



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 Mazarges



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

NON 9 %

OUI 91 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie 25 %

Marseille.fr 0 %

Autre 25 %

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

Proximité 93 %

Domicile 98 %

Lieu de travail 5 %

Personnel plus compétent, sympathique 4 %

Facilité d'accès 2 %

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

Moins de 15 minutes 98 %

Moins de 5 minutes 56 %

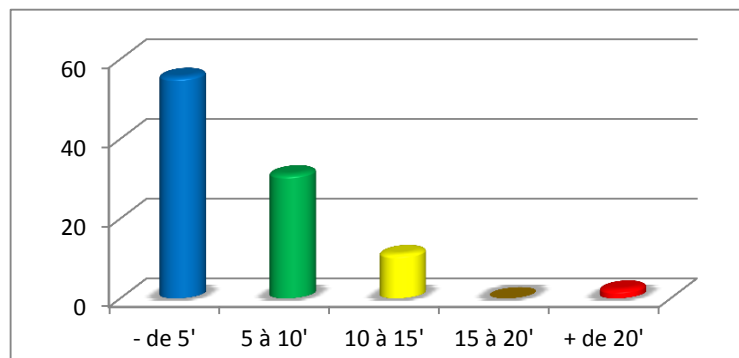
5 à 10 minutes 31 %

10 à 15 minutes 11 %

Plus de 15 minutes 2 %

15 à 20 minutes 0 %

Plus de 20 minutes 2 %



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

NON 2 %

OUI 98 %

NOTE SATISFACTION 19,556 / 98%

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

NON 36 %

OUI 51 %

Peu importe 13 %

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

NON 31 %

OUI 33 %

Ne sait pas 36 %

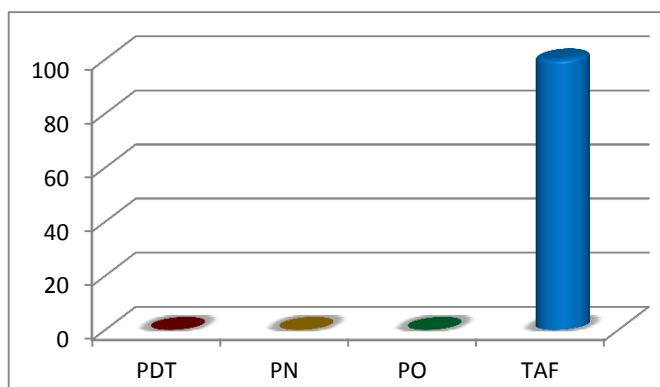
Q7. Si oui, lesquelles ?

Compétences des agents, qualité des renseignements	27 %
Qualité de l'accueil	23 %
Aménagement du bureau	9 %
Délais d'attente au bureau	9 %
Délais de délivrance des titres, des documents	5 %
Autre	27 %

<i>Plus de diversité dans les démarches : permis, cartes grises...</i>	2
<i>Simplification des démarches</i>	2
<i>Rapidité</i>	1
<i>Le personnel est très sympa</i>	1
<i>Le personnel est très compétent</i>	1

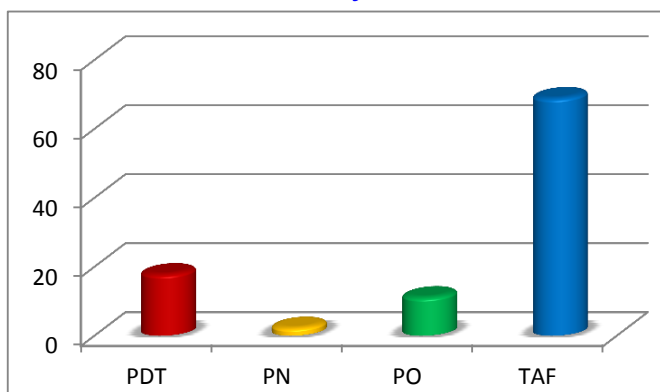
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

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



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

NON	20 %	OUI	80 %	NOTE	15
<i>Pas du tout</i>	<i>18 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>11 %</i>	SATISFACTION	77%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>69 %</i>		



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

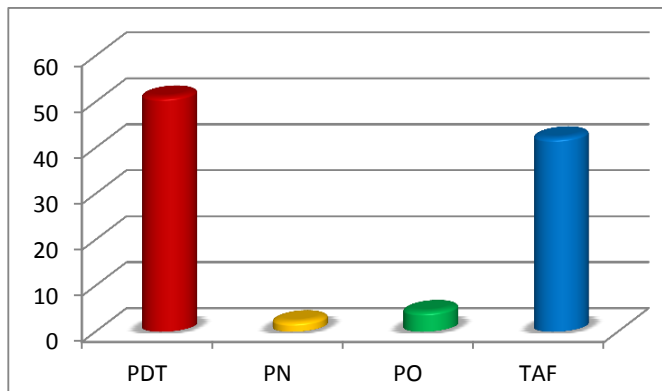
NON	53 %	OUI	47 %	NOTE	9
<i>Pas du tout</i>	<i>51 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	46%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>42 %</i>		

Si oui, comment ?

Allô Mairie	69 %
Marseille.fr	6 %
Autre	25 %

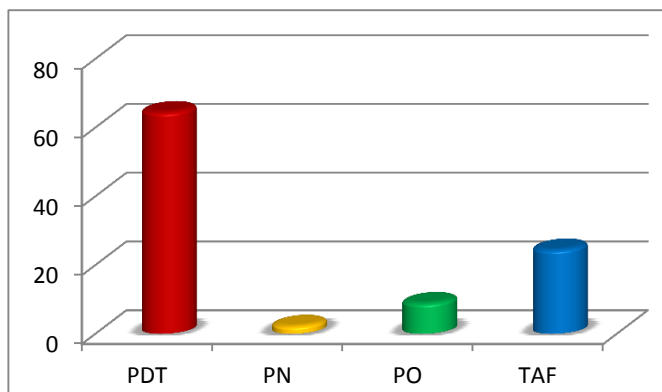
Par téléphone

3



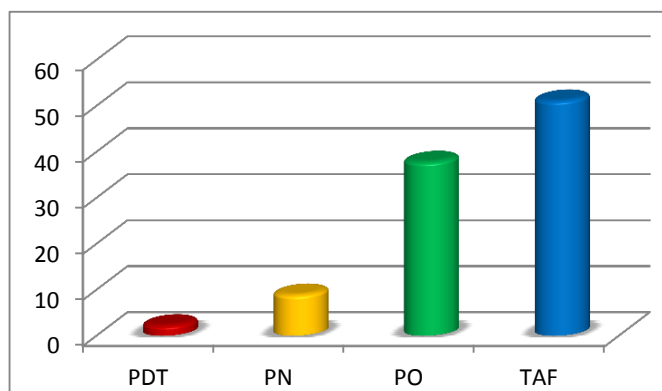
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	67 %	OUI	33 %	NOTE	6
<i>Pas du tout</i>	<i>64 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>9 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>24 %</i>		



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

NON	11 %	OUI	89 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>38 %</i>	SATISFACTION	79%
<i>Plutôt non</i>	<i>9 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>51 %</i>		

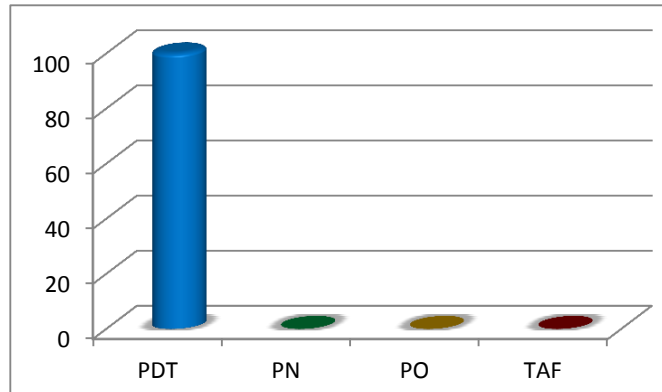


Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON **100 %**
Pas du tout **100 %**
Plutôt non **0 %**

OUI **0 %**
Plutôt oui **0 %**
Tout à fait **0 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **100%**

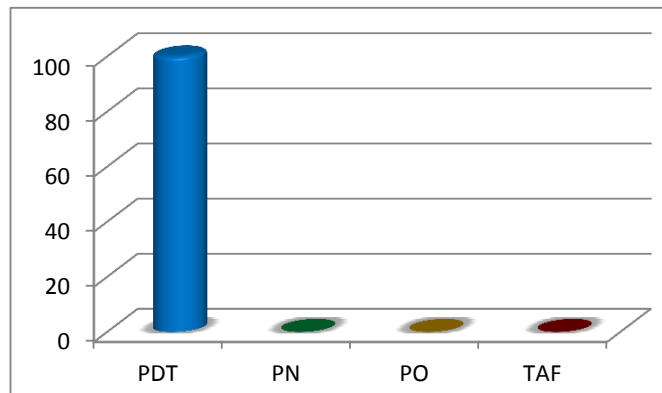


Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON **100 %**
Pas du tout **100 %**
Plutôt non **0 %**

OUI **0 %**
Plutôt oui **0 %**
Tout à fait **0 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **100%**

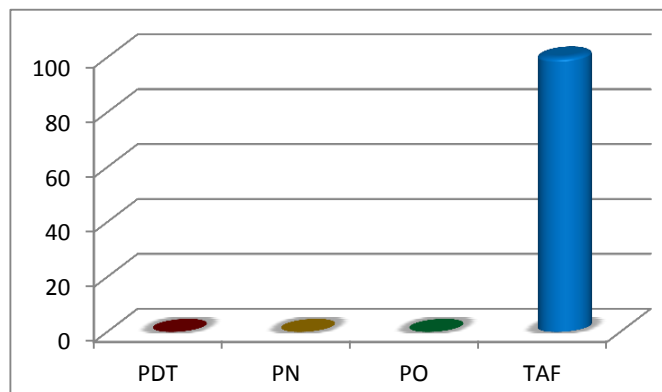


Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui **0 %**
Tout à fait **100 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **100%**

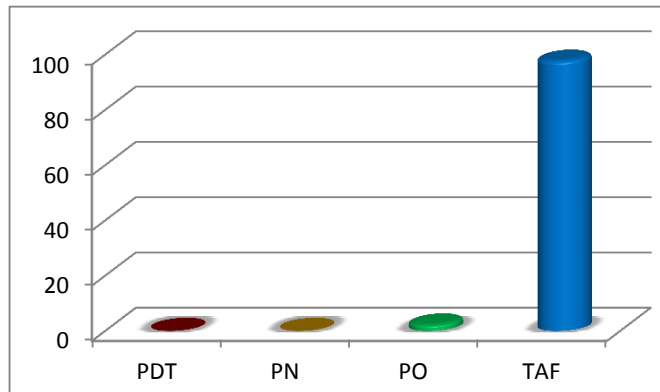


Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui **2 %**
Tout à fait **98 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **99%**

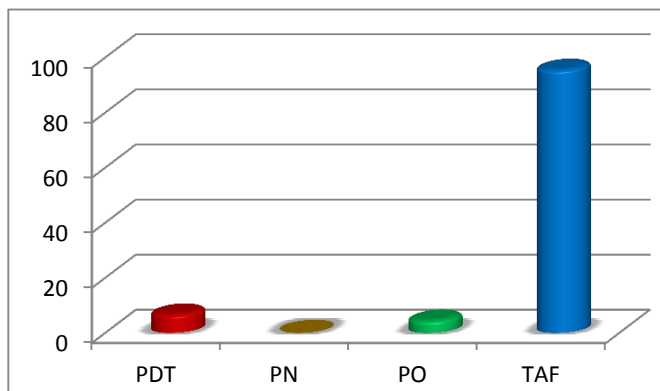


Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON **7 %**
Pas du tout **7 %**
Plutôt non **0 %**

OUI **100 %**
Plutôt oui **4 %**
Tout à fait **96 %**

NOTE **19**
SATISFACTION **93%**

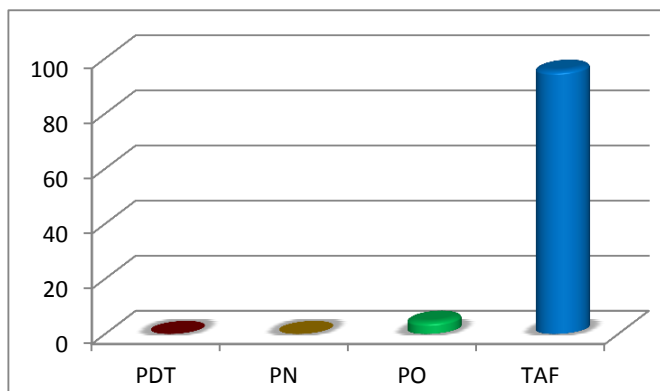


Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui **4 %**
Tout à fait **96 %**

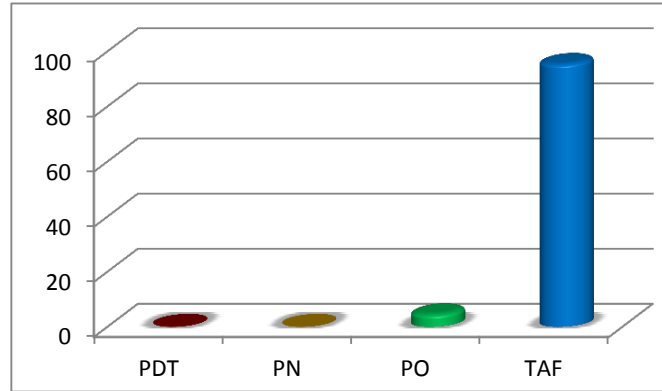
NOTE **20**
SATISFACTION **99%**



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>5 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>95 %</i>

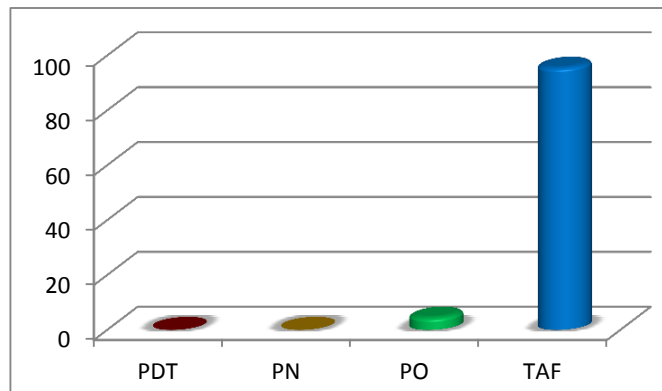
NOTE	20
SATISFACTION	98%



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

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

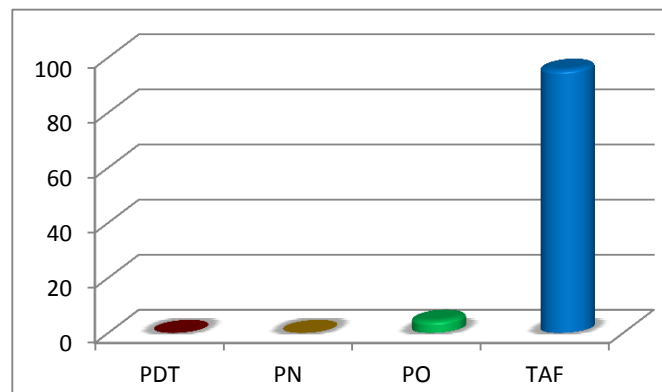
NOTE	20
SATISFACTION	99%



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>4 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>96 %</i>

NOTE	20
SATISFACTION	99%



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

NON	20 %	OUI	53 %
Sans opinion	27 %		

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Agents très sympathiques</i>	<i>1</i>
<i>Il faut continuer de favoriser la proximité</i>	<i>1</i>
<i>Locaux trop petits : manque de confidentialité</i>	<i>3</i>