

Démarche Qualité services vous satisfaire, notre priorité

La mairie de Thonon les Bains s'engage dans une démarche Qualivilles*. Cette démarche vise à améliorer la qualité de ses services aux usagers. Ce questionnaire est mis à votre disposition afin que vous puissiez nous faire part de vos remarques.

Votre participation à ce questionnaire concerne

- une idée d'amélioration un mécontentement une satisfaction / un remerciement

Le service que vous avez consulté :

- L'accueil en mairie L'état civil / les services à la population
 La direction de l'éducation et de l'enfance Le CCAS Atout seniors

Votre avis concerne :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> La signalétique | <input type="checkbox"/> Les locaux (accessibilité, confort, propreté) |
| <input type="checkbox"/> La façon dont vous avez été reçu(e) | <input type="checkbox"/> Les horaires d'ouverture / de réalisation des prestations |
| <input type="checkbox"/> Le temps d'attente | <input type="checkbox"/> La redirection vers un autre service |
| <input type="checkbox"/> La rapidité de traitement de votre demande | <input type="checkbox"/> Autre : |
| <input type="checkbox"/> La qualité de traitement de votre demande | |

Si vous avez coché « Autre », merci de préciser :

.....
.....
.....
.....

Date de dépôt de votre avis : / /

Ou date et nom de l'agent ayant formalisé la fiche (si contact téléphonique) :

Si vous souhaitez que nous accusions réception de votre proposition (*sous 10 jours*) et, le cas échéant, que nous vous apportions une réponse de façon personnalisée (*dans un délai max. de 30 jours*), nous vous remercions de bien vouloir nous indiquer vos coordonnées.

Votre accord pour l'archivage et le traitement de vos données nous est alors indispensable.

Merci de bien vouloir attester en signant la case de consentement ci-dessous.

(l'information réglementaire sur la protection des données figure au dos du formulaire)

Prénom :

Nom :

Remplissez que le / les champs concernés par le mode de réponse que vous souhaitez recevoir) :

Par mail :

Par téléphone :

Par courrier postal - adresse :

Code postal/ville :

Signature :

Nous vous remercions pour votre participation, vous contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité de nos services. Ce document est à déposer dans l'urne prévue à cet effet ou à retourner par mail xxx@thonon.fr

Informatique et libertés : engagements sur les données

Les informations personnelles contenues dans ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé dont la finalité est de répondre aux sollicitations des usagers des services publics de la Ville de Thonon-les-Bains, dans le cadre de sa démarche de certification Qualivilles.

Ces données à caractère personnelles ne sont conservées et utilisées que dans la stricte finalité de réponse à l'utilisateur. Elles sont ensuite anonymisées, en fin de correspondance, et conservées telles dans le cadre de l'archivage des démarches de consultation des usagers.

Le temps de leur conservation, la Ville de Thonon-les-Bains met en place tous moyens aptes à en assurer la confidentialité et la sécurité, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Elle s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, toute personne s'inscrivant dans cette démarche par le biais de ce questionnaire de satisfaction bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement qu'elle peut faire valoir en contactant le DPO aux l'adresses suivantes :

Mail : rgpd-dpo@ville-thonon.fr

Courrier : Commune de Thonon-Les-Bains

À l'attention du Délégué à la Protection des Données

1, place de l'Hôtel de Ville

74200 Thonon-Les-Bains

Elle peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant. La mise à jour des informations recueillies peut se faire directement auprès du service compétent à l'adresse suivante XXX.

Pour la qualité de ses services
la ville
s'engage