

## 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.

### 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.



Analyser  
Partager  
Proposer  
Décider  
Évaluer

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.

