



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 la Rose



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

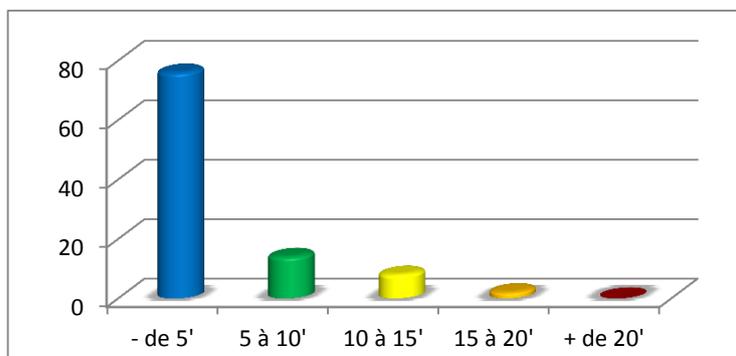
NON 0 % **OUI** 100 %

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

Proximité	96 %
Domicile	33 %
Métro/bus	6 %
Facilité d'accès	4 %
Personnel plus compétent, sympathique	4 %
Préférence pour ce bureau	2 %
<i>Pourquoi ?</i>	
13ème	1
Autre	2 %
Proximité Sécurité sociale	1

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

Moins de 15 minutes	98 %	Plus de 15 minutes	2 %
Moins de 5 minutes	76 %	15 à 20 minutes	2 %
5 à 10 minutes	14 %	Plus de 20 minutes	0 %
10 à 15 minutes	8 %		



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

NON 2 % **OUI** 98 %

NOTE	19,6
SATISFACTION	98%

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

NON 46 % **OUI** 46 %

Peu importe 8 %

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

NON 20 % **OUI** 32 %

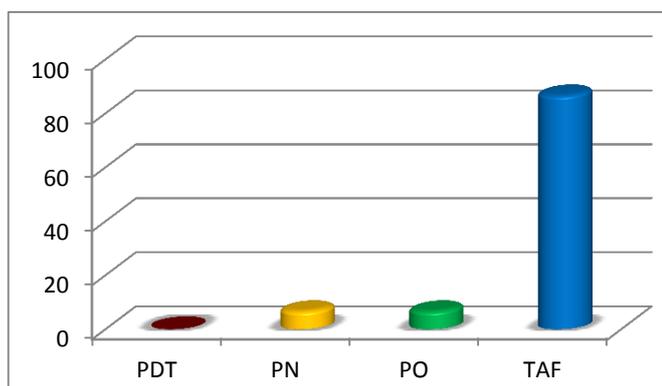
Ne sait pas 48 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	43 %
Délais d'attente au bureau	29 %
Aménagement du bureau	5 %
Signalétique	5 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	5 %
Qualité des formulaires	5 %
Autre	10 %
<i>Prise de rendez-vous auprès d'Allô Mairie</i>	1
<i>DR</i>	1
<i>Manque de chaleur</i>	1

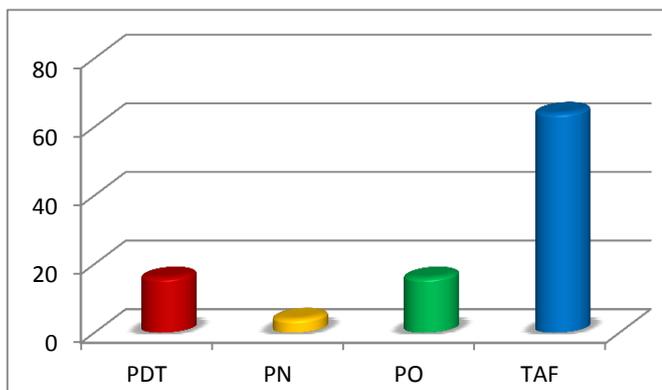
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	7 %	OUI	93 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>7 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>7 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>87 %</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>16 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>	SATISFACTION	76%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>64 %</i>		



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

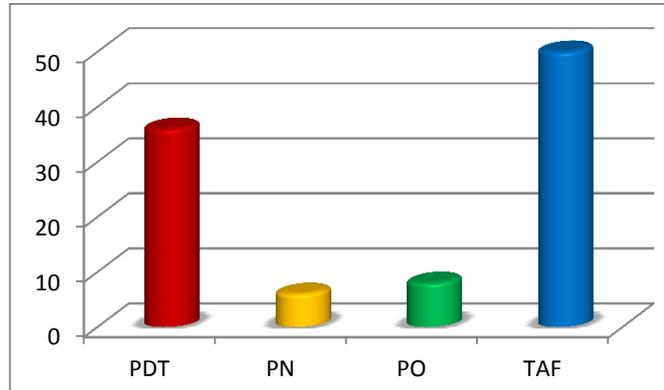
NON 42 %
Pas du tout 36 %
Plutôt non 6 %

OUI 58 %
Plutôt oui 8 %
Tout à fait 50 %

NOTE 11
 SATISFACTION 57%

Si oui, comment ?

Allô Mairie 90 %
 Marseille.fr 10 %
 Autre 0 %

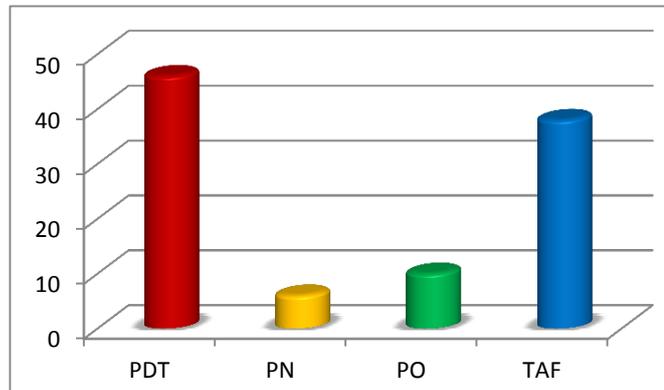


Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON 52 %
Pas du tout 46 %
Plutôt non 6 %

OUI 48 %
Plutôt oui 10 %
Tout à fait 38 %

NOTE 9

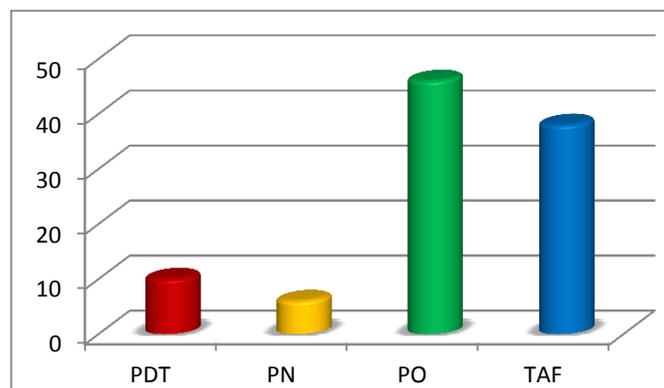


Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON 16 %
Pas du tout 10 %
Plutôt non 6 %

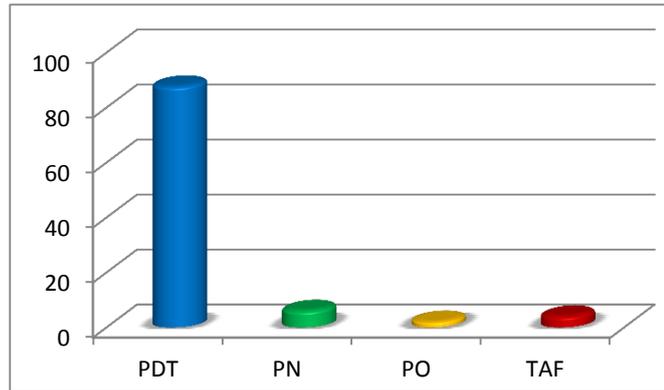
OUI 84 %
Plutôt oui 46 %
Tout à fait 38 %

NOTE 14
 SATISFACTION 71%



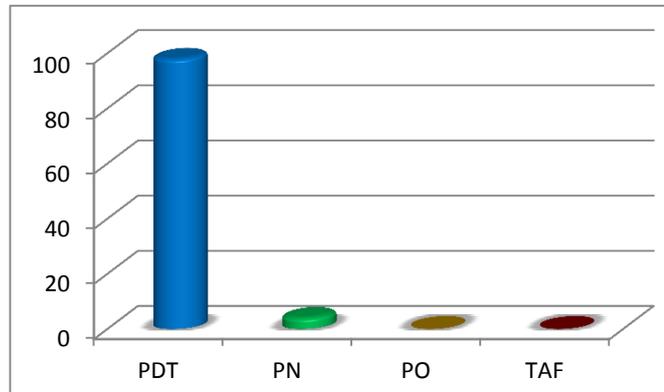
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON	94 %	OUI	6 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>88 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>4 %</i>		



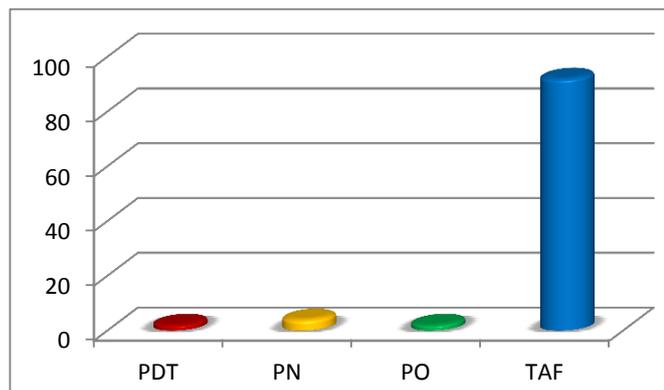
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

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>		



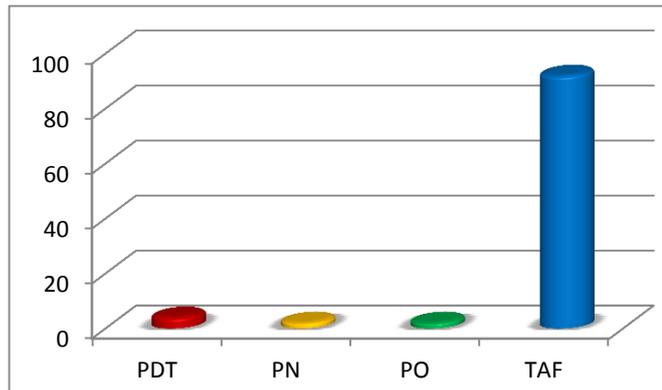
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>92 %</i>		



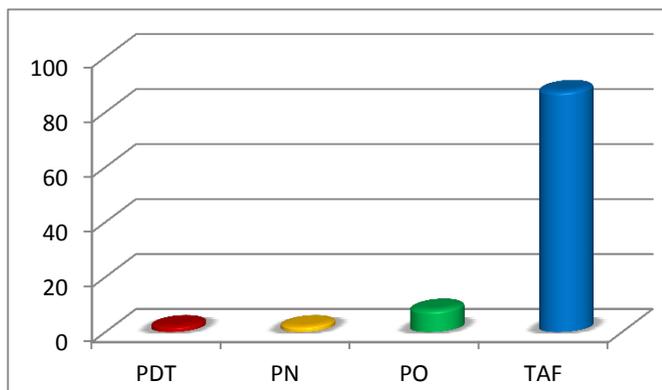
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>92 %</i>		



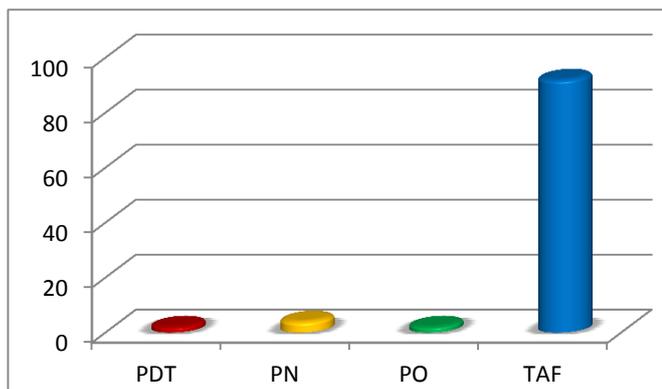
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



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

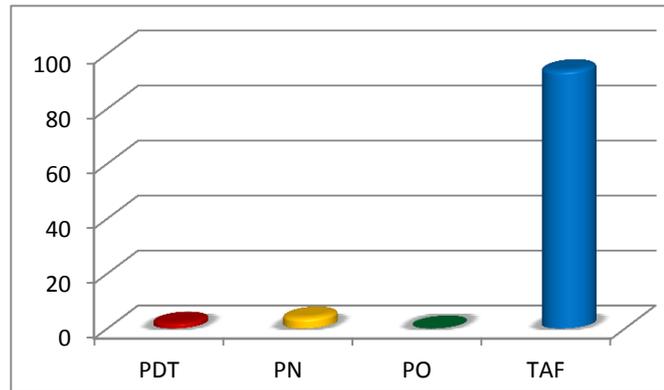
NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>92 %</i>		



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

NON	6 %	OUI	94 %
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>94 %</i>

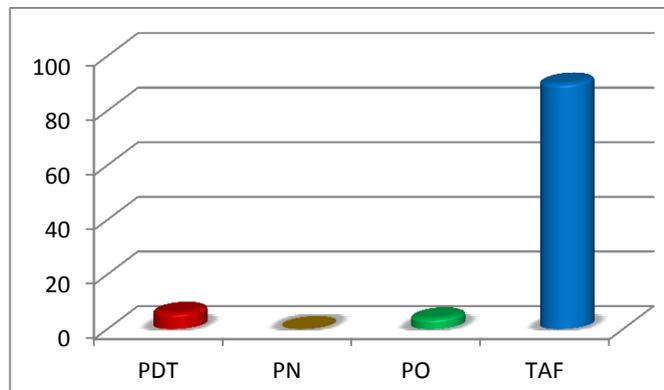
NOTE	19
SATISFACTION	95%



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

NON	6 %	OUI	94 %
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>90 %</i>

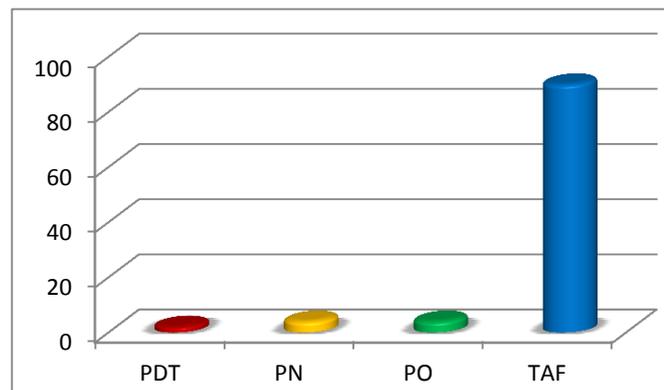
NOTE	19
SATISFACTION	93%



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

NON	6 %	OUI	94 %
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>90 %</i>

NOTE	19
SATISFACTION	94%



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

NON	52 %	OUI	38 %
Sans opinion	10 %		

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>C'est parfait, tout est très bien</i>	2
<i>Personnel super</i>	1
<i>Essentiel : réception rapide</i>	1
<i>Personnel très sympathique eet très compétent</i>	1
<i>Agents très gentils</i>	1
<i>Locaux petits, trop petits</i>	2
<i>Manque de discrétion</i>	1
<i>Locaux sales</i>	1
<i>La porte d'entrée est très lourde</i>	1
<i>Manque de moyens</i>	1
<i>Les locaux devraient être refaits</i>	1
<i>Manque de chaleur humaine, incompétence</i>	1
<i>Plus de propreté dans la ville</i>	1
<i>Plus de gaité</i>	1
<i>Libre service pour certains documents</i>	1
<i>Château-Gombert fermé ? Recensement en Mairie de secteur ?</i>	1