



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 Prado



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

NON 27 %

OUI 73 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	15 %
Marseille.fr	0 %
Autre	62 %
Mairie de secteur	4
Recherche sur l'annuaire	1
Par hasard (connaissait le Bureau)	1
Personne	1

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

Proximité	78 %
Domicile	76 %
Lieu de travail	8 %
Métro/bus	8 %
Commerces	3 %
Facilité d'accès	8 %
Accès handicapé/poussette	25 %
Ouverture en continue	25 %
Personnel plus compétent, sympathique	6 %
Bureau plus accueillant	2 %
Autre	6 %
Toujours très bien reçu dans ce bureau	1
Par hasard	1
Connaissait ce bureau	1
Proximité de Pôle Emploi	1
L'usager "dépend" de ce BMdP	1

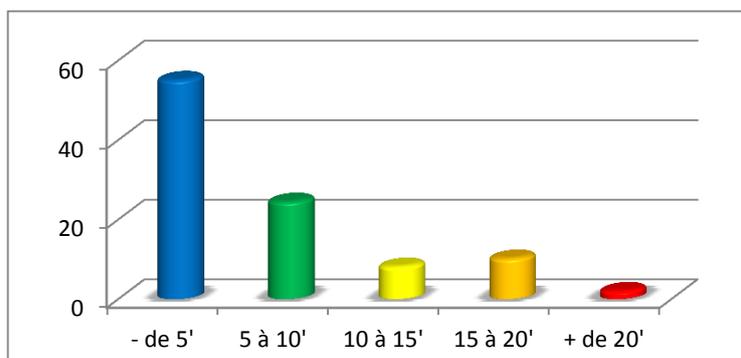
Q3. Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ?

Moins de 15 minutes 88 %

Plus de 15 minutes 12 %

Moins de 5 minutes 55 %
 5 à 10 minutes 24 %
 10 à 15 minutes 8 %

15 à 20 minutes 10 %
 Plus de 20 minutes 2 %



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

NON 6 %

OUI 94 %

NOTE 19
SATISFACTION 94%

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

NON 14 %
Peu importe 22 %

OUI 63 %

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

NON 22 %
Ne sait pas 35 %

OUI 43 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

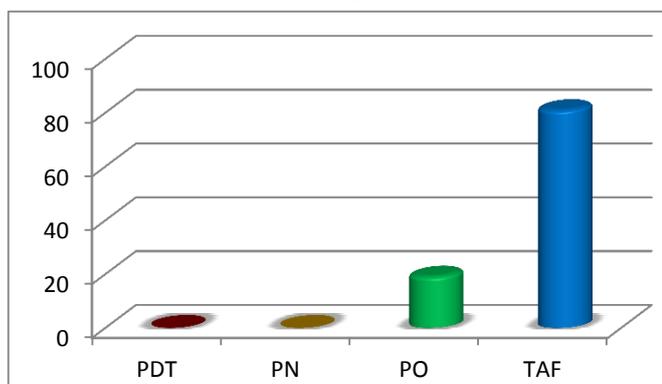
Qualité de l'accueil	32 %
Délais d'attente au bureau	24 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	20 %
Aménagement du bureau	8 %
Délais de délivrance des titres, des documents	8 %
Signalétique	4 %
Autre	4 %
<i>On est servi plus rapidement</i>	2
<i>Les agents sont plus nombreux</i>	1

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

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

OUI 100 %
Plutôt oui 19 %
Tout à fait 81 %

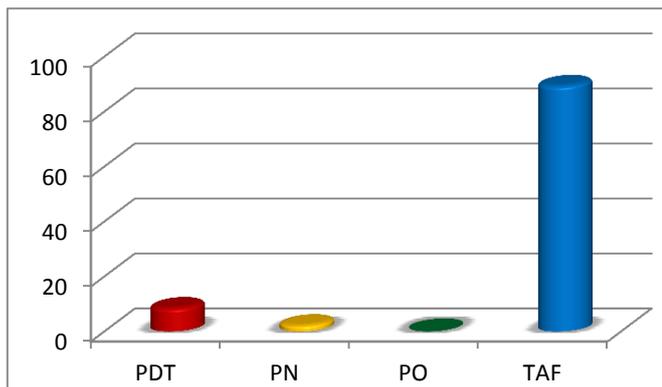
NOTE 19
SATISFACTION 94%



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

NON	11 %	OUI	89 %
<i>Pas du tout</i>	<i>9 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>89 %</i>

NOTE	18
SATISFACTION	90%



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

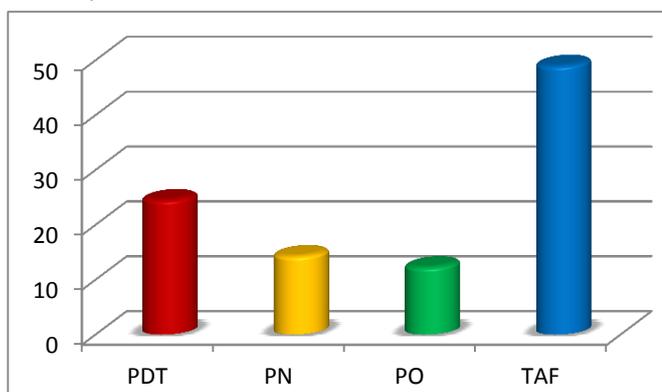
NON	39 %	OUI	61 %
<i>Pas du tout</i>	<i>24 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>14 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>49 %</i>

NOTE	12
SATISFACTION	62%

Si oui, comment ?

Allô Mairie	58 %
Marseille.fr	8 %
Autre	35 %

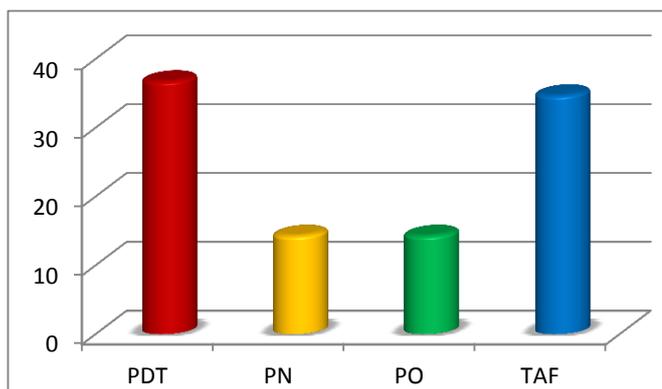
En téléphonant directement au BMdP 7



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

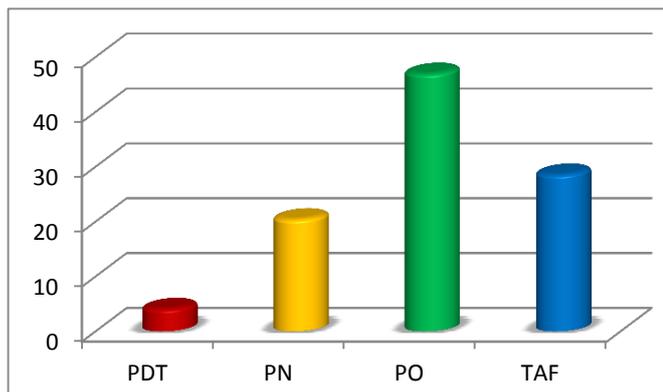
NON	51 %	OUI	49 %
<i>Pas du tout</i>	<i>37 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>14 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>35 %</i>

NOTE	10
-------------	-----------



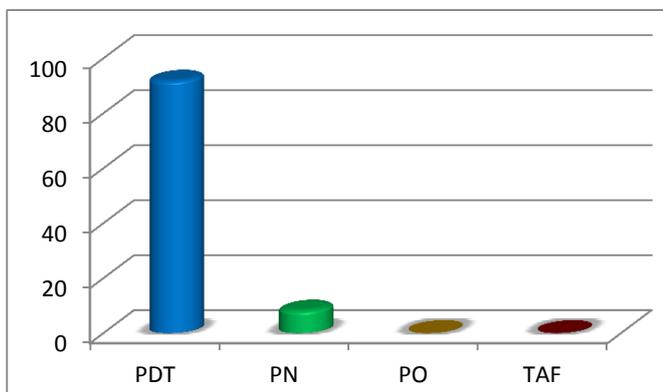
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	24 %	OUI	76 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>47 %</i>	SATISFACTION	67%
<i>Plutôt non</i>	<i>20 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>29 %</i>		



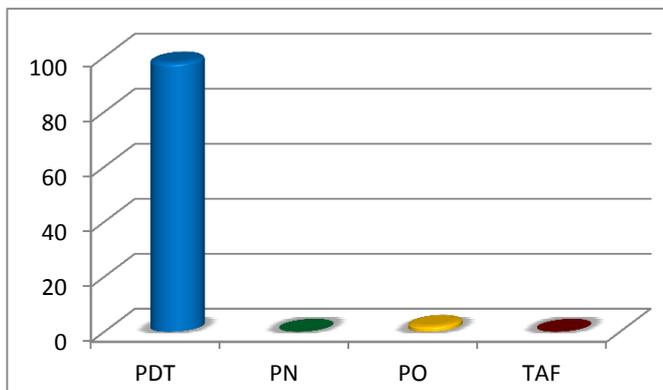
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON	100 %	OUI	0 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>92 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



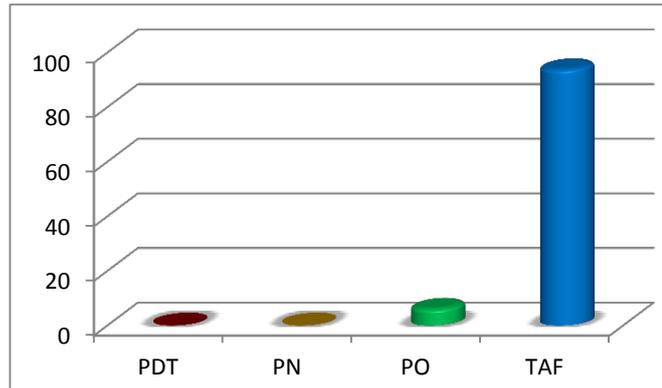
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	98 %	OUI	2 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>98 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



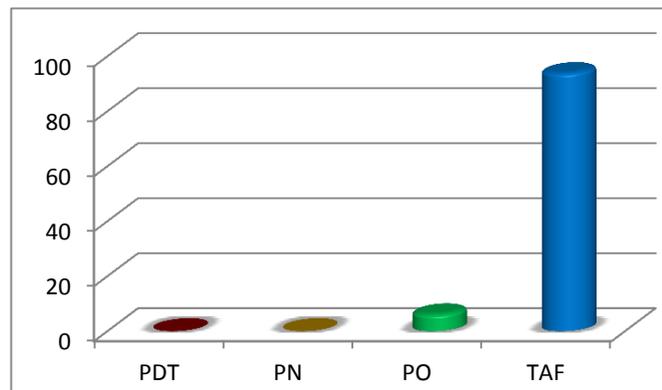
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	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>		



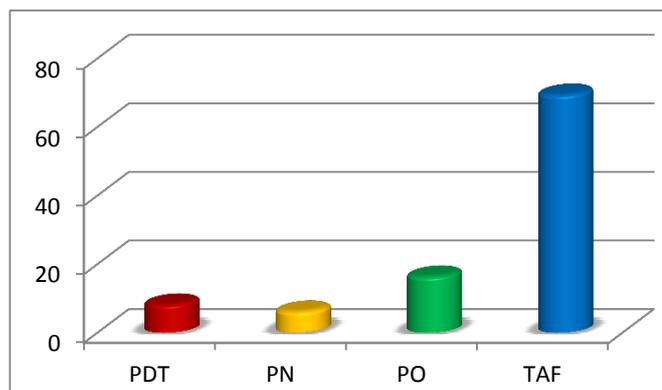
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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



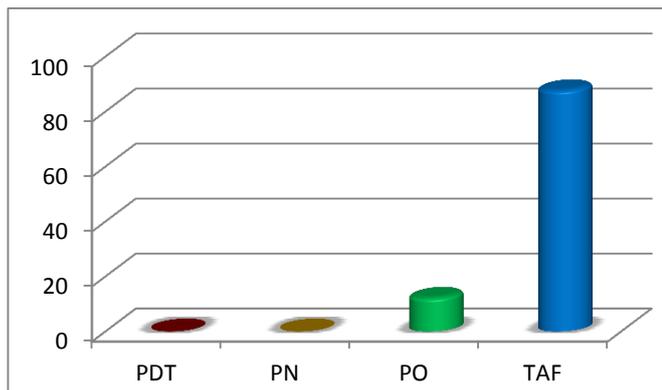
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	14 %	OUI	86 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>8 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>	SATISFACTION	82%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>69 %</i>		



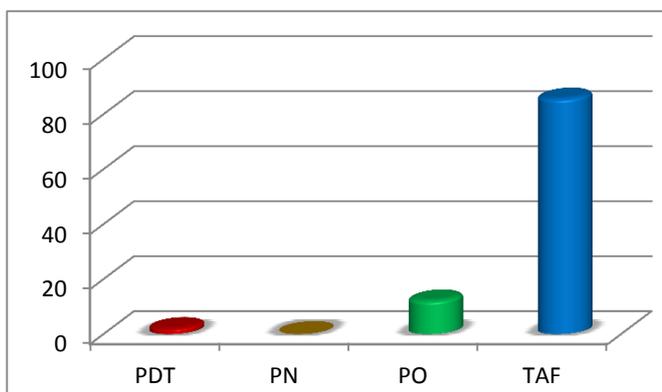
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	96%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



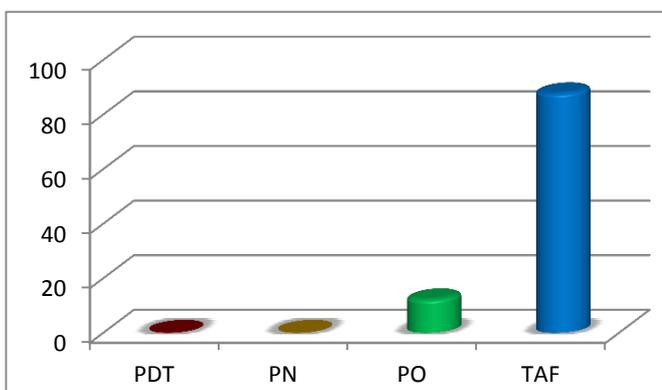
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

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



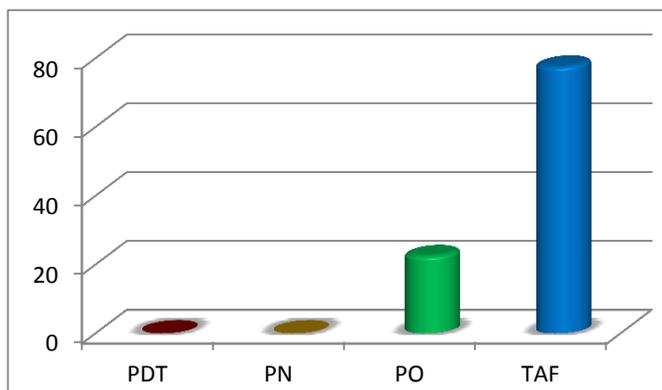
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	96%
<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 ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>22 %</i>	SATISFACTION	93%
<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 ?

NON	16 %	OUI	47 %
Sans opinion	37 %		

Comment les BMdP pourraient s'impliquer ?

<i>Affichage</i>	6
<i>Actions de proximité</i>	1
<i>Relais d'information</i>	1
<i>Organisation de manifestations de proximité</i>	1
<i>Accueil multilingue (anglais...)</i>	1
<i>Expositions au sein des bureaux</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Très satisfait(e) du service rendu</i>	4
<i>Très satisfait(e) du personnel</i>	3
<i>Très satisfait de l'ensemble des BMdP</i>	1
<i>Les locaux sont exigus</i>	2
<i>Il faudrait plus d'agents et plus de bureaux</i>	2
<i>Plus d'évolution via Internet</i>	1
<i>Difficulté à obtenir des renseignements fiables sur les Cartes grises de société</i>	1
<i>Usager insatisfait de l'accueil et des renseignements fournis par Allô Mairie</i>	1
<i>Les locaux sont éloignés de la Poste</i>	1