



## Formulaire Enquête Satisfaction

### Conditions générales

L'ALVA s'engage à utiliser les coordonnées renseignées ci-dessous pour l'envoi de documents officiels et résultats d'analyses.



La présente page interactive nécessite au minimum la version 8.1.3 d'Adobe Acrobat® Reader®. La dernière version d'Adobe Acrobat Reader pour tous systèmes (Windows®, Mac, etc.) est téléchargeable gratuitement sur le site de [Adobe Systems Incorporated](http://www.adobe.com).

## 1. Saisie

Les champs marqués d'un \* sont obligatoires

### Données

Date\* :

Service\* :  Pathologie  DAV

Nom et Prénom (facultatif) :

### Points à évaluer et note d'évaluation

(Cocher la case correspondant à votre choix SVP)

#### Notre service en général

Degré de satisfaction générale envers le laboratoire :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

La faculté du laboratoire à s'adapter à vos besoins :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

#### L'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique et l'amabilité qui vous sont réservés sont :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

L'efficacité d'orientation vers le bon interlocuteur et le temps d'attente qui en découle sont :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

#### L'accueil au laboratoire

Considérez-vous que nos horaires d'ouverture sont :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

L'accueil et l'amabilité qui vous sont réservés :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

(Justifier éventuellement/au besoin si note 1 ou 2)

#### Délais et résultats

Respect des délais de réalisation :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

Clarté du rapport d'analyse :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

Qualité des informations fournies :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

(Justifier éventuellement/au besoin si note 1 ou 2)

Connaissez-vous exactement les capacités et domaines d'activités du LMVE ?  oui  non

Visitez-vous parfois le Portail de l'Agriculture ?  oui  non

Avez-vous lu les documents envoyés par le LMVE (conditions générales des prestations, critères d'acceptation des échantillons, synoptique des analyses)  oui  non

#### Le conseil

Considérez-vous l'accueil des responsables comme étant :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

Comment jugez-vous leur disponibilité :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

La qualité de leurs réponses et l'efficacité de leurs conseils vous paraissent :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

L'information donnée sur les prestations réalisées par notre laboratoire est :  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)



### Vos réclamations

Avez-vous déjà effectué une réclamation ou fait part de votre mécontentement au laboratoire ?  oui  non

Si oui, votre interlocuteur vous a-t-il écouté avec attention ?  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

Comment jugez-vous la solution apportée à votre problème ?  1 (mauvais)  2 (insuffisant)  3 (satisfaisant)  4 (très bon)

(Justifier éventuellement/au besoin si note 1 ou 2)

### Suggestions d'amélioration

### Vos droits concernant vos données personnelles :

Les informations recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement par l'**Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire** afin de mener à bien la demande d'analyse, dans le cadre de l'exercice de ses missions d'intérêt public, définies dans les dispositions nationales et européennes.

Ces informations sont conservées pour la durée nécessaire par l'**Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire** à la réalisation de la finalité du traitement.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et le cas échéant d'effacement des informations vous concernant. Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment.

En outre et excepté le cas où le traitement de vos données présente un caractère obligatoire, vous pouvez, pour des motifs légitimes, vous y opposer.

Si vous souhaitez exercer ces droits et/ou obtenir communication de vos informations, veuillez-vous adresser à l'**Administration luxembourgeoise vétérinaire et alimentaire**, ou bien au délégué à la protection des données ([dpo@ma.etat.lu](mailto:dpo@ma.etat.lu)). Pour plus d'informations veuillez consulter le site Internet : <https://agriculture.public.lu/de/support/aspects-legaux.htm>

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données ayant son siège à 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux.

En poursuivant votre démarche, vous acceptez que vos données personnelles soient traitées dans le cadre de votre demande.