



2015

RAPPORT ANNUEL



SOMMAIRE

1. AVANT-PROPOS	05	11.1.3. Courriels	35
2. MOT DU DIRECTEUR DE L'ITM	06	11.1.4. Durée de travail	36
3. INTRODUCTION	09	11.1.5. Conventions collectives	36
4. OBJECTIFS ET MISSIONS		11.2. INSPECTIONS, CONTRÔLES ET ENQUÊTES (I.C.E.)	
4.1. Conditions de travail	11	11.2.1. Congé collectif	37
4.2. Sécurité et santé au travail	12	11.2.2. Déclarations de détachement des salariés	38
4.3. Thèmes particuliers	13	11.3. ACCIDENTS, ENQUÊTES ET CONTRÔLES (A.E.C.)	
5. ORGANIGRAMME		11.3.1. Analyses et enquêtes effectuées	40
5.1. Formations et services généraux (F.S.G.)	15	11.3.2. Accidents analysés en 2015	40
5.2. Établissements soumis à autorisations (E.S.A.)	15	11.4. ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À AUTORISATION (E.S.A.)	
5.3. Help Call Center (H.C.C.)	15	11.4.1. Les activités en relation avec la législation	
5.4. Accidents, enquêtes et conseils (A.E.C.)	16	sur les établissements classés	42
5.5. Inspections, enquêtes et contrôles (I.C.E.)	16	11.4.2. Protection des salariés	43
6. PERSONNEL DE L'ITM	17	11.4.3. Seveso	43
7. DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES	20	11.4.4. Convention de Helsinki	44
8. COLLABORATIONS	22	11.4.5. Explosifs à usage civil	44
9. DÉVELOPPEMENT DURABLE	23	11.4.6. La sécurité dans les tunnels	44
10. RESTRUCTURATION DE L'ITM : AVANCEMENT		11.4.7. Les mines, minières et carrières	44
10.1. Proximité	28	11.4.8. Contrôles et réclamations	44
10.2. Flexibilité et accessibilité	28	11.4.9. Transposition des directives	44
10.3. Rapatriement	28	11.4.10. Elaboration de prescriptions types de	
10.4. Décloisonnement	28	sécurité-santé et de prévention incendie	44
10.5. Déménagements	28	12. FUTURE CARRIÈRE DE L'INSPECTEUR DU TRAVAIL	46
10.6. Organisation	29	13. QUESTIONS PARLEMENTAIRES	48
10.7. Recrutement	29	14. TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPÉENNES	50
10.8. Formation	29	15. EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY	
10.9. Coopération	29	AND HEALTH AT WORK – EU OSHA	51
10.10. Évolution des projets stratégiques	30	16. CHRIT – SLIC	53
11. STATISTIQUES DES DIFFÉRENTS SERVICES		17. PRÉSIDENCE U.E. 2^e SEMESTRE 2015	54
11.1. «HELP CALL CENTER» (H.C.C.)		18. LES CHALLENGES DU FUTUR	
11.1.1. Call Center	32	18.1. Un monde du travail en évolution permanent	56
11.1.2. Guichet régionaux de proximité	33	18.2. En interne – l'évolution de la restructuration	56
		18.3. En externe – au niveau international	56
		18.4. En externe – au niveau national	56
		19. L'ADMINISTRATION DU FUTUR	57
		NOTES	60

Photo 01



Photo 02

**Nicolas SCHMIT**, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire

1. AVANT-PROPOS

L'ITM est une administration plus que centenaire. Elle a accompagné les grandes étapes du développement économique et social de notre pays. Ses tâches sont multiples mais fondamentalement elle doit garantir au sens le plus large la sécurité et la santé des lieux de travail. Une de ses missions essentielles, à côté de son rôle éminent dans la procédure commodo incommodo, consiste à veiller au respect du droit du travail. Sans une ITM efficace, performante et capable de s'adapter aux grands changements en cours dans le monde du travail, les droits des uns et des autres mais tout particulièrement les droits des salariés seraient moins protégés.

C'est dans cet esprit qu'une réforme en profondeur de l'ITM a été lancée. Elle ne se limite pas simplement à telle ou telle modification de la législation de base mais entend revoir de fond en comble le fonctionnement de ce service public. Il est absolument indispensable de moderniser les administrations dans l'intérêt du public en assurant une meilleure accessibilité et un service de qualité.

Un élément central de cette réforme consiste à donner à l'ITM les ressources dont elle a besoin. Des progrès énormes sont en train d'être faits en matière d'informatique. A l'ère de la digitalisation c'est une nécessité absolue. Mais en fin de compte la réussite d'une réforme dépend d'abord des femmes et hommes qui doivent la mettre en œuvre. Le personnel de l'ITM est sa principale richesse. Il s'agit d'abord d'augmenter le nombre des agents qui ne correspondent ni aux tâches ni à la formidable expansion des emplois que notre pays a connue ces dernières années. Un plan de renforcement des effectifs a été mis en place et les recrutements supplémentaires sont mis en œuvre de façon continue. Mais n'oublions pas que les tâches de l'inspecteur du travail sont variées et complexes.

Ses connaissances et ses compétences doivent être adaptées aux changements continus de l'économie et du monde du travail. Il faut qu'il dispose aussi des instruments légaux et autres pour assurer la bonne application du droit. Des changements importants à cet égard sont en cours. Mais ce qui importe avant tout c'est une bonne préparation à ce « métier » par une formation initiale et continue de qualité qui est désormais en train d'être mise en place.

J'ai confiance que la réforme de l'ITM sera couronnée de succès parce que j'ai confiance dans la conscience professionnelle et l'engagement de tous ses agents. Ensemble nous relèverons ce défi.

Nicolas SCHMIT

2. MOT DU DIRECTEUR DE L'ITM

Chères lectrices et Chers lecteurs,
Chères et Chers collègues,

Depuis sa création, l'Inspection du travail et des mines (ITM) s'est donné comme objectif principal de contribuer au développement d'une culture de prévention et de coopération en matière de conditions de travail englobant différents aspects du droit de travail et de la sécurité santé au travail.

Comme tout service public, l'ITM et ses collaborateurs doivent continuellement répondre aux exigences d'une société en profonde mutation et adapter leurs modes d'action aux évolutions de la fraude et faire face à des situations de contrôle complexes dans un environnement économique et social en changement permanent qui a évolué de manière importante ces dernières années.

Pour pouvoir remplir ces missions et renforcer les compétences de l'ITM durablement et significativement, une structure rénovée comprenant un nouvel organigramme a été mise en place dès le début de l'année 2015. Par ailleurs, ont été créés de nouveaux services de contrôle, sous l'autorité d'un responsable, permettant ainsi d'agir de manière plus collective avec pour objectif de renforcer l'efficacité de leur action.

Ainsi, les priorités suivantes ont été fixées :

- la mise en place à court et moyen terme de systèmes informatiques efficaces et efficents permettant à nos agents d'accomplir convenablement et sereinement leurs missions ;
- le développement de la proximité ainsi que l'accroissement de l'offre d'accessibilité des services du «Help Call Center», qui constitue la porte d'entrée pour tout usager s'adressant à l'ITM ;
- la formation professionnelle des agents de l'ITM, qui constituent le seul capital de l'ITM ; et
- le recrutement de nouveaux agents pour pouvoir surmonter les problèmes relatifs au nombre subséquent de départs en retraite et ceux de la pyramide d'âge relative au personnel de l'ITM.

Cette restructuration et la fixation de ces priorités ont été nécessaires pour atteindre le plus rapidement possible les objectifs qu'on a dû se fixer en tant qu'administration en vue de pouvoir devenir une administration moderne fondée sur les principes d'efficacité, d'efficience, de transparence et de responsabilité.

C'est seulement en adhérant à ces principes que l'ITM et ses collaborateurs pourront contribuer au «développement durable» d'une administration moderne orientée services.

Pour pouvoir satisfaire les exigences de ses clients (salariés et employeurs) et, parfois même, aller au-delà de leurs propres attentes, l'ITM en tant qu'administration doit mettre la «qualité du travail» au centre de ses préoccupations journalières.

En même temps et de nouveau dans l'unique but de pouvoir répondre au mieux aux justes attentes de ses usagers, il importe que chacun de nous, en tant que collaborateur, adhère à une «philosophie d'obligation de résultats».

Marco BOLY

Photo 03



Marco BOLY, Directeur de l'Inspection du travail et des mines

Photo 04





3. INTRODUCTION

L'Inspection du travail et des mines (ITM) est une des administrations les plus anciennes du Grand-Duché de Luxembourg. La première loi concernant les mines date déjà du 21 avril 1810, période durant laquelle le Département des Forêts du régime impérial de Napoléon I^e, comprenait la majeure partie de l'ancien Duché de Luxembourg.

En date du 20 juillet 1869, le Luxembourg s'est doté d'une première législation relative à l'organisation du service des mines. Depuis sa création par la loi du 22 mai 1902, l'ITM, telle que nous la connaissons aujourd'hui, a été marquée par une diversification et un accroissement considérables de ses responsabilités et de ses domaines d'intervention. Cette évolution est liée au développement progressif de la législation du travail, reflétant les avancées socio-économiques.

L'ITM a comme mission de contribuer au développement d'une culture de prévention et de coopération en matière de conditions de travail englobant différents aspects du droit de travail et de la sécurité santé au travail.

En vue de promouvoir l'efficacité, l'efficience et pour garantir l'exécution et l'application de ses différentes missions, l'ITM s'est dotée depuis le mois d'avril 2015 d'une structure et a mis en place des processus et, prochainement, des procédures adaptées à tous ses domaines de compétence.



Photo 05



4. OBJECTIFS ET MISSIONS

L'ITM est placée sous l'autorité politique du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire.

L'ITM a comme mission de conseiller et d'assister les salariés et les employeurs, de fournir des informations juridiques et techniques pratiques dans la mise en œuvre des dispositions légales, réglementaires, administratives et conventionnelles en matière de droit du travail et de sécurité et santé au travail.

Son rôle consiste également à veiller et à veiller à faire appliquer la législation relative aux conditions de travail et à la protection des salariés et de mettre fin aux situations en contradiction avec les dispositions légales, réglementaires, administratives et conventionnelles en matière de droit du travail et de sécurité et santé au travail.

Par ailleurs, l'ITM dispose d'une prérogative d'appréciation de l'opportunité des poursuites permettant d'adopter des mesures à des fins de régularisation. Pour les cas où les employeurs ou les salariés ne sont pas disposés à se conformer aux dispositions précitées, l'ITM peut constater les infractions dans les domaines relevant de sa compétence et d'en aviser le Procureur d'Etat.

Les dispositions relevant de la compétence de l'ITM sont principalement reprises au sein du Code du travail et subsidiairement au sein de certaines lois connexes.

L'ITM EST NOTAMMENT COMPÉTENTE EN MATIÈRE DE :

4.1. Conditions de travail

a) Le contrat de travail en général

- Contrats de travail.

b) Les autres contrats « dits spéciaux »

- Contrat d'apprentissage;
- Travail intérimaire;
- Emploi d'élèves et d'étudiants.

c) Rémunération

- Salaires.

d) Durée de travail

- Durée de travail;
- Repos journalier et hebdomadaire;
- Travail à temps partiel;
- Travail du dimanche;
- Jours fériés.

e) Les congés

- Congé annuel;
- Congé parental;

- Congé pour des raisons familiales;
- Congé d'accueil;
- Congé-formation;
- Congé d'accompagnement;
- Congé pour mandats sociaux;
- Congé de la coopération au développement;
- Congé spécial des volontaires des services de secours;
- Congé culturel;
- Congé sportif;
- Congé jeunesse.

f) Harcèlement et égalité de traitement

- Harcèlement moral;
- Harcèlement sexuel;
- Harcèlement discriminatoire;
- Egalité de traitement entre hommes et femmes;
- Egalité de traitement en matière d'emploi;
- Actions positives.

g) Jeunes salariés

- Jeunes salariés;
- Travail des enfants.

h) Représentation du personnel

- Elections sociales ;
- Délégations du personnel ;
- Comités mixtes d'entreprise ;
- Comité d'entreprise européen ;
- Implication des travailleurs dans la société européenne ;
- Implication des salariés dans la société coopérative.

i) Emploi de femmes enceintes, accouchées et allaitantes

- Congé de maternité ;
- Le temps d'allaitement.

Photo 06

**4.2. Sécurité et santé au travail****a) Établissements classés**

(Commodo/Incommodo)

- Conditions types de sécurité ;

b) Accidents de travail

- Analyse des accidents de travail ;
- Dangers imméntifs ;
- Collaboration avec le Parquet.

c) Acteurs de sécurité

- Coordinateurs de sécurité et de santé
- Salariés désignés ;
- Délégués à la sécurité et à la santé.

d) Prescriptions minimales de sécurité et de santé

- Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour les lieux de travail ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de travail ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de protection individuelle ;
- Prescriptions minimales pour la signalisation de sécurité et de santé au travail ;
- Prescriptions minimales visant à améliorer la protection en matière de sécurité et de santé des travailleurs susceptibles d'être exposés au risque d'atmosphères explosives ;
- Prescriptions relatives à la santé et la sécurité du personnel occupé dans les entreprises industrielles et commerciales ;
- Prescriptions relatives à la santé et à la sécurité du personnel occupé aux travaux de construction, d'aménagement, de réparation ou de terrassement ;
- Prescriptions minimales visant à améliorer la protection en matière de sécurité et de santé des travailleurs des industries extractives par forage ;

Photo 07



- Prescriptions minimales visant à améliorer la protection en matière de sécurité et de santé des travailleurs des industries extractives à ciel ouvert ou souterraines ;
- Prescriptions minimales à mettre en œuvre sur les chantiers temporaires ou mobiles ;
- Protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail ;
- Protection des travailleurs contre les risques liés à des agents biologiques au travail ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à la manutention manuelle de charges comportant des risques, notamment dorsolumbaires, pour les travailleurs ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur les équipements à écran de visualisation ;
- Protection de la population contre les dangers résultant des rayonnements ionisants ;
- Protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents cancérogènes ou mutagènes au travail ;
- Protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs dus aux agents physiques (vibrations) ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux risques dus aux agents physiques (bruit) ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux risques dus aux agents physiques (champs électromagnétiques) ;
- Prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux risques dus aux agents physiques (rayonnements optiques artificiels et rayonnement solaire).

4.3. Thèmes particuliers

- Prêt temporaire de main d'œuvre ;
- Conventions collectives de travail ;
- Déplacement de salariés ;
- Surveillance sur le lieu de travail ;
- Protection des salariés en matière de lutte contre la corruption, le trafic d'influence et la prise illégale d'intérêts ;
- Travail clandestin ;
- Travail illégal ;
- Maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses «Seveso» ;
- Mines, minières et carrières.

5. ORGANIGRAMME

Pour faire face à tous ces challenges l'ITM s'est dotée, depuis le mois d'avril 2015, d'un organigramme fonctionnel qui se compose comme suit (Graph. 01) :

Graph. 01

Source : ITM



Au niveau administratif, la direction est soutenue par un secrétariat de direction, un service informatique, un service des ressources humaines et d'un service controlling/qualité.

Le Comité de direction qui se réunit une fois par semaine est constitué par les responsables hiérarchiques des services CONTROLLING+DA/QC, E.S.A., H.C.C., I.T. et R.H. :

- Formations et Services Généraux (F.S.G.) ;
- Help Call Center (H.C.C.) ;
- Etablissements Soumis à Autorisations (E.S.A.) ;
- Accidents, Enquêtes et Conseil (A.E.C.) ;
- Inspections, Enquêtes et Contrôles (I.C.E.) ;

dont les responsables hiérarchiques forment ensemble avec le comité de direction, le comité opérationnel qui se réunit une fois par mois.

Pour faire avancer le processus indispensable de la restructuration, la direction s'est dotée également d'un comité «Thinking process» pour discuter et trouver des

solutions à des sujets spécifiques. Parallèlement ledit comité est chargé de mettre en place un système de «T.Q.M.» (Total Quality Management), processus permettant d'assurer le facteur qualité, d'orienter l'ITM vers une philosophie d'obligation de résultats et de contribuer ainsi finalement à un développement durable de l'administration.

L'organigramme fonctionnel met fin à l'agissement individuel de la direction en vue de promouvoir le travail en horizontal animé par le comité de direction et soutenu par le comité opérationnel.



5.1. FORMATIONS ET SERVICES GÉNÉRAUX (F.S.G.) :

L'unique capital de l'administration représente ses ressources humaines. Afin de préserver, développer et valoriser au maximum ses ressources, la formation du personnel de l'ITM sera l'élément clé pour le futur. Pour cela un service a été mis en place afin de garantir l'introduction de l'«Académie du savoir» de l'ITM.

Les services généraux désignent l'ensemble des services nécessaires au fonctionnement normal de l'administration comme par exemple : la gestion du courrier, les achats de fournitures, l'entretien des bâtiments et des espaces verts, la gestion des locaux techniques et des systèmes d'incendie et de sécurité, des droits d'accès, des énergies : électricité, froid, chauffage.

5.2. ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À AUTORISATIONS (E.S.A.) :

Ce service a pour mission de traiter tous les dossiers relatifs à des autorisations concernant notamment :

- Etablissements classés ;
- Maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses SEVESO ;
- Protection des salariés contre les risques liés à une exposition à des agents chimiques, physiques et biologiques ;
- Directive machines ;
- Mines, minières et carrières.

5.3. HELP CALL CENTER (H.C.C) :

Le H.C.C. se compose des différentes entités :

- Call Center ;
- Help Call Center Trainers ;
- Help Call Center Trainees ;
- Guichets.

Le Call Center ou centre d'appel, entité sous tutelle du H.C.C., qui constitue le premier point de contact de l'administré avec l'ITM, représente un ensemble de ressources : humaines, immobilières, mobilières et techniques, dont l'unique but est de prendre en charge les appels téléphoniques et de les transférer aux agents compétents qui doivent garantir le suivi. Les agents du Call Center spécialement formés en cette matière vont prendre en charge les demandes des administrés et enregistrer au préalable les coordonnées, nom de l'appelant et/ou numéro de son dossier, exercice indispensable servant à faciliter par après la communication interne avec les inspecteurs en charge au Help Call Center de l'ITM.

Ayant également comme mission de former les futurs agents de l'ITM, le H.C.C. est composé d'un inspecteur en chef expérimenté, de formateurs et d'inspecteurs stagiaires qui accomplissent leur formation théorique et pratique au sein du H.C.C..

L'accueil du guichet, auparavant garanti par les inspecteurs des agences régionales, a été entièrement repris par le H.C.C. .

5.4. ACCIDENTS, ENQUÊTES ET CONSEILS (A.E.C.) :

Ce service, nouvellement créé, répond à un besoin de longue date exprimé par les membres de l'inspecteurat du travail qui est d'assurer une astreinte nationale pour réduire le travail quotidien de ces mêmes inspecteurs. Cette nouvelle entité permettra également à l'avenir de respecter le repos journalier de 12 heures consécutives qui avait jusqu'à ce jour été enfreint suite aux sorties nocturnes fréquentes.

Par ailleurs, une formation spéciale sera mise en place pour encadrer les inspecteurs dans leurs tâches et notamment pour faire face à des situations d'accidents graves, voire même mortels.

Même avec cette formation précitée, tous les inspecteurs du travail ne sont pas capables de pouvoir gérer, au quotidien, des situations aussi stressantes, d'où la nécessité de se doter d'une structure permettant d'offrir un support psychologique aux inspecteurs.

Cette nouvelle entité sera également active dans le domaine du conseil et du coaching et aura comme mission de développer des stratégies proactives communes avec des entreprises à hauts risques.

Les inspecteurs en charge de toutes ces activités devront agir au sein d'un «pool» du fait du manque latent du nombre suffisant d'inspecteurs, fait dû, essentiellement, à une politique de recrutement déplorable durant les années précédentes.

5.5. INSPECTIONS, ENQUÊTES ET CONTRÔLES (I.C.E.) :

Une des principales missions de ce service est de devoir passer du système d'inspection réactif actuel en un système d'inspection proactive moderne.

Ce service devra à l'avenir assurer des actions à court, moyen et long terme.

Pour le court terme, des actions sporadiques bien définies en fonction des informations et des réclamations communiquées par le H.C.C. seront organisées.

Pour le moyen terme, des actions ciblées, structurées et préparées à l'avance, alimentées de la part du H.C.C. après l'évaluation de leurs statistiques seront mises en place.

Pour le long terme, des contrôles réguliers et un développement de stratégies par secteurs économiques seront organisés.

Ce service a également un besoin en ressources humaines supplémentaire, malgré le fait que les inspecteurs du travail n'ont plus besoin de gérer les services relatifs à l'astreinte ainsi que celui des activités de permanence du guichet.

Le processus, les procédures ainsi que les rapports d'inspection vont être uniformisés et vont ainsi entraîner une réduction importante de la charge administrative et vont faciliter la communication interne et externe.

Les inspecteurs en charge de toutes ces activités devront agir au sein d'un «pool» selon le système «FIFO» (First In First Out) du fait du manque latent en nombre suffisant d'inspecteurs, fait dû, essentiellement, à une politique de recrutement déplorable durant les années précédentes.

6. PERSONNEL DE L'ITM

Entre 1947 et 1990, les effectifs de l'ITM étaient plus ou moins constants et se tenaient aux alentours de +/- 20 personnes.

Entre 1947 et 1990, les effectifs ont constamment été renforcés pour arriver en 2015 à un effectif total de 95 personnes dont 67 fonctionnaires et 28 employés de l'Etat.

Dans le cadre de la restructuration, la nouvelle direction, se retrouvait forcée de mettre en place un pool d'inspecteurs au sein des deux services «Accidents, Enquêtes et Conseil (A.E.C.)» et «Inspections, Enquêtes et Contrôles (I.C.E.)», qui représentait l'unique moyen permettant un fonctionnement convenable des activités de l'ITM.

Aussi, il s'impose un investissement considérable au niveau de la formation et du recrutement au vu de la **pyramide d'âge actuelle** du personnel de l'ITM.

En effet, prochainement l'ITM devra faire face à un nombre subséquent de **départs en retraite**, ce qui aura pour conséquence qu'un nombre important d'agents, à savoir 36 devront être recrutés à brève échéance.

Cette problématique de la pyramide d'âge du personnel de l'ITM est le fruit d'une politique de gestion désastreuse des dernières 15 années.

Les contraintes actuelles au niveau recrutement sont très difficiles et se résument comme suit :

- l'Etat recrute ses agents en fonction des 3 carrières (inférieure, moyenne, supérieure). Or, l'ITM a besoin de candidats ayant une bonne formation de base générale tant en matière du droit du travail qu'en matière de sécurité et de santé au travail;
- seul un fonctionnaire peut devenir inspecteur de travail;
- l'ITM est capable de former actuellement et convenablement 10 à 15 aspirants inspecteurs par an, ce qui a pour effet de ne pas pouvoir assurer correctement le remplacement des départs en retraite.

Par ailleurs, à ces contraintes, s'ajoutent les problèmes de la qualité des différentes recrues :

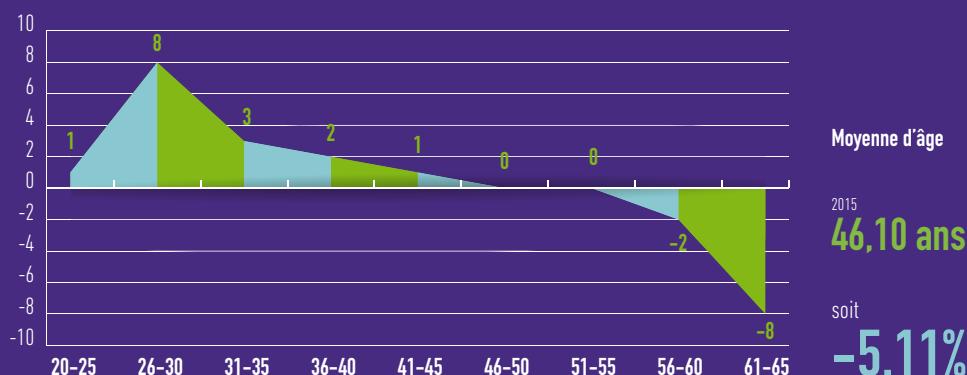
- Tous les candidats ayant réussi l'examen-concours de l'Etat ne sont pas prédestinés à devenir inspecteur du travail;
- les changements d'administration ne sont pas non plus propices au rajeunissement du personnel de l'ITM;
- en ce qui concerne les postes à responsabilité, l'ancienneté n'est pas un garant pour disposer du «know how» nécessaire pour pouvoir exercer une telle fonction.



Pyramide d'âge

Graph. 02

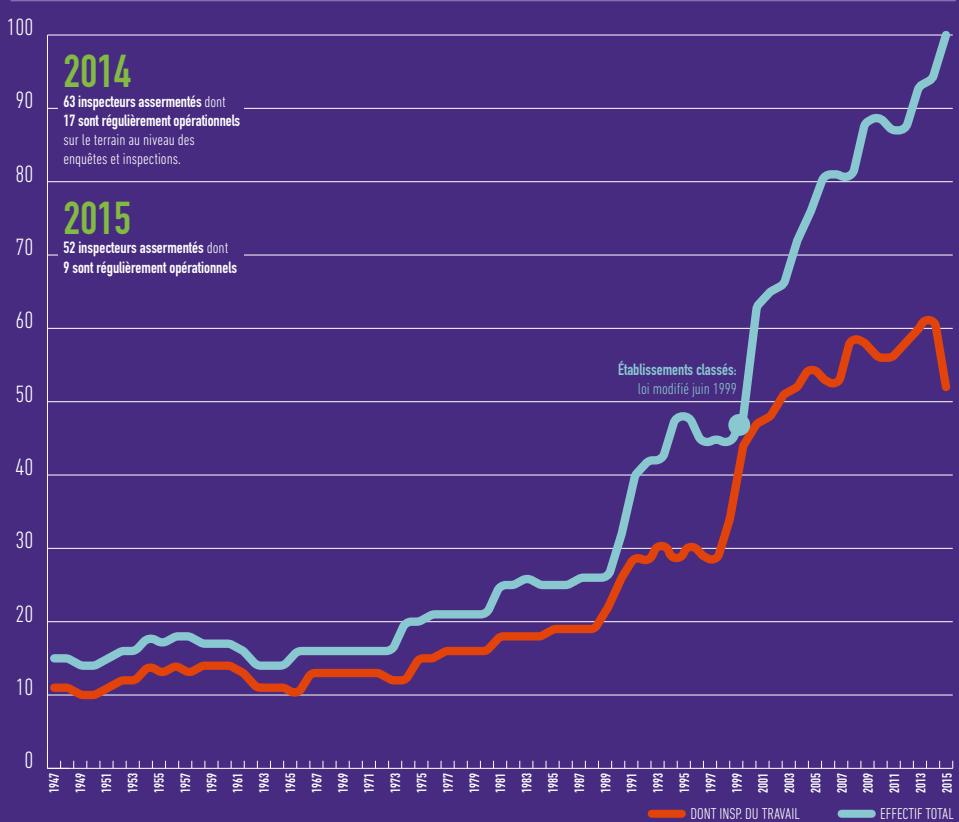
Source: ITM



À la fin de l'année 2015 les effectifs de l'Inspection du travail et des mines se chiffrent comme suit:

Graph. 03

Source: ITM



En ce qui concerne les postes autorisés mais non encore occupés, le nombre s'élevait à 4 postes ouverts pour les fonctionnaires et 5 pour les employés, donc en total 9 postes ouverts.

La situation des départs/arrivées pour l'année 2015 se présente comme suit:

Tab. 01

Source: ITM

Départs 2015:

CAUSE	NOMBRE	MOYENNE D'ÂGE
Changement d'administration	4	44,4 ans
Retraite	8	61,9 ans
Congé de longue durée	4	55,9 ans
Autre	3	4,9 ans
Total-Départ	19	55,9 ans

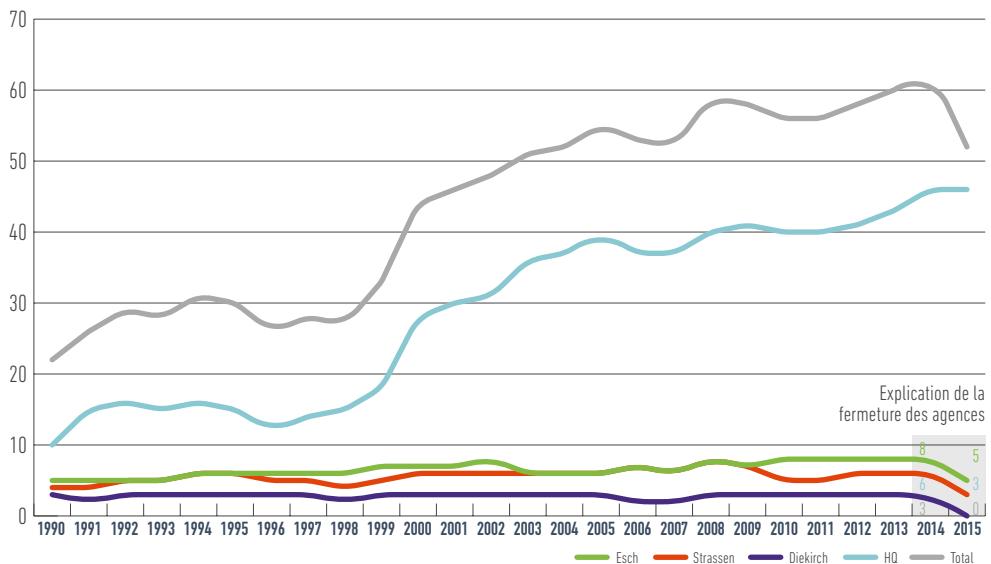
Arrivées 2015:

CAUSE	NOMBRE	MOYENNE D'ÂGE
Changement d'administration	4	46,5 ans
Retours	2	50,9 ans
Recrutement externe	5	27,9 ans
Total-Arrivées	11	38,9 ans

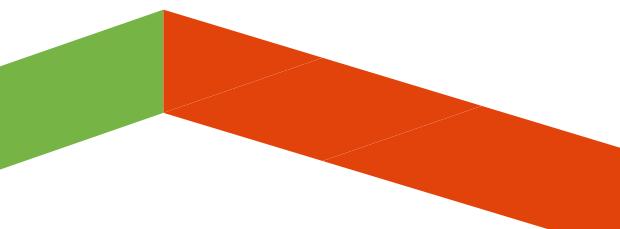
Pour pouvoir faire face aux challenges futurs et combler les différents départs de certains agents dans les années à venir, il devient indispensable que l'ITM se dote d'une stratégie de recrutement qui pourrait évoluer comme suit:

Graph. 04

Source: ITM



L'objectif de l'ITM est d'avoir, dans un laps de temps de 10 ans un effectif à disposition d'au moins 200 agents pour garantir un développement durable du «core business» et être en mesure d'apporter la plus-value dont l'économie luxembourgeoise a besoin.



Pour plus de détails
cf page 23

7. DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES

Le service informatique de l'ITM s'occupe de la gestion des applications et des équipements informatiques, en étroite collaboration avec le Centre des technologies de l'information de l'Etat.

Les activités principales en 2015 étaient :

- Planification des besoins au niveau du hardware, notamment des ordinateurs de bureau, des imprimantes et des copieurs, en collaboration avec le Centre des technologies de l'information de l'Etat (C.T.I.E.);
- Gestion du réseau informatique interne, en étroite collaboration avec le CTIE;
- Gestion de la mise à jour du contenu et de la sécurité des sites web externes et internes de l'ITM;
- Aide et assistance à l'utilisation des équipements informatiques de l'ITM;
- Gestion de l'inventaire du hardware de l'ITM: ordinateurs, imprimantes, copieurs, tablettes, appareils photo, ...;
- Gestion de l'infrastructure des serveurs d'application et de virtualisation;
- Gestion des applications informatiques existantes de l'ITM;
- Planification, acquisition et déploiement d'un système de gestion des clés (voitures, ...);
- Planification et mise en œuvre d'une restructuration de la chaîne de backup;
- Déménagements de stations de travail : 100+ opérations en 2015;
- Reconfiguration de l'environnement réseau des guichets Esch/Alzette et Diekirch en collaboration avec le CTIE;
- Déploiements ou redéploiements d'ordinateurs de bureau : 28 machines en 2015;
- Planification et déploiement du numéro téléphonique unique 76100 et de la téléphonie IP au niveau du service Help et Call Center, en collaboration avec le CCG;
- Développement et maintenance de plusieurs applications Excel/VBA : 21.600 lignes de code ;
- Modifications dans l'application e-Détachement : 26.000 lignes de code Java ;
- Analyse et développement d'une application de gestion de dossiers : 6.270 lignes de code MS Access, 39.000 lignes de code Java ;

- Planification de la migration de la messagerie Notes/Domino vers Outlook/Echange du CTIE;
- Acquisition de plusieurs moniteurs grand format pour les salles de formation et de conférence.

Une des priorités de l'année 2015 a été la réalisation d'une mise en place à court et moyen terme de systèmes informatiques efficaces et efficaces permettant à nos agents d'accomplir convenablement et sereinement leurs missions.

Une analyse approfondie des applications informatiques existantes a révélé qu'une modernisation de toute notre infrastructure informatique s'impose.

L'analyse de la structure informatique a été documentée ensemble avec un consultant externe en vue de l'établissement de différents cahiers de charge permettant d'initier un processus de soumissions.

Il résulte de l'analyse que l'ITM ne dispose pas à l'état actuel d'une infrastructure informatique assez homogène permettant par exemple, le cas échéant, un « datamining ».

Une contrainte supplémentaire qui a été constatée lors de l'analyse est que les données relatives aux contrôles de l'ITM ne peuvent être sauvegardées que durant deux ans (L.614-3 du Code du travail). A cet effet, l'ITM a proposé à son Ministre de tutelle d'amender le texte de loi à ce sujet, condition sine qua non permettant de lutter efficacement dans le cadre de nos compétences, contre le dumping social sous toutes ses formes.

Une autre priorité a été la création d'un logiciel permettant la gestion du courrier sous toutes ses formes (fax, e-mail, courrier, etc.).

Une priorité supplémentaire a concerné les archives de l'ITM, qui prennent de plus en plus d'ampleur. Une solution plus rationnelle et moderne doit encore être envisagée.

Photo 08



Les premiers préparatifs à cette fin englobant une étude relative aux besoins réels de l'administration est en cours d'être établie (Analyse de l'existant, solution future en vue d'un archivage électronique, etc.).

Les discussions concernant une autre priorité notamment

- a) la création des FAQ en matière de sécurité et santé au travail (SST) respectivement
- b) la continuation des mises à jour se rapportant aux questions/réponses existantes en matière du droit du travail (DDT)→ <http://www.itm.lu/home/faq/ddt.html>, ont été entamées.

Pour pouvoir réaliser une de nos priorités pour l'exercice 2015, celle du projet informatique, les échanges avec les différents consultants externes et le Centre des technologies de l'information de l'Etat (C.T.I.E.) ont été particulièrement bénéfiques.

8. COLLABORATIONS

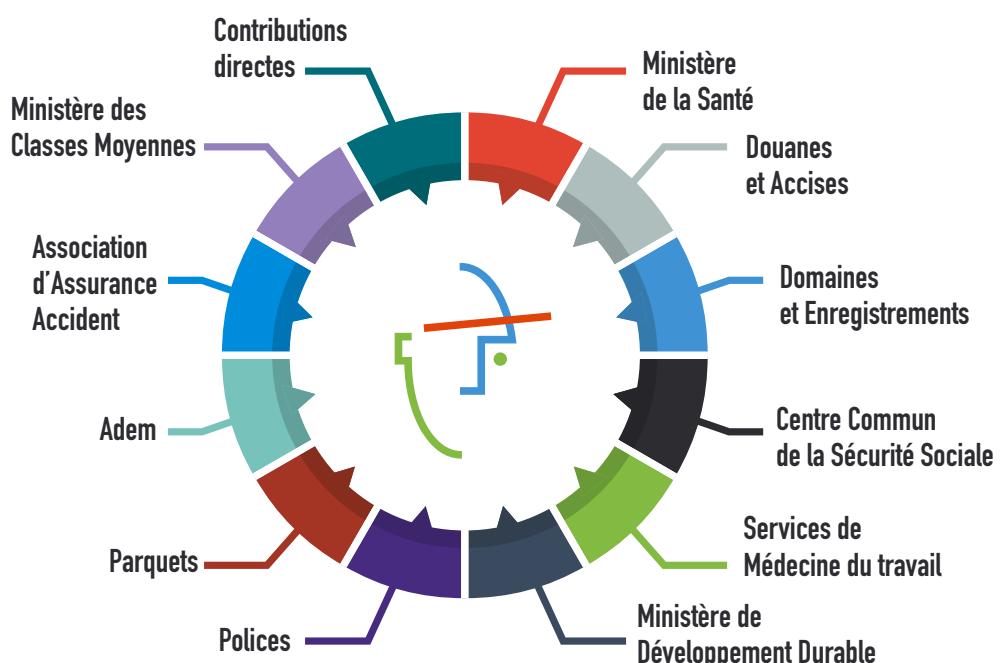
L'ITM agit en étroite collaboration avec d'autres organismes et services gouvernementaux qui s'intéressent au domaine de la sécurité et la santé sur le lieu de travail.

Ainsi l'ITM collabore entre autres avec l'Association d'Assurance Accidents, les médecins du travail du Ministère de la Santé, l'Administration de l'Environnement, l'Administration des Douanes et Accises, la Police grand-ducale et le Service National de la Sécurité dans la Fonction Publique.

L'ITM collabore et agit au sein du comité permanent du travail et de l'emploi, un organe tripartite mis en place par le Ministère du Travail et de l'Emploi en 2007 et chargé de conseiller le Ministre ayant le Travail dans ses attributions sur des questions relatives au travail en général, y compris les matières liées à la sécurité et à la santé au travail, ainsi que sur l'efficacité de la législation en vigueur dans ce domaine.

Graph. 05

Source: ITM

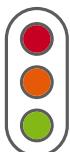


9. DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour garantir un développement durable englobant une notion de qualité, le «work flow» nécessaire à la restructuration de l'ITM a commencé à être mis en place au sein de l'ITM au 1^{er} mars 2015.

Tab. 02

Source: ITM



- À défaut de mise en conformité > **SANCTIONS**
- Assurer un suivi, régulariser les infractions
- Recherche de solutions par conseil et assistance pour répondre aux manquements constatés

ACTIONS À COURT TERME	ACTIONS À MOYEN TERME	ACTIONS À LONG TERME
Exemple: (secteur construction)		
Traitements des plaintes selon un calendrier de contrôle bien défini	Actions ciblées par ex.: <ul style="list-style-type: none"> • Action échafaudages • Alcool, médicaments, drogues • Amiante • Tranchées • Sous-traitance • Etc. 	Chantiers dédiés: <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement • Conseil • Suivi
ACTIONS À COURT TERME	ACTIONS À MOYEN TERME	ACTIONS À LONG TERME

En effet, dès le 1^{er} mars 2015, le personnel du Help Call Center a été renforcé étant donné que ce dernier allait se charger de l'accueil des clients au sein des guichets de l'ITM se trouvant à Diekirch, Esch-sur-Alzette et Strassen.

Pour le 1^{er} avril de la même année (Graph. 04 page 19), l'ensemble des agents des agences d'Esch-sur-Alzette et Strassen ont été rapatriées à Strassen étant donné qu'il a été constaté que l'agence de Diekirch allait, sous peu, manquer d'agents car ces derniers allaient pouvoir bénéficier de leur pension.

Comme l'accueil du public au sein des guichets était assuré par le Help Call Center, cette mesure de rapatriement des agents des agences régionales à Strassen a eu comme effet que ces derniers ont pu se concentrer davantage sur leur «core-business», à savoir l'assistance, les enquêtes et les inspections auprès des employeurs.

Actuellement, les administrés ont donc la possibilité de se rendre personnellement auprès des guichets régionaux,

dont le nombre sera encore augmenté prochainement conjointement avec l'ADEM sur les sites de Wiltz et de Wasserbillig en vue d'améliorer encore davantage la proximité et l'offre à nos clients (salariés et employeurs).

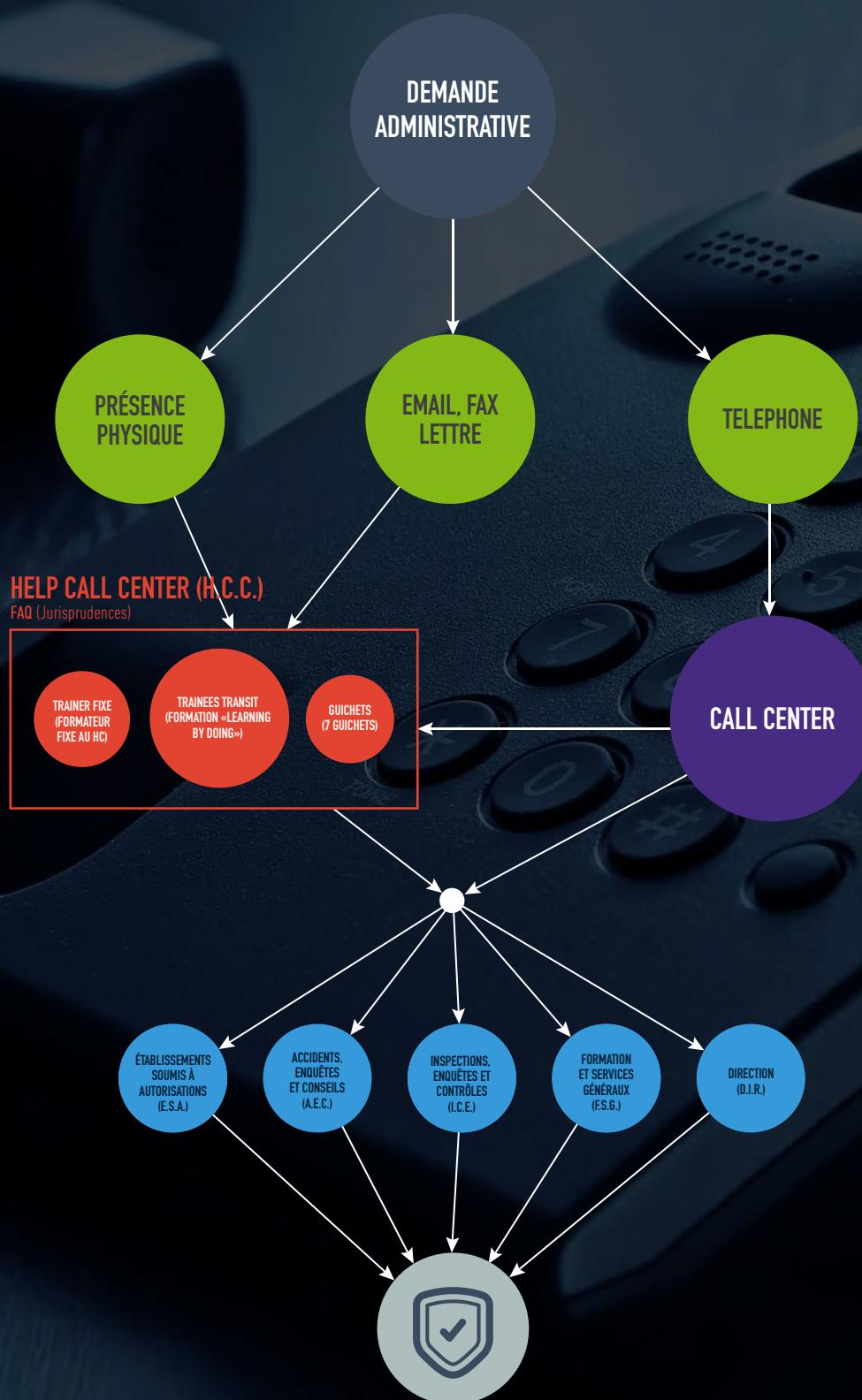
Ce projet commun avec l'ADEM, qui consiste à vouloir partager les infrastructures de cette dernière, a comme avantage supplémentaire de réduire au minimum les frais d'exploitation des administrations concernées de l'Etat.

Sur place, les administrés peuvent bénéficier d'un service personnalisé à leur écoute, qui est assuré de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00, ce qui donne un avantage considérable à l'administré au niveau de sa flexibilité personnelle.

À noter que la durée d'accueil a été multipliée par 4 à partir du 1^{er} mars 2015. Auparavant la durée d'accueil au sein des guichets de l'ITM était limitée à une heure et demie par jour.

Graph. 06

Source : ITM



Graph. 07

Source: ITM



Pour avoir une gestion efficace au niveau de la prise en charge des appels téléphoniques, il a été décidé de mettre en place un Call Center (centrale téléphonique moderne) avec un numéro de téléphone unique, le 247-76100.

Le regroupement de tous les appels vers le Call Center moyennant un numéro unique ainsi que le regroupement de tous les courriers, fax (247-96100) et e-mails (contact@itm.etat.lu) au sein du Help Call Center moyennant une adresse unique ont permis de centraliser, de catégoriser et de mesurer le nombre des affaires entrantes auprès de l'administration. Ce qui a, entre autres, pour effet de garantir un meilleur suivi desdites affaires et de responsabiliser les différents acteurs impliqués.

Autre effet positif de ces mesures, le développement du «teamspirit» et du «teamwork» entre les différents services de l'ITM.

Le Call Center, qui a finalement pu être mis en place en date du 11 mai 2015 après l'installation du programme informatique y relatif, tient notamment lieu de «carte de visite» de l'ITM et aide essentiellement à contribuer à une image de marque positive de l'administration.

En appelant au numéro 247-76100, les administrés peuvent bénéficier d'un service personnalisé assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

À cet effet, le Call Center est responsable pour :

- une première prise en charge de l'administré,
- une première prise de contact, action à la base de toute création de nouveaux dossiers, dossiers existants ainsi que pour tous les renseignements.

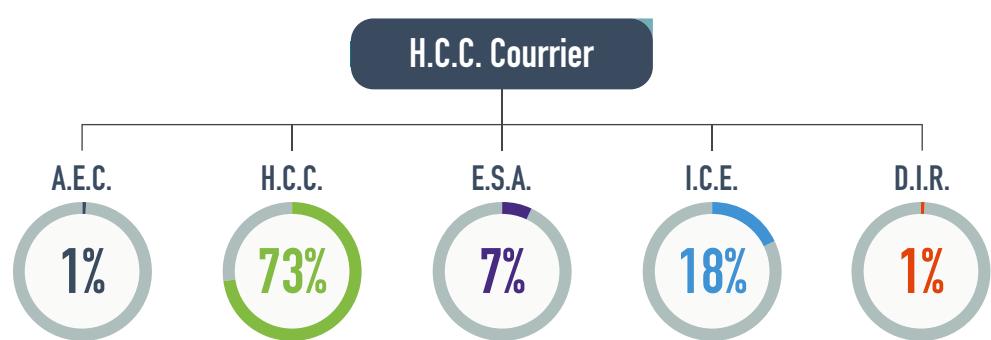
Pour toute question d'ordre général, le transfert de l'appel se fera du Call Center vers le Help Call Center où les renseignements nécessaires seront fournis. Dans les autres cas, par exemple dans le cadre de dossiers existants, les appels seront déviés vers les autres services en vue d'analyses plus approfondies et interventions éventuelles.

Les emails, fax et/ou lettres sont regroupés au sein du Help Call Center pour y être traités en ce qui concerne les questions d'ordre général. Toutes les affaires qui ne sauraient être traitées par le Help Call Center, sont transférées vers les autres Divisions compétentes.

Actuellement, 63% des appels téléphoniques, 64% des affaires qui sont introduites via les trois guichets régionaux, 71% des courriels et 68% des courriers sont directement traités et clôturés par le Help Call Center à l'aide de plus de 1.200 FAQ disponibles sur notre site internet.

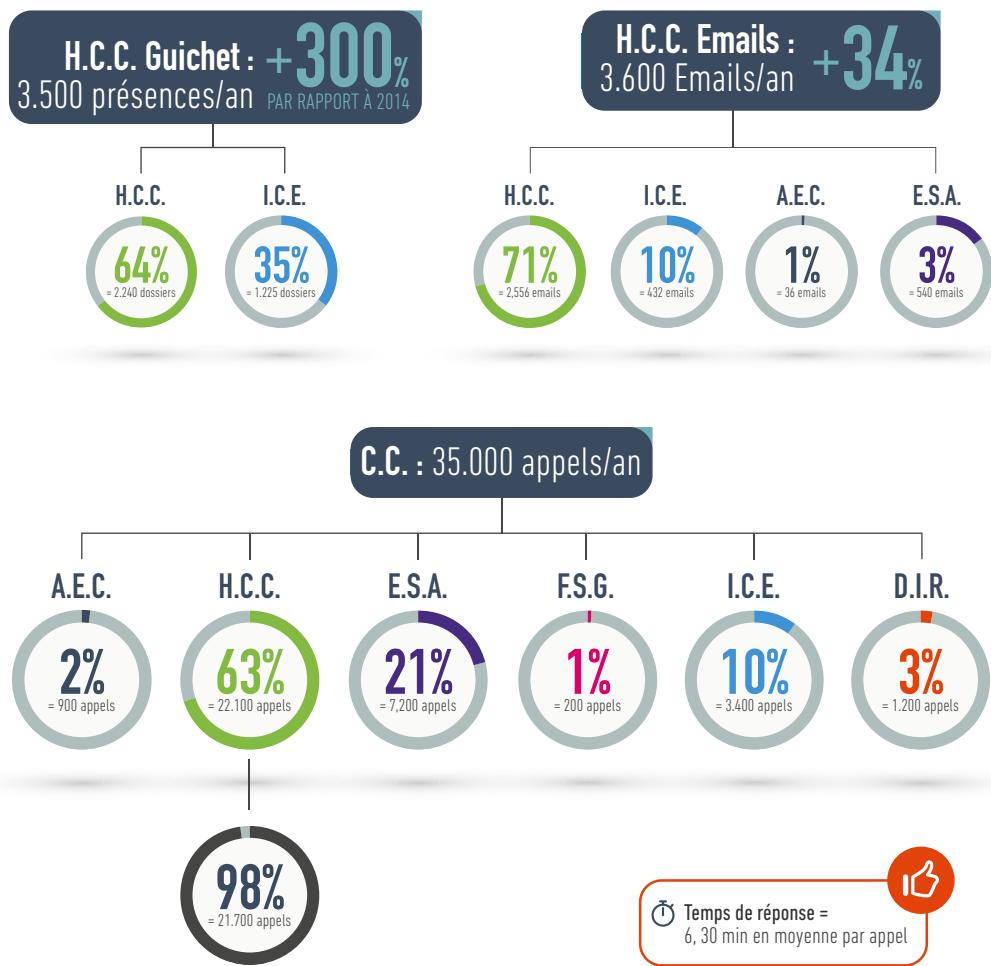
Graph. 08

Source: ITM



Graph. 09

Source: ITM



Le Help Call Center agit également comme centre de compétence en matière de conditions de travail et de sécurité et de santé au travail, dont notamment la durée de travail (heures supplémentaires, travail du dimanche et plans d'organisation de travail), les conventions collectives de travail, des élections sociales, etc., ceci au niveau des jurisprudences, des FAQ, et en tant que centre de formation pour les inspecteurs stagiaires.

Le modèle du Help Call Center qui est considéré par tous nos partenaires comme une «success story», va continuer à se développer et ceci dans l'unique but de vouloir élargir ses disponibilités au profit de l'administré.

Le Help Call Center a également comme mission d'orienter et de former les stagiaires dans les différents métiers de l'administration (personnel administratif, inspecteur du

travail, etc.). Ceci, permettra aux stagiaires de bénéficier d'une formation spécialisée axée sur la formule «learning by doing» qui leur permettra de se développer au mieux dans leurs activités futures.

Du fait que le Help Call Center agit comme centre de compétence et centre de formation fera fonction de «bouclier protecteur» pour tous les services opérationnels dans les domaines du DDT et du SST.

Par ailleurs, l'ITM envisage de devenir une «learning company» permettant de contribuer davantage au développement durable en tenant compte d'une notion de qualité.

Photo 09



10. RESTRUCTURATION DE L'ITM : AVANCEMENT

10.1 PROXIMITÉ

Depuis le 1^{er} mars 2015, le Help Call Center a été renforcé en personnel étant donné que celui-ci allait se charger de l'accueil des clients de l'ITM au sein des guichets régionaux se trouvant à Diekirch, Esch-sur-Alzette et à Strassen, permettant d'assurer la réception des réclamations et de communication de renseignements aux salariés et employeurs et ainsi de garantir la proximité envers ces derniers tout en libérant les inspecteurs du travail, dont la mission la plus cruciale doit être prioritairement celle d'exercer les contrôles sur le terrain.

Le nombre des guichets régionaux sera augmenté prochainement de deux unités, dont une à Wiltz (avril 2016) et une autre à Wasserbillig en vue d'améliorer encore davantage la proximité et l'offre à nos clients (salariés et employeurs).

L'ITM partagera les mêmes locaux que l'ADEM, ce qui permettra également de réduire au minimum les frais d'exploitation des administrations concernées de l'Etat.

10.2. FLEXIBILITÉ ET ACCESSIBILITÉ

La durée d'accueil aux guichets de l'ITM qui était, auparavant, limitée à une heure et demie par jour a été quadruplée depuis le 1^{er} mars 2015 permettant une meilleure flexibilité pour nos clients. Désormais, salariés et employeurs bénéficient d'un service personnalisé de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00. De même, les clients de l'ITM bénéficieront d'une écoute personnalisée de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 en appelant le numéro 247-76100.

Par ailleurs, à toute heure de la journée, les administrés peuvent nous envoyer des courriels à l'adresse e-mail (contact@itm.etat.lu) sans oublier que plus de 1.200 FAQ sont en permanence disponibles sur le site internet de l'ITM à propos des conditions de travail, de sécurité et de santé au travail.

10.3 RAPATRIEMENT

Pour le 1^{er} avril 2015, l'ensemble des agents des agences régionales d'Esch-sur-Alzette et Strassen ont été rapatriées à Strassen étant donné qu'il a été constaté que l'agence de Diekirch allait sous peu manquer d'agents car ces derniers allaient pouvoir bénéficier de leur pension.

Compte tenu de ces contraintes, il fut nécessaire de redéployer les effectifs en remplaçant les agences régionales par les guichets, qui sont toujours implantés à Diekirch, Esch-sur-Alzette et à Strassen, qui permettent d'assurer la réception des réclamations et de communication de renseignements aux salariés et aux employeurs.

10.4. DÉCLOISONNEMENT

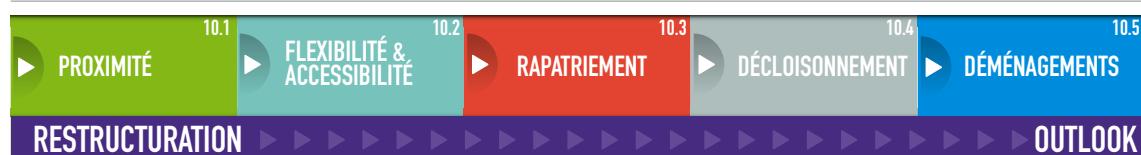
Si l'on veut transformer l'ITM en une administration plus efficace et réactive, il convient de parfaire l'objectif d'une organisation pluridisciplinaire, à tous les niveaux, et ce, compris le décloisonnement entre les départements «Droit du Travail» et «Santé et sécurité au Travail».

En vue de promouvoir l'efficacité et afin de garantir l'exécution de ses multiples missions, le nouvel organigramme, la nouvelle structure ainsi que les différents services de l'ITM affectés aux missions et fonctionnement de l'ITM sont plus efficents et permettent d'assurer la mise en place de processus et de procédures adaptés à toutes ses missions.

10.5 DÉMÉNAGEMENTS

Au cours du mois d'avril et mai 2015, l'ensemble des agents de l'ITM ont dû changer de bureau dans les locaux de Strassen, ce qui a eu pour effet de gagner en espace disponible.

Graph- 10



En effet, il a été constaté qu'au moins un tiers des vieilles archives ont pu être supprimées.

également le recrutement d'agents de la Force armée ou bien d'employés de l'Etat par l'intermédiaire de l'ADEM.

10.6. ORGANISATION

L'ITM s'est dotée depuis le mois d'avril 2015 d'un organigramme fonctionnel.

Au niveau opérationnel, la direction est épaulée par les différents services :

- Formations et Services Généraux (F.S.G.);
- Help Call Center (H.C.C.);
- Etablissements Soumis à Autorisations (E.S.A.);
- Accidents, Enquêtes et Conseil (A.E.C.);
- Inspections, Enquêtes et Contrôles (I.C.E.);

dont les responsables forment, avec le comité de direction, le comité opérationnel qui se réunit une fois par mois.

L'organigramme fonctionnel met fin à l'agissement individuel de la direction en vue de promouvoir le travail en horizontal animé par le comité de direction et soutenu par le comité opérationnel.

10.7. RECRUTEMENT

L'ITM doit faire face à un nombre subséquent de départs en retraite, ce qui aura pour conséquence qu'un nombre important d'agents, dont 36 devront être recrutés à brève échéance.

Pour faire face à ce problème de recrutement, dû essentiellement à une politique de recrutement déplorable des années antérieures, il est envisagé de poursuivre plusieurs simultanément, dont notamment le recrutement classique interne et externe auprès de la Fonction publique, mais

10.8. FORMATION

Tenant compte des différents problèmes au niveau du recrutement, de la qualité des ressources, des prérequis au niveau de l'éducation, il importe de devoir créer une «académie de savoir» permettant de garantir une formation continue tout au long de la carrière comportant un volet théorique ainsi qu'un volet pratique dispensé au sein du H.C.C..

Etant donné la pénurie existante en ce qui concerne les ressources humaines dans les différents services de l'ITM, il importe également de mettre en place un plan de formation.

Ce plan de formation permettra de garantir une mise à niveau des inspecteurs actuellement en place ainsi que d'assurer une formation aux nouvelles recrues.

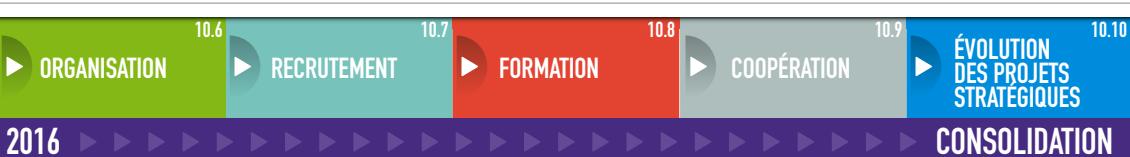
Ces mesures permettent à tous les agents d'acquérir les connaissances de base nécessaires pour exercer leurs fonctions actuelles et futures et leur offrant également une perspective personnelle à long terme ce qui constituera une situation «win-win» aussi bien pour les agents que pour l'administration.

10.9. COOPÉRATION

En vertu de son vaste domaine de compétences, l'ITM est amenée à participer à une multitude de réunions instaurées par différents comités, dont notamment le Conseil supérieur de la santé et de la sécurité au travail (Graph 05 p.22).

L'ITM collabore et coopère ainsi étroitement avec d'autres institutions telles que notamment l'Association d'assurance accidents, la Direction de la Santé, l'Administration

Source: ITM



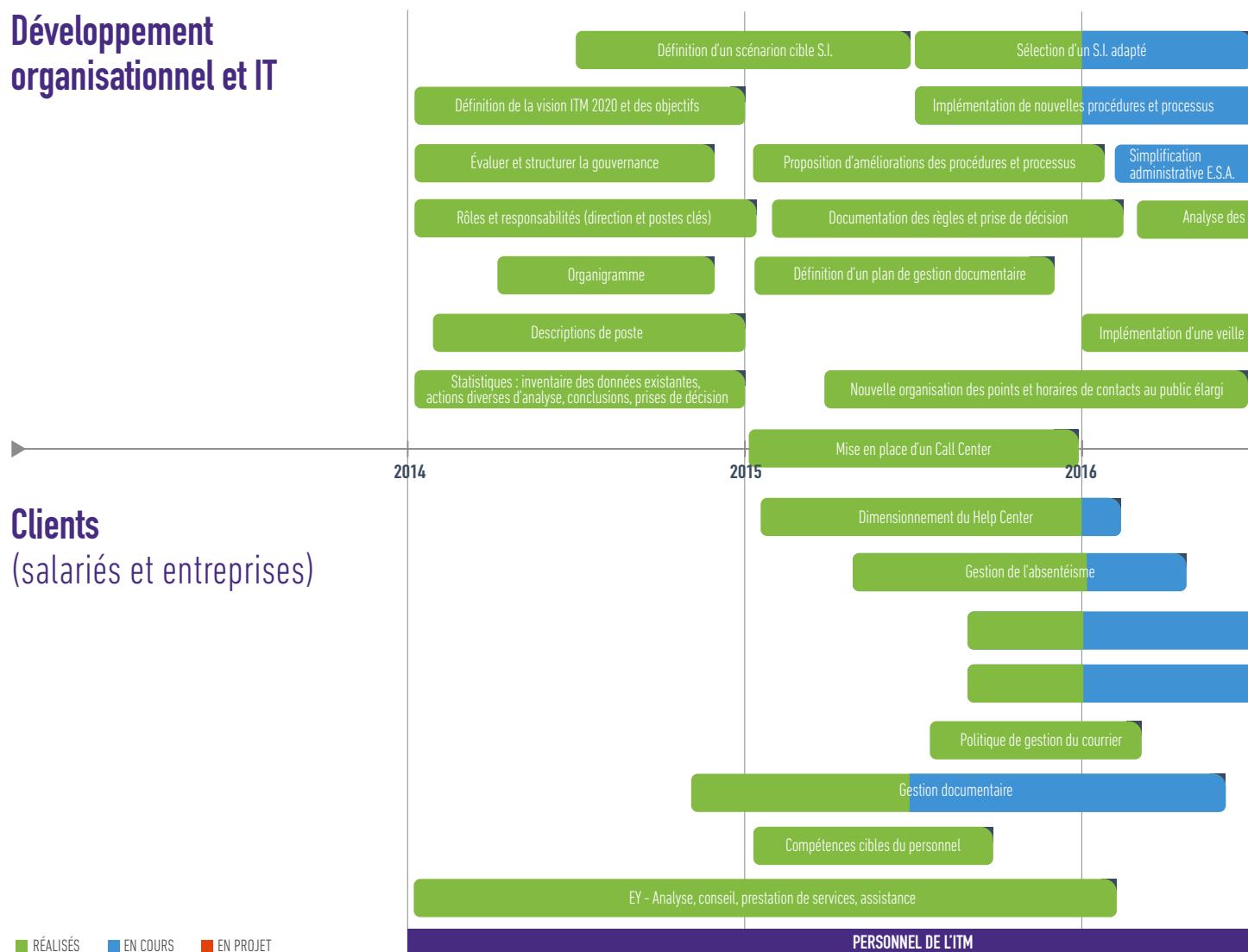
des douanes et accises, la Police grand-ducale, le Centre commun de la sécurité sociale, l'Administration de l'enregistrement, le Parquet, l'Administration des contributions directes ainsi qu'avec le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire (graph.05 p22).

En participant aux différents organes de coordination, qui sont notamment chargés de l'organisation des collaborations et des synergies entre les différentes administrations compétentes pour le monde du travail, l'ITM participe ainsi activement dans le but d'une mise en place d'une politique commune de contrôle et de prévention en matière de conditions de travail et de sécurité et de santé au travail.

10.10. ÉVOLUTION DES PROJETS STRATÉGIQUES

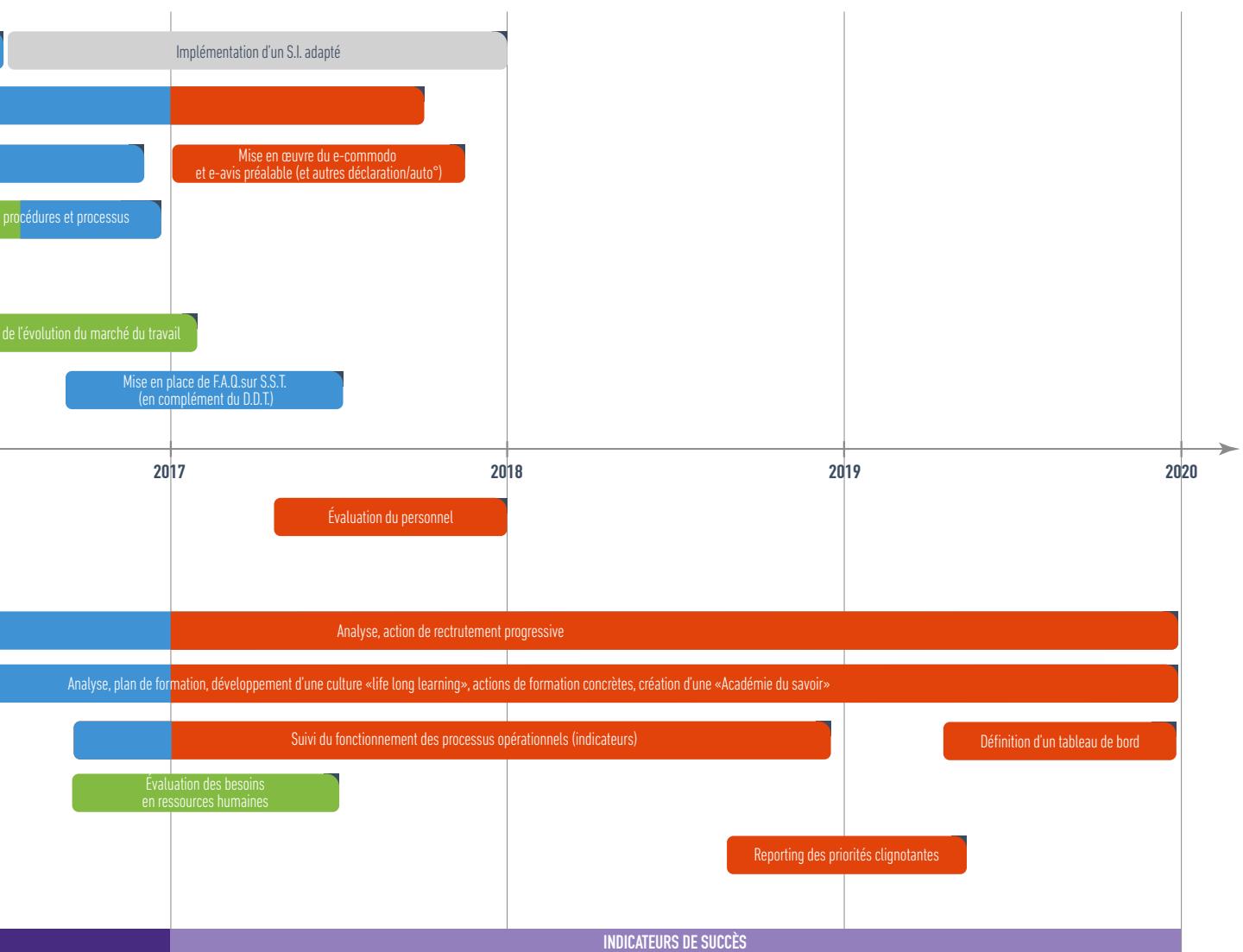
Graph. 11

Développement organisationnel et IT





Source: ITM



11. STATISTIQUES DES DIFFÉRENTS SERVICES

11.1. «HELP CALL CENTER» (H.C.C.)

11.1.1. Call Center

Le Call Center, mis en place en date du 11 mai 2015 après l'installation du programme informatique y relatif, tient notamment lieu de «carte de visite» de l'ITM et aide essentiellement à contribuer à une image de marque positive de l'administration envers l'extérieur.

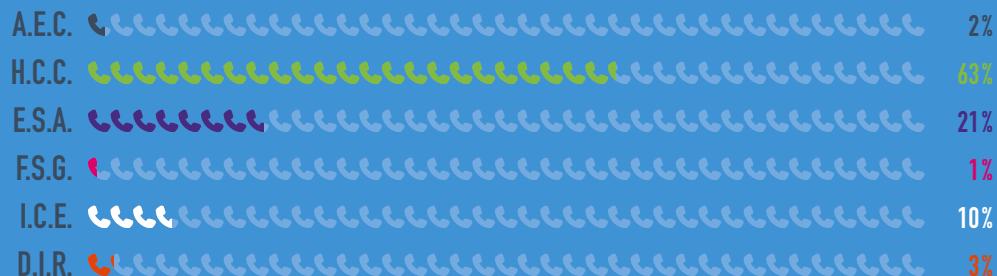
Sur l'année 2015, cela représente un total de 35.000 appels téléphoniques qui ont pu être traités par le Call Center, dont 22.100 ont été transférés pour intervention directe au Help Call Center de l'ITM.

Ces appels téléphoniques ont été transférés par le Call Center au sein des différents services de l'ITM en vue d'y être traités.

Le graphique ci-après reprend la répartition en % des appels téléphoniques vers les différents services de l'ITM :

Graph. 12

Source: ITM



Graph. 13

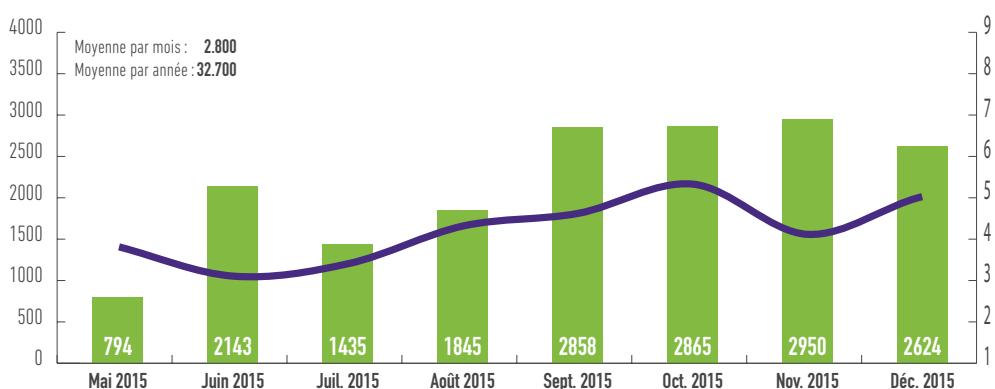
Source: ITM



Le renforcement progressif de l'équipe du Call Center a contribué à faire diminuer régulièrement le nombre des appels perdus.

Graph. 14

Source: ITM



11.1.2. Guichet régionaux de proximité

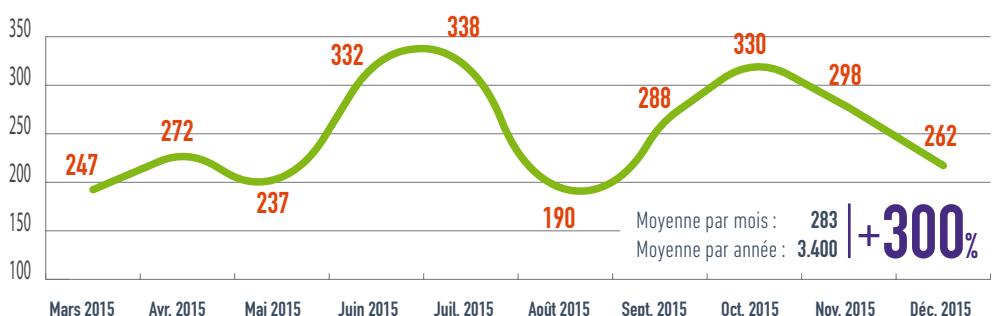
Depuis le 1^{er} mars 2015, les administrés peuvent bénéficier d'un service personnalisé assuré de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00 au sein des guichets régionaux se trouvant actuellement à Diekirch, Esch-sur-Alzette et à Strassen.

Depuis que la durée d'accueil a été multipliée par 4 depuis le 1^{er} mars 2015, le nombre total des clients de l'ITM s'étant rendus au sein de ses 3 guichets se chiffre à un total de 2.794 visites, alors que durant toute l'année 2014 avaient été enregistrées 937 visites.

Il en résulte donc que l'ITM a pu comptabiliser une augmentation de près de 300% des visites en 2015.

Graph. 15

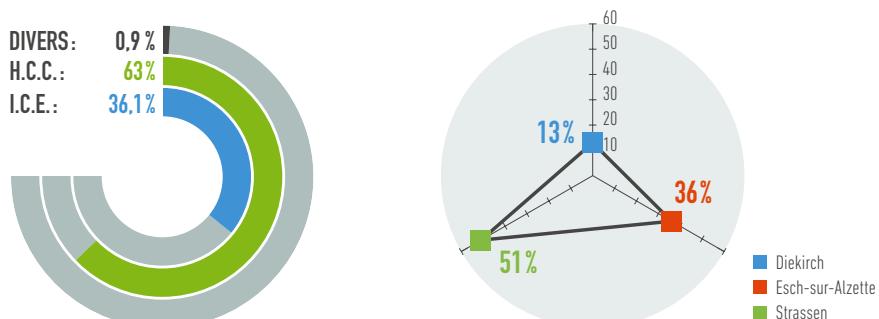
Source: ITM



À noter que 63% des affaires, ayant été enregistrées au sein des trois guichets de l'ITM, ont pu être traitées directement par le service du Help Call Center et seulement 36,1% des affaires ont dû être transmises au service «Inspections, Contrôle et Enquêtes (I.C.E.)» comme le démontre le graphique ci-après :

Graph. 16

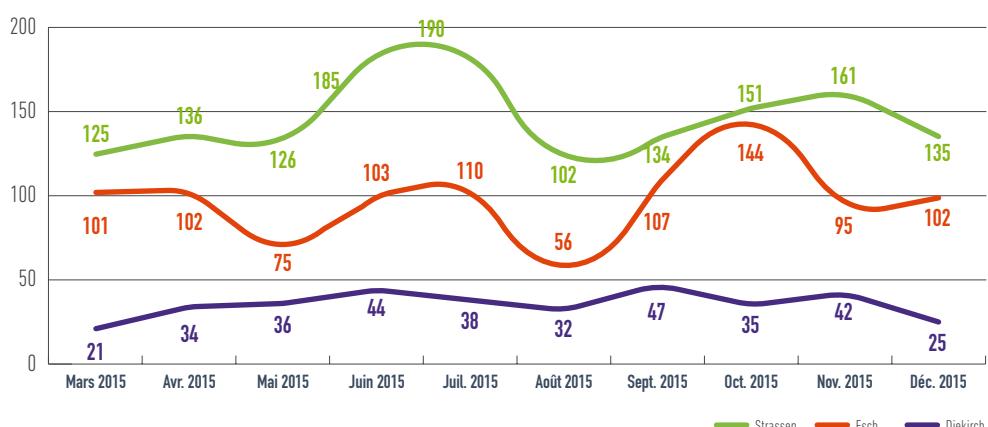
Source: ITM



Nombre de clients par mois et par site

Graph. 17

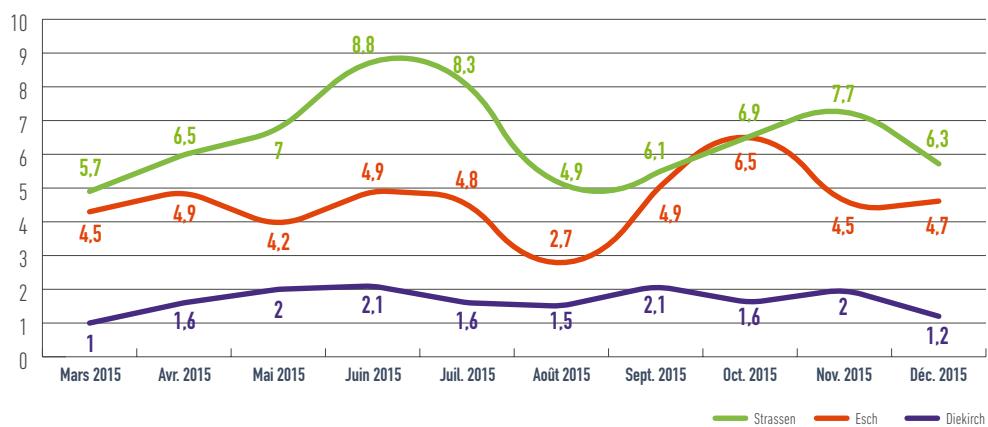
Source: ITM



Moyenne de clients par jour et par site

Graph. 18

Source: ITM

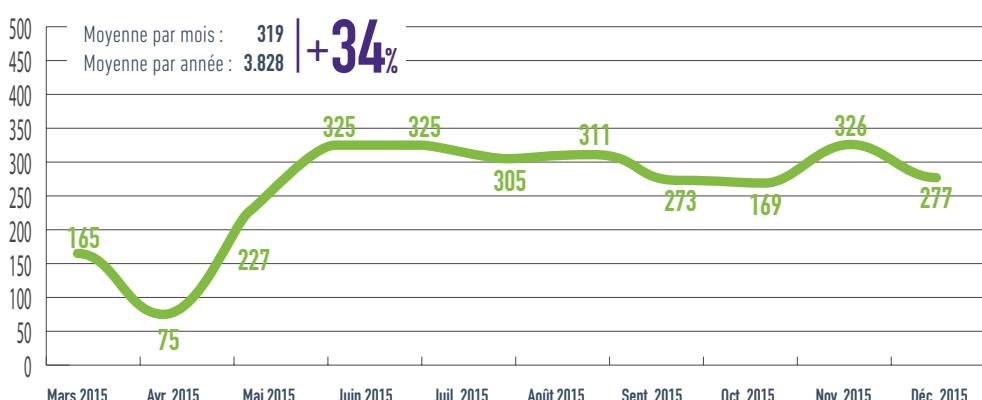


11.1.3. Courriels

Depuis le 11 mai 2015, une adresse e-mail unique «contact@itm.etat.lu» a été créée permettant de recenser l'ensemble des courriels de l'ITM. Depuis le 1^{er} mars 2015, 2.601 courriels ont pu être traités par le Help Call Center.

Graph. 19

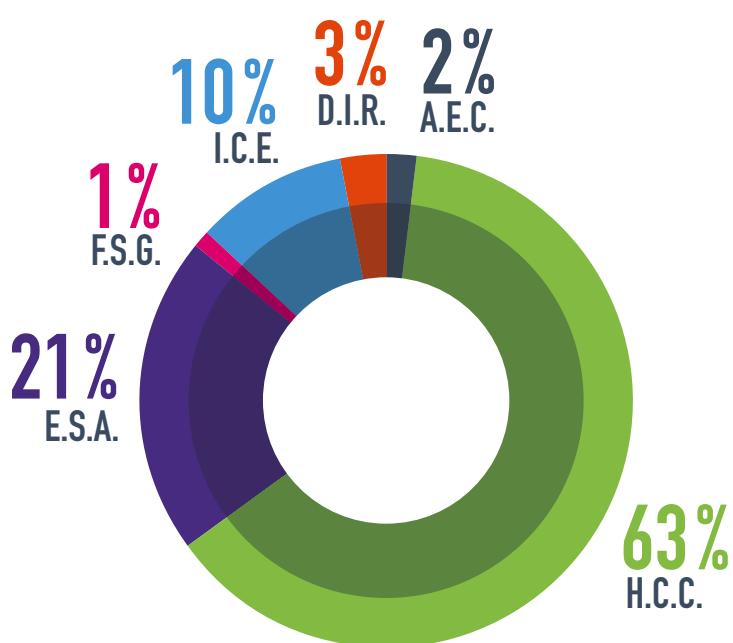
Source: ITM



De ces 2.601 courriels, 70,7% ont pu être directement traités par le Help Call Center et 29,3% ont dû être transférés au sein des autres services de l'ITM.

Graph. 20

Source: ITM



11.1.4. Durée de travail

Depuis le 1^{er} avril 2015, le Help Call Center a également été chargé de la gestion des demandes pour pouvoir effectuer des heures supplémentaires (HS), des demandes de travail du dimanche (TD) ainsi que des plans d'organisation de travail (POT).

Ont été enregistrées :

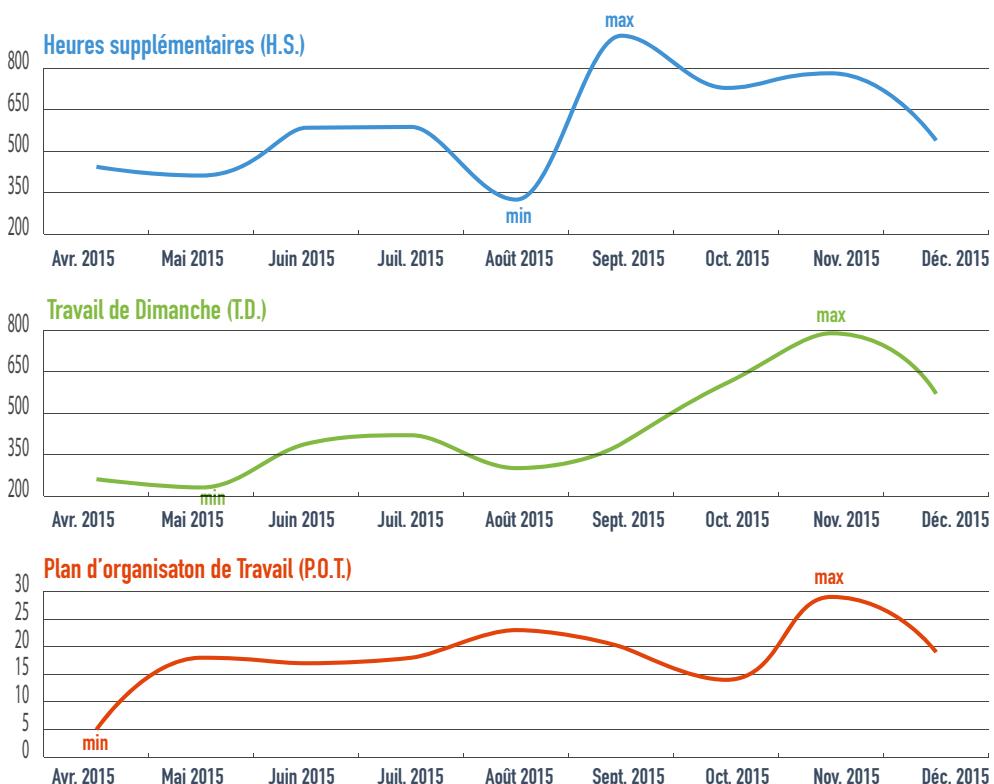
- 5.022 demandes à pouvoir effectuer des heures supplémentaires, dont 28 demandes ont été avisées défavorablement par la délégation du personnel;

- 3.952 demandes à pouvoir travail le dimanche, dont 5 ont été avisées défavorablement par la délégation du personnel;
- 163 plans d'organisation du travail, dont 2 ont été avisés défavorablement par la délégation du personnel.

Le tableau ci-après reprend la répartition du nombre des demandes qui ont été enregistrées par le Help Call Center depuis le 1^{er} avril 2015.

Graph. 21

Source : ITM



11.1.5. Conventions collectives

En 2015 ont été déposées, auprès de l'ITM, 8 conventions collectives d'obligation générale ou des avenants aux conventions précitées et 114 conventions collectives d'entreprise ou des avenants aux conventions précitées dans les secteurs économiques suivants :

- Agriculture _____ 0
- Industrie _____ 55
- Construction _____ 4
- Commerce _____ 19
- Transport _____ 10

• Horeca	_____ 0
• Communication	_____ 3
• Finances	_____ 1
• Immobilier	_____ 1
• Act. Spéc.	_____ 2
• Nettoyage	_____ 2
• Administrations	_____ 5
• Santé	_____ 1
• Activités récréatives	_____ 3
• Ménages	_____ 0
• Activités extr.	_____ 0

11.2. INSPECTIONS, CONTRÔLES ET ENQUÊTES (I.C.E.)

11.2.1. Congé collectif

Au Luxembourg, il existe 3 conventions collectives de travail du secteur de la construction, imposant aux entreprises luxembourgeoises et étrangères, un congé collectif d'été et/ou d'hiver.

L'ITM est chargée de la surveillance de l'application des 3 congés collectifs. En outre, elle fait office de secrétariat de la commission ad hoc du bâtiment et génie civil et répond aux questions relatives au congé collectif.

Les branches concernées par le congé collectif obligatoire sont:

- a. le bâtiment et le génie civil
- b. les installateurs sanitaires, installateurs de chauffage et de climatisation (les installateurs frigoristes sont exceptés)
- c. les plafonniers-façadiers

Au vu de ce qui précède, les branches suivantes n'ont pas l'obligation de respecter le congé collectif: installateurs d'ascenseurs, carreleurs, électriciens, menuisiers, peintres, couvreurs, ferblantiers, charpentiers, calorifugeurs et vitriers.

Les dispositions diverses concernant l'application des congés collectifs sont expliquées ci-après.

a. Bâtiment et génie civil

L'annexe V de la convention collective fixe deux périodes de congé collectif, à savoir celui d'été et celui d'hiver.

En été, le congé commence le dernier vendredi du mois de juillet (qui fait déjà partie du congé) et dure 15 jours ouvrables, plus le jour férié du 15 août. Le congé d'hiver dure 10 jours et comprend les jours fériés de Noël (25 et 26 décembre) et le jour de Nouvel An (1^{er} janvier), les dates exactes du congé d'hiver sont, en principe, fixées dans la convention collective.

Une dérogation écrite, accordée par la commission, est possible pour des travaux de réparation dans les écoles, des travaux de réparation dans les usines pendant l'arrêt et pour les travaux urgents. Ces demandes doivent obéir strictement aux conditions de forme, qui sont définies dans l'annexe V de la convention collective du bâtiment et génie civil.

Pour les congés d'été 2015 et d'hiver 2015, les chiffres des demandes introduites se présentent comme suit:

Tab. 03

Source: ITM

DEMANDES	ETÉ 2015	ETÉ 2014	EVOLUTION	HIVER 2015	HIVER 2014	EVOLUTION
Total des demandes	123	118	5	42	42	0
Demandes d'entreprises	73	79	-6	18	12	6
Accord	101	103	-2	39	42	-3
Refus	22	15	7	3	0	3
OBJET	ETÉ 2015	ETÉ 2014	EVOLUTION	HIVER 2015	HIVER 2014	EVOLUTION
Ecoles	35	38	-3	4	0	4
Entreprises	11	13	-2	0	10	-10
Travaux urgents	3	8	-5	0	0	0
Arrêt impossible	20	18	2	9	1	8
Permanences	40	28	12	26	31	-5
Travaux normaux	14	13	1	3	0	3
OBJET	ETÉ 2015	ETÉ 2014	EVOLUTION	HIVER 2015	HIVER 2014	EVOLUTION
Salariés concernés	929	740	+189	335	303	+32



Photo 11



Photo 12

b. Installateurs sanitaires, installateurs de chauffage et de climatisation

Pour cette branche, seul un congé collectif d'été est fixé. Celui-ci commence le premier lundi du mois d'août, dure 15 jours y compris le jour férié du 15 août. Les entreprises peuvent déroger au congé collectif pour des travaux de réparation de maintenance et de dépannage, moyennant l'accord de la délégation du personnel et, s'il n'existe pas de délégation du personnel, avec l'accord des salariés concernés.

En ce qui concerne les installateurs frigoristes, ceux-ci n'ont pas d'obligation d'appliquer le congé collectif. Les salariés effectuant des travaux d'installation frigorifique bénéficient du droit à 15 jours de congés consécutifs entre le début du mois de mai et la fin du mois d'octobre, le cas échéant, selon un système de roulement interne à convenir entre l'entreprise et la délégation du personnel et, s'il n'existe pas de délégation du personnel, avec les salariés concernés.

c. Plafonneurs-façadiers

Seulement un congé d'été est prévu par la convention collective des plafonneurs-façadiers.

Il commence le dernier samedi du mois de juillet et dure 14 jours ouvrables, plus le jour férié légal du 15 août.

La convention collective ne prévoit aucune dérogation au congé collectif pour les plafonneurs-façadiers.

Entreprises étrangères

Les entreprises étrangères sont, de même que les entreprises luxembourgeoises, soumises au congé collectif obligatoire, dès qu'elles possèdent une autorisation d'établissement tombant sous le champ d'application d'une des trois conventions collectives.

Contrôles effectués

En vue d'assurer le respect de l'application du congé collectif pour les secteurs d'activités concernés, l'ITM a réalisé pour l'exercice 2015 écoulé 25 contrôles sur chantiers, de sa propre initiative ainsi que sur base de dénonciations.

Ces contrôles ont abouti à 6 injonctions de cessation d'activités sur chantiers pour non-respect du congé collectif par les entreprises contrôlées.

11.2.2. Déclarations de détachement des salariés

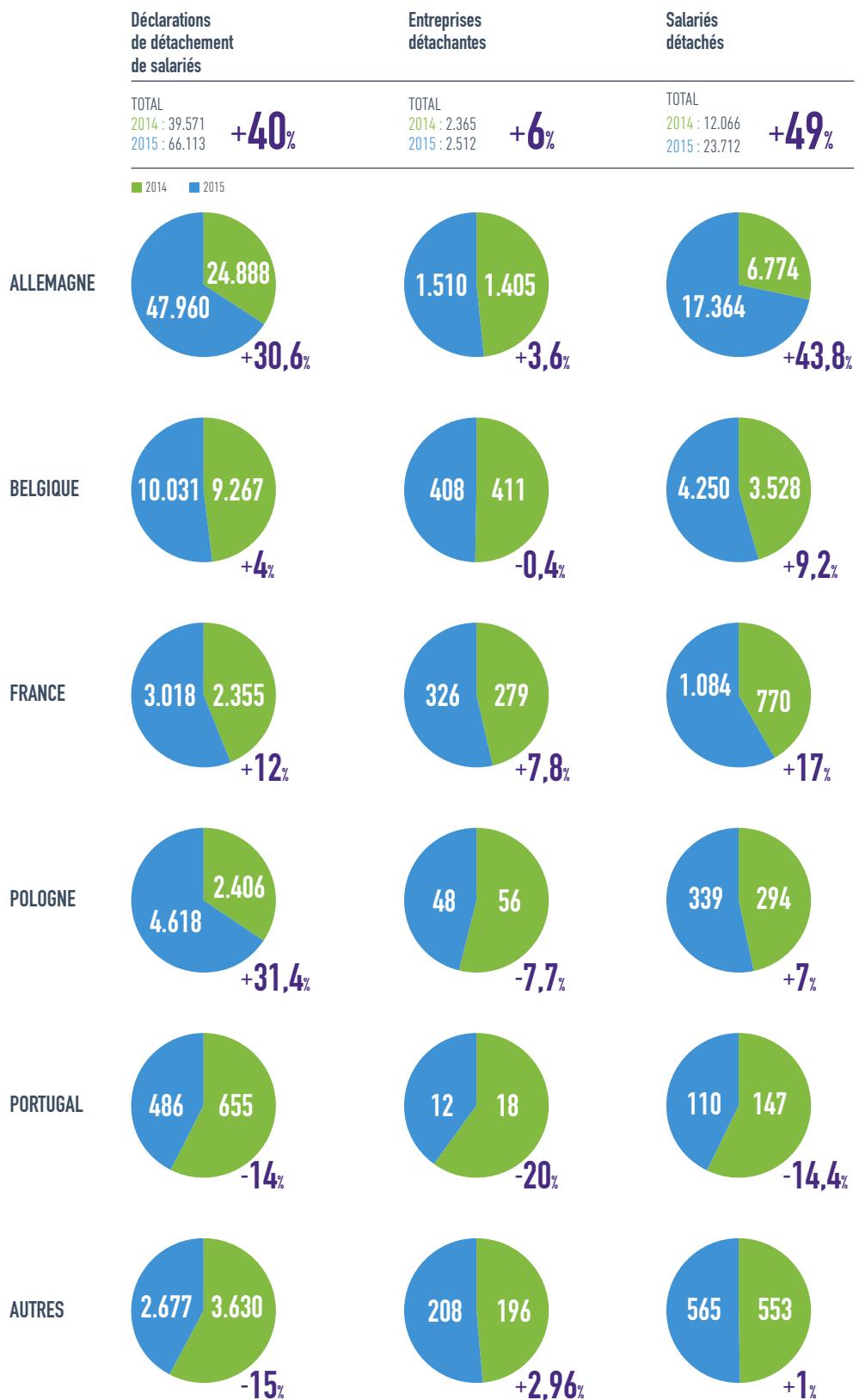
Fin 2015, 23.147 communications de détachement couvrant l'ensemble des secteurs économiques ont été recensées et traitées. Ceci représente une augmentation de 50% par rapport à l'année 2014.

Les inspections sont effectuées sous l'intégralité des volets juridiques ou administratifs, imposés par notre législation sociale, le Code du travail et les standards sécuritaires, sanitaires et connexes, territorialement applicables. (Graph. 03)

En 2015, 2.304 différentes entreprises ont effectué des prestations de services sur le territoire luxembourgeois. Ceci représente une augmentation de 6% par rapport à 2014. (Graph. 04)

En 2015, 66.113 différents salariés ont été détachés sur le territoire luxembourgeois. Ceci représente une augmentation de 40% par rapport à l'année 2014. (Graph. 05)

Les figures ci-contre reprennent les déclarations de détachement concernant l'ensemble des secteurs économiques luxembourgeois concernés et communiquées à l'ITM au courant 2015 (déclarations de détachement, entreprises détachantes, salariés détachés (par nombre et pays)).



Graph. 22 Source:ITM

Graph. 23 Source:ITM

Graph. 24 Source:ITM

11.3. ACCIDENTS, ENQUÊTES ET CONTRÔLES (A.E.C.)

Au courant de l'année 2015, 674 dossiers ont été enregistrés par le service AEC, dont le détail se présente comme suit:

11.3.1. Analyses et enquêtes effectuées

Tab. 04

Source: ITM

ANALYSES ET ENQUÊTES EFFECTUÉES	NOMBRE
Accidents	538
Dangers imminents et incidents	56
Enquêtes proactives	80
Total dossiers	674

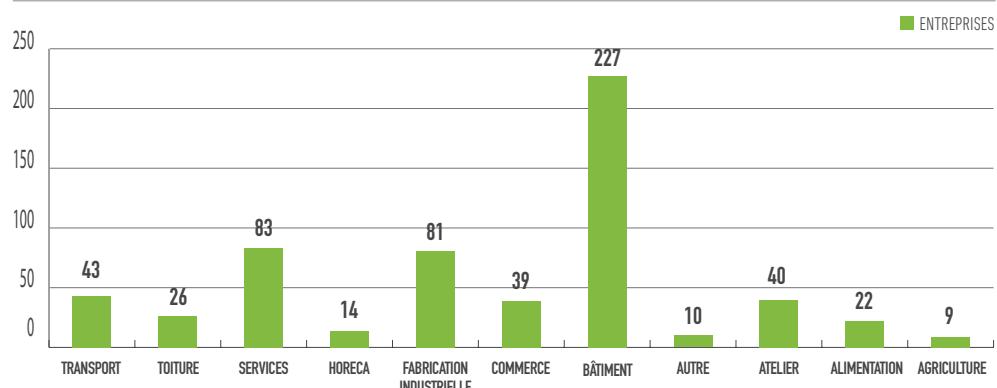
11.3.2. Accidents analysés en 2015

- Accidents/incidents/dangers/ par type d'entreprise

Ont été analysées notamment les accidents graves et mortels suivants :

Graph. 25

Source: ITM



- Enquêtes effectuées par domaine d'activité

Graph. 26

Source: ITM



Photo 13



11.4. ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À AUTORISATION (E.S.A.)

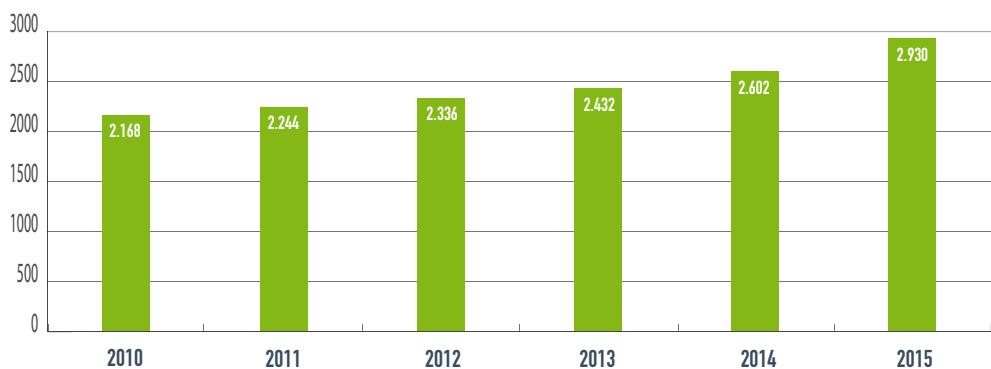
Le service regroupe principalement les activités suivantes :

11.4.1. Les activités en relation avec la législation sur les établissements classés

Au cours de l'année 2015, 2.930 nouveaux dossiers de demande d'autorisation d'exploitation ont été introduits au titre de la législation relative aux établissements classés.

Graph. 27

Source : ITM



Pendant la même période, 2.558 arrêtés d'autorisation ont été délivrés. Ce nombre se répartit en :

Graph. 28

Source : ITM

14% | **361 dossiers**
de classe 1 **78%** | **1.990 dossiers**
de classe 3a



8% | **207 dossiers**
de classe 3

Les activités en relation avec la législation sur les établissements classés ont pour objectif, dans le cadre des compétences du ministre de tutelle, de garantir :

- la sécurité du public et du voisinage en général ainsi que la sécurité ;
- l'hygiène et la santé sur le lieu de travail ;
- la salubrité et l'ergonomie.

En relation avec l'exploitation des établissements, installations et activités reprises au règlement grand-ducal du 10 mai 2012 portant nouvelles nomenclature et classification des établissements classés.

Dans ce cadre les experts de la Division ESA réalisent d'une part, un travail d'analyse et de conseil technique, respectivement d'information pour des nouveaux projets ou des

projets de mise en conformité en amont de l'introduction des demandes d'autorisation et d'autre part, un travail d'analyse spécifique technique et administrative de la conformité des demandes d'autorisations aux dispositions de la loi, ainsi qu'aux prescriptions ITM, règles techniques, règles de l'art et normes internationales applicables en vigueur.

Ce travail a pour but, dans une approche de prévention, de garantir que les objectifs de la loi relative aux établissements classés soient garantis dans le cadre des arrêtés d'autorisation délivrés. L'activité de conseil respectivement d'information a pour objectif principal de permettre aux bureaux d'architectes, bureaux d'études et aux maîtres d'ouvrage d'adapter éventuellement leurs projets aux impositions de meilleures technologies disponibles en matière de sécurité, santé, hygiène, salubrité et ergonomie, ceci permettant ultérieurement un traitement plus effectif des demandes d'autorisation.

Dans le cadre des activités de contrôles et d'expertises, les membres de la division travaillent en étroite collaboration avec les experts et les organismes de contrôle agréés en charge des études, expertises, réceptions et contrôles réglementaires effectués dans les limites des compétences de l'Inspection du travail et des mines.

11.4.2. Protection des salariés

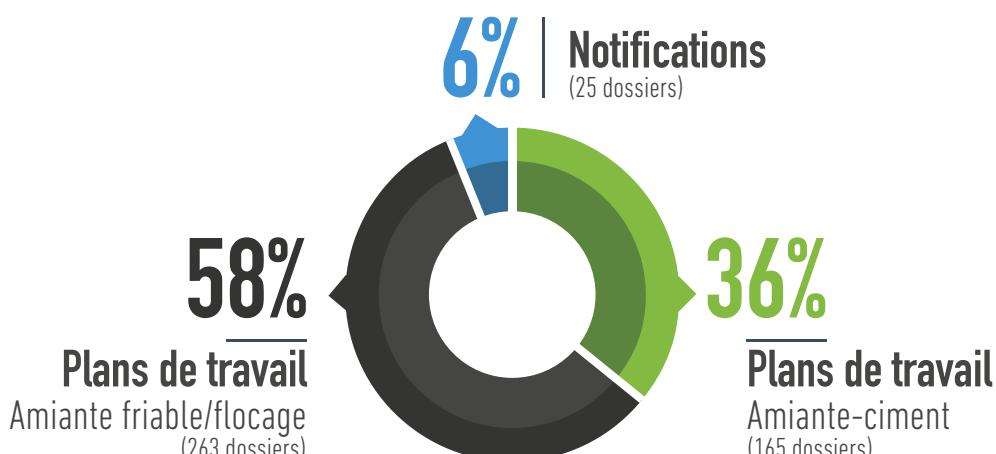
En ce qui concerne les activités relatives à la protection des salariés en relation avec les risques liés à l'exposition à des agents chimiques, biologiques, cancérogènes, mutagènes ou tératogènes,

- 464 plans de travail particuliers ont été introduits par les firmes d'assainissement;
- dont 453 dossiers ont été clôturés au cours de l'année 2015.

Le graphique ci-dessous reprend les détails :

Graph. 29

Source: ITM



Les chantiers de désamiantage, à l'exception de ceux de démolition de toitures en amiante-ciment, sont surveillés par des organismes de contrôle.

11.4.3 Seveso

Les activités en relation avec la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses ont pour objectif de garantir la prévention des accidents majeurs impliquant des substances dangereuses et la limitation de leurs conséquences pour l'homme, afin d'assurer des niveaux de protection élevés des établissements tombant sous le règlement grand-ducal modifié du 17 juillet 2000 concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses.

À l'heure actuelle, au Grand-Duché de Luxembourg :

- 9 établissements sont classés seuil haut ;
- 10 établissements sont classés seuil bas.

Le personnel de la division s'assure par un contrôle systématique et régulier au niveau documentaire et par des inspections régulières de la conformité des établissements concernés par rapport aux impositions du règlement grand-ducal précité, ainsi que par rapport aux conditions imposées par le ministre de tutelle dans le cadre des arrêtés d'exploitation délivrés au titre de la loi relative aux établissements classés. Les non-conformités, axes d'amélioration et remarques sont par la suite transmis à l'exploitant, en l'invitant à se conformer à la réglementation, sous la forme d'un rapport d'inspection.

En 2015, les membres de la division ont, en collaboration avec les autres autorités compétentes en la matière, finalisé la transposition de la directive 2012/18/UE, dite Seveso III.

11.4.4. Convention de Helsinki

Le service est également en charge des missions de l'Inspection du travail et des mines en relation avec la loi du 3 juin 1994 portant approbation de la Convention sur les effets transfrontières des accidents industriels, conclue à Helsinki le 17 mars 1992, qui s'applique à la prévention des accidents industriels susceptibles d'avoir des effets transfrontières, y compris aux effets des accidents de ce type provoqués par des catastrophes naturelles, et aux mesures à prendre pour s'y préparer et pour y faire face, ainsi qu'à la coopération internationale concernant l'assistance mutuelle, la recherche-développement, l'échange d'informations et l'échange de technologie pour prévenir les accidents industriels, s'y préparer et y faire face.

Le personnel du service accompagne en collaboration avec les experts nationaux et internationaux, ainsi que les organismes agréés ces établissements à haut risque lors des phases de planification et autorisation et sont en charge d'un contrôle et suivi poussé lors de la phase exploitation.

11.4.5. Explosifs à usage civil

En ce qui concerne les activités en relation avec la mise sur le marché d'explosifs à usage civil et professionnel, le service est en charge des missions attribuées à l'Inspection du travail et des mines dans le cadre du règlement grand-ducal du 24 novembre 2005 relatif à la mise sur le marché et le contrôle des explosifs à usage civil. A cet effet, il traite les demandes de transferts d'explosifs afin de pouvoir délivrer les autorisations nécessaires garantissant que des explosifs puissent être importés ou exportés.

En 2015, 167 autorisations pour le transfert de matières explosives à usage civil ont été établies

11.4.6. La sécurité dans les tunnels

En ce qui concerne les activités en relation avec la sécurité dans certains tunnels routiers, l'Inspection du travail et des mines, en tant qu'autorité administrative au sens de la loi du 21 novembre 2007 concernant la sécurité dans certains tunnels routiers, veille à ce que toutes les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité durant l'exploitation des tunnels aient été mises en place.

Le service est en charge des missions attribuées à l'Inspection du travail et des mines dans le cadre de la législation en question et exécute ces tâches d'ordre d'entités de contrôle et autres en étroite collaboration avec l'agent de sécurité et l'administration des ponts et chaussées.

11.4.7. Les mines, minières et carrières

En ce qui concerne les activités en relation avec la sécurité dans les mines, les compétences attribuées à l'Inspection du travail et des mines par les différentes législations existantes en la matière, le service est en charge des questions spécifiques ayant trait à la sécurité en relation avec les mines existantes exploitées ou condamnées, dans le but de garantir la sécurité de tous les intervenants.

11.4.8. Contrôles et réclamations

En complément des activités précitées, le service traite également des réclamations et effectue des contrôles en relation avec ses domaines d'activités.

11.4.9. Transposition des directives

Le service «ESA» s'occupe de la transposition de directives et propose le cas échéant de nouveaux projets de lois et de règlement grand-ducaux qui tombent dans ses domaines de compétences.

11.4.10. Elaboration de prescriptions types de sécurité-santé et de prévention incendie

Le service «ESA» élabore également des prescriptions types de sécurité-santé et de prévention incendie pour les établissements repris au sein de la nomenclature des établissements classés qui peuvent être téléchargées sous format PDF à l'aide du lien suivant : <http://www.itm.lu/home/autorisation-etablissement-class/conditions-types.html>



Photo 14



12. FUTURE CARRIÈRE DE L'INSPECTEUR DU TRAVAIL



Photo 15

Tenant compte des différents problèmes au niveau du recrutement, de la qualité des ressources, des prérequis au niveau de l'éducation, deux conclusions majeures s'imposent.

D'un côté la nécessité absolue de devoir créer une «académie de savoir» permettant de garantir une formation continue tout au long de la carrière comportant un volet théorique, et un volet pratique dispensé au sein du H.C.C. et de l'autre côté de créer une carrière spéciale, notamment celle de l'inspecteur du travail qui s'assimile aux carrières de la Police Grand-Ducale et/ou de l'Administration des Douanes et Accises.

La mise en place d'une telle académie encadrée d'un plan de formation bien ciblé tenant compte des connaissances de base des différents candidats pourrait se définir comme suit:

Tab. 05

Source: ITM

VOLET	DURÉE	STATUT
Formation initiale théorique interne/externe, les «bases»	min. 6 mois	Nomination en tant qu'Aspirant Inspecteur du Travail (A.I.T.) en formation théorique
Formation initiale pratique au Help Call Center (H.C.C.), le «processus learning by doing»	min. 12 mois	Aspirant inspecteur du travail en formation pratique
Inspections, Contrôles et Enquêtes (I.C.E.)	min. 5 ans	Assermentation et métier en tant qu'inspecteur du travail
Décisions pour un service	Selon la demande du candidat et disponibilités de postes	Chef d'équipe (ou d'autres postes de responsabilité)

Etant donné la pénurie existante en ce qui concerne les ressources humaines dans les différents services de l'ITM, ce plan de formation ne pourra pas être respecté à la lettre vu que l'ITM doit faire face à ses réalités actuelles et qu'elle devra le cas échéant affecter directement des agents au sein des services ESA et ICE et ainsi faire abstraction à sa propre règle.

De même l'ITM doit adopter une philosophie de la «gestion du savoir».

Ceci vaut tant pour les agents en activité que pour ceux qui partent en retraite. En effet, il importe que les agents partagent leurs connaissances théoriques et pratiques et mettent ces dernières à la disposition de l'ITM qui pourra dès lors les transmettre aux nouvelles recrues.

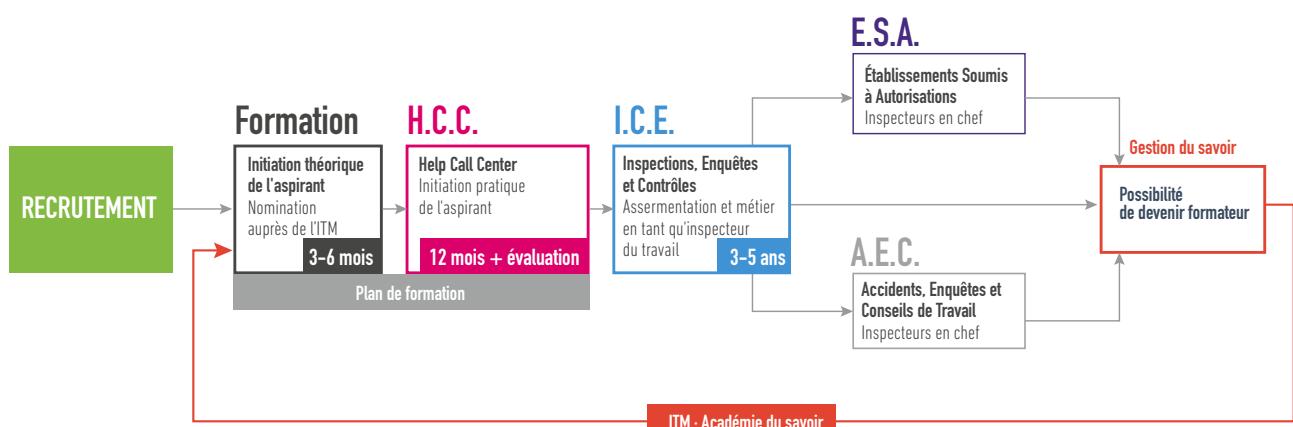
Ce challenge moyennant le plan de formation est un exercice à court et à moyen terme en vue de garantir une mise à niveau des inspecteurs actuellement en place et une formation bien spécifique enseignée aux nouvelles recrues.

Ces mesures permettent à tous les agents d'acquérir les connaissances de base nécessaires pour exercer leurs fonctions actuelles et futures et leur offrant également une perspective personnelle à long terme ce qui constituera une situation «win-win» aussi bien pour les agents que pour l'administration.

Ceci dans une constante vision de créer une homogénéité du savoir, de favoriser l'effet du «NOUS», et de valoriser chaque agent pour finalement stimuler la notion d'équipe.

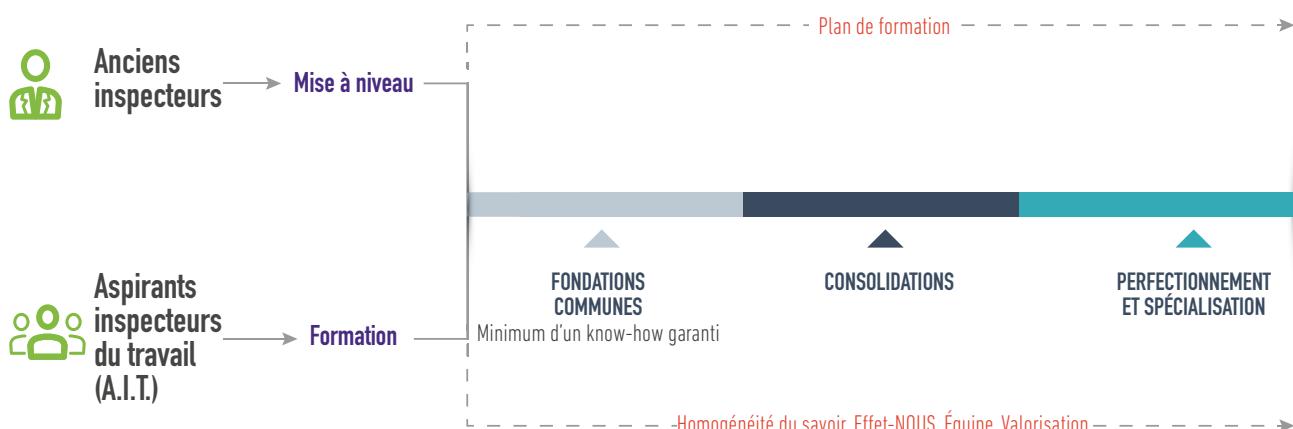
Graph. 30

Source: ITM



Graph. 31

Source: ITM



13. QUESTIONS PARLEMENTAIRES

Au cours de l'année 2015, l'ITM a su participer à l'établissement des réponses aux questions parlementaires suivantes qui ont été adressées à notre Ministre de tutelle :

1. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°0880** de Monsieur Marc Spautz concernant Représentation du personnel dans les entreprises ;
2. Réponse du Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse et du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°0985** de Madame Martine Hansen concernant Contrats d'apprentissage et de stage à des travaux à risques spécifiques ;
3. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1007** de Madame Taina Bofferding concernant Contrats de travail à durée déterminée du personnel enseignant-chercheur de l'Université du Luxembourg ;
4. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1014** de Monsieur Gérard Anzia concernant Harcèlement moral ;
5. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1020** de Monsieur Marcel Oberweis concernant Développement du télétravail ;
6. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1110** de Madame Claudia Dall'Agnol concernant Santé au travail au Luxembourg ;
7. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1125** de Madame Tess Burton concernant Durée de travail hebdomadaire pour étudiants
8. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1140** de Madame Joëlle Elvinger concernant Obligation d'information des salariés dans le cas d'incapacité de travail ;
9. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire et du Ministre de la Sécurité sociale à la question **N°1161** de Monsieur Alexander Krieps et de Monsieur Edy Mertens concernant Reconnaissance du burn out ;
10. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1179** de Madame Taina Bofferding concernant Contrats de travail des salariés du «Luxembourg Institute of Science and Technology» ;
11. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1182** de Monsieur Marc Spautz concernant Exploitation de travailleurs au Luxembourg ;
12. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1188** de Monsieur Serge Urbany concernant Exploitation criminelle par le travail ;
13. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire et du Ministre du Développement durable et des Infrastructures à la question **N°1186** de Monsieur Aly Kaes et de Monsieur Marc Spautz concernant Dysfonctionnements sur les chantiers au Luxembourg ;
14. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire et du Ministre de la Sécurité sociale à la question **N°1204** de Monsieur Marc Spautz concernant Phénomène de l'absentéisme ;
15. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1220** de Monsieur Aly Kaes concernant Evaluation des risques à effectuer par les employeurs ;

16. Réponse de la Ministre de l'Environnement, du Ministre du Développement durable et des Infrastructures et du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1246** de Monsieur Léon Gloden concernant Directive 2012/18/UE concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses, dite directive «Seveso III»;
17. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1288** de Madame Taina Bofferding concernant Badge social;
18. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1350** de Monsieur André Bauler concernant Travail par roulement et travail dominical;
19. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1405** de Monsieur Marc Spautz concernant Occupations temporaires indemnisées;
20. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1412** de Monsieur Fernand Kartheiser concernant Appels d'urgence dans les ascenseurs;
21. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question **N°1427** de Monsieur André Bauler concernant Réorganisation de l'Inspection du travail et des mines;
22. Réponse du Ministre de la Fonction publique et de la Réforme administrative à la question **N°1493** de Madame Sylvie Andrich-Duval et de Monsieur Gilles Roth concernant Recrutement au sein de l'Inspection du travail et des mines;
23. Réponse du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire et du Ministre de la Sécurité sociale à la question **N°1558** de Monsieur Aly Kaes et de Monsieur Marc Spautz concernant Fin du droit à l'indemnité pécuniaire en cas de maladie prolongée;
24. Réponse du Ministre de l'Education nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse à la question **N°1605** de Monsieur Claude Adam concernant Conditions de travail des chargés de cours de l'enseignement secondaire et secondaire technique.

Photo 16



14. TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPÉENNES

L'ITM a participé à l'élaboration des avant-projets de loi relatifs à la transposition des directives suivantes :



- Directive **2012/18/UE** du Parlement Européen et du Conseil du 4 juillet 2012 concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses, modifiant puis abrogeant la directive 96/82/CE du Conseil;
- Directive **2014/27/UE** du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 modifiant les directives du Conseil 92/58/CEE, 92/85/CEE, 94/33/CE, 98/24/CE et la directive 2004/37/CE du Parlement Européen et du Conseil;
- Directive **2014/67/UE** du Parlement Européen et du Conseil du 15 mai 2014 relative à l'exécution de la directive 96/71/CE.

15. EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY AND HEALTH AT WORK – EU OSHA

L'EU-OSHA est l'agence d'information de l'Union Européenne en matière de sécurité et de santé au travail. Le travail de l'agence contribue à définir le cadre stratégique de l'Union Européenne en matière de santé et de sécurité au travail (2014-2020) ainsi que d'autres stratégies et programmes pertinents de l'Union, tels que la stratégie «Europe 2020».

L'agence s'efforce de rendre les lieux de travail européens plus sûrs, plus sains et plus productifs, dans l'intérêt des entreprises, des travailleurs et des pouvoirs publics. Ainsi, l'agence encourage une culture de prévention des risques pour améliorer les conditions de travail en Europe.

Les principales activités de l'agence sont :

- Les campagnes «Lieux de travail sains» — nos campagnes, qui s'étalent sur deux ans, visent à sensibiliser le public aux sujets liés à la santé et à la sécurité au travail (SST) dans toute l'Europe;
- Le projet interactif d'évaluation des risques en ligne (OiRA) — permet d'offrir des outils d'évaluation des risques en ligne permettant aux petites et moyennes entreprises d'évaluer et de gérer les risques sur le lieu de travail;
- L'enquête ESENER — cette vaste enquête donne un aperçu de la manière dont les risques en matière de sécurité et de santé sont gérés sur les lieux de travail en Europe;
- OSHwiki — une encyclopédie en ligne collaborative contenant des informations précises et fiables sur la SST;
- Projets Prévoyance — nous mettons en évidence et étudions les risques nouveaux et émergents dans le domaine de la SST à travers des projets de prospective spécifiques;
- Vues d'ensemble SST — nous fournissons des aperçus sur des sujets spécifiques liés à la SST et définissons des priorités;
- Films NAPO — une série de films sans mots, courts et amusants, sur d'importantes questions relatives à la sécurité et à la santé au travail.

L'ITM participe régulièrement aux différentes activités lancées par l'agence et essaie de sensibiliser l'économie luxembourgeoise quant aux différents sujets lancés par l'agence et de faire un échange de «Best practice».

Dans ce cadre l'ITM a lancé en 2015 une conférence concernant le sujet «Prévenir les risques psychosociaux au travail pour le bien des travailleurs et des employeurs», le 23 octobre 2015 avec la participation active externe de M. Alain Piette, ergonome européen, Dr Patrizia Thiry-Curzietti, directrice générale de ASTF et Carolin Gorges, psychologue.

Photo 17



(de gauche à droite) Alain PIETTE, Dr. Nicole MAJERY, Marco BOLY, Carolin GORGES et Dr. Patrizia Thiry-Curzietti

L'EU-OSHA a un point focal national dans chaque État membre. Pour le Grand-Duché de Luxembourg c'est l'Inspection du Travail et des Mines qui a repris ce relais.

Désignés par chaque gouvernement en tant que représentant officiel de l'EU-OSHA dans ce pays, les points focaux sont généralement l'autorité nationale compétente pour la sécurité et la santé au travail et sont les principaux contributeurs à la mise en œuvre des programmes de travail de l'EU-OSHA.

Le règlement (CE) n° 2062/94 du Conseil du 18 juillet 1994 instituant une Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail requiert la mise en place d'un point focal national qui est l'autorité nationale compétente ou une institution nationale désignée par celle-ci.

Le point focal national est tenu de prendre en considération le point de vue des partenaires sociaux au niveau national conformément à la législation et/ou aux pratiques nationales.

Dans ce cadre l'ITM a participé à trois réunions en 2015.

En outre, en 2015 EU-OSHA a lancé la campagne «Lieux de travail sains» qui a trois objectifs principaux :

- 1.sensibiliser au stress lié au travail et aux risques psychosociaux sur le lieu de travail et améliorer notre compréhension de ces phénomènes;
- 2.fournir des orientations, une aide et des outils pratiques pour la gestion des risques;
- 3.mettre en évidence les effets positifs de la gestion des risques psychosociaux pour les salariés et les entreprises.

Ainsi, les risques psychosociaux peuvent être évalués et gérés de la même manière systématique que les risques «classiques» sur le lieu de travail. C'est là le message de la campagne «Lieux de travail sains» 2014-2015 dont M. Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire représentant la présidence luxembourgeoise de l'Union a fait le discours d'ouverture à Bilbao.

Photo 18



16. CHRIT – SLIC

Le comité des hauts responsables de l'inspection du travail (CHRIT = SLIC Senior labour inspection committee) a été créé en 1995. Il est composé d'un représentant – généralement les directeurs généraux ou directeurs exécutifs – de chaque service d'inspection du travail des États membres.

Le comité assiste la Commission en cas de problèmes liés à la mise en œuvre du droit communautaire relatif à la santé et à la sécurité, et il encourage son application effective, notamment grâce à une coopération plus étroite entre les services nationaux d'inspection du travail.

L'administration du comité est assurée par un bureau. Ce bureau se compose du président du comité et d'une troïka constituée de l'État membre exerçant la présidence en cours, de celui qui l'a précédé et de celui qui lui succédera. Le bureau est secondé par un secrétariat.

En 2015, le comité comptait 28 membres et des représentants des pays de l'AELE, de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA).

EN 2015, LE COMITÉ A TENU SES DEUX RÉUNIONS PLÉNIÈRES :

- la 68e réunion plénière à Riga, en Lettonie, le 27 mai 2015,
- la 69e réunion plénière à Luxembourg-ville, à Luxembourg, le 12 novembre 2015.

Tout au long de l'année, les groupes de travail ont travaillé à la réalisation des composantes de leur programme de travail 2014-2015 qui étaient prévues pour 2015.

Chaque réunion plénière a été précédée d'une journée thématique au cours de laquelle un sujet d'intérêt commun et ses incidences futures ont été examinées.



Senior labour inspectors committee

Photo 19

EN 2015, LES JOURNÉES THÉMATIQUES ONT ÉTÉ CONSACRÉES AUX SUJETS SUIVANTS :

1. la journée thématique organisée sous la présidence de la Lettonie avait pour thème : «**Interventions effectives des inspecteurs du travail – Conseil contre Contrôle?**».

Elle a permis d'examiner si les inspecteurs de travail ont plutôt vocation de conseiller ou plutôt de contrôler les différents champs d'activités en outre des entreprises et salariés.

2. la journée thématique organisée sous la présidence du Luxembourg avait comme thème : «**Recrutement et formation des inspecteurs du travail – une initiative au niveau européen**».

Elle a permis de voir avec les différents états membres quels sont leurs problèmes respectifs dans ces deux domaines différents et néanmoins étroitement liés l'un à l'autre. Echange du «Best practice».

17. PRÉSIDENCE U.E. 2^e SEMESTRE 2015 :

Dans le cadre de la présidence de l'Union Européenne (U.E.), des conclusions du conseil prévoyant «un nouveau programme pour la santé et la sécurité au travail en vue de favoriser de meilleures conditions de travail» ont été adoptées par le Conseil (EPSCO) le 5 octobre 2015.

L'ITM y a participé activement aux :

21 Réunions de préparation
avec les Ministères et la
Représentation Permanente

3 Réunions de préparation
avec la Commission Européenne

1 Réunion de travail
(WPSQ à Bruxelles)

Dans le cadre de la présidence de l'Union Européenne, la Division générale de l'emploi «Health, Safety and Hygiene at Work» de la UE a invité l'ITM de participer activement à la **8e conférence conjointe EU/US sur la coopération en matière de sécurité et de santé au travail entre les États-Unis et l'Union Européenne en date du 17 au 19 septembre 2015** à Fort Worth, Texas. Comme les années précédentes, le thème de la conférence concernait les «Problèmes critiques dans la sécurité et la santé au travail». Après que le directeur faisant fonction de l'Inspection du travail et des mines eut prononcé l'allocution de bienvenue au nom de la présidence de l'UE du Conseil dans le cadre de la séance plénière d'ouverture, les représentants de l'ITM participèrent aux 2 ateliers suivants :

- Une approche réglementaire pour contrôler les dangers dans le secteur de l'énergie ;
- Le changement de la structure de travail et ses conséquences sur la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs.

Photo 20





18. LES CHALLENGES DU FUTUR

18.1. UN MONDE DU TRAVAIL EN ÉVOLUTION PERMANENT :

Hier	Aujourd'hui	Demain
<ul style="list-style-type: none"> • Contrat de travail • Licenciement • Salaire • Durée • Congé • Jours fériés • Travail de dimanche • Transfert d'entreprise • Repos • Elections sociales • Travail clandestin • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveau détachement • Dialogue social • SEVESO III • Ondes électromagnétiques • Agents cancérogènes • Champs électromagnétiques • Travail illégal (Titre de séjour) • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Risques psychosociaux • Digitalisation • Télétravail • Gestion des âges • Troubles musculo-squelettique • Perturbateur endocrinien • Repro-toxicité • Plateforme du travail non-déclaré - Undeclared work • ...
Un monde du travail en évolution permanente		

18.2. EN INTERNE – L'ÉVOLUTION DE LA RESTRUCTURATION :

- Politique de recrutement;
- Mise en œuvre du plan de formation;
- Motivation des collaborateurs par la mise en place de la carrière de l'inspecteur du travail;
- Simplification administrative;
- Coopération interministérielle et inter-administrative;
- Développement et mise en place d'un MIS-Management Information System.

18.3. EN EXTERNE – AU NIVEAU INTERNATIONAL :

- Directives sur les cancérogènes, Trouble musculosquelettique, Perturbateur endocrinien, Reprotoxicité, ...;
- Ergonomie;
- Risques psycho-sociaux: Stress, suicide, harcèlement, épuisement professionnel, workaholism, boreout – burnout, ...;
- Plateforme du travail non-déclaré - Undeclared work;
- OSH – Occupational Health+Safety;
- Digitalisation.

18.4. EN EXTERNE – AU NIVEAU NATIONAL :

- Nanotechnologie;
- Bio-banques;
- Décisions politiques nationales : Diversification de l'économie luxembourgeoise;
- Décisions politiques à l'échelle UE: DIR, recommandations, ...;
- Dialogue social;
- Détachement – travail transfrontalier, dumping social, économies ouvertes, ...;
- Changements des conditions de travail: télétravail, ICH-AG, IT-médias, outsourcing, travail intérimaire, durée du travail, ...;
- Evolution des différents secteurs économiques représentant l'économie nationale;
- Demandes des partenaires sociaux: House of entrepreneurship, délégué à la sécurité, TD, Coordinateur de sécurité et santé, etc ...;
- Proximité;
- Nouveaux – RGD : Changement de la nomenclature des champs électromagnétiques.

19. L'ADMINISTRATION DU FUTUR

Essai de Marco BOLY, directeur de l'ITM

De nos jours, les attentes de la société et en particulier de leurs citoyens envers les administrations publiques sont en pleine mutation.

En effet, les citoyens ont aujourd'hui de nombreux besoins de pouvoir communiquer de façon simple, rapide, efficace et en toute sécurité avec les différentes administrations publiques. Ces besoins ont nécessairement pour effet de faire améliorer les valeurs et les aptitudes professionnelles des agents qui exercent leur mission de service public pour compte de l'Etat et de ses administrations. A noter qu'une future activité professionnelle moderne orientée vers une réalisation de résultats et soucieuse de son efficience intéresse, non seulement les administrations et autres entités publiques et communales, mais également les entreprises du secteur privé.

Aujourd'hui, une administration publique doit être en mesure de pouvoir réaliser les objectifs suivants en faveur de ses administrés, à savoir :

- donner satisfaction aux attentes des citoyens ;
- pouvoir justifier de son utilité ;
- pouvoir se doter de ressources nécessaires afin de pouvoir accomplir leurs missions à un niveau de qualité justifié.

Avec un monde de travail en constante mutation, du personnel de plus en plus âgé où l'ancienneté n'a plus la même importance que par le passé, les administrations doivent s'adapter à ces défis modernes pour pouvoir rester un prestataire de services efficient pouvant offrir des services de qualité et novateurs. Ainsi, le fait de permettre aux agents de pouvoir bénéficier d'excellentes conditions de travail, va avoir pour effet de pouvoir accroître leur motivation, l'attractivité des administrations et ainsi garantir le succès de ce challenge.

L'actuelle évolution démographique et la concurrence internationale existant sur le marché du travail ont pour conséquence que la recherche de personnes talentueuses ne peut plus uniquement se limiter sur le territoire luxembourgeois. Dans le choix de leur futur employeur, l'attractivité d'une entreprise et/ou d'une administration joue un facteur clé déterminant pour ces personnes postulant pour un emploi dans cette même entreprise ou administration.

Photo 22



Sur le marché du travail, nous constatons actuellement l'existence d'une concurrence acharnée entre les différents employeurs du secteur privé à pouvoir recruter les personnes les plus talentueuses. Pour pouvoir entrer dans cette « course aux talents », les administrations devront changer leur manière de recrutement et offrir dorénavant les mêmes conditions attrayantes que ces mêmes (que les dites) entreprises afin de pouvoir garantir un développement durable, des services et des standards de haute qualité tels que revendiqués en permanence par les usagers des services publics.

La force et la capacité pour une administration de pouvoir exercer ses pouvoirs en prenant les bonnes décisions, n'est possible qu'avec des agents compétents, engagés et performants. A cette fin, l'administration est tenue d'adopter un style de gestion moderne impliquant l'adhésion des agents aux principes et aux valeurs de celle-ci et en réclamant une implication individuelle de leur part, mais en essayant toutefois de permettre de vivre un équilibre entre les besoins professionnels de l'administration et leurs besoins personnels, familiaux et « last but not least » leur état de santé.

Le personnel est le cœur de chaque organisation et dans un monde qui est de plus en plus en train de se digitaliser, chaque administration doit créer un cadre pour pouvoir suivre le rythme de cette digitalisation ceci tant au niveau d'un recrutement intelligent et d'une politique de formation orientée « Job Start-up ». En effet, la gestion du personnel orientée vers le futur et le développement d'une culture interne en matière de formation continue permanente, du type « Life Long Learning » deviennent des facteurs clés dans le développement des compétences de chaque agent. De même, une promotion et un encouragement permanent des « éléments les plus talentueux » garantiront un développement de l'administration durable à court, moyen et long terme.

L'Etat à lui seul, était et sera toujours le plus grand employeur du pays.

Afin que l'Etat puisse respecter son engagement et devenir ainsi un garant de conditions de travail loyales et fiables pour tous et envers tous, et être ainsi capable de pouvoir offrir aux citoyens des services de haute qualité endéans des délais raisonnables, il devra se doter de

ressources considérables pour atteindre et appuyer ces nobles objectifs.

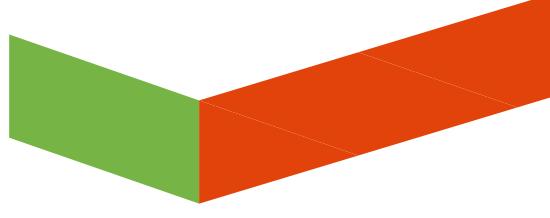
Mais ceci ne nécessite pas seulement un important engagement de la part de l'Etat, mais requiert également l'adoption d'un comportement et d'un dévouement exemplaires de ses fonctionnaires travaillant en ses administrations et ceci tant en ce qui concerne leur volonté, leur ouverture d'esprit et leur motivation.

Les défis des années prochaines pour les administrations luxembourgeoises seront, la/les :

- Garantie d'une attractivité continue en tant qu'employeur;
- Développement durable et égalité des chances;
- Attente croissante de la société et de ses réseaux sociaux envers leurs services (simplification et transparence administratives);
- Evolution démographique actuelle de notre société;
- Politique de l'UE et ses conséquences pour leur fonctionnement journalier;
- Pression budgétaire due à des politiques d'austérité;
- Protection et renforcement de l'économie nationale;
- Changements technologiques (« révolution digitale et ses impacts »).

L'Inspection du travail et des mines (ITM) est consciente de ces défis.

Dans sa politique de restructuration, l'ITM s'est orientée à vouloir respecter ces critères pour pouvoir se positionner clairement dans le monde du travail et de donner satisfaction aux multiples attentes de tous ces autres acteurs, ceci toujours dans une optique du développement durable avec des objectifs à réaliser à court, moyen et long terme. Davantage encore, cette façon d'agir permet à l'ITM de suivre la volonté du Gouvernement luxembourgeois à accroître généralement la transparence de l'administration, à préconiser la simplification administrative, à garantir un haut niveau de qualité quant aux prestations de services offertes aux usagers et à mettre au centre de ses réflexions l'homme, qui constitue



une richesse qui est malheureusement sous-évaluée au sein de notre société et de notre pays.

Dans un monde du travail qui s'accélère de plus en plus, qui est en pleine digitalisation, où des transformations fondamentales sont en train d'être discutées et envisagées et où quasiment tous les dogmes sociétaux sont mis en cause ou susceptibles d'être revus, analysés, voire même d'être modifiés et/ou amendés comme, par exemple, actuellement en matière de :

- Déplacement transfrontalier de salariés;
- Dialogue social;
- Travail illégal (Titre de séjour);
- Agents cancérogènes;
- Champs électromagnétiques;
- Directive SEVESO III ;
- Etc...

ainsi, que dans un futur proche en matière de :

- Digitalisation ;
- Gestion des âges en entreprise ;
- Risques psychosociaux (stress, ...);
- Télétravail ;
- Travail non-déclaré (« undeclared work ») ;
- Troubles musculo-squelettiques ;
- Matières explosives ;
- Perturbateur endocrinien ;
- Repro-toxicité des produits ;
- Etc.... .

L'ITM ne cessera pas de solliciter pour les prochaines années toute aide et renfort possibles du Gouvernement ainsi que des partenaires sociaux pour pouvoir faire face à ces nombreux challenges, par rapport auxquels l'ITM est malheureusement déjà en retard. Ceci en raison d'une politique de développement et gestion interne désastreuses de la part de l'ancienne direction concernant notamment les domaines de la gestion de ses ressources humaines existantes, de la formation continue de son personnel, du recrutement de nouveaux collaborateurs et finalement ses développements informatiques.

L'un des dogmes les plus controversés actuellement, et non seulement au Luxembourg, est celui de la « life-work-balance » qui se concentre sur la question suivante :

Est-ce que les besoins des entreprises sont au centre de nos réflexions sociales pour le « Triple A social » ou est-ce les besoins des salariés qui sont au centre de ces réflexions ?

Cette discussion occupera tous les acteurs du monde du travail luxembourgeois certainement encore pendant des mois, voire même des années, mais l'ITM mettra tout en œuvre pour exécuter de la meilleure façon possible ses missions qui consistent à veiller à l'application correcte de la législation actuellement en vigueur (« Regelwächter »), à conseiller et à assister aussi bien les employeurs que les salariés et de constater dans le cadre de ses compétences les infractions y relatives pour lutter ainsi notamment efficacement contre toute forme de dumping social et permettre ainsi de garantir la paix sociale au Grand-Duché de Luxembourg.

L'ITM se comprend comme un important acteur du monde du travail qui aspire à devenir une « Smart administration » dans les années à venir tout en gardant son rôle actif dans les domaines du droit et travail et de la sécurité et de la santé au travail, tant au niveau du conseil, de la prévention, des contrôles et des sanctions, ceci dans une optique de vouloir protéger et d'aider au mieux les salariés et les entreprises de tous les secteurs de l'économie luxembourgeoise.

En vue de vouloir devenir un partenaire solvable, fiable et efficace pouvant agir comme une sorte de bouclier protecteur pour l'économie nationale, l'ITM ne saura réaliser ces nobles missions qu'avec des collaborateurs qui seront à la fois :

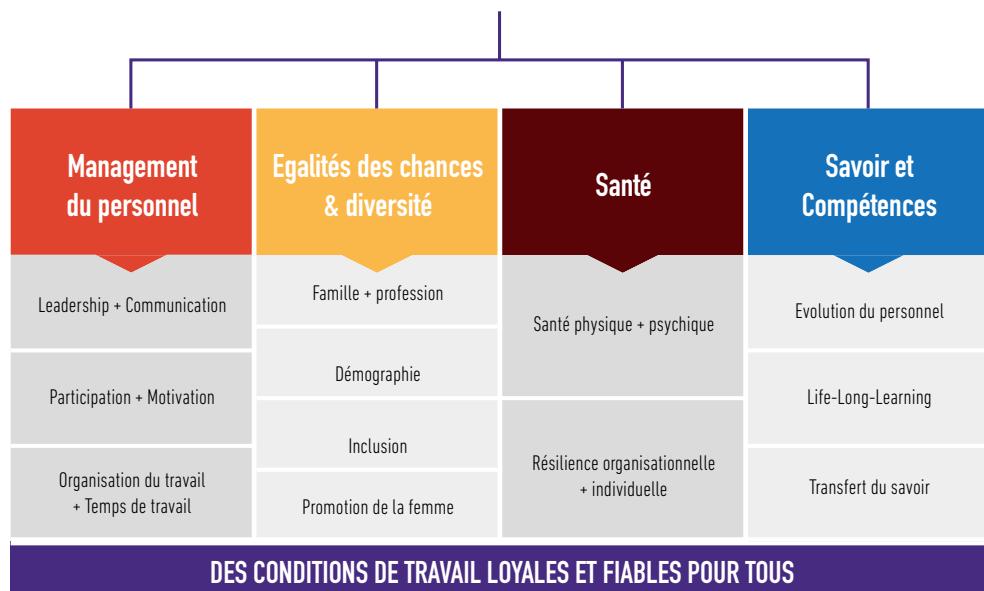
- compétents et motivés ;
 - dévoués et disponibles ;
 - ouverts et prêts à approcher « le nouveau » ;
 - bien formés en continue tout au long de leur parcours professionnel ;
 - organisés et structurés,
 - sensibles à leur bonne santé physique et psychique.
- ainsi qu'avec une infrastructure matérielle reprenant des installations, équipements techniques outils adaptés à leurs besoins (outils informatiques performants, ...).

Le processus de restructuration de l'ITM, lancé en 2015 et encadré par un papier stratégique (« strategy paper »), vise à permettre de satisfaire tous les objectifs précités et de mettre tout en œuvre pour pouvoir devenir une administration moderne, permettant de donner ainsi satisfaction au personnel agissant au nom de l'ITM et notamment aux

agents de l'inspecteurat, qui doivent produire dans le cadre de leur fonction des efforts supplémentaires en dévouement, en motivation et formation par rapport aux agents d'autres administrations en vue de pouvoir démontrer leurs compétences multiples dans leur métier journalier et ainsi prétendre respectivement mériter le titre d'« Inspecteur du travail ».



Administration du futur



NOTES

NOTES



Inspection du Travail et des Mines

3, rue des Primeurs
L-2361 Strassen

Adresse postale:

Boîte postale 27
L-2010 Luxembourg

Tél.: +352 247 - 76100
8h30 > 12h • 13h30 > 16h30

Fax.: +352 247 - 96100

Email: contact@itm.etat.lu - 24h/24

www.itm.lu

Guichets: 8h30 > 12h • 14h > 17h

Strassen
3, rue des Primeurs
L-2361 Strassen

Esch-sur-Alzette
1, bd de la Porte de France
L-4360 Esch-sur-Alzette

Diekirch
2, rue Clairefontaine
L-9220 Diekirch