



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 Mazenod



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

NON 16 %

OUI 84 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	25 %
Marseille.fr	0 %
Autre	63 %

<i>Relation, bouche à oreille</i>	2
<i>Par soi-même</i>	1
<i>Famille</i>	1
<i>Mairie de secteur</i>	1

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

Proximité 71 %

Domicile 71 %

Lieu de travail 29 %

Métro/bus 3 %

Personnel plus compétent, sympathique	18 %
Bureau plus accueillant	10 %
Facilité d'accès	4 %
Préférence pour ce bureau	4 %
Autre	12 %

<i>Recherches généalogiques</i>	2
<i>Moins de monde</i>	1
<i>Plus rapide</i>	1
<i>Passeport d'urgence</i>	1
<i>Venu avec une autre personne</i>	1

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

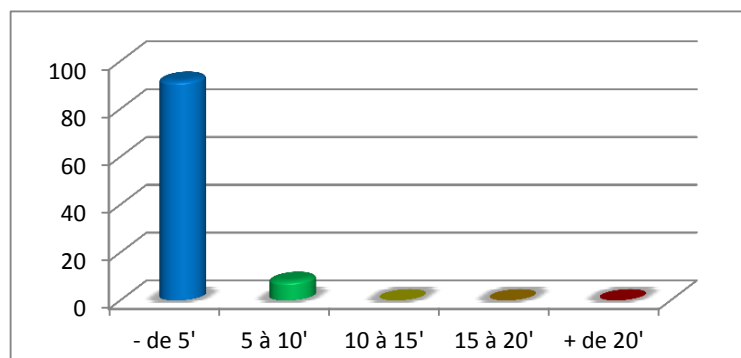
Moins de 5 minutes 92 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 8 %

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	2 %	OUI	76 %
Peu importe	22 %		

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

NON	14 %	OUI	47 %
Ne sait pas	39 %		

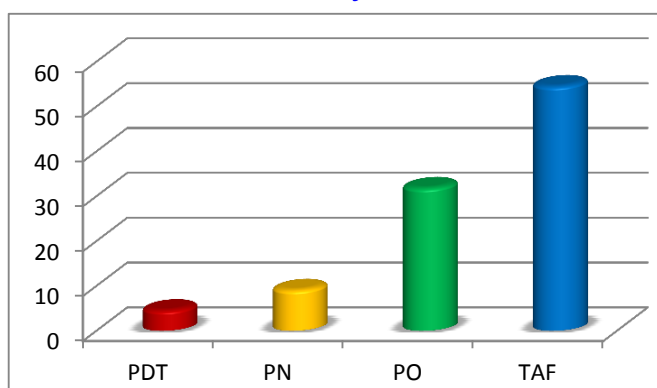
Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	31 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	27 %
Aménagement du bureau	16 %
Délais d'attente au bureau	8 %
Qualité des formulaires	6 %
Signalétique	2 %
Délais de délivrance des titres, des documents	2 %
Discrétion	2 %
Autre	6 %

<i>Passeports</i>	2
<i>Avant c'était plus problématique sur différents points</i>	1
<i>Rapidité</i>	1
<i>Il faut payer 25 € en cas de perte de la CNI</i>	1
<i>Il y a moins de dépliant sur les démarches à consulter dans la salle qu'avant</i>	1

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

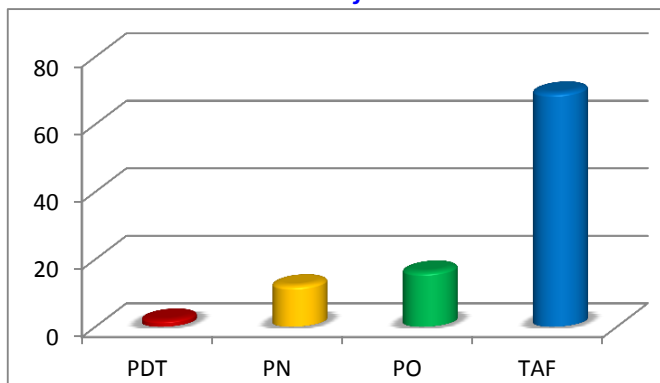
NON	14 %	OUI	86 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	5 %	<i>Plutôt oui</i>	32 %	SATISFACTION	79%
<i>Plutôt non</i>	9 %	<i>Tout à fait</i>	55 %		



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

NON	14 %	OUI	86 %
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>69 %</i>

NOTE	17
SATISFACTION	84%



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

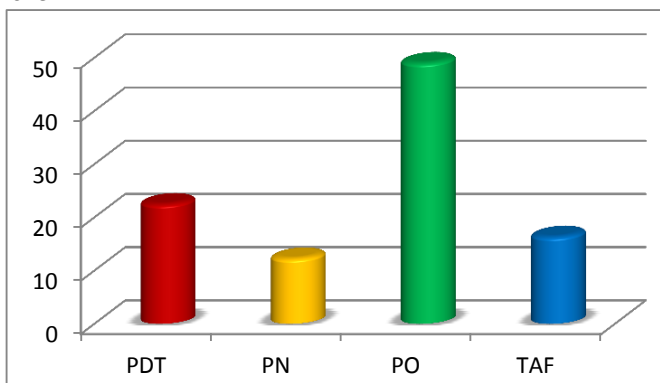
NON	35 %	OUI	65 %
<i>Pas du tout</i>	<i>22 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>49 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>16 %</i>

NOTE	11
SATISFACTION	53%

Si oui, comment ?

Allô Mairie	60 %
Marseille.fr	25 %
Autre	15 %

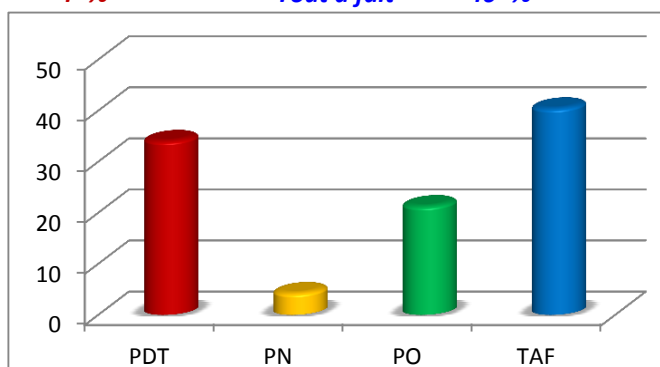
<i>Sur place, au bureau</i>	3
<i>Il est difficile de prendre rendez-vous</i>	1
<i>Pas par téléphone</i>	1



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

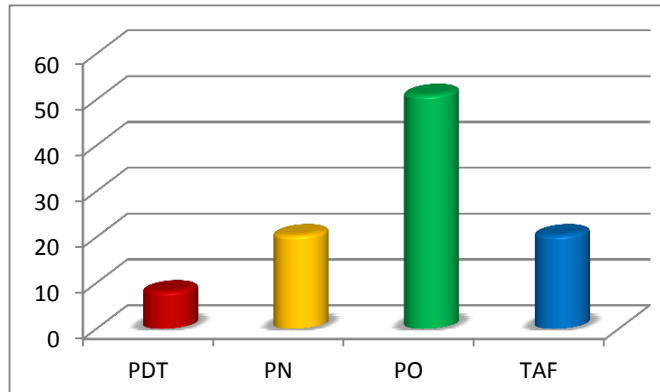
NON	38 %	OUI	62 %
<i>Pas du tout</i>	<i>34 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>21 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>40 %</i>

NOTE	11
------	----



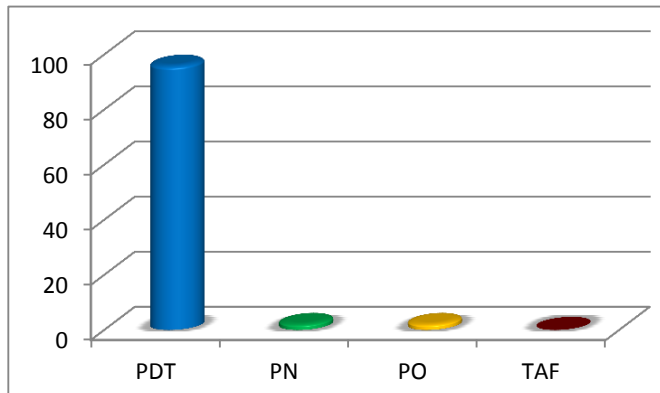
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	29 %	OUI	71 %	NOTE	12
<i>Pas du tout</i>	<i>8 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>51 %</i>	SATISFACTION	61%
<i>Plutôt non</i>	<i>20 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>20 %</i>		



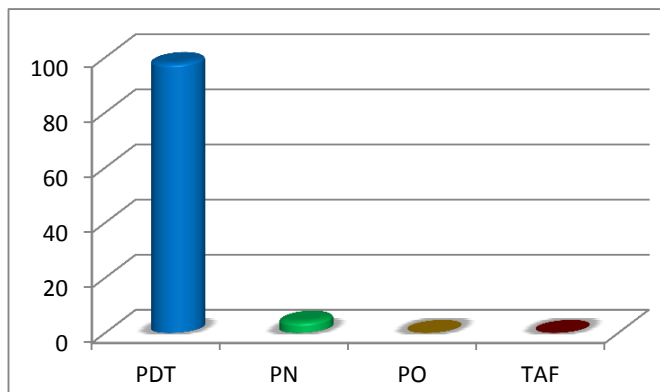
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON	98 %	OUI	2 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>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>		



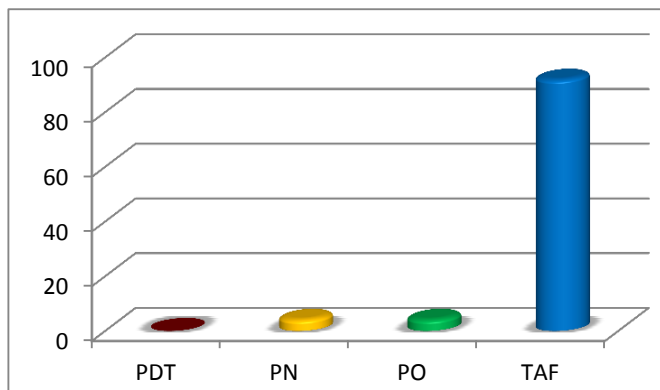
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	102 %	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>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



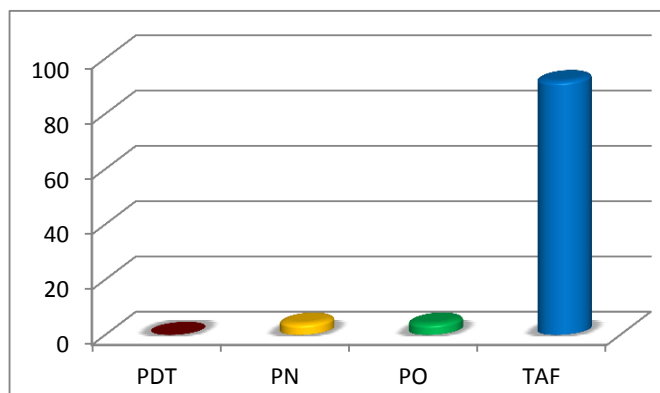
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	96%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>92 %</i>		



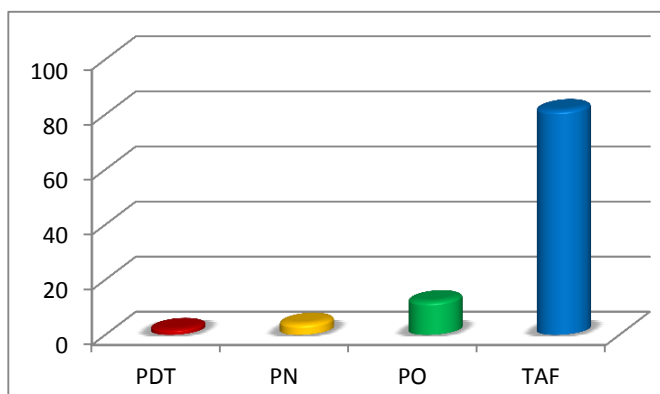
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	96%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>92 %</i>		



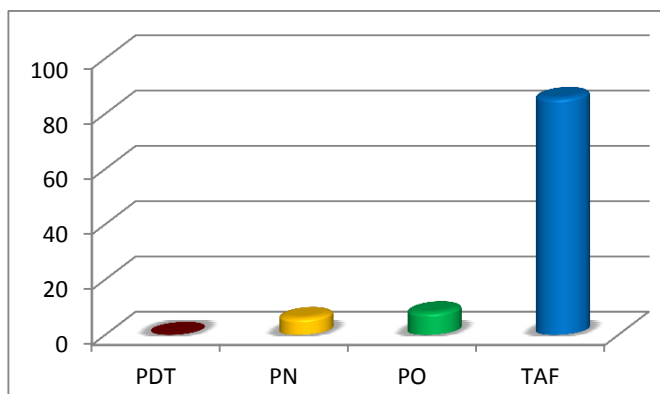
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	91%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>82 %</i>		



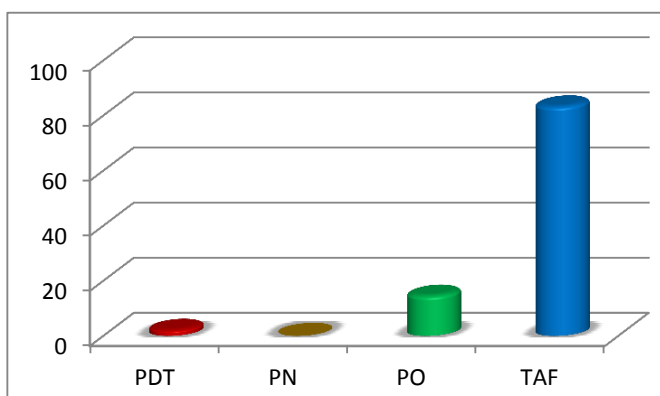
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



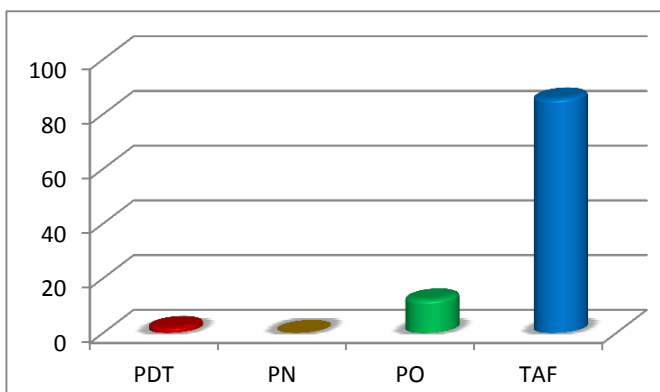
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>15 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>83 %</i>		



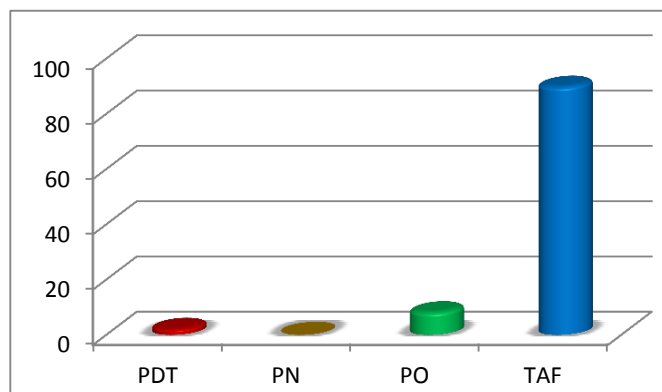
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	94%
<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	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>90 %</i>		



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

NON	16 %	OUI	55 %
Sans opinion	29 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Contacts avec des associations</i>	1
<i>Informations sur les sites culturels autour du BMdP</i>	1
<i>Participation des agents</i>	1
<i>Expositions</i>	1
<i>Produits dérivés</i>	1
<i>Kiosque culture</i>	1
<i>Car le monde est en perpétuelle évolution et il faut que les bureaux participent</i>	1
<i>Panneaux pour signaler ce qui se passe en ville</i>	1
<i>BMdP bon relais de communication</i>	1
<i>Ce serait bien</i>	1
<i>Quelles conséquences sur nos impôts ?</i>	1
<i>La ville ne communique pas assez</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Très bon accueil, au top</i>	3
<i>Je suis bien contente de ce BMdP par rapport aux autres</i>	1
<i>Meilleure ambiance dans ce BMdP</i>	1
<i>C'est mieux qu'avant</i>	1
<i>Les BMdP sont utiles car il n'est pas nécessaire d'aller à celui de son domicile</i>	1
<i>Que cela continue comme ça</i>	1
<i>Beaucoup d'aide de la part des agents</i>	1
<i>Beaucoup d'améliorations, énormes changements</i>	1
<i>Moins d'attente</i>	1
<i>L'accueil est devenu médiocre</i>	1
<i>Revoir la qualité des renseignements afin d'éviter de revenir plusieurs fois</i>	1
<i>Refaire la signalétique</i>	1
<i>Confort : peut mieux faire</i>	1
<i>L'usager n'a pas pu avoir le numéro de téléphone du BMdP auprès de la mairie de secteur</i>	1
<i>Les dépliants permettait de connaître les démarches et les pièces à fournir</i>	1
<i>Le bureau a besoin de rénovation, de boxes plus confidentiels</i>	1
<i>Il faut améliorer les choses à la Préfecture. Qualité zéro : attente d'un passeport depuis m</i>	1