Démarche qualité

Des résultats concrets et visibles

Depuis 2009, La Madeleine est engagée dans une démarche qualité qui vise l'amélioration des prestations municipales. Accueil, état-civil, urbanisme, piscine municipale, conservatoire de musique, famille enfance écoles, police municipale, maison de la petite enfance... sont autant de services qui ont obtenu la certification Qualiville.

Baromètre INDIKO

Depuis 2016, la Ville participe au Baromètre INDIKO Expérience Citoyens : il porte sur l'état des lieux de la relation aux usagers dans les structures délivrant un service d'intérêt général en France et mesure la qualité des services publics sur l'ensemble des canaux de contacts (mail, courrier, téléphone, site internet, réseau social).

Les résultats obtenus suite à des audits mystères sont ensuite croisés avec les résultats d'une enquête en ligne portant sur les perceptions des usagers. En participant, la Ville obtient des résultats consolidés et peut ainsi les comparer aux enseignements tirés à l'échelle nationale.

En 2019, La Madeleine obtient le trophée 2019 de la relation usagers (catégorie Villes entre 10 000 et 49 999 habitants).

Faites-nous part de votre suggestion ou réclamation

Si vous souhaitez procéder à une réclamation ou à une suggestion, vous pouvez le faire :

- Via le formulaire papier disponible en mairie
- Via le formulaire ci-dessous

Formulaire de suggestion/réclamation

Les champs marqués d'un * sont obligatoires

▶ Vos coordonnées

Suggestion ou réclamation

▶ Réponse personnalisée

×

La Ville de La Madeleine, agissant en tant que Responsable de traitement, traite les données collectées dans ce formulaire sur la base de votre consentement.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires concernés par le traitement, et légalement habilités en la matière

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité puis seront supprimées.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 et à la loi 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez accéder aux données vous concernant, et demander leur rectification ou leur effacement sous certaines conditions. Vous pouvez également obtenir la limitation du traitement de ces données ou vous opposer à ce traitement pour un motif légitime. Enfin, vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données.

Vous pouvez exercer ces droits directement auprès du Responsable de traitement, ou de son délégué à la protection des données à l'adresse : dpd@ville-lamadeleine.fr

Si après nous avoir contactés, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser

une réclamation auprès de la CNIL via leur site www.cnil.fr

Règlement Général de Protection des Données

Après avoir pris connaissance de la politique de protection des données personnelles, ci-dessus, de la Ville de La Madeleine, je consens à la fourniture de mes données personnelles.
https://www.ville-lamadeleine.fr/politique-de-confidentialite

CAPTCHA

Question mathématique
11 + 7 =

Trouvez la solution de ce problème mathématique simple et saisissez le résultat. Par exemple, pour 1 + 3, saisissez 4.

Envoyer

Résultats des enquêtes

Fichier
Conservatoire de musique (.pdf - 180.89 Ko)
Fichier
Piscine municipale (.pdf - 201.39 Ko)
Fichier
Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2020 (.pdf - 65.75 Ko)

À télécharger

Fichier
Charte de l'accueil de l'usager (.pdf - 539.87 Ko)
Publié le 03 avril 2019