

Réf.: DRH/DPH

Luxembourg, le 07 mars 2025

AIDE - MEMOIRE
des conditions d'admission détaillées au poste
de « responsable relations citoyens » (m/f)
régime du salarié, avec possibilité de fonctionnarisation

L'administration communale se propose de recruter pour les besoins du Service Hygiène, **un responsable relations citoyens (m/f)**, dans le régime du salarié, à plein temps, sous contrat à durée indéterminée et rémunéré par analogie au « groupe d'indemnité A2, sous-groupe administratif » de l'employé communal.

a) Conditions d'admissibilité :

- être ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne tel que déterminé par l'article 2 de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux ;
- faire preuve d'une connaissance adéquate des trois langues administratives (français, allemand et luxembourgeois) telles que définies par la loi modifiée du 24 février 1984 sur le régime des langues ;
- être titulaire d'un grade ou diplôme délivré par un établissement d'enseignement supérieur reconnu par l'Etat du siège de l'établissement et sanctionnant l'accomplissement avec succès d'un « Bachelor » en gestion et organisation d'entreprise, économie, sciences du travail, ressources humaines, management ou similaire.

Les diplômes d'études supérieures doivent être inscrits au registre des titres de formation prévu par la loi modifiée du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

b) Missions, tâches et profil :

Tâches :

Gérance du flux de travail du département relations citoyens :

Rédaction/supervision des courriers en relation avec les citoyens (communication externe)

- Gestion des réclamations provenant des citoyens ;
- Avis, lettres, argumentaires, etc. ;
- Gestion des dossiers Sharepoint /Alfresco ;

Gestion des affaires personnels :

- Gestion du personnel du département relations citoyens ;
- Gestion des présences/absences (demandes congés) ;
- Gestion des problèmes relationnels et sociaux au sein du département relations citoyens en collaboration avec le responsable administration ;

Réunions :

- Se concerter régulièrement avec le responsable administration ;
- Se concerter avec les responsables d'autres départements en matière de relation clients ;
- Se concerter avec d'autres acteurs internes VdL et externes VdL ;

Gestion de projets liés aux missions du Service Hygiène :

- Elaborer et mettre en œuvre des stratégies au niveau du fonctionnement du département relations

citoyens ;

- Contribuer aux différents groupes de travail ;
- Elaborer et accompagner de projets liés aux missions du service Hygiène ;

Mise en place et gestion de la stratégie pour la nouvelle méthode de facturation et adaptation régulière du règlement taxe :

- Gestion des équipes facturation/achats et accueil/call center de l'unité relations citoyens ;
- Gestion de la documentation (procédures, template lettres/emails etc.) de l'unité relation citoyens concernant la collecte déchets et la gestion clientèle ;

Gestion et suivi de différents projets impliquant la clientèle :

- Mise en place et suivi des procédures et processus de l'unité relations citoyens – interne service Hygiène- pl. départements VDL - pl. services- impactant la clientèle ;
- Mise en place et gestion de la stratégie pour la fréquence et le mode de facturation, de la communication clientèle, de la récolte de diverses données statistiques relatives à la collecte déchets du Service Hygiène ;
- Participation à diverses réunions internes (unité relations citoyens, Service Hygiène, projets, ...) et analyse d'éventuels impacts ;
- Gestion et suivi de la facturation des prestations du service Hygiène (adaptation règlement-taxe, contrôles, documents internes, interfaces SAP, ...) ;
- Gestion et suivi de la clientèle (diverses demandes de changements, réclamations, demandes d'informations, qualité, ...), analyses, corrections, réponses clients ;
- Gestion des nouvelles demandes de récipients/services: lavage; entrée-sortie récipients, etc. ;
- Mise en place et gestion de messages de masse (lettres, courriels, sms, ...).

Cette énumération des tâches n'est pas exhaustive et elle pourra être sujette à modification suivant les besoins du service. De plus amples renseignements concernant les tâches peuvent être demandés auprès de M. Zigliana Gilles, responsable administration au Service Hygiène, tél. : 4796-3624 / mail : gzigliana@vdl.lu

Profil :

- disposer de compétences approfondies en matière de gestion de projet, acquises à travers une expérience pratique de 2 années ;
- disposer d'une expertise dans le développement et la mise en place de nouvelles procédures, visant à améliorer l'efficacité opérationnelle ;
- être doté des compétences sociales suivantes :
 - rigueur, bon esprit d'organisation et de coordination ;
 - autonomie, sens des responsabilités et capacité de motivation ;
 - capacité de leadership et charisme;
 - aisé au niveau des relations interpersonnelles :
 - être capable de proposer des idées pour faire avancer les discussions et les échanges ;
 - capacité de détecter et de résoudre des problèmes ;
 - être capable d'agir en tant que médiateur et facilitateur ;
 - esprit créatif, analytique, synthétique ;
 - bonnes facultés d'information et de communication.

c) Pièces à joindre :

- 1) lettre de motivation (**veuillez l'adresser au collège des bourgmestre et échevins et indiquer la référence suivante: 204-A2-Hyg**) ;
- 2) acte de naissance ou acte de mariage;
- 3) curriculum vitae détaillé (périodes exactes des études et des professions antérieures);

- 4) copie de la carte d'identité ou du passeport;
- 5) extrait récent du casier judiciaire (Bulletin N°3) (Guichet.lu)
- 6) copie de la carte d'identification de la Sécurité sociale du Grand-Duché de Luxembourg (matricule social) ;
- 7) copie des diplômes et certificats d'études;
- 8) copie de l'inscription au registre des diplômes prévu par la loi du 28 octobre 2016 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles (Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche 20, Montée de la Pétrusse Luxembourg) ;
- 9) le cas échéant, une preuve de réussite à l'examen d'admissibilité dans le groupe de traitement A2 dans le secteur communal ;**
- 10) 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/certificats)
- 11) photo passeport récente.

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

La demande, adressée au collège des bourgmestre et échevins, est à envoyer **par voie électronique**, en remplissant le formulaire de candidature sur jobs.vdl.lu pour le **vendredi, 4 avril 2025** au plus tard.

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

d) Modalités de recrutement :

Le recrutement se fera **sur base des dossiers de candidatures et d'entretien(s)**.

Le/la candidat(e) retenu(e) sera engagé(e) sous le régime du salarié, à plein temps, moyennant contrat de louage de service à durée indéterminée, avec une période d'essai de 12 mois.

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

Si le/la candidat(e) veut poursuivre la voie de fonctionnarisation, il/elle devra passer dans un délai maximal de 24 mois après son entrée en service 1) l'épreuve d'aptitude générale et 2) l'examen d'admissibilité, prévus pour le secteur communal. Le calendrier prévisionnel des inscriptions et sessions d'examen de l'année 2025 est publié sur le site Internet www.govjobs.public.lu. Les inscriptions se font exclusivement par voie électronique via le lien MyGuichet sur GovJobs.

Pour les candidat(e)s pouvant faire valoir une nomination définitive en qualité de fonctionnaire dans le secteur communal ou auprès de l'Etat, une mutation avec bonification d'ancienneté est possible.

e) Rémunération:

La carrière est calquée sur celle du groupe d'indemnité « A2 », sous-groupe administratif tel que prévu par le règlement grand-ducal modifié du 28 juillet 2017 déterminant le régime et les indemnités des employés communaux.

Le groupe d'indemnité A2 comprend les grades 10 à 13. Au niveau général, les avancements aux grades 11 et 12 se font après respectivement 4 et 7 années de grade depuis le début de carrière. Le niveau supérieur comprend le grade 13 et l'avancement à ce grade intervient, sous réserve que toutes les

conditions légales et réglementaires soient remplies, après 20 années de grade depuis le début de carrière.

Le/la candidat(e) est considéré(e) comme étant en période d'initiation pendant les deux premières années de service où il/elle touche une indemnité de 266 points indiciaires, soit 6.191,2 € brut pendant la première année. Pendant la deuxième année de service, il/elle bénéficie d'une indemnité de 278 points indiciaires, soit 6.470,57 € brut, au nombre-indice actuel de 944,43.

Le/la salarié(e) 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/la salarié(e) 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.
