



TRANSPARENCE SUR LA QUALITE ET L'EFFICACITE DU SERVICE PUBLIC CONSULAIRE

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'Etat sous l'égide de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

Au titre du ministère de l'Europe et des affaires étrangères, le réseau consulaire (hors visas) a été retenu par le 1^{er} comité interministériel de la transformation publique, le 1^{er} février 2018. L'administration consulaire a acquis, de longue date, la culture de la mesure de la satisfaction des usagers sur le fonctionnement du réseau consulaire. Mais, elle la pratiquait jusqu'à présent selon une fréquence variable et le plus souvent locale. Pour obtenir des résultats à l'échelle du réseau consulaire, une enquête a donc été effectuée du 15 octobre au 30 novembre 2018, pour recueillir l'avis des Français(es) établis(es) hors de France.

Le questionnaire qui leur a été adressé par voie électronique, comportait 4 indicateurs de satisfaction déterminés conjointement avec la Direction interministérielle de la transformation publique signalés par un astérisque rouge (*) et 12 autres, avec un choix de 5 niveaux de réponse possibles (1) et traitement anonyme.

102 693 compatriotes ont participé à cette enquête dont les résultats, auxquels s'ajoute un indicateur de performance sur le délai moyen pour obtenir un titre sécurisé (passeport ou carte nationale d'identité), sont les suivants :

Questions	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	Moyenne
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

- (1) ☆ « pas du tout satisfait(e) ».
☆☆ « peu satisfait(e) ».
☆☆☆ « moyennement satisfait(e) ».
☆☆☆☆ « très satisfait(e) ».
☆☆☆☆☆ « tout à fait satisfait(e) ».

Délai moyen pour obtenir un passeport ou une carte nationale d'identité	12 jours
---	-----------------

Les réponses concernant chaque poste consulaire ou section consulaire d'ambassade sont disponibles sur leur site internet respectif.