



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 la Valentine



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	57 %
Marseille.fr	0 %
Autre	43 %
Mairie de secteur	1
Par hasard	1
Famille	1

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

Proximité	81 %	Domicile	70 %
		Lieu de travail	17 %
Facilité d'accès	19 %	Parking	57 %
Personnel plus compétent, sympathique	16 %		
Préférence pour ce bureau	5 %		
Autre	5 %		
Renseigné par la mairie de secteur	1		
Par hasard	1		

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

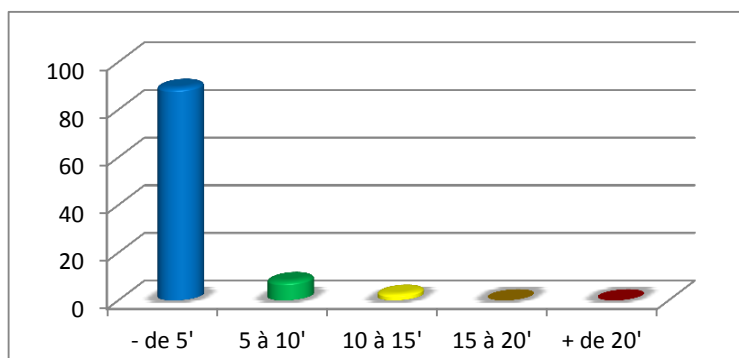
Moins de 5 minutes 89 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 8 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 3 %



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 27 %

OUI 57 %

Peu importe 16 %

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

NON	35 %	OUI	27 %
Ne sait pas	38 %		

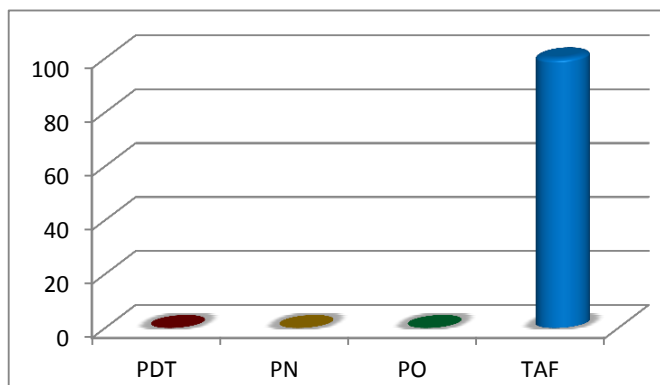
Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	33 %
Délais d'attente au bureau	20 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	13 %
Aménagement du bureau	13 %
Délais de délivrance des titres, des documents	7 %
Discrétion	7 %
Autre	7 %

Réactivité, dynamisme 1

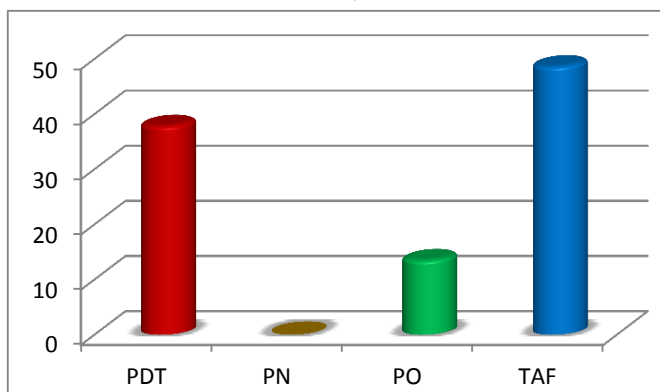
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

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



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

NON	38 %	OUI	62 %	NOTE	12
<i>Pas du tout</i>	<i>38 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>	SATISFACTION	58%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>49 %</i>		



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

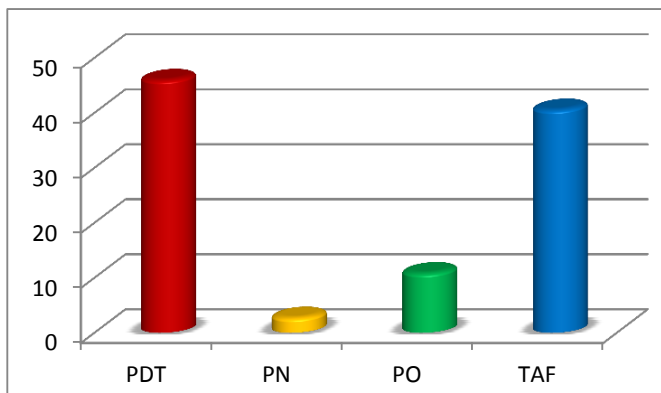
NON	49 %	OUI	51 %	NOTE	10
<i>Pas du tout</i>	<i>46 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>11 %</i>	SATISFACTION	49%
<i>Plutôt non</i>	<i>3 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>41 %</i>		

Si oui, comment ?

Allô Mairie	50 %
Marseille.fr	25 %
Autre	25 %

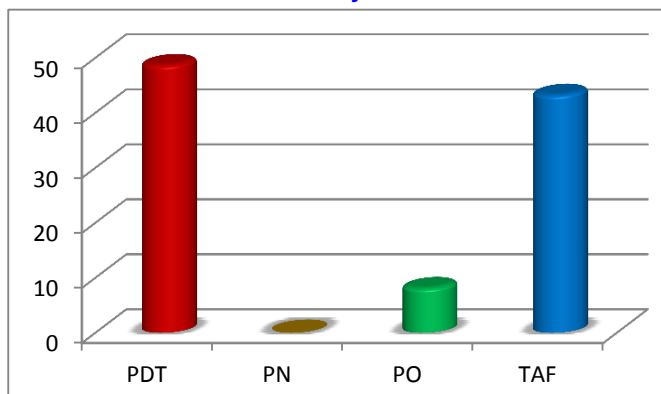
Par téléphone
Par internet

2
1



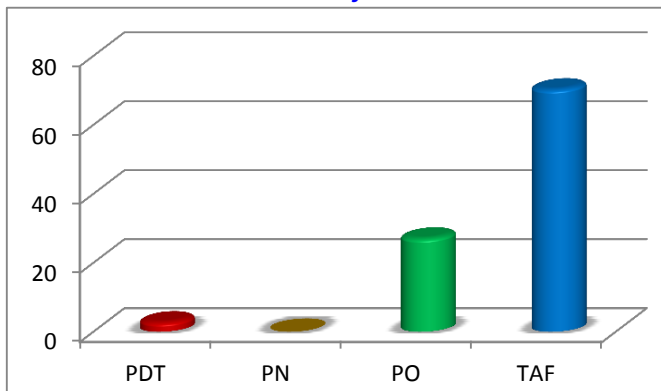
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	49 %	OUI	51 %	NOTE	10
<i>Pas du tout</i>	<i>49 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>43 %</i>		



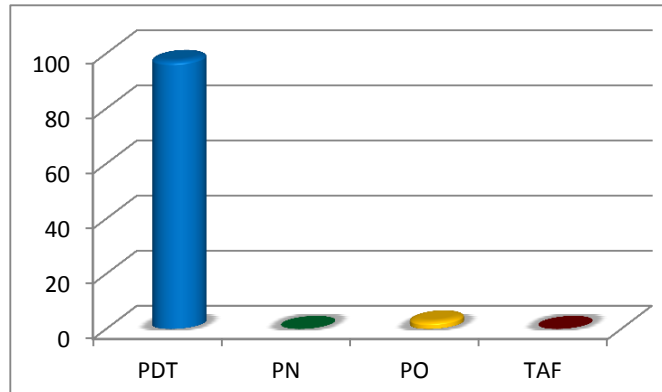
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	3 %	OUI	97 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>3 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>27 %</i>	SATISFACTION	88%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>70 %</i>		



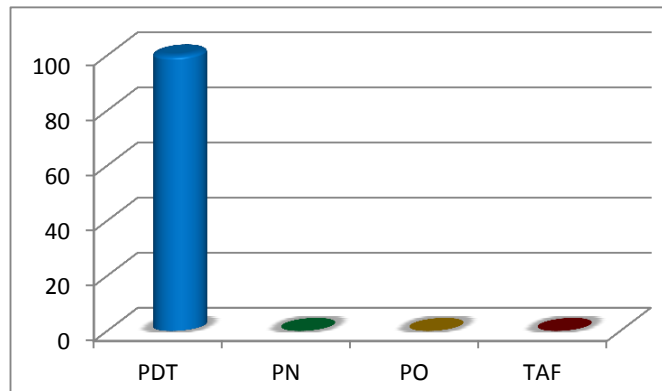
Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

NON	97 %	OUI	3 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>97 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>3 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		



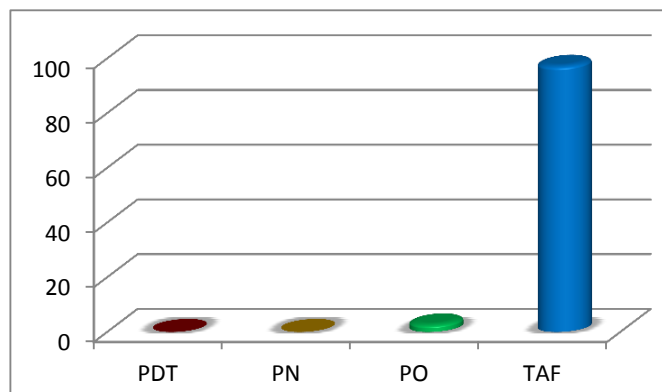
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON	100 %	OUI	0 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>100 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	SATISFACTION	100%
<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	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>3 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>97 %</i>		

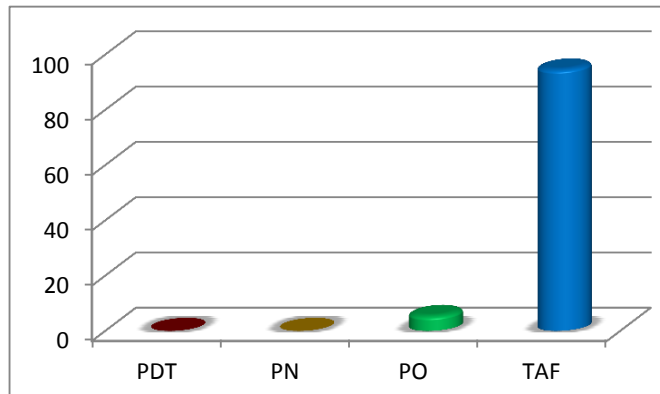


Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui **5 %**
Tout à fait **95 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **98%**

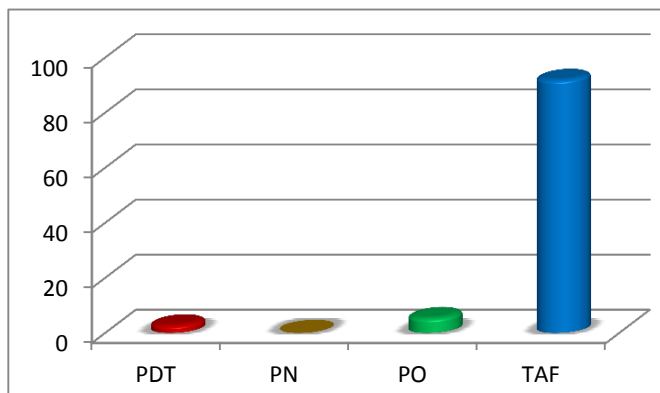


Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON **3 %**
Pas du tout **3 %**
Plutôt non **0 %**

OUI **97 %**
Plutôt oui **5 %**
Tout à fait **92 %**

NOTE **19**
SATISFACTION **95%**

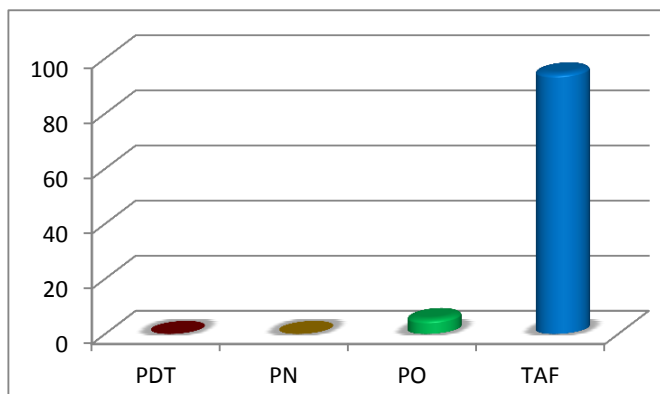


Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui **5 %**
Tout à fait **95 %**

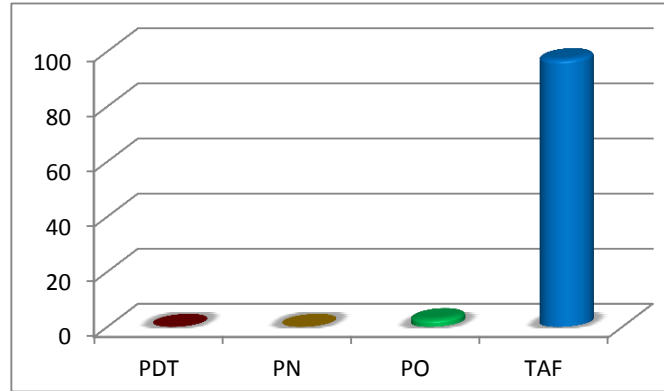
NOTE **20**
SATISFACTION **98%**



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

NON	0 %	OUI	100 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>3 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>97 %</i>

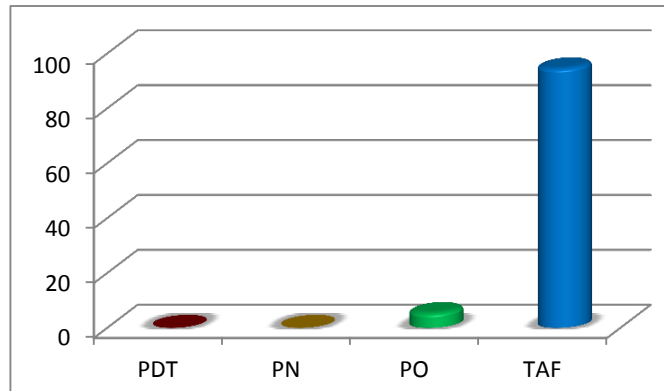
NOTE	20
SATISFACTION	99%



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

NON	0 %	OUI	100 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>5 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>95 %</i>

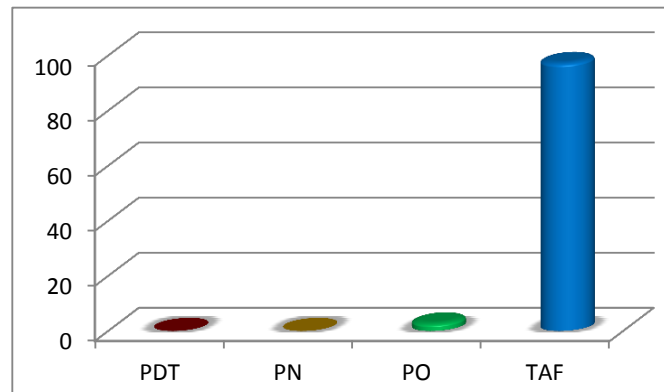
NOTE	20
SATISFACTION	98%



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

NON	0 %	OUI	100 %
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>3 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>97 %</i>

NOTE	20
SATISFACTION	99%



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

NON	24 %	OUI	59 %
Sans opinion	16 %		

Si oui, en quoi ?

Affichage des festivités 1

La culture ne doit pas être mélangé avec l'administration 1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

Très bon accueil 1

Continuez ! 1

Service très efficace 1

Le personnel est particulièrement sympathique 1

Manque de confidentialité 1

Préfère le contact humain aux relations par téléphone ou par internet, moins fiable 1