



**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-Marcel**



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

**NON** 19 %

**OUI** 81 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	0 %
Marseille.fr	0 %
Autre	89 %
Commissariat de police	3
Ami(e)	3
Famille	1
Mairie de secteur	1

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

**Proximité** 89 %

*Domicile* 95 %

*Lieu de travail* 5 %

Personnel plus compétent, sympathique	2 %
Demande non traitée dans un autre bureau	2 %
Préférence pour ce bureau	2 %
Autre	4 %

Par habitude	1
Rendez-vous pour le passeport obtenu plus rapidement	1

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

**Moins de 15 minutes** 100 %

**Plus de 15 minutes** 0 %

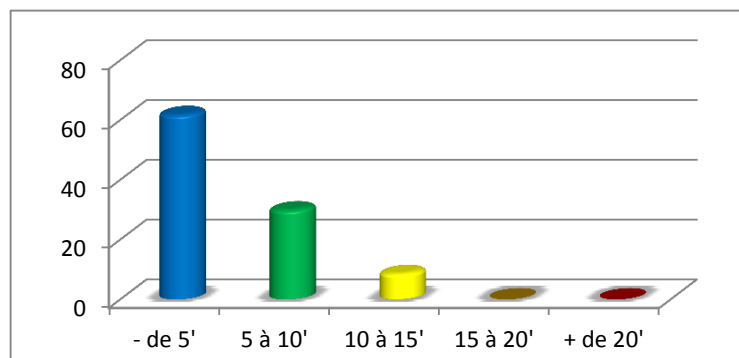
*Moins de 5 minutes* 62 %

*15 à 20 minutes* 0 %

*5 à 10 minutes* 30 %

*Plus de 20 minutes* 0 %

*10 à 15 minutes* 9 %



### 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** 15 %

**OUI** 60 %

**Peu importe** 26 %

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

<b>NON</b>	<b>30 %</b>	<b>OUI</b>	<b>30 %</b>
Ne sait pas	40 %		

**Q7. Si oui, lesquelles ?**

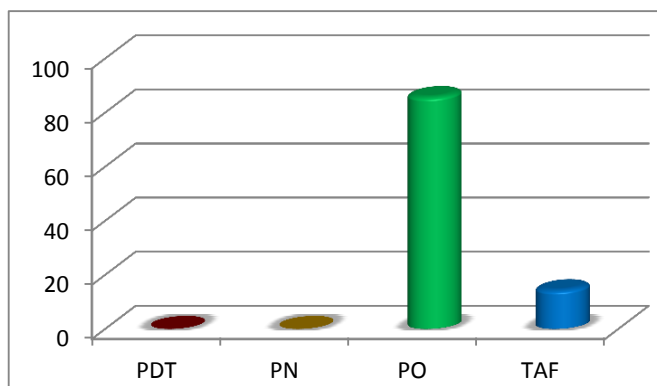
Qualité de l'accueil	35 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	23 %
Délais d'attente au bureau	16 %
Aménagement du bureau	10 %
Qualité des formulaires	6 %
Signalétique	3 %
Discretion	3 %
Autre	3 %

Moins d'attente	1
L'amélioration sur l'ensemble	1
Plus clair	1
L'attente est plus fluide	1
Il y a des bureaux sur tout Marseille	1

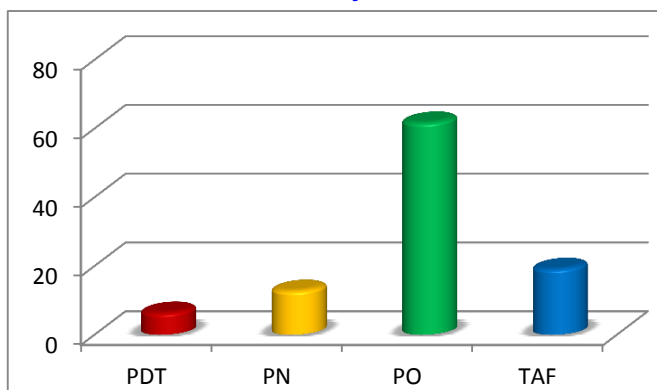
**Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>14</b>
<i>Pas du tout</i>	0 %	<i>Plutôt oui</i>	86 %	<b>SATISFACTION</b>	<b>71%</b>
<i>Plutôt non</i>	0 %	<i>Tout à fait</i>	14 %		



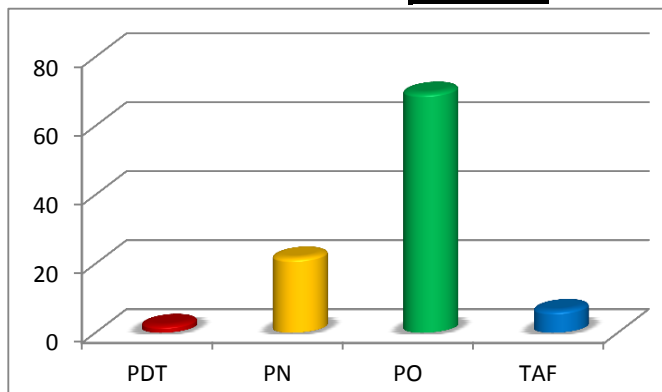
**Q9. Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ?**

<b>NON</b>	<b>19 %</b>	<b>OUI</b>	<b>81 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>13</b>
<i>Pas du tout</i>	6 %	<i>Plutôt oui</i>	62 %	<b>SATISFACTION</b>	<b>65%</b>
<i>Plutôt non</i>	13 %	<i>Tout à fait</i>	19 %		



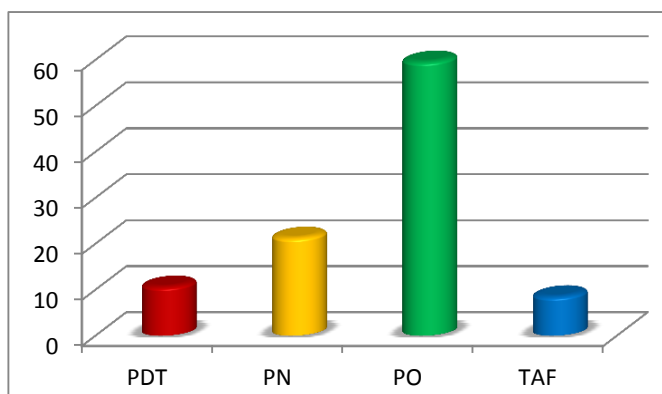
**Q10. Appréciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?**

<b>NON</b>	<b>24 %</b>	<b>OUI</b>	<b>76 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>12</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>70 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>60%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>22 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>7 %</i>		
<b>Si oui, comment ?</b>		<b>Allô Mairie</b>	<b>67 %</b>		
		<b>Marseille.fr</b>	<b>33 %</b>		



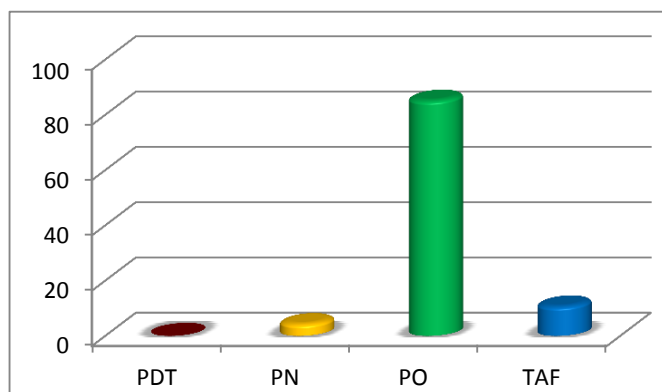
**Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?**

<b>NON</b>	<b>32 %</b>	<b>OUI</b>	<b>68 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>11</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>11 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>60 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>21 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>9 %</i>		



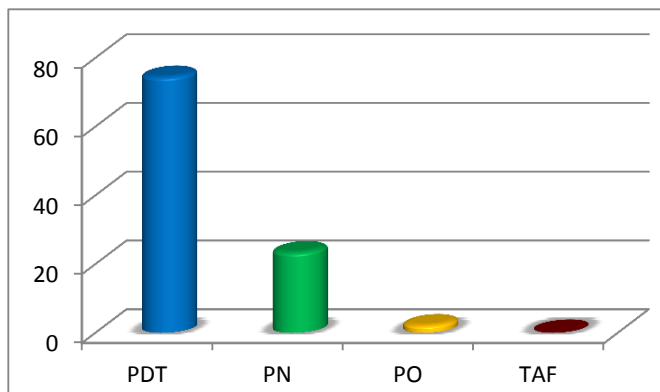
**Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**

<b>NON</b>	<b>4 %</b>	<b>OUI</b>	<b>96 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>14</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>85 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>69%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>11 %</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>18</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>74 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>91%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>23 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



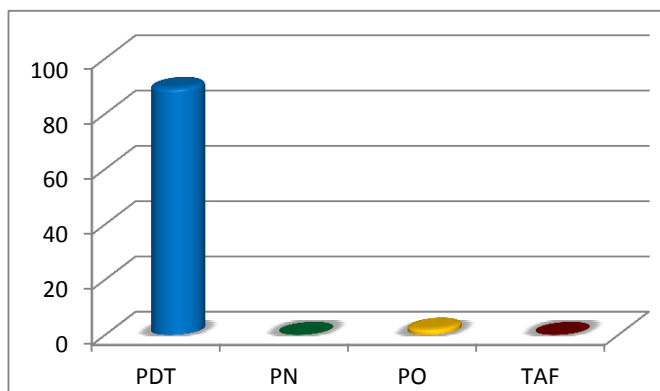
**Pourquoi ?**

*D'habitude oui, aujourd'hui non*

**1**

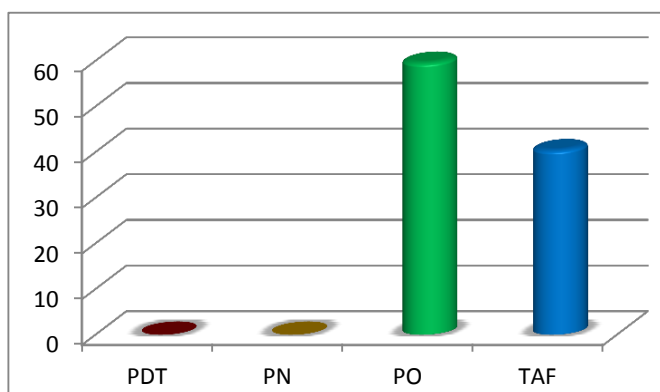
**Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?**

<b>NON</b>	<b>89 %</b>	<b>OUI</b>	<b>2 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>89 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>2 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>96%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



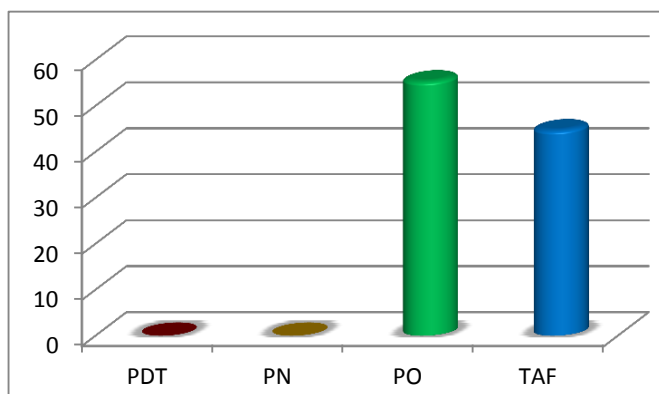
**Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>16</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>60 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>80%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>40 %</i>		



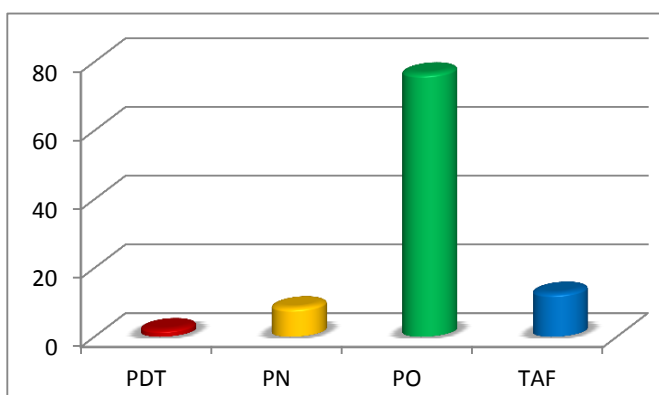
**Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>16</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>55 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>82%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>45 %</i>		



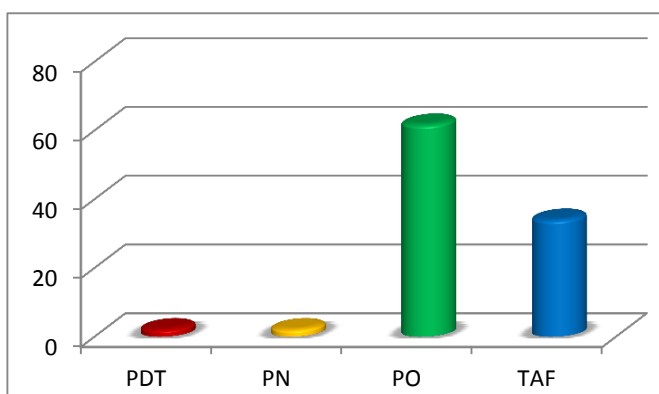
**Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?**

<b>NON</b>	<b>11 %</b>	<b>OUI</b>	<b>89 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>13</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>77 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>67%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>9 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>13 %</i>		



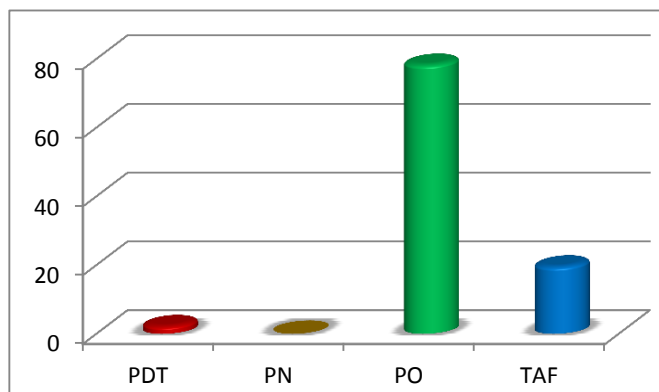
**Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?**

<b>NON</b>	<b>4 %</b>	<b>OUI</b>	<b>96 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>15</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>62 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>76%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>34 %</i>		



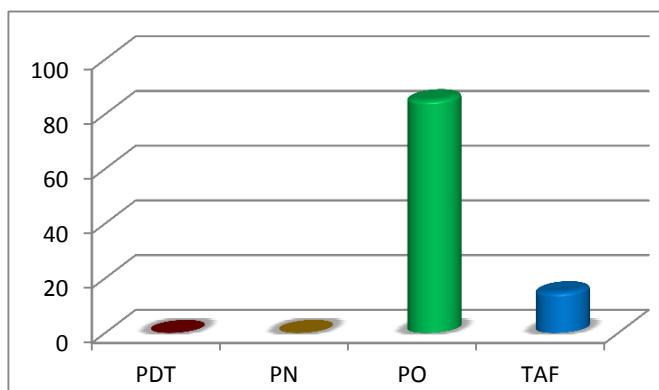
**Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?**

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>14</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>78 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>72%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>20 %</i>		



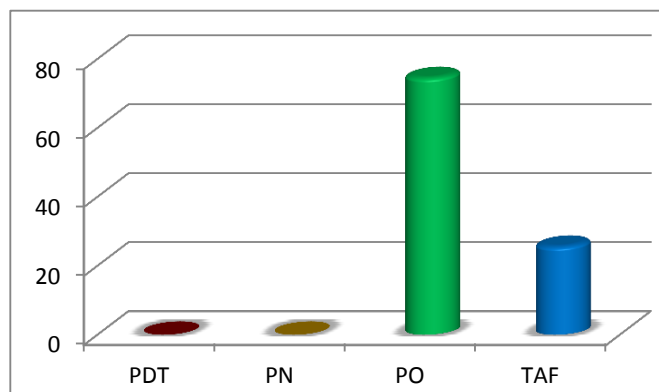
**Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>14</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>85 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>72%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>15 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>15</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>74 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>75%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>26 %</i>		



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

**NON** 9 %

**OUI** 55 %  
Sans opinion 36 %

**Si oui, en quoi ?**

<i>Animation dans le quartier pour ne pas descendre en ville</i>	2
<i>Décorations dans le bureau</i>	1
<i>Comment les BMdP pourraient s'impliquer ?</i>	1

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

<i>Meilleure image des BMdP</i>	1
<i>Continuer à privilégier les BMdP dans les quartiers</i>	1
<i>C'est mieux que la Poste</i>	1
<i>Ouvrir une permanence le samedi matin</i>	1
<i>Aujourd'hui, tout c'est bien passé. Plusieurs fois auparavant, je me suis fait reml</i>	1
<i>Les documents pour les cartes grises ne sont pas très clairs</i>	1
<i>Formulaires et démarches pour les certificats d'immatriculation</i>	
<i>ne sont pas clairs : l'utilisateur a du revenir 3 fois</i>	1
<i>Plus de parking : tout est payant</i>	1
<i>Manque de place pour se garer</i>	1
<i>Plus de propreté à l'extérieur (rue)</i>	1
<i>Trop de grèves des éboueurs</i>	1