



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-Joseph



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

NON 22 %

OUI 78 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	0 %
Marseille.fr	9 %
Autre	91 %
Mairie de secteur	3
Par le BMdP lui-même	2
Dans un centre commercial	1
Commissariat de police	1
Préfecture	1
Etat civil	1
Famille	1
Standard mairie	1

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

Proximité 86 %

Domicile 93 %

Lieu de travail 7 %

Facilité d'accès 8 %

Parking 75 %

Personnel plus compétent, sympathique 14 %

Préférence pour ce bureau 12 %

Pourquoi ?

Moins de monde qu'au Merlan, c'est plus humain	1
N'aime pas aller au bureau du Merlan	1
C'est marié à la Mairie du 15/16	1
Moins d'affluence, mieux fréquenté	1
Mal renseigné au Merlan	1

Bureau plus accueillant 6 %

Autre 8 %

Bureau indiqué par un ami	1
Actes délivrés dans les BMdP : évite de se rendre dans les mairies	1
Accompagne une amie qui venait renouveler son passeport	1
Il n'y avait plus de place au BMdP de la Rose	1

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

Moins de 15 minutes 100 %

Moins de 5 minutes 58 %

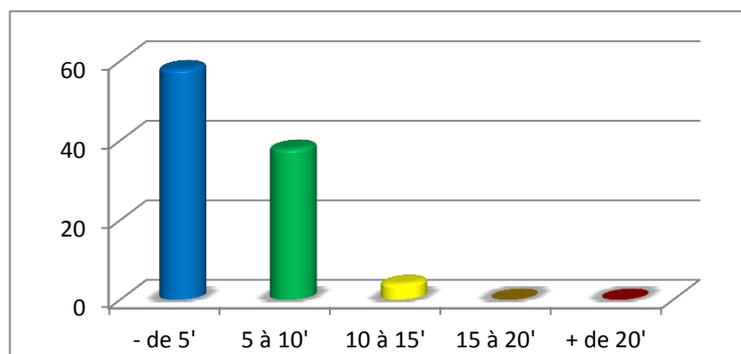
5 à 10 minutes 38 %

10 à 15 minutes 4 %

Plus de 15 minutes 0 %

15 à 20 minutes 0 %

Plus de 20 minutes 0 %



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

NON 0 %

OUI 100 %

NOTE 20
SATISFACTION 100%

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

NON 6 %
Peu importe 38 %

OUI 56 %

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

NON 16 %
Ne sait pas 58 %

OUI 26 %

Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	29 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	16 %
Délais d'attente au bureau	16 %
Délais de délivrance des titres, des documents	10 %
Aménagement du bureau	6 %
Signalétique	3 %
Discrétion	3 %
Autre	16 %

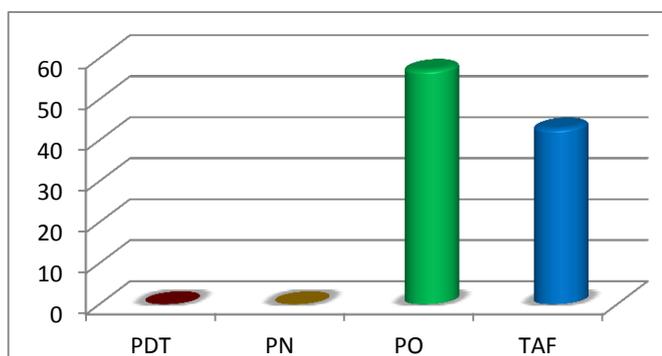
<i>Facilité pour effectuer de nombreuses démarches</i>	4
<i>Evite de revenir plusieurs fois et/ou de se rendre à la Préfecture</i>	3
<i>Plus rapide, pas de perte de temps</i>	2
<i>Tout est clair, bons renseignements</i>	2
<i>Bureau accueillant, les agents sont réellement à l'écoute</i>	1
<i>Meilleur service</i>	1
<i>Répond au besoin des citoyens</i>	1
<i>Les RDV permettent de s'organiser dans le travail</i>	1
<i>Ces évolutions ont donné une dimension plus humaine à l'administration</i>	1
<i>Appréciable de pouvoir choisir son BMdP</i>	1
<i>Mauvaise expérience dans un autre bureau</i>	1
<i>Moins d'attente qu'à la Rose</i>	1
<i>Créer des zones par rapport à la discrétion</i>	1

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

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

OUI 100 %
Plutôt oui 57 %
Tout à fait 43 %

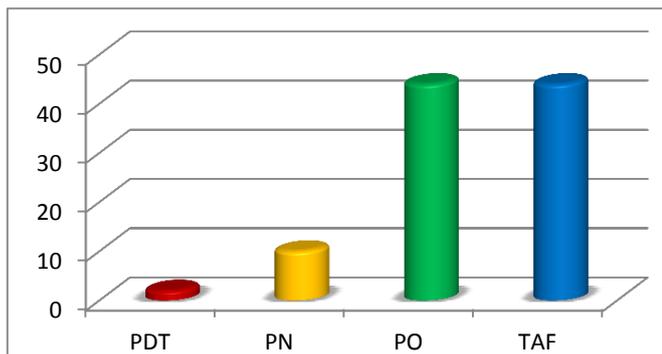
NOTE 16
SATISFACTION 81%



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

NON	12 %	OUI	88 %
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>44 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>44 %</i>

NOTE	15
SATISFACTION	77%



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

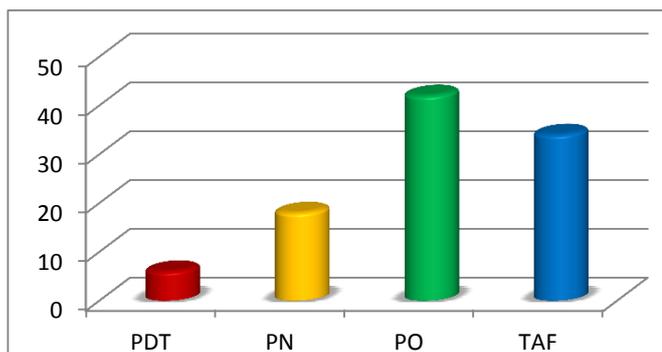
NON	24 %	OUI	76 %
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>42 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>18 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>34 %</i>

NOTE	14
SATISFACTION	68%

Si oui, comment ?

Allô Mairie	58 %
Marseille.fr	36 %
Autre	6 %

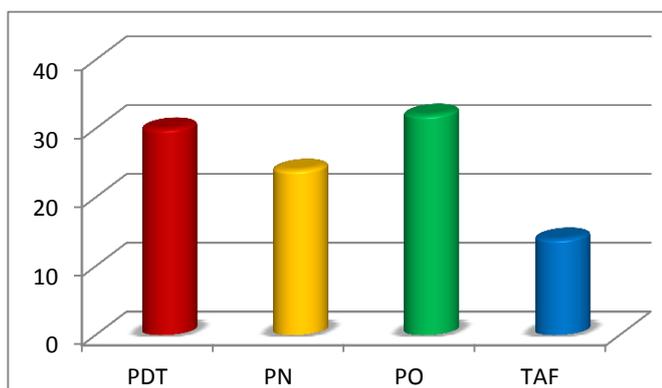
<i>Sur place (au retrait du dossier)</i>	2
<i>Par téléphone, directement au BMdP</i>	1
<i>Par Allô Mairie, s'ils répondent !</i>	1



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

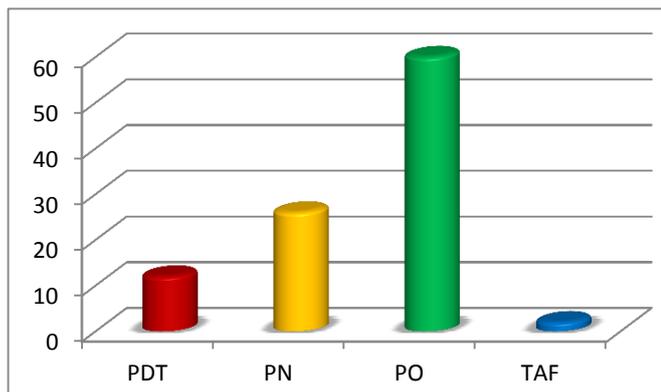
NON	54 %	OUI	46 %
<i>Pas du tout</i>	<i>30 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>32 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>24 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>14 %</i>

NOTE	9
------	---



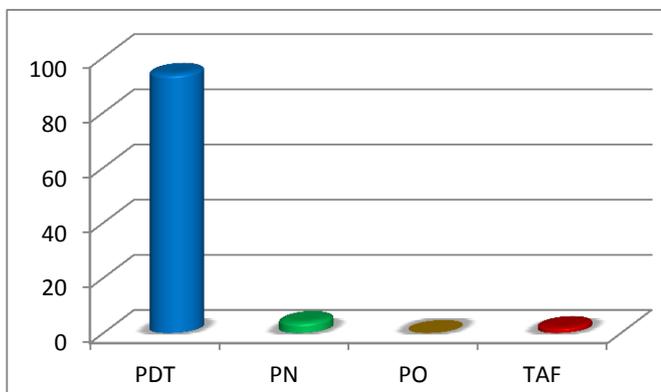
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	38 %	OUI	62 %	NOTE	10
<i>Pas du tout</i>	<i>12 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>60 %</i>	SATISFACTION	51%
<i>Plutôt non</i>	<i>26 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>2 %</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>0 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>2 %</i>		



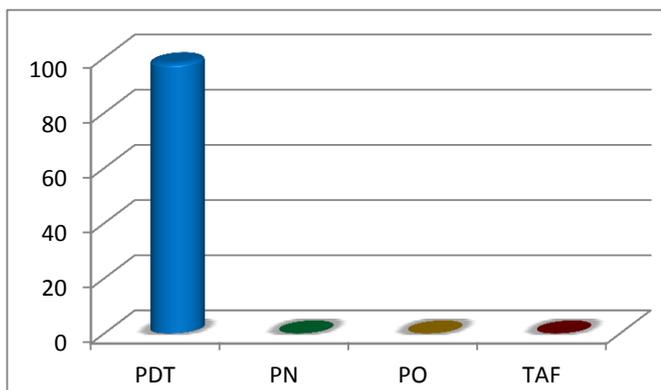
Pourquoi ?

Beaucoup de monde : délai d'attente trop long

1

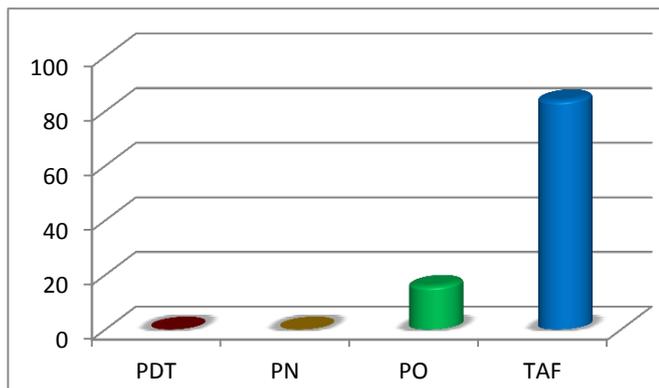
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	98 %	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>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



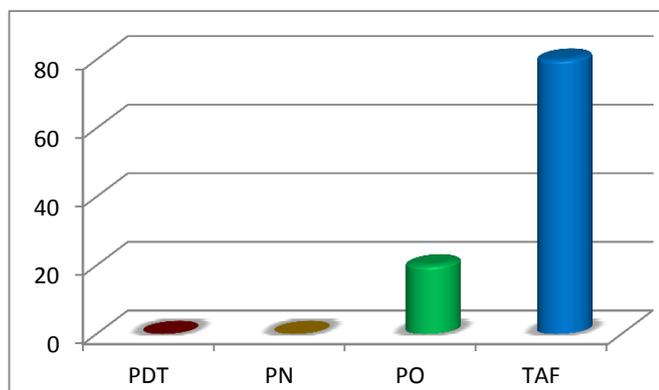
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>84 %</i>		



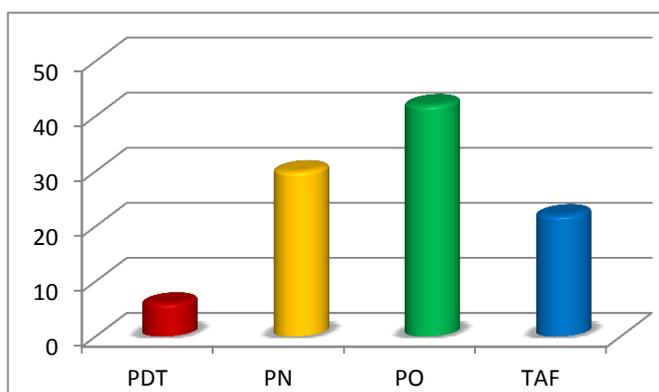
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>20 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>		



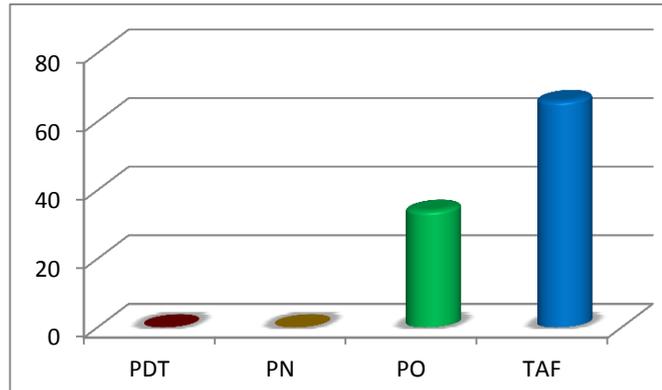
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	36 %	OUI	64 %	NOTE	12
<i>Pas du tout</i>	<i>6 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>42 %</i>	SATISFACTION	60%
<i>Plutôt non</i>	<i>30 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>22 %</i>		



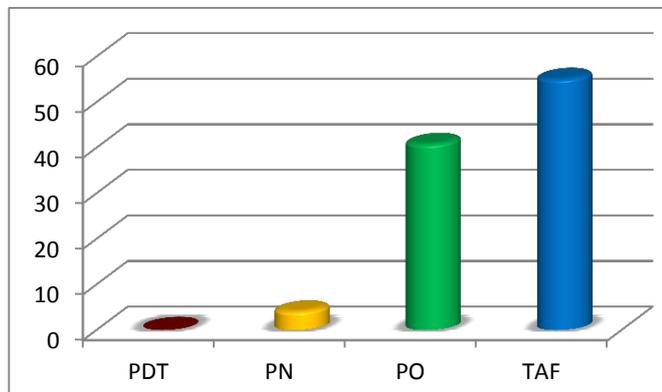
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>34 %</i>	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>66 %</i>		



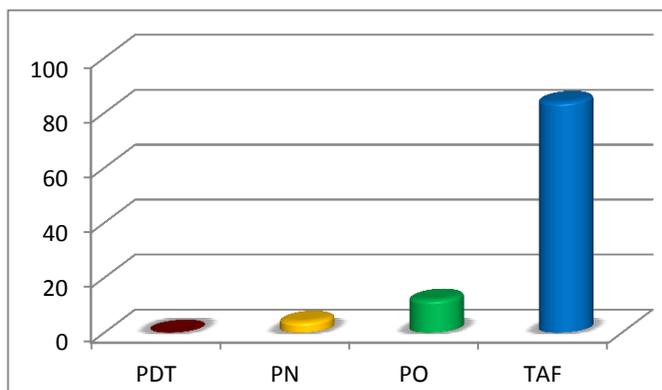
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>41 %</i>	SATISFACTION	84%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>55 %</i>		



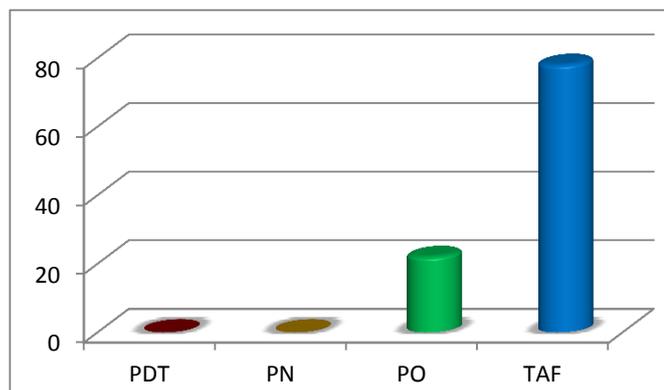
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	4 %	OUI	96 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>84 %</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	20 %	OUI	46 %
Sans opinion	34 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Privilégier la proximité</i>	3
<i>De l'information</i>	1
<i>Vie des quartiers</i>	1
<i>Valorisation des BMdP</i>	1
<i>Découverte de la culture par la proximité</i>	1
<i>L'implication de la Mairie de secteur est incontournable</i>	1
<i>Le site est accueillant</i>	1
<i>Expositions</i>	1
<i>Ouverture de la culture à tout le monde</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Très satisfait</i>	1
<i>Personnel toujours aussi bien</i>	1
<i>Le personnel est compétent</i>	1
<i>Tout est parfait</i>	1
<i>Le BMdP est sur un site très agréable, on y vient volontiers</i>	1
<i>L'existence des BMdP est très agréable et confortable</i>	1
<i>Il serait souhaitable que les timbres fiscaux soient en vente sur place</i>	1
<i>Il faudrait plus de police de proximité</i>	1
<i>La police municipale devrait être en fonction même la nuit comme à Nice</i>	1
<i>Allô Mairie : attente trop longue et trop cher</i>	3
<i>Parking un peu éloigné (personne à mobilité réduite)</i>	1
<i>Manque de confort : pas de toilettes...</i>	1
<i>Agrandir les locaux</i>	1
<i>Renforcer la discrétion</i>	1
<i>Bureau trop réduit</i>	1
<i>Mettre le chauffage dans la salle d'attente</i>	1
<i>Améliorer les conditions de travail des agents car la 3e personne à des difficulté pour s'ins</i>	1
<i>Amélioration indispensable de l'agencement de l'accueil et du bureau pour le confort des</i>	1
<i>Améliorer les locaux pour les agents : chauffage, mobilier, équipement</i>	1