



**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 du Merlan**



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

**NON** 12 %                      **OUI** 88 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie 17 %  
Marseille.fr 17 %  
Autre 67 %

Famille/amis 2

Mairie de secteur 1

**Commentaires :**

Il est difficile de joindre Allô Mairie 1

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

Proximité 92 %

Domicile 96 %

Lieu de travail 2 %

Facilité d'accès 6 %

Parking 100 %

Personnel plus compétent, sympathique 4 %

Bureau plus accueillant 2 %

Préférence pour ce bureau 2 %

**Pourquoi ?**

Il n'y a pas beaucoup de monde 1

Autre 4 %

Par habitude : connaît ce bureau depuis longtemps 1

Nom du bureau donné par la Mairie de secteur 1

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

**Moins de 15 minutes** 100 %

**Plus de 15 minutes** 0 %

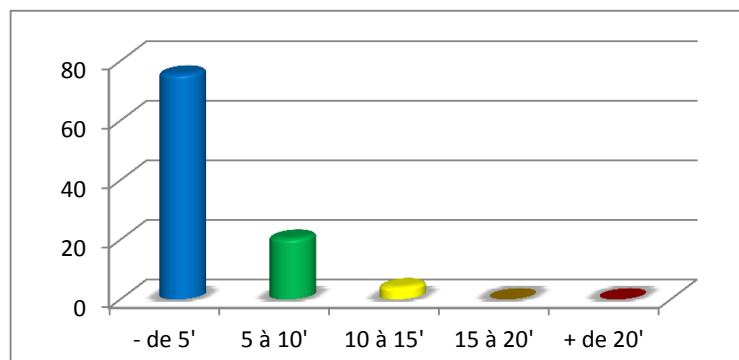
Moins de 5 minutes 76 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 20 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 4 %



### 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 ?**

<b>NON</b>	<b>18 %</b>	<b>OUI</b>	<b>65 %</b>
Peu importe	16 %		

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

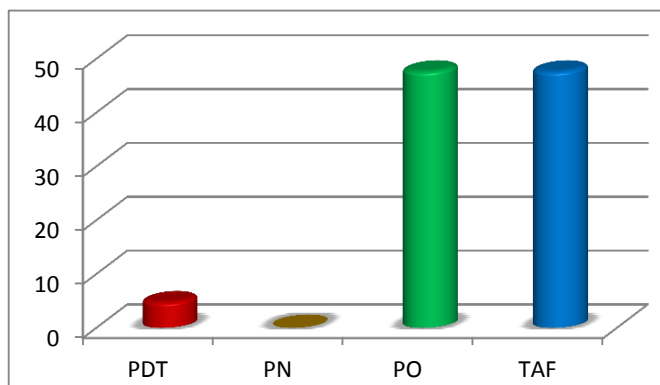
<b>NON</b>	<b>31 %</b>	<b>OUI</b>	<b>43 %</b>
Ne sait pas	27 %		

**Q7. Si oui, lesquelles ?**

Compétences des agents, qualité des renseignements	<b>32 %</b>
Aménagement du bureau	<b>21 %</b>
Qualité de l'accueil	<b>18 %</b>
Délais d'attente au bureau	<b>11 %</b>
Délais de délivrance des titres, des documents	<b>5 %</b>
Autre	<b>13 %</b>
<i>Rapidité du service</i>	<i>4</i>
<i>Bonne/meilleure organisation du bureau</i>	<i>2</i>
<i>Meilleure qualité de service</i>	<i>2</i>
<i>Plus rapide, moins d'attente</i>	<i>1</i>
<i>Il y a plus d'agents</i>	<i>1</i>
<i>"Plus de jeunesse" : dynamisme, modernité</i>	<i>1</i>
<i>Il n'y a plus les hygiaphones</i>	<i>1</i>
<i>Evolutions positives, mais insuffisantes</i>	<i>1</i>
<i>Mise en place des tickets : pas de différends entre usagers</i>	<i>1</i>
<i>Prise de rendez-vous pour les passeports (très négatif)</i>	<i>1</i>

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

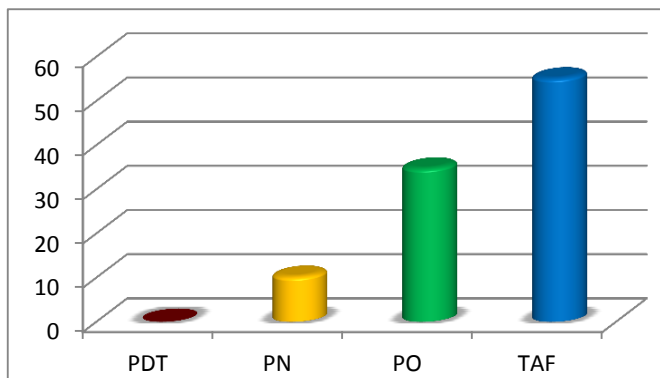
<b>NON</b>	<b>5 %</b>	<b>OUI</b>	<b>95 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>16</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>5 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>48 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>79%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>48 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>10 %</b>	<b>OUI</b>	<b>90 %</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>35 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>55 %</i>

NOTE	16
SATISFACTION	82%



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

<b>NON</b>	<b>37 %</b>	<b>OUI</b>	<b>63 %</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>29 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>43 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>20 %</i>

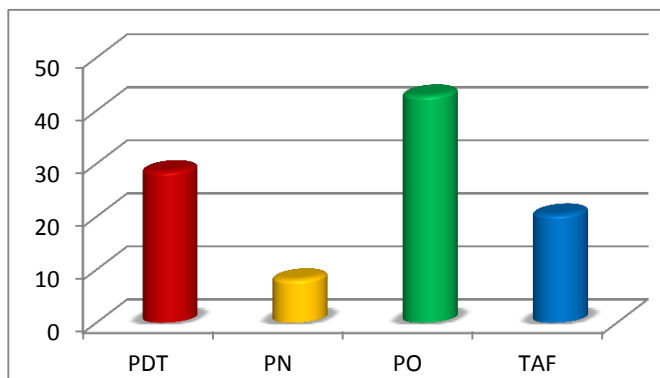
NOTE	10
SATISFACTION	52%

Si oui, comment ?

Allô Mairie	71 %
Marseille.fr	26 %
Autre	3 %

En téléphonant directement au BMdP 1

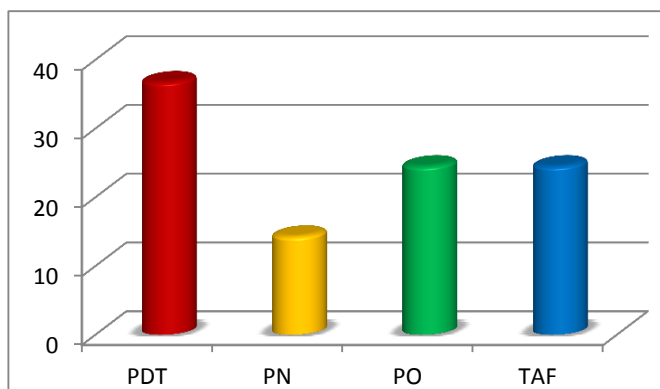
Par Allô Mairie : si l'attente est moins longue 1



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

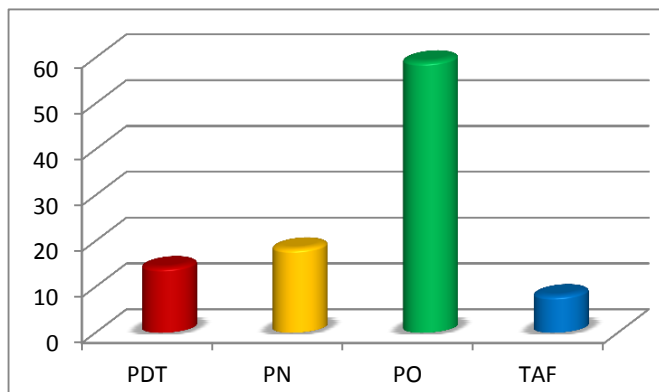
<b>NON</b>	<b>51 %</b>	<b>OUI</b>	<b>49 %</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>37 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>14 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>24 %</i>

NOTE	9
------	---



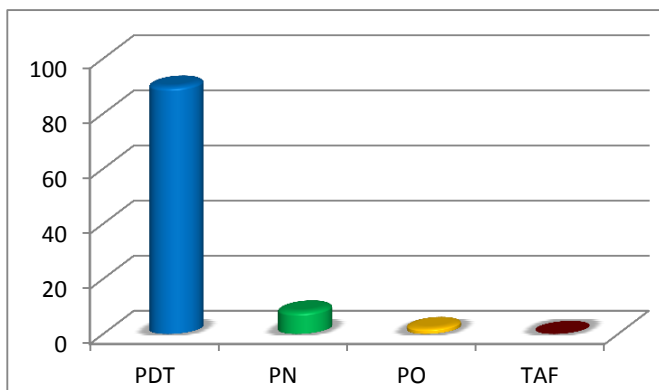
**Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**

<b>NON</b>	<b>33 %</b>	<b>OUI</b>	<b>67 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>11</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>14 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>59 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>54%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>18 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>8 %</i>		



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

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

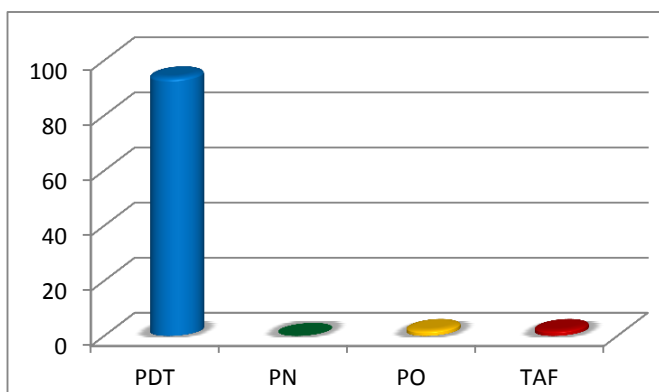


**Pourquoi ?**

Une fois, il y a eu un conflit avec un agents 1

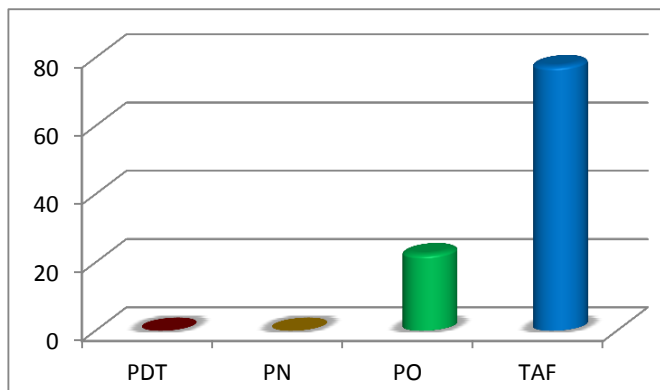
**Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?**

<b>NON</b>	<b>94 %</b>	<b>OUI</b>	<b>4 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>94 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>96%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>2 %</i>		



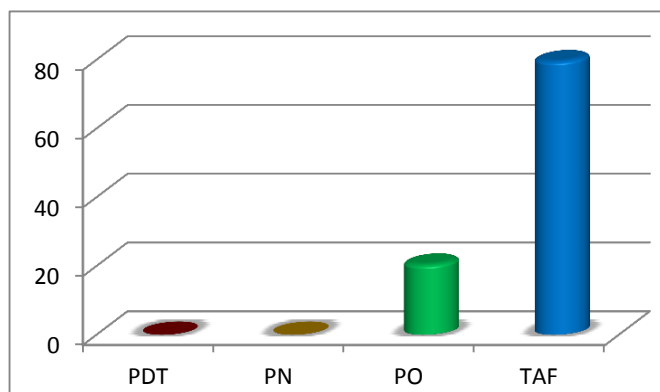
**Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>22 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>93%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>78 %</i>		



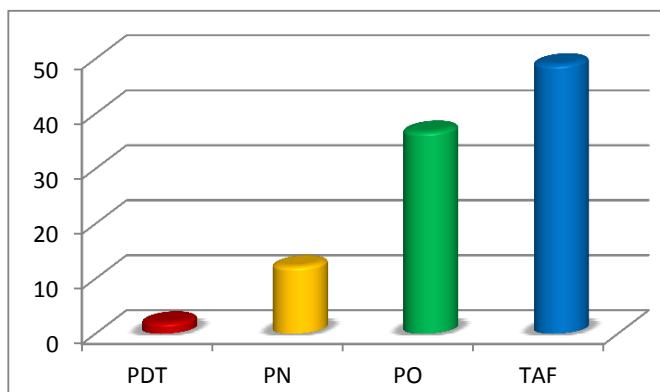
**Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?**

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



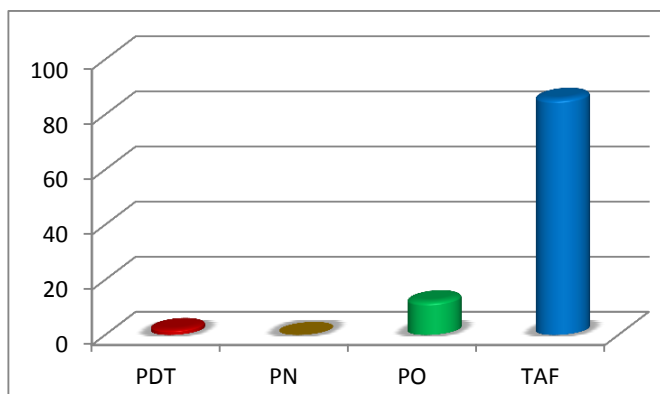
**Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?**

<b>NON</b>	<b>14 %</b>	<b>OUI</b>	<b>86 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>16</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>37 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>78%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>49 %</i>		



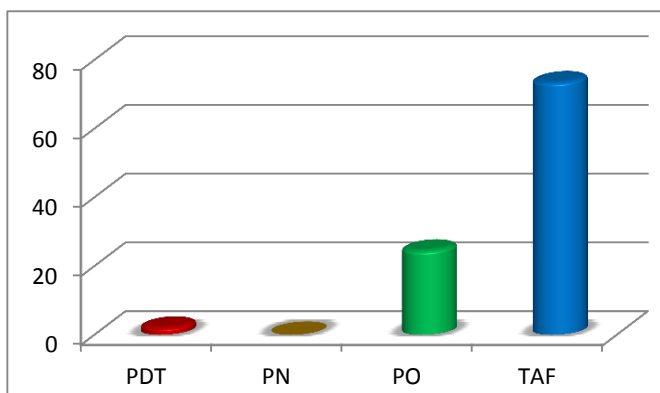
**Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?**

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>94%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



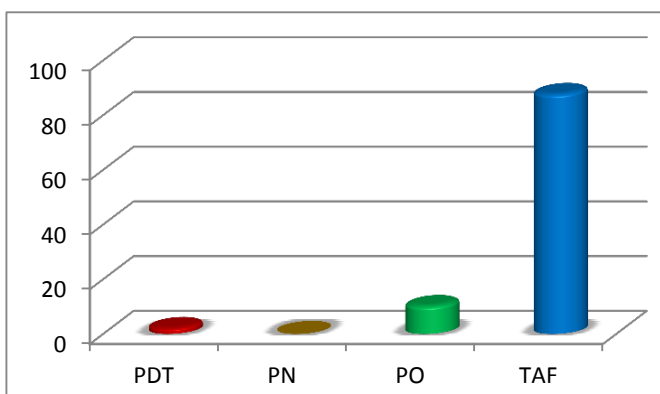
**Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?**

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>18</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>90%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>73 %</i>		



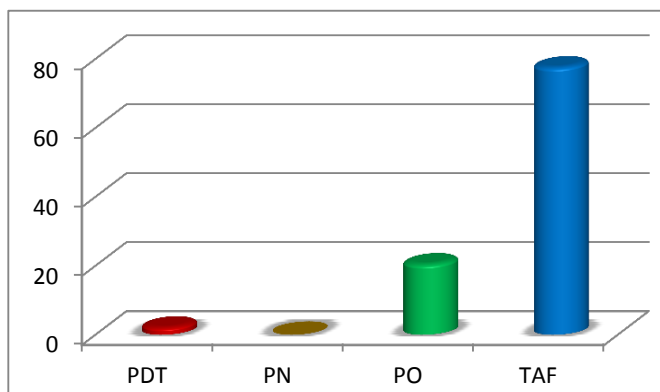
**Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?**

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>95%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>18</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>20 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>91%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>78 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>16 %</b>	<b>OUI</b>	<b>41 %</b>
<b>Sans opinion</b>	<b>43 %</b>		

**Si oui, en quoi ?**

<i>Fournir des renseignements, de l'information</i>	<i>4</i>
<i>C'est bien, c'est un plus pour nous, nos enfants</i>	<i>1</i>
<i>Affichage dans la salle d'attente, mettre des annonces</i>	<i>1</i>
<i>Valoriser le projet</i>	<i>1</i>
<i>Ne connaît pas</i>	<i>3</i>
<i>La Ville ne paraît pas prête</i>	<i>1</i>
<i>Opération purement "marketing", je n'y crois pas !</i>	<i>1</i>



### Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Satisfait</i>	3
<i>Tout va bien</i>	2
<i>Le service est très bien</i>	1
<i>L'agent était très sympathique et accueillant</i>	1
<i>A apprécié l'accueil de l'agent au guichet</i>	1
<i>Conserver la proximité</i>	1
<i>"C'est nickel, c'est notre quartier, c'est notre mairie !"</i>	1
<i>Aujourd'hui la qualité est bonne car il y a peu d'attente, peu de public</i>	1
<i>Rénover les locaux : nouvelle peinture, fleurs...</i>	2
<i>Les locaux sont toujours aussi sales, ça fait peur !</i>	1
<i>Changement de décors</i>	1
<i>Problème d'accès poussette pour les bébés</i>	1
<i>Salle d'attente inconfortable</i>	1
<i>Saleté, vétusté des locaux</i>	1
<i>Il est difficile de voir à quel guichet aller (n° d'appel peu visible de la salle d'attente)</i>	2
<i>Mauvaise signalétique (à l'intérieur du Centre commercial)</i>	2
<i>Dysfonctionnement de l'ascenseur</i>	1
<i>Connaître la durée d'attente risque d'entraîner des tensions si les délais ne sont pas respectés</i>	1
<i>Les délais sont très longs l'été pour obtenir un passeport</i>	1
<i>Les délais sont longs pour obtenir une CNI</i>	1
<i>Attente souvent longue (+ de 30 minutes)</i>	2
<i>Réduire l'attente car les délais fluctuent beaucoup</i>	1
<i>Il faudrait plus de formation à l'accueil</i>	1
<i>La fille de l'utilisateur a eu de gros problèmes relationnels dans ce bureau</i>	1
<i>Aujourd'hui, ça a été</i>	1
<i>Pas d'agressivité aujourd'hui</i>	1
<i>Maintenir ce bureau au Centre commercial du Merlan</i>	1
<i>Ne pas fermer le BMdP du Merlan car il y a beaucoup de monde</i>	1
<i>Pouvoir imprimer plus de formulaires et de renseignements</i>	1
<i>Renouveler l'enquête</i>	1
<i>On voit la durée d'attente en fonction du nombre d'utilisateurs présents</i>	1