



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 Saint-Antoine



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

NON 18 %

OUI 82 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie 22 %

Marseille.fr 11 %

Autre 44 %

Ami 1

Mairie de secteur 1

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

Proximité 94 %

Domicile 96 %

Lieu de travail 4 %

Personnel plus compétent, sympathique 2 %

Autre 4 %

Par habitude 2

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

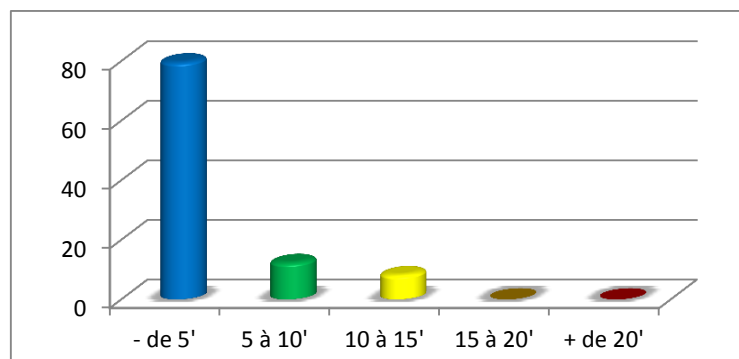
Moins de 5 minutes 80 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 12 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 8 %



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 41 %

OUI 35 %

Peu importe 24 %

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

NON 8 %

OUI 51 %

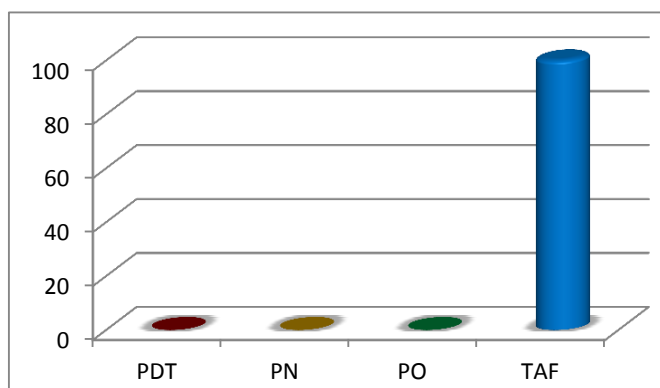
Ne sait pas 41 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

Aménagement du bureau	64 %
Qualité de l'accueil	19 %
Signalétique	3 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	3 %
Délais d'attente au bureau	3 %
Autre	8 %
<i>Locaux plus frais, plus agréables</i>	1
<i>Très important : quartier difficile</i>	1
<i>C'était déjà bien, c'est mieux. Parfait !</i>	1

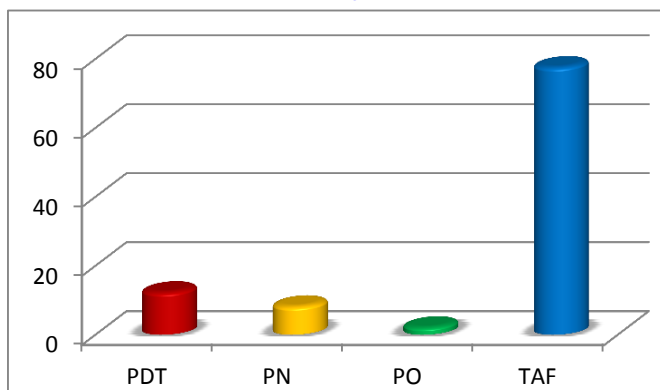
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

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



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

NON	20 %	OUI	80 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>12 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	82%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>78 %</i>		

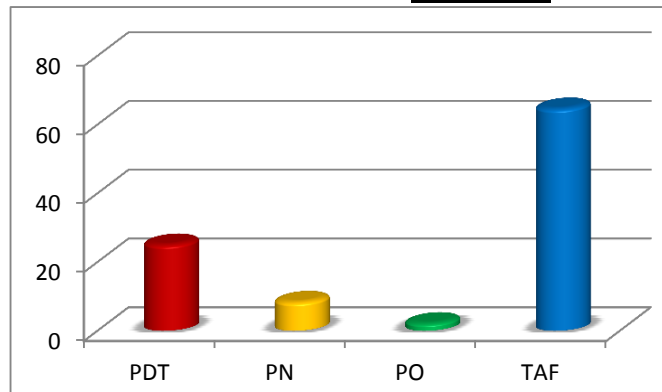


Q10. Appéciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

NON	33 %	OUI	67 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>25 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	69%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>65 %</i>		

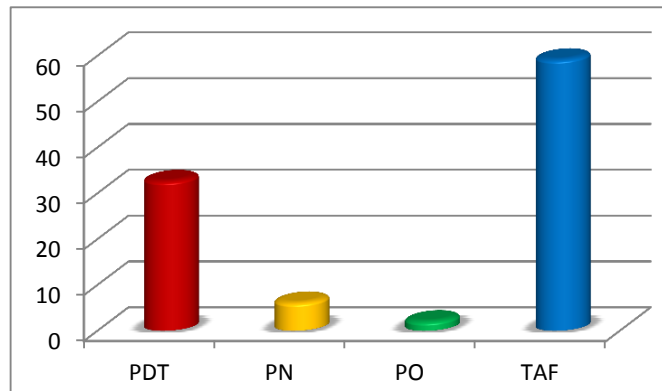
Si oui, comment ?

Allô Mairie **100 %**



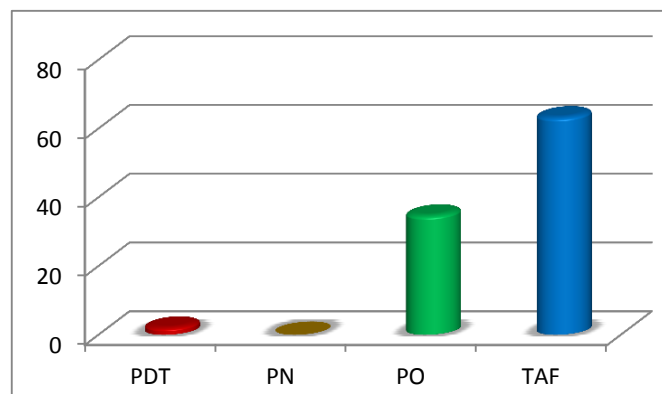
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	39 %	OUI	61 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>33 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>59 %</i>		



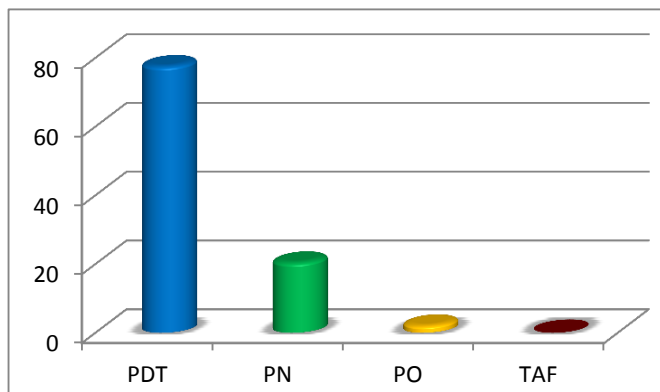
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>35 %</i>	SATISFACTION	86%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>63 %</i>		



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

NON	98 %	OUI	2 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>78 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	92%
<i>Plutôt non</i>	<i>20 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		

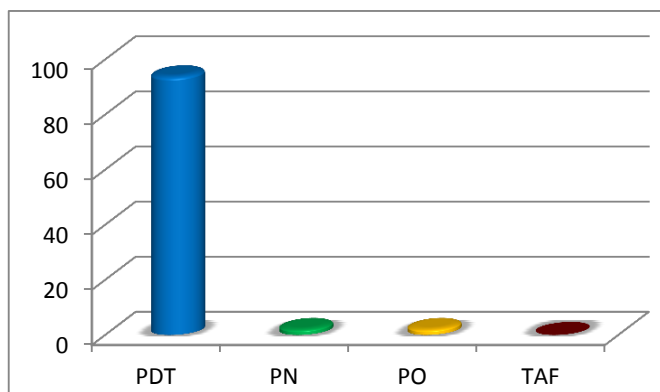


Pourquoi ?

	%
	%
	%

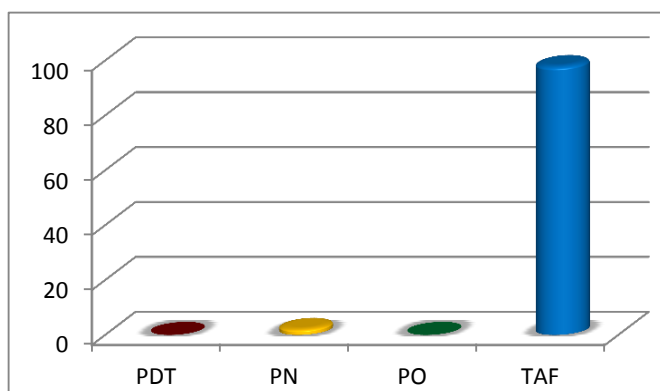
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	96 %	OUI	2 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>94 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



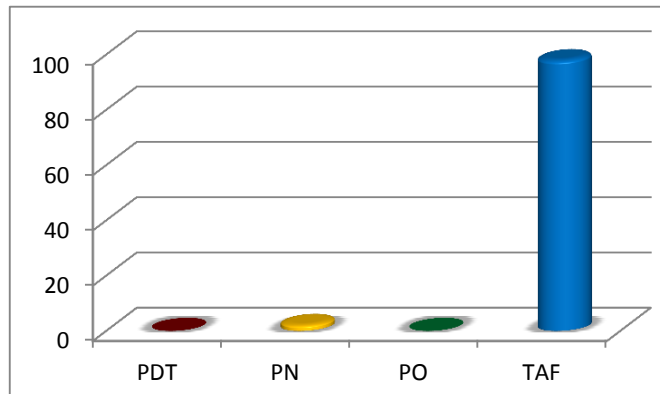
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

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



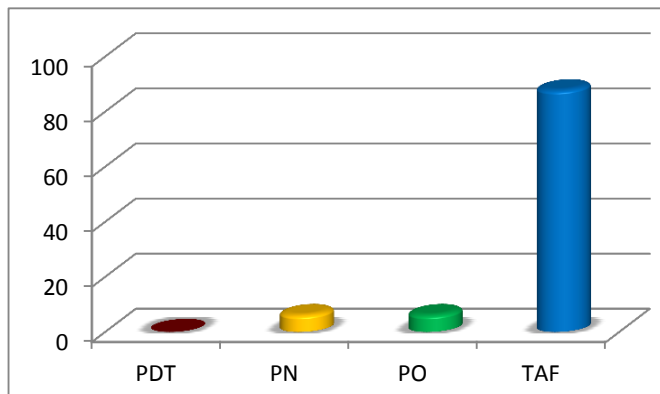
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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



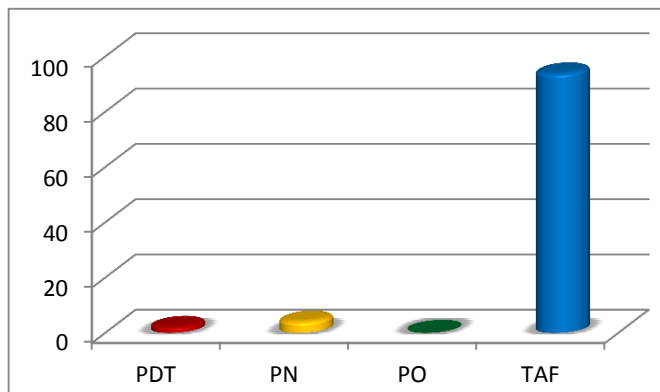
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>6 %</i>	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



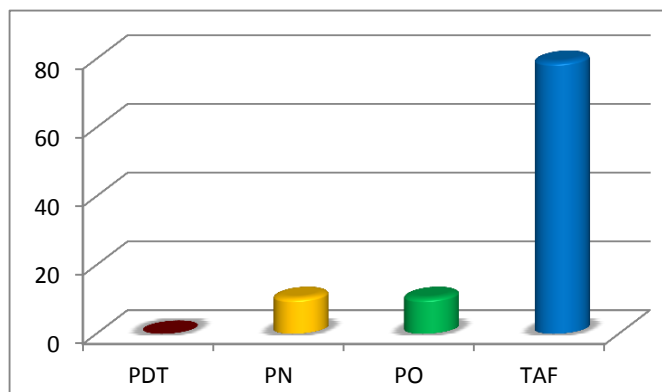
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>94 %</i>		



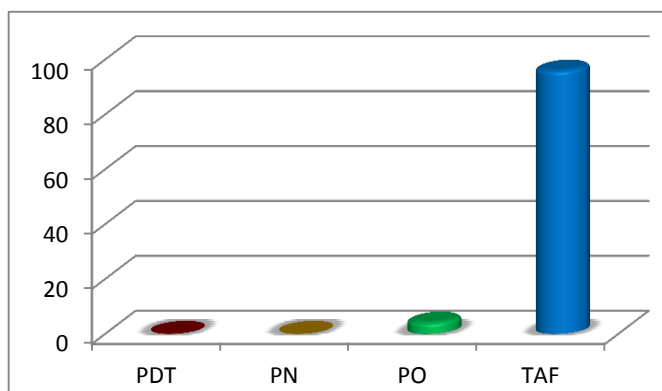
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	90%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>79 %</i>		



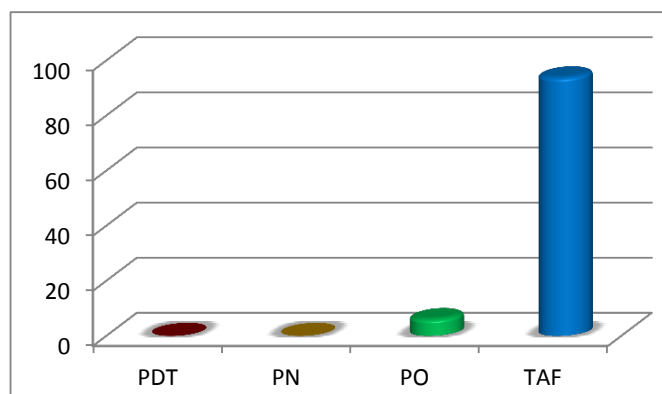
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>96 %</i>		



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

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>		



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

NON	16 %	OUI	69 %
Sans opinion	14 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Des animations, des activités (dans le quartier, dans les cités)</i>	9
<i>Des activités théâtrales dans le quartier, du théâtre de rue</i>	4
<i>Des animations musicales</i>	4
<i>Ce serait bien pour le quartier</i>	3
<i>Des activités pour les enfants, pour les jeunes</i>	3
<i>Des activités pour les parents</i>	1
<i>Des sorties pour tout le monde, parents et enfants</i>	1
<i>Renforcer les liens dans la population</i>	1
<i>C'est l'occasion d'animer le quartier</i>	1
<i>C'est intéressant, c'est positif</i>	3
<i>Respect des valeurs : toutes les cultures sont à appréhender</i>	1
<i>Agrandir les locaux pour organiser quelque chose à l'intérieur</i>	1
<i>Cinéma</i>	1
<i>Trop risqué par rapport à l'agressivité du quartier</i>	1
<i>Doute : les quartiers Nord sont difficiles à cause des casseurs</i>	1
<i>Cela ferait du bien, mais depuis 50 ans rien ne change</i>	1
<i>Association de handicapés : projet de manifestations dans les rues (dessins)</i>	1
<i>Exposer la culture permet de motiver et de faire apprécier la culture</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Le bureau est agréable</i>	1
<i>C'est un bon bureau</i>	1
<i>Service gratuit : on ne se plaint pas</i>	1
<i>Le personnel est sympa</i>	1
<i>Quartier laissé à l'abandon (ressenti d'une majorité d'administrés)</i>	11
<i>Il y a trop d'agressions : cela fait peur</i>	1
<i>Le bureau est petit</i>	1
<i>Personnel plus agréable aujourd'hui, par rapport aux années précédentes</i>	1
<i>Aujourd'hui, j'ai été bien reçu, mais d'habitude non !</i>	1
<i>Il y a trop de papiers à fournir : a du revenir 3 fois</i>	1
<i>Il faut plus d'explications</i>	1
<i>Trop d'attente pour Allô Mairie</i>	1
<i>Il faut aider les personnes âgées</i>	1
<i>Humanistes encore présents, mais il y a du boulot</i>	1
<i>Il faudrait dynamiser le quartier</i>	1
<i>Quartier difficile : mélange de populations</i>	1
<i>Trop de concentration en centre-ville</i>	1
<i>Abandon des quartiers Nord</i>	1