

# LE CONSULAT GÉNÉRAL DE FRANCE À LONDRES



Soucieux de l'amélioration continue de nos prestations, et afin de répondre au mieux à vos attentes, le Consulat général de France a mis en place une enquête de satisfaction.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre le temps de remplir le questionnaire suivant et de le déposer dans l'urne prévue à cet effet.

**Date de votre visite :**

**Quel service êtes-vous venu consulter ?**

- L'Administration des Français (passeport, carte d'identité, inscription au Consulat, légalisation, certification, élections...)
- Le service d'Etat Civil (Actes de naissance, mariage, décès, divorce...) / Nationalité / PACS
- Le service d'urgence (passeport d'urgence, laissez-passer, déclaration de vol/perte...)
- Le service Social

**Votre prise de contact avec le Consulat :**

<b>Par internet:</b>	Très satisfaisant(e)	Assez satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
1- La qualité des informations vous est-elle apparue ?				
2- La méthode de prise de rendez-vous vous a-t-elle parue ?				
3- Le délai de la prise de RDV vous a-t-il semblé ?				

<b>Au téléphone:</b>	Très satisfaisant(e)	Assez satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
4- Le temps d'attente pour l'accès au standard vous a-t-il paru ?				
5- La courtoisie et l'amabilité de vos interlocuteurs vous ont-elles semblées ?				
6- Comment estimez-vous la réponse à vos attentes ?				

**À votre arrivée au Consulat :**

	Très satisfaisant(e)	Assez satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
7- Les horaires d'ouverture du Consulat vous semblent-ils ?				
8- La courtoisie et l'amabilité du personnel de sécurité vous ont-elles semblées ?				



**Au comptoir d'accueil :**

	Très satisfaisant(e)	Assez satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
9- La disponibilité du personnel de l'accueil vous a-t-elle semblée ?				
10- La tenue du personnel de l'accueil vous a-t-elle semblée?				
11- La courtoisie et l'amabilité du personnel de l'accueil vous ont-elles parues ?				

**Dans la salle d'attente :**

	Très satisfaisant(e)	Assez satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
12- L'aménagement et le confort de la salle d'attente vous ont-ils semblés ?				
13- Votre temps d'attente dans le cas d'une démarche <b>avec RDV</b> vous a-t-il paru ?				
14- Votre temps d'attente dans le cas d'une démarche <b>sans RDV</b> vous a-t-il paru ?				
15- L'état de la salle d'attente vous a-t-il paru ?				
16- La propreté des sanitaires vous a-t-elle semblée ?				

**Lors de votre RDV :**

	Très satisfaisant(e)	Assez satisfaisant(e)	Peu satisfaisant(e)	Pas du tout satisfaisant(e)
17- L'appel et l'accueil par la personne qui vous a reçu en RDV vous ont-ils semblés ?				
18- La courtoisie et l'amabilité de la personne qui vous a reçu en RDV vous ont-elles semblées ?				
19- La rapidité et l'efficacité de votre RDV vous ont-t-elles parues ?				
20- La tenue du personnel en salle vous a-t-elle semblée ?				
21- L'état de la salle vous a-t-il paru ?				

**Lors de votre RDV :**

	Très satisfaisants	Assez satisfaisants	Peu satisfaisants	Pas du tout satisfaisants
22- D'une manière générale comment considérez-vous les services du Consulat?				

**Vos suggestions :**


---



---



---

Nous vous remercions pour le temps que vous avez passé à répondre à ce questionnaire.