

# CHARTRE D'ACCUEIL DE LA VILLE DE THIONVILLE

## Mieux vous accueillir, la Mairie de Thionville s'engage !!!

### UN ACCÈS FACILITÉ DANS NOS SERVICES

- Des agents disponibles pour vous accueillir et vous orienter.
- Un accueil courtois et bienveillant.
- Des locaux confortables, agréables respectueux de la confidentialité.
- Une signalétique adaptée pour mieux vous recevoir et vous guider.

### UN SERVICE ATTENTIF ET EFFICACE

- Des horaires d'ouverture adaptés à vos besoins. Les périodes d'affluences prévisibles sont affichées.
- Un accompagnement personnalisé pour vos démarches administratives. Seuls les documents indispensables au traitement de votre dossier sont demandés
- Un temps passé dans nos services mesuré et limité :
  - Des rendez-vous respectés ;
  - Vos appels téléphoniques pris en charge rapidement.

### DANS LE RESPECT DES RÈGLES SANITAIRES

- Des agents équipés de masques.
- Une signalétique adaptée favorisant la distanciation sociale.
- Des distributeurs de gel hydroalcoolique mis à disposition.
- Nos espaces sont désinfectés quotidiennement.

### UNE INFORMATION CLAIRE ET ADAPTÉE

- Les formulaires administratifs et la documentation sont accessibles :
- Dans nos services
- Sur notre site internet et sur l'application mobile Ville de Thionville

### UNE ÉCOUTE PERMANENTE ET UNE RECHERCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Des fiches de réclamation/suggestion disponibles sur le site internet, rubrique « contactez-nous » et sur l'application mobile Ville de Thionville, rubrique « démarches mairie ».
- Un ordinateur est à votre disposition à l'accueil de l'Hôtel de Ville .
- Les agents d'accueil de l'Hôtel de Ville et de la Mairie de Quartier de Veymerange vous accompagnent dans cette démarche
- Nous y répondons sous 15 jours.
- Une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de nos services. Les résultats sont diffusés sur notre site internet
- Les actions correctives nécessaires à votre satisfaction sont mises en œuvre.

**La qualité de l'accueil dépend de nous.  
Elle dépend aussi de vous. En respectant  
ce lieu, les autres usagers et les agents qui  
y travaillent, vous nous aidez à améliorer  
l'accueil.**

