

# Enquête de satisfaction auprès des voyageurs

## Introduction

*Cette enquête de satisfaction est menée auprès des voyageurs par une société indépendante, MGS, pour le compte du service des douanes et de la protection des frontières des États-Unis. L'enquête devrait prendre environ cinq minutes et est entièrement volontaire. Vos commentaires nous aideront à améliorer l'accueil des voyageurs dans des aéroports internationaux comme celui-ci. Vos réponses sont strictement confidentielles et anonymes.*

*Veillez lire attentivement chaque question. Pour répondre aux questions et, dans certains cas, en sauter, suivez les consignes spécifiques.*

Remarque : Vous devrez, pour certaines questions, noircir la case correspondant à la réponse choisie. **Veillez noircir entièrement la case.**

1. Avez-vous plus de 18 ans ?

Choisissez **une** réponse.

- Oui → Passez à la question numéro 2
- Non → La loi interdit à toute personne âgée de moins de 18 ans de répondre à cette enquête. Veuillez remettre le questionnaire à l'enquêteur. Merci pour le temps que vous nous avez consacré.

## Formalités d'entrée

2. Quelle file avez-vous utilisée pour les formalités d'entrée ?

Choisissez **une** réponse, puis suivez la consigne indiquée après la réponse que vous avez choisie.

- Citoyen américain → Passez à la question numéro 3
- Visiteur → Passez à la question numéro 3
- Guichet du programme Global Entry (citoyen américain) → Passez à la question numéro 10
- Guichet du programme Global Entry (visiteur) → Passez à la question numéro 9

3. Du temps passé dans la file d'attente à celui passé au poste de contrôle, estimez le temps que vous ont pris les formalités d'entrée.

*Indiquez dans les espaces vierges les heures et/ou les minutes d'attente estimées.*

\_\_\_\_\_ heure(s) \_\_\_\_\_ minute(s)

- Ne sais pas

4. Comment qualifieriez-vous le temps que vous avez passé à attendre ?

Choisissez **une** réponse.

- Court
- Raisonnable
- Long
- Ne sais pas

5. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord : l'agent américain qui s'est occupé de vous au poste d'entrée...

Noircissez **une** case pour chacune des questions suivantes.

Question	Tout à fait d'accord	D'accord	Plutôt d'accord/plutôt pas d'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sais pas
s'est exprimé clairement ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
a correctement procédé à vos formalités d'entrée ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
a fourni l'assistance nécessaire ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
a été professionnel ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
a été accueillant ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes concernant toute la zone de contrôle ?

Remplissez **une** réponse pour chacune des affirmations suivantes.

Affirmation	Tout à fait d'accord	D'accord	Plutôt d'accord/plutôt pas d'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sais pas
Les panneaux sont clairs et donnent suffisamment d'indications	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les étapes des formalités d'entrée sont claires et faciles à suivre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les agents ont guidé les voyageurs dans la zone de traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La vidéo diffusée dans la zone des formalités d'entrée est utile et donne des renseignements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La zone de traitement est accueillante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Compte tenu de la manière dont se sont déroulées vos formalités d'entrée, vous êtes-vous senti bien accueilli aux États-Unis ?

Choisissez **une** réponse.

- Oui
- Non
- Ne sais pas

8. Êtes-vous un citoyen américain ou effectuez-vous un séjour aux États-Unis ?

Choisissez **une** réponse.

- Citoyen américain → Passez à la question numéro 10
- Visiteur → Passez à la question numéro 9

9. Les formalités d'entrée ont-elles eu des conséquences sur votre désir de revenir aux États-Unis ?

Choisissez **une** réponse.

- Je reviendrai aux États-Unis → Passez à la question numéro 11
- Je ne reviendrai pas aux États-Unis → Passez à la question numéro 11
- Ne sais pas → Passez à la question numéro 11

10. Les formalités d'entrée ont-elles eu des conséquences sur votre désir de voyager dans le monde ?

Choisissez **une** réponse.

- J'effectuerai de nouveau des voyages internationaux
- Je n'effectuerai plus de voyages internationaux
- Ne sais pas

11. Après les formalités d'entrée, avez-vous une impression plus positive ou négative des États-Unis ?

Choisissez **une** réponse.

- Plutôt positive
- Plutôt négative
- Aucun changement

### **Questions complémentaires**

12. Y compris ce voyage, combien de fois avez-vous passé les formalités d'entrée aux États-Unis au cours des deux dernières années ?

Indiquez ci-dessous le nombre de fois dans l'espace réservé à cet effet.

\_\_\_\_\_ fois

- Ne sais pas

13. Quel est votre sexe ?

Choisissez **une** réponse.

- Masculin
- Féminin

14. À quelle tranche d'âge appartenez-vous ?

Choisissez **une** réponse.

- de 18 à 24 ans
- de 25 à 34 ans
- de 35 à 44 ans
- de 45 à 54 ans
- de 55 à 64 ans
- 65 ans ou plus

15. Dans quel pays résidez-vous actuellement ?

\_\_\_\_\_ (nom du pays)

16. De quel(s) pays êtes-vous citoyen ?

\_\_\_\_\_ (nom du pays)

\_\_\_\_\_ (nom du pays)

**L'enquête est terminée. Veuillez remettre le questionnaire à l'enquêteur. Merci pour le temps que vous nous avez consacré.**