



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 Bonneveine



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	0 %
Marseille.fr	25 %
Autre	100 %
Police	1
Recherches personnelles	1
Ami	1

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

Proximité	94 %
Domicile	89 %
Lieu de travail	2 %
Commerces	2 %
Facilité d'accès	6 %
Parking	33 %
Accès handicapé/poussette	33 %
Personnel plus compétent, sympathique	8 %
Préférence pour ce bureau	2 %
Autre	2 %

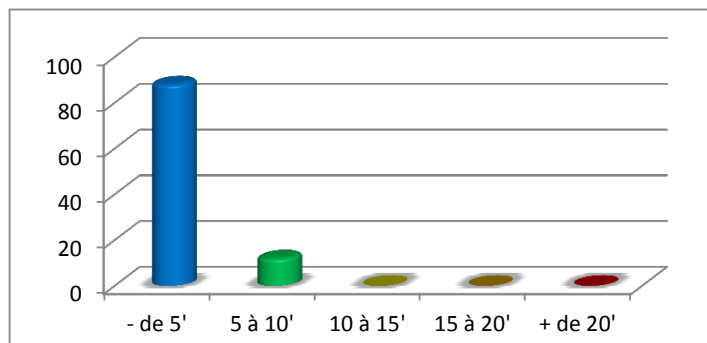
Q3. Combien de temps avez-vous attendu avant d'être servi ?

Moins de 15 minutes 100 %

Plus de 15 minutes 0 %

Moins de 5 minutes	88 %
5 à 10 minutes	12 %
10 à 15 minutes	0 %

15 à 20 minutes	0 %
Plus de 20 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 10 %
Peu importe 50 %

OUI 40 %

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

NON 10 %
Ne sait pas 62 %

OUI 28 %

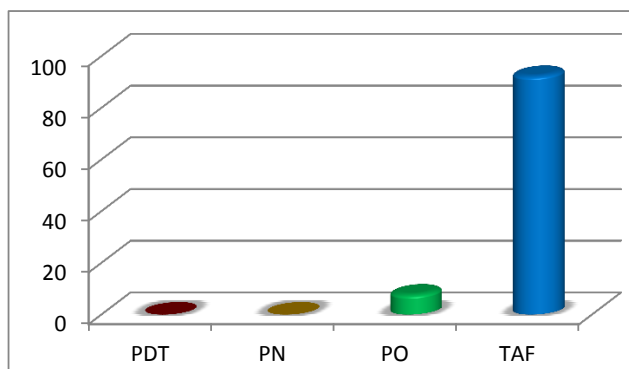
Q7. Si oui, lesquelles ?

Aménagement du bureau	29 %
Qualité de l'accueil	21 %
Délais d'attente au bureau	21 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	14 %
Qualité des formulaires	4 %
Délais de délivrance des titres, des documents	4 %
Discrétion	4 %
Autre	4 %

<i>Service plus rapide, rapidité</i>	3
<i>Qualité</i>	1
<i>Le sourire agréable</i>	1
<i>Agréable</i>	1
<i>Amabilité</i>	1
<i>Important</i>	1
<i>Rassurant</i>	1
<i>Lumière bleue désagréable</i>	1

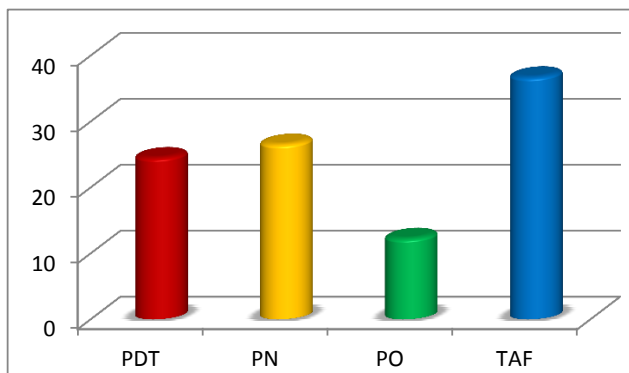
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

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>		



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

NON	51 %	OUI	49 %	NOTE	11
<i>Pas du tout</i>	<i>24 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>12 %</i>	SATISFACTION	54%
<i>Plutôt non</i>	<i>27 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>37 %</i>		



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

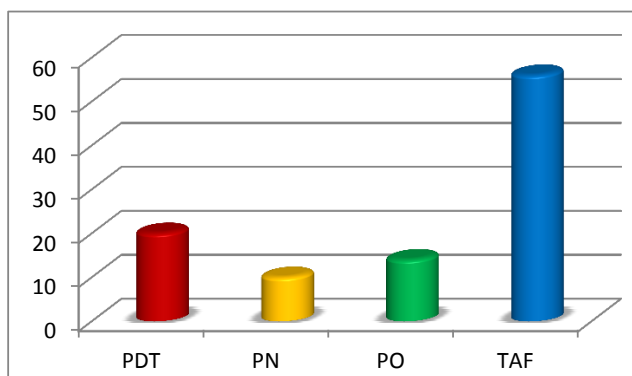
NON **30 %**
Pas du tout 20 %
Plutôt non 10 %

OUI **70 %**
Plutôt oui 14 %
Tout à fait 56 %

NOTE **14**
SATISFACTION **69%**

Si oui, comment ?

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

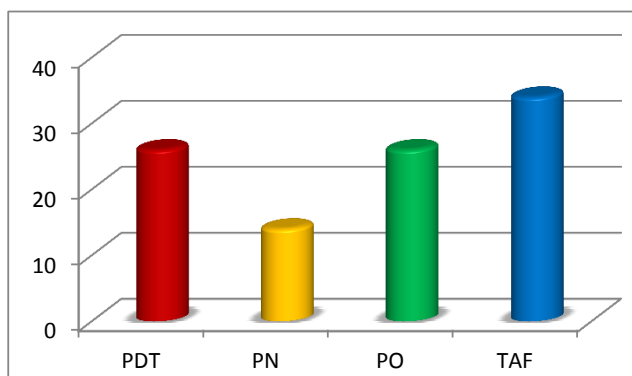


Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON **40 %**
Pas du tout 26 %
Plutôt non 14 %

OUI **60 %**
Plutôt oui 26 %
Tout à fait 34 %

NOTE **11**

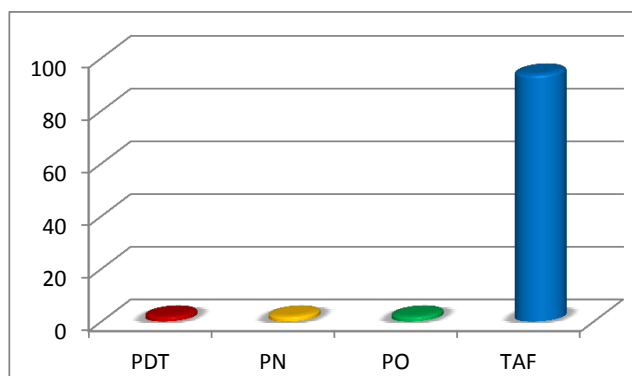


Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON **4 %**
Pas du tout 2 %
Plutôt non 2 %

OUI **96 %**
Plutôt oui 2 %
Tout à fait 94 %

NOTE **19**
SATISFACTION **96%**

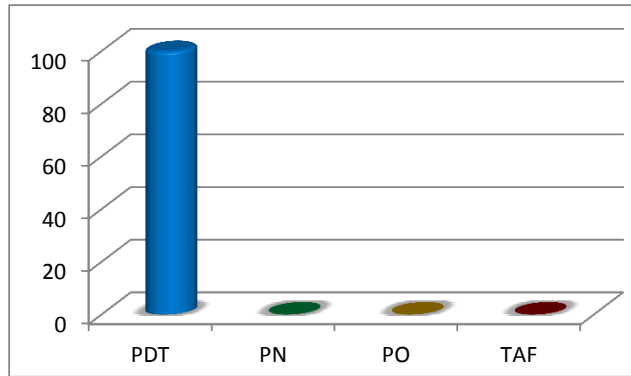


Q13. Avez-vous ressenti de la tension, de l'agressivité à l'intérieur des locaux ?

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

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

NOTE 20
 SATISFACTION 100%

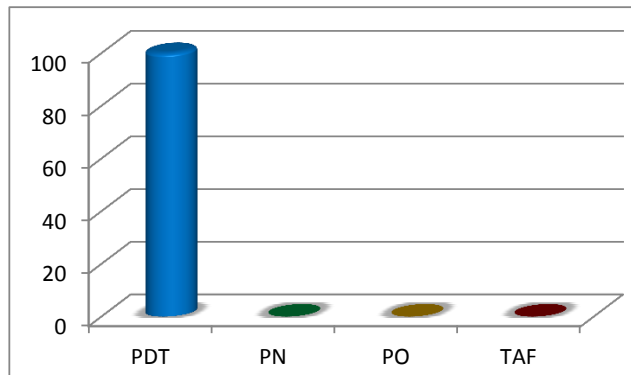


Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

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

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

NOTE 20
 SATISFACTION 100%

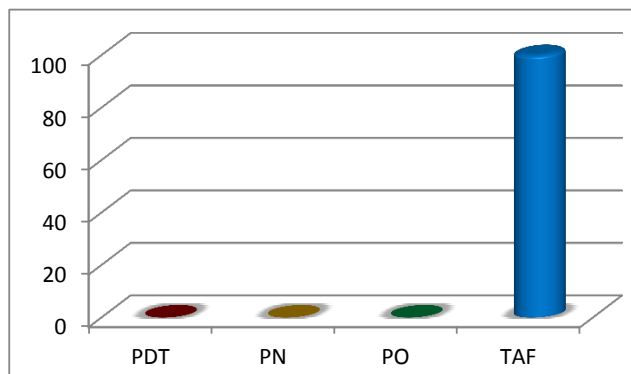


Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

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

OUI 100 %
Plutôt oui 0 %
Tout à fait 100 %

NOTE 20
 SATISFACTION 100%

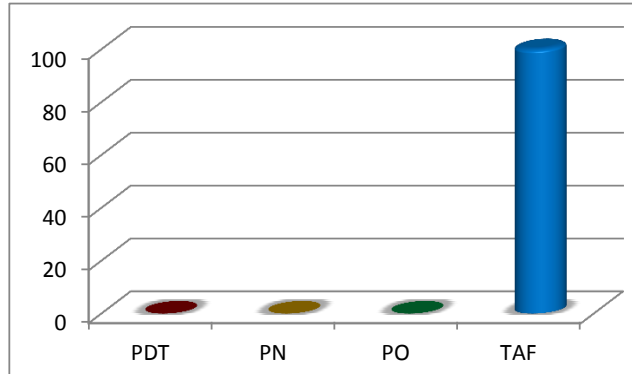


Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui *0 %*
Tout à fait *100 %*

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

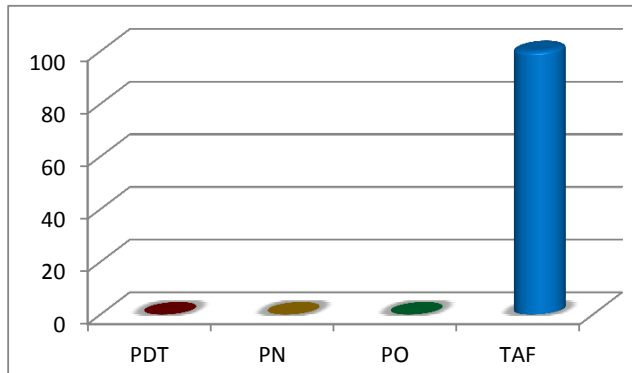


Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui *0 %*
Tout à fait *100 %*

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

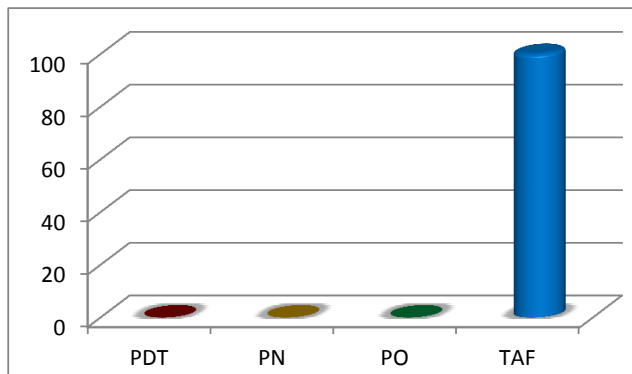


Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

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

OUI **100 %**
Plutôt oui *0 %*
Tout à fait *100 %*

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

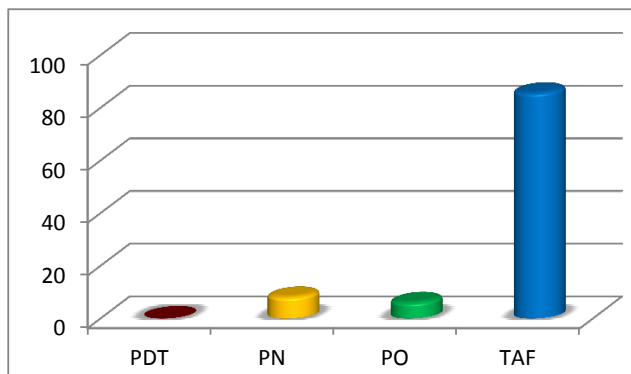


Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON **8 %**
Pas du tout **0 %**
Plutôt non **8 %**

OUI **92 %**
Plutôt oui **6 %**
Tout à fait **86 %**

NOTE **19**
SATISFACTION **93%**

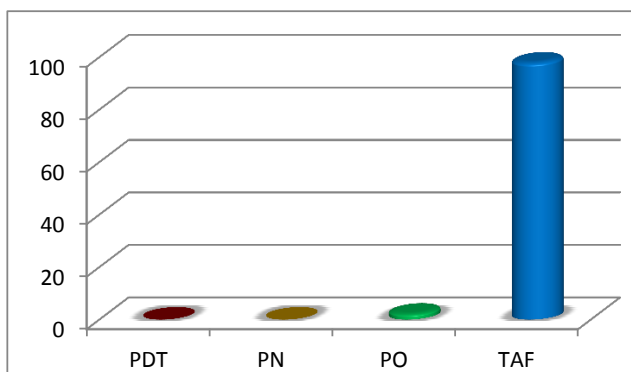


Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

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

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

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

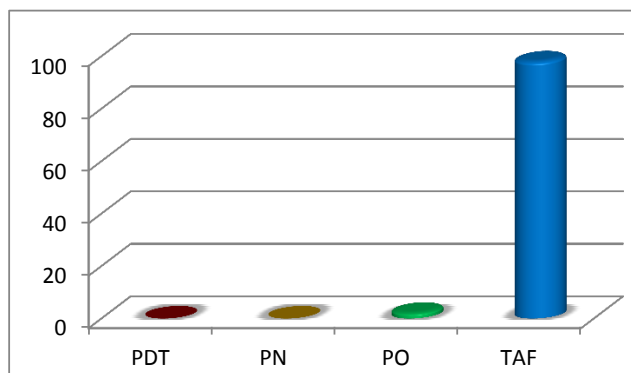


Q21. Globalement avez-vous trouvé le service rendu de bonne qualité ?

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

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

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



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

NON	18 %	OUI	76 %
Sans opinion	6 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Informations</i>	6
<i>Plus de publicité, d'information, manque d'information, de publicité</i>	3
<i>Annonces pour présenter MP 2013</i>	1
<i>Informations sur la mer</i>	1
<i>Informers sur le parc des Calanques à proximité</i>	1
<i>Animations, activités, pour tout le monde, dans le quartier</i>	4
<i>Soirées musicales</i>	1
<i>Expositions... de peintres régionaux, de sculptures</i>	3
<i>Animations ludiques, contes pour sensibiliser les enfants à la culture</i>	2
<i>Conférences</i>	1
<i>Rencontres</i>	1
<i>Concerts avec scènes ouvertes aux jeunes</i>	1
<i>Théâtre, petit café-théâtre</i>	1
<i>Car à côté du centre commercial</i>	1
<i>Faire arriver la population au centre commercial</i>	1
<i>Dynamiser la ville, mélanger les cultures</i>	1
<i>Population ouverte curieuse</i>	1
<i>Quartier important</i>	1
<i>MAC à proximité</i>	1
<i>Il y a du monde</i>	1
<i>La culture est partout</i>	1
<i>Extérieur au bureau</i>	1
<i>Dure la culture à Marseille ! Mais pourquoi pas? si on y met de la bonne volonté</i>	1
<i>Cela ferait bouger le quartier</i>	1
<i>Si cela peut améliorer</i>	1
<i>Participation du public</i>	1
<i>En spectateur</i>	1
<i>Que ce soit décentralisé</i>	1
<i>Activités sportives dans le quartier</i>	1
<i>Et j'aimerais y participer</i>	1
<i>Oui, mais on n'a pas assez d'infos</i>	2
<i>Marrant que Marseille soit si peu engagée</i>	1
<i>C'est ridicule, il y a autre chose à faire : propreté, transport...</i>	1
<i>Mais peu d'intérêts</i>	1
<i>Pas d'intérêt</i>	1
<i>Cela fait rire : Marseille capitale de la saleté</i>	1
<i>Marseille, capitale la culture : c'est drôle !</i>	1
<i>Manque de galeries</i>	1
<i>Ce n'est pas le lieu</i>	1
<i>Plutôt au bord de mer et dans le centre commercial</i>	1
<i>Plutôt dans le quartier</i>	1
<i>Non, mais les BMdP pourraient être des relais d'infos</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Activités pour les enfants, accueil des enfants pour les calmer</i>	2
<i>Pour les enfants ?</i>	1
<i>Aménagements</i>	1
<i>Il faudrait plus d'animations</i>	1
<i>Selon les bureaux, les informations données sont différentes : plus de cohérence dans les renseignements !</i>	1
<i>Il fait chaud</i>	1
<i>Il manque toujours un papier</i>	1
<i>Je ne suis pas passé à l'heure. J'ai du prendre un ticket et attendre</i>	1
<i>Allô Mairie : trop d'attente.</i>	
<i>C'est un problème pour prendre RDV ou même pour les encombrants</i>	1
<i>A signaler : rattachement à la mairie</i>	1
<i>Marseille = magouilles</i>	1
<i>Trop sale</i>	2
<i>Nettoyer les rues: rues sales pendant plusieurs mois</i>	1
<i>Propreté : travail des employés municipaux à vérifier</i>	1
<i>Incivilités trop grandes</i>	1