

## FICHE DE SUGGESTION ET/OU RÉCLAMATION

### Aidez-nous à améliorer votre accueil

Dans le cadre d'une démarche qualité en cours au sein de l'Espace Média, votre avis nous intéresse.  
Nous nous engageons à vous adresser un accusé réception dans un délai maximum de 10 jours ouvrés  
et à vous apporter une réponse dans un délai maximum de 30 jours ouvrés

À remettre dans l'urne prévue à cet effet au point Info ou à transmettre par mail :  
[mediatheque@legrandnarbonne.com](mailto:mediatheque@legrandnarbonne.com)

**1. Nature de la demande :**  Suggestion       Réclamation       Remerciement / Satisfaction

### 2. Votre réclamation ou suggestion concerne (cochez la ou les cases) :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> L'accès à nos locaux   | <input type="checkbox"/> L'accueil téléphonique  |
| <input type="checkbox"/> Les horaires   | <input type="checkbox"/> L'accueil physique à un point de renseignements                             |
| <input type="checkbox"/> Les conditions d'accueil dans nos locaux et confort des espaces d'accueil et d'attente | <input type="checkbox"/> L'accompagnement numérique  |
| <input type="checkbox"/> Le délai d'attente dans nos locaux   | <input type="checkbox"/> La programmation culturelle   |
| <input type="checkbox"/> Les informations et/ou les explications qui vous ont été données                       | <input type="checkbox"/> Les services en ligne (site web, catalogue en ligne, ressources numériques) |
| <input type="checkbox"/> La rapidité et/ou la qualité des réponses à votre demande                              | <input type="checkbox"/> L'accessibilité (services, collections, espaces...)                         |
|   | <input type="checkbox"/> L'offre documentaire  |
|   | <input type="checkbox"/> Autre : .....   |

Pour quelle démarche vous êtes-vous adressé(e) à l'Espace Média ? Quelles sont vos réclamations et/ou suggestions ? Date de votre passage : .....

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

**3. Vos attentes :**  Une réponse souhaitée Si oui, mode de réponse :  E-mail       Courrier  
 Pas de réponse nécessaire

Coordonnées du demandeur (facultatif sauf si une réponse est souhaitée)

M.  Mme NOM : ..... Prénom : .....  
Adresse électronique : ..... @ .....  
Adresse .....  
Code Postale : ..... Ville : .....

**Traitement des données à caractère personnel :** Le Grand Narbonne s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès des usagers et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisées y aient accès. Conformément à la réglementation applicable, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de limitation du traitement sur vos données personnelles et le cas échéant du retrait de votre consentement. Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Délégué à la Protection des données : [DPO@legrandnarbonne.com](mailto:DPO@legrandnarbonne.com)

Traitement de la demande (réservé au service)

Date de traitement : .... / .... / .... Agent en charge du suivi : .....

Analyse/Réponse : .....

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