



**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 Sébastopol**





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

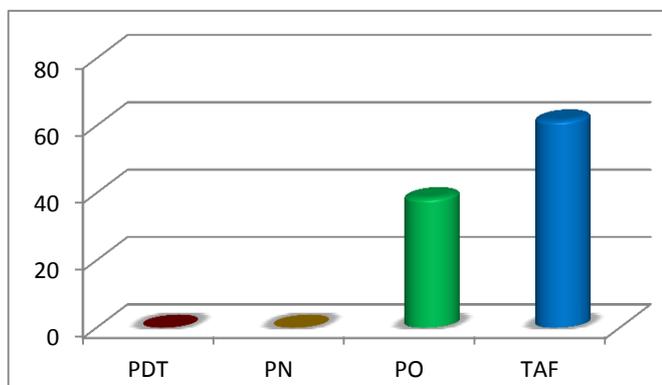
<b>NON</b>	<b>19 %</b>	<b>OUI</b>	<b>55 %</b>
Ne sait pas	26 %		

**Q7. Si oui, lesquelles ?**

Qualité de l'accueil	33 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	23 %
Délais d'attente au bureau	19 %
Aménagement du bureau	13 %
Signalétique	4 %
Qualité des formulaires	4 %
Délais de délivrance des titres, des documents	1 %
Autre	1 %
<i>Les bureaux se sont modernisés</i>	1
<i>Il y a plus d'agents</i>	1

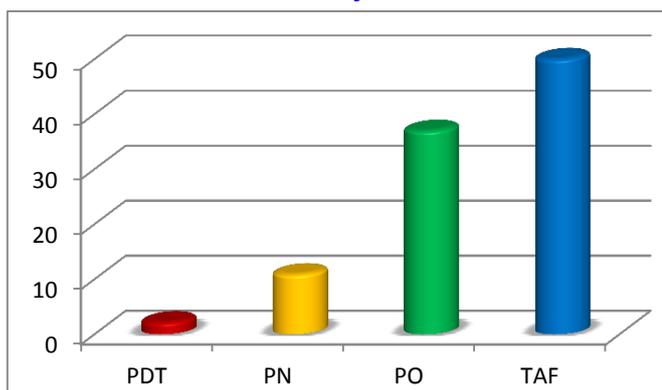
**Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>17</b>
<i>Pas du tout</i>	0 %	<i>Plutôt oui</i>	38 %	<b>SATISFACTION</b>	<b>87%</b>
<i>Plutôt non</i>	0 %	<i>Tout à fait</i>	62 %		



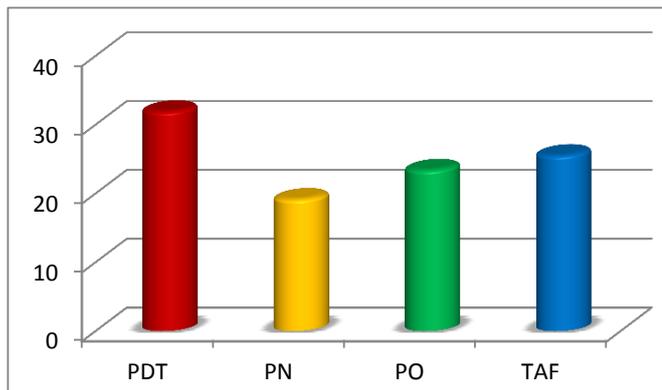
**Q9. Pour une demande simple, souhaitez-vous pouvoir vous adresser à un agent sans attendre ?**

<b>NON</b>	<b>13 %</b>	<b>OUI</b>	<b>87 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>16</b>
<i>Pas du tout</i>	2 %	<i>Plutôt oui</i>	37 %	<b>SATISFACTION</b>	<b>78%</b>
<i>Plutôt non</i>	11 %	<i>Tout à fait</i>	50 %		



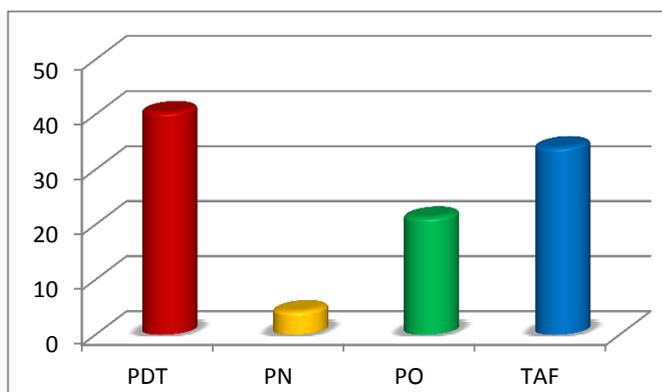
**Q10. Appéciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?**

<b>NON</b>	<b>51 %</b>	<b>OUI</b>	<b>49 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>10</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>32 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>23 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>48%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>19 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>26 %</i>		
<b>Si oui, comment ?</b>		<b>Allô Mairie</b>	<b>64 %</b>		
		<b>Marseille.fr</b>	<b>36 %</b>		



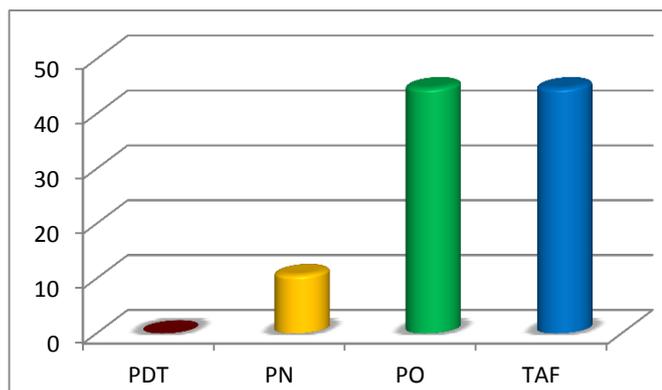
**Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?**

<b>NON</b>	<b>45 %</b>	<b>OUI</b>	<b>55 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>10</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>40 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>21 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>34 %</i>		



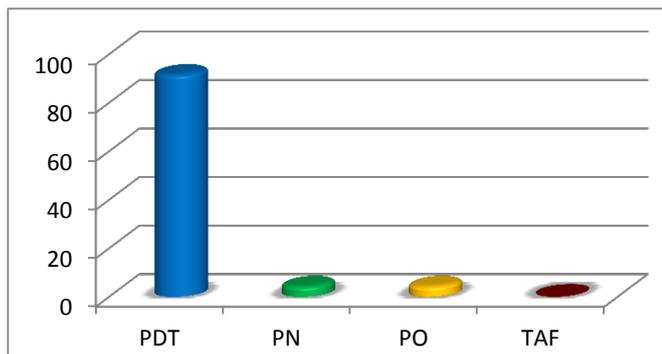
**Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?**

<b>NON</b>	<b>11 %</b>	<b>OUI</b>	<b>89 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>16</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>45 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>78%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>11 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>45 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>96 %</b>	<b>OUI</b>	<b>4 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>91 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>4 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>96%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		

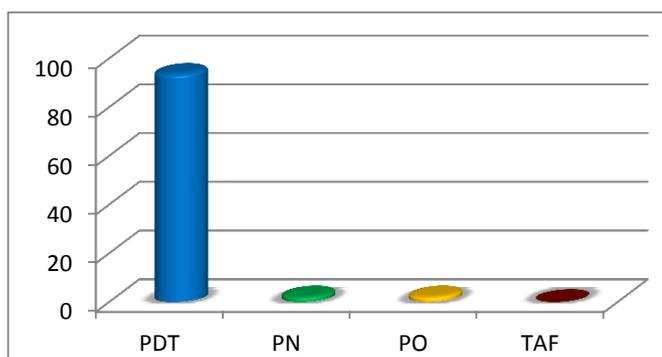


#### Pourquoi ?

<i>D'habitude, il y en a entre agents et administrés</i>	1
<i>Conversations d'administrés se plaignant qu'un guichet n'était pas ouvert</i>	1
<i>La dernière fois, il y avait de l'agressivité</i>	1
<i>Ce questionnaire ne vaut qu'à l'instant présent. Si j'étais venu à 15 heures, j'aurai attendu et ressenti de l'impatience et de la tension dans la salle d'attente</i>	1

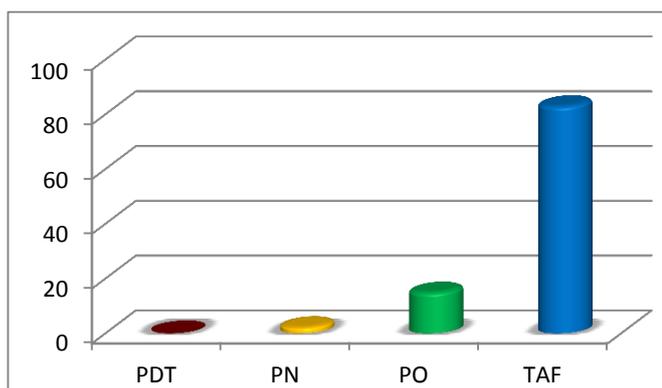
### Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

<b>NON</b>	<b>96 %</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>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



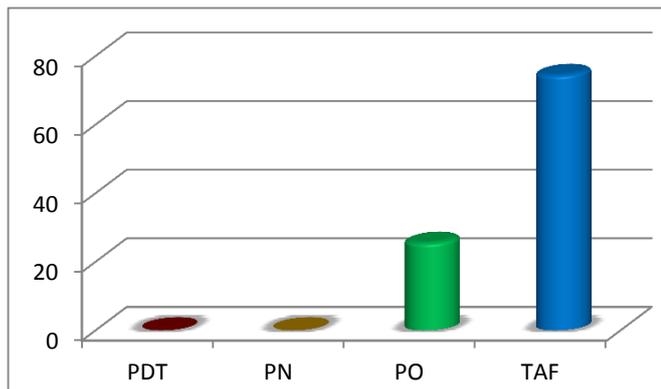
### Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>19</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>15 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>94%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>83 %</i>		



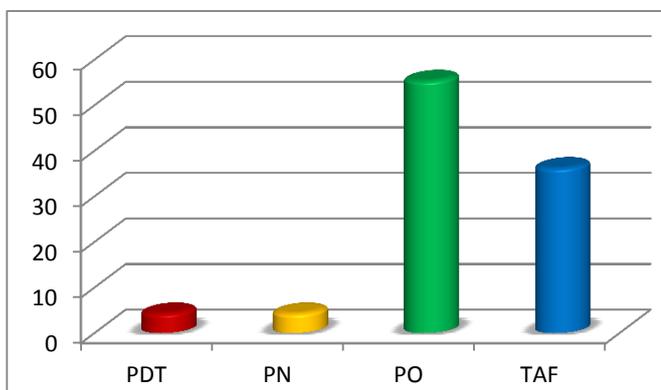
**Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?**

<b>NON</b>	<b>0 %</b>	<b>OUI</b>	<b>100 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>18</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>26 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>91%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>74 %</i>		



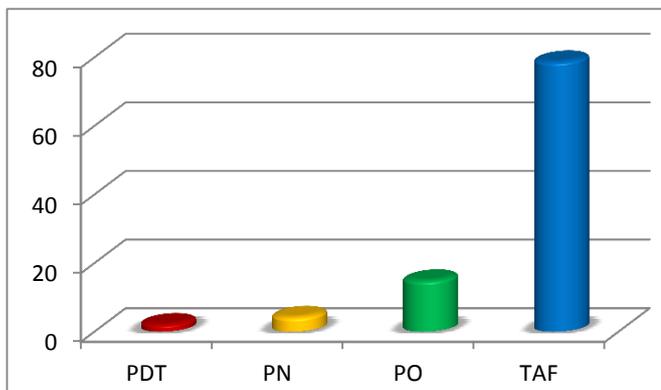
**Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?**

<b>NON</b>	<b>9 %</b>	<b>OUI</b>	<b>91 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>15</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>55 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>74%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>36 %</i>		



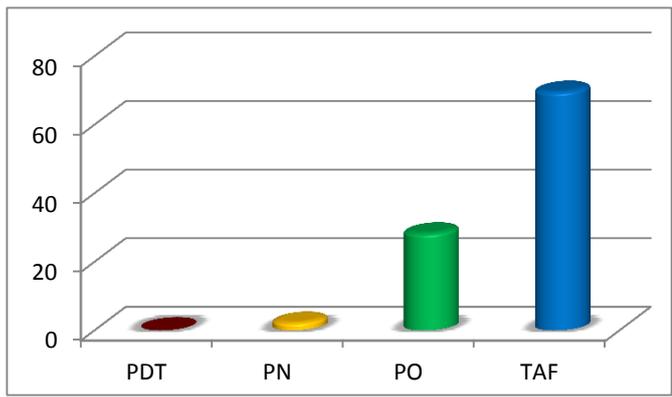
**Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?**

<b>NON</b>	<b>6 %</b>	<b>OUI</b>	<b>94 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>18</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>2 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>15 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>90%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>4 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>79 %</i>		



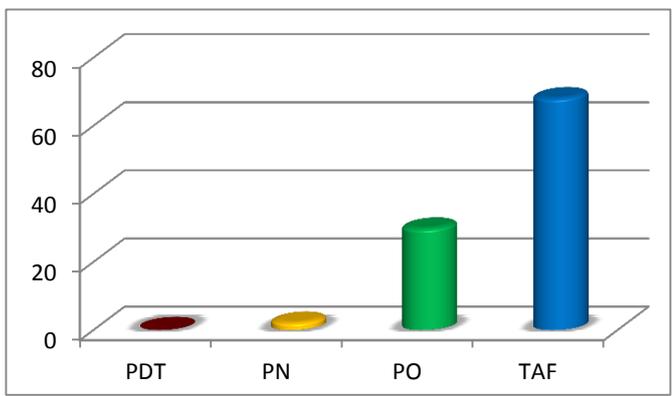
**Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?**

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>18</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>28 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>89%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>70 %</i>		



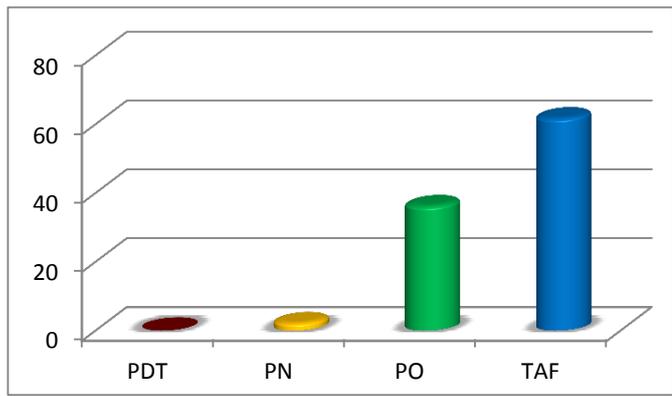
**Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?**

<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>30 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>89%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>68 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>2 %</b>	<b>OUI</b>	<b>98 %</b>	<b>NOTE</b>	<b>17</b>
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>36 %</i>	<b>SATISFACTION</b>	<b>87%</b>
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>62 %</i>		



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

<b>NON</b>	<b>19 %</b>	<b>OUI</b>	<b>53 %</b>
Sans opinion	<b>28 %</b>		

**Si oui, en quoi ?**

<i>Informations, renseignements, documentation, affichage</i>	13
<i>Informations sur l'actualité</i>	1
<i>Informations de proximité</i>	1
<i>Informations sur les avancées des projets</i>	1
<i>Présenter le programme des manifestations "2013"</i>	1
<i>Mieux connaître tout ce qui est culture</i>	1
<i>Des animations culturelles, des manifestations</i>	5
<i>Du positif, des améliorations</i>	3
<i>Conférences, expositions</i>	2
<i>Participation active de tous pour un événement qu'on va connaître une fois dans sa vie</i>	1
<i>En mettant tout en œuvre</i>	1
<i>Des prix accessibles</i>	1
<i>Aimerai ressentir l'événement "culture"</i>	1
<i>Publicité</i>	1
<i>Communiquer sur les manifestations de la région</i>	1
<i>Fait parti de notre culture</i>	1
<i>Plus de communication vers les pays étrangers</i>	1
<i>Les BMdP peuvent s'impliquer s'il y a du personnel en plus</i>	1
<i>Je n'y crois pas du tout</i>	1
<i>Pourvu que Marseille soit prête en 2013</i>	1
<i>Avant tout : "Propreté des rues"</i>	1
<i>Manque d'information : souhaite en avoir plus</i>	1

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

<i>Tout est impeccable</i>	2
<i>Très agréable, clair et rapide</i>	1
<i>Toujours très bien reçu, elles sont très gracieuses</i>	1
<i>Très bon accueil</i>	1
<i>Pas de problèmes</i>	1
<i>La proximité est très appréciable</i>	1
<i>Qualité des BMdP supérieures aux autres administrations</i>	1
<i>Aujourd'hui, c'est beaucoup mieux</i>	1
<i>C'est très bien, je suis satisfait(e)</i>	1
<i>Les délais sont plus rapides pour l'obtention d'une CNI</i>	1
<i>Un peu déçu de la compétence des agents</i>	1
<i>Le service, les renseignements devraient s'améliorer</i>	1
<i>Pour les cartes grises : les renseignements sont différents selon les agents</i>	1
<i>C'est très étroit pour accéder aux bureaux du fond</i>	1
<i>Installer des guichets séparés, à part</i>	1
<i>Les locaux manquent de clarté</i>	1
<i>Quelque chose pour l'attente : du café</i>	1
<i>Rues sales, déjections canines. A Paris : amande. A Marseille ?</i>	1
<i>La propreté des trottoirs est à revoir</i>	1