



**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-Henri**



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

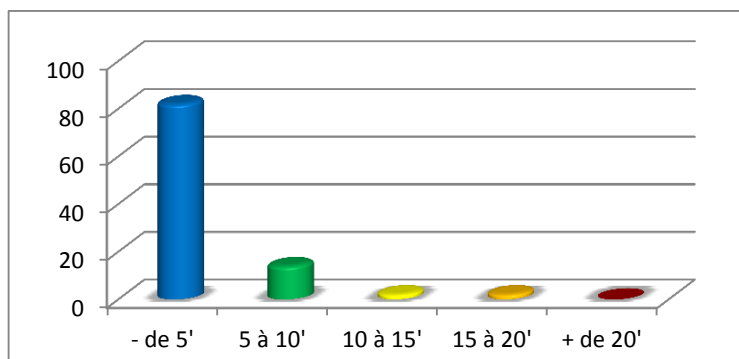
|                                       |             |              |             |
|---------------------------------------|-------------|--------------|-------------|
| <b>NON</b>                            | <b>12 %</b> | <b>OUI</b>   | <b>88 %</b> |
| Si non, quel service vous a orienté ? |             |              |             |
|                                       |             | Allô Mairie  | <b>0 %</b>  |
|                                       |             | Marseille.fr | <b>17 %</b> |
|                                       |             | Autre        | <b>83 %</b> |
| En venant au BMdP                     |             |              |             |
|                                       |             | Ami          | 2           |
|                                       |             | Famille      | 1           |

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

|                   |                                       |             |                             |
|-------------------|---------------------------------------|-------------|-----------------------------|
|                   | Proximité                             | <b>92 %</b> |                             |
|                   |                                       |             | Domicile <b>89 %</b>        |
|                   |                                       |             | Lieu de travail <b>13 %</b> |
|                   | Facilité d'accès                      | <b>12 %</b> |                             |
|                   |                                       |             | Parking <b>100 %</b>        |
|                   | Préférence pour ce bureau             | <b>8 %</b>  |                             |
| <i>Pourquoi ?</i> |                                       |             |                             |
|                   | Quartier                              | 1           |                             |
|                   | Proximité                             | 1           |                             |
|                   | Personnel plus compétent, sympathique | <b>6 %</b>  |                             |

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

|                            |             |                           |            |
|----------------------------|-------------|---------------------------|------------|
| <b>Moins de 15 minutes</b> | <b>98 %</b> | <b>Plus de 15 minutes</b> | <b>2 %</b> |
| Moins de 5 minutes         | <b>82 %</b> | 15 à 20 minutes           | <b>2 %</b> |
| 5 à 10 minutes             | <b>14 %</b> | Plus de 20 minutes        | <b>0 %</b> |
| 10 à 15 minutes            | <b>2 %</b>  |                           |            |



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

|            |            |            |              |                     |             |
|------------|------------|------------|--------------|---------------------|-------------|
| <b>NON</b> | <b>0 %</b> | <b>OUI</b> | <b>100 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>20</b>   |
|            |            |            |              | <b>SATISFACTION</b> | <b>100%</b> |

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

|             |             |            |             |
|-------------|-------------|------------|-------------|
| <b>NON</b>  | <b>10 %</b> | <b>OUI</b> | <b>52 %</b> |
| Peu importe | <b>38 %</b> |            |             |

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

|             |             |            |             |
|-------------|-------------|------------|-------------|
| <b>NON</b>  | <b>20 %</b> | <b>OUI</b> | <b>24 %</b> |
| Ne sait pas | <b>56 %</b> |            |             |

### Q7. Si oui, lesquelles ?

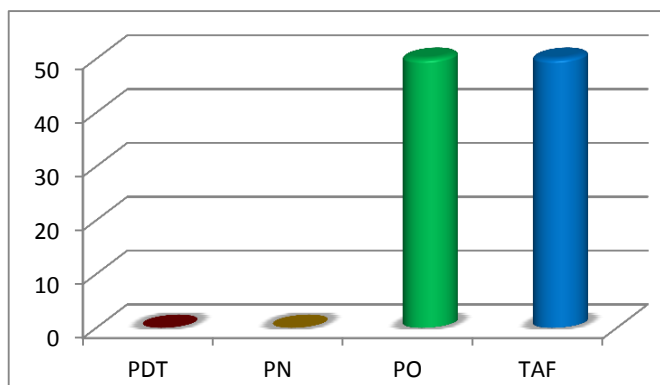
|                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| Aménagement du bureau                              | 29 % |
| Qualité de l'accueil                               | 14 % |
| Délais d'attente au bureau                         | 14 % |
| Compétences des agents, qualité des renseignements | 10 % |
| Délais de délivrance des titres, des documents     | 5 %  |
| Autre                                              | 29 % |

|                                                   |   |
|---------------------------------------------------|---|
| <i>On peut faire plus de démarches</i>            | 2 |
| <i>Matériel moderne</i>                           | 1 |
| <i>Matériel supplémentaire</i>                    | 1 |
| <i>Plus d'activité, plus de personnel</i>         | 1 |
| <i>Les bons renseignements évitent de revenir</i> | 1 |
| <i>Proximité</i>                                  | 1 |
| <i>Toujours bien renseigné</i>                    | 1 |
| <i>L'évolution est toujours positive</i>          | 1 |
| <i>Passeport</i>                                  | 1 |

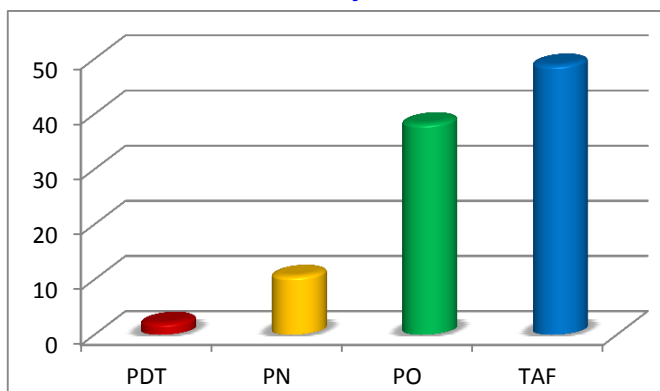
### Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

|                    |            |                    |              |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|--------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>0 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>100 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>17</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>50 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>83%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>0 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>50 %</i>  |                     |            |



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

|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>13 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>87 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>16</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>2 %</i>  | <i>Plutôt oui</i>  | <i>38 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>78%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>11 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>49 %</i> |                     |            |



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

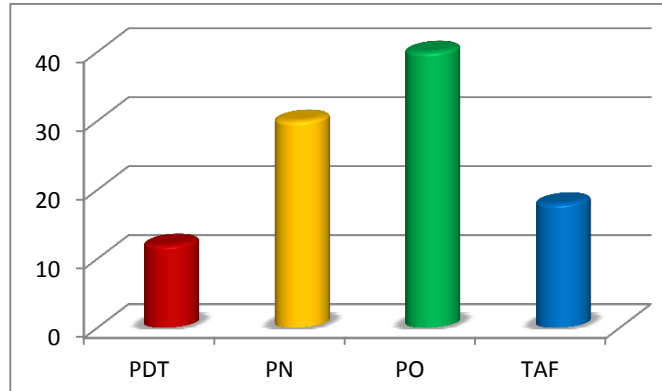
|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>42 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>58 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>11</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>12 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>40 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>55%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>30 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>18 %</i> |                     |            |

Si oui, comment ?

|              |      |
|--------------|------|
| Allô Mairie  | 57 % |
| Marseille.fr | 29 % |
| Autre        | 14 % |

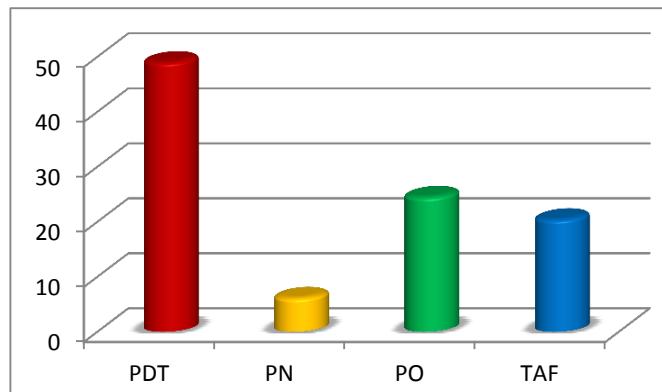
Au BMdP, au guichet

5



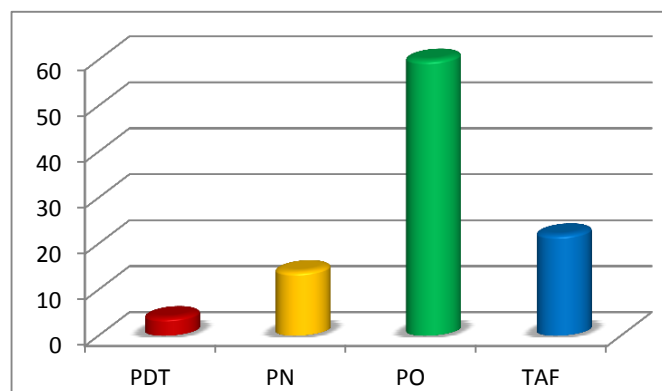
**Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?**

|                    |             |                    |             |             |          |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|----------|
| <b>NON</b>         | <b>55 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>45 %</b> | <b>NOTE</b> | <b>8</b> |
| <i>Pas du tout</i> | <i>49 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>24 %</i> |             |          |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>6 %</i>  | <i>Tout à fait</i> | <i>20 %</i> |             |          |



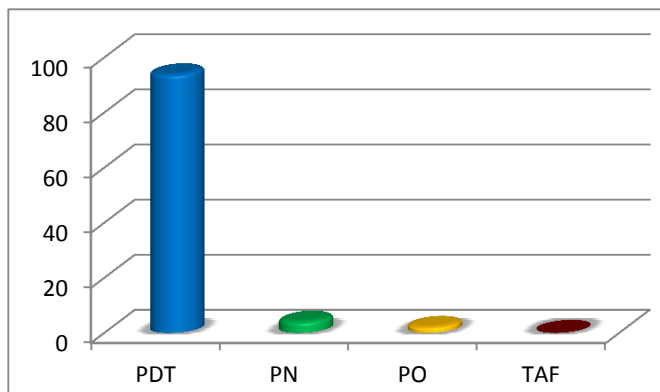
**Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**

|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>18 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>82 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>13</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>4 %</i>  | <i>Plutôt oui</i>  | <i>60 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>67%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>14 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>22 %</i> |                     |            |



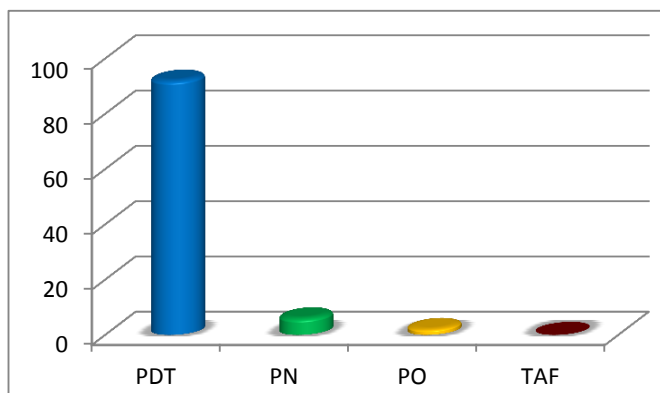
**Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?**

|                    |             |                    |            |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>98 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>2 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>19</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>94 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>2 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>97%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>4 %</i>  | <i>Tout à fait</i> | <i>0 %</i> |                     |            |



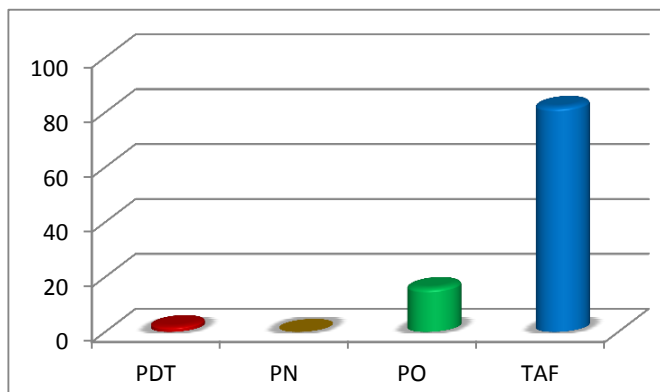
**Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?**

|                    |             |                    |            |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>98 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>2 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>19</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>92 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>2 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>97%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>6 %</i>  | <i>Tout à fait</i> | <i>0 %</i> |                     |            |



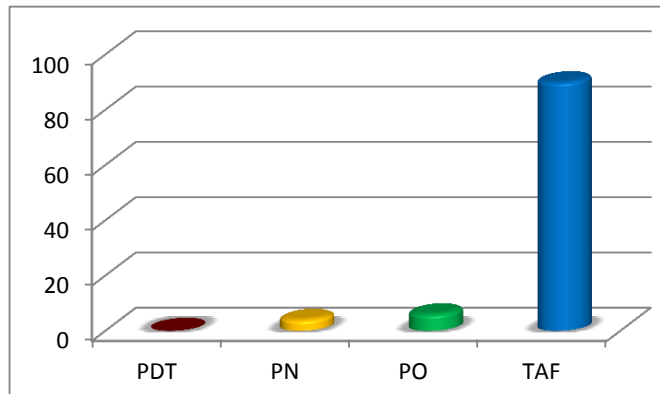
**Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <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>16 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>93%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>0 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>82 %</i> |                     |            |



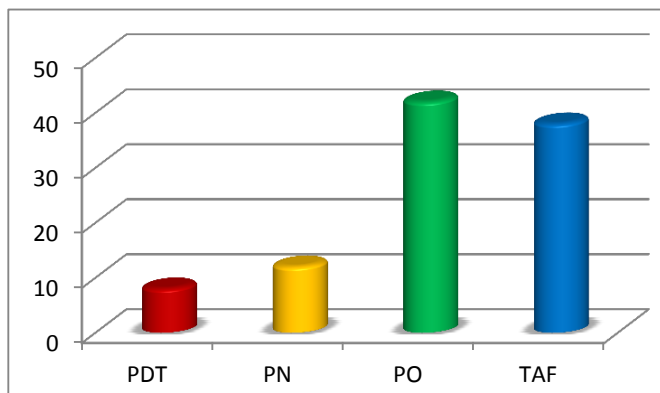
**Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?**

|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>4 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>96 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>19</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>6 %</i>  | <b>SATISFACTION</b> | <b>95%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>4 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>90 %</i> |                     |            |



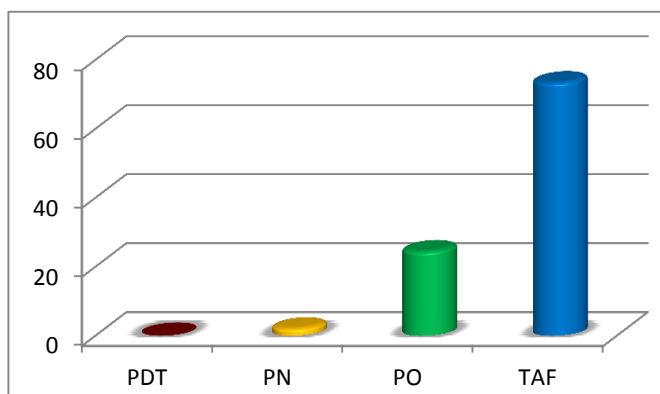
**Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?**

|                    |             |                    |             |                     |            |
|--------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>20 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>80 %</b> | <b>NOTE</b>         | <b>14</b>  |
| <i>Pas du tout</i> | <i>8 %</i>  | <i>Plutôt oui</i>  | <i>42 %</i> | <b>SATISFACTION</b> | <b>70%</b> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>12 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>38 %</i> |                     |            |



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

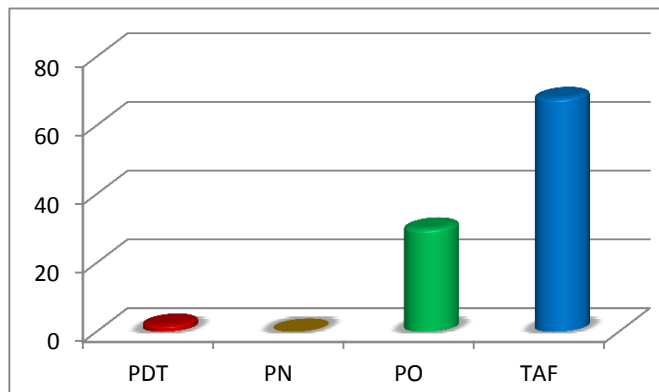
|                    |            |                    |             |                     |            |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|---------------------|------------|
| <b>NON</b>         | <b>2 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>98 %</b> | <b>NOTE</b>      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



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

|                    |            |                    |             |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|
| <b>NON</b>         | <b>2 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>98 %</b> |
| <i>Pas du tout</i> | <i>2 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>30 %</i> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>0 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>68 %</i> |

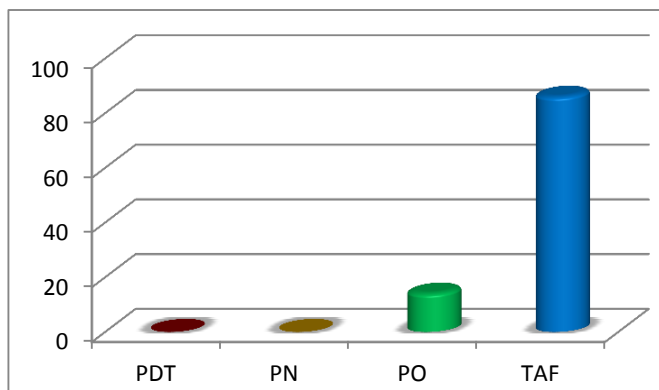
|              |     |
|--------------|-----|
| NOTE         | 18  |
| SATISFACTION | 88% |



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

|                    |            |                    |              |
|--------------------|------------|--------------------|--------------|
| <b>NON</b>         | <b>0 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>100 %</b> |
| <i>Pas du tout</i> | <i>0 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>14 %</i>  |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>0 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>86 %</i>  |

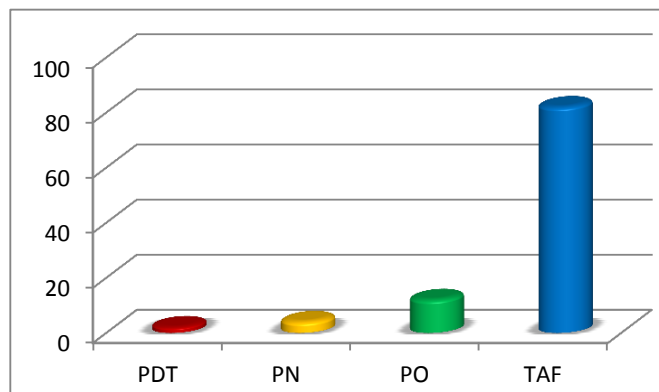
|              |     |
|--------------|-----|
| NOTE         | 19  |
| SATISFACTION | 95% |



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

|                    |            |                    |             |
|--------------------|------------|--------------------|-------------|
| <b>NON</b>         | <b>6 %</b> | <b>OUI</b>         | <b>94 %</b> |
| <i>Pas du tout</i> | <i>2 %</i> | <i>Plutôt oui</i>  | <i>12 %</i> |
| <i>Plutôt non</i>  | <i>4 %</i> | <i>Tout à fait</i> | <i>82 %</i> |

|              |     |
|--------------|-----|
| NOTE         | 18  |
| SATISFACTION | 91% |



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

|              |             |            |             |
|--------------|-------------|------------|-------------|
| <b>NON</b>   | <b>14 %</b> | <b>OUI</b> | <b>42 %</b> |
| Sans opinion | <b>44 %</b> |            |             |

**Si oui, en quoi ?**

|                                                                                                 |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <i>Relais d'information</i>                                                                     | 8 |
| <i>Afficher, annoncer les événements</i>                                                        | 3 |
| <i>Histoire de la ville et de son patrimoine</i>                                                | 1 |
| <i>Image de la ville</i>                                                                        | 1 |
| <i>Pour le quartier</i>                                                                         | 1 |
| <i>Mais comment : en donnant des informations ?</i>                                             | 1 |
| <i>La vie du quartier est une part importante de la vie de la cité</i>                          | 1 |
| <i>Sans intérêt pour les touristes : quand on visite un pays, on ne va pas dans les mairies</i> | 1 |
| <i>Ne connaît pas le projet</i>                                                                 | 1 |

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

|                                                                                                                                                                         |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <i>Bon accueil général et permanent</i>                                                                                                                                 | 1 |
| <i>Service rendu agréable et performant</i>                                                                                                                             | 1 |
| <i>Satisfait du fonctionnement des BMdP</i>                                                                                                                             | 1 |
| <i>Les BMdP répondent à la demande de proximité</i>                                                                                                                     | 1 |
| <i>Mal reçu pour une carte grise la fois précédente</i>                                                                                                                 | 1 |
| <i>Confidentialité à améliorer</i>                                                                                                                                      | 1 |
| <i>BMdP vétuste</i>                                                                                                                                                     | 1 |
| <i>Le local résonne : ça nuit à la discrétion</i>                                                                                                                       | 1 |
| <i>Photomaton à changer</i>                                                                                                                                             | 1 |
| <i>Distribuer des boissons</i>                                                                                                                                          | 1 |
| <i>Personnel plus jeune et d'humeur égal souhaitable, car c'est la "roulette russe"</i>                                                                                 | 1 |
| <i>Regrette que le BMdP déménage sur Saint-André</i>                                                                                                                    | 1 |
| <i>Laisser le bureau à Saint-Henri</i>                                                                                                                                  | 1 |
| <i>Allô Mairie : c'est bien quand ça marche</i>                                                                                                                         | 1 |
| <i>Allô Mairie : c'est parfois un peu long</i>                                                                                                                          | 1 |
| <i>Mécontent du service : la Préfecture a bloqué 2 fois le dossier de CNI et aurait pu demander les pièces manquantes en une fois (convoquée 2 fois pour 2 retours)</i> | 1 |
| <i>Les lois sont un peu compliquées, parfois absurdes</i>                                                                                                               | 1 |