



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 Vauban



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

NON 10 %

OUI 90 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	0 %
Marseille.fr	0 %
Autre	100 %

Mairie de secteur	2
Par moi-même	1
Famille	1
Par téléphone, au bureau	1
Préfecture	1
Par le bouche-à-oreille	1

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

Proximité 90 %

Domicile 100 %

Lieu de travail 4 %

Bureau plus accueillant 10 %

Personnel plus compétent, sympathique 4 %

Préférence pour ce bureau 4 %

Pourquoi ?

Refus à Lodi : personne au bureau au moment du RDV 1

Demande non traitée dans un autre bureau 2 %

Autre 6 %

Rendez-vous urgent pour un passeport : Vauban avait un créneau libre 2

Démarche réalisée pour une autre personne 1

Plus de rapidité 1

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

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

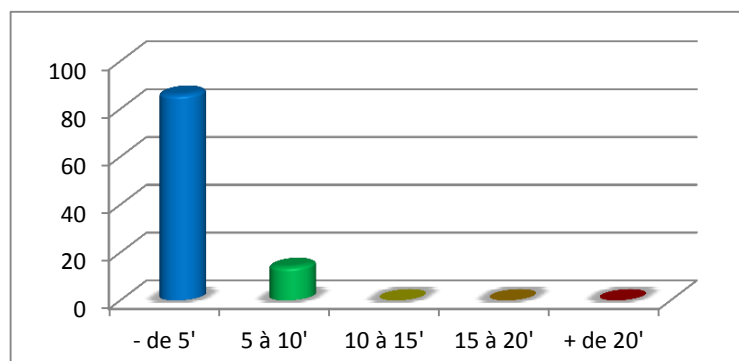
Moins de 5 minutes 86 %

15 à 20 minutes 0 %

5 à 10 minutes 14 %

Plus de 20 minutes 0 %

10 à 15 minutes 0 %



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	18 %	OUI	66 %
Peu importe	16 %		

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

NON	12 %	OUI	48 %
Ne sait pas	40 %		

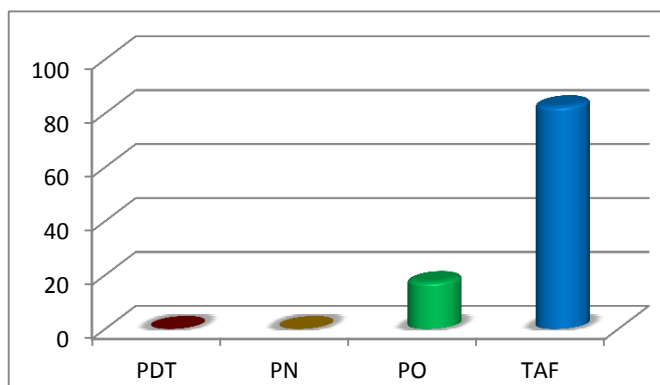
Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	27 %
Aménagement du bureau	25 %
Délais d'attente au bureau	13 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	12 %
Signalétique	3 %
Délais de délivrance des titres, des documents	3 %
Autre	17 %

<i>Appareils, équipements qui facilitent les démarches</i>	2
<i>Diversité et amélioration générale</i>	2
<i>Polyvalence des services proposées : CNI, Passeport, Permis, etc.</i>	1
<i>Amélioration des conditions d'accueil</i>	1
<i>Formulaires et demandes simplifiées</i>	1
<i>Moins de papiers à fournir pour une démarche</i>	1
<i>Propreté générale</i>	1
<i>Plus de rapidité</i>	1
<i>Prise de rendez-vous avec créneaux multiples et choix du bureau</i>	1
<i>Proximité</i>	1
<i>Facilité pour se garer (en scooter)</i>	1
<i>Meilleure approche de l'administré</i>	1
<i>Les délais restent trop longs</i>	1

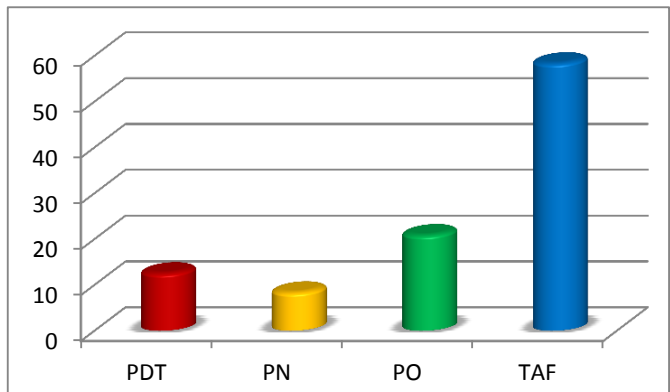
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	0 %	<i>Plutôt oui</i>	17 %	SATISFACTION	94%
<i>Plutôt non</i>	0 %	<i>Tout à fait</i>	83 %		



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

NON	21 %	OUI	79 %	NOTE	15
<i>Pas du tout</i>	<i>13 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>21 %</i>	SATISFACTION	75%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>58 %</i>		



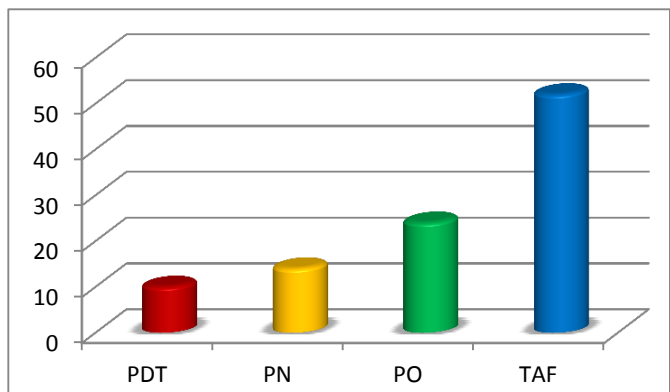
Q10. Appréciez-vous de pouvoir prendre un rendez-vous avant de venir au BMdP ?

NON	24 %	OUI	76 %	NOTE	15
<i>Pas du tout</i>	<i>10 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>	SATISFACTION	73%
<i>Plutôt non</i>	<i>14 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>52 %</i>		

Si oui, comment ?

Allô Mairie	44 %
Marseille.fr	31 %
Autre	24 %

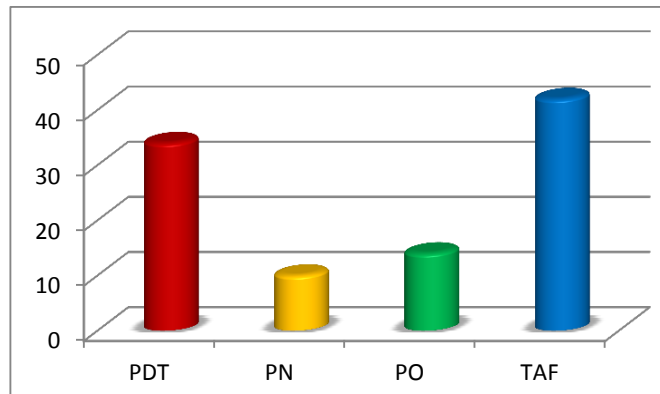
- Par téléphone directement au bureau 6
- Au guichet, au BMdP 5
- Ne pas passer par Allô Mairie, car il est très difficile de les avoir 1
- Non : car il n'y a pas d'attente 1
- N'importe 1



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

NON	44 %	OUI	56 %
<i>Pas du tout</i>	<i>34 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>14 %</i>
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>42 %</i>

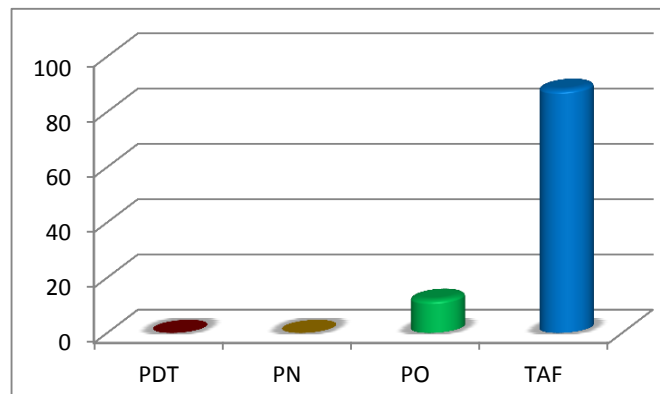
NOTE **11**



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

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

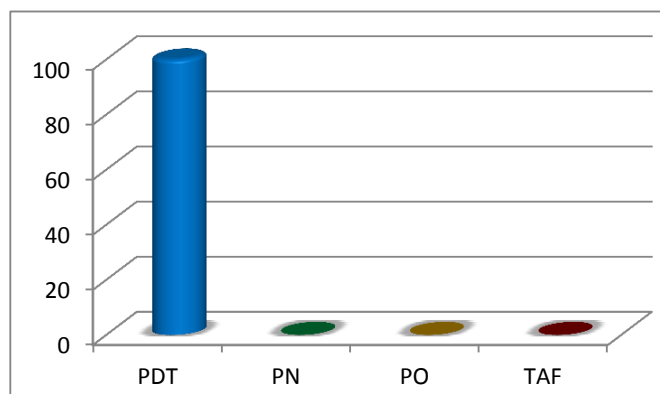
NOTE **96%**
SATISFACTION **96%**



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

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

NOTE **20**
SATISFACTION **100%**

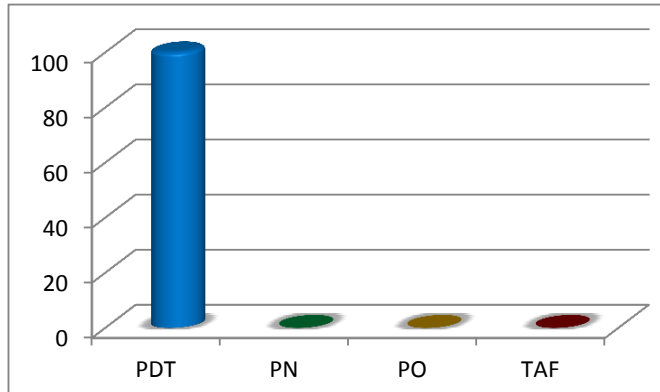


Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

NON **100 %**
Pas du tout **100 %**
Plutôt non **0 %**

OUI **0 %**
Plutôt oui **0 %**
Tout à fait **0 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **100%**

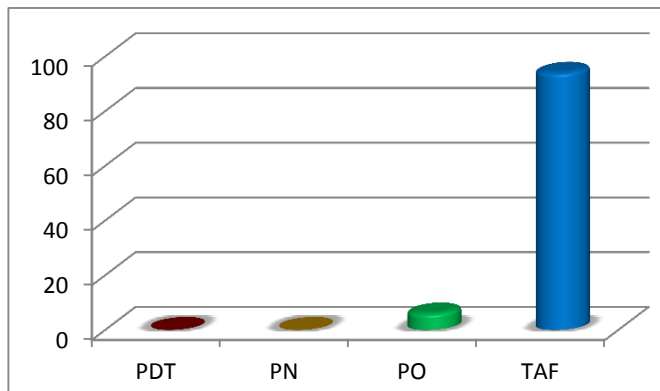


Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui **6 %**
Tout à fait **94 %**

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

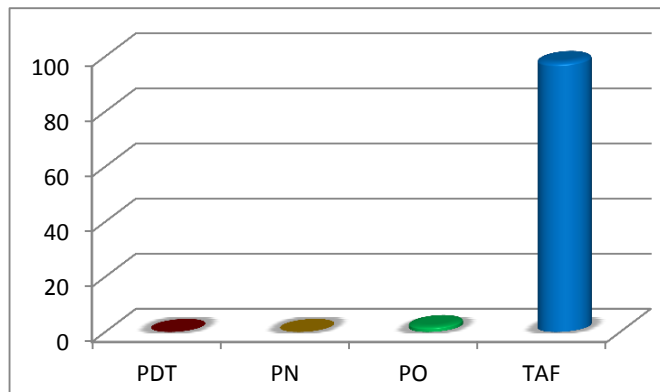


Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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

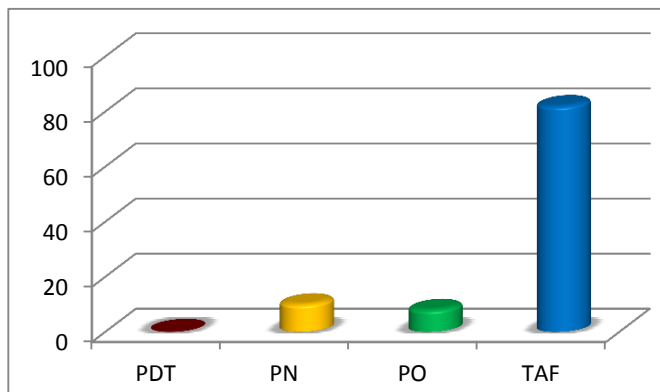
OUI **100 %**
Plutôt oui **2 %**
Tout à fait **98 %**

NOTE **20**
SATISFACTION **99%**



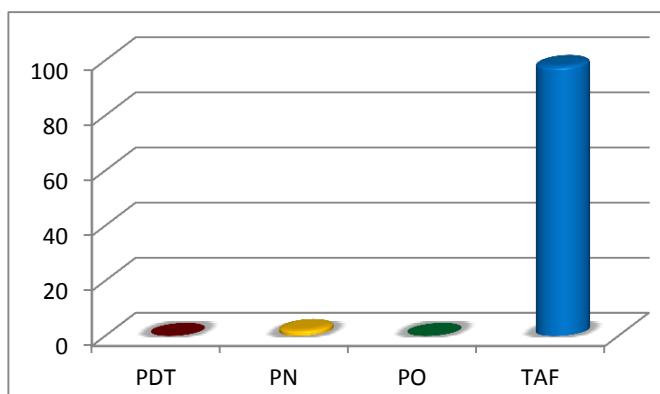
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>8 %</i>	SATISFACTION	91%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>82 %</i>		



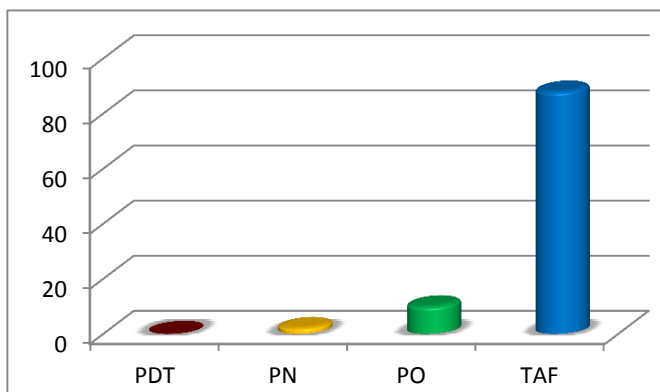
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	SATISFACTION	99%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>98 %</i>		



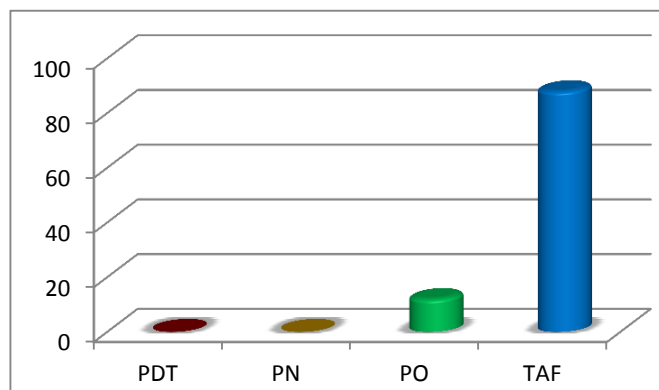
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

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>		



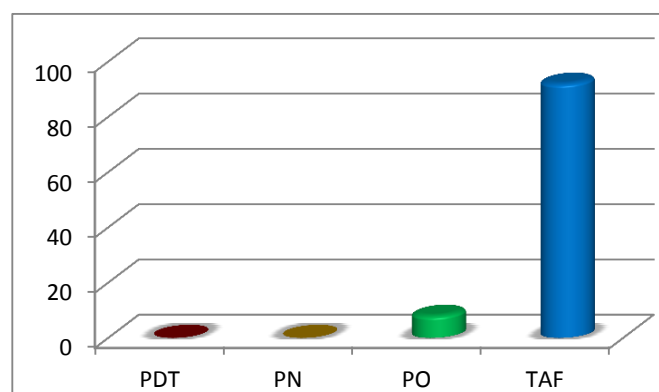
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	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>		



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>8 %</i>	SATISFACTION	97%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>92 %</i>		



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

NON	8 %	OUI	72 %
Sans opinion	20 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Point d'informations pour les habitants sur les événements</i>	24
<i>Affichage, publicité</i>	7
<i>Réservation de places (à des bornes par exemple)</i>	3
<i>Billèterie</i>	2
<i>Bornes à consulter</i>	1
<i>Les Mairies de secteur doivent également participer au projet</i>	1
<i>Diffusion du programme des manifestations</i>	1
<i>Pour la proximité</i>	1
<i>Relations</i>	1
<i>Informations aussi bien culturelles qu'administratives</i>	1
<i>La population devrait être plus informée</i>	1
<i>N'en a pas entendu parlé : manque de communication</i>	1
<i>Une émulation de la population ne se fait pas sentir</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Très bien, très confortable</i>	1
<i>Super ! Les BMdP</i>	1
<i>Lieu très bien tenu</i>	1
<i>Service rendu de très bonne qualité</i>	1
<i>Le service de proximité est essentielle, notamment pour les personnes âgées</i>	1
<i>Les guichets rapides et la prise de rendez-vous ne sont pas nécessaires à Vauban</i>	1
<i>Importance des BMdP pour les relations de proximité</i>	1
<i>Un gros effort au niveau de la relation client</i>	1
<i>Evolutions positives comme dans beaucoup de structures, comme à la Poste</i>	1
<i>J'ai regardé par internet pour voir les papiers à apporter</i>	1
<i>Améliorer la discrétion</i>	4
<i>Il faudrait des paravents plus grands</i>	2
<i>Documents et formulaires : agrandir les polices de car</i>	1
<i>Mettre la porte dans l'autre sens</i>	1
<i>Les délais de délivrance des titres sont trop longs</i>	2
<i>Les délais pour les prises de rendez-vous sont trop longs</i>	1
<i>Les timbres fiscaux sont difficiles à trouver: ce serait bien s'ils étaient disponibles au BMdP</i>	1
<i>La ville n'est pas propre ; la ville est trop sale</i>	2
<i>Le cinéma Variétés ne doit pas être racheté par l'Alhambra : arts et essais</i>	1
<i>Améliorer l'urbanisme entièrement : arbres cassés, signalisation, climats en façade, ouïe.</i>	1