



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 Pont de Vivaux



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

NON 10 %

OUI 90 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie 0 %

Marseille.fr 0 %

Autre 80 %

Doit se rendre à l'état civil (déclaration de naissance) 1

Mairie de secteur 1

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

Proximité 90 %

Domicile 93 %

Lieu de travail 4 %

Facilité d'accès 10 %

Parking 40 %

Personnel plus compétent, sympathique 4 %

Autre 4 %

Dépend de ce quartier 1

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

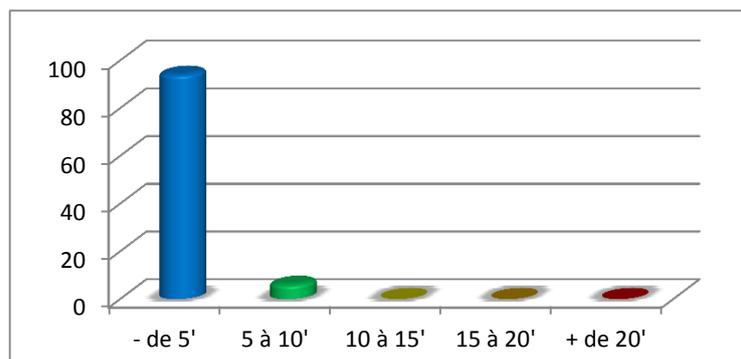
Moins de 5 minutes 94 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 6 %

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 14 %

OUI 64 %

Peu importe 22 %

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

NON 26 %

OUI 46 %

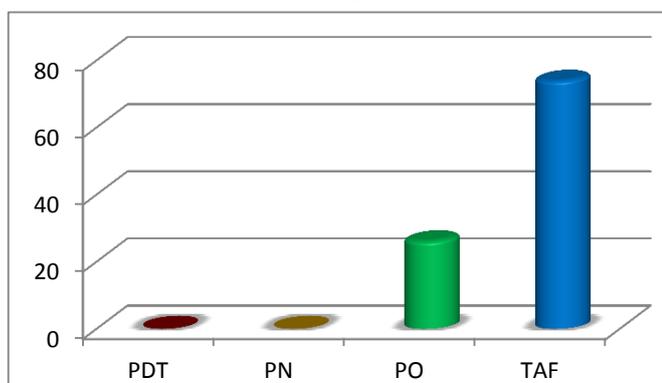
Ne sait pas 28 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	25 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	20 %
Aménagement du bureau	16 %
Délais d'attente au bureau	14 %
Signalétique	5 %
Qualité des formulaires	5 %
Délais de délivrance des titres, des documents	6 %
Discrétion	3 %
Autre	6 %
<i>Moins de confidentialité qu'avant</i>	1
<i>Il y a plus de personnel</i>	1
<i>Le décors à changé</i>	1
<i>Bureau plus accessible</i>	1
<i>Tout, avant, en bas c'était très différent</i>	1
<i>Efficacité</i>	1

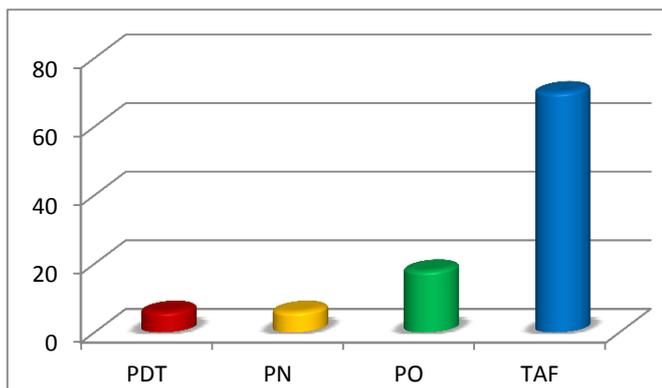
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>26 %</i>	SATISFACTION	91%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>74 %</i>		



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

NON	12 %	OUI	88 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>18 %</i>	SATISFACTION	84%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>70 %</i>		

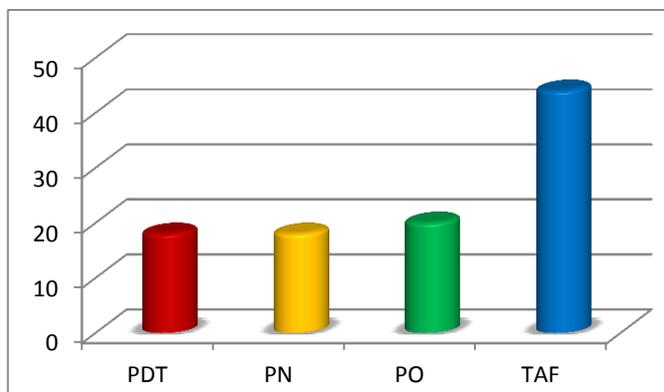


Q10. Appéciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

NON	36 %	OUI	64 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>18 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>20 %</i>	SATISFACTION	63%
<i>Plutôt non</i>	<i>18 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>44 %</i>		

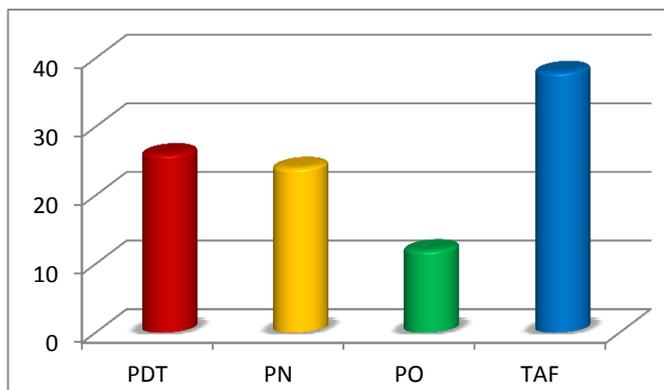
Si oui, comment ?

Allô Mairie	74 %
Marseille.fr	21 %
Autre	6 %
Par téléphone	1



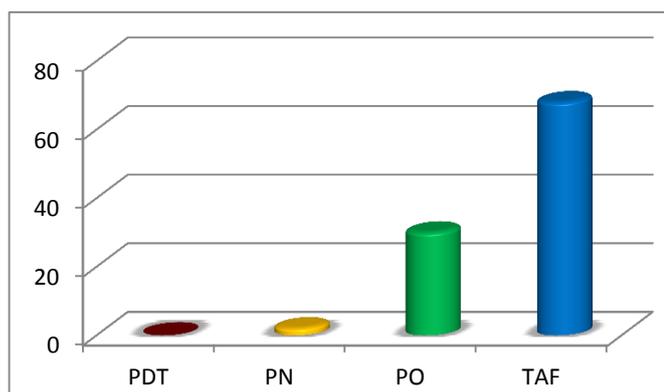
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	50 %	OUI	50 %	NOTE	11
<i>Pas du tout</i>	<i>26 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>24 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>38 %</i>		



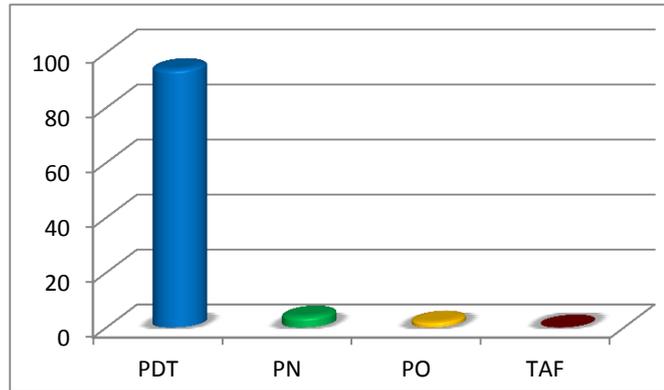
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>30 %</i>	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>68 %</i>		



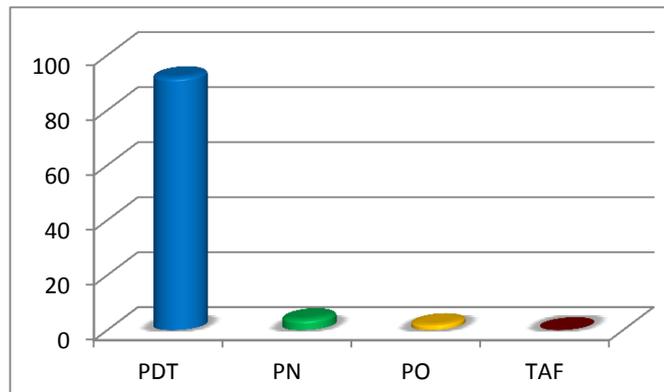
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

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>		



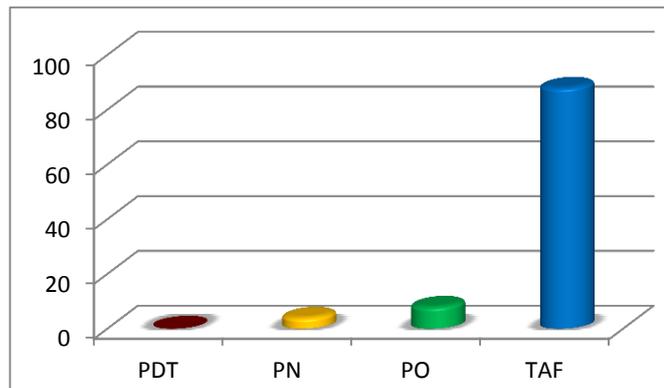
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	96 %	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>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



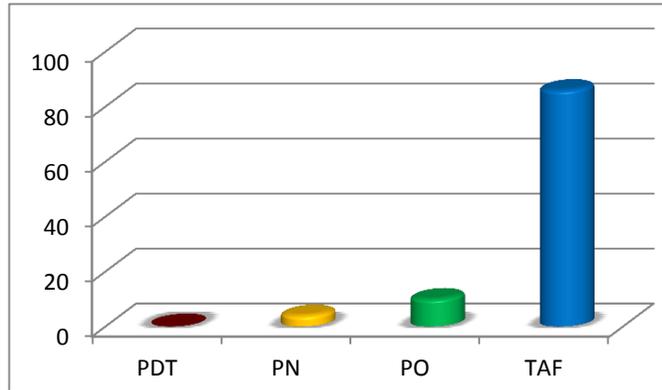
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



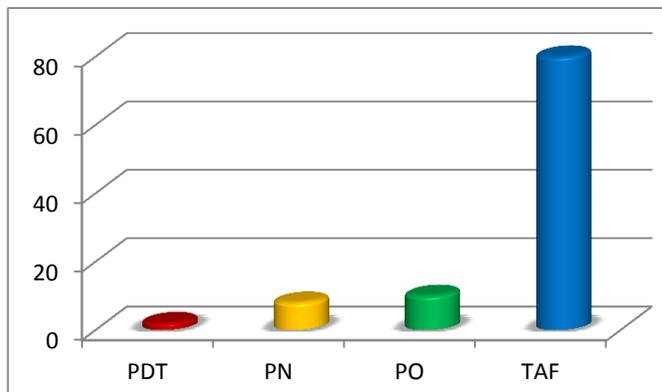
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



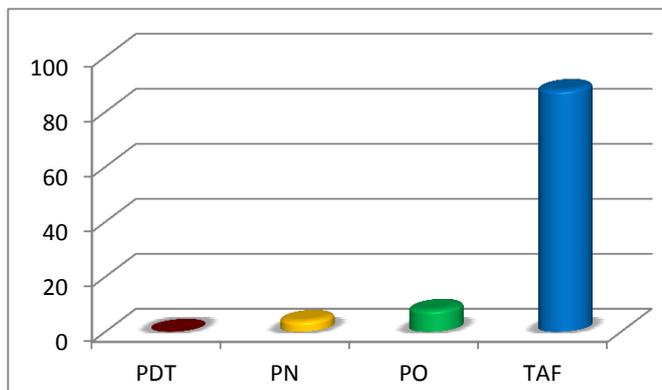
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>		



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

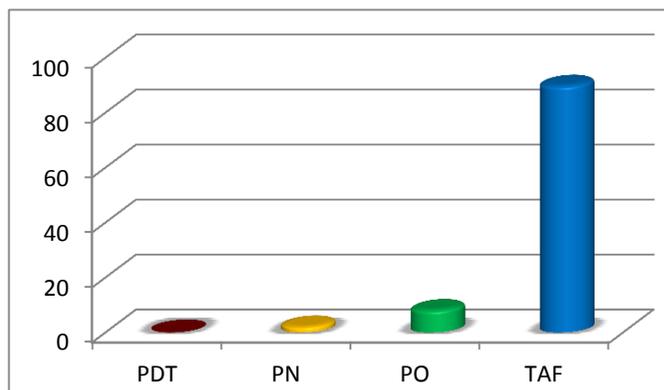
NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



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

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

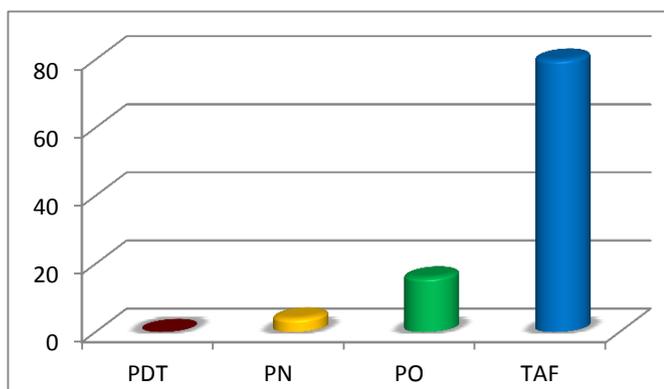
NOTE	19
SATISFACTION	96%



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

NON	4 %	OUI	96 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>

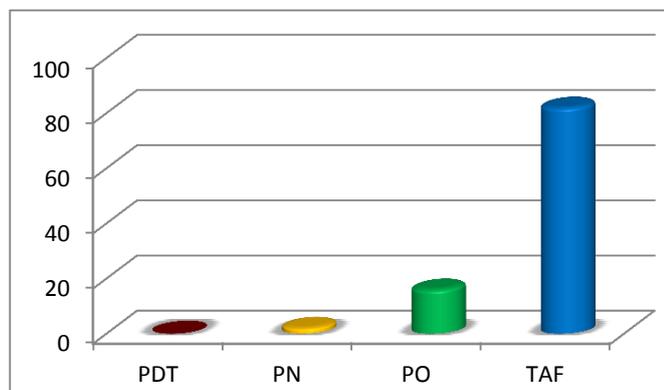
NOTE	18
SATISFACTION	92%



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

NON	2 %	OUI	98 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>82 %</i>

NOTE	19
SATISFACTION	93%



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

NON	12 %	OUI	62 %
Sans opinion	26 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Des informations sur les projets, sur tout ce qui sera proposé</i>	4
<i>Expositions</i>	2
<i>Une télé qui diffuserait des reportages</i>	1
<i>Proximité des bureaux : accès facile à la culture</i>	1
<i>Les bureaux peuvent apporter un plus</i>	1
<i>Des "trucs" sur les démarches un peu "rigolo"</i>	1
<i>Ca concerne la Ville, il faut un minimum</i>	1
<i>Développement plus épanoui de la Ville ; cohésion entre les projets</i>	1
<i>Les Bureaux sont concernés car c'est un ensemble</i>	1
<i>Tout le monde doit s'impliquer</i>	1
<i>Intéressant</i>	1
<i>Recevoir plus de monde</i>	1
<i>On n'est pas dans le même esprit quand on vient faire une démarche</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Installer un distributeur de café/boissons</i>	2
<i>Satisfait à 100%, satisfait de la rapidité</i>	2
<i>Très bon service, excellent</i>	2
<i>Le changement de décors est important (attente, gens qui travaillent)</i>	1
<i>C'est bien que les BMdP fassent les Cartes grises au lieu de la Préfecture</i>	1
<i>La proximité est très efficace : il y a moins de perte de temps</i>	1
<i>Très sympa, très agréable</i>	1
<i>Ca c'est amélioré</i>	1
<i>Ce bureau est toujours parfait depuis 6 ans</i>	1
<i>Les délais d'attente sont variables</i>	1
<i>Documents remis complexes</i>	1
<i>Les renseignements obtenus sur Internet ne sont pas clairs</i>	1
<i>La dernière fois l'agent n'était pas gracieux</i>	1
<i>Les sièges dans la salle d'attente sont froids et peu confortables</i>	1
<i>Le bureau de St Marcel n'est pas accueillant. C'est très</i>	1
<i>Manque de confidentialité dans le bureau</i>	1
<i>L'agent était pressé d'aller manger</i>	1
<i>Avant, il y avait beaucoup d'attente à St Marcel</i>	1
<i>Guichet rapide, comme à la Poste</i>	1
<i>L'administration française est trop lente</i>	1
<i>Améliorer les transports en commun</i>	1
<i>L'argent de nos impôts est souvent mal redistribué</i>	1
<i>Internet ne remplacera jamais la chaleur humaine</i>	1