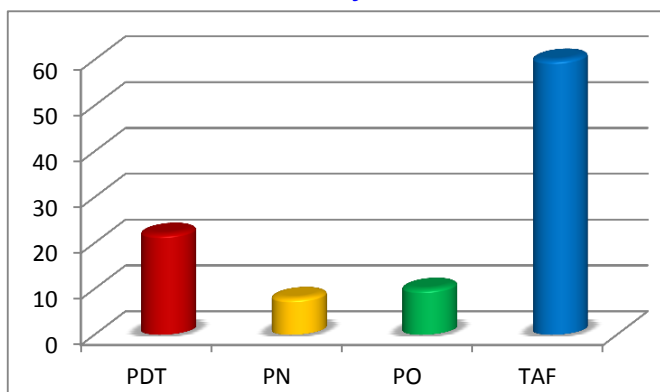
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>5 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>95 %</i>		



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

NON	30 %	OUI	70 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>22 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	69%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>60 %</i>		



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

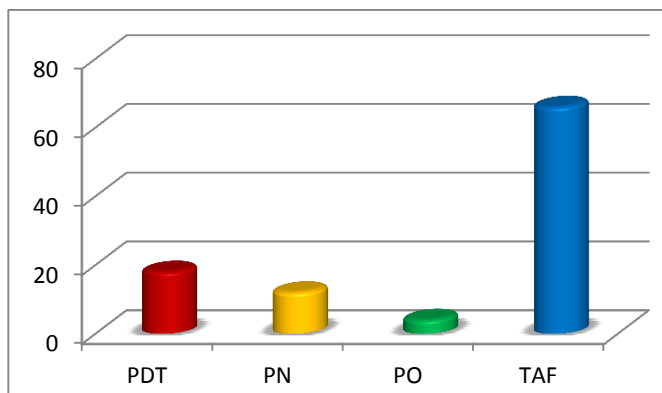
NON	30 %	OUI	70 %	NOTE	15
<i>Pas du tout</i>	<i>18 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	73%
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>66 %</i>		

Si oui, comment ?

Allô Mairie	83 %
Marseille.fr	14 %
Autre	3 %

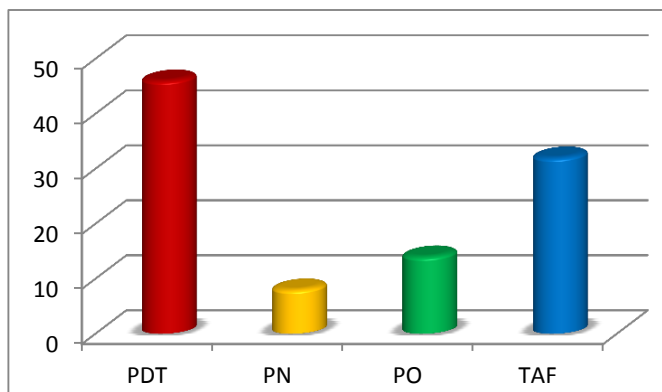
Par téléphone directement au BMdP

1



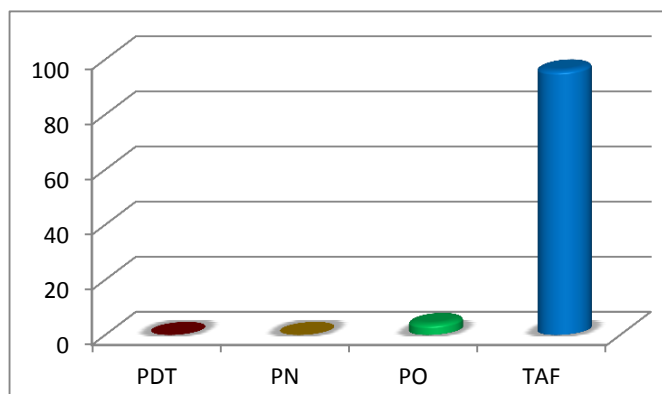
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	54 %	OUI	46 %	NOTE	9
<i>Pas du tout</i>	<i>46 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>32 %</i>		



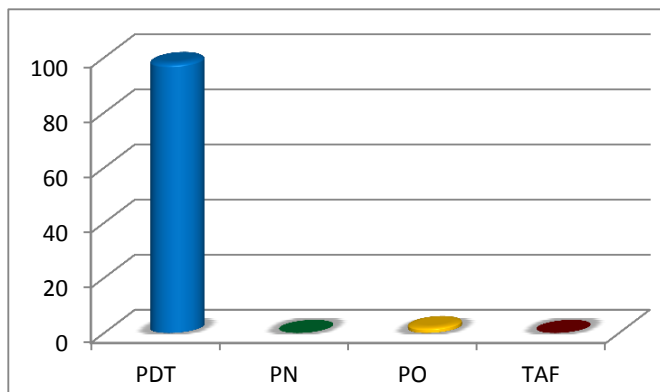
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>96 %</i>		



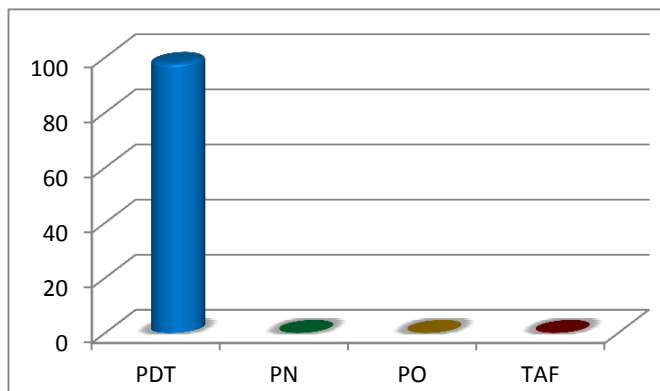
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON	98 %	OUI	2 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>98 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



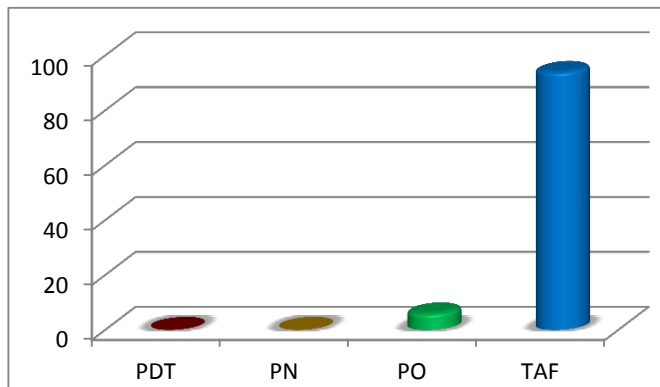
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

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



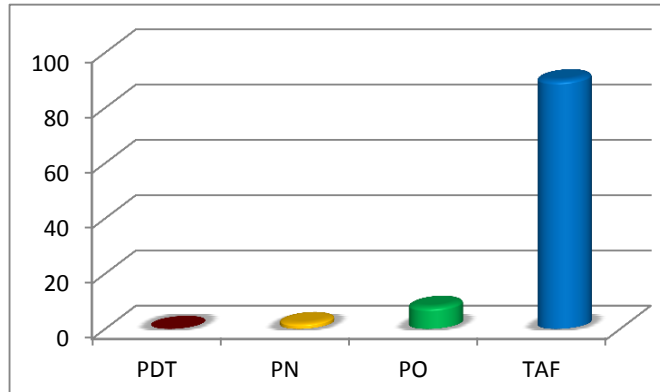
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>6 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>94 %</i>		



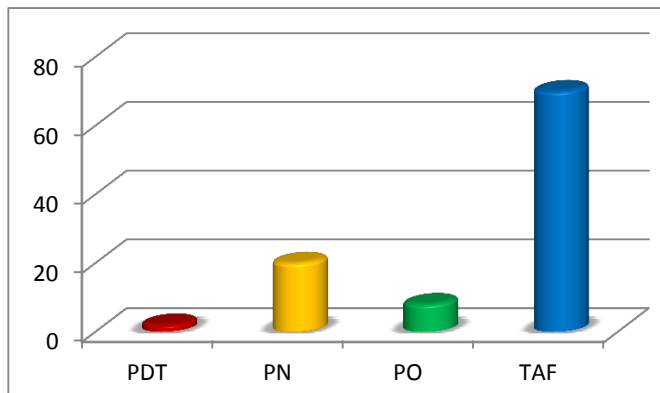
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	96%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>90 %</i>		



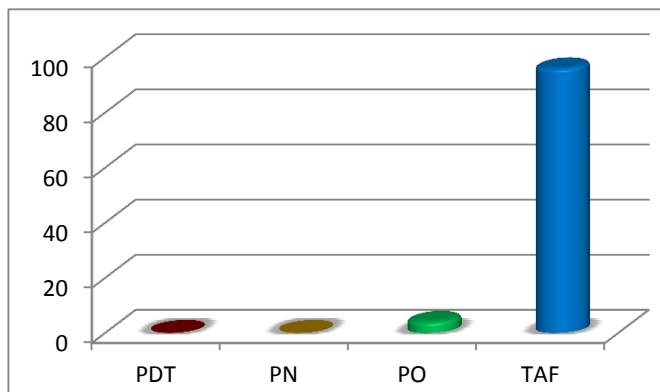
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	22 %	OUI	78 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	82%
<i>Plutôt non</i>	<i>20 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>70 %</i>		



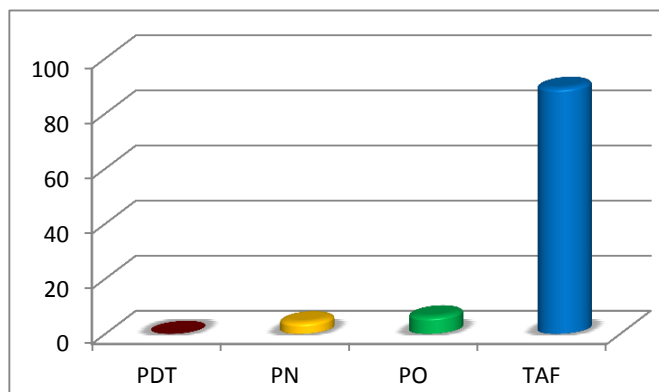
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>96 %</i>		



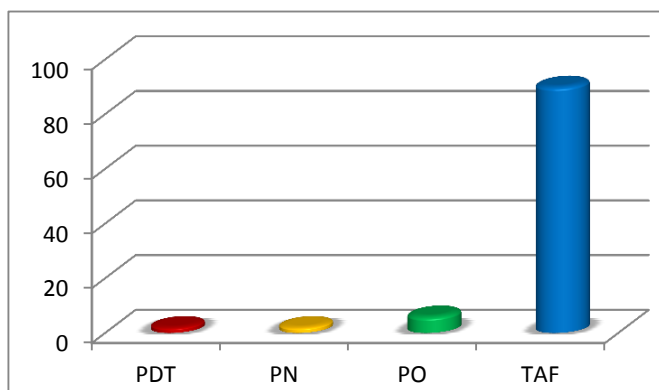
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>6 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>89 %</i>		



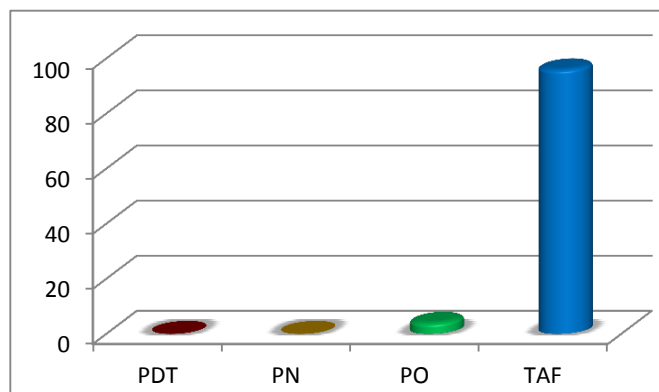
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>6 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>90 %</i>		



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

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>96 %</i>		



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

NON	20 %	OUI	74 %
Sans opinion	6 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Capacité, lieu d'accueil</i>	8
<i>Pour profiter du cadre, du site, du parc agréable, c'est joli</i>	6
<i>Dans le parc pour les enfants, les personnes âgées, les handicapés</i>	3
<i>Animation pour les enfants</i>	2
<i>Activités en plein air</i>	1
<i>Mettre le parc en valeur</i>	1
<i>Mairie très agréable : c'est un plaisir de s'y promener</i>	1
<i>Cadre propice</i>	1
<i>Affichage, panneaux, information</i>	4
<i>Les locaux sont grands, bien disposés pour recevoir</i>	1
<i>On peut s'y arrêter</i>	1
<i>Musique, chorales, concerts</i>	4
<i>Pour faire des ateliers</i>	1
<i>Faire participer la population</i>	1
<i>Théâtre</i>	2
<i>Toute la ville est concernée par le projet</i>	1
<i>Manque d'activités dans ce quartier</i>	1
<i>C'est bien pour le quartier</i>	1
<i>Intéressant</i>	1
<i>Culture en général</i>	1
<i>Propre à Marseille</i>	1
<i>C'est une aberration : Marseille n'est pas une ville de culture</i>	1
<i>Pour la culture, les maisons de quartier sont plus concernés</i>	1
<i>Pas trop de rapport</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>C'est parfait, très bien, très satisfaisant</i>	6
<i>Chauffage agréable</i>	2
<i>Bureau peu fréquenté</i>	1
<i>Le cadre est très joli</i>	1
<i>Beaucoup d'effort de la part de l'administration</i>	1
<i>Mettre de la musique</i>	1
<i>Pas d'horaires affichés à l'entrée</i>	1
<i>Afficher et suivre les n° d'appel</i>	1
<i>Améliorer le stationnement pour certains bureaux</i>	1
<i>Pouvoir entrer en voiture (marché difficile)</i>	1
<i>Un peu trop d'attente</i>	1
<i>Marseille est une ville sale : à améliorer</i>	1