

# FAQ : Tout savoir sur la plateforme « Demande d'Entrevue »

## **Quelles informations dois-je préparer avant de soumettre ma demande ?**

Pour que nous puissions traiter votre demande efficacement, il est utile de préparer toutes les informations et documents nécessaires (par exemple, références de dossier, preuves ou photos) avant de remplir le formulaire. Cela facilitera le suivi et le traitement de votre dossier. Plus les informations sont précises, plus nous pourrons vous proposer une solution adaptée.

## **Que faire si je n'ai pas reçu de notification par email après avoir soumis ma demande ?**

Si vous n'avez pas reçu de confirmation par email après votre soumission, nous vous recommandons de vérifier d'abord vos dossiers de spam ou de courrier indésirable. Si l'email n'y figure pas, vous pouvez contacter notre équipe via l'email [doleances@villeesch.lu](mailto:doleances@villeesch.lu) pour confirmer la réception de votre demande.

## **Qui est responsable du suivi de ma demande ?**

Vous pouvez voir quel service communal a la charge de votre dossier directement sur la plateforme. Tout au long de la procédure, vous recevrez des notifications par email, vous informant de chaque étape clé et de l'état d'avancement de votre demande.

## **Comment puis-je demander une entrevue avec un responsable communal ?**

Notre priorité est de traiter chaque demande de manière efficace et de répondre au mieux à vos besoins. Si votre dossier peut être résolu sans entrevue, nous mettrons tout en œuvre pour vous apporter une solution rapide et adaptée. Cependant, si un échange direct est nécessaire, une entrevue est organisée par le secrétariat du bourgmestre. Vous recevrez alors tous les détails par email, et l'entretien pourra se tenir en présentiel, par téléphone ou en visioconférence.

### **Est-il possible de joindre des documents à ma demande ?**

Oui, il est possible de joindre des documents à votre demande lors de la soumission via la plateforme. Il est recommandé de fournir toutes les informations nécessaires pour permettre un traitement optimal de votre dossier. Les formats de fichiers acceptés sont précisés dans le formulaire.

### **Que faire si ma demande reste sans réponse ou prend trop de temps à être traitée ?**

Si vous constatez que votre demande n'a pas reçu de réponse dans un délai raisonnable, vérifiez l'état d'avancement de votre dossier sur la plateforme. Si le problème persiste, vous pouvez contacter le service responsable, dont les coordonnées sont disponibles dans l'onglet Contact sur [www.esch.lu](http://www.esch.lu).

### **Combien de temps faut-il en général pour traiter une demande ?**

Le délai de traitement dépend de la complexité de chaque dossier et des informations disponibles. Nous nous efforçons de traiter toutes les demandes dans les meilleurs délais et vous tiendrons informé de chaque étape.

### **Comment suis-je informé de la clôture de mon dossier ?**

Une fois votre demande traitée et le dossier clôturé, vous recevrez un email confirmant la finalisation de celui-ci.