Résultats de l'enquête sur l'ensemble du réseau

Contact avec le consulat : Indifférent

Nombre de réponses prises en compte : 77 656

Sur le fondement d'un engagement du Président de la République, le Gouvernement a décidé de développer la transparence sur la qualité et l'efficacité de l'ensemble des services publics de l'État.
Aussi, cette année, pour recueillir l'avis du plus grand nombre, le Ministère de l'Europe et des affaires étrangères a-t-il décidé d'inviter directement et personnellement les usagers à donner leur avis en répondant à un questionnaire très simple du 15 octobre au 30 novembre 2018.
Ces appréciations sont autant de contributions à la réflexion continue sur l'amélioration du service public hors de France.

- Une étoile correspond à « Pas du tout satisfait(e) »
- Deux étoiles à « Peu satisfait(e) »
- Trois étoiles à « Moyennement satisfait(e) »
- Quatre étoiles à « Très satisfait(e) »
- Cinq étoiles à : « Tout à fait satisfait(e) »

Enquête sur la transparence du service public consulaire		*	**	***	****	*****	Moyenne étoiles
Êtes-vous globalement satisfait(e) des services de votre consulat ?	*	7%	9%	23%	33%	28%	3,64
Êtes-vous satisfait(e) de la clarté, de la précision et de la facilité de compréhension des informations disponibles sur le site internet de votre consulat ?	*	6%	10%	26%	35%	22%	3,54
Êtes-vous satisfait(e) de la façon de prendre rendez-vous qui vous est proposée sur le site internet de votre consulat ?		12%	11%	21%	27%	23%	3,18
Êtes-vous satisfait(e) du délai de rendez-vous qui a été proposé par votre consulat ?		12%	11%	21%	26%	22%	3,10
Êtes-vous satisfait(e) du délai de réponse aux courriels que vous avez adressés à votre consulat ?		10%	8%	18%	26%	24%	3,07
Êtes-vous satisfait(e) de la qualité de la réponse aux courriels que vous avez adressés à votre consulat ?		9%	7%	17%	27%	24%	3,05
Êtes-vous satisfait(e) du délai d'attente pour joindre par téléphone une personne de votre consulat ?		19%	12%	21%	20%	15%	2,59
Êtes-vous satisfait(e) de la courtoisie et de l'amabilité de la personne de votre consulat qui vous a répondu au téléphone ?		9%	8%	16%	26%	30%	3,25
Êtes-vous satisfait(e) de la qualité des informations obtenues par téléphone de votre consulat ?		10%	8%	19%	26%	22%	2,97
Êtes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de votre consulat ?		17%	15%	25%	23%	15%	2,88
Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil de votre consulat (sécurité, orientation, premier contact…) ?	*	10%	9%	19%	31%	29%	3,54
Êtes-vous satisfait(e) de l'aménagement et du confort des locaux de votre consulat ?		7%	10%	25%	30%	21%	3,30
Démarche avec rendez-vous : l'heure de votre rendez-vous a-t-elle été respectée ?		5%	5%	14%	29%	34%	3,44
Démarche sans rendez-vous : êtes-vous satisfait(e) du temps d'attente ?		12%	8%	19%	19%	17%	2,47
Êtes-vous satisfait(e) de votre accueil par l'agent qui a traité votre dossier ?	*	7%	6%	14%	30%	40%	3,85
Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont votre dossier a été traité ?		7%	5%	14%	30%	38%	3,69

Délais de délivrance des passeports en novembre 2018 (en jours) : 12

Nombre de réponses complètes : 75 434

Nombre de réponses incomplètes : 27 260 dont 2 222 exploitables

Nombre de réponses totales : 102 694

Tous droits réservés - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères - 2018