



Guide et charte de la Ville de Differdange

Handbuch und Leitbild der Stadt Differdingen

Sommaire

Inhalt

PAGE
SEITE

04
Préface
Vorwort

07
Notre charte
Unser Leitbild

09
Notre vision
Unsere Vision

10
Notre mission
Unsere Mission

13
Les valeurs de notre commune
Die Werte unserer Gemeinde

1. **Transparence** Transparenz
2. **Respect** Respekt
3. **Responsabilité** Verantwortung
4. **Diversité et intégration** Diversität und Integration
5. **Coopération et collaboration** Kooperation und Zusammenarbeit
6. **Satisfaction du personnel et estime** Mitarbeiterzufriedenheit und Wertschätzung

27
Comment la Ville de Differdange communique-t-elle ?
Wie kommuniziert die Stadt Differdingen?

Administration communale de la Ville de Differdange
B.P. 12,
L- 4501 Differdange
T. 58 77 1 -01
www.differdange.lu

LAYOUT & TEXTE
Service médias & communication, Ville de Differdange

CONCEPT
Colleen Besch – coaching & training institute

Imprimerie Heintz

2023

Préface

Vorwort

« LES CHEMINS VOIENT LE JOUR EN LES PARCOURANT. »

Franz Kafka

Après que le collège échevinal actuel est entré en fonction en 2019 en pleine période législative, il était clair pour nous qu'il fallait se lancer sur d'autres voies avec la Ville de Differdange. Des défis et des crises hors du commun comme la pandémie mondiale et la guerre aux portes de l'Europe ne nous ont pas facilité la tâche. Mais malgré tous les défis, nous avons continué à parcourir notre route avec optimisme, avec du cœur et avec un engagement sans faille pour Differdange. Nous avons toujours agi en notre âme et conscience pour le bien de la Ville.

Trouver et définir une vision commune ainsi que les valeurs futures de la Ville de Differdange, et les intégrer clairement et durablement dans un guide constituait un des éléments essentiels.

Le collège échevinal a fixé ses attentes et ses idées dans le cadre de plusieurs ateliers communs intenses et constructifs. Les résultats ont ensuite été affinés grâce à l'engagement et au soutien des collaborateurs et collaboratrices de la commune, qui ont aussi veillé à ce que les différents points soient réalisables à tous les niveaux et dans tous les domaines. Finalement, le guide a été approuvé par le collège échevinal et le conseil communal.

C'est pourquoi nous sommes contents de pouvoir présenter les visions, les valeurs et les lignes directrices de la communication interne et externe qui en résultent. Elles serviront de base à toutes nos interactions à venir. Nous espérons avoir réussi à établir un guide de la Ville de Differdange clair et durable pour nos citoyennes et citoyens ainsi que pour tous les collaborateurs et collaboratrices de l'administration communale.

Le collège échevinal de la Ville de Differdange

„WEGE ENTSTEHEN DADURCH, DASS MAN SIE GEHT.“

Franz Kafka

Nachdem der derzeitige Schöffenrat im Jahr 2019 mitten in der laufenden Legislaturperiode unter neuer politischer Führung zusammengetreten ist, war uns allen klar, dass wir neue Wege für die Stadt Differdingen gehen wollten. Außergewöhnliche Herausforderungen und Krisen wie die weltweite Pandemie und Kriegsszenarien direkt vor den Toren Europas haben es uns und allen Beteiligten dabei nicht leicht gemacht. Allen Herausforderungen zum Trotz sind wir immer positiv, mit Herz und hohem Engagement für Differdingen unseren Weg gegangen und haben stets nach bestem Wissen und Gewissen für die Gemeinde gehandelt.

Ein wesentlicher Baustein war, unsere gemeinsame Vision und die zukünftigen Gemeindewerte zu finden, klar zu definieren und nachhaltig als Leitbild für Differdingen zu etablieren.

In mehreren gemeinsamen Workshopstunden hat der Schöffenrat seine Vorstellungen und Ideen vorab intensiv und konstruktiv erarbeitet. Diese Ergebnisse wurden dann mit Engagement und Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfeinert und auf die Umsetzbarkeit auf allen Ebenen und in allen Bereichen der Gemeinde hin ausgearbeitet. Danach wurde das Leitbild vom Schöffenrat und vom Gemeinderat gutgeheißen.

Der Schöffenrat der Stadt Differdingen

Wir freuen uns daher, die Vision, die Werte und die daraus resultierenden internen wie externen Kommunikationsleitlinien der Stadt Differdingen als Grundlage unseres zukünftigen Miteinanders hier vorzustellen.

Wir hoffen, dass so für die Bürgerinnen und Bürger, aber auch für alle Mitarbeiter*innen der Gemeindeverwaltung langfristig ein klares Leitbild der Gemeinde Differdingen für die Zukunft etabliert werden konnte.

Notre charte

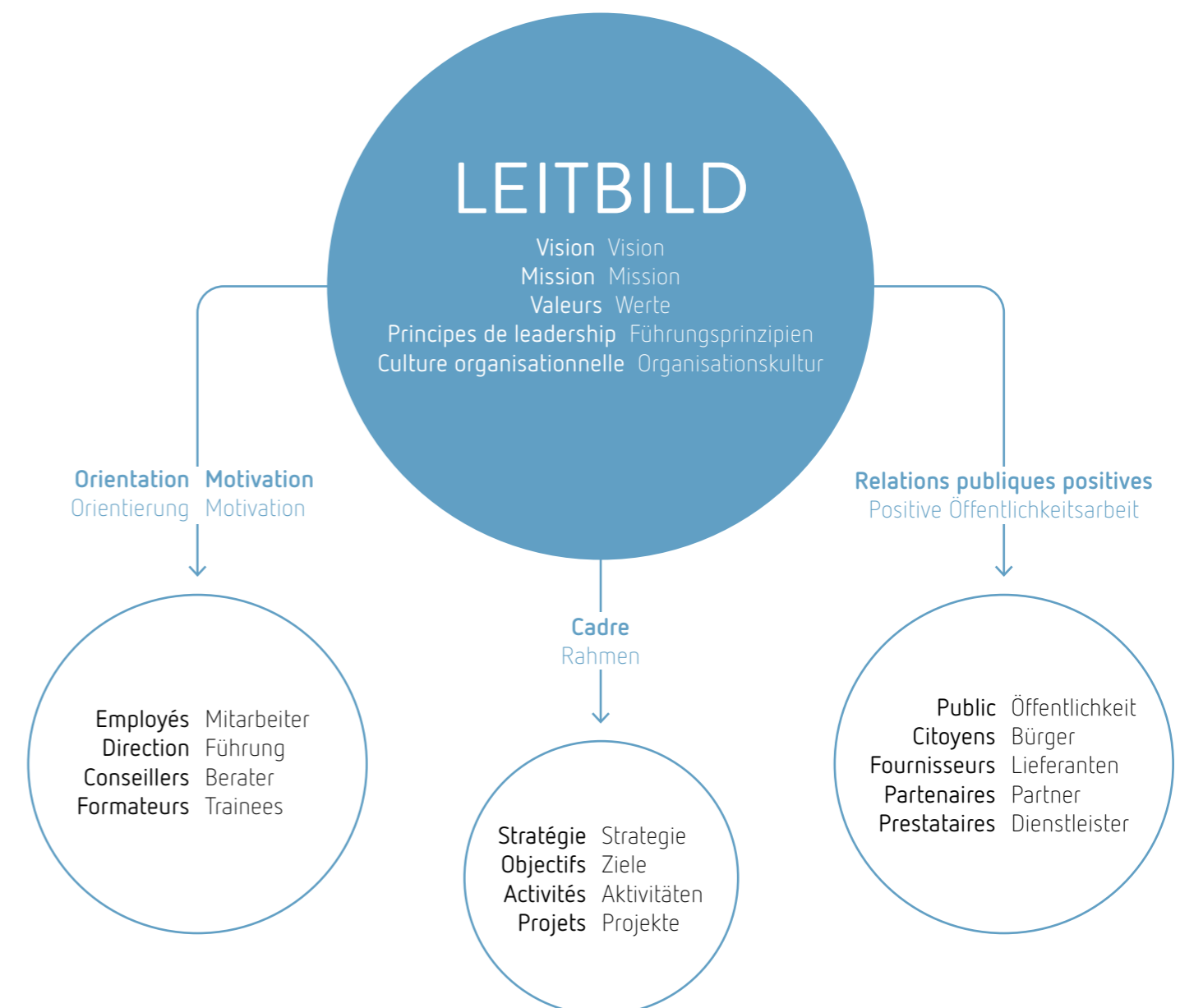
Unser Leitbild

« LE PLUS GRAND ÉCHEC
QUE VOUS PUISSIEZ AVOIR
DANS LA VIE, C'EST DE NE PAS
ESSAYER DU TOUT »

Emil Motycka, entrepreneur américain

„DER GRÖSSTE MISSERFOLG,
DEN SIE IM LEBEN HABEN
KÖNNEN, IST, ES GAR NICHT
ERST ZU VERSUCHEN.“

Emil Motycka, entrepreneur américain



Notre vision

Unsere Vision

« *DIFFERDANGE, UNE VILLE DANS LAQUELLE IL FAIT BON VIVRE ET TRAVAILLER !* »

La vision

Chaque institution, organisation, entreprise ou collectivité se doit d'avoir une vision, car celle-ci est à la base du travail qu'elle réalise. La vision constitue aussi le pilier sur lequel repose la collaboration avec nos collègues, les citoyens et nos partenaires externes.

Ainsi la vision qu'a la Ville de Differdange lui permet de définir dans quelle direction elle souhaite aller à l'avenir et comment se développer. Elle caractérise notre commune, mais aussi la façon dont nous voyons la société et le monde.

Même si la vision constitue un idéal, qui, par définition, ne peut pas être atteint, elle est au cœur de chaque organisation. C'est elle qui fournit l'énergie permettant d'atteindre les objectifs fixés. Tout ce que nous faisons en tant que collaborateurs de la Ville de Differdange dérive de cette vision.

En tant que Ville de Differdange, nous nous engageons pour :

- l'intégration sociale ;
- l'innovation ;
- le service au citoyen ;
- la durabilité ;
- la sécurité.

„*DIFFERDINGEN, EINE STADT, IN DER ES SICH GUT LEBEN UND ARBEITEN LÄSST!*“

Die Vision

Jede Institution, Organisation, Firma oder Gemeinschaft muss eine Vision haben. Diese bildet die Grundlage für die Arbeit, die sie leistet. Die Vision ist auch die Basis, auf der die Zusammenarbeit mit Kolleg*innen, Bürger*innen und externen Partner*innen beruht.

Die Vision der Stadt Differdingen ermöglicht ihr zu definieren, in welche Richtung sie in Zukunft gehen und wie sie sich entwickeln möchte. Sie charakterisiert unsere Gemeinde, aber auch die Art und Weise, wie wir die Gesellschaft und die Welt sehen.

Auch wenn die Vision ein Ideal darstellt, das per Definition nicht erreicht werden kann, ist sie das Herzstück jeder Organisation. Sie bringt die Motivation und Energie hervor, um die gesetzten Ziele zu erreichen. Alles, was wir als Mitarbeiter*innen der Stadt Differdingen tun, leitet sich von dieser Vision ab.

Die Stadt Differdingen setzt sich ein für:

- soziale Integration
- Innovation
- den Dienst an der Bevölkerung
- Nachhaltigkeit
- Sicherheit

Notre mission

Unsere Mission

« IL NE SERT À RIEN DE COURIR SI VOUS NE SAVEZ PAS OÙ ALLER ! »

Mark Twain

La mission

La mission n'est rien d'autre que la réalisation de la vision que la Ville de Differdange se donne. Elle décrit donc la raison d'être de la commune. Elle répond aux questions suivantes :

- Que fait la Ville de Differdange et pour qui ?
- Pourquoi fait-elle ce qu'elle fait ?
- Quels sont les avantages pour les citoyens ?

En tant que Ville de Differdange, nous nous donnons comme missions :

- l'éducation ;
- l'intégration ;
- le développement urbain ;
- l'écologie ;
- le logement abordable (par exemple pour les seniors et les étudiants).

„ES MACHT KEINEN SINN ZU RENNEN, WENN SIE NICHT WISSEN, WOHIN SIE GEHEN!“

Mark Twain

La mission

Die Mission ist nichts anderes als die Verwirklichung der Vision, die sich die Stadt Differdingen gibt. Sie beschreibt den Daseinszweck der Gemeinde und gibt Antwort auf folgende Fragen:

- Was tut die Stadt Differdingen und für wen?
- Warum tut sie das, was sie tut?
- Was sind die Vorteile für die Bürger*innen?

Die Stadt Differdingen setzt sich folgende Aufgaben:

- Bildung
- Integration
- Stadtentwicklung
- Ökologie
- erschwinglicher Wohnraum (z. B. für Senioren und Studenten).





Les valeurs de notre commune

Die Werte unserer Gemeinde

« CE QUE NOUS DISONS ET FAISONS, MAIS SURTOUT COMMENT NOUS LE DISONS ET FAISONS »

Nos valeurs représentent notre identité commune en tant qu'administration communale et valent aussi bien pour le collège échevinal que pour tous les collaborateurs. Elles définissent notre comportement.

Les valeurs de notre commune :

- Transparence ;
- Respect ;
- Responsabilité ;
- Diversité et intégration ;
- Coopération et collaboration ;
- Satisfaction du personnel et estime.

„WAS WIR SAGEN UND TUN, ABER VOR ALLEM, WIE WIR DIES SAGEN UND TUN“

Unsere Werte repräsentieren unsere gemeinsame Identität als Gemeindeverwaltung. Sie gelten für den Schöffenrat sowie alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Sie definieren unser Verhalten.

Die Werte unserer Gemeinde:

- Transparenz
- Respekt
- Verantwortung
- Diversität und Integration
- Kooperation und Zusammenarbeit
- Mitarbeiterzufriedenheit und Wertschätzung

1. TRANSPARENCE TRANSPARENZ

En tant que commune, nous nous efforçons d'informer de manière transparente et claire.

Als Gemeinde bemühen wir uns um klare und transparente Information.



En tant que collège échevinal

- nous incluons les citoyens et les collaborateurs dans la planification et les projets. Nos réflexions et décisions sont transparentes ;
- nous sommes à disposition de nos collaborateurs pour répondre aux questions et nous échanger, et nous les consultons en tant qu'experts avant de prendre les décisions ;
- nous transmettons régulièrement des informations aux citoyens et aux collaborateurs concernant l'avancée des projets, les nouveautés et les décisions ;
- nous nous efforçons de mettre en place une ligne de conduite claire (processus, missions, responsabilités...).

En tant que commune

- nous transmettons les informations rapidement et régulièrement aux citoyens concernant les projets importants, les nouveautés et les décisions ;
- nous soutenons une participation active des citoyens aux idées et aux projets grâce à des ateliers pertinents.

Als Schöfferrat

- beziehen wir Bürger*innen und Mitarbeiter*innen in Planung und Projekte ein. Unsere Überlegungen und Entscheidungen sind transparent. So arbeiten wir konstruktiv, um unsere Missionen und Ziele zu erreichen.
- stehen wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Fragen zur Verfügung. Wir tauschen uns mit ihnen aus und beziehen sie als Expert*innen in unsere Entscheidungen mit ein.
- übermitteln wir regelmäßig Informationen an Bürger*innen und Mitarbeiter*innen über den Stand von Projekten, Neuerungen und Entscheidungen.
- wollen wir eine klare Führungsstruktur einführen (Prozesse, Aufgaben, Verantwortung ...).

Als Gemeinde

- übermitteln wir zeitnah und regelmäßig Informationen an Bürgerinnen und Bürger über den Stand von wichtigen Projekten, Neuerungen und Entscheidungen.
- ermutigen wir Bürgerinnen und Bürger, sich aktiv an Projekten und Ideen zu beteiligen, indem wir relevante Workshops veranstalten.

2. RESPECT RESPEKT

Se comporter de manière respectueuse avec les collègues crée un cadre de travail positif.

Ein respektvoller Umgang mit unseren Kolleginnen und Kollegen schafft ein positives Arbeitsklima.



En tant que commune

- nous coopérons en tenant compte des responsabilités personnelles des collaborateurs et des responsabilités des dirigeants, qui doivent obtenir des résultats. De cette façon, nous travaillons de manière constructive pour atteindre nos missions et nos objectifs ;
- nous prenons nos préoccupations mutuelles au sérieux et nous nous concertons ;
- nous créons le plus grand consensus possible chaque fois que nous le pouvons ;
- nous apprécions la commune en tant qu'institution ayant pour mission de fournir des services aux citoyens ;
- nous considérons comme allant de soi une utilisation écologique et efficace des matériaux et des ressources générales mis à disposition ;
- nous nous traitons mutuellement avec empathie et courtoisie ;
- nous nous acceptons les uns les autres tels que nous sommes et nous respectons l'opinion des autres (sans que cela soit une carte blanche pour un comportement contreproductif de quelque nature que ce soit) ;
- nous sommes honnêtes les uns avec les autres ;
- nous respectons l'homme et la nature, les procédures et les conditions générales existantes ainsi que les valeurs définies en commun.

Als Gemeinde

- leben wir ein kooperatives Miteinander zwischen Eigenverantwortung der Mitarbeiter*innen und Ergebnisverantwortung des Schöffengerates.
- nehmen wir unsere Anliegen gegenseitig ernst und stimmen uns untereinander ab.
- schaffen wir größtmöglichen Konsens, wo immer möglich.
- betrachten wir die Gemeinde als eine Institution, deren Aufgabe es ist, den Bürger*innen zu dienen.
- ist ein ökologischer und effizienter Umgang mit den Materialien und Ressourcen, die zur Verfügung gestellt werden, für uns selbstverständlich.
- begegnen wir einander mit Empathie und Höflichkeit.
- akzeptieren wir einander, wie wir sind, und respektieren die Meinung anderer (ohne jedoch einen Freibrief für kontraproduktives Verhalten zu erteilen).
- sind wir ehrlich miteinander.
- achten wir Mensch und Natur, bestehende Prozeduren und Rahmenbedingungen sowie die gemeinsam definierten Werte.

3. RESPONSABILITÉ VERANTWORTUNG

Agir conformément aux dispositions légales est à la base de notre commune.

Handeln nach den gesetzlichen Vorgaben ist die Basis unserer Gemeinde.



En tant que collège échevinal

- nous avons une responsabilité sociale et environnementale. Nous évaluons les projets en fonction des valeurs qui nous sont chères, dans le but de garantir la meilleure qualité de vie possible aux citoyens et aux collaborateurs de la commune, ceci en connaissant et en respectant la législation nationale dans tous les domaines ;
- nous utilisons nos ressources en accord avec nos engagements en tant qu'organisation sociale et responsable ;
- nous coopérons avec d'autres communes et partenaires, au niveau national et international, dans le but d'innover et de planifier au mieux notre budget.

En tant que commune

- nous sommes conscients de notre grande responsabilité envers les citoyens ;
- nous nous considérons comme un prestataire de services pour nos citoyens et utilisons de manière responsable toutes les ressources dont nous disposons ou qui sont mises à notre disposition ;
- les collaborateurs (y compris les échevins compétents) assument dans les projets de leur domaine – individuellement ou en équipe – la responsabilité des tâches qui leur sont attribuées.

Als Schöfferrat

- haben wir eine soziale und ökologische Verantwortung. Wir wägen Projekte nach uns wichtigen Werten ab, mit dem Ziel, die bestmögliche Lebensqualität für Bürger*innen und Mitarbeiter*innen in der Gemeinde zu gewährleisten, dies unter Kenntnis und Berücksichtigung der nationalen Gesetzgebung in allen Bereichen.
- nutzen wir unsere Ressourcen in Übereinstimmung mit unseren Verpflichtungen als sozial und verantwortungsvoll handelnde Institution.
- kooperieren wir mit anderen Gemeinden und Partner*innen, national und international, mit dem Ziel der Innovation und bestmöglicher Budgetplanung.

Als Gemeinde

- sind wir uns der Verantwortung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern bewusst.
- verstehen wir uns als Dienstleister für unsere Bürger*innen und setzen sämtliche Ressourcen, die wir zur Verfügung haben oder die uns zur Verfügung gestellt werden, verantwortungsbewusst ein.
- übernehmen die Mitarbeiter*innen (inkl. zuständiger Schöffen) in den Projekten für ihren Bereich die Verantwortung für die Aufgaben, die ihnen zugeteilt sind.

4. DIVERSITÉ ET INTÉGRATION

DIVERSITÄT UND INTEGRATION

Nous avons pour mission de devenir / d'être une commune respectueuse de la diversité et du genre. Cela signifie également vivre et organiser la meilleure intégration possible.

Wir haben die Mission, eine diversitäts- und genderfreundliche Gemeinde zu sein. Das bedeutet ebenfalls, bestmögliche Integration zu leben und zu gestalten.



En tant que commune

- la diversité est pour nous une chance et implique de respecter tous les êtres humains ;
- l'équité dans les questions de genre et de diversité est un objectif élevé, que nous souhaitons atteindre ;
- nous travaillons avec nos citoyens nationaux et internationaux, nos partenaires et nos équipes d'experts pour remplir et développer cette mission dans notre commune. Par exemple, en organisant des réunions d'information et des ateliers thématiques qui permettent aux citoyens de participer activement à la conception d'idées ou de projets et de se familiariser avec les thèmes de la diversité, de l'inclusion/ de l'intégration, de poser des questions, de donner leur avis... ;
- nous créons des conditions générales visant à exclure toutes les formes de discrimination (comme la nationalité, la religion, le sexe, l'origine, la culture...) lors du recrutement et de la nomination des collaborateurs, ceci sans négliger les exigences professionnelles.

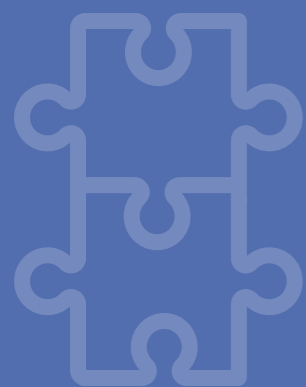
Als Gemeinde

- bedeutet Diversität für uns eine Chance und bedingt einen achtsamen Umgang mit allen Menschen.
- ist Gerechtigkeit in Gender- und Diversitätsfragen ein hohes, für uns erstrebenswertes Ziel.
- arbeiten wir mit unseren nationalen und internationalen Bürger*innen, Partner*innen und Expertenteams daran, diesen Auftrag in unserer Gemeinde zu erfüllen und weiterzuentwickeln. Z. B. durch die Organisation von themenspezifischen Informationsveranstaltungen und Workshops, die es den Bürger*innen erlauben, aktiv an der Gestaltung von Ideen oder Projekten mitzuarbeiten und sich mit den Themen Diversität, Inklusion/Integration vertraut zu machen, Fragen zu stellen, Meinungen einzubringen, ...
- schaffen wir Rahmenbedingungen, die alle Diskriminierungsthemen (wie Nationalität, Religion, Geschlecht, Herkunft, Kultur, ...) bei Einstellungen und Nominierungen von Mitarbeiter*innen ausschließen, ohne jedoch die fachlichen Anforderungen zu vernachlässigen.

5. COOPÉRATION ET COLLABORATION KOOPERATION UND ZUSAMMENARBEIT

Une des conditions pour atteindre les objectifs de la commune est la nécessité absolue d'une collaboration efficace et efficiente entre les échevins entre eux, entre les échevins et les collaborateurs, entre les différents départements et services – non seulement au sein de chaque activité individuelle, mais aussi au niveau de l'institution dans son ensemble et de manière transversale vers et avec des partenaires externes.

Um die Ziele der Gemeinde zu erreichen, ist es notwendig, dass die Schöffen untereinander und mit den Mitarbeiter*innen effektiv und effizient zusammenarbeiten. Die gleiche Art der Zusammenarbeit ist auch zwischen den Mitarbeiter*innen und Abteilungen erforderlich. Dies gilt nicht nur für individuelle Aktivitäten, sondern auch für die Institution als Ganzes und übergreifend zu und mit externen Partner*innen.



En tant que collègue échevinal

- nous faisons appel à l'expertise de nos collaborateurs afin de répondre aux besoins de la commune et des citoyens, et de leur offrir des services de qualité répondant aux exigences les plus élevées en matière de sécurité et de durabilité ;
- nous misons sur une bonne communication interne à tous les niveaux, nous encourageons l'esprit d'équipe afin de pouvoir développer des solutions innovantes qui nous permettent de mettre en œuvre la vision de la commune.

En tant que commune

- nous nous soutenons mutuellement et tenons compte des besoins et des directives de tous les participants, dans le but de trouver des solutions efficaces et de nous améliorer constamment ;
- nous agissons de manière participative à tous les niveaux pour trouver des idées et nous mettons l'accent sur la résolution des conflits ou des confrontations ;
- nous prenons le temps nécessaire pour encourager la communication directe (en face à face) ;
- nous encourageons la mobilité interne, dans le but de favoriser la collaboration et l'échange de connaissances et d'expériences dans le cadre de projets intersectoriels.

Als Schöffenrat

- beziehen wir das Expertenwissen unserer Mitarbeiter*innen mit ein, um den Bedürfnissen der Gemeinde und der Bürger*innen gerecht zu werden und qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten, die den höchsten Anforderungen an Sicherheit und Nachhaltigkeit entsprechen.
- setzen wir auf gute interne Kommunikation auf allen Ebenen, fördern den Teamgeist, um innovative Lösungen entwickeln zu können, die es uns ermöglichen, die Vision der Gemeinde umzusetzen.

Als Gemeinde

- unterstützen wir uns gegenseitig und nehmen Rücksicht auf die Bedürfnisse und Vorgaben aller Beteiligten, mit dem Ziel effiziente Lösungen zu finden und uns konstant zu verbessern.
- leben wir einen partizipativen Führungsstil auf allen Ebenen, sowohl zur Ideenfindung, als auch um Konflikte oder Konfrontationen zu lösen.
- nehmen wir uns die notwendige Zeit, die direkte Kommunikation (von Angesicht zu Angesicht) zu fördern.
- fördern wir die interne Mobilität, mit dem Ziel der Zusammenarbeit und des Austausches von Wissen und Erfahrungen in bereichsübergreifenden Projekten.

6. SATISFACTION DU PERSONNEL ET ESTIME MITARBEITERZUFRIEDENHEIT UND WERTSCHÄTZUNG

Les collaborateurs représentent une valeur essentielle de la commune. Un traitement respectueux de nos collègues crée un climat de travail positif.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen einen wesentlichen Wert für die Gemeinde. Ein wertschätzender Umgang mit unseren Kolleginnen und Kollegen schafft ein positives Arbeitsklima.



En tant que collègue échevinal

- nous sommes conscients que les collaborateurs représentent une valeur essentielle de la commune ;
- nous soutenons tous les services de la commune par une gestion moderne du personnel et de l'organisation (par exemple en définissant des outils de bonnes pratiques) ;
- nous nous engageons pour une utilisation optimale des collaborateurs et prévoyons des formations de base et continues, d'une part pour encourager la performance à long terme des collaborateurs, d'autre part pour garantir la pérennité de la commune ;
- nous créons des conditions organisationnelles et spatiales flexibles pour l'engagement ciblé des collaborateurs ;
- nous sommes ouverts à des rituels communs.

En tant que commune

- nous sommes honnêtes avec nous-mêmes et toutes les personnes concernées (par exemple en cas de conflit d'intérêts) ;
- nous faisons passer l'intérêt collectif avant l'intérêt personnel ;
- nous montrons un intérêt mutuel pour les domaines de travail et les projets de toutes les personnes concernées ;
- nous reconnaissons les actions remarquables, au-delà des normes de performance courantes, et faisons preuve d'un intérêt valorisant pour tous les collaborateurs ;
- nous nous efforçons d'établir une communication « ouverte » claire, bien argumentée, constructive et équitable.

Als Schöfferrat

- ist uns bewusst, dass die Mitarbeiter*innen einen wesentlichen Wert in und für die Gemeinde einbringen.
- unterstützen wir alle Abteilungen der Gemeinde mit einem modernen Personal- und Organisationsmanagement (z. B. durch die Festlegung von Best-Practice-Tools).
- greifen wir auf die Fähigkeiten der Mitarbeiter*innen zurück und sehen Aus- und Weiterbildungen vor, um die langfristige Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter*innen zu fördern und letztere langfristig an die Gemeinde zu binden.
- gestalten wir flexible organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen für den zielgerichteten Einsatz der Mitarbeiter*innen.
- sind wir offen für gemeinsame Rituale.

Als Gemeinde

- sind wir ehrlich zu uns selbst und anderen (z. B. bei Interessenskonflikten).
- stellen wir kollektives Interesse vor persönliches Interesse.
- zeigen wir Interesse an den Arbeitsgebieten und Projekten unserer Kolleg*innen.
- erkennen wir verdienstvolle Handlungen, über die gängigen Leistungsstandards hinaus, an und zeigen wertschätzendes Interesse an allen Mitarbeiter*innen.
- bemühen wir uns um eine „offene“, aber klare, gut argumentierte, konstruktive und faire Kommunikation.

Comment la Ville de Differdange communique-t-elle ?

Wie kommuniziert die Stadt Differdingen?

La Ville de Differdange oriente ses actions en fonction des valeurs qu'elle souhaite mettre en avant :

- la transparence,
- le respect,
- la responsabilité,
- la diversité et l'intégration,
- la coopération et la collaboration,
- ainsi que l'estime.

Ces mêmes valeurs sont au cœur de la façon dont communiquent tous les employés de la Ville de Differdange tant entre eux qu'avec les citoyens.

Die Stadt Differdingen richtet ihr Handeln nach den Werten aus, die sie in den Vordergrund stellen möchte:

- Transparenz
- Respekt
- Verantwortung
- Diversität und Integration
- Kooperation und Zusammenarbeit
- Wertschätzung

Diese Werte sind auch das A und O in der Kommunikation aller Mitarbeiter*innen der Stadt Differdingen, sowohl untereinander als auch mit den Bürgerinnen und Bürgern.

COMMUNICATION ENTRE COLLÈGUES KOMMUNIKATION UNTER KOLLEG*INNEN

Les règles et les lignes directrices ne remplissent leur rôle que si elles sont vécues de manière régulière !

Regeln und Richtlinien erfüllen ihren Zweck nur, wenn wir sie täglich leben und einhalten!

Le respect avant tout

Dire bonjour ou au revoir à un collègue, lui tenir la porte ouverte ou le remercier fait partie des règles de courtoisie et peut améliorer de façon conséquente les relations entre collègues. Voici d'autres exemples :

- Accorder toute notre attention à notre interlocuteur ;
- Sourire ;
- Se montrer compréhensif ;
- Utiliser des expressions comme « merci », « s'il te plait », « excuse-moi »... ;
- Être ponctuel aux rendez-vous ;
- Éteindre notre téléphone portable ;
- Maintenir nos promesses ;
- Proposer notre aide ;
- Éviter les préjugés ;
- Ne pas nous montrer ironiques devant des tiers.

À l'écrit, par exemple dans les courriels, les règles sont similaires : montrons-nous polis et évitons les impératifs comme « Tu dois », « Tu es obligé », « Fais ! », « Il faut que »...



Valeurs : respect, coopération et collaboration, satisfaction du personnel et estime.

Werte: Respekt, Kooperation und Zusammenarbeit, Mitarbeiterzufriedenheit und Wertschätzung.

Respekt ist das Wichtigste

Kollegen oder Kolleginnen zu begrüßen und zu verabschieden, ihnen die Tür aufzuhalten oder sich zu bedanken, gehört zu den Basis-Umgangsformen und kann die Beziehungen zwischen Kolleg*innen erheblich verbessern. Weitere gute Beispiele sind:

- dem/der Gesprächspartner*in unsere volle Aufmerksamkeit schenken
- lächeln
- Verständnis zeigen
- „Danke“, „Bitte“ oder „Entschuldigung“ sagen
- pünktlich zu Verabredungen erscheinen
- unser Mobiltelefon ausschalten
- unsere Versprechen einhalten
- unsere Hilfe anbieten
- Vorurteile vermeiden
- uns vor Dritten nicht ironisch äußern

In schriftlicher Form, z. B. in E-Mails, gelten ähnliche Regeln: Seien wir höflich und vermeiden wir Imperative wie „Du musst“, „Du bist dazu verpflichtet“ oder „Mach das!“.

Les solutions avant les problèmes

Lorsqu'un collègue lance une idée, il est important de réfléchir en termes de propositions, d'alternatives et d'idées créatives au lieu de marquer son désaccord avec certains points ou de souligner les éventuels problèmes. On ne fait des critiques que si elles sont argumentées et accompagnées d'une proposition ou d'une solution. Cela permet d'éviter les conflits même si les discussions sont franches.

Des techniques comme le brainstorming permettent d'inclure tous les collègues présents à la planification d'un projet.



Lösungen vor Probleme stellen

Wenn eine Kollegin oder ein Kollege eine Idee vorbringt, ist es wichtig, in Form von Vorschlägen, Alternativen und kreativen Ideen zu denken, statt lediglich mit bestimmten Punkten nicht einverstanden zu sein oder auf mögliche Probleme hinzuweisen. Man übt nur dann Kritik, wenn sie argumentativ begründet ist und mit einem Vorschlag oder einer Lösung einhergeht. Dadurch werden Konflikte vermieden, auch wenn die Diskussionen offen geführt werden.

Mit Techniken wie Brainstorming können alle anwesenden Kolleg*innen in die Planung eines Projekts einbezogen werden.



Valeurs : transparence, coopération et collaboration.
Werte: Transparenz, Kooperation und Zusammenarbeit.

S'informer et informer

En tant que collaborateurs de la Ville de Differdange, nous devons nous tenir informés de ce qui se passe dans la commune et veiller à ce que les bonnes personnes reçoivent les informations pertinentes. Pour s'informer, les collaborateurs disposent de plusieurs sources à consulter régulièrement :

- www.differdange.lu/actualites et www.differdange.lu/agenda ;
- Le *Diffmag* ;
- Le rapport du collège échevinal. Les chefs de service communiquent les informations pertinentes à leurs équipes.

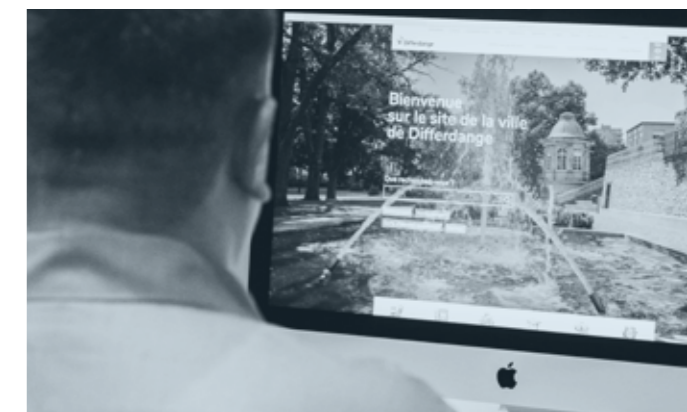
Les réunions sont à préparer systématiquement afin que les participants sachent ce qui est attendu d'eux. Le but de la réunion doit être clairement défini. Nous n'invitons que les collègues directement concernés.

Après la réunion, un rapport est rédigé, reprenant les décisions prises et la répartition des tâches. Nous informons les collègues qui n'ont pas pu être présents.

Les chefs de service se réunissent régulièrement – par exemple tous les deux mois.



Valeurs : transparence, coopération et collaboration.
Werte: Transparenz, Kooperation und Zusammenarbeit.



Sich und andere informieren

Als Mitarbeiter*innen der Stadt Differdingen müssen wir uns über die Geschehnisse in der Gemeinde auf dem Laufenden halten und dafür sorgen, dass die richtigen Personen die relevanten Informationen erhalten. Um sich zu informieren, stehen den Mitarbeiter*innen mehrere Quellen zur Verfügung, die sie regelmäßig konsultieren sollten:

- www.differdange.lu/actualites und www.differdange.lu/agenda
- Diffmag
- Der Bericht des Schöffenrats. Die Abteilungsleiter*innen geben die relevanten Informationen an ihre Teams weiter.

Besprechungen sind systematisch vorzubereiten, damit die Teilnehmer*innen wissen, was von ihnen erwartet wird. Der Zweck der Besprechung muss klar definiert sein. Es werden nur Kolleg*innen eingeladen, die direkt betroffen sind.

Nach der Sitzung wird ein Bericht verfasst, der die getroffenen Entscheidungen und die Aufgabenverteilung enthält. Wir informieren die Kolleg*innen, die nicht anwesend sein konnten.

Die Abteilungsleiter*innen treffen sich regelmäßig – z. B. alle zwei Monate.

Communiquer de manière professionnelle

Tout comme pour la communication avec les citoyens, la communication entre collègues doit être professionnelle et homogène pour être efficace. Voici quelques exemples :

- Se tenir aux lignes de communication de ce guide et les mettre en pratique du mieux possible ;
- Utiliser de manière efficace le calendrier online – notamment pour l'organisation de réunions ;
- Assurer une présence dans chaque service pendant les heures d'ouverture de la commune ;
- Partager la liste des nouveaux employés une fois par mois.

Pour ce qui est de la gestion des courriels, nous nous efforçons :

- de répondre, en règle générale, à chaque courriel endéans 48 heures ;
- d'adresser les courriels uniquement à la personne dont nous attendons une réponse ou une réaction. La copie sert uniquement à informer les personnes directement concernées. Elle ne sert pas à assurer ses arrières ;
- le cas échéant, de fixer les délais et les expliquer ;
- de communiquer rapidement les éventuels retards et de mener une discussion transparente si les délais ou les demandes ne peuvent pas être respectés.

Professionell kommunizieren

Ebenso wie die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern muss auch die Kommunikation unter Kolleg*innen professionell und einheitlich sein, um effektiv zu sein. Hier einige Beispiele:

- sich an die Kommunikationslinien in diesem Leitfaden halten und sie so gut wie möglich in die Praxis umsetzen
- den Onlinekalender effektiv nutzen – insbesondere bei der Organisation von Besprechungen
- während der Öffnungszeiten der Gemeinde in jeder Abteilung eine Präsenz gewährleisten
- einmal im Monat die Liste der neuen Mitarbeiter mitteilen

In Bezug auf die Nutzung von E-Mails bemühen wir uns:

- jede E-Mail in der Regel innerhalb von 48 Stunden zu beantworten.
- E-Mails nur an die Person zu adressieren, von der wir eine Antwort oder eine Reaktion erwarten. Nur die direkt betroffenen Personen werden zur Information in Kopie gesetzt. Das CC dient nicht zur allgemeinen Absicherung.
- wenn nötig, Fristen zu setzen und diese zu begründen.
- frühzeitig zu Informieren und eine transparente Diskussion zu führen, wenn Fristen oder Forderungen nicht eingehalten werden können.



L'intranet comme outil d'information

Chaque collaborateur de la Ville de Differdange a accès à l'intranet : intranet.differdange.lu. Les services peuvent y publier des informations les concernant et susceptibles d'intéresser d'autres services. L'intranet est donc un outil de collaboration important. Quelques remarques :

- Chaque service publie ses informations sur l'intranet. Il est seul responsable de tenir ces informations à jour et de supprimer les informations qui ne sont plus actuelles.
- Au besoin, le service média peut être consulté pour la relecture des informations publiées.

Des experts pour le collège échevinal

Avant de prendre des décisions importantes, le collège échevinal a recours à l'expertise des responsables de projets pendant le processus décisionnel et les invite aux réunions.



Valeurs : responsabilité, transparence.
Werte: Verantwortung, Transparenz.

Das Intranet als Informationsmittel

Alle Mitarbeiter*innen der Stadt Differdange haben Zugang zum Intranet: intranet.differdange.lu. Jede Abteilung kann dort Informationen veröffentlichen, die sie betreffen und die für andere Abteilungen von Interesse sein könnten. Das Intranet ist somit ein wichtiges Instrument der Zusammenarbeit. Einige Bemerkungen:

- Jede Abteilung veröffentlicht ihre Informationen im Intranet. Sie ist allein dafür verantwortlich, diese Informationen auf dem neuesten Stand zu halten und Informationen, die nicht mehr aktuell sind, zu löschen.
- Bei Bedarf kann die Medien- und Kommunikationsabteilung (media@differdange.lu) zum Korrekturlesen der veröffentlichten Informationen hinzugezogen werden.

Expert*innen für das Schöffenkollegium

Vor wichtigen Entscheidungen, lädt der Schöfferrat die Projektleiter*innen zur Entscheidungsfindung und Abstimmung in die entsprechenden Sitzungen ein, damit deren Fachwissen im Prozess berücksichtigt werden kann.



Valeurs : respect, coopération et collaboration.
Werte: Respekt, Kooperation und Zusammenarbeit.

COMMUNICATION AVEC LES CITOYENS KOMMUNIKATION MIT DEN BÜRGER*INNEN

Chaque interlocuteur a droit à 100 % d'attention, d'objectivité, de professionnalisme et d'amabilité.

Jede*r Gesprächspartner*in hat ein Recht auf unsere volle Aufmerksamkeit, Objektivität, Professionalität und Freundlichkeit.

Des outils variés

D'une manière générale, la Ville de Differdange informe rapidement ses citoyens concernant les projets d'intérêt public, les décisions publiques du collège échevinal et du conseil communal, les événements extraordinaires ou la tenue de conférences ou de soirées d'information. Pour cela, elle dispose de plusieurs outils de communication :

- www.differdange.lu ;
- *Le Diffmag* ;
- Facebook ;
- TikTok ;
- Instagram ;
- Notifications push à travers la Diff-App (plus de 7 000 téléphones abonnés) ;
- Campagnes de marketing comme *Different Together*.

Les informations sont communiquées en français, luxembourgeois/allemand et en anglais. Exceptionnellement, la Ville de Differdange peut aussi choisir une autre langue en fonction des besoins et du public ciblé. Les informations sont formulées de manière à être comprises facilement.

Le service médias et communication s'occupe de la transmission des informations externes. Les services concernés lui mettent à disposition les informations pertinentes.



Valeurs : responsabilité, transparence.
Werte: Verantwortung, Transparenz.

Verschiedene Kommunikationswege

In der Regel informiert die Stadt Differdingen ihre Bürgerinnen und Bürger zeitnah über Projekte von öffentlichem Interesse, öffentliche Entscheidungen des Schöffenkollegiums und des Gemeinderats, außergewöhnliche Ereignisse, Konferenzen oder Informationsabende. Zu diesem Zweck verfügt sie über verschiedene Kommunikationsmittel:

- www.differdange.lu
- Diffmag
- Facebook
- TikTok
- Instagram
- Push-Benachrichtigungen durch die Diff-App (über 7 000 Abonnent*innen)
- Marketingkampagnen wie *Different Together*.

Die Informationen werden auf Französisch, Luxemburgisch/Deutsch und Englisch kommuniziert. In Ausnahmefällen kann die Stadt Differdingen auch eine andere Sprache wählen, je nach Bedarf und Zielpublikum. Die Informationen werden so formuliert, dass sie leicht verständlich sind.

Die Medien- und Kommunikationsabteilung kümmert sich um die Übermittlung externer Informationen. Die entsprechenden Abteilungen stellen ihr die relevanten Informationen zur Verfügung.

Aider les citoyens

Dans le contact direct avec les citoyens, certaines règles doivent être respectées sur la base des valeurs que la Ville de Differdange se donne. En ce qui concerne les **lettres** et les **courriels** :

- Avis de réception automatique lors de l'envoi d'un formulaire ;
- Avis de réception automatique lors de la réception d'un courriel ;
- Délai de réponse de 48 h en règle générale ;
- Recours à un correcteur orthographique ;
- Signatures homogènes ;
- Protection des données.

En ce qui concerne le **contact direct** et les **conversations téléphoniques** :

- Prendre le temps nécessaire ;
- Accorder son attention à l'interlocuteur ;
- Répondre au téléphone de manière homogène : Ville de Differdange, nom du service, nom de famille ;
- Essayer de trouver une solution au lieu de souligner les problèmes ;
- Être disponible aux heures d'ouverture de la commune. En cas d'absence, transférer les appels à la réception ou à un collègue du service ;
- Chaque service met en place un calendrier permettant à la réception de voir rapidement qui est présent ou pas.

Den Bürger*innen helfen

Im direkten Kontakt mit den Bürgerinnen und Bürgern müssen auf Grundlage der Werte, die sich die Stadt Differdingen gibt, bestimmte Regeln eingehalten werden.

Bei **Briefen** und **E-Mails**:

- automatische Eingangsbestätigung beim Versenden eines Formulars
- automatische Eingangsbestätigung bei Erhalt einer E-Mail
- Antwortfrist von 48 Stunden in der Regel
- Einsatz einer Rechtschreibprüfung
- einheitliche Unterschriften
- Datenschutz

Bei **direktem Kontakt** und **Telefongesprächen**:

- sich die nötige Zeit nehmen
- dem/der Gesprächspartner*in Aufmerksamkeit schenken
- einheitliche Begrüßung bei Telefonaten: Stadt Differdingen, Name der Abteilung, Nachname
- versuchen, eine Lösung zu finden, statt sich auf Probleme zu konzentrieren
- während der Öffnungszeiten der Gemeinde erreichbar sein. Bei Abwesenheit, Anrufe an den Empfang oder an eine Kollegin bzw. einen Kollegen der Abteilung weiterleiten.
- Jede Abteilung stellt einen Kalender auf, damit der Empfang schnell sehen kann, wer anwesend ist und wer nicht.



Valeurs : transparence, responsabilité, coopération et collaboration.
Werte: Transparenz, Verantwortung, Kooperation und Zusammenarbeit.

Prendre en charge un citoyen mécontent

Chaque citoyen ayant une réclamation a le droit d'être entendu et d'être servi de manière compétente et professionnelle. Pour cela, il convient de :

- chercher une solution et pas un coupable ;
- poser des questions objectives pour bien comprendre la réclamation ;
- montrer de l'empathie ;
- prendre position quant aux faits ;
- proposer des solutions ;
- ne pas critiquer un collègue.

Respecter tout le monde

Chaque citoyen doit être traité de la même manière et avec respect. C'est pourquoi nous nous efforçons d'utiliser une langue que notre interlocuteur comprend. Si nous ne maîtrisons pas cette langue, un collègue pourra sans doute nous aider.



Valeurs : coopération et collaboration, diversité et intégration.
Werte: Kooperation und Zusammenarbeit, Diversität und Integration.

Umgang mit unzufriedenen Bürger*innen

Jede Bürgerin und jeder Bürger mit einer Beschwerde hat das Recht, angehört und kompetent und professionell bedient zu werden. Wir werden:

- eine Lösung und nicht einen Schuldigen suchen.
- objektive Fragen stellen, um die Beschwerde richtig zu verstehen.
- Einfühlungsvermögen zeigen.
- zu den Fakten Stellung nehmen.
- Lösungen vorschlagen.
- Kolleg*innen nicht kritisieren.

Jeden respektieren

Jede Bürgerin und jeder Bürger sollte gleich und mit Respekt behandelt werden. Deshalb bemühen wir uns, eine Sprache zu verwenden, die unser Gegenüber versteht. Wenn wir diese Sprache nicht beherrschen, kann uns wahrscheinlich ein Kollege oder eine Kollegin helfen.

