

QUESTIONS DE PERSONNEL (séance publique)

A) Création d'un nouveau service communal.

Institution au sein de l'administration d'un nouveau service CULTURE et création des postes renseignés ci-après :

1) Création sous le régime du salarié d'un poste d'animateur culturel.

Le champ d'activité et les tâches du nouveau titulaire sont entre autres définis comme suit :

- Organisation et coordination de manifestations et événements culturels ;
- Etablissement et gestion d'un calendrier des manifestations culturelles ;
- Organisation des relations internationales et échange culturel avec les Villes jumelées ou partenaires ;
- Coopération avec le Syndicat d'initiative et avec les associations intervenant dans l'organisation d'activités culturelles ;
- Collaboration avec les institutions culturelles existantes telles que le théâtre, le conservatoire, la KUFA, la bibliothèque etc.

Le profil souhaité est défini comme suit :

- posséder une expérience professionnelle de plusieurs années dans le domaine de l'organisation de manifestations et d'événements ;
- être dynamique, diplomatique, ouvert et communicatif ;
- avoir le sens de l'organisation ;
- capacité à travailler aussi bien de façon autonome qu'au sein d'une équipe ;
- faire preuve de connaissances des trois langues nationales (français, allemand luxembourgeois). La maîtrise de la langue anglaise constitue un avantage ;
- capacités rédactionnelles ;
- maîtriser les outils informatiques courants.

Les candidats doivent être détenteurs :

1. d'un certificat de fin d'études secondaires luxembourgeois ou d'un certificat d'études étranger reconnu équivalent par le ministre de l'Education Nationale ;
2. d'un diplôme délivré par une université après un cycle d'études unique et complet sur place d'une durée de quatre ans au moins.

Le futur titulaire du poste nouvellement créé sera engagé moyennant un contrat de travail à durée indéterminée sous le régime du salarié.

La rétribution du nouveau titulaire est à fixer en application du règlement grand-ducal du 15 novembre 2001 concernant la rémunération des employés communaux. Il bénéficiera d'un classement dans la carrière « S » et y sera classé au grade de début de carrière, c'est-à-dire au grade 12.

La période d'essai est fixée selon les dispositions légales en vigueur.



2) Création d'un poste d'employé de bureau appartenant à la carrière B1.

La désignation du nouveau titulaire aura lieu à la suite d'une procédure de recrutement interne.

Le champ d'activité et les tâches du nouveau titulaire sont entre autres définis comme suit :

- Appui administratif à l'animateur culturel ;
- Mise à jour du calendrier des manifestations ;
- Tenue et mise à jour de listes des invités ;
- Accueil téléphonique.

Le profil souhaité est défini comme suit :

- disposer de connaissances du milieu culturel local et national ;
- être dynamique, ouvert et communicatif ;
- capacité à travailler aussi bien de façon autonome qu'au sein d'une équipe ;
- maîtriser les outils informatiques courants.

Conditions d'études à remplir :

Les candidats doivent présenter un certificat attestant trois années d'études post-primaires à plein temps dans l'enseignement luxembourgeois ou un certificat attestant des études reconnues équivalentes par le ministre ayant dans ses attributions l'Education Nationale.

B) Création au sein du service des citoyens d'une cellule chargée d'assurer l'accueil téléphonique de la Ville.

La réforme de l'accueil téléphonique est analysée et discutée en ouverture à la réorganisation du secrétariat à travers la re-fusion du secrétariat « échevinal » et communal. La raison en est le nombre élevé d'appels que reçoit le secrétariat.

La réforme afférente entraîne comme conséquence la création au sein du service des citoyens d'une cellule « accueil téléphonique » composée de quatre collaborateurs.

Il s'ensuit qu'en conséquent la création de différents emplois communaux s'impose, et notamment :

- Création d'un poste de fonctionnaire appartenant à la carrière de l'expéditionnaire administratif ;
- Création d'un poste de fonctionnaire appartenant à la carrière de l'expéditionnaire technique ;
- Création d'un poste d'employé communal appartenant à la carrière C ;
- Création d'un poste d'employé communal appartenant à la carrière B1 ;
- Création d'un poste de salarié – travailleur à vocation intellectuelle dont la rémunération correspondra à celle d'un agent appartenant soit à la carrière C, soit à la carrière B1 de l'employé communal. Le classement dépendra du degré de qualification dont le postulant est détenteur.
- Création d'un poste de salarié – travailleur à vocation manuelle dont la rémunération sera fixée en application de la convention collective des ouvriers des communes du Sud.

Les emplois nouvellement créés pourront être occupés par un travailleur incapable d'occuper son dernier poste de travail à l'égard duquel une décision de reclassement interne a été prononcée en application des articles L.551-1, L.551-2, L.551-3, L.551-5, L.552-1, L.552-2 et L.552-3 du Code du Travail ou bien par un agent auquel la qualité du travailleur handicapé est reconnue, sachant que l'Etat, les communes etc. sont tenus d'employer à plein temps des travailleurs reconnus comme travailleurs handicapés, dans la proportion de 5% de l'effectif total de leur personnel occupé en qualité de fonctionnaires ou de salariés liés par contrat de travail et à condition qu'ils remplissent les conditions générales de formation et d'admission légales ou réglementaires.



Cette manière de procéder devient nécessaire étant donné que l'autorité de tutelle a refusé l'approbation de la délibération du 21 novembre 2008 portant création de différents postes pour les besoins de la cellule « accueil téléphonique ». Elle invite le conseil communal à procéder à la création des postes en question en précisant le statut, la tâche ainsi que la carrière des futurs titulaires.

Un projet de délibération est annexé à la présente.

C) Prolongation de stage.

Prolongation de la durée du stage de 12 mois de **Madame Joëlle Sauveur**, née le 25 février 1976, nommée provisoirement avec effet au 1^{er} mai 2006 aux fonctions d'expéditionnaire administratif de la Ville.

Motif: Comme l'intéressée a bénéficié d'un congé parental à temps partiel pendant la durée du 6.5.2007 au 5.5.2008, elle n'a pas pu participer au cycle de formation générale, session 2008 (printemps), organisé auprès de l'INAP. Il s'agit en l'occurrence d'une seconde prolongation de stage que Madame Sauveur est obligée de solliciter, étant donné que la formation spéciale à laquelle elle doit se soumettre n'est organisée par le Ministère de l'Intérieur qu'en début de 2010.
Avis de la délégation du personnel « fonctionnaire et employé ».

D) Question de personnel engagé sous le régime de l'employé communal.

Modification du contrat d'engagement conclu pour une durée indéterminée avec Madame Marianne Schartz ép. Theisen, née le 8 novembre 1961, aide-monitrice au Centre de vacances à Insborn.

L'article concernant la durée du travail aura avec effet au 1^{er} juin 2009 la teneur suivante :

« Le degré d'occupation est fixé à 20/40ièmes.

La durée de travail est de 20 heures par semaine.

Le salarié est appelé à travailler selon des horaires variables et doit être disponible suivant les besoins du service.

En cas d'empêchement de travail, le salarié s'engage à en avertir l'employeur en application des dispositions légales ou réglementaires régissant la matière. »

E) Indemnité

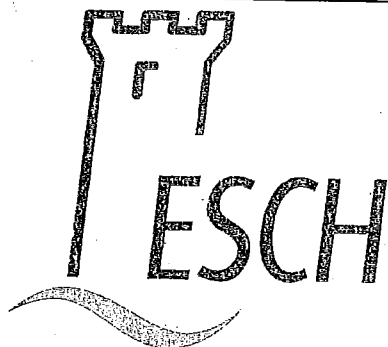
Allocation à la remplaçante du receveur communal, notamment à Madame Samantha Mathieu, née le 25 juin 1983, rédacteur au service de la recette communale, d'une indemnité s'élevant à 1933,76.-€ pour l'exercice 2007 et à 2.328,18.-€ pour l'exercice 2008.

Demande du receveur communal du 5 février 2009.

Application de l'article 25 de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux.

Esch-sur-Alzette, le 4 mai 2009.

Service du personnel,



Ville d'Esch-sur-Alzette

Personnel

Date de l'annonce publique de la séance:

Date de la convocation des conseillers:

point de l'ordre du jour :

Délibération du Conseil Communal de la Ville d'Esch-sur-Alzette

Séance publique du 8 mai 2009

Le Conseil Communal;

Objet: Création au sein du service des citoyens d'une cellule « accueil téléphonique ».

Vu sa délibération du 14 juillet 1977 portant nouvelle confirmation du cadre des fonctionnaires et employés de la Ville telle qu'elle a été modifiée par la suite,

Considérant que cette délibération a trouvé l'approbation du Ministre de l'Intérieur, le 8 avril 1977, No 900/77,

Vu sa délibération du 7 février 2003 adoptant le cadre établi conformément à l'organigramme du service des citoyens;

Considérant que cette délibération a trouvé l'approbation du Ministre de l'Intérieur le 9 avril 2003, No 900/03,

Vu le rapport sur la réforme administrative,

Considérant que la réforme de l'accueil téléphonique est analysée et discutée en ouverture à la réorganisation du secrétariat à travers la re-fusion du secrétariat « échevinal » et communal,

Vu les conclusions formulées par un groupe de travail institué en vue de la création de la cellule « accueil téléphonique, et notamment :

- placer cette branche sous l'autorité du service des citoyens ;
- affecter les collaborateurs de façon permanente à ce service et à cette seule tâche;
- assurer une formation externe mais aussi interne suffisante avant le lancement de la nouvelle cellule;
- assurer une formation continue permanente;
- standardiser et prescrire les formules introductives;
- veiller, dans la mesure du possible, à un éventail représentatif des langues;
- décharger l'accueil physique du service des citoyens de toute tâche d'accueil téléphonique;
- équiper cette cellule des outils de travail modernes (head-sets, écrans,...);
- faire fonctionner ce service de 7h00 à 18h00, comme le service des citoyens;
- garantir au citoyen d'être pris en ligne au bout de 20 secondes et de pouvoir laisser son message grâce à ce seul appel ;

- donner au service un seul numéro téléphonique, ex. 547383-111, voire un numéro gratuit 0800xxxx;
- fixer les heures d'ouverture des autres services de 8.00 heures à 12.00 heures et de 13.00 heures à 17.00 heures (l'horaire mobile n'est pas un obstacle à la discussion des présences) avec l'obligation de permanence et de « solidarité » téléphonique au sein de chaque service ;
- ne pas centraliser tous les appels à l'accueil téléphonique, c'est-à-dire permettre un accès direct de tous les services. En cas de non-réponse les appels reviennent à l'accueil téléphonique;
- localiser le service dans un bureau situé à proximité immédiate dans un bureau ouvert (*Grossraumbüro*) ;
- relier ce bureau au réseau informatique intranet de la Ville;
- charger les collaborateurs de l'accueil téléphonique d'essayer de répondre personnellement aux sollicitations des citoyens, à défaut, ils doivent personnellement mettre en relation le citoyen avec le service compétent ou bien ils doivent transcrire dans un work-flow téléphone la doléance/demande du citoyen et en assurer la transmission au service compétent;
- assurer pendant les phases « creuses » un suivi du work-flow téléphone;

Considérant que l'instauration de la cellule « accueil téléphonique » dont le fonctionnement est défini comme suit, aura également des incidences sur le fonctionnement des autres services communaux,

Considérant que la réforme afférente entraîne entre autres comme conséquence la création au sein du service des citoyens d'une cellule « accueil téléphonique » composée de quatre agents chargés à titre principal de desservir un central de télécommunication,

Vu sa délibération du 21 novembre 2008 portant entre autres création de quatre postes de téléphoniste,

Considérant que cette délibération n'a pas trouvé l'approbation du Ministre de l'Intérieur étant donné que la décision portant création des postes ne précise pas le statut, la tâche et la carrière des futurs titulaires,

Vu l'échange de correspondance entre la Ville d'Esch-sur-Alzette et le Ministère de l'Intérieur,

Considérant que l'autorité de tutelle, malgré l'argumentation exposée par les responsables de la Ville, se déclare ne pas être en mesure de revenir sur son refus d'approbation et invite le conseil communal à intervenir à nouveau,

Considérant également que l'autorité de tutelle précise qu'elle ne tient nullement à s'immiscer quant au choix à opérer par les autorités communales en ce qui concerne le statut et le niveau de qualification requis dans le chef des postes à créer,

Vu la spécificité des emplois à pourvoir d'un titulaire la création de différents emplois communaux s'impose, et notamment :

- Création d'un poste de fonctionnaire appartenant à la carrière de l'expéditionnaire administratif ;
- Création d'un poste de fonctionnaire appartenant à la carrière de l'expéditionnaire technique ;
- Création d'un poste d'employé communal appartenant à la carrière C ;
- Création d'un poste d'employé communal appartenant à la carrière B1 ;
- Création d'un poste de salarié – travailleur à vocation intellectuelle dont la rémunération correspondra à celle d'un agent appartenant soit à la carrière C, soit à la carrière B1 de

l'employé communal. Le classement dépendra du degré de qualification dont le postulant est détenteur.

- Création d'un poste de salarié – travailleur à vocation manuelle dont la rémunération sera fixée en application de la convention collective des ouvriers des communes du Sud.

Considérant que tous les emplois nouvellement créés pourront être occupés par un travailleur incapable d'occuper son dernier poste de travail à l'égard duquel une décision de reclassement interne a été prononcée en application des articles L.551-1, L.551-2, L.551-3, L.551-5, L.552-1, L.552-2 et L.552-3 du Code du Travail ou bien par un agent auquel la qualité du travailleur handicapé est reconnue, sachant que l'Etat, les communes etc. sont tenus d'employer à plein temps des travailleurs reconnus comme travailleurs handicapés, dans la proportion de 5% de l'effectif total de leur personnel occupé en qualité de fonctionnaires ou de salariés liés par contrat de travail et à condition qu'ils remplissent les conditions générales de formation et d'admission légales ou réglementaires,

Considérant que la désignation des nouveaux titulaires se fera à la suite d'une procédure de recrutement externe ou bien interne,

Vu l'avis de la commission du personnel du 2009,

Vu le statut général des fonctionnaires communaux, et notamment l'article 47 qui stipule entre autres que la délégation du personnel est appelée à donner son avis dans les questions d'organisation de service;

Vu l'avis de la délégation du personnel du 2009,

d é c i d e
à l'unanimité

- 1) de créer au sein du service des citoyens une cellule « accueil téléphonique » ;
- 2) de procéder à la création des postes suivants :
 - Un poste de fonctionnaire appartenant à la carrière de l'expéditionnaire administratif ;
 - Un poste de fonctionnaire appartenant à la carrière de l'expéditionnaire technique ;
 - Un poste d'employé communal appartenant à la carrière C ;
 - Un poste d'employé communal appartenant à la carrière B1 ;
 - Un poste de salarié – travailleur à vocation intellectuelle (anc. employé privé) dont la rémunération correspondra à celle d'un agent appartenant soit à la carrière C, soit à la carrière B1 de l'employé communal. Le classement dépendra du degré de qualification dont le postulant est détenteur.
 - Un poste de salarié – travailleur à vocation manuelle (anc. ouvrier) dont la rémunération sera fixée en application de la convention collective des ouvriers des communes du Sud.

Tous les emplois nouvellement créés pourront être occupés par un travailleur incapable d'occuper son dernier poste de travail à l'égard duquel une décision de reclassement interne a été prononcée en application des articles L.551-1, L.551-2, L.551-3, L.551-5, L.552-1, L.552-2 et L.552-3 du Code du Travail ou bien par un agent auquel la qualité du travailleur handicapé est reconnue, sachant que l'Etat, les communes etc. sont tenus d'employer à plein temps des travailleurs reconnus comme travailleurs handicapés, dans la proportion de 5% de l'effectif total de leur personnel occupé en qualité de fonctionnaires ou de salariés liés par contrat de travail et à condition qu'ils remplissent les conditions générales de formation et d'admission légales ou réglementaires.

- 3) définir le fonctionnement de la cellule « accueil téléphonique » comme suit:
 - placer cette branche sous l'autorité du service des citoyens ;
 - affecter les collaborateurs de façon permanente à ce service et à cette seule tâche;
 - assurer une formation externe mais aussi interne suffisante avant le lancement de la nouvelle cellule;
 - assurer une formation continue permanente;

- standardiser et prescrire les formules introductives;
- veiller, dans la mesure du possible, à un éventail représentatif des langues;
- décharger l'accueil physique du service des citoyens de toute tâche d'accueil téléphonique;
- équiper cette cellule des outils de travail modernes (head-sets, écrans,...);
- faire fonctionner ce service de 7h00 à 18h00, comme le service des citoyens;
- garantir au citoyen d'être pris en ligne au bout de 20 secondes et de pouvoir laisser son message grâce à ce seul appel ;
- donner au service un seul numéro téléphonique, ex. 547383-111, voire un numéro gratuit 0800xxxx;
- fixer les heures d'ouverture des autres services de 8.00 heures à 12.00 heures et de 13.00 heures à 17.00 heures (l'horaire mobile n'est pas un obstacle à la discussion des présences) avec l'obligation de permanence et de « solidarité » téléphonique au sein de chaque service ;
- ne pas centraliser tous les appels à l'accueil téléphonique, c'est-à-dire permettre un accès direct de tous les services. En cas de non-réponse les appels reviennent à l'accueil téléphonique;
- localiser le service dans un bureau situé à proximité immédiate dans un bureau ouvert (*Grossraumbüro*) ;
- relier ce bureau au réseau informatique intranet de la Ville;
- charger les collaborateurs de l'accueil téléphonique d'essayer de répondre personnellement aux sollicitations des citoyens, à défaut, ils doivent personnellement mettre en relation le citoyen avec le service compétent ou bien ils doivent transcrire dans un work-flow téléphone la doléance/demande du citoyen et en assurer la transmission au service compétent;
- assurer pendant les phases « creuses » un suivi du work-flow téléphone;

En séance

Date qu'en tête

Suivent les signatures

Esch-sur-Alzette, le
pour expédition conforme,
Le Secrétaire Communal,

Le Bourgmestre,