



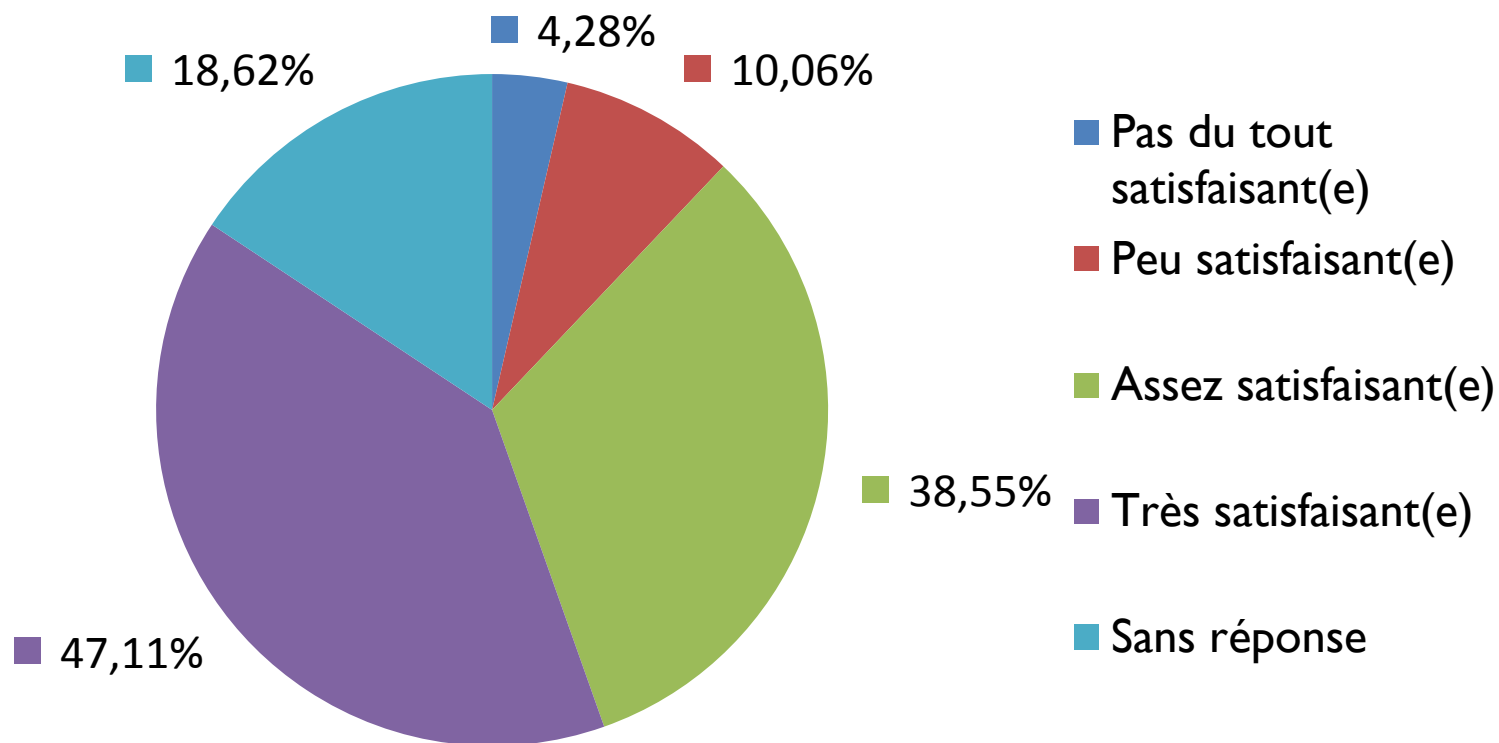
Résultats de l'enquête de satisfaction

Sondage électronique réalisé auprès des usagers
du consulat général de France à Toronto entre le
12 décembre 2017 et le 8 janvier 2018
(638 réponses individuelles)

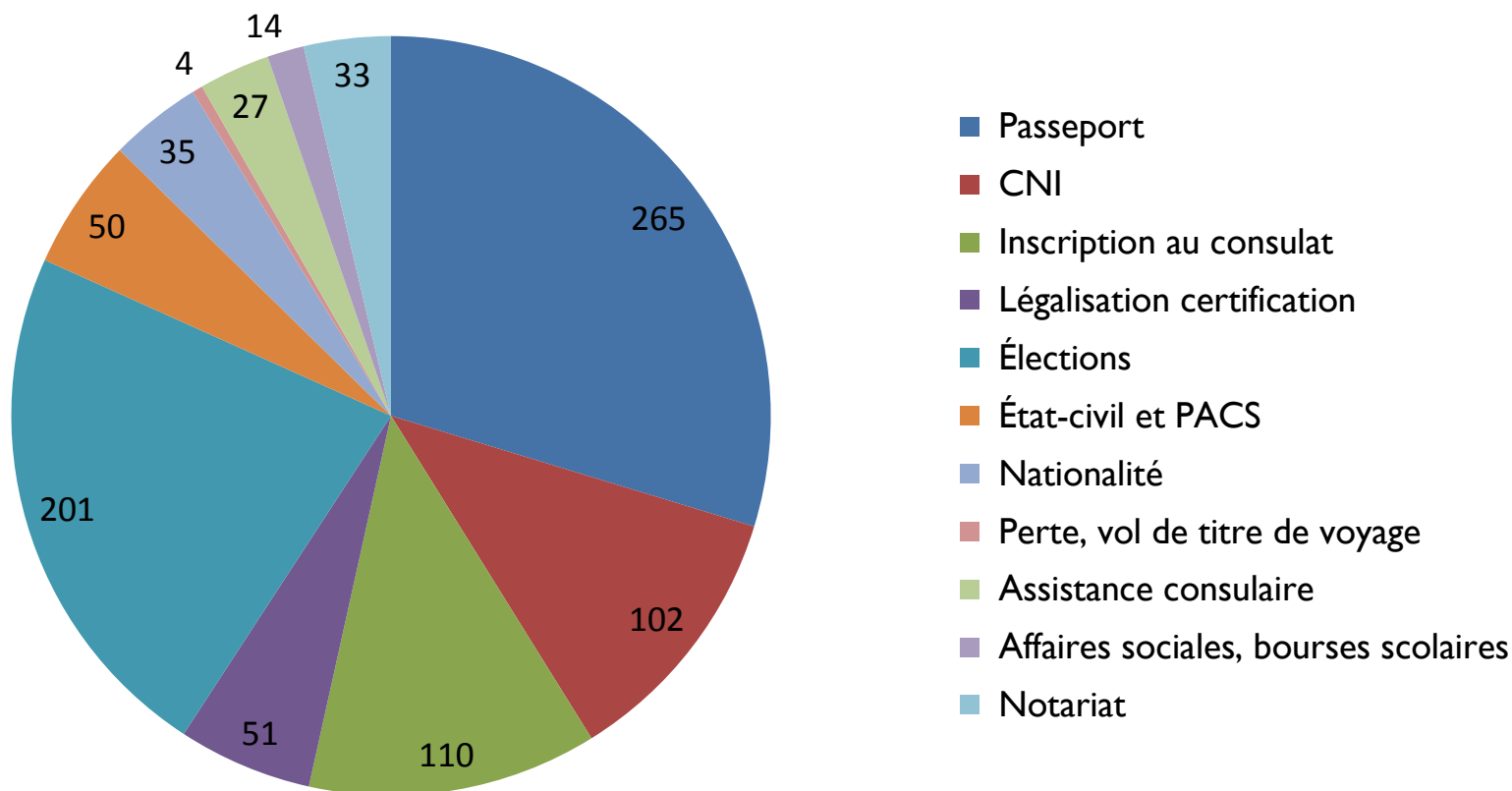
A propos du questionnaire Marianne

- Le Consulat général de France de Toronto s'est engagé dans une **démarche qualité** afin de mesurer l'appréciation et les attentes des Français usagers des services du Consulat.
- Cette démarche s'inscrit dans la mise en œuvre du [référentiel interministériel Marianne](#) relatif à l'amélioration des conditions d'accueil du public. Ce référentiel consiste en **12 engagements**, chacun décliné selon les modalités d'interaction avec les usagers : contact direct, contact téléphonique, échanges par courriers, échanges par courriels, autres interactions (sites internet, réseaux sociaux).
- La première étape de cette démarche a consisté, entre le 12 décembre 2017 et le 8 janvier 2018, à vous consulter par voie électronique. Sur un total de plus de 12.000 inscrits au registre des Français de l'étranger en Ontario et au Manitoba, **638 personnes ont répondu à notre sondage.**

Satisfaction générale

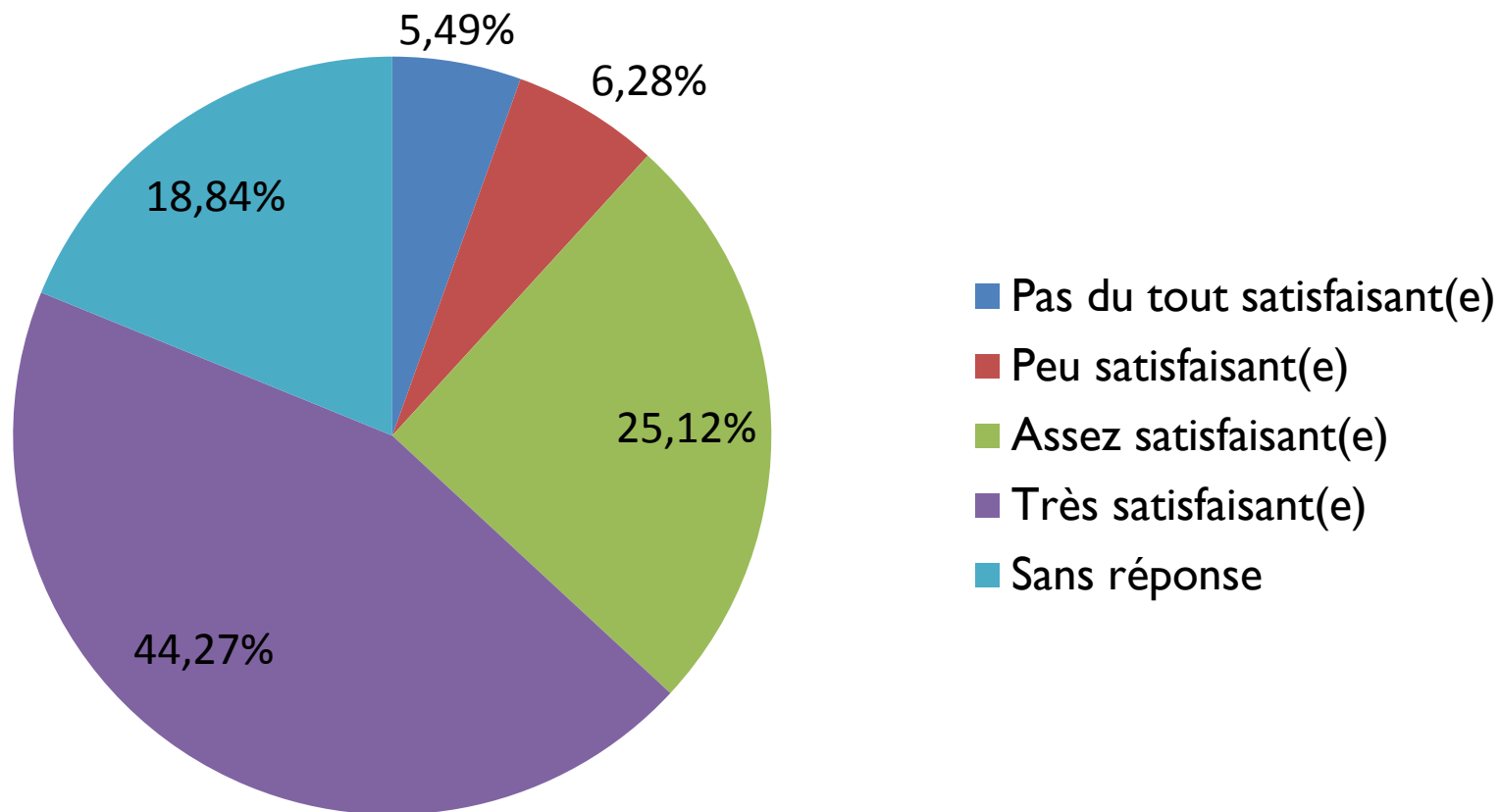


Répartition des services rendus aux sondés *

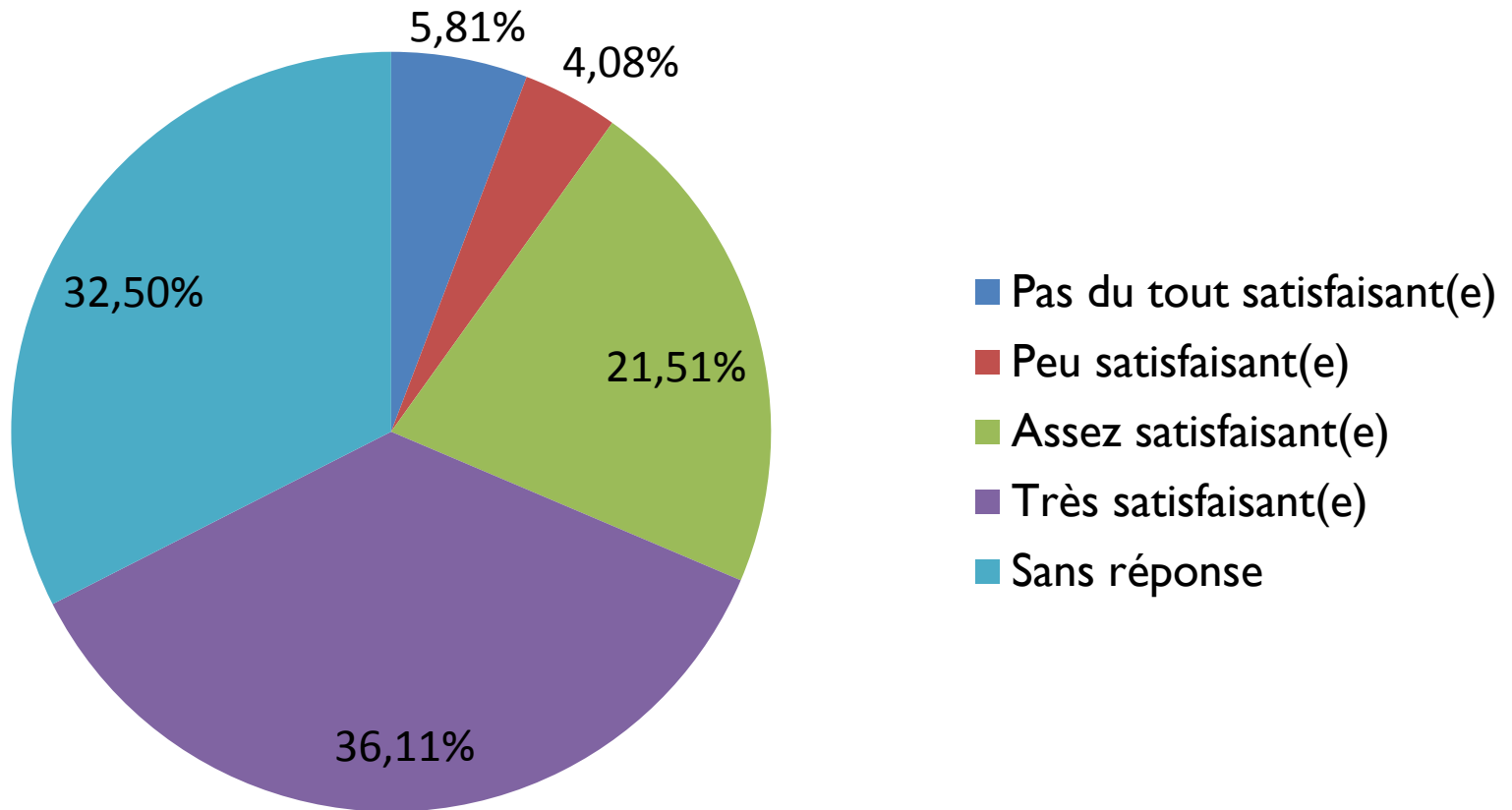


* Pour répondre au questionnaire, les sondés devaient sélectionner un ou plusieurs services dont ils avaient bénéficié au Consulat, ainsi qu'une date

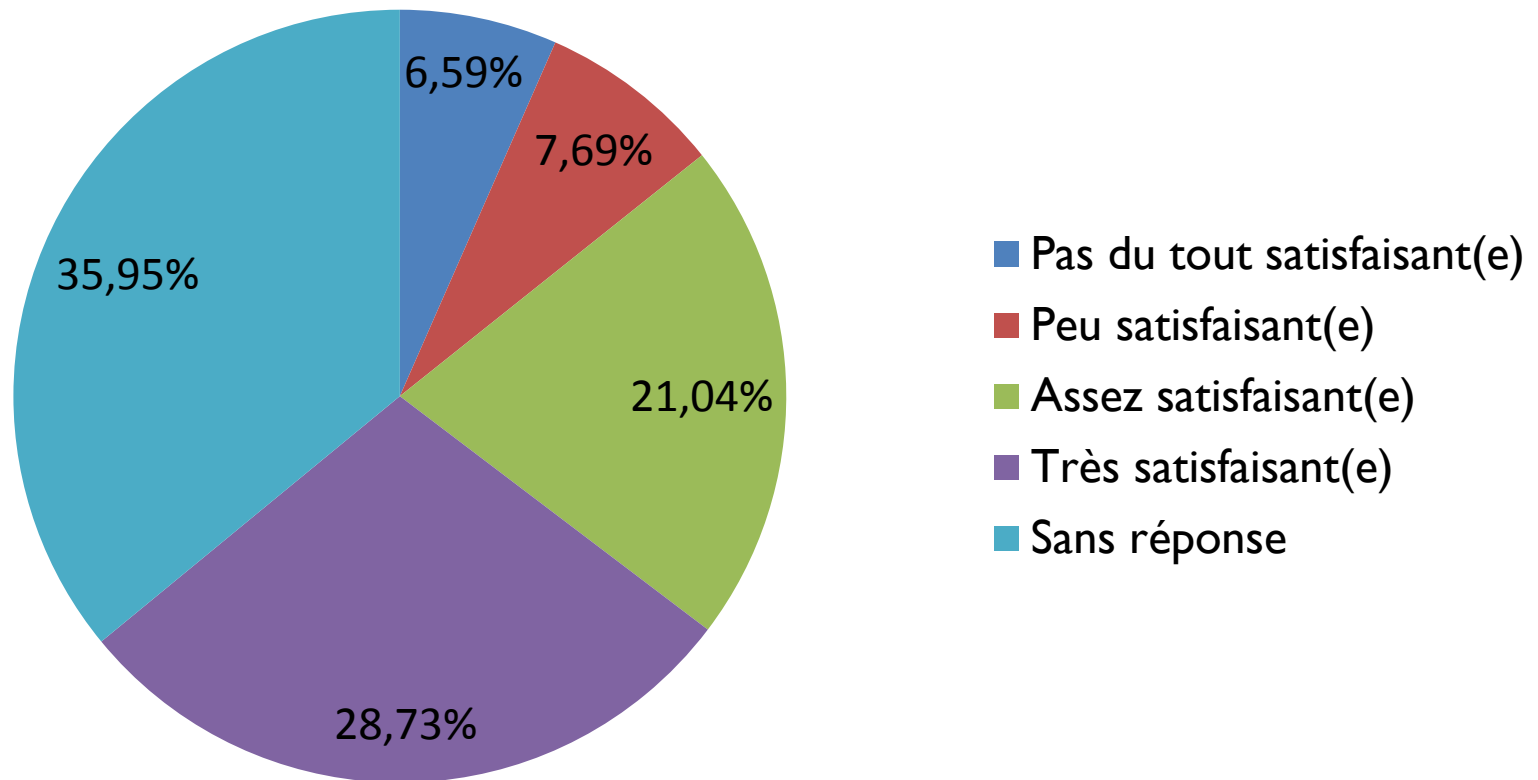
Site internet : qualité des informations



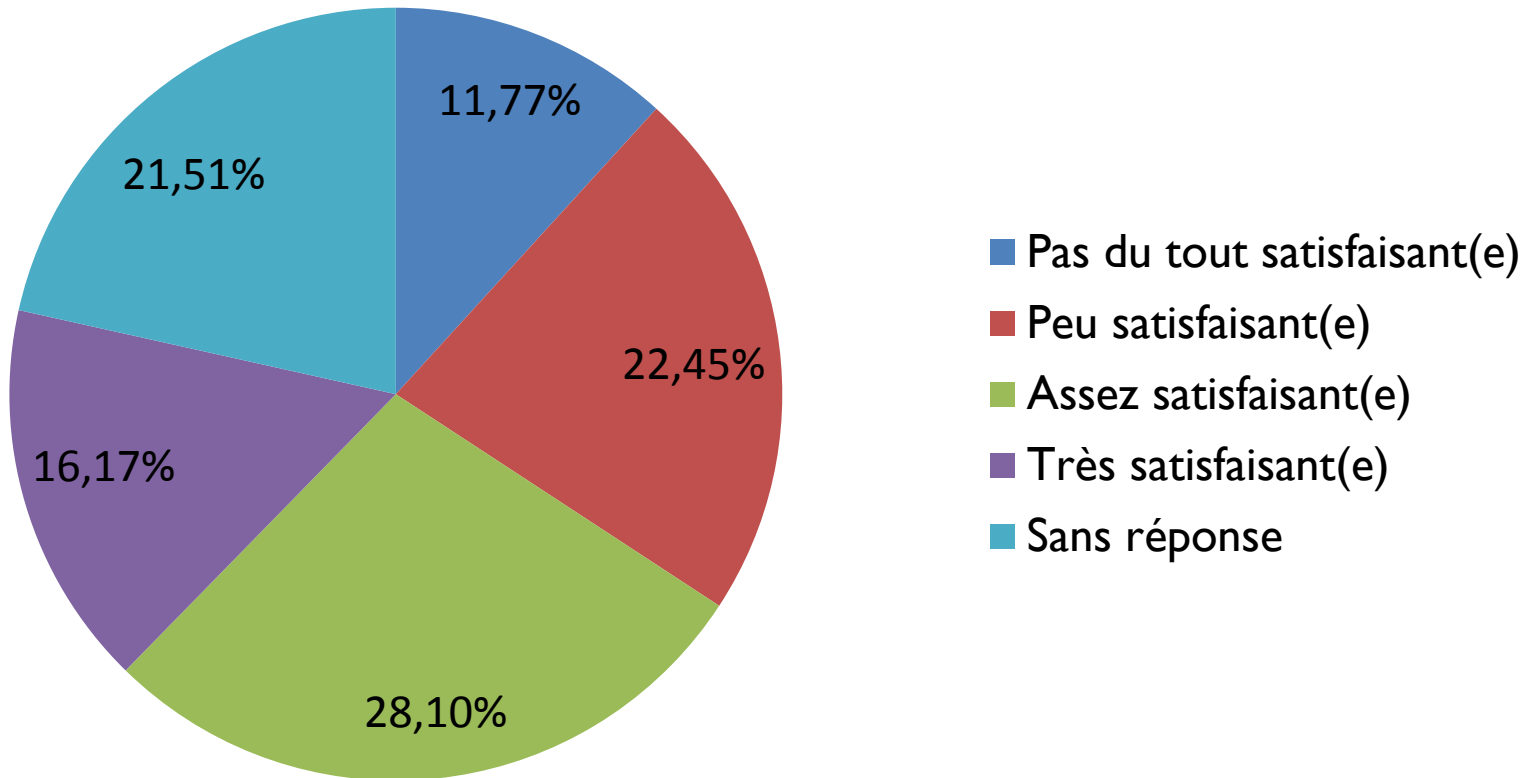
Courriel : temps d'attente avant réponse



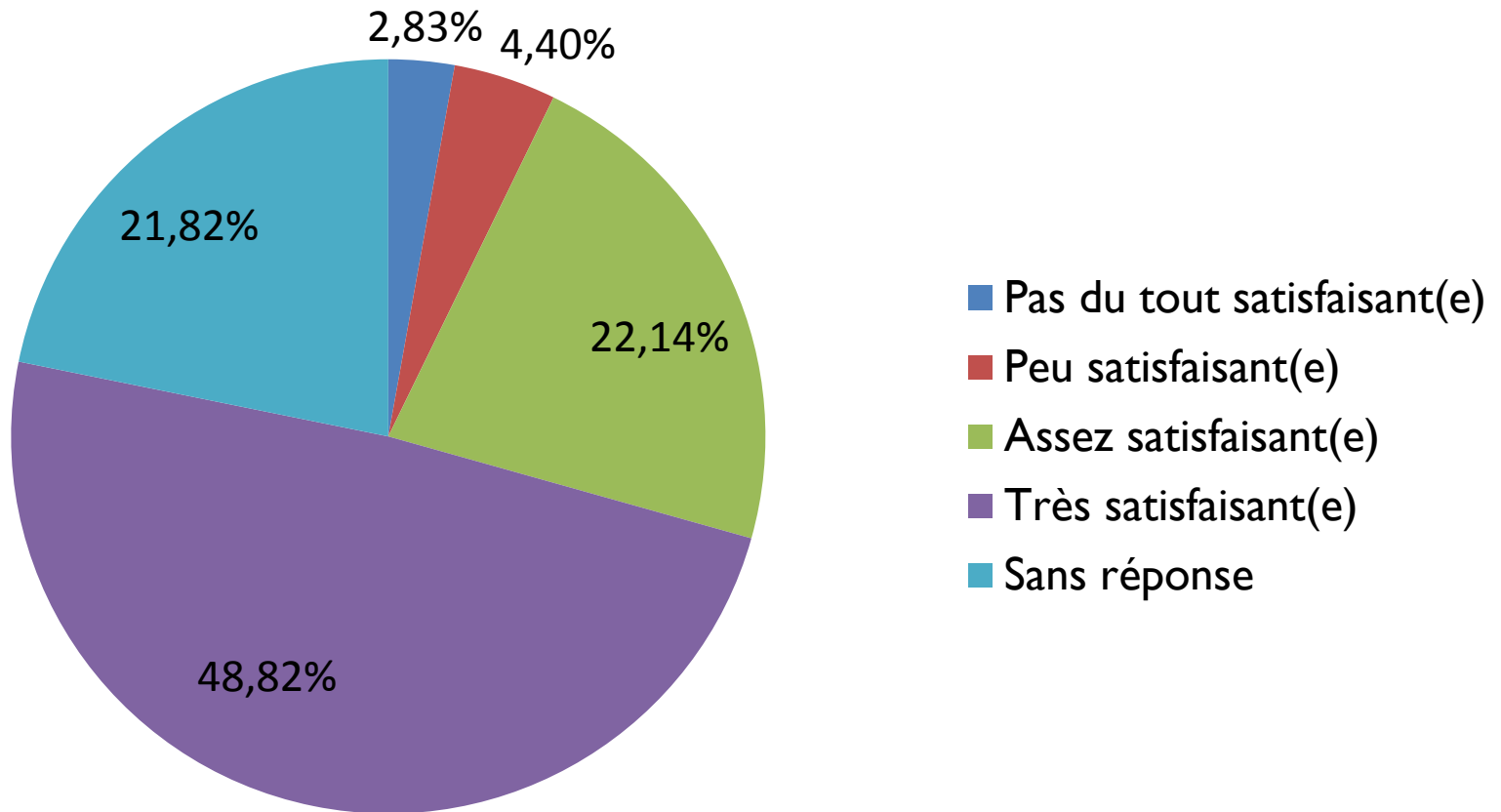
Téléphone : temps d'attente avant réponse



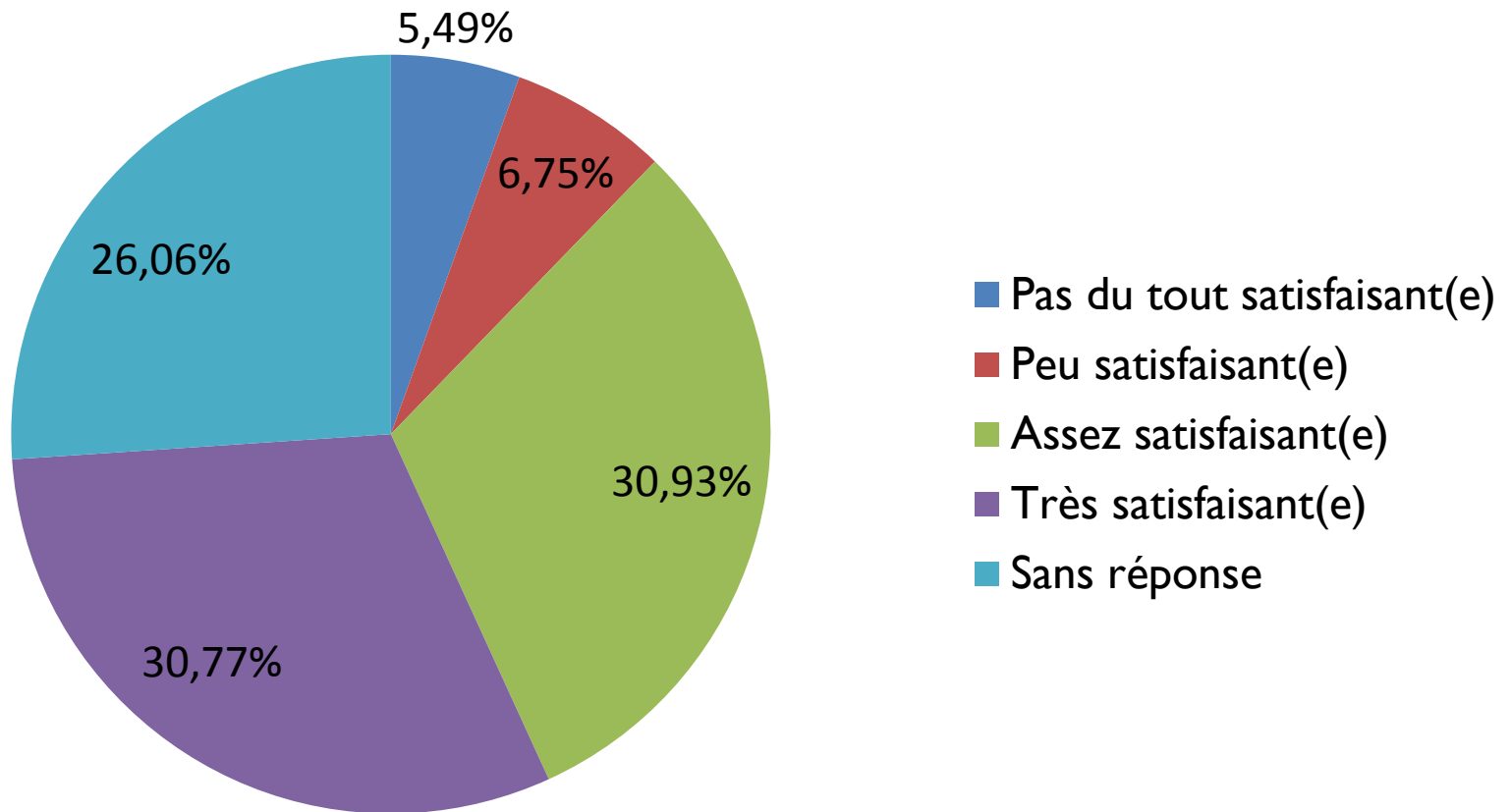
Horaires d'ouverture



Courtoisie à l'accueil



Confort de la salle d'attente



Sujets abordés dans les commentaires écrits*

Horaires d'ouvertures	20,46%	53
Déroulement des élections en 2017	14,67%	38
Ottawa : rationalisation de la veille consulaire	10,42%	27
Satisfaction - compliments	10,42%	27
« Rien à redire »	9,27%	24
Accueil physique au Consulat	6,95%	18
Eloignement géographique du consulat	6,18%	16
Gardes de sécurité	4,25%	11
Temps d'attente au téléphone	4,25%	11
Démarches en ligne	3,86%	10
Site interne	3,86%	10
Aménagement des bureaux	2,70%	7
Lettre d'information	1,54%	4
Délais de traitement des dossiers	0,77%	2
Réponses aux courriels	0,39%	1

* Les commentaires laissés vides ont été exclus