



SATISFACTION ENVERS L'INTERACTION

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	66	40	26	15	29	22	41	25
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAITS	92	93	92	100	97	82	90	96
Très satisfait(e)	67	68	65	67	83	45	59	80
Assez satisfait(e)	26	25	27	33	14	36	32	16
Assez insatisfait(e)	5	5	4	-	-	14	5	4
Très insatisfait(e)	2	-	4	-	3	-	2	-
NET – INSATISFAITS	6	5	8	-	3	14	7	4
Ne sais pas/Aucune réponse	2	3	-	-	-	5	2	-

Q39. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du soutien et des services qu'il vous a fournis? À DEMANDER AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « OUI » À LA Q36.

Les personnes qui n'ont pas été « très satisfaites » du soutien et des services qu'ils ont reçus ont été invitées à répondre à une question de suivi sur les points à améliorer. Plus du tiers des répondants (38 %) ont mentionné la lenteur de la prestation du service ou du processus, tandis que deux personnes sur cinq (19 %) estiment que les agents auraient pu se montrer plus serviables ou compatissants en général.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE SERVICE OFFERT PAR LES AGENTS CONSULAIRES

(Réponse ouverte)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
Remarque : Petit échantillon.	21	12*	9*	5*	5*	11*	16*	5*
	%	%	%	%	%	%	%	%
Le processus aurait pu être plus rapide/cela a pris un peu de temps	38	50	22	20	40	45	25	80
Plus utile/je m'attendais à plus de compassion (situation stressante)	19	25	11	-	20	27	19	20
Autre	29	8	56	60	40	9	38	-
Non mentionné	14	17	11	20		18	19	-

Q40. Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ou être mieux fait pour rendre votre expérience plus satisfaisante? RÉPONSE OUVERTE. À DEMANDER AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « ASSEZ SATISFAIT(E), ASSEZ INSATISFAIT(E) OU TRÈS INSATISFAIT(E) » À LA Q39.