



Date : ...../...../.....

## Fiche de réclamation et/ou de suggestion

Pour permettre à nos services de s'améliorer dans le cadre de nos relations avec nos usagers, nous aimerions recueillir vos avis et vos remarques.

### Vous pouvez :

- Déposer directement votre fiche dans la boîte aux lettres de la mairie ou à l'accueil
- La télécharger sur le site de la ville et la transmettre par mail à l'adresse suivante : [mairie@ville-saint-saulve.fr](mailto:mairie@ville-saint-saulve.fr) ou la déposer en mairie

### Vous souhaitez nous faire part de :

- Votre satisfaction
- Votre insatisfaction / réclamation
- Une idée d'amélioration

### Quel(s) service(s) avez-vous consulté ?

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Accueil/ Standard   | <input type="checkbox"/> Affaires scolaires  | <input type="checkbox"/> Sports            |
| <input type="checkbox"/> Population          | <input type="checkbox"/> Urbanisme           | <input type="checkbox"/> Petite enfance    |
| <input type="checkbox"/> GUJ                 | <input type="checkbox"/> Services techniques | <input type="checkbox"/> CCAS              |
| <input type="checkbox"/> Fêtes               | <input type="checkbox"/> Logement            | <input type="checkbox"/> EHPAD             |
| <input type="checkbox"/> Secrétariat général | <input type="checkbox"/> Loisirs             | <input type="checkbox"/> Police municipale |
| <input type="checkbox"/> Autre : .....       |  |  |

### Votre remarque ou suggestion concerne :

- L'accueil physique par les agents
- L'accueil téléphonique par les agents
- Nos horaires d'ouverture
- L'accès à nos locaux
- La rapidité et la qualité des réponses à vos demandes
- La signalétique dans nos locaux
- Autre : .....

### Quelle est votre remarque et/ou suggestion ?

### Souhaitez-vous être recontacté(e) suite à votre remarque et/ou suggestion ?

- Oui     Non

### Si oui, par quel canal :

- Mail                                       Courrier                                       Téléphone

### Si oui, merci de nous indiquer vos coordonnées :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse mail : .....

Domicile : .....

.....

N° de téléphone : .....

**RGPD** : La mairie de Saint-Saulve vous rappelle que vous avez la possibilité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, de lui demander d'accéder à vos données personnelles, de les mettre à jour, de vous opposer à leur traitement si vous justifiez d'un motif légitime, ou encore de demander la limitation du traitement.

Pour exercer vos droits, vous pouvez vous adresser directement au service Etat-civil / Fêtes / Population de la Mairie de Saint-Saulve.

Un Délégué à la protection des données a été désigné pour s'assurer du respect de cette réglementation. Il peut être contacté par voie électronique : [dpo@valenciennes-metropole.fr](mailto:dpo@valenciennes-metropole.fr) ou par voie postale : à l'attention du DPO, Mairie de Saint-Saulve, 146 rue Jean Jaurès, 59880 Saint-Saulve.

Enfin, en cas de nécessité, vous avez la possibilité de contacter les services de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

**En cas d'insatisfaction**, nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrés.

Nous vous remercions de nous aider à nous améliorer.

Le service Qualité est en charge de la gestion de ces fiches. Un bilan des suggestions et réclamations sera réalisé et publié chaque année.

[Accueil \(ville-saint-saulve.fr\)](http://ville-saint-saulve.fr)

Hôtel de ville

146 rue Jean Jaurès 59880 Saint-Saulve

03 27 14 84 00