



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 La Major



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

NON 24 %

OUI 76 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	25 %
Marseille.fr	8 %
Autre	58 %
Internet	2
Mairie, Hôtel de Ville	2
Un agent de police	1
Une relation	1
Ecole	1

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

Proximité 88 %

Domicile 84 %

Métro/bus 5 %

Lieu de travail 2 %

Préférence pour ce bureau 10 %

Pourquoi ?

S'est marié(e) dans cette Mairie	2
Connaissance, parent proche	1
Ancien domicile proche de ce bureau	1

Bureau plus accueillant 4 %

Facilité d'accès 2 %

Parking 100 %

Personnel plus compétent, sympathique 2 %

Demande non traitée dans un autre bureau 2 %

Autre 4 %

Proche de la Mairie du 2/3	1
Connaissait cette mairie	1

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

Moins de 15 minutes 98 %

Plus de 15 minutes 2 %

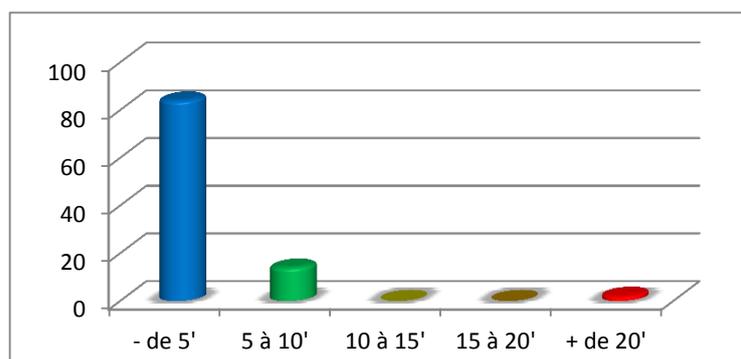
Moins de 5 minutes 84 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 14 %

Plus de 20 minutes 2 %

10 à 15 minutes 0 %



NB : le délai d'attente de + de 20' est liée à la fermeture du bureau à midi

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 22 %
Peu importe 18 %

OUI 60 %

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

NON 20 %
Ne sait pas 32 %

OUI 48 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

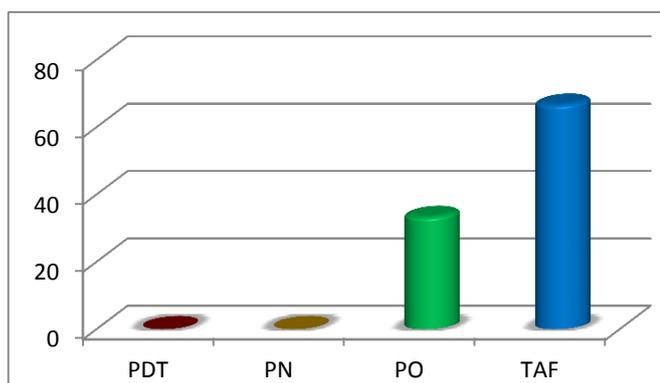
Qualité de l'accueil	35 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	17 %
Aménagement du bureau	15 %
Délais d'attente au bureau	13 %
Signalétique	4 %
Délais de délivrance des titres, des documents	4 %
Discrétion	2 %
Autre	11 %
<i>C'est pratique</i>	2
<i>Photocopieuse, Photomaton</i>	2
<i>Sympa</i>	1
<i>Matériel informatique et appareil photo</i>	1
<i>Qualités relationnelles et écoute</i>	1
<i>Agents serviables</i>	1
<i>Passeport</i>	1
<i>Tout bon</i>	1
<i>Un peu tout</i>	1

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

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

OUI 100 %
Plutôt oui 33 %
Tout à fait 67 %

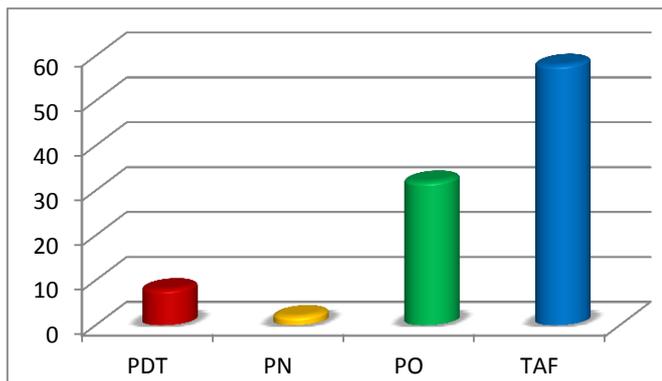
NOTE 18
SATISFACTION 89%



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

NON	10 %	OUI	90 %
<i>Pas du tout</i>	<i>8 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>32 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>58 %</i>

NOTE	16
SATISFACTION	80%



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

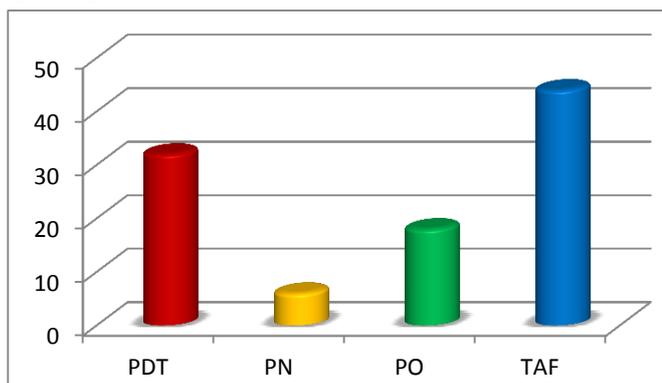
NON	38 %	OUI	62 %
<i>Pas du tout</i>	<i>32 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>18 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>44 %</i>

NOTE	12
SATISFACTION	58%

Si oui, comment ?

Allô Mairie	62 %
Marseille.fr	26 %
Autre	12 %

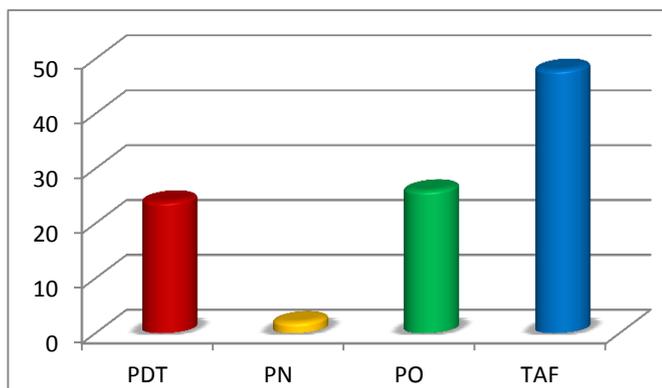
<i>Sur place</i>	1
<i>Par n'importe quel moyen</i>	1



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

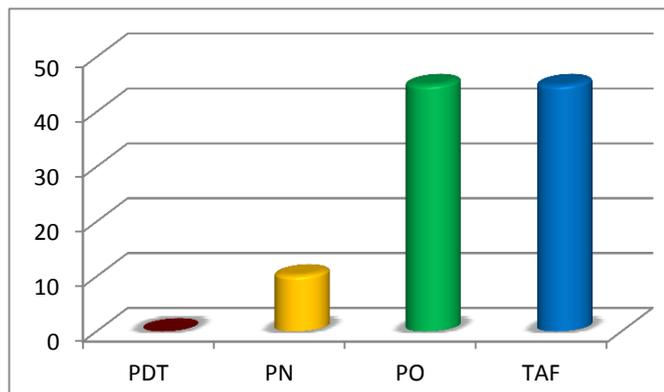
NON	26 %	OUI	74 %
<i>Pas du tout</i>	<i>24 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>26 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>48 %</i>

NOTE	13
------	----



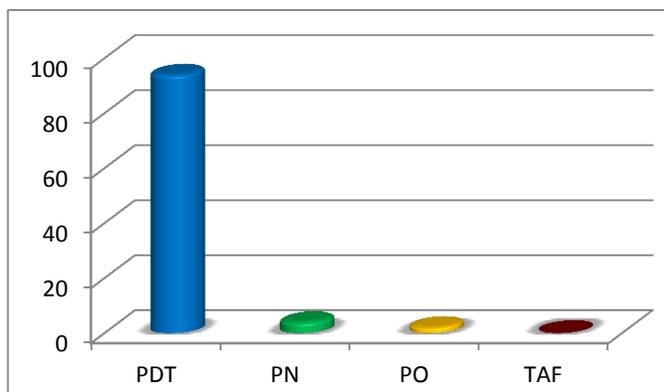
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>45 %</i>	SATISFACTION	78%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>45 %</i>		



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

NON	98 %	OUI	2 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>94 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		

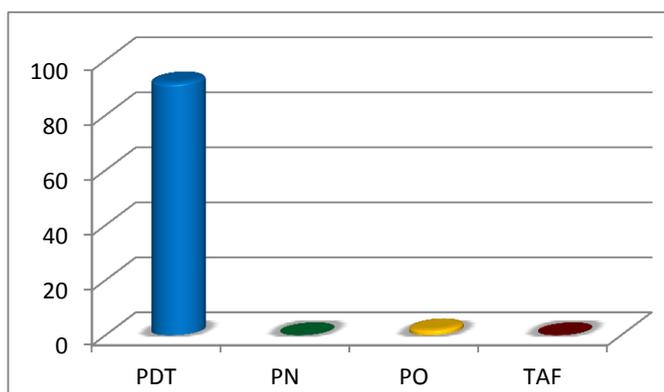


Pourquoi ?

- Stress ressenti à cause du monde* 1
- C'est l'attente qui génère du stress* 1
- A l'occasion, quand il y a du monde dans la salle* 1
- Q14 : De la lassitude chez l'agent* 1

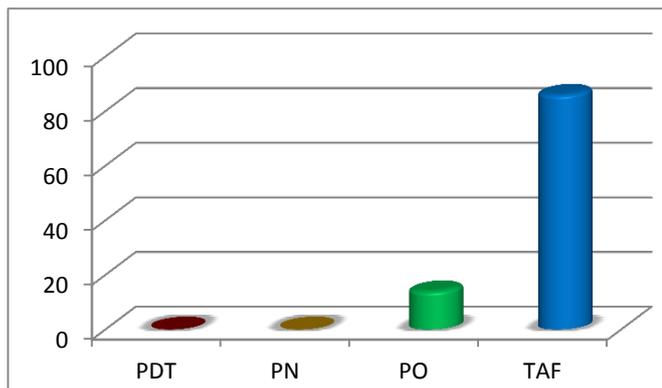
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	92 %	OUI	2 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>92 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



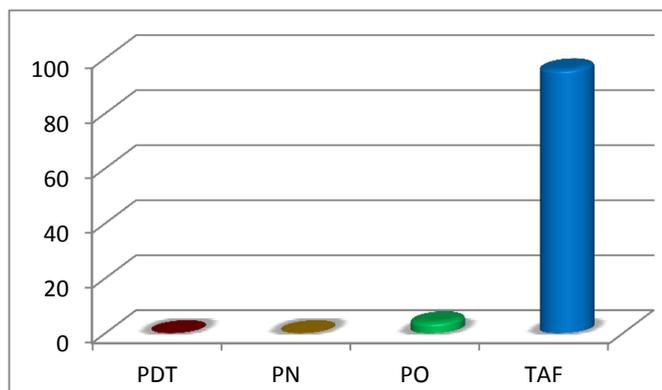
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



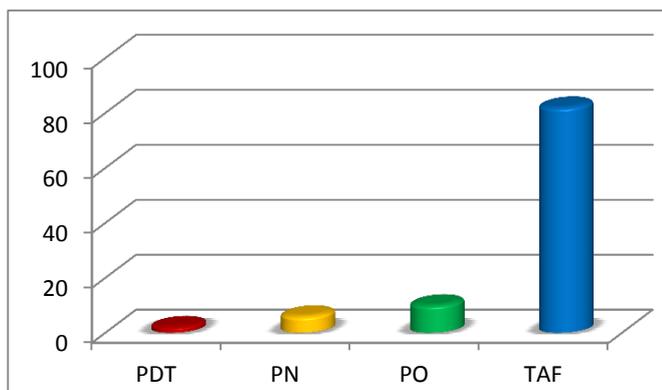
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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>		



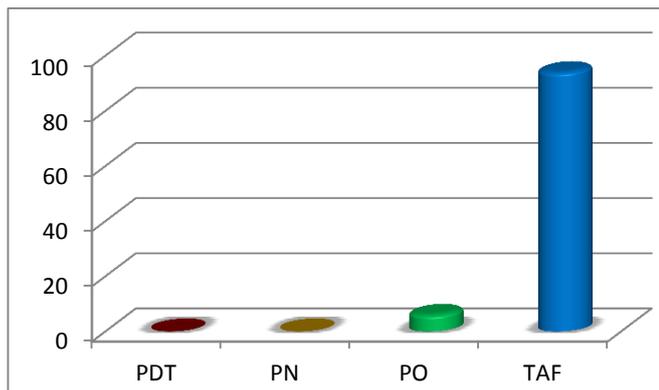
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	8 %	OUI	92 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	91%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>82 %</i>		



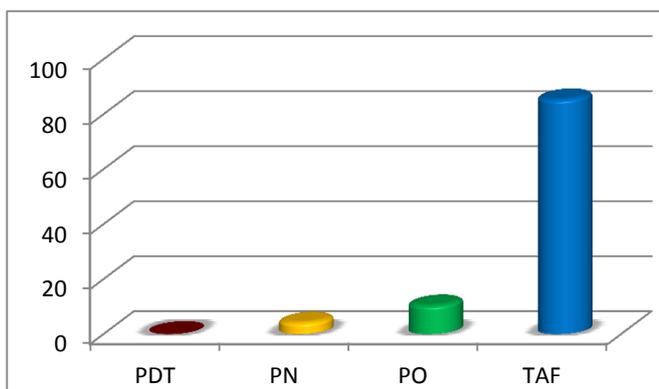
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

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



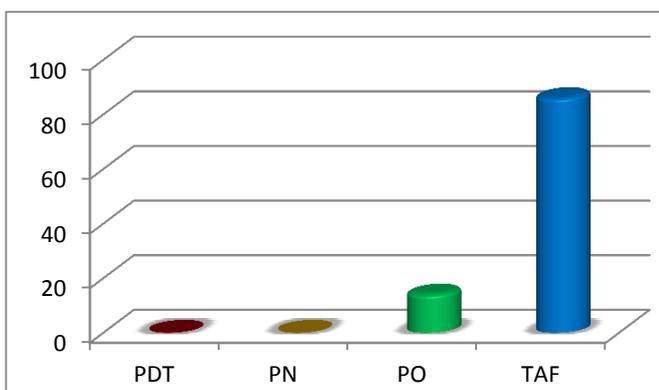
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>85 %</i>		



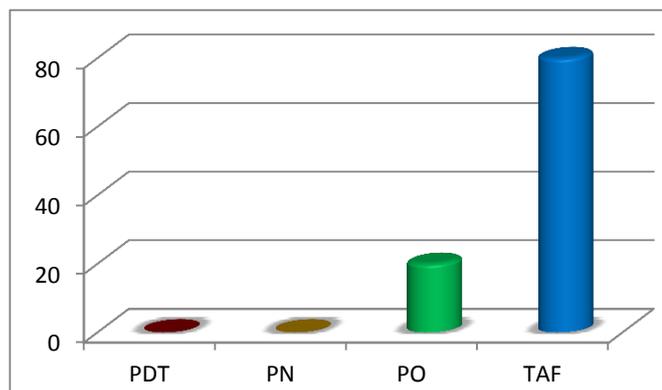
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



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

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



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

NON	18 %	OUI	70 %
Sans opinion	12 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Informations sur le programme</i>	5
<i>Le public doit être acteur autant que spectateur</i>	1
<i>Utilisation des lieux : concerts, conférences</i>	1
<i>Lieux de rencontre, de départ en promenade vers d'autres sites</i>	1
<i>Lieux ouverts au public : tables rondes, échanges culturels</i>	1
<i>Emissions de radio, comme à Avignon l'été</i>	1
<i>Lieux à exploiter</i>	1
<i>Les BMdP sont un pôle important dans la ville</i>	1
<i>Il faut que les choses soient constructives,</i>	
<i>un changement dans la positivité et la satisfaction de tous les habitants</i>	1
<i>Il faut que tous les bureaux fassent quelque chose</i>	1
<i>Ca attirera plus de monde et permettra de faire connaître la ville et ses services</i>	1
<i>La culture est immense et riche</i>	1
<i>Les gens vont-ils être intéressés ? Faut-il en rajouter sur le budget ?</i>	1
<i>Il n'y a pas assez de manifestations en ce sens, pas d'expos, on ne voit rien se passer</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Les agents sont très compétents et aimables</i>	2
<i>Service très rapide</i>	1
<i>Que ça continue comme ça !</i>	1
<i>Très bonne mairie</i>	1
<i>Tout est bien</i>	1
<i>Service excellent</i>	1
<i>Guichet "rapide" avec des agents polyvalent pour la qualité de service</i>	1
<i>La qualité du service rendu est bien, ainsi que la formation et les conditions de travail des agents</i>	1
<i>Mais il faut éviter le taylorisme</i>	1
<i>La prise de rendez-vous est contraignante</i>	2
<i>Pas besoin de rendez-vous quand ça fonctionne bien</i>	1
<i>Les sièges sont un peu durs</i>	1
<i>Les horaires sont trop restreints : allonger les horaires</i>	1
<i>Les locaux sont un peu réduits</i>	1
<i>Les délais pour l'obtention de la nationalité sont trop longs</i>	1
<i>Ce serait bien que les BMdP s'occupent des inscriptions écoles, crèches, activités sportives, comme à Paris</i>	1
<i>Plus de logements, plus de travail : où s'adresser ? Relais d'information</i>	1
<i>Allô Mairie est trop long à obtenir et devrait être un N° vert, gratuit sur le portable</i>	1
<i>Pas de jardins, d'espaces verts à proximité pour les enfants</i>	1
<i>Améliorer les délais de délivrance des titres : très important</i>	1