



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-Julien



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

NON 8 %

OUI 92 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie 75 %

Marseille.fr 25 %

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

Proximité 92 %

Domicile 98 %

Lieu de travail 2 %

Métro/bus 2 %

Bureau plus accueillant 8 %

Préférence pour ce bureau 8 %

Pourquoi ?

Dans l'attente de la réouverture du BMdP de Saint Barnabé 2

Personnel plus compétent, sympathique 6 %

Facilité d'accès 2 %

Parking 100 %

Autre 2 %

Le BMdP de Saint Barnabé est fermé 1

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

Moins de 15 minutes 90 %

Plus de 15 minutes 10 %

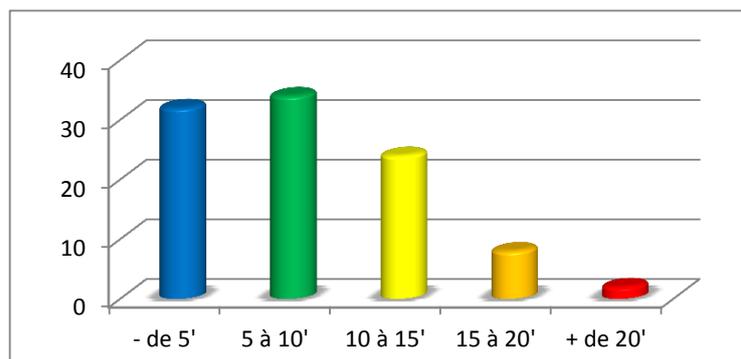
Moins de 5 minutes 32 %

15 à 20 minutes 8 %

5 à 10 minutes 34 %

Plus de 20 minutes 2 %

10 à 15 minutes 24 %



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

NON 6 %

OUI 94 %

NOTE 18,8

SATISFACTION 94%

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

NON 12 %

OUI 62 %

Peu importe 26 %

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

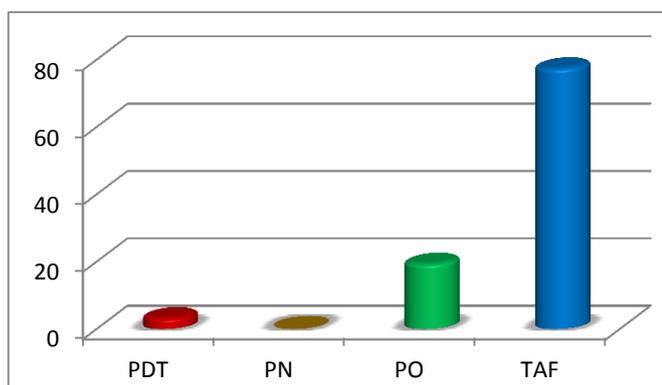
NON	8 %	OUI	60 %
Ne sait pas	32 %		

Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	24 %
Aménagement du bureau	23 %
Délais d'attente au bureau	22 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	18 %
Signalétique	3 %
Délais de délivrance des titres, des documents	3 %
Qualité des formulaires	1 %
Discrétion	1 %
Autre	6 %
<i>Rapidité</i>	7
<i>Efficacité : délais et services</i>	3
<i>Locaux plus agréables</i>	2
<i>Possibilité de faire des photos</i>	1
<i>Documents à retirer sans attente</i>	1
<i>Disponibilité et sympathie des agents</i>	1
<i>Praticité</i>	1
<i>Numéros et tickets d'appel</i>	1
<i>Meilleur matériel</i>	1

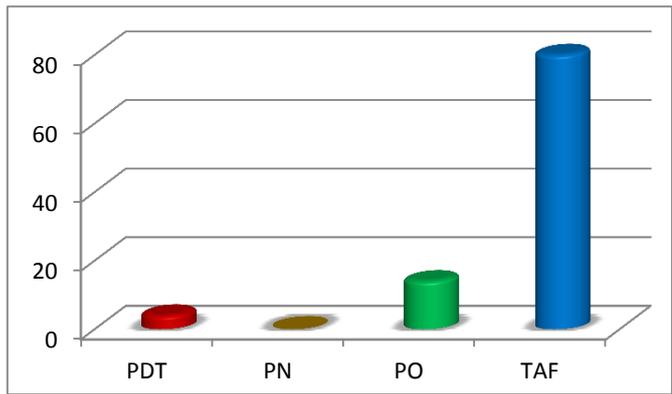
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	3 %	OUI	97 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	3 %	<i>Plutôt oui</i>	19 %	SATISFACTION	90%
<i>Plutôt non</i>	0 %	<i>Tout à fait</i>	77 %		



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

NON	4 %	OUI	94 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	89%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>		



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

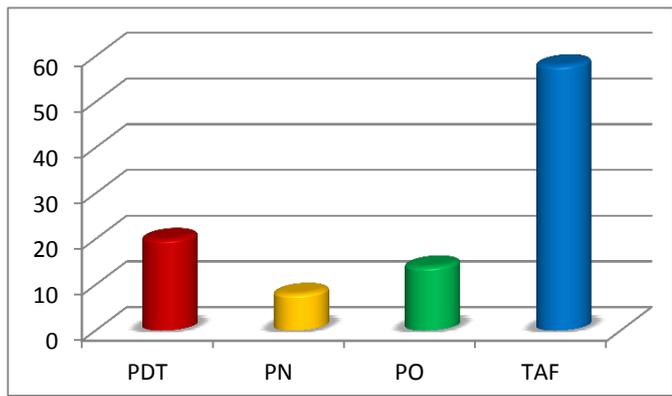
NON	28 %	OUI	72 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>20 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	70%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>58 %</i>		

Si oui, comment ?

Allô Mairie	56 %
Marseille.fr	38 %
Autre	5 %

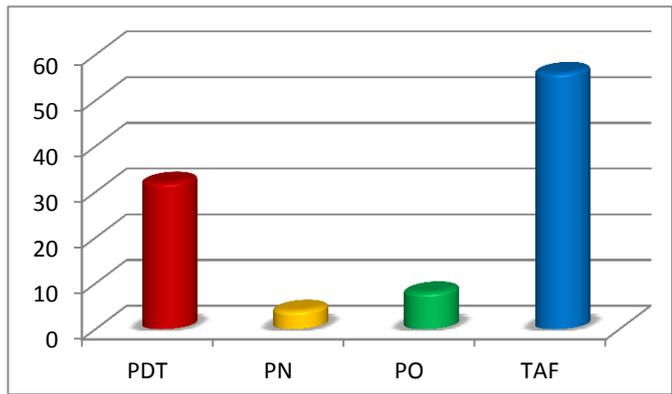
Tous moyens, peu importe

2



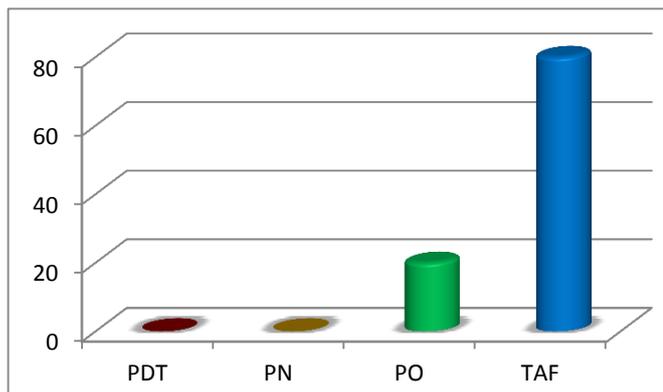
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	36 %	OUI	64 %	NOTE	13
<i>Pas du tout</i>	<i>32 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>56 %</i>		



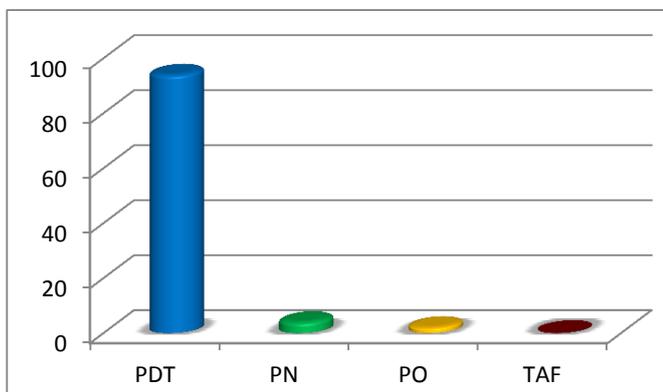
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

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>		



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>2 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		

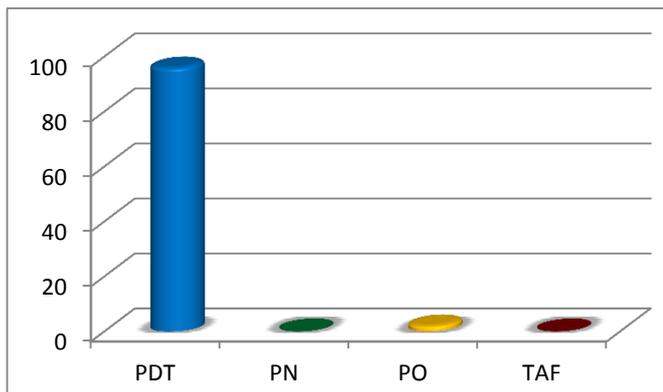


Pourquoi ?

- Ca peut arriver : ça dépend des personnes* 1
- Les gens qui n'aiment pas attendre* 1

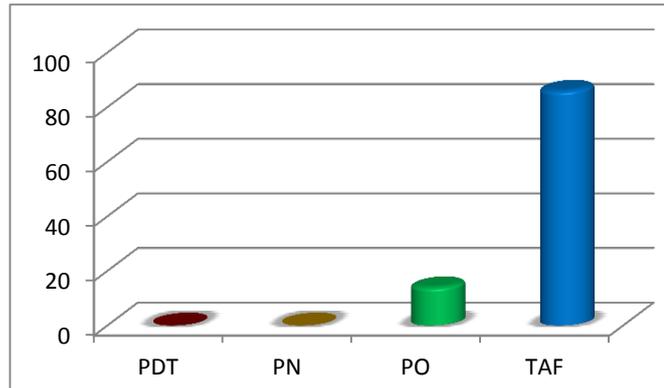
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	96 %	OUI	2 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>96 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



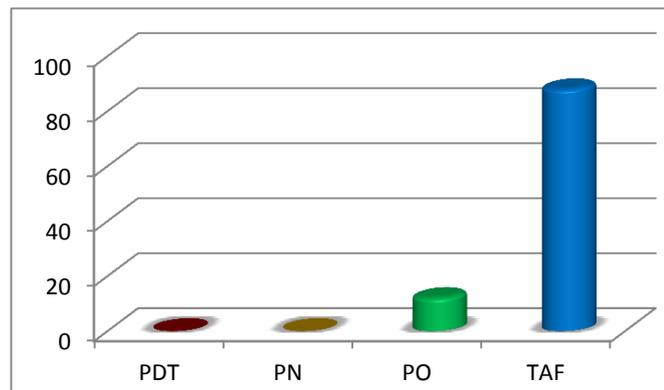
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



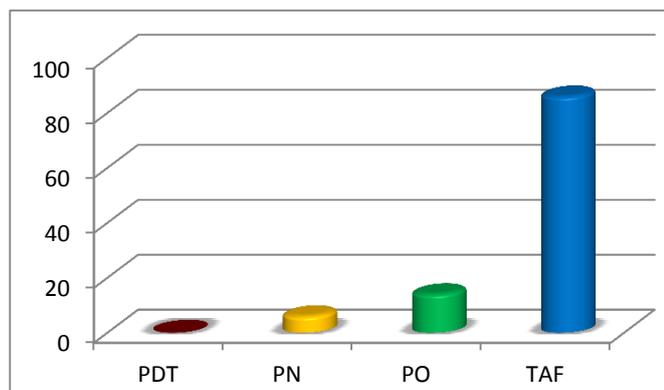
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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



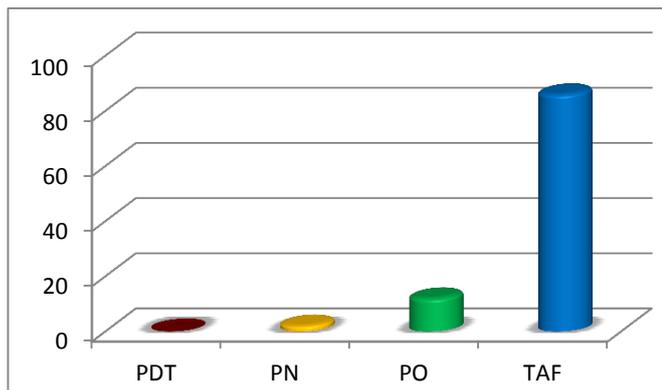
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	6 %	OUI	100 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	91%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



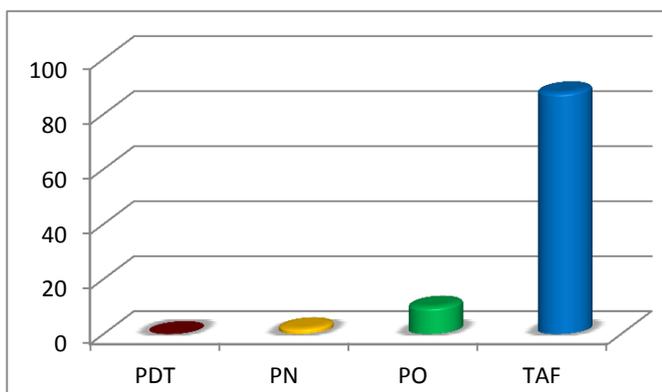
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>86 %</i>		



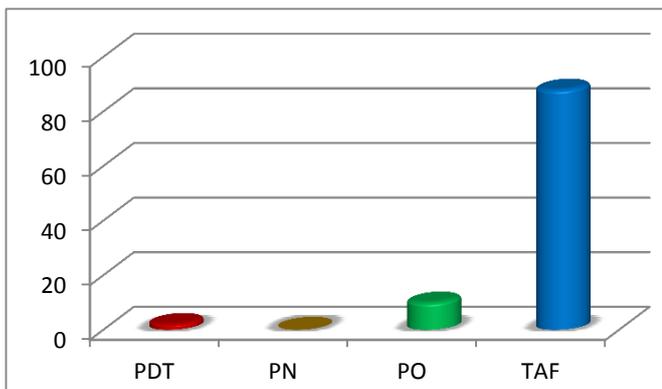
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>88 %</i>		



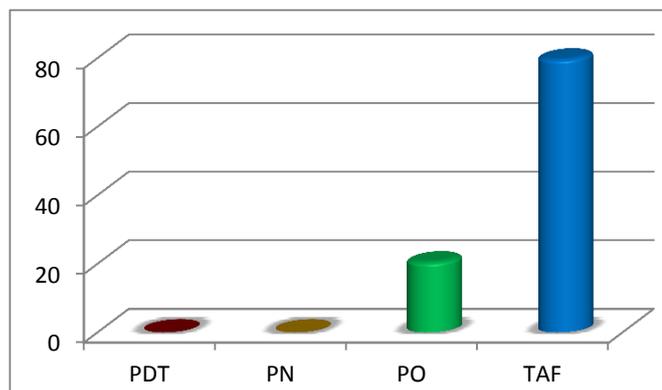
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>10 %</i>	SATISFACTION	95%
<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>20 %</i>	SATISFACTION	93%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>80 %</i>		



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

NON	20 %	OUI	52 %
Sans opinion	28 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Affichage, panneaux, informations sur les événements, les programmes culturels</i>	16
<i>Brochures, documents</i>	1
<i>Il faut que ça se mette en place</i>	1
<i>Information pour la Ville et le Quartier</i>	1
<i>Informations dans les maisons de quartier plutôt que dans les BMdP</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Satisfait</i>	3
<i>Satisfait d'avoir conservé le BMdP de Saint Julien</i>	1
<i>Tout est parfait</i>	1
<i>Il y a plus de personnel</i>	2
<i>Les évolutions du BMdP semblent nettement favorables</i>	1
<i>Le personnel est très gentil</i>	1
<i>Ce bureau est indispensable pour la proximité</i>	1
<i>Il faudrait un parking à Saint Julien</i>	4
<i>Les locaux sont un peu petits</i>	2
<i>D'habitude, il y a plus d'attente</i>	1
<i>L'attente reste à améliorer</i>	1
<i>Mettre les formulaires à disposition sur Marseille.fr</i>	1
<i>Les délais d'attente sont longs avec Allô Mairie</i>	1
<i>Améliorer la facilité des services et des informations</i>	1
<i>C'est plus simple sans rendez-vous</i>	1
<i>Les documents ne sont pas assez relayés :</i>	
<i>actes et formulaires à demander à droite à gauche</i>	1
<i>Les renseignements en sont pas toujours les mêmes d'un agent à l'autre</i>	1
<i>L'agent n'était pas très sympa la première fois</i>	1
<i>Beaucoup de bureaux ont fermé</i>	1