



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-Georges



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

NON 12 % **OUI** 88 %

Si non, quel service vous a orienté ?

Allô Mairie	17 %
Marseille.fr	0 %
Autre	83 %

Mairie 2
Ami 2

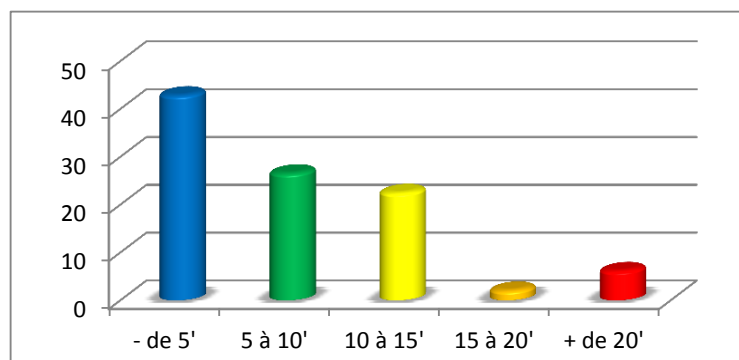
Q2. Pour quelles raisons êtes-vous venu dans ce bureau en particulier ?

Proximité	100 %
Domicile	94 %
Lieu de travail	6 %
Personnel plus compétent, sympathique	2 %
Autre	2 %

Carte grise : dépôt plus rapide dans les BMdP 1

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

Moins de 15 minutes	92 %	Plus de 15 minutes	8 %
Moins de 5 minutes	43 %	15 à 20 minutes	2 %
5 à 10 minutes	27 %	Plus de 20 minutes	6 %
10 à 15 minutes	22 %		



Q4. Ce temps d'attente vous a-t-il paru raisonnable ?

NON 10 % **OUI** 90 %

NOTE 17,959
SATISFACTION 90%

Q5. Aimeriez-vous connaître en entrant la durée d'attente prévisible ?

NON 12 % **OUI** 61 %

Peu importe 27 %

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

NON 8 % **OUI** 43 %

Ne sait pas 49 %

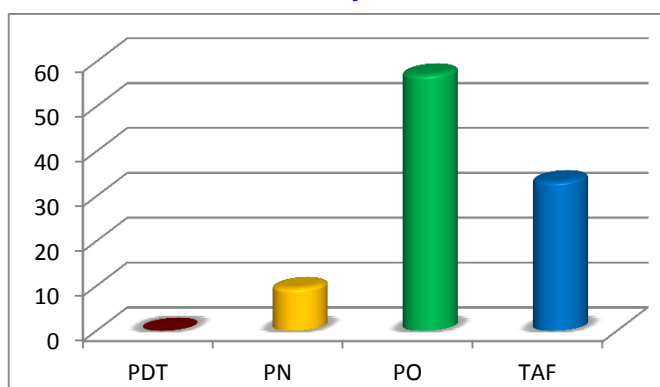
Q7. Si oui, lesquelles ?

Qualité de l'accueil	33 %
Aménagement du bureau	24 %
Délais d'attente au bureau	12 %
Compétences des agents, qualité des renseignements	16 %
Signalétique	4 %
Qualité des formulaires	2 %
Autre	10 %

Renouvellement du personnel, plus jeune : tant mieux	2
Information	1
Propreté	1
Temps de dépôt du dossier passeport plus long, lié au passage par la machine	1

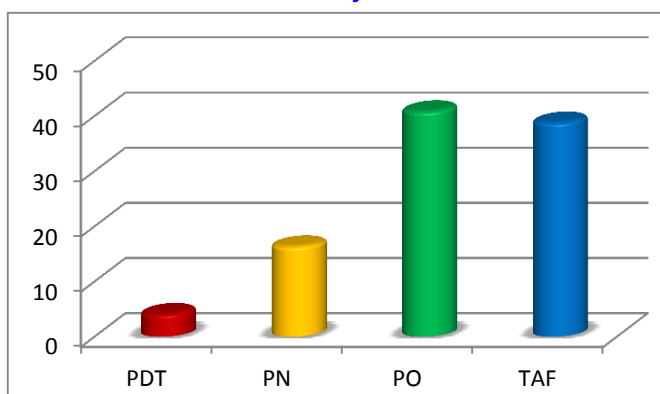
Q8. Pensez-vous que ces évolutions soient globalement positives ?

NON	10 %	OUI	90 %	NOTE	15
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>57 %</i>	SATISFACTION	75%
<i>Plutôt non</i>	<i>10 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>33 %</i>		



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

NON	20 %	OUI	80 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>4 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>41 %</i>	SATISFACTION	71%
<i>Plutôt non</i>	<i>16 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>39 %</i>		



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

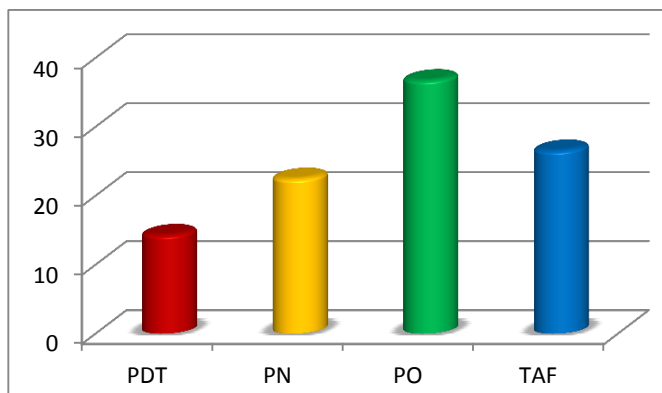
NON	37 %	OUI	63 %	NOTE	12
<i>Pas du tout</i>	<i>14 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>37 %</i>	SATISFACTION	59%
<i>Plutôt non</i>	<i>22 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>27 %</i>		

Si oui, comment ?

Allô Mairie	65 %
Marseille.fr	29 %
Autre	6 %

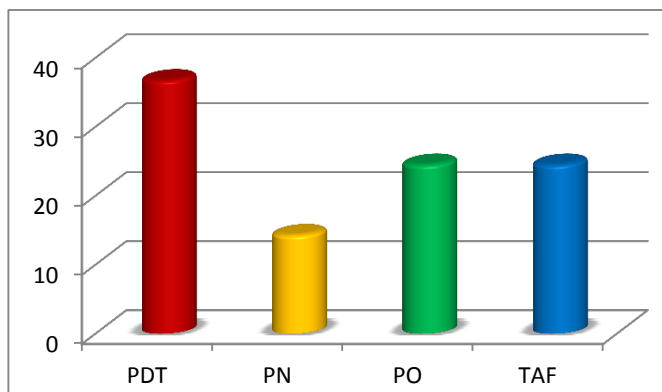
Au BMdP

2



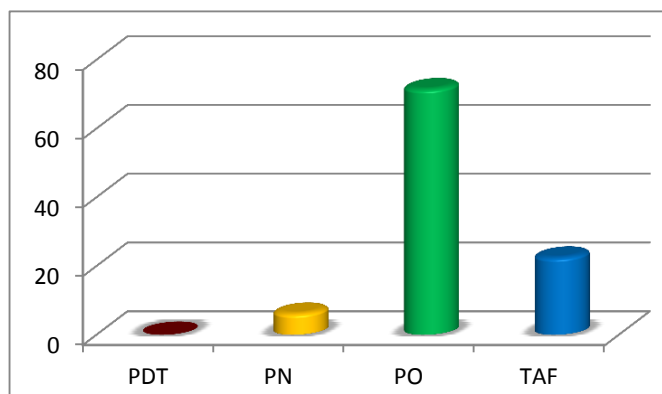
Q11. Souhaitez-vous pouvoir réaliser vos prochaines démarches via internet ?

NON	51 %	OUI	49 %	NOTE	9
<i>Pas du tout</i>	<i>37 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>24 %</i>		
<i>Plutôt non</i>	<i>14 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>24 %</i>		



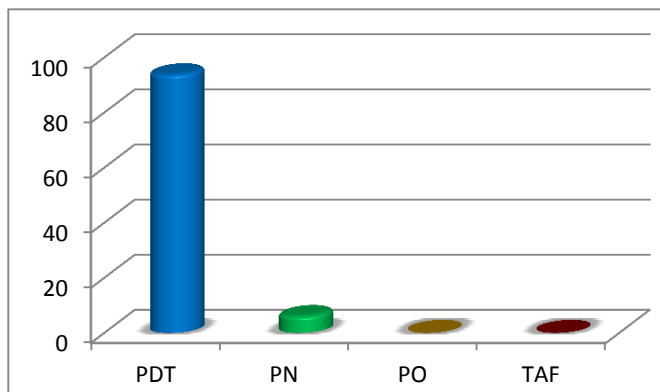
Q12. Les locaux (salle d'attente, guichets) vous ont-ils paru agréables et confortables ?

NON	6 %	OUI	94 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>71 %</i>	SATISFACTION	72%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>22 %</i>		



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

NON	100 %	OUI	0 %	NOTE	20
<i>Pas du tout</i>	<i>94 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>0 %</i>	SATISFACTION	98%
<i>Plutôt non</i>	<i>6 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>0 %</i>		

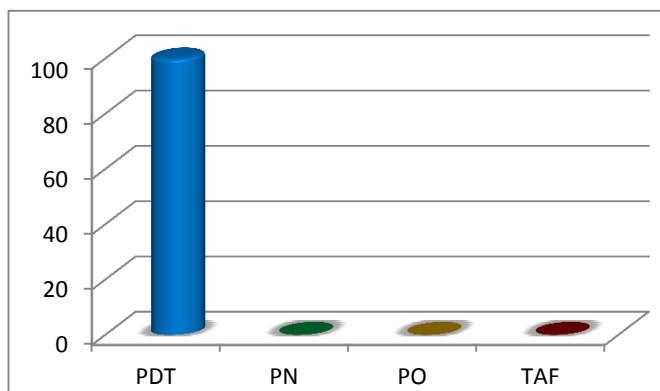


Pourquoi ?

- D'habitude les gens râlent à cause e l'attente et des N° d'appel en panne* 1
- Les gens sont à l'affût de qui passe en premier (N° d'appel ne fonctionnent pas)* 1

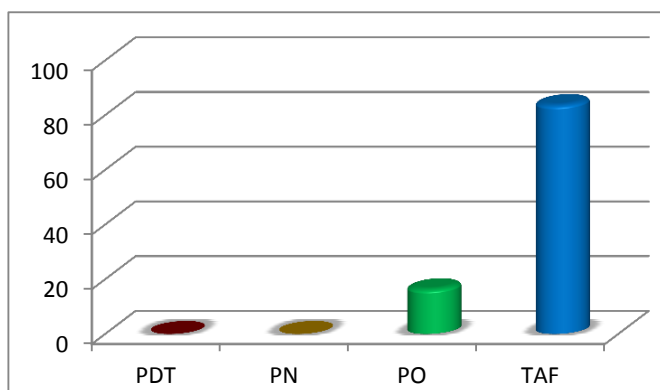
Q14. Avez-vous ressenti de l'agressivité envers vous de la part de l'agent ?

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>		



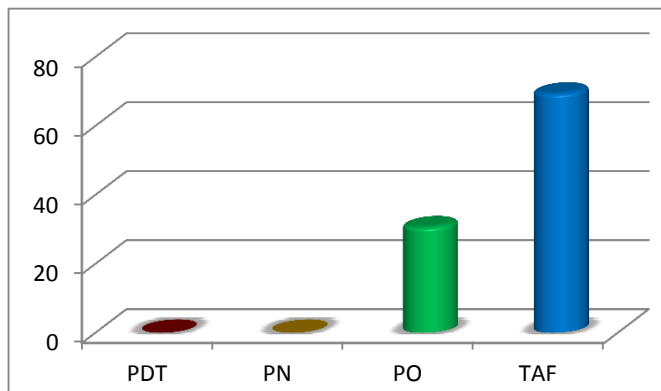
Q15. Avez-vous été reçu de façon agréable et polie ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	19
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>16 %</i>	SATISFACTION	95%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>84 %</i>		



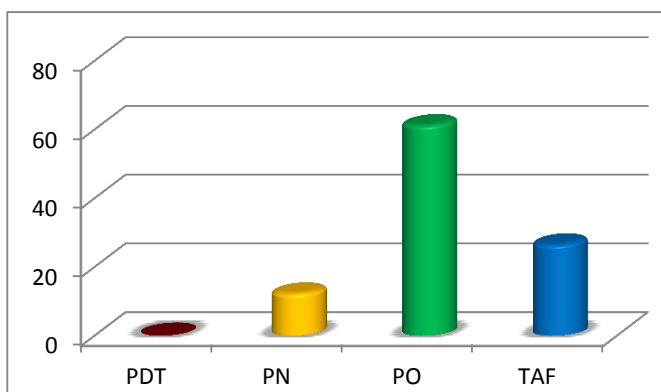
Q16. L'agent a-t-il pris le temps de bien vous écouter ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>31 %</i>	SATISFACTION	90%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>69 %</i>		



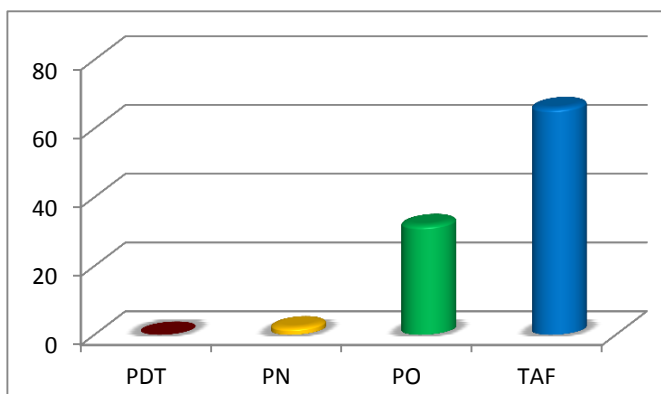
Q17. Avez-vous pu vous exprimer en toute discrétion ?

NON	12 %	OUI	88 %	NOTE	14
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>61 %</i>	SATISFACTION	71%
<i>Plutôt non</i>	<i>12 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>27 %</i>		



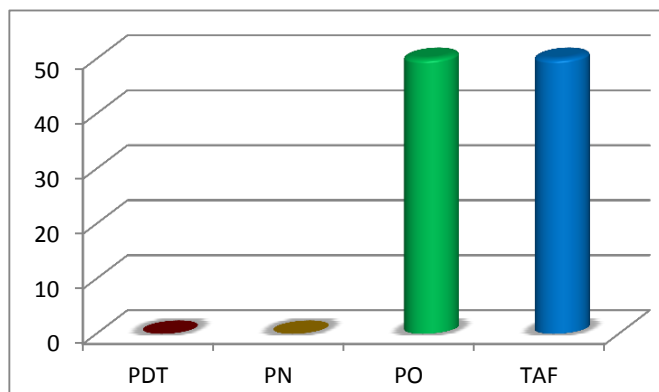
Q18. Les renseignements fournis étaient-ils clairs et précis ?

NON	2 %	OUI	98 %	NOTE	18
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>32 %</i>	SATISFACTION	88%
<i>Plutôt non</i>	<i>2 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>66 %</i>		



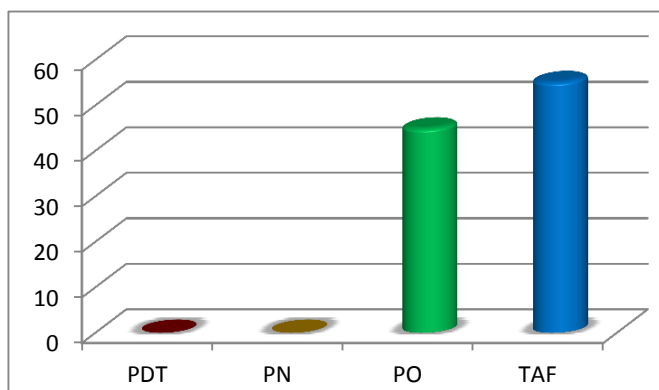
Q19. Avez-vous trouvé les documents remis lisibles, clairs et soignés ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>50 %</i>	SATISFACTION	83%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>50 %</i>		



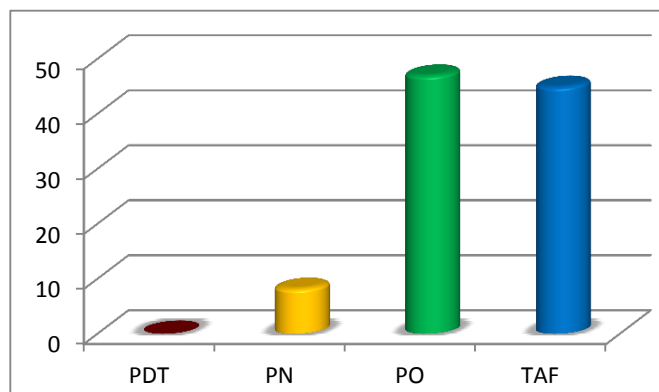
Q20. L'agent a-t-il pu répondre à votre demande ou vous orienter vers un autre service ?

NON	0 %	OUI	100 %	NOTE	17
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>45 %</i>	SATISFACTION	85%
<i>Plutôt non</i>	<i>0 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>55 %</i>		



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

NON	8 %	OUI	92 %	NOTE	16
<i>Pas du tout</i>	<i>0 %</i>	<i>Plutôt oui</i>	<i>47 %</i>	SATISFACTION	79%
<i>Plutôt non</i>	<i>8 %</i>	<i>Tout à fait</i>	<i>45 %</i>		



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

NON	6 %	OUI	53 %
Sans opinion	41 %		

Si oui, en quoi ?

<i>Informations, affichage, prospectus sur le déroulement, les événements, la programmation</i>	11
<i>Informations sur la vie du quartier, de proximité</i>	3
<i>De l'information sur écran serait sympathique</i>	1
<i>Relais de l'événement pour 2013</i>	1
<i>La Mairie se met en avant donc les BMdP doivent suivre</i>	1
<i>La culture est le rôle de tous</i>	1
<i>Billets à gagner</i>	1
<i>Expositions</i>	1
<i>Rôle énorme : en parler davantage</i>	1
<i>Tout à fait normal</i>	1
<i>Actions des habitants</i>	1
<i>Très important pour être au courant de ce qui se passe et s'investir en tant que Marseillais</i>	1
<i>Animations culturelles de quartier</i>	1
<i>Je n'ai pas l'impression que les choses se préparent : dommage !</i>	1
<i>Il faudrait commencer par rendre la ville plus propre avant d'organiser MP 2013</i>	1

Q23. Pour terminer, souhaiteriez vous ajouter quelque chose ?

<i>Pré-accueil : si embauche de personnel</i>	1
<i>C'était très bien</i>	1
<i>Très satisfait : a beaucoup apprécié la prise de rendez-vous</i>	1
<i>Tout va bien : continuez ! Et privilégiez l'humain et la proximité</i>	1
<i>Continuez</i>	1
<i>RDV Allô Mairie : positif</i>	1
<i>J'essaie de toujours passer avec le même agent au top</i>	1
<i>Les délais de délivrance des titres sont trop longs</i>	3
<i>Pourquoi être obligé de fournir les originaux pour un renouvellement de CNI ?</i>	1
<i>Aucun document pour le dossier retraite (dois aller dans un autre bureau)</i>	1
<i>Pas d'information sur l'arrivée du passeport, pas de texto. Donc j'attendais...</i>	1
<i>Allô Mairie : attente trop longue</i>	1
<i>Renseignements imprécis : l'usager a du revenir plusieurs fois</i>	1
<i>Internet impersonnel et parfois plus compliqué pour les cas complexes</i>	1
<i>Gestionnaire de file d'attente : pas utile. On le voit à la salle d'attente</i>	1
<i>Convocation peu claire</i>	1
<i>Pré-accueil : préfère attendre et avoir un renseignement définitif</i>	1
<i>Souhaiterai que le système d'appel fonctionne</i>	1
<i>Insatisfait du service car obligé de revenir</i>	1
<i>Questionnaire faussé car on voit que vous êtes là</i>	1