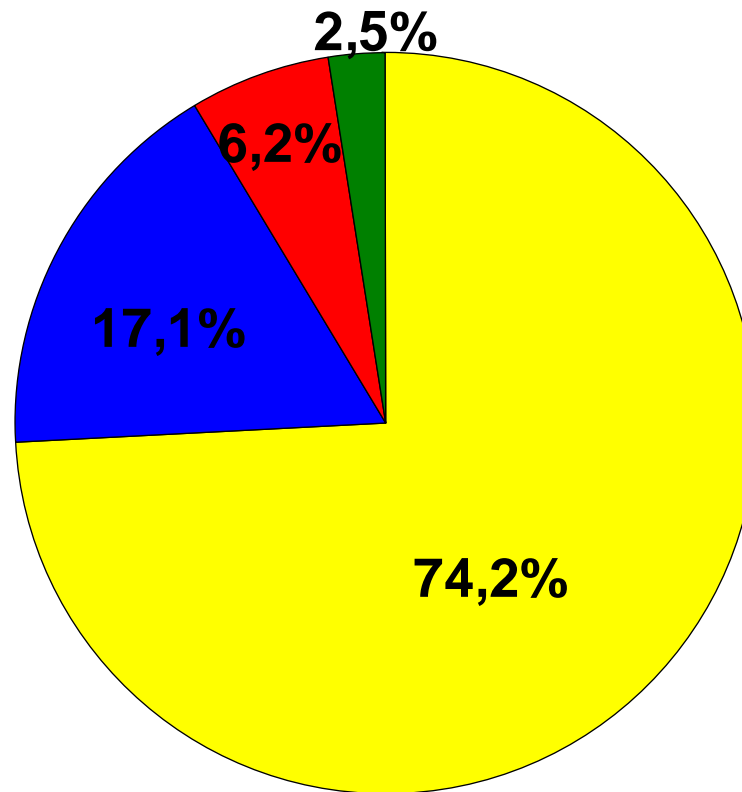


# La qualité des services offerts au Consulat général de France à Londres

Janvier 2012

Une enquête de satisfaction a été  
proposée à quelques centaines d'usagers durant  
deux semaines du 15 au 30 novembre 2011.

# La répartition des services consultés :



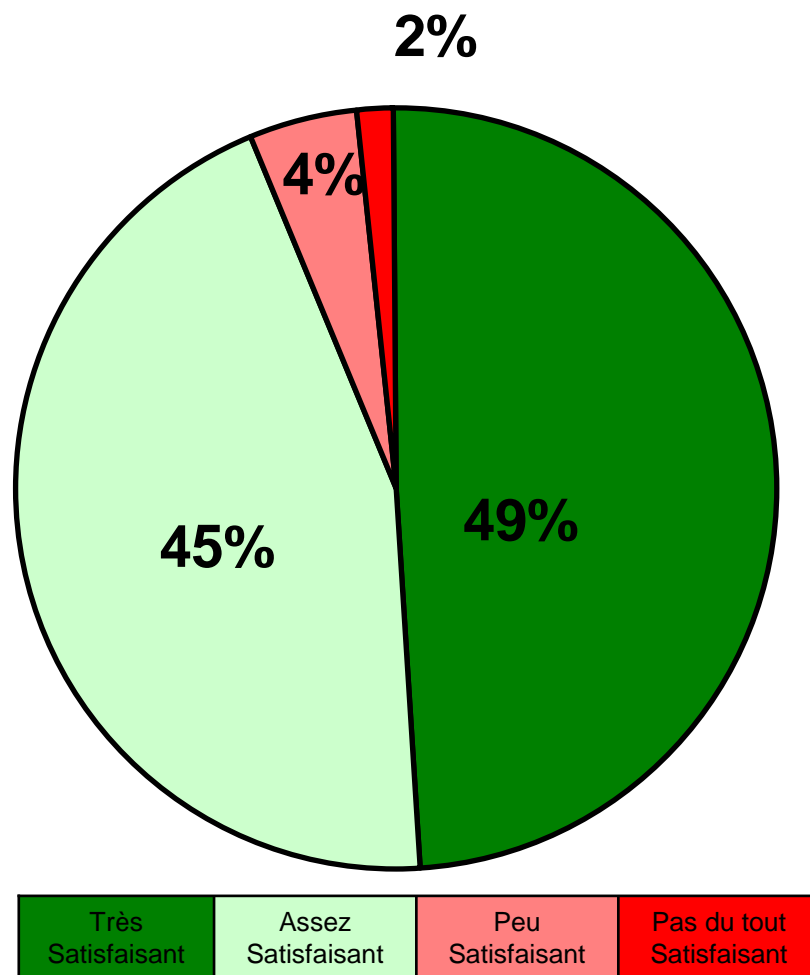
■ Adm ■ E.Civ ■ S.Urg ■ S.Soc

En moyenne 94% des usagers sont satisfaits des services offerts par le consulat.

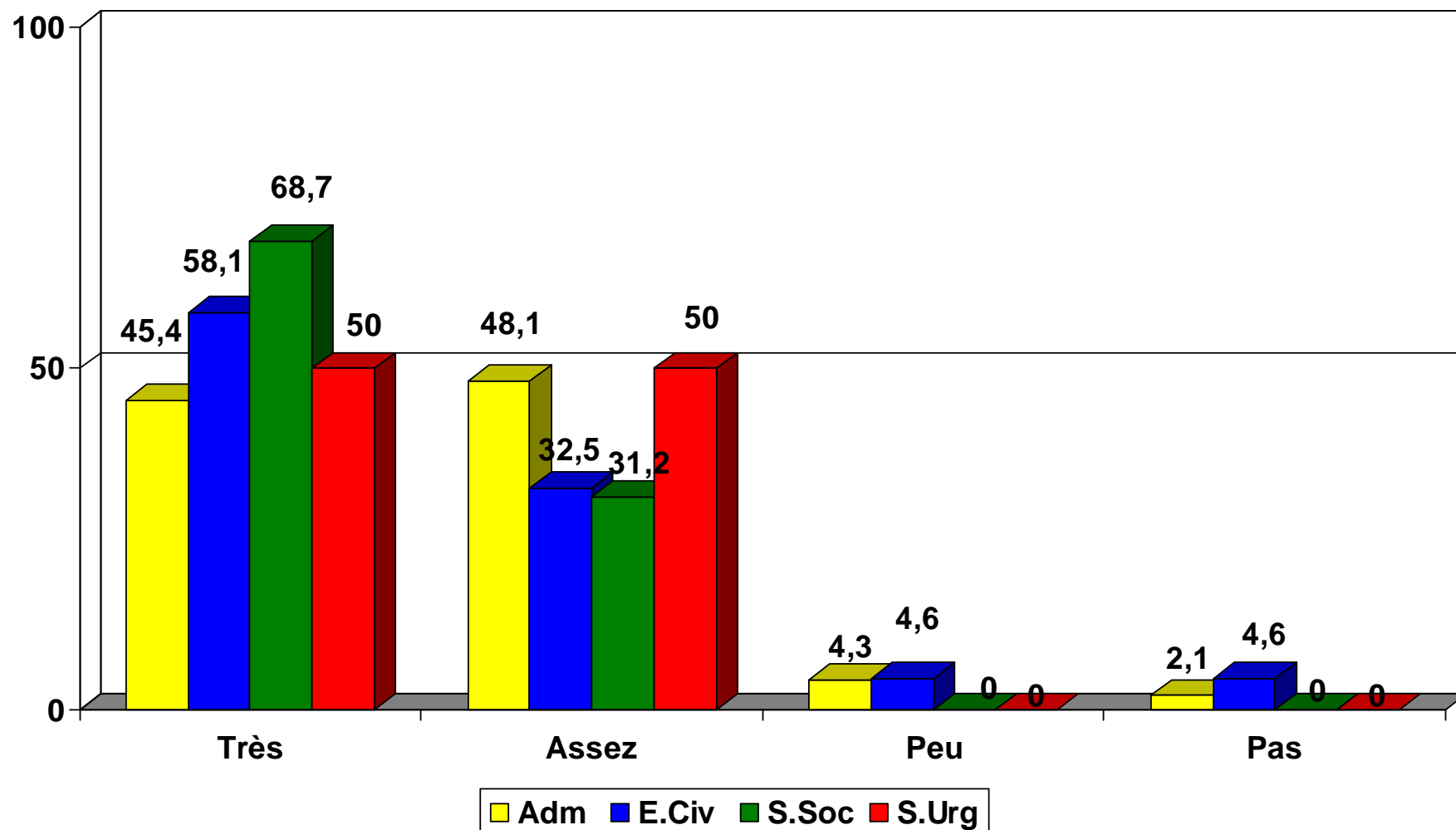
D'autres chiffres significatifs ont particulièrement retenu notre attention :

# La satisfaction Générale

## 94 % d'utilisateurs satisfaits



# La satisfaction générale par service



# Suggestions générales des usagers

- **Suggestion 1** : pouvoir faire plus de démarches dans les autres agences consulaires

**Réponse** : le type de démarche est limité par loi (exemple : décret d'habilitation des consuls honoraires qui limitent leurs compétences, biométrie pour les passeports, état-civil, etc.).

- **Suggestion 2** : agrandir le consulat (...Londres 6<sup>ème</sup> ville de France)

**Réponse** : les finances publiques et les contraintes budgétaires ne le permettent pas pour l'instant.

- **Suggestion 3** : accepter de faire rentrer les personnes accompagnantes surtout lorsque la salle d'attente est vide (liaison accueil/ sécurité).

**Réponse** : Bien évidemment, des instructions seront données en ce sens aux agents d'accueil, en fonction de la capacité d'accueil de la salle.

- **Suggestion 3** : proposer un parking à vélo à l'extérieur.

**Réponse** : une telle installation est soumise à autorisation accordée (ou non) par le borough, qui sera consulté.

# Prise de contact par téléphone

+ de 50% des personnes interrogées n'ont pas utilisé le standard mais ont trouvé réponse sur notre site Internet.



# Le standard téléphonique

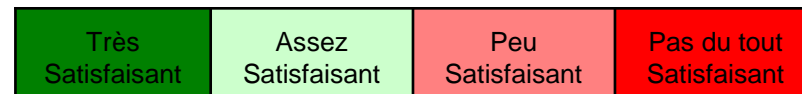
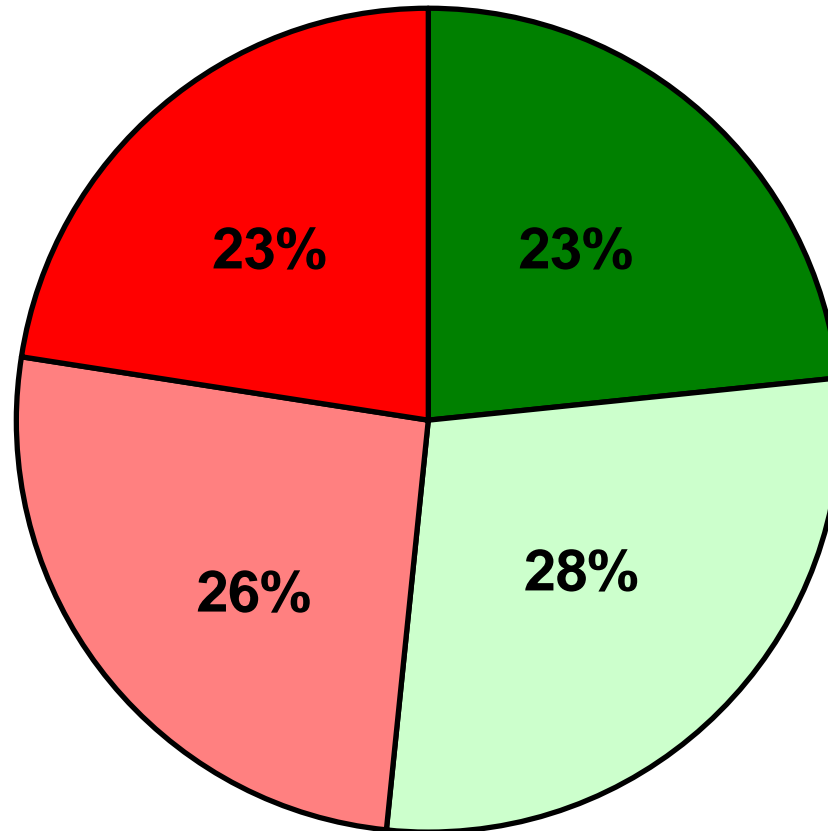
**Remarques des usagers :** L'insatisfaction la plus notable pour les usagers concerne le temps d'attente pour accéder au standard.

En effet + de 48% d'entre eux ne sont pas satisfaits. Beaucoup n'ont pas réussi à joindre quelqu'un.

Cela a pour conséquence également une insatisfaction (25%) face à la réponse à leurs attentes pour ce même service.

**Réponse du Consulat :** un nouvel autocommutateur a été installé début décembre, soit peu après la réalisation de cette enquête. Ceci a très nettement amélioré la prise en compte des appels téléphoniques.

# Le temps d'attente



## Suggestion / Réponse

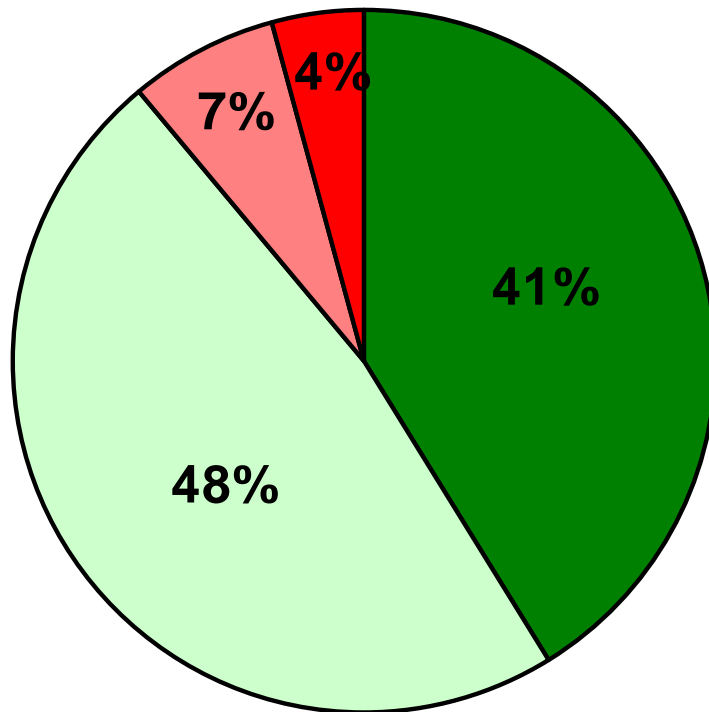
- Plus de personnes pour répondre au téléphone
- **Réponse** : le consulat emploie d'ores et déjà un standardiste à plein temps + deux personnes à plein temps spécialisées par service. Par ailleurs, le nouvel autocommutateur (cf diapo précédente) permet de doubler le nombre d'appels traités.

# La prise de contact par internet :

- 32% des usagers sont insatisfaits du délai de prise de RDV (Passeports, CNIS, Inscription au Registre).
- **Réponse du Consulat** : la capacité d'accueil a été augmentée de 30 % depuis septembre 2010 (pour atteindre 180 RDV/jour). Malgré cela, le délai d'attente demeure important. A effectifs et moyens constants, il paraît difficile de réduire ces délais.
- La méthode de prise de RDV est aussi remise en cause : 25% des usagers en sont insatisfaits.
- **Réponse du Consulat** : la prise de RDV sur Internet limite considérablement le temps d'attente au consulat (fin du système « first come, first served », fin des files d'attente devant le consulat. Cependant, le logiciel développé par le Ministère des Affaires étrangères ne prends pas encore en compte deux navigateurs Internet (dont Safari). Des améliorations sont attendues fin 2012.

# La qualité des informations

**89 % de satisfaction**

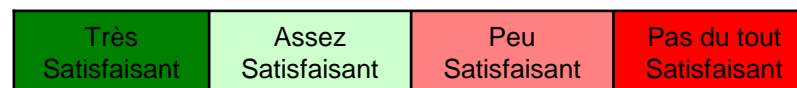
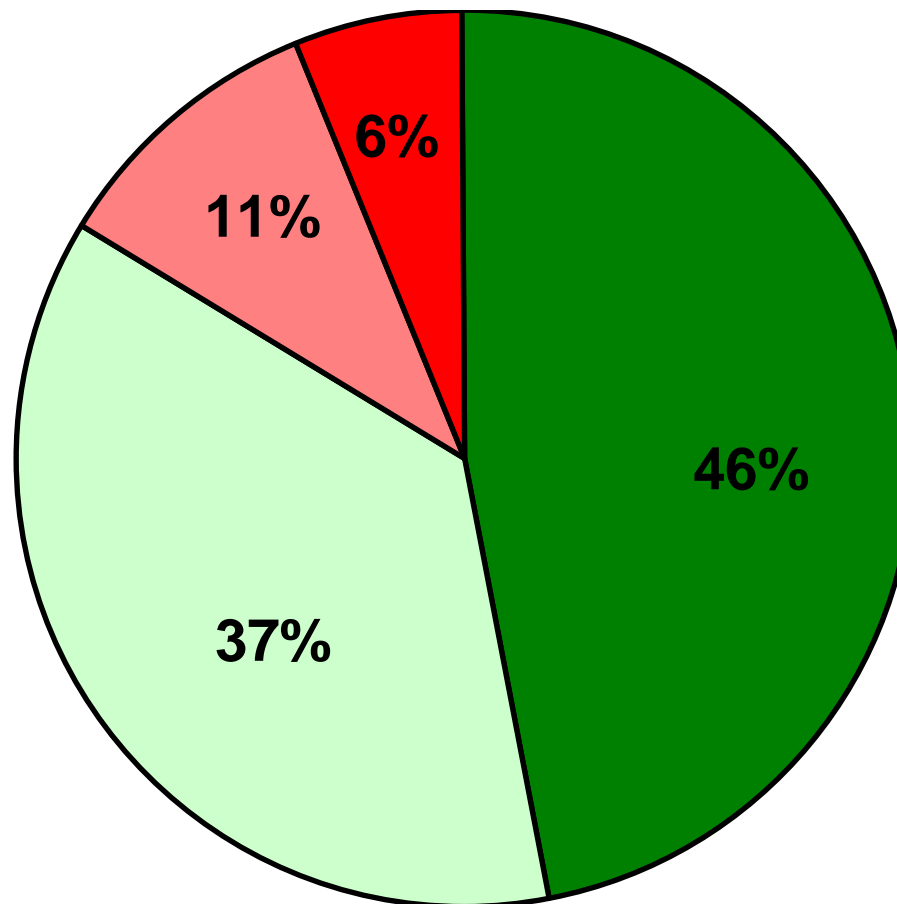


- Remarques (ne concerne pas l'Etat-Civil)
- Informations parfois difficiles à trouver
  - Les documents à fournir pour les différentes démarches ne sont pas bien spécifiés.

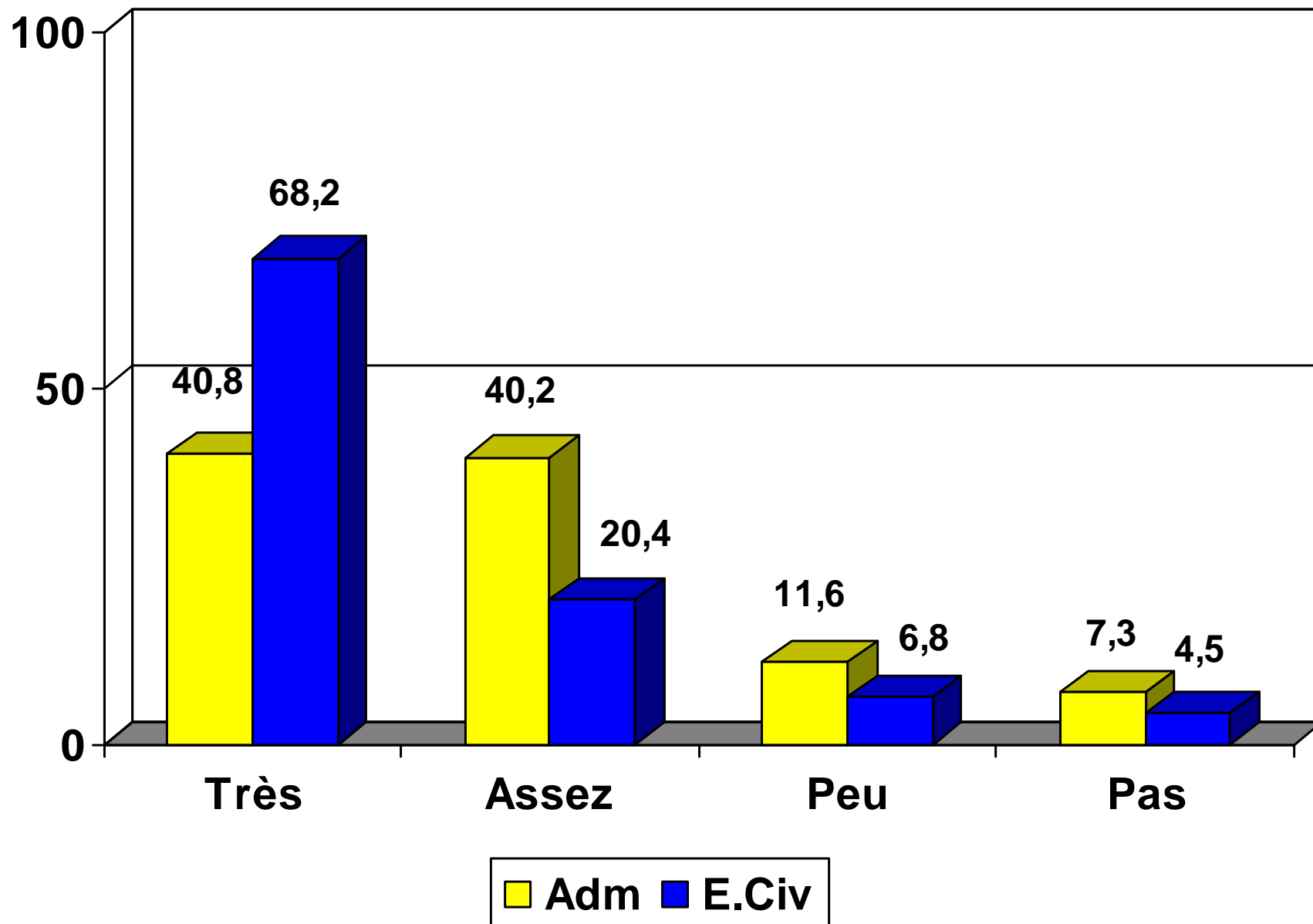
**Réponse du Consulat :** les pages du service de l'Administration des Français seront actualisées et mises en ligne très prochainement.



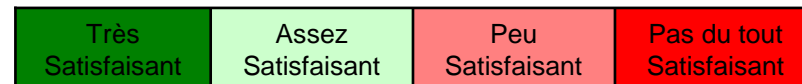
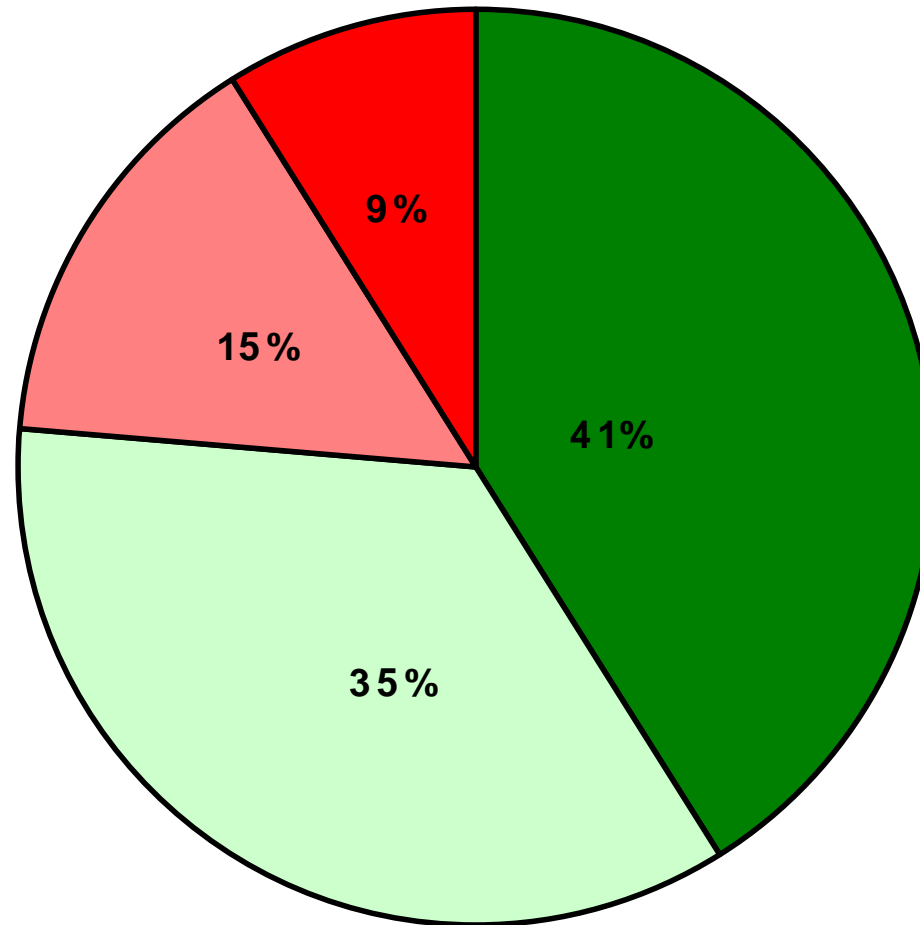
## Temps d'attente avec RDV : 83 % de satisfaits



## Q13 : Temps d'attente avec RDV

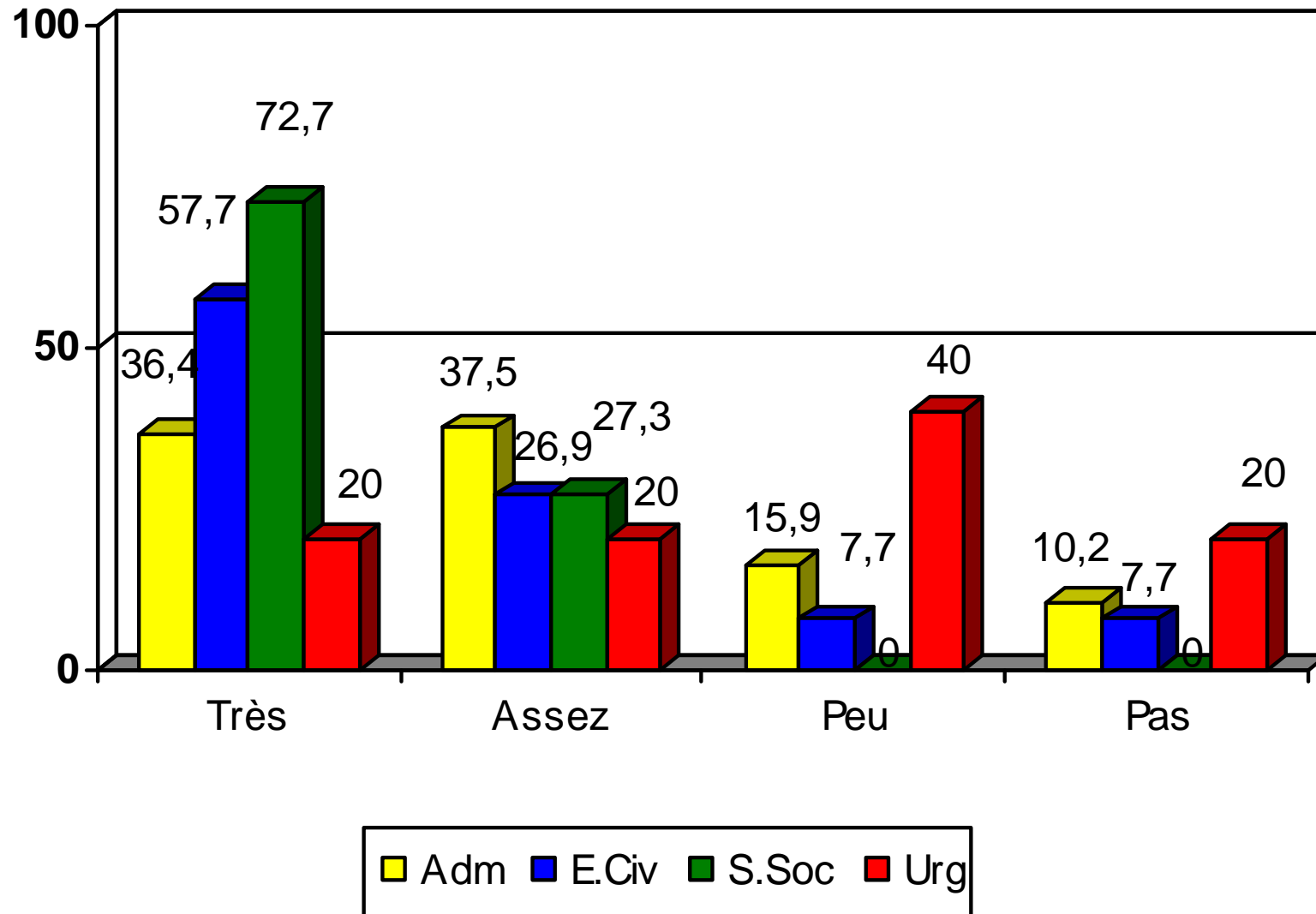


## Attente sans RDV : 76% de satisfaits



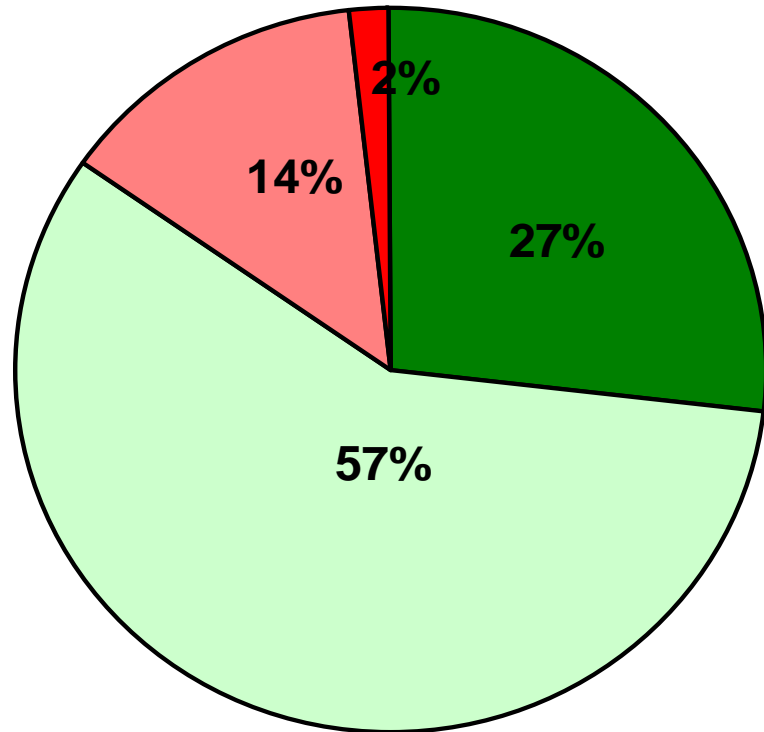


# Attente sans RDV



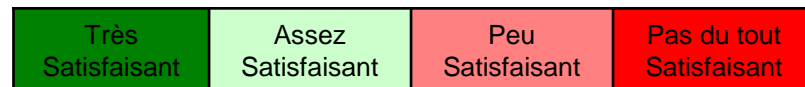
# Aménagement et confort de la salle d'attente

84 % de satisfaits



Remarques :

- Chaises peu confortables.
- Trop chaud.
- Peu d'espace.



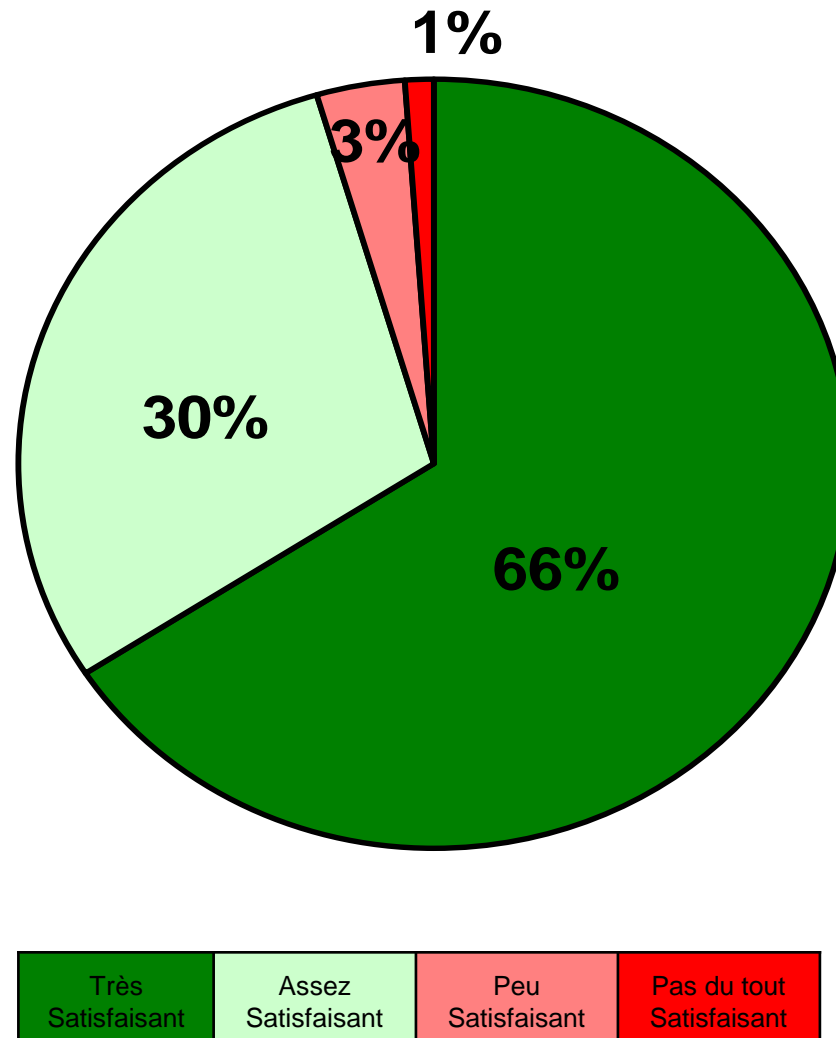
# Le personnel : 95% de satisfaits

- En règle générale, 95% des usagers sont satisfaits des différents contacts qu'ils ont eu avec le personnel de la sécurité, de l'accueil et en salle. Cette satisfaction concerne leur accueil, leur disponibilité et leur efficacité.

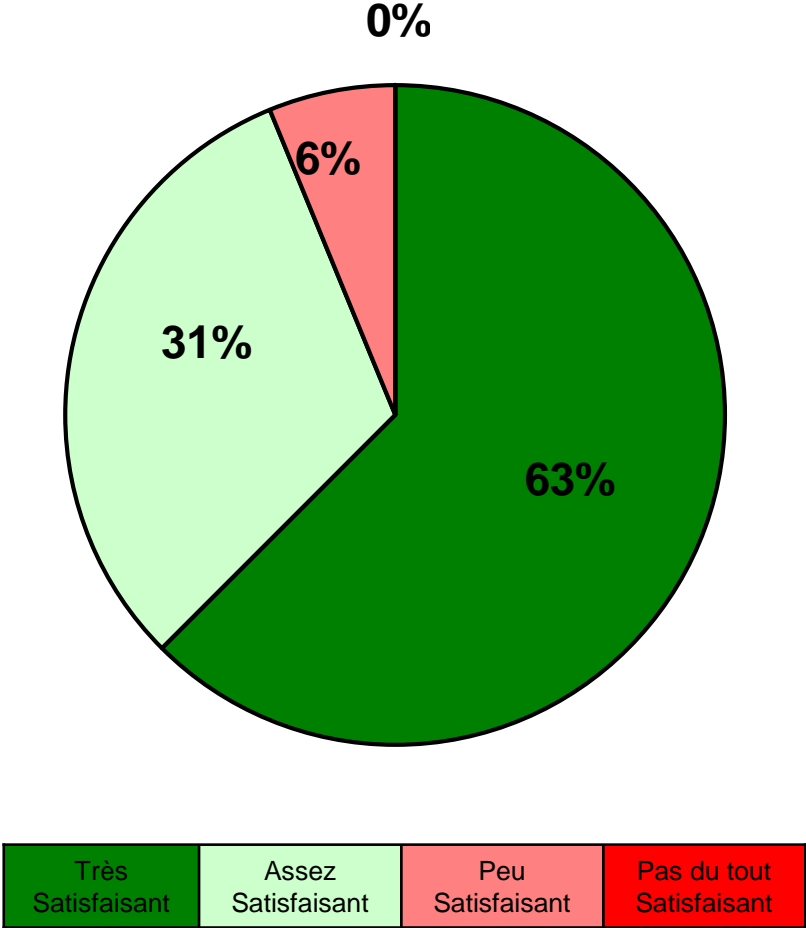
Les usagers ont été particulièrement satisfaits du personnel en salle avec + de 75% d'entre eux qui trouvent leur amabilité et leur courtoisie très satisfaisantes.

- Les usagers sont également satisfaits de l'état général des locaux à + de 90%.

# Courtoisie et amabilité du personnel de sécurité : 96 % de satisfaits

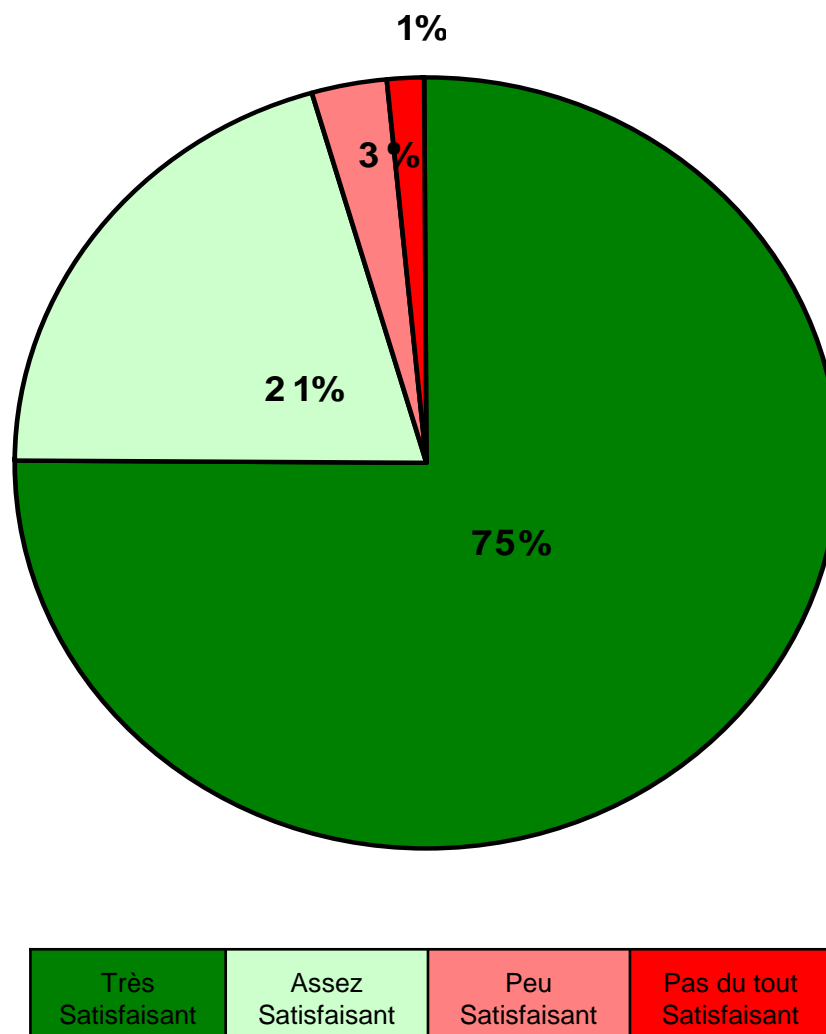


# Courtoisie et amabilité du personnel de l'accueil

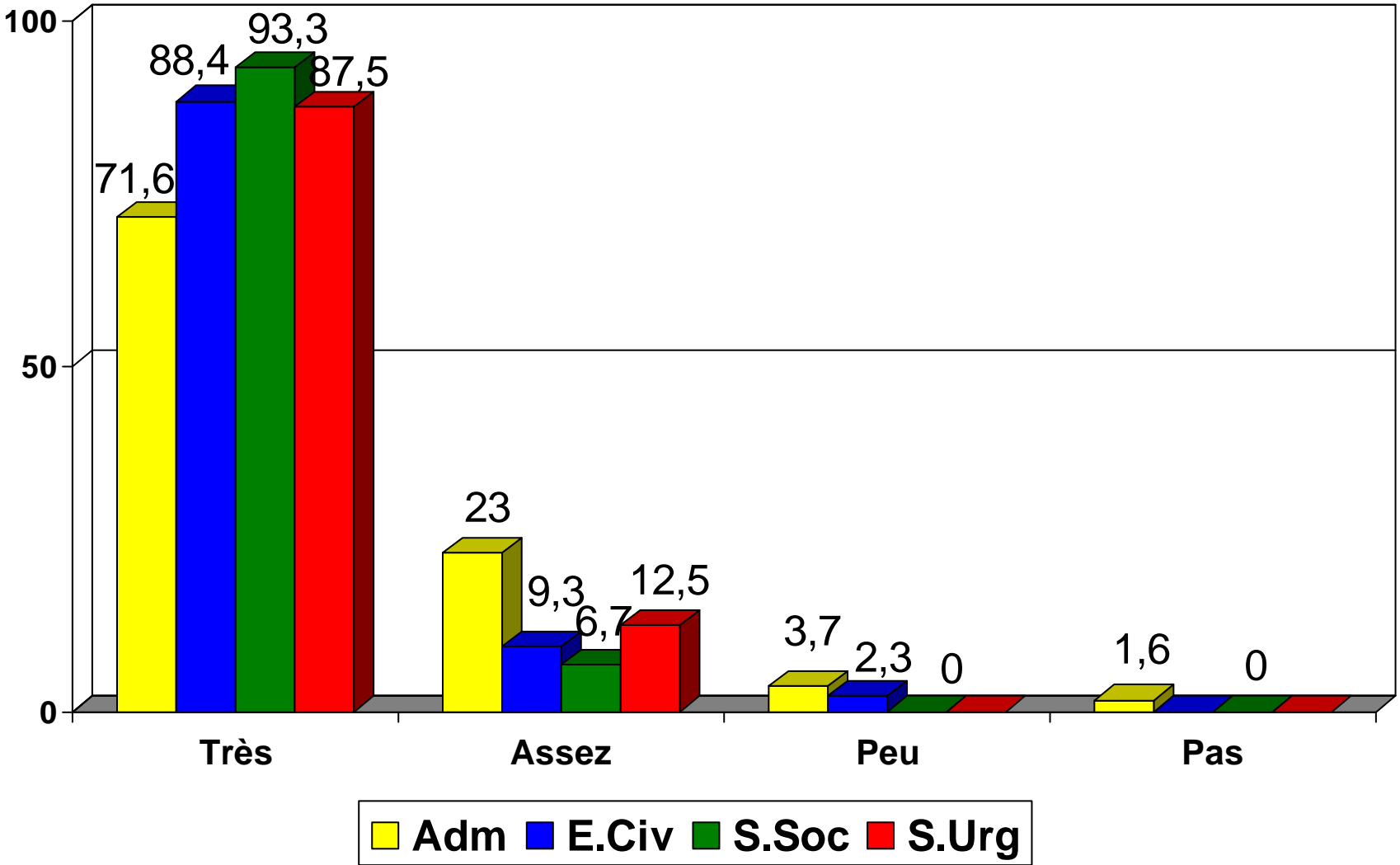


# Courtoisie et Amabilité du personnel en salle :

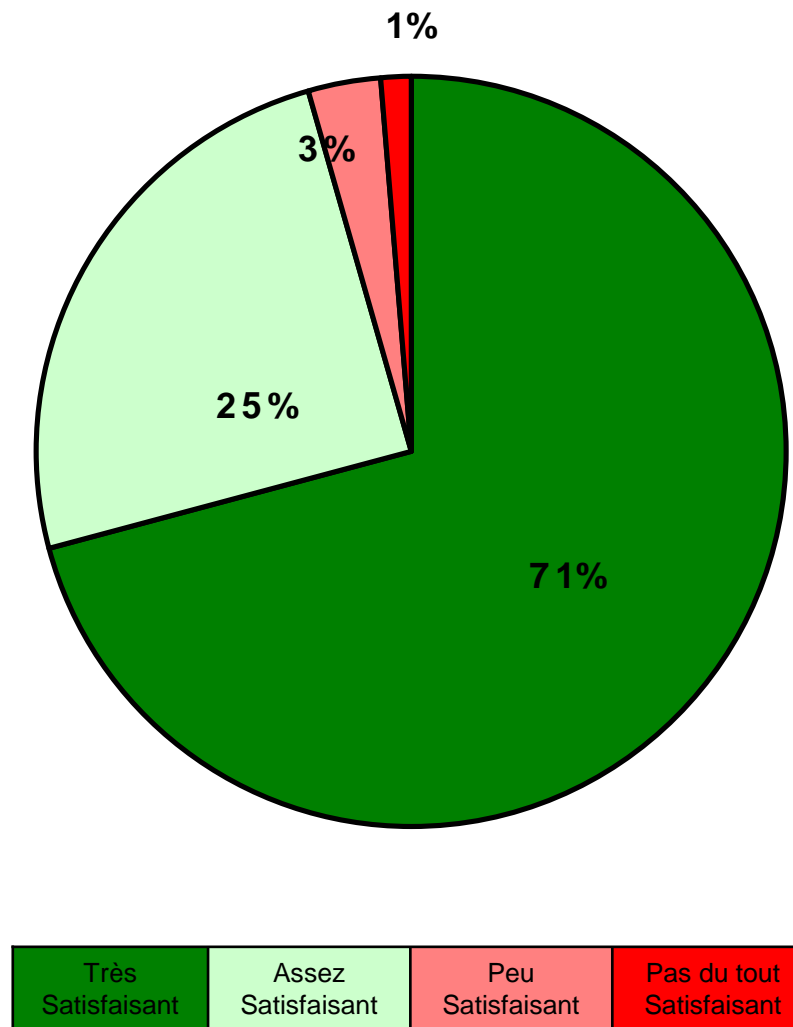
## 96 % de satisfaits



# Courtoisie et Amabilité du personnel en salle

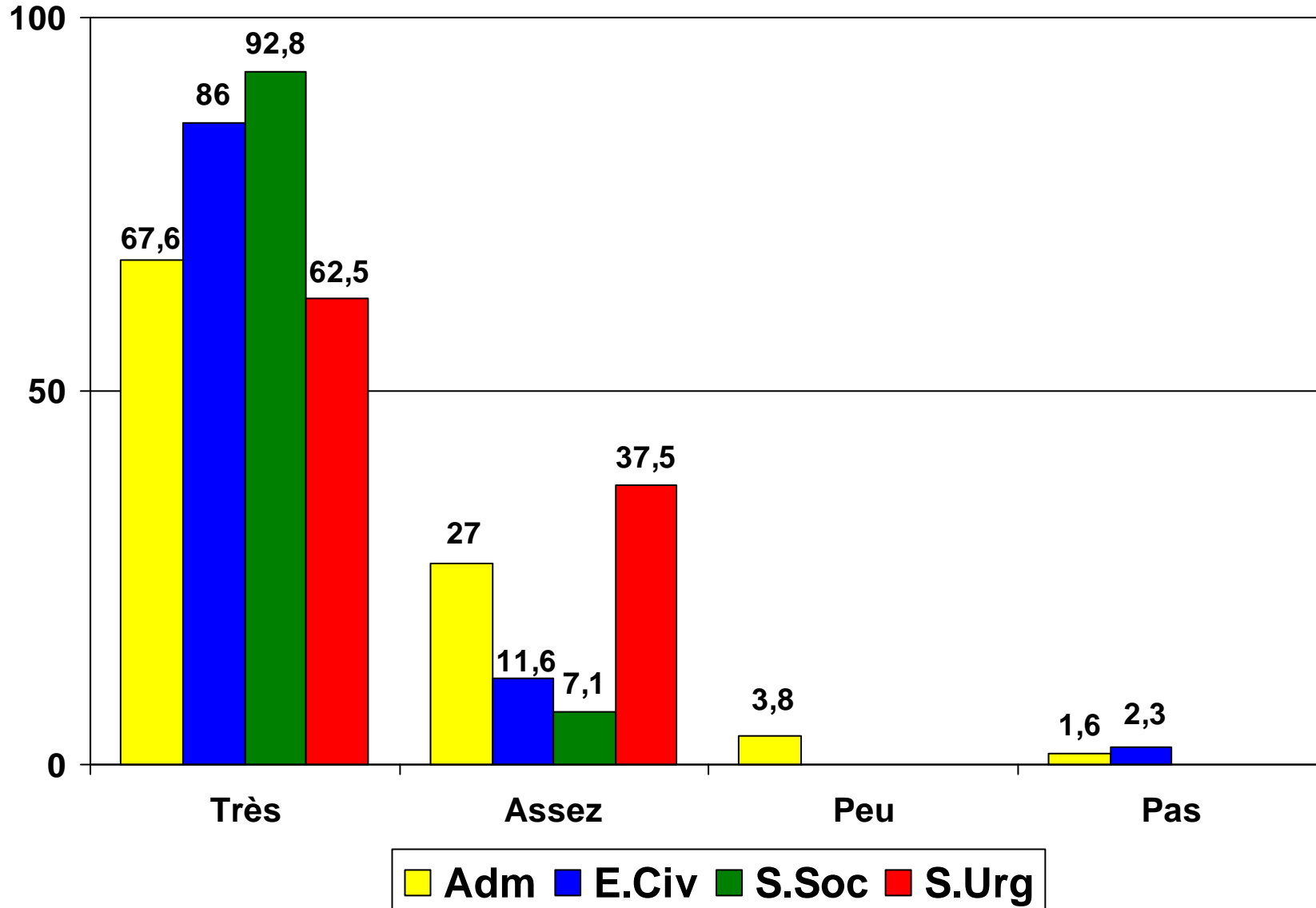


## Rapidité et efficacité : 96% de satisfaits





# Rapidité et efficacité



# Les points positifs relevés par les usagers :

- Equipe sérieuse et dynamique.
- Grande amélioration du service depuis 2 ans
- Service excellent
- Qualité de l'accueil et efficacité du personnel
- La méthode de prise de RDV est une excellente idée
- Bonne ambiance au sein des équipes.