

AIDE – MEMOIRE
des conditions d'admission détaillées au poste d'
opérateur social du central Téléalarme (m/f)
régime du salarié

L'administration communale de la Ville de Luxembourg se propose de recruter pour les besoins du Service Seniors **un opérateur social (m/f) du central Téléalarme**, dans le régime du salarié, à plein temps, sous contrat à durée indéterminée, rémunéré par analogie au « groupe d'indemnité D1 » de l'employé communal.

a) Conditions d'admissibilité :

- être ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne tel que déterminé par la loi du 18 décembre 2009 modifiant l'accès des ressortissants communautaires à la fonction publique luxembourgeoise ;
- faire preuve d'une connaissance adéquate des trois langues administratives (français, allemand et luxembourgeois) telles que définies par la loi du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
- être détenteur d'un diplôme d'aptitude professionnelle du régime professionnel (DAP) ou présenter une attestation portant sur des études reconnues équivalentes dans une des branches suivantes:
 - **aide-soignant**
 - **auxiliaire de vie**
 - **agent administratif et commercial**

b) Missions et tâches:

- travailler par tournées alternatives, y inclus la nuit, étant donné que le standard du téléalarme est occupé 24/24 heures et 7/7 jours ;
- assurer l'accueil téléphonique : traiter les appels d'urgence et les appels techniques ;
- déclencher l'alerte et la mobilisation des secours appropriés en fonction de la nature et de la gravité de la situation ; à défaut, prendre les mesures nécessaires pour répondre à la demande de l'abonné ;
- rassurer les personnes âgées en cas d'anxiété ;
- suivi des abonnés : recevoir les appels, messages et informations les concernant, tenir à jour le dossier abonné ;
- apporter un support administratif (encodage, rédaction des documents et mails, classement, etc.) ;
- répondre aux appels rentrant du standard téléphonique 457575 et renseigner les personnes âgées sur les services existants dans le domaine du troisième âge ;
- veiller au respect des procédures liées à l'exercice de la fonction ;
- Contribuer à l'évolution des procédures liées à l'exercice de la fonction ;
- Prendre connaissances des consignes et informations internes les plus récentes.

Cette énumération des tâches n'est pas exhaustive et elle pourra être sujette à modification suivant les besoins du service. De plus amples renseignements peuvent être demandés auprès de Mme Moreira Elisabete, au numéro d'appel 4796-2727.

c) **Profil :**

- Faire preuve de calme, de maîtrise de soi et de discernement en toutes circonstances (demande d'informations, situation d'urgence) ;
- Faire preuve de faculté d'écoute, d'empathie et de respect ;
- Excellentes capacités organisationnelles et interpersonnelles ;
- Excellent sens du service, des responsabilités, des priorités et de la communication ;
- Disposer d'une bonne capacité de résistance au stress ;
- Faire preuve d'intégrité et de discrétion, en particulier dans le cadre du traitement d'informations personnelles ;
- Travail méthodique et rigoureux ;
- Capacité de travailler de manière indépendante et en équipe ;
- Esprit d'équipe et aisance relationnelle ;
- Faire preuve d'initiative ;
- Flexibilité au niveau des horaires, accepter des horaires décalés et irréguliers (24h/24h, 7/7 jours), être disponible pour remplacement ;
- Avoir de bonnes connaissances informatiques (MS Office) ;
- Maîtrise des langues usuelles du pays obligatoire (luxembourgeois, français et allemand).

Sont considérés comme atouts :

- Une connaissance de la langue anglaise ainsi que d'autres langues étrangères
- Une participation à une formation de premiers secours
- Une expérience en qualité de pompier volontaire ou dans le domaine du secourisme
- Une expérience professionnelle dans le secteur d'aide et de soins aux personnes âgées à domicile, de personnes dépendantes ou en fin de vie.

d) **Pièces à joindre :**

1. demande d'emploi (veuillez indiquer la référence **107-Seniors**) ;
2. curriculum vitae détaillé (périodes exactes des études et des professions antérieures) ;
3. acte de naissance ou acte de mariage ;
4. une copie de la carte d'identité ou du passeport ;
5. copie de la carte d'identification de la Sécurité sociale du Grand-Duché de Luxembourg (matricule social) ;
6. extrait récent du casier judiciaire N°3 (Guichet.lu) ;
7. originaux ou copies des diplômes et certificats d'études ;
8. pour les candidats ayant suivi leur études à l'étranger, une homologation de leur diplôme établie par le Ministre de l'Education nationale ;
9. **le cas échéant, une autorisation d'exercer la profession de l'auxiliaire de vie ou de l'aide-soignant ;**
10. photo passeport récente ;
11. certificat d'affiliation reprenant les occupations enregistrées auprès du Centre commun de la sécurité sociale (demande en ligne du certificat d'affiliation via le site : www.ccss.lu).

Les candidat(e)s voudront indiquer le **numéro de téléphone** par lequel ils/elles pourront être contacté(e)s.

Les demandes sont à envoyer **par voie électronique** en remplissant le formulaire de candidature téléchargeable sur <https://jobs.vdl.lu> pour le **vendredi, 29 novembre 2024** au plus tard.

Les dossiers de candidature incomplets ne seront pas pris en compte.

e) Modalités de recrutement :

Le recrutement se fait par examen sur dossier et titres, suivi le cas échéant d'une audition.

Le/la candidat(e) sera engagé(e) dans le régime du salarié, à plein temps, moyennant contrat de louage de service à durée indéterminée, avec une période d'essai de 6 mois.

Le/la candidat(e) retenue devra se soumettre à un examen médical fait par le médecin de travail, par application des dispositions de l'article L- 326-1 de la loi du 31 juillet 2006 portant introduction d'un Code du Travail. Les modalités pratiques de l'examen médical seront communiquées au (à la) candidat(e) en temps utile.

f) Modalités de rémunération:

Le/la candidat(e) sera engagé(e) sous le régime du salarié moyennant contrat de louage de service à durée indéterminée avec une période d'essai de 6 mois.

La carrière est calquée sur celle du groupe d'indemnité « D1 », tel que prévu par le règlement grand-ducal du 28 juillet 2017 déterminant le régime et les indemnités des employés communaux.

Le groupe d'indemnité D1 comprend les grades 3 à 7. Au niveau général, les avancements aux grades 4 et 6 se font après respectivement 3 et 6 années de grade depuis le début de carrière. Le niveau supérieur comprend le grade 7 et l'avancement à ce grade intervient après 19 ans de grade depuis le début de carrière.

Le candidat est considéré comme étant en période d'initiation pendant les deux premières années de service où il/elle touche une indemnité de 146 points indiciaires, soit 3.398,18 € brut pendant la première année. Pendant la 2^e année de service, il/elle bénéficie d'une indemnité de 153 points indiciaires, soit 3.561,1 € brut, au nombre-indice actuel de 944,43.

Par ailleurs, une réduction du service provisoire d'une durée maximale d'un an peut être accordée au candidat demandeur sur présentation de certificats de travail ou autres pièces documentant la nature, la durée et le degré des occupations professionnelles antérieures. La réduction du service provisoire est calculée à raison d'un mois de réduction pour quatre mois d'activité professionnelle accomplis.

Le salarié qui est père ou mère d'un ou de plusieurs enfants pour lequel ou lesquels sont versées des allocations familiales de la part de la Caisse pour l'avenir des enfants, bénéficie d'une allocation de famille de 29 points indiciaires à savoir 674,98 € brut.

Le salarié bénéficie par assimilation au fonctionnaire communal d'une allocation de fin d'année et d'une allocation de repas.

L'indemnité est adaptée aux variations du coût de la vie, constaté par l'indice pondéré, suivant les dispositions afférentes.

Le/la titulaire sera affilié(e) à la Caisse Nationale d'Assurance Pension, ainsi qu'à la Caisse Nationale de Santé, dont bénéficieront également le cas échéant certains membres de sa famille.