

Luxembourg, le 28 septembre 2026



AIDE - MEMOIRE
des conditions d'admission détaillées au poste d'
assistant clients (m/f)
régime du salarié, avec obligation de fonctionnarisation

L'administration communale se propose de recruter pour les besoins du Service Hygiène un assistant clients (m/f) dans le régime du salarié, à plein temps, sous contrat de travail à durée indéterminée et rémunéré par analogie au groupe d'« indemnité B1 » 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 diplôme de fin d'études secondaires, d'un diplôme de fin d'études secondaires techniques, d'un diplôme de technicien ou d'un diplôme étranger reconnu équivalent par le ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse.

b) Missions et tâches :

Accompagnement et conseil aux usagers

- Conseiller les particuliers et professionnels en matière de tri, de recyclage et de réduction des déchets, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.
- Informer les usagers sur les services proposés par le Service Hygiène ainsi que sur les équipements et dispositifs de collecte disponibles.
- Répondre aux questions techniques liées à la gestion des déchets et proposer des solutions adaptées aux besoins des usagers.
- Assurer un accompagnement personnalisé des résidences, commerces, bureaux administratifs, hôtels, hôpitaux et autres établissements dans la recherche de solutions adaptées.
- Traiter les demandes, réclamations et signalements des usagers (téléphone, courriel, courrier, visites sur place).
- Établir les cartes d'accès au centre de ressources et effectuer, le cas échéant, des contrôles auprès des entreprises sollicitant un accès, afin de vérifier le respect des dispositions réglementaires en matière de tri des déchets.

Suivi opérationnel et coordination internes

- Effectuer des visites sur site afin d'évaluer les pratiques de tri, vérifier la conformité des installations et proposer des améliorations organisationnelles.
- Contrôler sur place le respect des réglementations en vigueur ainsi que des prescriptions relatives aux locaux poubelles, notamment des nouvelles résidences et des bâtiments existants en collaboration.
- Assurer le suivi des demandes et réclamations spécifiques en collaboration avec les équipes

de terrain, les surveillants, le call center, la cellule des avis architectes et les autres services administratifs. Assurer, en collaboration avec les surveillants du service extérieur, le suivi administratif de la collecte du soir, notamment la gestion des contrats ainsi que la mise à jour des listes de collecte et le traitement des réclamations.

- Entretenir des relations avec les principaux acteurs nationaux du secteur de la gestion des déchets.
- Participer aux réunions de service et aux projets transversaux.
- Assister le responsable de la gestion des ressources dans ses missions.

Sensibilisation et communication

- Concevoir et diffuser des supports de communication et de sensibilisation (brochures, affiches, panneaux signalétiques, flyers, etc.).
- Participer à des événements, manifestations publiques et foires afin de promouvoir les bonnes pratiques en matière de réduction des déchets, de tri et de recyclage.
- Participer à l'organisation et à l'animation d'événements d'information et de sensibilisation auprès de différents publics (résidents, enfants, professionnels, associations, etc.).
- Accueillir et informer les nouveaux résidents sur les services et consignes liés à la gestion des déchets.
- Dans le cadre de ces missions, une disponibilité ponctuelle en dehors des horaires habituels de travail, notamment en soirée ou durant les week-ends, est requise selon les nécessités du service.

Gestion administrative et amélioration continue

- Utiliser les outils informatiques internes pour assurer le suivi des données et des demandes des usagers.
- Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'amélioration continue des procédures internes et des prestations du service.
- Maîtriser la législation, la réglementation et les normes en vigueur en matière de gestion des déchets, de recyclage et de réduction des déchets.
- Assurer une veille réglementaire et technique afin de se tenir informé des évolutions en matière de gestion des déchets, de recyclage et de réduction des déchets.
- Suivre des formations continues dans le domaine de la gestion des déchets, du recyclage et de réduction des déchets.

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 Anne-Catherine BRAUN, responsable de la gestion des ressources du Service Hygiène, au numéro d'appel 4796-3616.

c) Profil :

Pour pouvoir assurer sa mission, le candidat doit :

- disposer d'un excellent sens du contact et du service aux usagers ;
- disposer de bonnes capacités de communication, tant à l'oral qu'à l'écrit ;
- être capable de conseiller et d'accompagner différents publics (particuliers, professionnels, administrations, etc.) ;
- être capable de travailler de manière autonome, structurée et organisée ;
- disposer de bonnes capacités de résolution de problèmes et de prise d'initiative ;
- être capable de gérer les demandes, réclamations et situations parfois conflictuelles avec professionnalisme et diplomatie ;
- être capable de comprendre et d'appliquer des dispositions légales et réglementaires et de les expliquer de manière claire aux usagers ;
- être disposé à participer ponctuellement à des événements en dehors des horaires habituels de travail, notamment en soirée ou durant les week-ends ;

- faire preuve de rigueur, de fiabilité, de discrétion et d'un bon sens des responsabilités.
- maîtriser les outils informatiques courants et la gestion de données.

Sont considérés comme atouts:

- une expérience dans le conseil, l'accueil ou l'accompagnement des clients ;
- une expérience professionnelle dans le domaine de la gestion des déchets ;
- une expérience dans l'organisation d'actions de sensibilisation ou d'événements publics ;
- la maîtrise de l'anglais ;
- la possession d'un permis de conduire de catégorie B.

d) Pièces à joindre :

- 1) lettre de motivation (veuillez l'adresser au collège des bourgmestre et échevins et indiquer la référence suivante : 633-B1-Hyg) ;
- 2) curriculum vitae détaillé (périodes exactes des études et des professions antérieures) ;
- 3) acte de naissance ou acte de mariage ;
- 4) copie de la carte d'identité ou du passeport ;
- 5) copies des diplômes et certificats d'études ;
- 6) extrait récent du casier judiciaire (Bulletin N°3) (Guichet.lu)
- 7) copie de la carte d'identification de la Sécurité sociale du Grand-Duché de Luxembourg (matricule social) ;
- 8) certificat d'affiliation complet reprenant toutes 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) ;
- 9) **le cas échéant, une preuve de réussite de l'examen d'admissibilité dans le groupe de traitement B1 dans le secteur communal ;**
- 10) 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, 16 octobre 2026** au plus tard.

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

e) Modalités de recrutement :

Le recrutement se fera **sur base des dossiers de candidatures, d'entretiens et d'un test écrit.**

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

Le/la candidat(e) retenu(e) devra se soumettre à un examen médical fait par le médecin de 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.

En vue de la fonctionnarisation, le/la candidat(e) retenu(e) s'engage à s'inscrire et à passer dans un délai maximal de 24 mois après son entrée en service l'examen d'admissibilité, prévu pour le secteur communal. Le calendrier prévisionnel des inscriptions et sessions d'examen de l'année 2026 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 la/le 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.

f) Rémunération :

La carrière est calquée sur celle du groupe d'indemnité « B1 » 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 B1 comprend les grades 7 à 12. Au niveau général, les avancements aux grades 8, 9 et 10 se font après respectivement 4, 7 et 11 années de grade depuis le début de carrière. Le niveau supérieur comprend les grades 11 et 12 et les avancements à ces grades interviennent, après respectivement 19 et 25 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 194 points indiciaires, soit 4.863,05 € brut pendant la première année. Pendant la 2^e année de service, il/elle bénéficie d'une indemnité de 203 points indiciaires, soit 5.088,65 € brut, au nombre-indice actuel de 992,95.

Autres modalités :

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 726,95 € 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.
