

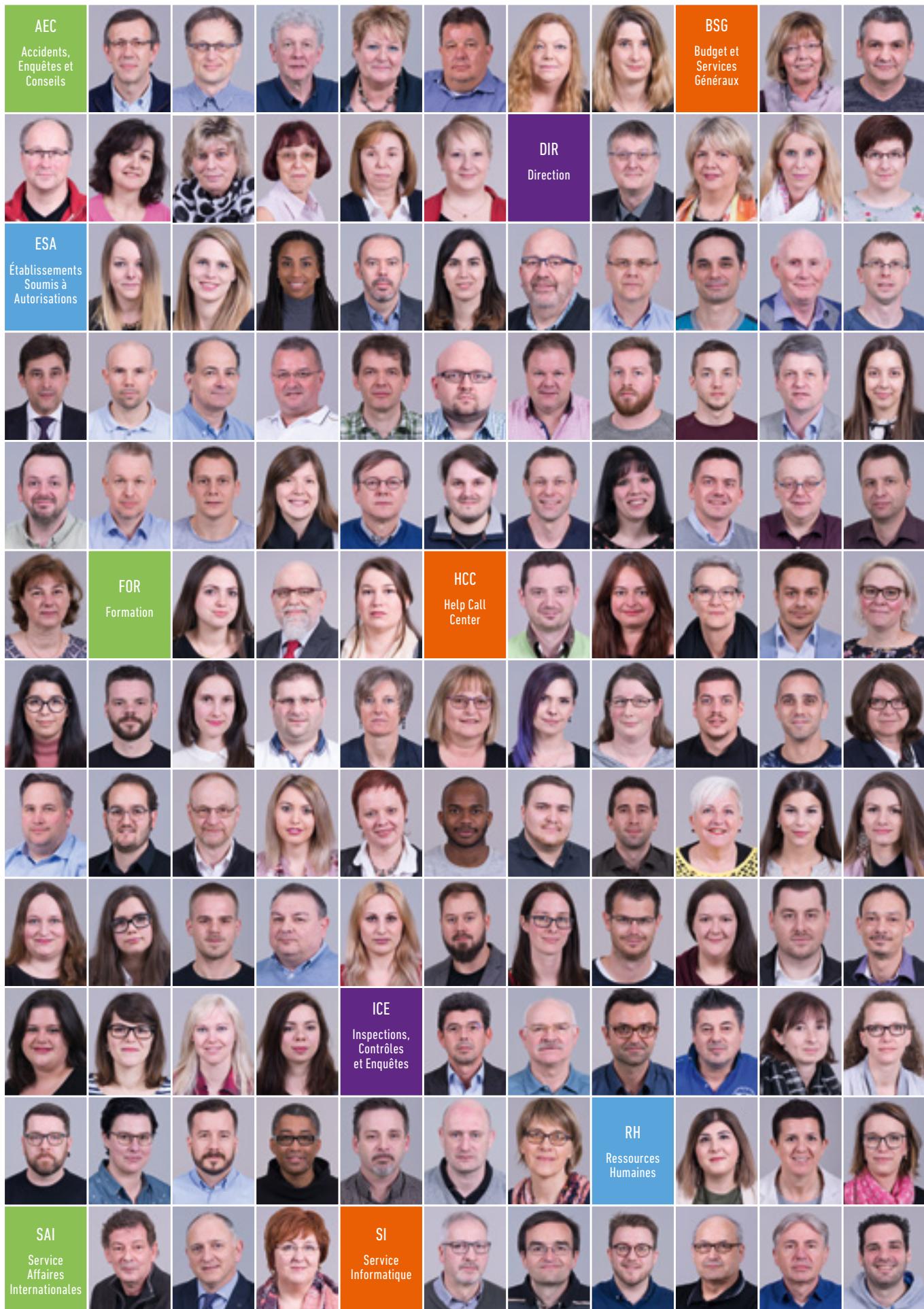


20  
17

RAPPORT ANNUEL



**Ensemble**, valorisons le Travail.



Un grand merci à tous les collaborateurs d'avoir participé à l'élaboration de ce rapport annuel 2017.

# SOMMAIRE

<b>1. AVANT-PROPOS</b>	5
<b>2. MOT DU DIRECTEUR DE L'ITM</b>	6
<b>3. INTRODUCTION</b>	9
<b>4. OBJECTIFS ET MISSIONS</b>	11
<b>5. ORGANIGRAMME</b>	12
5.1. Service Accidents, Enquêtes et Conseils (AEC)	13
5.2. Service Établissements Soumis à Autorisations (ESA)	14
5.3. Service Help Call Center (HCC)	15
5.4. Service Inspections, Contrôles et Enquêtes (ICE)	16
5.5. Service Affaires Internationales (SAI)	18
5.6. Service Ressources Humaines (RH)	19
5.7. Service Budget et Services Généraux (BSG)	20
5.8. Secrétariat de Direction (SD)	21
<b>6. PERSONNEL DE L'ITM</b>	22
<b>7. DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES</b>	27
7.1. Activités de développements informatiques 2017	28
7.2. Activités de maintenance et de support	29
<b>8. COLLABORATIONS</b>	30
<b>9. DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	32
<b>10. RESTRUCTURATION DE L'ITM : AVANCEMENT</b>	40
10.1. Proximité	40
10.2. Flexibilité et accessibilité	40
10.3. Rapatriement	40
10.4. Décloisonnement	40
10.5. Déménagements	40
10.6. Organisation	41
10.7. Recrutement	41
10.8. Formation	42
10.9. Évolution des projets stratégiques	48
<b>11. STATISTIQUES DES DIFFÉRENTS SERVICES</b>	50
<b>11.1. SERVICE HELP CALL CENTER (HCC)</b>	50
11.1.1. Call Center	50
11.1.2. Guichets	51
11.1.3. Courriels	53
11.1.4. Courriers	55
11.1.5. Contrats d'étudiant	56
11.1.6. Durée de travail	56
11.1.7. Conventions collectives	59
11.1.8. Contrôles 2017 – Service HCC	60
11.1.9. Détachement des salariés	61
<b>11.2. SERVICE INSPECTIONS, CONTRÔLES ET ENQUÊTES (ICE)</b>	74
11.2.1. Congé collectif	74
11.2.2. Contrôles	76
11.2.3. Semaine de sécurité et santé au travail du 19.06.2017 au 22.06.2017	78
11.2.4. La Semaine de sécurité et santé au travail en photo	79
11.2.5. Contrôle conjoint de fraude sociale dans le cadre des accords Benelux	80
<b>11.3. SERVICE ACCIDENTS, ENQUÊTES ET CONSEILS (AEC)</b>	81
11.3.1. Analyses et enquêtes effectuées	81
11.3.2. Accidents du travail par secteur économique	83
<b>11.4. SERVICE ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À AUTORISATIONS (ESA)</b>	84
11.4.1. Les activités en relation avec la législation sur les établissements classés	84
11.4.2. Autorisations délivrées par le service ESA	85
11.4.3. Protection des salariés à l'égard de l'amianté	86
11.4.4. Seveso	88
11.4.5. Convention de Helsinki	88
11.4.6. Explosifs à usage civil	88
11.4.7. La sécurité dans les tunnels	89
11.4.8. Les mines, minières et carrières	90
11.4.9. Contrôles et réclamations	90
11.4.10. Elaboration de prescriptions types de sécurité-santé et de prévention incendie	91
<b>11.5. SERVICE AFFAIRES INTERNATIONALES (SAI)</b>	92
11.5.1. Législation européenne	92
<b>12. CARRIÈRE DE L'INSPECTEUR DU TRAVAIL</b>	101
<b>13. QUESTIONS PARLEMENTAIRES</b>	105
<b>14. TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPÉENNES</b>	107
<b>15. LES CHALLENGES DU FUTUR</b>	109
15.1. Un monde du travail en évolution permanente	109
15.2. En interne – l'évolution de la restructuration	109
15.3. En externe – au niveau international	109
15.4. En externe – au niveau national	109
<b>16. CONCLUSIONS</b>	110
<b>NOTES</b>	111



Monsieur le Ministre en visite sur un chantier de construction

# 1. AVANT-PROPOS

Le monde du travail est en pleine mutation. La digitalisation transforme les procédés de production et les modes d'organisation des entreprises. Pratiquement tous les métiers seront impactés et les compétences requises devront être renforcées.

Cette transformation exige aussi des changements au niveau des Inspections du travail. Leurs missions devront être adaptées dans la mesure où de nouvelles formes du travail se développent. Les questions relatives à la qualité du travail, à la sécurité et à la santé du travail, au temps de travail deviendront encore plus complexes. Ceci rend une bonne préparation des inspecteurs du travail à ces nouvelles réalités encore plus nécessaire. L'ITM investit déjà aujourd'hui beaucoup plus dans la formation de ses agents. Le recrutement devra également y être adapté. Notre souci est de revaloriser la fonction de l'inspecteur du travail qui devient de plus en plus importante. Le projet de loi y fournit une première réponse. Mais il s'agit de rendre cette carrière encore plus attractive en y attirant des candidats ayant différents profils.

La réforme de l'ITM a bien progressé même si le recrutement de nouveaux inspecteurs reste une des difficultés majeures qu'il faut absolument surmonter. L'objectif est d'avoir une ITM à la hauteur des exigences au niveau de la sécurité et de la santé au travail tout comme du respect du droit du travail et d'une lutte efficace contre le dumping social. Comme l'ITM dispose désormais d'un numéro vert pour toute question relative à la discrimination salariale entre homme et femme, elle pourra mieux assurer la mise en œuvre de la loi de 2016.

La politique de prévention en matière de sécurité au travail doit être poursuivie activement, car le nombre des accidents reste bien trop élevé.

Nous attachons une grande importance à une lutte efficace contre le dumping social, notamment dans le contexte du détachement. Les dispositions légales ont été renforcées. L'ITM a obtenu des pouvoirs de sanctionner qu'elle utilise pleinement comme le montre les montants des amendes qu'elle a prononcées. Ceux-ci seront relevés à 75000 euros ce qui devrait encore renforcer leur caractère dissuasif. De même devrons-nous au plus vite transposer la directive sur le détachement dès qu'elle aura été définitivement adoptée.

Grâce à l'engagement de tous les agents de l'ITM des progrès notables ont aussi pu être obtenus. Il faut continuer sur cette voie.

**Nicolas Schmit**



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

Photo 02

## 2. MOT DU DIRECTEUR DE L'ITM

En 2017, l'Inspection du travail et des mines (ITM) a continué à poursuivre l'évolution de son organisation et de ses méthodes d'intervention.

Dans le cadre de sa mission de prévention des risques professionnels et de la protection de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail, l'ITM, sous l'égide du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, a organisé au courant du mois de juin 2017 une semaine de la sécurité au travail en étroite collaboration avec les représentants des employeurs, les chambres professionnelles, les organisations syndicales, l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment (IFSB) et l'Association d'Assurance Accident (AAA), en vue de renforcer la sensibilisation en matière de sécurité et de santé au travail des entreprises et des salariés du secteur de la construction qui est le plus exposé aux risques d'accidents du travail.

Cette initiative, qui s'est également inscrite dans le cadre de la stratégie de prévention en matière de sécurité et santé au travail « VISION ZERO », a été réalisée en vue de mettre en œuvre des synergies communes dont l'objectif est de prévenir et de sensibiliser de façon durable les employeurs, les salariés, les salariés désignés ainsi que les délégués à la sécurité et à la santé et partant en vue de réduire continuellement le nombre des accidents du travail et des maladies professionnelles.

La prévention consiste en un effort déterminé pour réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles. Mais, la prévention, dans le cadre d'une inspection du travail moderne, est bien plus que d'éviter simplement les risques d'accidents du travail.

En effet, les principes et les méthodes des stratégies de prévention modernes peuvent être appliqués à tous les domaines fonctionnels relevant de la responsabilité de l'ITM, dont notamment la sécurité et santé au travail, les relations professionnelles, les conditions générales de travail, le travail illégal, les pratiques de travail déloyales, les plaintes et le règlement des différends entre salariés et employeurs, les enquêtes sur les accidents du travail, etc.

Ainsi, en veillant au respect du droit du travail et des normes sécuritaires du travail, l'ITM contribue continuellement au développement d'une culture de prévention et de coopération en matière de conditions de travail et de sécurité et de santé au travail. En effet, l'imposition d'obligations aux employeurs et aux salariés contribue à la qualité, l'efficacité, la productivité et la

réussite des entreprises, et à la sécurité, la santé et le bien-être général de tous les salariés du Grand-Duché de Luxembourg.

Pour pouvoir répondre au mieux aux besoins en ressources informatiques en faveur de nos agents permettant à ces derniers d'accomplir convenablement et sereinement leurs missions et en vue de promouvoir l'efficacité et l'efficience de nos différents services, et faute d'avoir réussi à embaucher de nouveaux informaticiens, malgré tous nos efforts considérables de recrutement, l'ITM a au courant du premier semestre de l'année 2017 décidé de transférer les agents de notre service informatique auprès du Centre des Technologies de l'Information de l'Etat (CTIE) et a entamé depuis ce transfert une collaboration étroite avec le CTIE permettant la pérennisation des développements informatiques qui nous permettent de garantir l'exécution de nos multiples missions.

Par ailleurs, cette coopération avec le CTIE nous permet également de profiter de leurs multiples connaissances techniques et informatiques, de pouvoir jouir d'une flexibilité plus accrue dans la mise en œuvre des différentes tâches et de pouvoir utiliser des ressources informatiques déjà disponibles. Il en résulte ainsi notamment un gain de temps en matière de développements informatiques ainsi qu'une réduction des coûts à charge de la société et des citoyens.

Au courant du mois de juillet 2017, l'ITM a mis en place un Code de conduite qui a pour objectif de guider le personnel de l'ITM au cours de l'exercice de ses activités quotidiennes et qui a pour but d'indiquer une ligne de conduite à tous les membres du personnel de l'ITM, qu'ils soient fonctionnaires ou non.

Le Code de conduite, dont les dispositions sont parfaitement compatibles avec le statut général du fonctionnaire, renvoie notamment aux valeurs déontologiques énumérées dans la Convention n°81 sur l'inspection du travail adoptée par la Conférence générale de l'Organisation internationale du Travail en 1947 et ratifiée par le Grand-Duché de Luxembourg.

Le Code de conduite édicte également des règles en relation avec les ressources de l'ITM, telles que les ressources informatiques et de télécommunication mises à disposition du personnel de l'ITM, les bureaux et postes de travail.

Par ailleurs, le Code de conduite traite des relations de l'ITM avec l'extérieur, prônant la confidentialité et la prudence. Pour bien exercer ses missions l'ITM est tenue à établir de relations de confiance avec tous les acteurs concernés.

Aussi, le Code de conduite est une déclaration officielle des valeurs et des pratiques que l'ITM s'engage à observer et à faire respecter. En affichant ces valeurs, partagées tant par l'ITM en tant qu'employeur que par les membres de son personnel, le Code vise à resserrer les liens entre parties et renforcer le sens de l'engagement et de la responsabilité de chacun.

Enfin, l'engagement de l'ensemble de notre personnel envers le Code de conduite nous permet de montrer à l'ensemble des usagers de nos services, ainsi qu'aux autres institutions gouvernementales nationales et internationales, que nous sommes une administration solide, unie et possédant des valeurs fortes, ce qui nous permettra notamment de continuer à améliorer nos services en faveur de nos usagers.

**Marco BOLY**

Photo 03



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



Le siège social de l'ITM à Strassen



### 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 Ier, 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.



Deux agents de l'ESA travaillant sur un dossier

## 4. OBJECTIFS ET MISSIONS

L'ITM est placée sous l'autorité politique du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie 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 de veiller et de faire veiller à l'application de 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 régularisations.

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 :

- Accidents du travail.
- Congés.
- Contrats de travail.
- Détachement de salariés.
- Dialogue social.
- Durée de travail.
- Élections sociales.
- Emploi d'élèves et d'étudiants.
- Emploi de femmes enceintes, accouchées et allaitantes.
- Etablissements classés (Commodo/Incommodo).
- Harcèlement moral, sexuel et discriminatoire.
- Jours fériés.
- Maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses Seveso.
- Mines, minières et carrières.
- Produits dangereux, exposition à des agents chimiques, physiques et biologiques, etc...
- Salaires.
- Sécurité et santé au travail.
- Travail clandestin.
- Travail illégal.
- Travail intérimaire.

Photo 06



Agent du HCC

## 5. ORGANIGRAMME

Pour faire face à tous ces challenges l'ITM s'est doté depuis le mois d'avril 2015 d'un organigramme fonctionnel, qui a été adapté depuis le début de l'année 2016 et qui se compose depuis cette période comme suit :

Graph. 01 / Organigramme fonctionnel

Source : ITM



En vue de pouvoir répondre aux obligations résultant de ses engagements internationaux, l'ITM a, depuis le début de l'année 2016, mis en place le « Service Affaires Internationales » dont la mission est de s'occuper de la gestion des dossiers qui sont exposés et développés notamment auprès des différentes institutions internationales, en vue de pouvoir tenir compte des tendances de fond qui transforment le monde du travail et afin de pouvoir être à la hauteur des enjeux qui sont les siens en tant que service public.

Au niveau administratif, la direction est soutenue par un secrétariat de direction, un service budget et services généraux, un service informatique, les ressources humaines et un service dédié à la formation. Les responsables hiérarchiques de ces services forment le comité de direction qui se réunit une fois par semaine.

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

- Service Accidents, Enquêtes et Conseils (AEC).
- Service Établissements Soumis à Autorisations (ESA).
- Service Help Call Center (HCC).
- Service Inspections, Contrôles et Enquêtes (ICE).
- Service Affaires Internationales (SAI).

dont les responsables 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 doté 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 « TQM » (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. SERVICE ACCIDENTS, ENQUÊTES ET CONSEILS (AEC) :

Les inspecteurs de ce service assurent une astreinte nationale continue à toute heure du jour et de la nuit et sont chargés de mener des enquêtes en matière d'accidents de travail, d'assurer leur suivi et d'intervenir dans le cadre de situations de dangers imminents qui leurs sont signalés ou qu'ils sont amenés à détecter lors de leurs contrôles sur le terrain.

Cette 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. Ce projet proactif ne saurait toutefois être mis en place qu'avec un nombre suffisant en effectifs qualifiés.

Les inspecteurs en charge de toutes ces activités devront agir au sein d'un « pool » du fait du manque latent en nombre suffisant d'inspecteurs.

Le responsable est un ingénieur.

Muni de mon diplôme d'ingénieur en génie civil obtenu à l'université de Kaiserslautern, je me suis d'abord occupé, dans le secteur privé, de la sécurité sur chantiers.

L'opportunité de travailler pour l'Etat et particulièrement à l'ITM s'est présentée en 2001.

**« Analyser les accidents de travail d'aujourd'hui pour sauver les vies de demain est un challenge quotidien. »**

L'apport de nouvelles formations et de nouvelles recrues qualifiées devrait nous permettre à moyen terme de pouvoir développer des stratégies proactives avec des entreprises à hauts risques.

---

**Claude Schuh**  
Inspecteur en chef du travail  
Responsable du service AEC - Accidents, Enquêtes et Conseils

Photo 07



Ingénieur industriel en mécanique, j'ai commencé ma carrière dans un bureau d'études renommé.

**« 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 constitue notre principale préoccupation en matière de prévention. »**

Nos prescriptions et/ou conseils sont généralement bien acceptés par les différents acteurs du monde du travail.

---

**Luc Della Schiava**

Inspecteur en chef du travail

Responsable du service ESA - Établissement Soumis à Autorisations

## 5.2. SERVICE ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À AUTORISATIONS (ESA) :

Ce service a pour mission de traiter tous les dossiers relatifs à/aux :

- Établissements classés.
- La convention sur les effets transfrontaliers des accidents industriels.
- La maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses SEVESO.
- La protection des salariés contre les risques liés à une exposition à des agents chimiques, physiques et biologiques.
- La protection des salariés contre les risques liés à une exposition à l'amiante.
- La sécurité dans certains tunnels routiers.
- La sécurité dans les mines, minières et carrières.
- Transferts d'explosifs à usage civile.

Le responsable est un ingénieur.

### 5.3. SERVICE HELP CALL CENTER (HCC) :

**Les trois équipes « Call Center », « Help Center » et « Détachement » forment le HCC qui a pour mission d'assurer les services et de traiter les matières suivantes :**

- Attribution des affaires aux différents services.
- Amendes administratives.
- Call Center.
- Contrats d'étudiants.
- Contrôle des dossiers du service « ICE ».
- Conventions collectives.
- Coordinateurs de sécurité et de santé.
- Détachement de salariés.
- Durée du travail (Déclaration heures supplémentaires et travail du dimanche).
- Élections sociales.
- Gestion du courrier.
- Guichets.
- HCC Trainers & Trainees.
- Travailleurs désignés.
- Réception.
- Requêtes « IMI ».

Le Call Center ou centre d'appel, entité sous tutelle du HCC, qui constitue le premier point de contact de l'administré avec l'ITM, représente un ensemble de ressources, humaines, mobilières et techniques, dont l'unique but est de prendre en charge les appels téléphoniques et de les transférer aux agents compétents qui doivent s'assurer du suivi des demandes. Les agents du Call Center spécialement formés en cette matière vont prendre en charge les demandes des administrés et enregistrer au préalable les coordonnées 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 Center ou bien auprès des autres services de l'ITM.

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

L'accueil du guichet qui a été auparavant garanti par les inspecteurs des agences régionales a été entièrement repris par le HCC.

Depuis le début de l'année 2016, le HCC a été chargé d'assurer les contrôles en matière de détachement de salariés.

Le responsable est un juriste.

Diplômé d'un master en droit de l'université de Paris 1 et doté d'une expérience à la Sécurité Sociale, j'ai intégré l'ITM en 2006.

Le Help Center et le Call Center sont le premier point de contact de l'administré avec l'ITM.

**« Notre principale mission consiste à conseiller et à assister les salariés et les employeurs et de leur fournir des informations juridiques et techniques pratiques dans la mise en œuvre des dispositions légales, réglementaires, administratives et conventionnelles en matière de travail et de sécurité et santé au travail.»**

L'établissement d'un organigramme nous a permis de mieux nous structurer, de distribuer les tâches à bon escient.

**Claude Santini**  
Inspecteur en chef du travail  
Responsable du service HCC - Help Call Center



Photo 08

#### **5.4. SERVICE INSPECTIONS, CONTRÔLES ET ENQUÊTES (ICE) :**

Une des principales missions de ce service est de devoir passer du système d'inspection réactif actuel en un système d'inspection proactif 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 HCC seront organisées.

Pour le moyen terme, des actions ciblées, structurées et préparées à l'avance, alimentées de la part du HCC 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 supplémentaires, 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 et les procédures qui ont été mis en place en 2016 permettent désormais d'assurer l'uniformisation des rapports d'inspection et ont permis de réduire considérablement la charge des tâches administratives des inspecteurs et ont permis de faciliter la communication interne et externe.

Les inspecteurs en charge de toutes ces activités agissent au sein d'un « pool » selon le système « FIFO » (First In First Out) du fait du manque latent en nombre suffisant d'inspecteurs.

Les responsables sont deux juristes.

Titulaire d'un master en droit de l'Université de Paris 2 et suite à une expérience professionnelle comme avocate à la Cour, j'ai intégré l'équipe de l'ITM en l'an 2000.

Les exigences auxquelles nous devons répondre chaque jour se multiplient constamment dans un monde de travail en pleine mutation.

**«La structure, les processus et les procédures qui ont été mis en place dès le début de 2015 permettent désormais d'assurer l'uniformisation des rapports d'inspection et ont permis de réduire considérablement la charge des tâches administratives des inspecteurs et ont permis de faciliter la communication interne et externe.»**

---

Muriel Schütz

Inspecteur en chef du travail

Responsable du service ICE - Inspections, Contrôles et Enquêtes

Photo 09



Après des études de droit à Strasbourg, j'ai entamé ma carrière dans le secteur bancaire et assurances pour intégrer l'ITM en l'an 2009.

**«Une des principales missions de ce service est d'effectuer des contrôles en entreprise en vue de pouvoir conseiller et assister les employeurs et salariés en matière de conditions et en matière de sécurité santé au travail ainsi que de mettre fin aux situations en contradiction avec les dispositions y afférentes, respectivement de constater les infractions y relatives et d'en aviser le procureur d'Etat.»**

Pour le moyen et long terme il est envisagé d'effectuer des actions structurées, ciblées et préparées à l'avance en vue d'instaurer un système d'inspection proactif moderne.

---

Miguel Martinho

Inspecteur en chef du travail

Responsable du service ICE - Inspections, Contrôles et Enquêtes

## 5.5. SERVICE AFFAIRES INTERNATIONALES (SAI) :

Ce nouveau service a été créé en mai 2016, suite à la Présidence luxembourgeoise du Conseil de l'Union européenne de 2015, afin de coordonner de manière plus efficace les différentes tâches au sein de l'ITM en matière de conditions de travail et de sécurité et de santé au travail sur le plan européen et international.

Les différentes missions du service SAI comprennent:

1. Participation aux comités et groupes de travail suivants :
  - Comité consultatif pour la sécurité et la santé sur le lieu de travail, incl. différents groupes de travail.
  - Comité des hauts responsables de l'inspection du travail (CHRIT), incl. différents groupes de travail.
  - Conseil de direction et point focal national à l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail.
  - Groupes de travail « questions sociales » du Conseil de l'Union européenne.
2. Préparation, coordination et négociation de la législation européenne en matière de droit du travail et de sécurité et santé au travail.
3. Suivi de la législation européenne en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail.
4. Développement de la législation ou de mesures européennes en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail.
5. Coopération avec les partenaires sociaux au niveau européen et national dans le domaine du droit du travail de la sécurité et santé au travail.



Ingénieur technicien, j'ai intégré l'ITM en 1991 après avoir fait mes débuts dans l'industrie.

Les mutations du droit du travail sous l'influence du législateur européen entraînent un nouveau défi pour l'ITM. Compte tenu de ces évolutions rapides, nous nous efforçons à maintenir nos connaissances à jour.

**«Notre participation aux différents comités / groupes de travail européens et le fait d'être impliqué dans la négociation de la législation européenne sont des activités enrichissantes en vue de pouvoir tenir compte des tendances de fond qui transforment le monde du travail et afin de pouvoir être à la hauteur des enjeux auxquels l'ITM doit faire face.»**

John Schneider

Inspecteur en chef du travail

Membre du service SAI - Service Affaires Internationales

## 5.6. SERVICE RESSOURCES HUMAINES (RH) :

Photo 10



Après une expérience professionnelle auprès du STATEC, j'ai intégré l'équipe de l'ITM en 2006. Inspectrice du travail dans un premier temps, j'assume la fonction de responsable du service des Ressources Humaines depuis 2011.

**«En vue de promouvoir l'efficacité et l'efficience de ses services permettant ainsi de garantir l'exécution de ses multiples missions, l'ITM est tenue de continuer à recruter davantage de personnel dédié aux inspections et contrôles.»**

Pour pouvoir faire face aux challenges futurs et combler les différents départs de certains agents dans les années à venir, il est indispensable que l'ITM se dote d'une stratégie de recrutement en vue de pouvoir atteindre l'objectif qui est de pouvoir augmenter ses effectifs au-delà de 200 agents jusqu'à 2025.

**Joëlle Kaiser**  
Responsable du service Ressources Humaines



Photo 11

## 5.7. SERVICE BUDGET ET SERVICES GÉNÉRAUX (BSG)

Photo 12



Après mes études scolaires dans le domaine administratif et commercial, j'ai intégré l'ITM en l'an 2000.

**« La participation aux formations dans le domaine du budget et de la comptabilité de l'Etat au sein de l'INAP et des formations complémentaires au sein de l'ITM m'ont permis d'accroître mes connaissances professionnelles en matière de budget. »**

Aujourd'hui, j'occupe le poste de responsable du Budget et Services Généraux.

---

Nathalie Thull  
Responsable du Budget et Services Généraux

## 5.8. SECRÉTARIAT DE DIRECTION (SD)

Détentrice d'un diplôme de fin d'études secondaires en économie, j'ai rejoint l'ITM en 2000.

Après une expérience dans les bureaux d'Esch-sur-Alzette (ancienne agence régionale) et un passage enrichissant au sein du Help Call Center, j'ai été nommée responsable du Secrétariat de Direction.

**«Toujours soutenue par mes supérieurs, j'ai pu améliorer la qualité de mon travail, grâce notamment à la participation à diverses formations internes et externes.»**

Susi Ginter  
Responsable du Secrétariat de Direction



Photo 13

## 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.

En 2016, l'ITM comptait un effectif total de 117 personnes, dont 65 fonctionnaires et 52 employés de l'Etat.

**EN 2017, L'ITM COMPTAIT UN EFFECTIF DE 144 PERSONNES COMPOSÉ DE 56 FONCTIONNAIRES (DONT 48 INSPECTEURS DU TRAVAIL), 37 EMPLOYÉS, 18 FONCTIONNAIRES STAGIAIRES, 13 EMPLOYÉS STAGIAIRES, 6 OUVRIERS, 6 AGENTS DÉTACHÉS, 7 CAE ET 1 OTI.**

Tab.02 / Effectifs de l'ITM (par carrière en nombres absolus)

Source: ITM

CARRIÈRE	A1		A1		A2		A2		B1		C1		C1		D1	OUV	DIR	OTI	CAE
	ADM.	SCIENT. & TECH.	SCIENT.	TECH.	SCIENT.	TECH.	SCIENT. & TECH.	DETA- CHÉ DE CTIE	EDU. & PSY- CHO- SOCIAL	ADM.	SCIENT. & TECH.	ADM.	SCIENT. & TECH.	DÉT. ADA					
EMP	3	2	6	1	0	20	0	15	0	0	4	0	0	1	7	59			
FON	6	4	26	4	1	28	1	2	5	1	0	0	0	1	0	0	79		
OUV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6		
Total	9	6	32	5	1	48	1	17	5	1	4	6	1	1	7	144			

Tab. 03 / Effectifs de l'ITM (par service en nombres absolus)

Source: ITM

SERVICES	EFF	ETP	FON	EMP	OUV	ADA			CTIE			EMP			FON			DÉTACHÉS		STAGIAIRES	
						INSPI	OTI	CAE	INSPI	OTI	CAE										
AEC	9	9	8	1														8			
BSG	8	4.59	1	1	6																
DIR	1	1	1															1			
ESA	36	34.5	20	10											3	2	18		1		
FOR	3	3	1												2						
HCC	56	53	7	19											7	16	3	1	6		
ICE	18	17.25	17	1													17				
SI	6	6							1	4	1										
RH	1	1													1						
SAI	3	2.75	1	2													1				
SD	3	2.75		3																	
Total	144	134.84	56	37	6	1	4	1	13	18	48	1	1								

AEC	Accidents, Enquêtes et Conseils	ADA	Administration des Douanes et Accises	FOR	Formation Help Call Center	RH	Ressources Humaines
BSG	Budget et Services Généraux	EFF	Effectifs	HCC	Inspections, Contrôles et Enquêtes	SD	Secrétariat de Direction
CAE	Contrats d'Appui Emploi	EMP	Employés	ICE	Inspecteurs du travail	SI	Service Informatique
CTIE	Centre des Technologies de l'Information de l'Etat	ETP	Équivalent Temps Plein	INSP	Ouvriers	SAI	Service Affaires Internationales
DIR	Direction	ESA	Établissements Soumis à Autorisations	OUV	Occupations Temporaires Indemnisiées		
		FON	Fonctionnaires	OTI			

## LA SITUATION DES DÉPARTS/ARRIVÉES POUR L'ANNÉE 2017 SE PRÉSENTE COMME SUIT :

Tab. 04 / Départs et arrivées en 2017 (en nombres absolus)

Source: ITM

### Départs 2017 :

CAUSE	NOMBRE	MOYENNE D'ÂGE
<b>Changements d'administration</b>	1	46,32 ans
<b>Retraites</b>	1	45,54 ans
<b>Démissions</b>	2	30,17 ans
<b>Autres</b>	1	32,51 ans
<b>Total-Départs</b>	<b>5</b>	<b>38,63 ans</b>

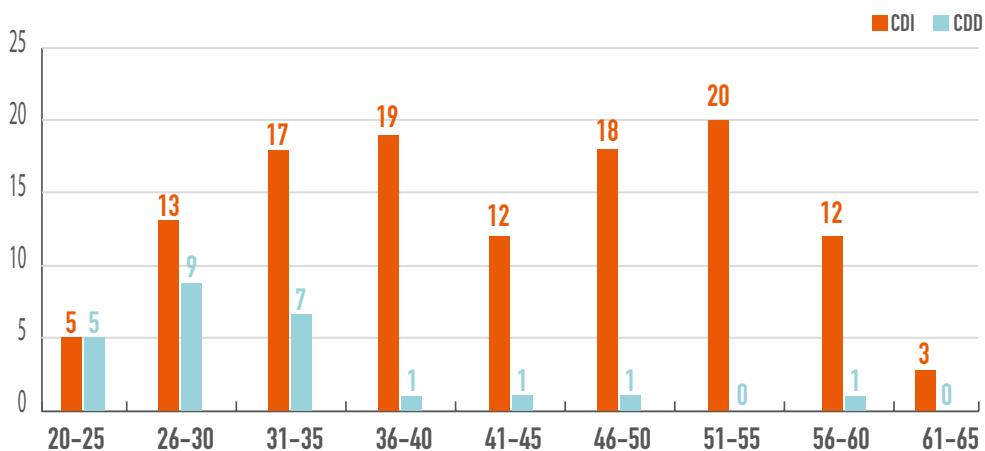
En vue de promouvoir l'efficacité et l'efficience de ses services permettant ainsi de garantir l'exécution de ses multiples missions, l'ITM est tenue de continuer à recruter davantage de personnel dédié aux inspections et contrôles pour faire face au nombre subséquent de départs en retraite (cf. tableau pyramide d'âge).

### Arrivées 2017 :

CAUSE	NOMBRE	MOYENNE D'ÂGE
<b>Changements d'administration</b>	1	50,55 ans
<b>Examens concours (FON)</b>	10	29,76 ans
<b>Recrutements employés (EMP)</b>	4	26,93 ans
<b>Total-Arrivées</b>	<b>15</b>	<b>35,35 ans</b>

Graph. 05 / Pyramide d'âge ITM comparaison CDD – CDI ( par tranche d'âge en nombres absolus)

Source: ITM

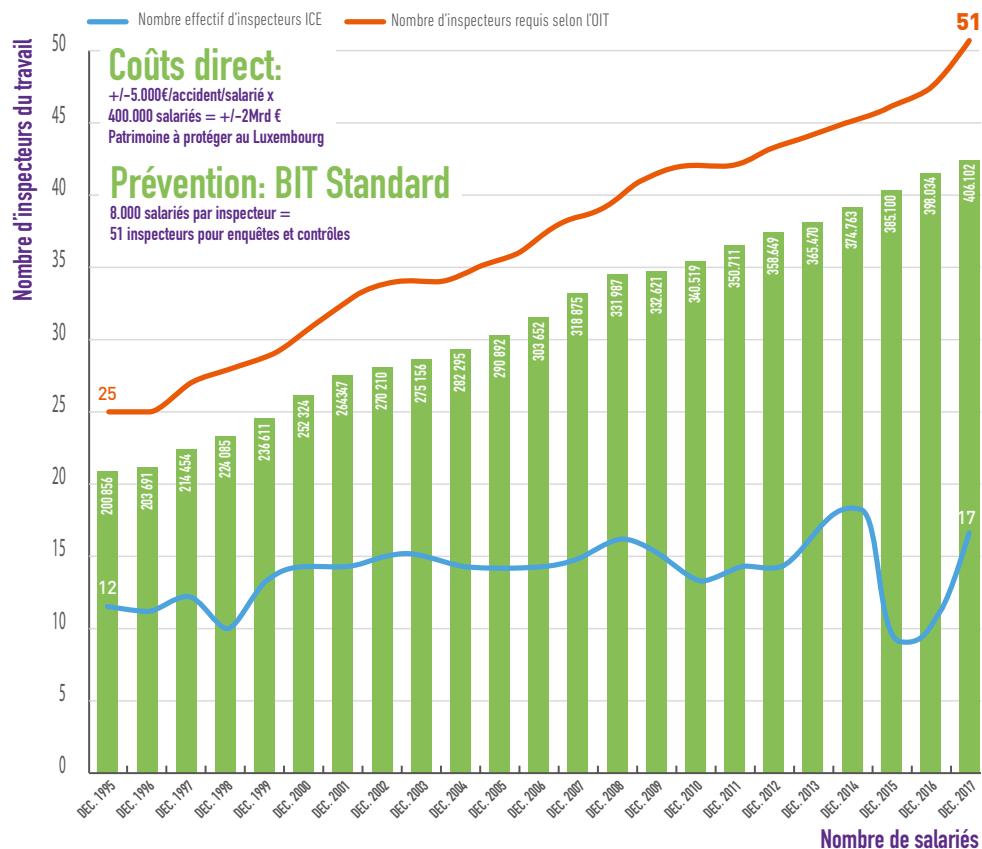


Cette mesure s'impose encore plus pertinemment en tenant compte du nombre croissant de missions qui lui ont été dernièrement et qui lui seront encore prochainement confiées en vertu des nouvelles dispositions légales ou réglementaires, ainsi qu'en raison de l'accroissement constant du nombre de salariés et d'entreprises qui relèvent de son champ d'application. A noter qu'en tenant compte de la recommandation (1 inspecteur pour 8.000 salariés) pour les pays hautement industrialisés du Bureau International du Travail (BIT), l'ITM devrait disposer de 51 inspecteurs du travail au sein du service « Inspections, Contrôles et Enquêtes (ICE) » au lieu de 17 inspecteurs du travail en 2017.

## RECOMMANDATION OIT: NOMBRE D'INSPECTEURS DU TRAVAIL REQUIS PAR ANNEE (DE 1995 À 2016)

Graph. 06 / Croissance du nombre de salariés et du nombre d'inspecteurs (par année en nombres absolus)

Source : STATEC



A noter également que depuis un certain temps, il n'est plus possible pour l'ITM de faire intégrer une augmentation de ses propres effectifs au sein d'un projet de loi prévoyant notamment un élargissement du champ des compétences de l'administration, mais qu'il faut dorénavant obtenir l'accord de la Commission d'économies et de rationalisation pour ce faire.

Pour pouvoir faire face le plus rapidement possible à ce manque de personnel, l'ITM a décidé fin 2015 de diversifier ses méthodes de recrutement en essayant notamment de recruter des agents de la carrière inférieure, moyenne et supérieure via les voies classiques prévues par la Fonction publique, à savoir :

- l'examen concours, et
- le recrutement interne.

Or, moyennant ces voies de recrutement, nous avons constaté que beaucoup de candidats ayant réussi leur examen concours, n'étaient soit :

- pas vraiment intéressés de vouloir exercer le métier d'inspecteur du travail ou n'étaient pas susceptibles d'exercer le métier d'inspecteur du travail, soit
- étaient plus attirés par des avantages financiers offerts par d'autres administrations ou bien
- avaient choisi d'être embauché par d'autres administrations réclamant moins d'efforts personnels en formation de leur part.

L'exercice du métier d'inspecteur du travail requérant non seulement une formation en matière de sécurité et de santé au travail, mais également en matière de droit du travail, nous avons également dû constater que les candidats ayant une formation scientifique refusent le poste offert par l'ITM en raison des formations qu'ils devraient suivre en matière du droit du travail, alors que nous avons des besoins urgents de pouvoir également recruter des ingénieurs diplômés, voire des ingénieurs techniciens.

Par ailleurs, nous avons constaté des difficultés pour les agents ayant une formation administrative de devoir œuvrer en matière de sécurité et de santé au travail étant donné que ces derniers ne disposent pas des connaissances nécessaires en la matière.

A noter que les stagiaires qui ont déjà réussi leur examen-concours ne pourront commencer leur fonction et exercer leurs activités comme inspecteur du travail asservement qu'après au moins une période de 2 ans pour ceux qui pourront bénéficier d'une réduction de stage d'une année.

Durant ce temps, les stagiaires devront également avoir réussi leurs examens théoriques et pratiques suite à des formations poussées en matière de droit du travail et de sécurité et de santé au travail.

Le contrat de travail à durée déterminée venant à échéance au cours de l'année 2017, ces stagiaires disposent dès lors encore d'une chance supplémentaire au cours de l'année 2017 pour pouvoir réussir leur examen-concours.

Avec un taux d'échec de plus de 70% à l'examen-concours, l'ITM est consciente qu'elle ne pourra pas embaucher définitivement tous les candidats qui ont pu bénéficier de la mesure de l'ADEM.

Par conséquent, le recrutement visant à renforcer les effectifs de l'ITM en vue de pouvoir faire face aux départs en retraite et en vue de pouvoir promouvoir l'efficacité et l'efficience de ses services permettant ainsi de garantir l'exécution de ses multiples missions, s'avère rester un problème récurrent pour l'ITM à moyen et à long terme.

Une issue permettant d'éviter ces différents problèmes de recrutement serait dès lors de créer en premier lieu une carrière de l'inspecteur du travail spécifique, à l'image de celle existant pour les agents de la Police grand-ducale, ainsi qu'une grille de traitement propre en faveur des membres de l'inspecteur du travail :

- a) permettant de rendre plus attractif l'exercice du métier de l'inspecteur du travail,
- b) de recruter davantage de candidats qui sont impérativement nécessaires pour garantir l'exécution de toutes les différentes missions de l'ITM.

Cette réflexion pourrait constituer une solution possible au problème de recrutement de l'ITM, qui doit toutefois être discutée et décidée par la politique en vue de résoudre la situation existante et ainsi renverser le phénomène que le nombre des départs soit plus élevé que le nombre des nouvelles embauches.

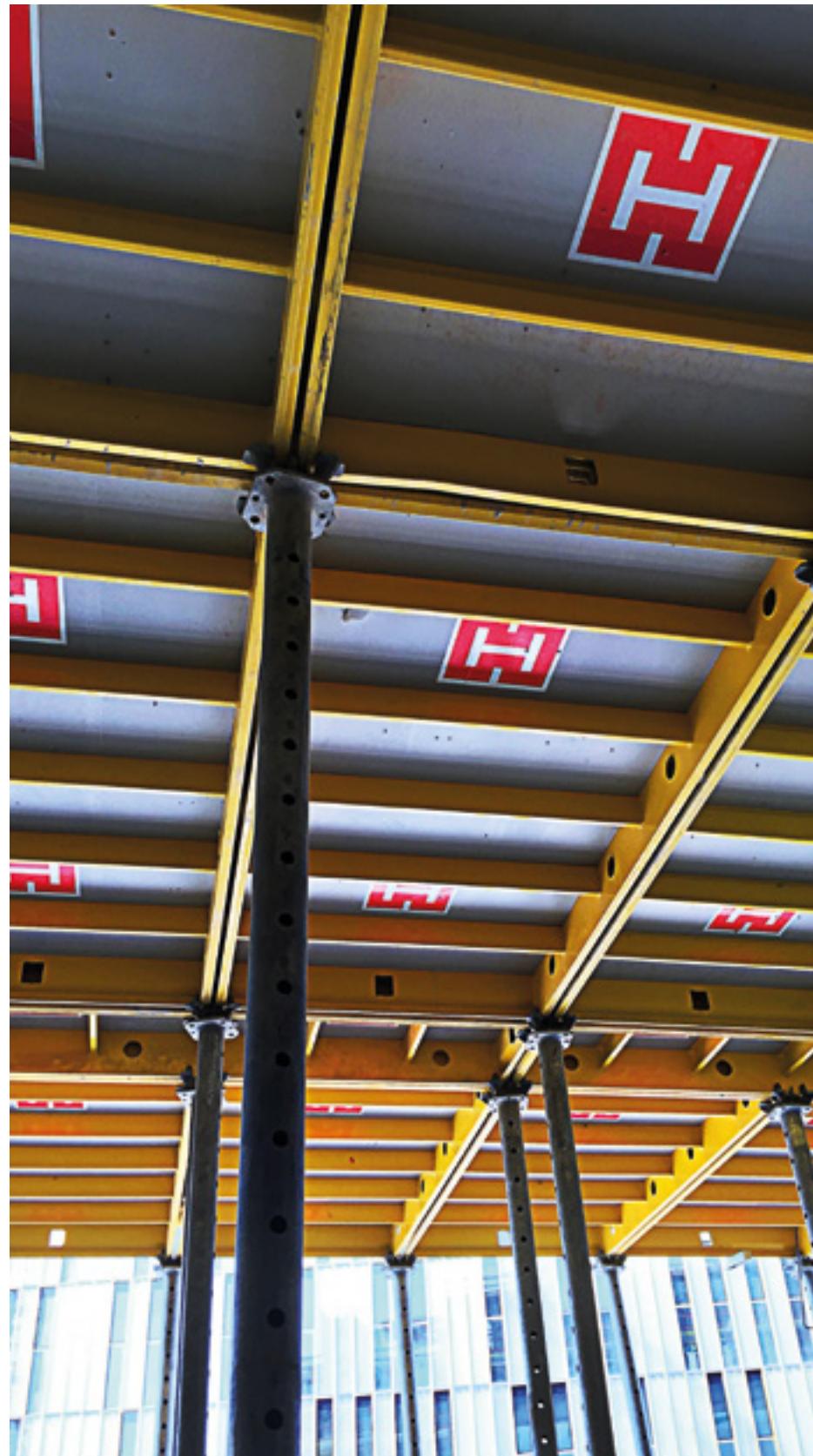
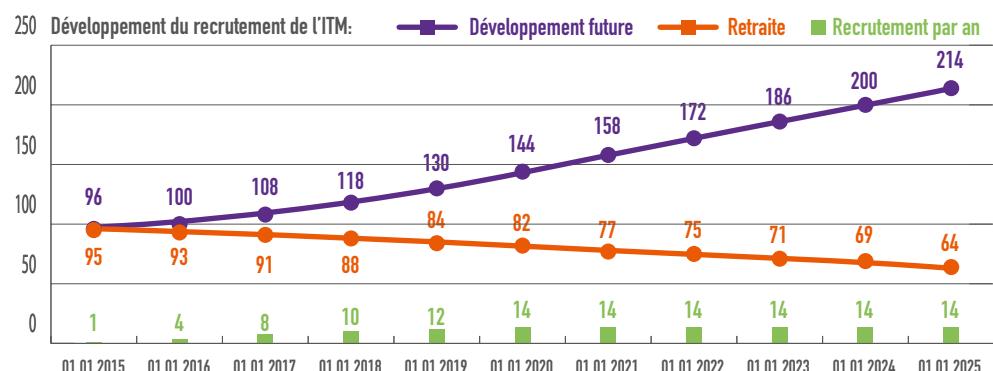


Photo 14

**POUR POUVOIR FAIRE FACE AUX CHALLENGES FUTURS ET COMBLER LES DIFFÉRENTS DÉPARTS DE CERTAINS AGENTS DANS LES ANNÉES À VENIR, IL EST INDISPENSABLE QUE L'ITM SE DOTE D'UNE STRATÉGIE DE RECRUTEMENT QUI POURRAIT ÉVOLUER COMME SUIT :**

Graph. 07 / Stratégie de recrutement (par année en nombres absolus)

Source : ITM



L'objectif de l'ITM, c'est de pouvoir augmenter ses effectifs au-delà de 200 agents au total au cours des dix prochaines années afin de pouvoir donner satisfaction aux multiples attentes des tous les acteurs du monde du travail, ceci toujours dans une optique du développement durable avec des objectifs à réaliser à court, moyen et long terme et ainsi être en mesure d'apporter la plus-value dont l'économie luxembourgeoise a besoin.

Au cours de l'année 2017, l'ITM doit toujours faire face à un manque latent d'effectifs. C'est la raison pourquoi les deux services « Accidents, Enquêtes et Conseils (AEC) » et « Inspections, Contrôles et Enquêtes (ICE) » sont toujours contraints d'agir au sein d'un « pool » d'inspecteurs, représentant l'unique moyen pour l'ITM de faire fonctionner convenablement ses activités à moyen et à long terme.

Cette flexibilité nouvellement exigée de la part des agents concernés, en vue d'orienter l'ITM vers une philosophie d'obligation de résultats et de contribuer ainsi finalement à un développement durable de l'administration, n'est que difficilement acceptée, voire même partiellement rejetée, par ces derniers en raison notamment du changement des méthodes de travail et du fait que ces derniers doivent en permanence s'échanger entre eux en ce qui concerne leurs dossiers et qu'ils doivent continuellement se former tout au long de leur vie professionnelle (life-long learning).

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;
- seulement un fonctionnaire peut devenir inspecteur de travail ;
- l'ITM est capable de former actuellement convenablement 5 à 10 inspecteurs par an, ce qui a pour effet de ne pas pouvoir assurer convenablement le remplacement des départs en retraite.

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

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

## 7. DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES

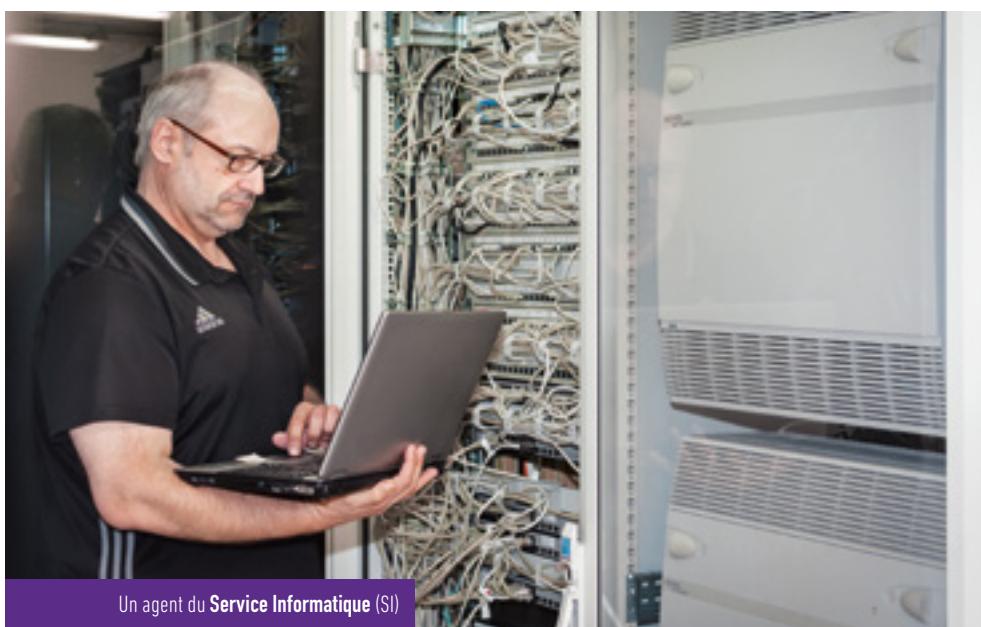
Le Service Informatique de l'ITM s'occupe de la gestion des systèmes informatiques.

Dans un souci de répondre au mieux aux besoins en ressources informatiques en faveur de nos agents permettant à ces derniers d'accomplir convenablement et sereinement leurs missions et en vue de promouvoir l'efficacité et l'efficience de nos différents services, et faute d'avoir réussi à embaucher de nouveaux informaticiens, malgré tous nos efforts considérables de recrutement, l'ITM a au cours du premier semestre de l'année 2017 décidé de transférer les agents de notre service informatique auprès du Centre des Technologies de l'Information de l'Etat (CTIE) et a entamé depuis ce transfert une collaboration étroite avec le CTIE permettant la pérennisation des développements informatiques qui nous permettent de garantir l'exécution de nos multiples missions.

Par ailleurs, cette coopération avec le CTIE nous permet également de profiter de leurs multiples connaissances techniques et informatiques, de pouvoir jouir d'une flexibilité plus accrue dans la mise en œuvre des différentes tâches et de pouvoir utiliser des ressources informatiques déjà disponibles. Il en résulte ainsi notamment un gain de temps en matière de développements informatiques ainsi qu'une réduction des coûts à charge de la société et des citoyens.



**Ensemble**, valorisons le Travail.



Un agent du Service Informatique (SI)

Photo 15

## 7.1. ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES 2017

- Evolution de l'application Idomis :
  - support de l'import de données de la plate-forme MyGuichet;
  - gestion d'entités génériques et flux de données sur base d'actions utilisateurs adaptés aux différents contextes de données;
  - visualisation de dossiers regroupés d'une entreprise ou d'une personne;
  - refonte de l'interface d'utilisation pour supporter les nouvelles fonctionnalités;
  - planification des besoins du Service Accidents, Enquêtes et Conseils (AEC);
  - Langages et outils utilisés : Java, Vaadin, PostgreSQL;
  - Déploiement de la version 2.0 prévu pour T2-2018.
- Evolution de l'application e-Détachement existante afin de permettre un suivi des injonctions, contrôles et amendes dans le backoffice Excel lié.  
**Langages et outils utilisés :** Java, Vaadin, Excel VBA.
- Développement de multiples rapports et statistiques dans différents domaines sur base du système existant de rapports de l'ITM.  
**Langages et outils utilisés :** Excel, VBA.
- Migration de la messagerie Notes-Domino vers la plateforme Outlook-Exchange de l'Etat.
- Planification de la migration du système de virtualisation VMware vers la plateforme GovCloud du CTIE.
- Participation aux projets d'analyse du CTIE pour les projets 'Elections sociales' et 'e-Détachement'.
- Migration du site Intranet de l'ITM vers la plateforme Sharepoint du CTIE.

Bachelier en informatique, j'ai intégré l'ITM en 1996.

En 2014, fort d'une déjà longue expérience acquise en son sein, je suis devenu responsable du Service Informatique.

«Au courant du premier semestre de l'année 2017, le Service Informatique est repris en main par le CTIE (Centre des Technologies de l'Information de l'Etat). Cette collaboration étroite entre ces deux administrations nous permet de pérenniser les développements informatiques en vue de pouvoir garantir l'exécution de nos multiples missions.»

Aussi, cette coopération nous permet de pouvoir jouir d'une flexibilité plus accrue dans la mise en œuvre des différentes tâches et de pouvoir utiliser des ressources informatiques déjà disponibles.

Jean-Paul Beck  
Responsable du Service Informatique

Photo 16



## 7.2. ACTIVITÉS DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

- Aide et assistance à l'utilisation des équipements informatiques de l'ITM.
- Déploiements ou redéploiements d'ordinateurs de bureau : 47 machines en 2016.
- Déploiement du système Avamar comme solution de backup pour le serveur de fichiers de l'ITM.
- Gestion de l'inventaire du hardware de l'ITM: ordinateurs, imprimantes, copieurs, tablettes, appareils photo, ...
- Gestion du réseau informatique interne, en étroite collaboration avec les services de support réseau du CTIE.
- Mise en service de 10 notebooks pour une utilisation externe dans le contexte d'inspections et contrôles.
- Planification des besoins au niveau du hardware, notamment des ordinateurs de bureau, des imprimantes et des copieurs.
- Suivi de la gestion technique du bâtiment, en étroite collaboration avec l'Administration des Bâtiments Publics et de plusieurs entreprises de support.

## 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.

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.

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 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'Économie sociale et solidaire.

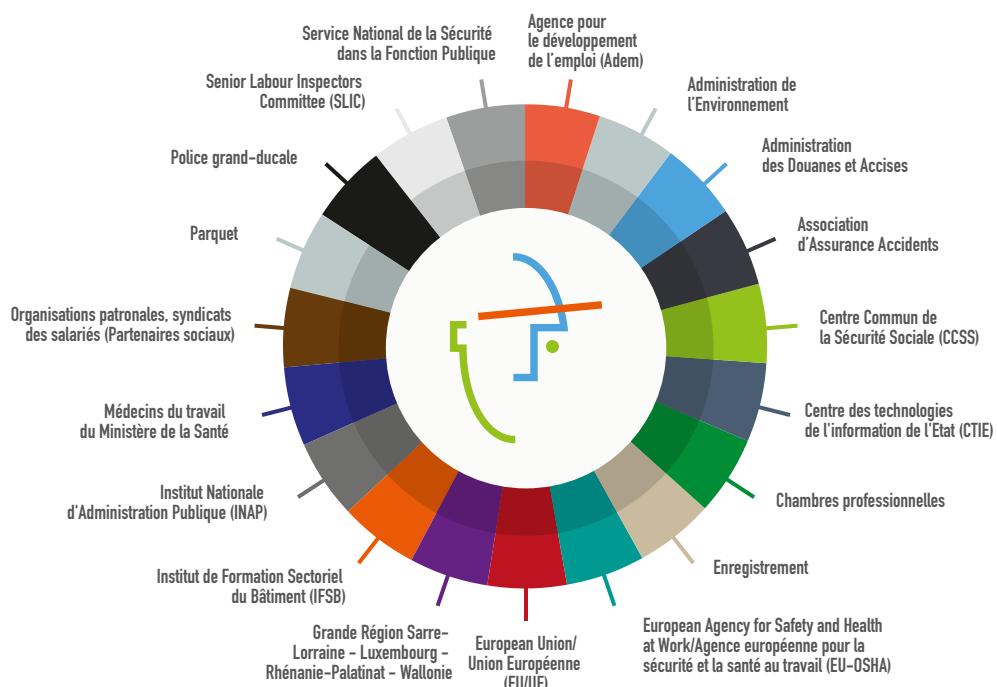
En participant aux différents organes de coordination, qui sont notamment chargés de l'organisation des collaborations et des synergies entre les

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.

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. 08 / Collaboration avec d'autres organismes et services (par ordre alphabétique)

Source: ITM





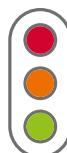
Les agents du HCC en réunion de travail

## 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 être mis en place au sein de l'ITM dès le 1<sup>er</sup> mars 2015.

Graph. 09 / Evolution ITM : Inspections et contrôles

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

En effet, dès le 1<sup>er</sup> mars 2015, le personnel du Help Center a été renforcé étant donné que ce dernier allait se charger de l'accueil des clients au sein des guichets de l'ITM qui se trouvent à Diekirch, Esch-sur-Alzette et Strassen.

Pour le 1<sup>er</sup> avril de l'année 2015, 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 est assuré par le Help 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.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 et en vue d'améliorer encore davantage la proximité et l'offre à nos clients (salariés et employeurs), un nouveau guichet régional de l'ITM a ouvert ses portes à Wiltz qui est ouvert le mercredi de

chaque semaine de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00. Les autres jours de la semaine les usagers peuvent se rendre au guichet régional de Diekirch.

Les deux autres guichets régionaux de l'ITM situés à Strassen et à Esch-sur-Alzette sont ouverts au public du lundi au vendredi de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00 permettant ainsi aux administrés de bénéficier d'un service personnalisé à leur écoute leur conférant ainsi un avantage considérable au niveau de leur flexibilité personnelle.

Actuellement, les administrés ont donc la possibilité de se rendre personnellement auprès des 4 guichets régionaux de l'ITM, dont les locaux sont, dans la mesure du possible partagés avec ceux de l'ADEM, ce qui a pour avantage supplémentaire de réduire au minimum les frais d'exploitation des administrations concernées de l'Etat.

A noter que la durée d'accueil a été multipliée par 4 à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015. Auparavant la durée d'accueil au sein des guichets de l'ITM était limitée à une heure et demie par jour.

Graph. 10 / Développement durable

Source : ITM



### Développement durable avec la notion «Qualité»

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 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 à leur écoute, qui est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

#### A cet effet, le Call Center est responsable :

- a) d'une première prise en charge de l'administré,
- b) d'une première prise de contact, action à la base de toute création de nouveaux dossiers, de 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 Center où les renseignements nécessaires lui 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 Center pour y être traités en ce qui concerne les questions d'ordre général. Toutes les autres affaires qui ne sauraient être traitées par le Help Center, sont transférées vers les autres services compétents

Le modèle de fonctionnement de l'ITM, qui a été retenu depuis l'année 2015, s'est vu confirmer par les résultats obtenus en 2016 et 2017.

Les FAQ vont être complétées prochainement par une rubrique spécialisée en matière de sécurité et de santé au travail.

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

Le Help 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 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.

Graph. 11 / « Work flow » ITM : schématique

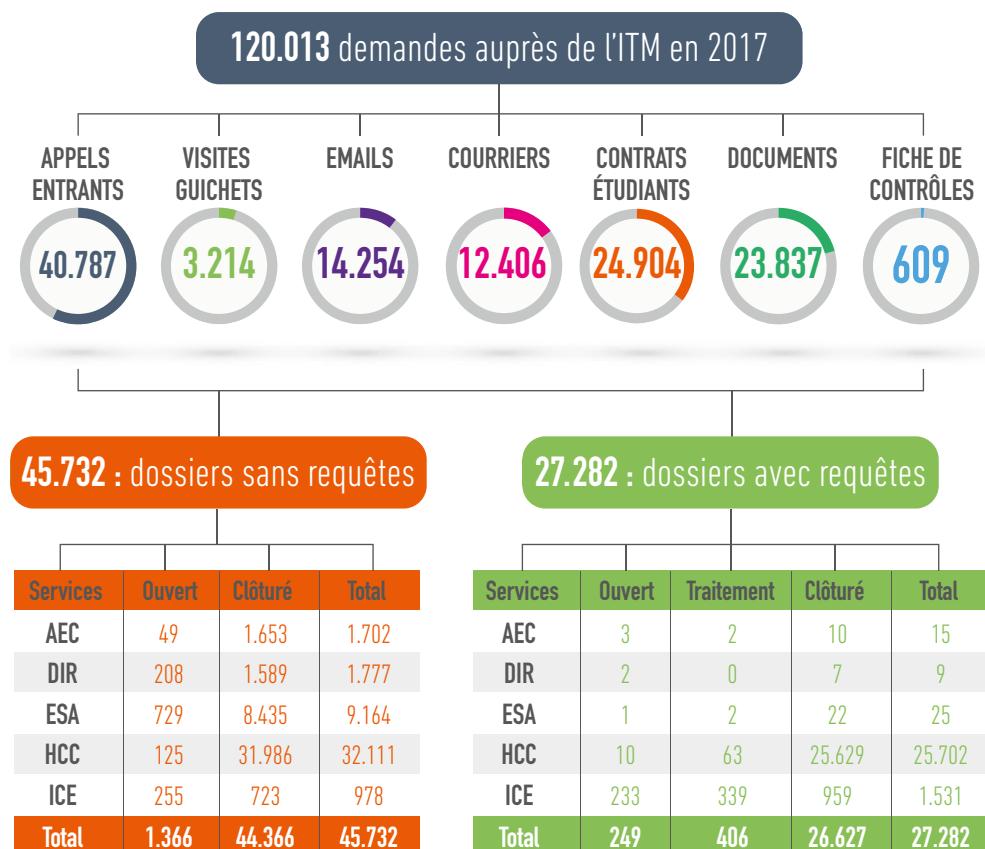
Source: ITM



## VOLUMES DE TRAVAIL EN 2017 :

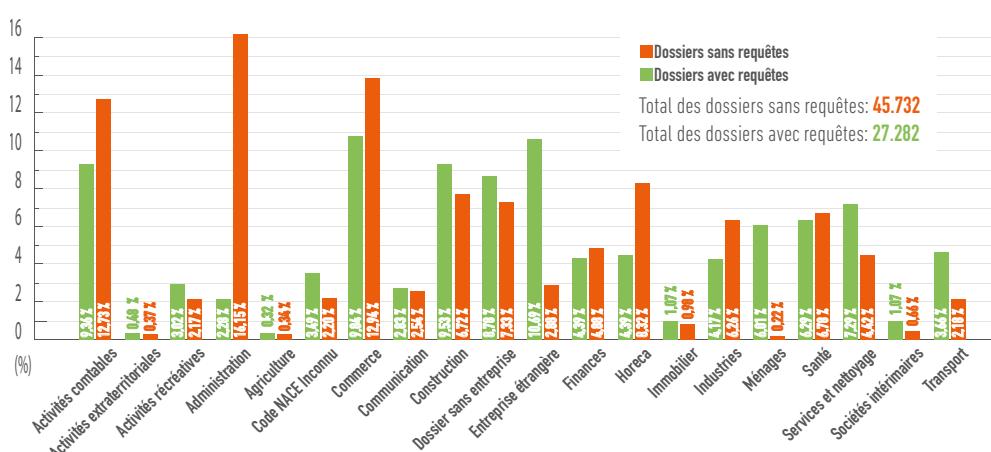
Graph. 12 / Répartition du volume de travail par activité et service

Source: « IDOMIS » : ITM Document Management Information System



Graph. 13 / Volumes de travail 2017 en détail (par secteurs économiques en nombres absolus et en %)

Source: ITM



Les tableaux ci-après reprennent la répartition du volume de travail de l'exercice 2017 par service et par secteur économique.

Tab. 14 / Service « HCC » 2017 – Répartition du volume de travail (par secteur économique en %)

Source: ITM

SECTEUR ÉCONOMIQUE	DOSSIERS SANS RÉQUETES	%	SECTEUR ÉCONOMIQUE	DOSSIERS AVEC RÉQUETES	%
<b>Activités comptables</b>	2.039	6,35%	<b>Activités comptables</b>	2.499	9,72%
<b>Activités extraterritoriales</b>	91	0,28%	<b>Activités extraterritoriales</b>	128	0,50%
<b>Activités récréatives</b>	713	2,22%	<b>Activités récréatives</b>	795	3,09%
<b>Administration</b>	5.356	16,68%	<b>Administration</b>	609	2,37%
<b>Agriculture</b>	125	0,39%	<b>Agriculture</b>	79	0,31%
<b>Code NACE inconnu</b>	822	2,56%	<b>Code NACE inconnu</b>	923	3,59%
<b>Commerce</b>	4.950	15,42%	<b>Commerce</b>	2.532	9,85%
<b>Communication</b>	933	2,91%	<b>Communication</b>	708	2,75%
<b>Construction</b>	1.845	5,75%	<b>Construction</b>	2.115	8,23%
<b>Dossier sans entreprise</b>	2.158	6,72%	<b>Dossier sans entreprise</b>	2.360	9,18%
<b>Entreprise étrangère</b>	713	2,22%	<b>Entreprise étrangère</b>	2.839	11,05%
<b>Horeca</b>	1.736	5,41%	<b>Horeca</b>	2.037	7,93%
<b>Immobilier</b>	205	0,64%	<b>Immobilier</b>	266	1,03%
<b>Industrie</b>	2.112	6,58%	<b>Industrie</b>	1.056	4,11%
<b>Ménages</b>	86	0,27%	<b>Ménages</b>	1.629	6,34%
<b>Finances</b>	2.056	6,40%	<b>Finances</b>	1.172	4,56%
<b>Santé</b>	2.199	6,85%	<b>Santé</b>	1.675	6,52%
<b>Services et nettoyage</b>	3.046	9,49%	<b>Services et nettoyage</b>	1.111	4,32%
<b>Sociétés Intérimaires</b>	259	0,81%	<b>Sociétés Intérimaires</b>	281	1,09%
<b>Transport</b>	667	2,08%	<b>Transport</b>	888	3,45%
<b>Total général</b>	<b>32.111</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total général</b>	<b>25.702</b>	<b>100,00%</b>

Tab. 15 / Service « ICE » 2017 – Répartition du volume de travail (par secteur économique en %)

Source: ITM

SECTEUR ÉCONOMIQUE	DOSSIERS SANS RÉQUETES	%	SECTEUR ÉCONOMIQUE	DOSSIERS AVEC RÉQUETES	%
<b>Activités comptables</b>	74	7,57%	<b>Activités comptables</b>	48	3,14%
<b>Activités extraterritoriales</b>	3	0,31%	<b>Activités extraterritoriales</b>	2	0,13%
<b>Activités récréatives</b>	47	4,81%	<b>Activités récréatives</b>	28	1,83%
<b>Administration</b>	46	4,70%	<b>Administration</b>	10	0,65%
<b>Agriculture</b>	3	0,31%	<b>Agriculture</b>	7	0,46%
<b>Code NACE inconnu</b>	12	1,23%	<b>Code NACE inconnu</b>	29	1,89%
<b>Commerce</b>	93	9,51%	<b>Commerce</b>	145	9,47%
<b>Communication</b>	13	1,33%	<b>Communication</b>	62	4,05%
<b>Construction</b>	194	19,84%	<b>Construction</b>	480	31,35%
<b>Dossier sans entreprise</b>	44	4,50%	<b>Dossier sans entreprise</b>	26	1,70%
<b>Entreprise étrangère</b>	24	2,45%	<b>Entreprise étrangère</b>	74	4,83%
<b>Horeca</b>	175	17,89%	<b>Horeca</b>	231	15,09%
<b>Immobilier</b>	17	1,74%	<b>Immobilier</b>	23	1,50%
<b>Industrie</b>	48	4,91%	<b>Industrie</b>	80	5,23%
<b>Ménages</b>	5	0,51%	<b>Ménages</b>	11	0,72%
<b>Finances</b>	10	1,02%	<b>Finances</b>	24	1,57%
<b>Santé</b>	33	3,37%	<b>Santé</b>	40	2,61%
<b>Services et nettoyage</b>	38	3,89%	<b>Services et nettoyage</b>	92	6,01%
<b>Sociétés Intérimaires</b>	7	0,72%	<b>Sociétés Intérimaires</b>	12	0,78%
<b>Transport</b>	92	9,41%	<b>Transport</b>	107	6,99%
<b>Total général</b>	<b>978</b>	<b>100,00%</b>	<b>Total général</b>	<b>1.531</b>	<b>100,00%</b>

Les tableaux ci-après reprennent la répartition du volume de travail de l'exercice 2017 par service et par matière.

Tab. 16 / Service « HCC » 2017 – Répartition du volume de travail ( par matière en %)

Source: ITM

MATIÈRE	REQUÊTES	%
<b>Licenciemment</b>	5.043	14,52%
<b>Salaire</b>	4.298	12,38%
<b>Congé</b>	3.967	11,43%
<b>Détachement de salariés</b>	3.858	11,11%
<b>Non compétent</b>	3.367	9,70%
<b>Durée de travail</b>	2.621	7,55%
<b>Contrat de travail</b>	2.504	7,21%
<b>Délégation du personnel</b>	1.762	5,07%
<b>Maladie</b>	1.758	5,06%
<b>Période d'essai</b>	1.117	3,22%
<b>Etudiant</b>	831	2,39%
<b>Jours fériés</b>	749	2,16%
<b>Sécurité et santé au travail</b>	633	1,82%
<b>Conventions collectives</b>	376	1,08%
<b>Emploi des femmes enceintes</b>	329	0,95%
<b>Travail clandestin</b>	303	0,87%
<b>Harcèlement</b>	282	0,81%
<b>Etudiant (en dehors des vacances scolaires)</b>	188	0,54%
<b>Transfert d'entreprise</b>	156	0,45%
<b>Formation professionnelle continue</b>	141	0,41%
<b>Examen médical d'embauche</b>	117	0,34%
<b>Travail intérimaire</b>	111	0,32%
<b>Apprentissage</b>	91	0,26%
<b>Mot clé vide</b>	36	0,10%
<b>Renseignement Horaire/ Adresse ITM</b>	30	0,09%
<b>Prêt temporaire de main d'œuvre</b>	20	0,06%
<b>Travail illégal</b>	19	0,05%
<b>Autorisation d'exploitation</b>	15	0,04%
<b>Total général</b>	<b>34.722</b>	<b>100,00%</b>

Une des principales missions du service HCC consiste à conseiller et à assister les salariés et les employeurs et de leur fournir des informations juridiques et techniques pratiques dans la mise en œuvre des dispositions légales, réglementaires, administratives et conventionnelles en matière de travail et de sécurité et santé au travail.

Tab. 17 / Service « ICE » 2017 – Répartition du volume de travail ( par matière en %)

Source: ITM

MATIÈRE	REQUÊTES	%
<b>Salaire</b>	952	33,11%
<b>Congé</b>	604	21,01%
<b>Durée de travail</b>	442	15,37%
<b>Licenciemment</b>	227	7,90%
<b>Sécurité et santé au travail</b>	173	6,02%
<b>Non compétent</b>	70	2,43%
<b>Contrat de travail</b>	66	2,30%
<b>Maladie</b>	44	1,53%
<b>Harcèlement</b>	44	1,53%
<b>Délégation du personnel</b>	41	1,43%
<b>Etudiant</b>	36	1,25%
<b>Travail clandestin</b>	36	1,25%
<b>Examen médical d'embauche</b>	26	0,90%
<b>Jours fériés</b>	22	0,77%
<b>Conventions collectives</b>	20	0,70%
<b>Attestation de conducteurs</b>	18	0,63%
<b>Période d'essai</b>	10	0,35%
<b>Mot clé vide</b>	8	0,28%
<b>Détachement de salariés</b>	7	0,24%
<b>Travail illégal</b>	6	0,21%
<b>Actions positives</b>	5	0,17%
<b>Travail intérimaire</b>	4	0,14%
<b>Prêt temporaire de main d'œuvre</b>	3	0,10%
<b>Formation professionnelle continue</b>	3	0,10%
<b>Autorisation d'exploitation</b>	2	0,07%
<b>Emploi des femmes enceintes</b>	2	0,07%
<b>Transfert d'entreprise</b>	1	0,03%
<b>Tournage de film</b>	1	0,03%
<b>Apprentissage</b>	1	0,03%
<b>Etudiant (en dehors des vacances scolaires)</b>	1	0,03%
<b>Total général</b>	<b>2.875</b>	<b>100,00%</b>

Une des principales missions du service ICE est d'effectuer des contrôles en entreprise en vue de pouvoir conseiller et assister les employeurs et salariés en matière de conditions et en matière de sécurité santé au travail ainsi que de mettre fin aux situations en contradiction avec les dispositions y afférentes, respectivement de constater les infractions y relatives et d'en aviser le procureur d'Etat.

Les tableaux ci-après reprennent la répartition du volume de travail pour l'exercice 2017 par service, par secteur économique et par matière.

Graph. 18 / Répartition des matières traitées par les services HCC et ICE (par secteur économique en %)

Source: ITM

### Activités comptables

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Licenciement	13,3%	Salaire	34,0%
Congé	12,1%	Congé	15,5%
Salaire	11,0%	Licenciement	12,6%
Détachement de salariés	9,5%	Durée de travail	10,7%
Non compétence	8,1%	Étudiant	6,8%
		Sécurité et santé au travail	6,8%
Contrat de travail	7,5%		
Durée de travail	7,2%	Harcèlement	3,9%

### Agriculture

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Salaire	19,3%	Durée de travail	41,2%
Non compétence	15,9%	Salaire	29,4%
Licenciement	12,4%	Congé	5,9%
Durée de travail	11,0%	Contrat de travail	5,9%
Congé	8,3%	Jours fériés	5,9%
Étudiant	6,9%	Licenciement	5,9%
Contrat de travail	5,5%	Travail illégal	5,9%

### Activités extraterritoriales

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Congé	18,5%	Durée de travail	50,0%
Détachement de salariés	18,5%	Sécurité et santé au travail	25,0%
Licenciement	12,7%	Divers	25,0%
Non compétence	11,5%		
Salaire	7,6%		
Durée de travail	7,0%		
Contrat de travail	5,1%		

### Activités récréatives

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Licenciement	15,3%	Salaire	33,3%
Salaire	12,8%	Congé	16,7%
Congé	11,4%	Durée de travail	12,8%
Non compétence	9,9%	Licenciement	7,7%
		Contrat de travail	5,1%
Durée de travail	9,5%	Délégation du personnel	5,1%
Contrat de travail	8,3%	Sécurité et santé au travail	5,1%
Délégation du personnel	6,0%		

### Administration

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Non compétence	18,3%	Congé	54,5%
Congé	10,1%	Sécurité et santé au travail	18,2%
Étudiant	9,4%	Détachement de salariés	9,1%
Contrat de travail	8,9%	Formation continue	9,1%
Licenciement	8,0%	Travail clandestin	9,1%
Délégation du personnel	7,7%		
Durée de travail	7,5%		

### Communication

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Délégation du personnel	17,2%	Durée de travail	52,8%
Congé	13,0%	Salaire	29,2%
Licenciement	11,8%	Licenciement	5,6%
Salaire	11,6%	Congé	5,6%
Non compétence	8,8%	Délégation du personnel	2,2%
Durée de travail	7,7%	Actions positives	1,1%
Contrat de travail	6,9%	Contrat de travail	1,1%
		Harcèlement	1,1%

### Construction

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Salaire	21,7%	Congé	39,2%
Licenciement	19,1%	Salaire	32,5%
Congé	10,8%	Sécurité et santé au travail	12,4%
Non compétence	9,3%	Licenciement	6,2%
Maladie	6,8%	Durée de travail	4,6%
Durée de travail	5,5%	Non compétence	1,0%
Contrat de travail	4,4%	Conventions collectives	0,9%

**Finances**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Délégation du personnel	22,2%	Durée de travail	27,8%
Congé	12,3%	Salaire	16,7%
Licenciement	11,9%	Délégation du personnel	11,1%
Durée de travail	7,7%	Harcèlement	11,1%
Étudiant	7,3%	Congé	8,3%
Non compétence	7,0%	Étudiant	5,6%
Salaire	6,5%	Licenciement	5,6%

**Santé**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Congé	13,8%	Salaire	20,2%
Licenciement	13,6%	Durée de travail	18,3%
Contrat de travail	10,7%	Congé	17,4%
Salaire	9,9%	Sécurité et santé au travail	11,0%
Non compétence	8,8%	Harcèlement	6,4%
Délégation du personnel	8,0%	Délégation du personnel	4,6%
Durée de travail	8,0%	Licenciement	4,6%

**Horeca**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Salaire	22,2%	Salaire	45,5%
Licenciement	20,6%	Durée de travail	15,6%
Durée de travail	11,7%	Congé	12,8%
Congé	9,5%	Licenciement	10,7%
Non compétence	8,6%	Maladie	2,8%
Contrat de travail	6,3%	Contrat de travail	2,3%
Maladie	6,1%	Harcèlement	2,1%

**Services et nettoyage**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Salaire	14,4%	Durée de travail	26,4%
Licenciement	14,2%	Salaire	24,7%
Congé	12,7%	Congé	13,2%
Contrat de travail	12,4%	Contrat de travail	8,6%
Durée de travail	10,4%	Sécurité et santé au travail	5,7%
Non compétence	9,0%	Délégation du personnel	5,2%
Maladie	5,6%	Étudiant	4,0%

**Immobilier**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Salaire	20,8%	Salaire	53,3%
Licenciement	20,3%	Congé	20,0%
Non compétence	14,1%	Licenciement	15,0%
Congé	7,7%	Durée de travail	3,3%
Durée de travail	5,6%	Harcèlement	1,7%
Contrat de travail	5,4%	Non compétence	1,7%
Période d'essai	4,9%	Travail clandestin	1,7%

**Sociétés Intérimaires**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Travail intérimaire	18,4%	Durée de travail	26,7%
Non compétence	15,9%	Travail intérimaire	20,0%
Salaire	14,3%	Salaire	20,0%
Congé	9,1%	Contrat de travail	13,3%
Contrat de travail	8,8%	Congé	6,7%
Durée de travail	8,5%	Sécurité et santé au travail	6,7%
Licenciement	6,6%	Divers	6,7%

**Industrie**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Licenciement	15,5%	Salaire	26,7%
Salaire	10,7%	Durée de travail	21,6%
Durée de travail	10,4%	Congé	13,6%
Congé	9,9%	Licenciement	9,1%
Délégation du personnel	8,8%	Sécurité et santé au travail	8,0%
Non compétence	8,4%	Examen médical d'embauche	4,0%
Maladie	7,1%	Étudiant	3,4%

**Transport**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Licenciement	18,8%	Salaire	30,3%
Salaire	14,1%	Durée de travail	19,3%
Non compétence	10,7%	Congé	9,0%
Durée de travail	9,1%	Licenciement	7,0%
Congé	8,1%	Non compétence	7,0%
Maladie	7,1%	Attestation de conducteurs	6,6%
Délégation du personnel	6,7%	Déléguer	4,5%

**Ménages**

HCC (CONSEIL)	(%)	ICE (PLAINE)	(%)
Licenciement	25,4%	Salaire	46,2%
Congé	25,0%	Travail clandestin	15,4%
Jours fériés	11,7%	Congé	15,4%
Salaire	9,1%	Contrat de travail	7,7%
Contrat de travail	8,4%	Licenciement	7,7%
Non compétence	6,9%	Travail illégal	7,7%
Maladie	5,4%		

## 10. RESTRUCTURATION DE L'ITM : AVANCEMENT

### 10.1. PROXIMITÉ

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, le Help Center a été renforcé en personnel étant donné que celui-ci se charge depuis cette date de l'accueil des clients de l'ITM au sein des guichets régionaux qui se trouvent à Diekirch, Esch-sur-Alzette, à Strassen et depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 à Wiltz, qui permettent d'assurer la réception des réclamations et la 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 principale consiste prioritairement à effectuer des contrôles sur le terrain.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 et en vue d'améliorer encore davantage la proximité et l'offre à nos clients (salariés et employeurs), un nouveau guichet régional de l'ITM a ouvert ses portes à Wiltz qui est ouvert le mercredi de chaque semaine de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00.

Actuellement, les administrés ont donc la possibilité de se rendre personnellement auprès des 4 guichets régionaux de l'ITM, dont les locaux sont, dans la mesure du possible partagés avec ceux de l'ADEM, ce qui a pour avantage supplémentaire de réduire au minimum les frais d'exploitation des administrations concernées de l'Etat.

### 10.2. FLEXIBILITÉ ET ACCESSIBILITÉ

Les salariés et les employeurs peuvent bénéficier d'un service personnalisé à leur écoute qui est assuré de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00, ce qui constitue un avantage considérable en faveur de l'administré au niveau de sa flexibilité personnelle.

A noter que la durée d'accueil a été multipliée par 4 à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015. Auparavant la durée d'accueil au sein des guichets de l'ITM était limitée à une heure et demie par jour.

Aussi, les clients de l'ITM peuvent bénéficier d'un service personnalisé à leur écoute, qui est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 en appelant au numéro 247-76100.

Par ailleurs, les administrés peuvent nous envoyer des courriels à l'adresse e-mail ([contact@itm.etat.lu](mailto:contact@itm.etat.lu)) à toute heure de la journée.

Enfin, plus de 1.200 FAQ sont en permanence disponibles sur le site internet de l'ITM en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail.

### 10.3. RAPATRIEMENT

Pour le 1<sup>er</sup> 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, à Strassen et depuis le 1<sup>er</sup> juin 2016 à Wiltz, 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, en 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 efficaces 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.

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

Pour continuer le processus du déménagement et en vue d'optimiser au mieux les surfaces existantes du bâtiment à Strassen, l'ITM envisage de digitaliser ses archives et de transformer deux locaux du sous-sol en salles de formations.

## 10.6. ORGANISATION

L'ITM s'est doté depuis le mois d'avril 2015 d'un organigramme fonctionnel, qui a été adapté depuis le début de l'année 2016.

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

- Service Accidents, Enquêtes et Conseils (AEC).
- Service Établissements Soumis à Autorisations (ESA).
- Service Help Call Center (HCC).
- Service Inspections, Contrôles et Enquêtes (ICE).
- Service Affaires Internationales (SAI).

dont les responsables forment, ensemble 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

En vue de promouvoir l'efficacité et l'efficience de ses services permettant ainsi de garantir l'exécution de ses multiples missions, l'ITM est tenue de continuer à recruter davantage de personnel dédié aux inspections et contrôles pour faire face au nombre subséquent de départs en retraite

Cette mesure s'impose encore plus pertinemment en tenant compte du nombre croissant de missions qui lui ont été dernièrement et qui lui seront encore prochainement confiées en vertu des nouvelles dispositions légales ou réglementaires, ainsi qu'en raison de l'accroissement constant du nombre de salariés et d'entreprises qui relèvent de son champ d'application.

Pour faire face aux problèmes existants en matière de recrutement, il est envisagé de poursuivre simultanément plusieurs voies de recrutement, dont notamment le recrutement classique interne et externe auprès de la Fonction publique, mais également le recrutement d'agents de la Force armée ou bien d'employés de l'Etat par l'intermédiaire de l'ADEM.

L'objectif de l'ITM, c'est de pouvoir augmenter ses effectifs à au moins 200 agents au total au cours des dix prochaines années afin de pouvoir donner satisfaction aux multiples attentes des tous les acteurs du monde du travail, ceci toujours dans une optique du développement durable avec des objectifs à réaliser à court, moyen et long terme et ainsi être en mesure d'apporter la plus-value dont l'économie luxembourgeoise a besoin.

Une issue permettant d'éviter ces différents problèmes de recrutement serait dès lors de créer en premier lieu une carrière de l'inspecteur du travail spécifique, à l'image de celle existant pour les agents de la Police grand-ducale, ainsi qu'une grille de traitement propre en faveur des membres de l'inspecteurat du travail, en vue de:

- a) rendre plus attractif l'exercice du métier de l'inspecteur du travail,
- b) recruter davantage de candidats qui sont impérativement nécessaires pour garantir l'exécution de toutes les différentes missions de l'ITM.

Cette réflexion pourrait constituer une solution possible au problème de recrutement de l'ITM, qui doit toutefois être discutée et décidée par la politique en vue de résoudre la situation existante et ainsi renverser le phénomène que le nombre des départs soit plus élevé que le nombre des nouvelles embauches.



Un agent de l'ESA à l'archivage

Photo 18

## 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 continuer à développer « l'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 HCC.

Etant donné la pénurie existante en ce qui concerne les ressources humaines dans les différents services de l'ITM, il importe également de continuer à développer le 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.

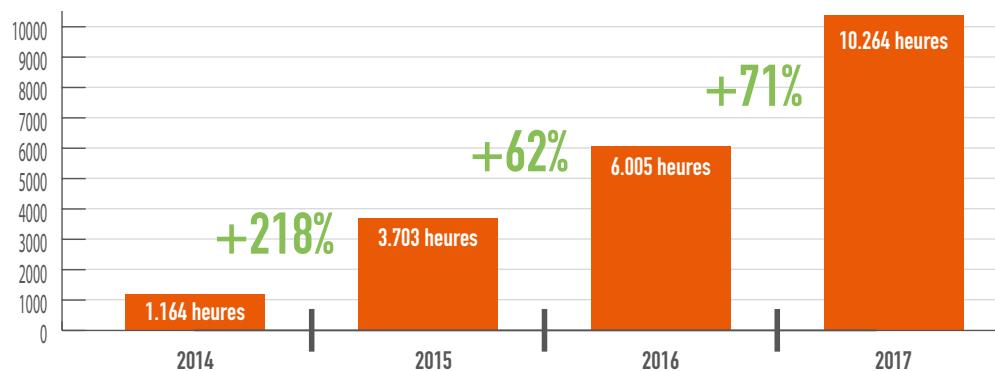
Ces mesures permettent à tous les agents d'acquérir les connaissances de base nécessaires pour exercer leurs fonctions actuelles et futures et leur offrant également une perspective personnelle à long terme ce qui constituera une situation « win-win » aussi bien pour les agents que pour l'administration.

Pour l'année 2017 le nombre des heures de formation s'élève à +/- 10.264 heures.

Graph. 19 / Évolution du total des heures de formation (par année en nombres absolus et en %)

Source : ITM

### TOTAL DES HEURES DE FORMATION



« Fort d'un parcours professionnel de plus de 22 ans dans le secteur privé, j'ai opté pour une seconde carrière dans la fonction publique en 2000.

Engagé par l'ITM, comme contrôleur/inspecteur du travail du secteur financier, la direction de l'époque m'a demandé en 2008 de mettre en place le Help Center. Une vraie révolution, dont le résultat m'a donné beaucoup de satisfaction.

En février 2015, l'actuel directeur M. Boly m'a demandé de participer activement à l'élaboration du futur de l'ITM:

**«Un énorme challenge, absolument nécessaire pour préparer l'administration et ses agents aux chantiers du futur, un défi que j'ai pris à bras le corps.»**

Pour continuer sur ma lancée, j'ai accepté en mai 2016 de remettre sur les rails la formation de nos collaborateurs afin de mieux les «armer» dans leur travail.

Actuellement, j'assure en tant que membre du comité de Direction la fonction de Responsable du service Formation.

Gustave Paul **Meisenburg**  
Responsable du service Formation



Photo 19

Graph. 20 / Système d'inspection du travail en évolution (en nombres absolus et en %)

Source : ITM

## LE SYSTÈME D'INSPECTION DU TRAVAIL EN ÉVOLUTION



## PLAN DE FORMATION 2017

### INAP - FORMATION GÉNÉRALE

Introduction générale au droit	T	12
Éléments de droit constitutionnel	T	12
Protection du citoyen et procédure administrative non-contentieuse	T	14
Éléments de droit administratif luxembourgeois	T	16
L'organisation du Gouvernement luxembourgeois	T	10
Histoire de l'Etat luxembourgeois	T	14
L'Union Européenne et les institutions internationales	T	14
La modernisation de l'Etat	T	14
Politique de l'égalité des chances	T	6
Sécurité de l'information dans l'administration publique	T	6
Langage administratif et rédaction administrative – Français	T	18
Langage administratif et rédaction administrative – Anglais	T	14
Langage administratif et rédaction administrative – Luxembourgeois	T	14
Statut du fonctionnaire	T	18
Le système de rémunération dans l'administration publique	T	14
Gestion des ressources financières de l'Etat	T	18
Gestion des ressources humaines de l'Etat	T	14
Marchés publics	T	12
Méthodes et techniques législatives	T	14
Éléments de droit du travail	T	12
Introduction à l'économie luxembourgeoise	T	12
Grand-Duché de Luxembourg: Institutions et société	T	12
Introduction au régime de la sécurité sociale luxembourgeoise	T	12
Langage administratif et rédaction administrative – Allemand	T	12
Santé au travail	T	12
Organisation du travail personnel	T	12
Information et accueil du public	T	12
Communication avec le citoyen	T	12
Gestion des réclamations	T	12
Techniques de présentation	T	12
Initiation au travail en équipe	T	12
<b>Total</b>		<b>398h</b>

T Théorie

TP Théorie / Pratique

P Pratique

Photo 20

**DROIT DU TRAVAIL (DDT)**

Contrat de travail, autres contrats, période d'essai, rémunération	T	25
Durée du travail, maladie	T	14
Emploi des femmes enceintes, congés	T	14
Jours fériés, harcèlement moral, sexuel et discriminatoire	T	7
Licenciement, démission, résiliation du contrat de travail	T	7
Le travail clandestin et le travail illégal, le transfert d'entreprise ...	T	7
Le détachement de salariés	T	7
Le chômage intempéries, le reclassement + Les conventions collectives	T	7
Le dialogue social	T	7
Les élections sociales	T	7
L'agriculture, la formation professionnelle et le cumul d'activités	T	7
Le télétravail, le bénévolat, la surveillance des salariés...	T	7
QCM + examen en blanc	T	16,5
Détachement de salariés dans le cadre d'une prestation transnationale de services	T	3
La traite des êtres humains	T	6
<b>Total</b>		<b>141,5h</b>

T Théorie

TP Théorie / Pratique

P Pratique

### SÉCURITÉ, SANTÉ AU TRAVAIL (SST)

Présentation des missions et de la fonction du travailleur désigné,...	T	7
Méthodes d'analyses et d'évaluation des risques	T	7
Management opérationnel de la sécurité et de la santé au travail	T	7
Management de la sécurité et de la santé au travail	T	7
La santé au travail/ Les accidents de travail et de trajet, les incidents..	T	7
Facteurs de rsiques et mesures de prévention	TP	10,5
Loi sur les établissements classés / Code du Travail	T	3
Généralités & Législation en matière de prévention incendie	T	2
Sécurité générale	TP	7,5
Port du harnais	TP	7,5
Travaux dans les tranchées	TP	7,5
Les échafaudages de pied	TP	7,5
L'amiant	TP	7,5
Le balisage chantier	TP	7,5
Les tours d'étalement	TP	7,5
Les échafaudages roulants	TP	7,5
Le coffrage standardisé	TP	7,5
La pose d'éléments préfabriqués	TP	7,5
Sécurité engins de chantier	TP	7,5
Sécurité travail en hauteur	TP	7,5
Élingage	TP	7,5
Manutention manuelle des charges	TP	7,5
Arrimage des charges sur camion	TP	7,5
Les bases PSA gegen Absturz	T	6,5
Stages pratiques intensifs à l'étranger (coffrage, échafaudages, ...)	P	52
Stages de recyclage ("refreshment") en différentes matières (tous les 5 ans)	P	30
<b>Total</b>		<b>251,5h</b>

T Théorie

TP Théorie / Pratique

P Pratique

Photo 21



Des inspecteurs du travail lors de la formation « Coffrage standardisé » organisée par l'IFSB.

## SOFT SKILLS

Teambuilding (introduction à la thématique, exercices pratiques, travaux en groupe, debriefing en groupes)		14
Connaître les codes sociaux, le secret professionnel et la confidentialité des données dans l'environnement professionnel	TP	3
Développer sa concentration en environnement professionnel	TP	3
Être efficace dans sa prise de notes et de la rédaction de comptes rendus	TP	12
Les écrits professionnels - Synthétiser des informations reçues	TP	12
Communication verbale et non verbale - Comprendre les principes de la communication...	TP	6
Faire preuve d'écoute et d'assertivité - S'affirmer dans son rôle	TP	6
La gestion de la relation client en situation d'accueil	TP	12
Appréhender les situations difficiles et gérer son stress	TP	6
S'organiser sur son poste de travail et gérer ses priorités	TP	6
Word - Les bases	TP	12
Excel - Les bases	TP	12
Évaluation finale	TP	4
Initiation à l'application "BO (Back Office générique) de myguichet.lu	TP	2
<b>Total</b>		<b>110h</b>

T Théorie

TP Théorie / Pratique

P Pratique

## ITM OFFICE SKILLS (ITMOS)

Le métier de l'inspecteur du travail	T	3
Le service AEC	T	1,5
Le service Budget & comptabilité	T	1,5
Le service ESA	T	1,5
Les services Formation, communication, documentation	T	2
Le service HCC	T	1,5
Le service ICE	T	1,5
Le service RH	T	3
Le CTIE, en tant que prestataire de services à l'ITM	T	3
Initiation à l'application "e-Detachement" de l'ITM	TP	3
Initiation à l'application "Excel-Anomalies" de l'ITM	TP	9
Initiation à l'application "IDOMIS" de l'ITM	TP	6
L'utilisation de MS-Outlook dans le quotidien à l'ITM	TP	3
<b>Total</b>		<b>39,5h</b>

T Théorie

TP Théorie / Pratique

P Pratique



## 10.9. ÉVOLUTION DES PROJETS STRATÉGIQUES

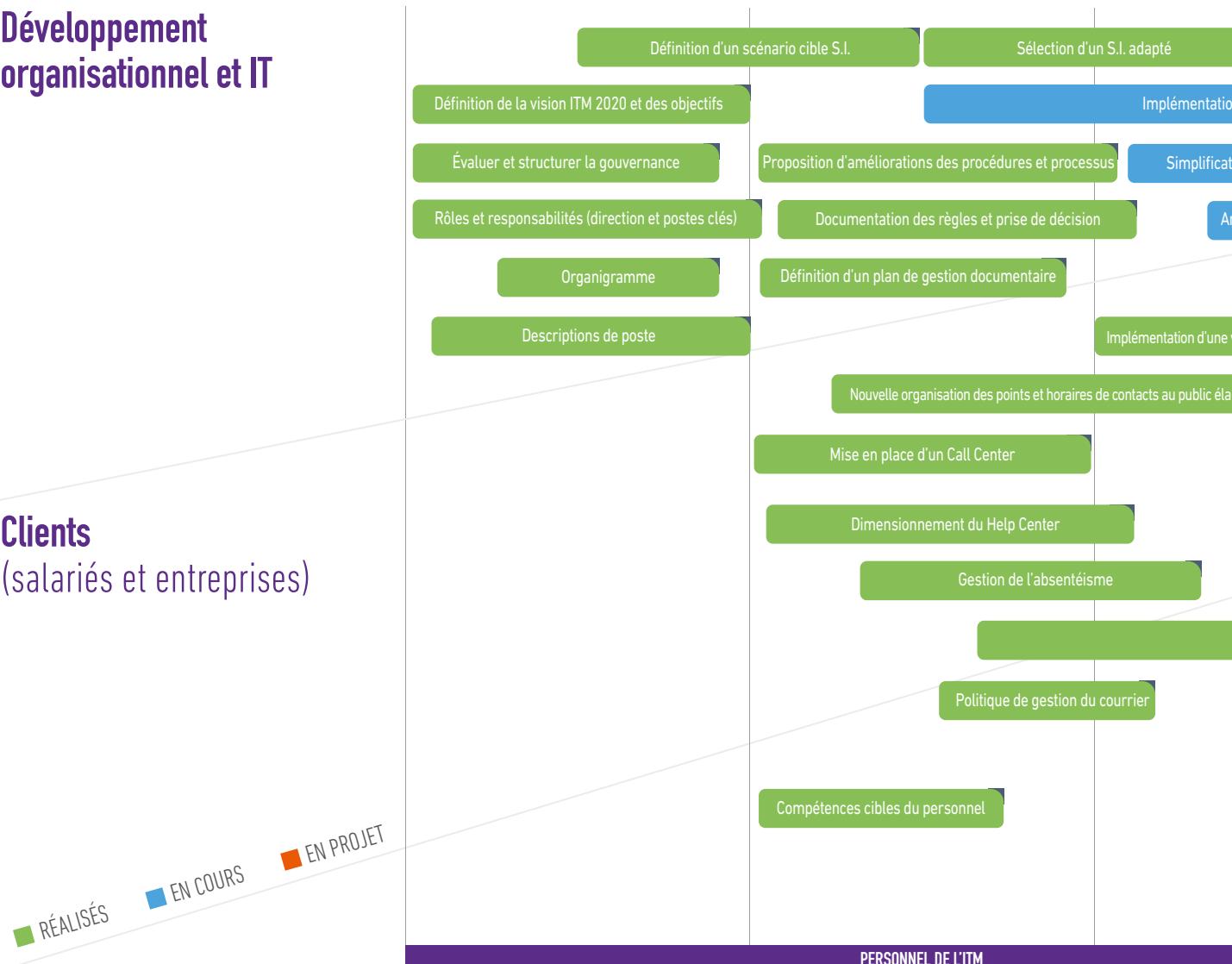
Graph. 21 / Évolution des projets stratégiques

### Développement organisationnel et IT

Clients  
(salariés et entreprises)

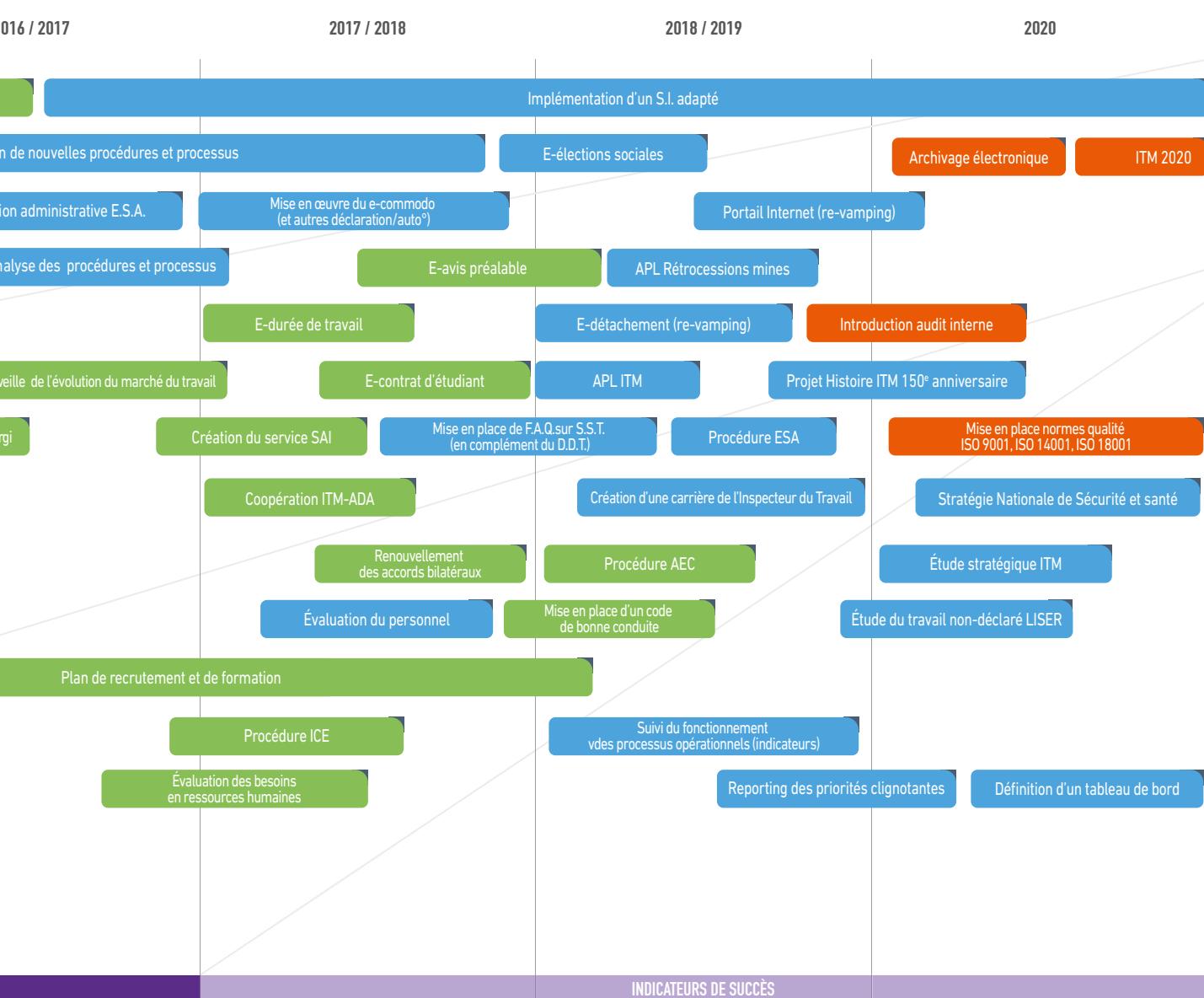
2014 / 2015

2015 / 2016





Source: ITM



# 11. STATISTIQUES DES DIFFÉRENTS SERVICES

## 11.1. SERVICE HELP CALL CENTER (HCC)

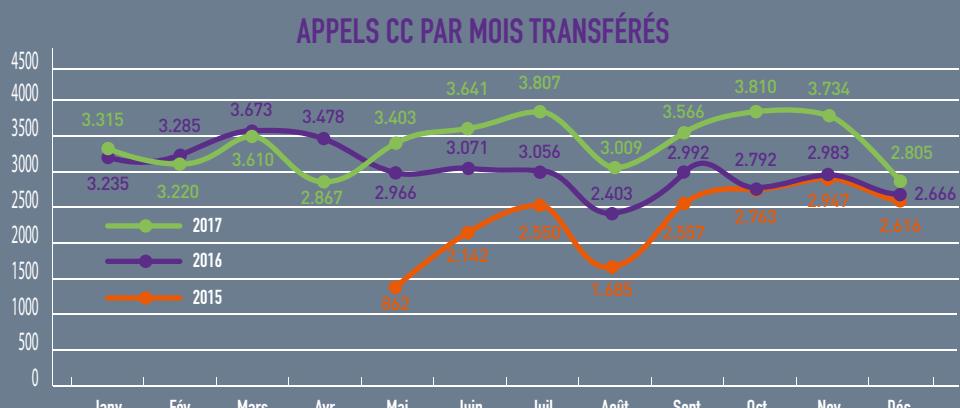
### 11.1.1. Call Center

Le Call Center, qui a été 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.

Le graphique ci-après reprend le nombre des appels téléphoniques qui ont été réceptionnés et transférés par les agents du Call Center vers les agents des autres services de l'ITM :

Graph. 22 / Appels Call Center transférés (par mois en nombres absolus)

Source : ITM



\*Les chiffres de l'année 2015 n'étant pas repris dans leur totalité (à partir de mars 2015)

Sur l'année 2017, un total de 40.787 appels téléphoniques ont pu être réceptionnés par le Call Center. Ceci représente une augmentation de 9,4 % par rapport à l'année 2016.

Le graphique ci-après reprend le nombre total par année des appels téléphoniques qui ont été réceptionnés et transférés par les agents du Call Center vers les agents des autres services de l'ITM :

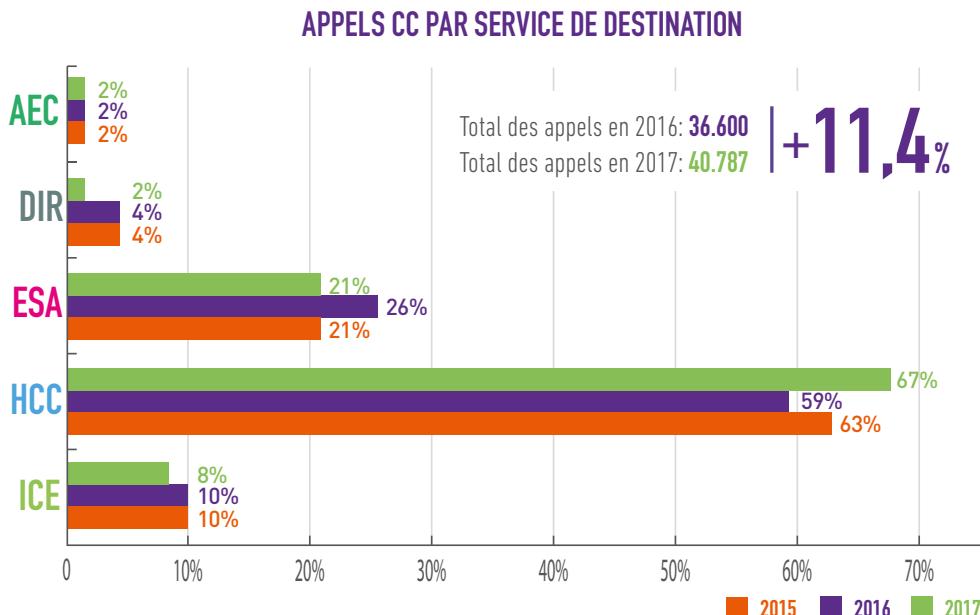
Graph. 23 / Appels Call Center (par année en nombres absolus)

Source : ITM



Graph. 24 / Appels Call Center (répartition par service de destination en nombres absolus et en %)

Source: ITM



### 11.1.2. Guichets

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, les administrés peuvent bénéficier d'un service personnalisé à leur écoute, qui est assuré de 8h30 à 11h30 et de 14h00 à 17h00 au sein des guichets régionaux qui se trouvent actuellement à Diekirch, à Esch-sur-Alzette, à Strassen et à Wiltz.

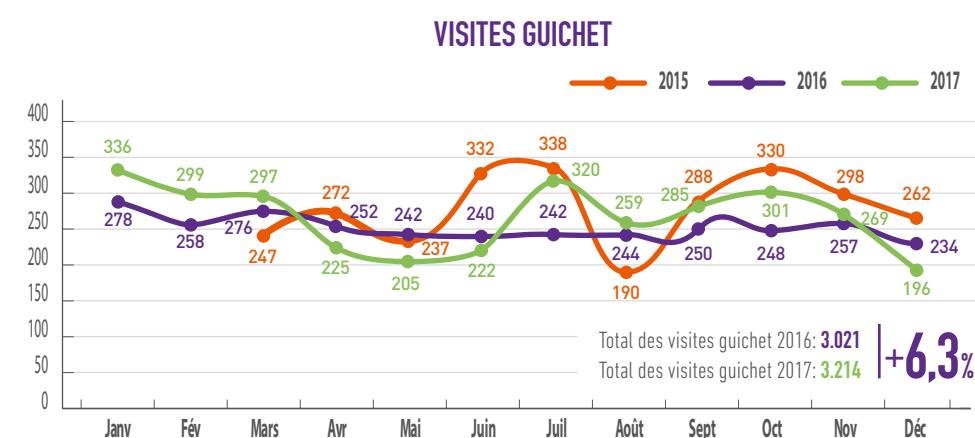
Depuis que la durée d'accueil a été multipliée par 4 à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015, le nombre total des clients de l'ITM qui

se sont rendus au sein de ses 4 guichets se chiffre à un total de 2.794 visites pour l'année 2015, 3.021 visites pour l'année 2016 et 3.214 visites pour l'année 2017. Ceci représente une augmentation de 6,3 % par rapport à l'année 2016.

Le graphique ci-après reprend le nombre de visites guichet qui ont été traités par mois par les agents du Help Center :

Graph. 25 / Visites guichet (par mois en nombres absolus et en %)

Source: ITM

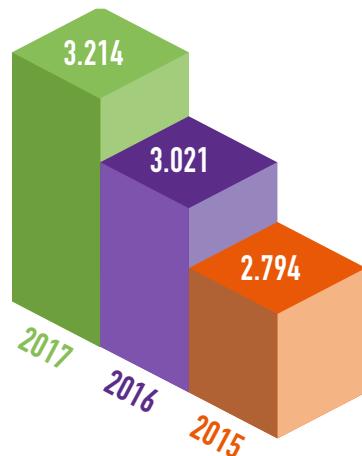


Le graphique ci-après reprend le nombre de visites guichet qui ont été traités par an par les agents du Help Center :

Graph. 26 / Visites guichet

(total par année en nombres absolus)

Source: ITM

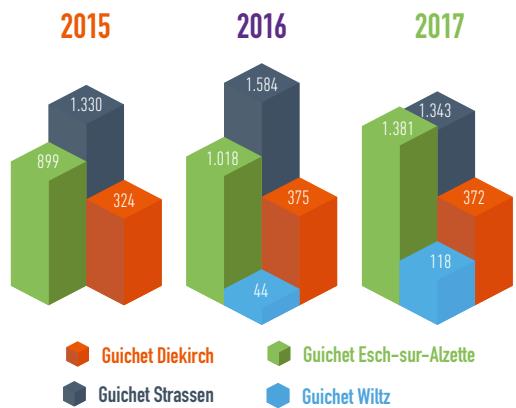


Le graphique ci-après reprend le nombre de visites guichet par site qui ont été traités par an par les agents du Help Center :

Graph. 27 / Visites guichet par site

(par année en nombres absolus)

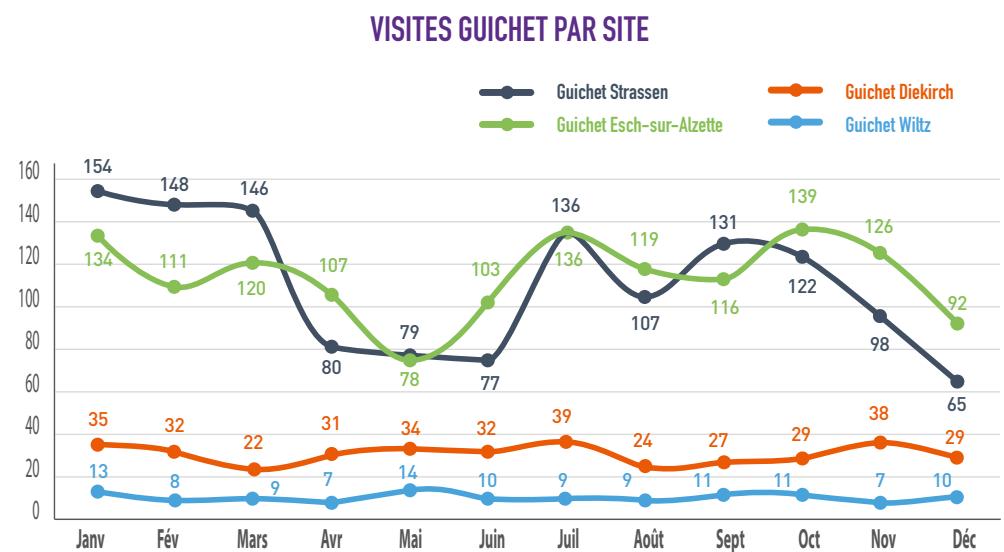
Source: ITM



Le graphique ci-après reprend le nombre de visites guichet par site qui ont été traités par mois par les agents du Help Center :

Graph. 28 / Visites guichet par site (par mois en nombres absolus)

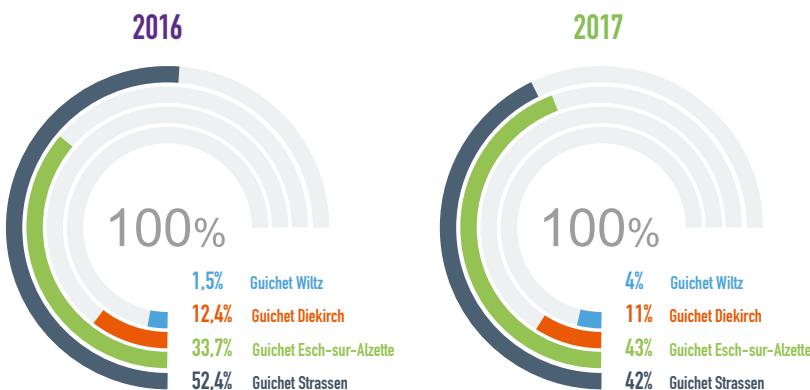
Source: ITM



À noter également que 42% des clients se sont rendus aux guichets de Strassen, 43% d'Esch-sur-Alzette, 11% de Diekirch et 4% de Wiltz.

Graph. 29 / Visites guichet (par localité et en %)

Source: ITM



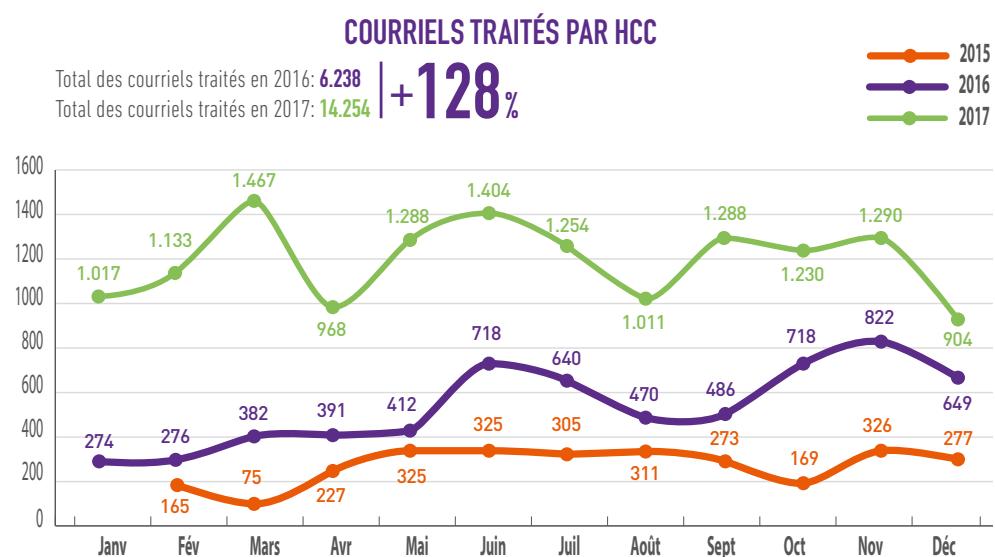
### 11.1.3. Courriels

Depuis le 11 mai 2015, il a été instauré une adresse e-mail unique « contact@itm.etat.lu » qui permet de recenser l'ensemble des courriels de l'ITM.

Le graphique ci-après reprend le nombre de courriels qui ont été traités par mois par les agents du Help Center :

Graph. 30 / Courriels reçus et traités (par mois en nombres absolus et évolution en %)

Source: ITM



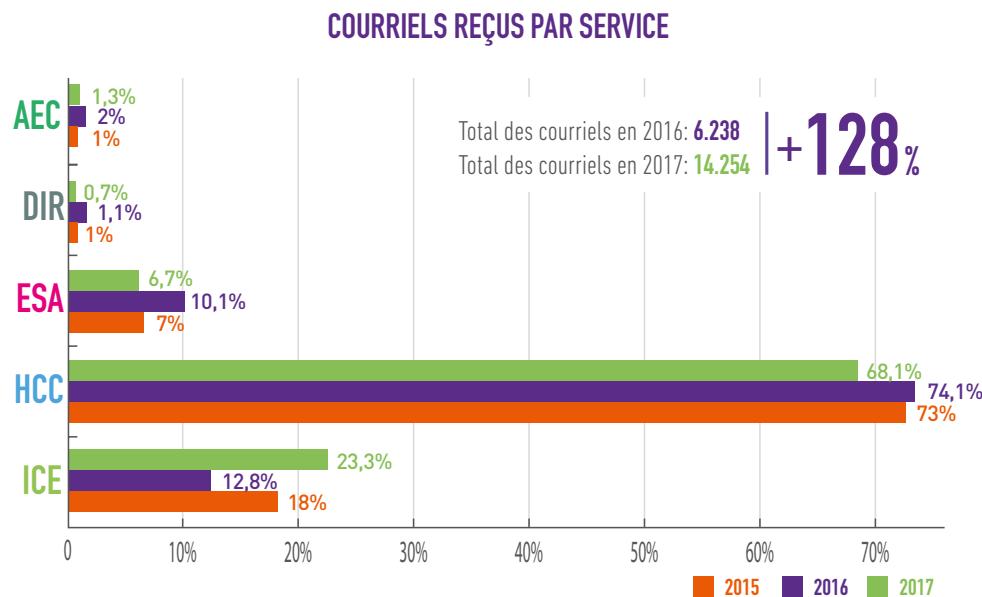
Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2015, 2.778 courriels ont été traités par l'ITM pour l'année 2015 et 6.238 courriels ont pu être traités pour l'année 2016. Sur l'année 2017, un total de 14.254 courriels ont été traités par l'ITM. Ceci représente une augmentation de plus de 128 % par rapport à l'année précédente.

De ces 14.254 courriels, 68,1% ont pu être directement traités par le Help Center et 31,9% ont dû être transférés au sein des autres services de l'ITM.

Le graphique ci-après reprend la répartition en % des courriels qui ont été réceptionnés et traités par les agents du Help Center et les courriels qui ont été transférés aux différents services de l'ITM:

Graph. 31 / Courriels transférés (par service en nombres absolus et en %)

Source: ITM



### 11.1.4. Courriers

Depuis le mois de mars 2015, les agents du service HCC assurent également la gestion du courrier qui est distribué moyennant l'application « ITM Document Information System -IDOMIS » aux différents services et dont le nombre s'élevait à 8.736 courriers en 2016.

En 2017, le nombre de courriers enregistrés à l'ITM s'élevait à 12.408. Ceci représente une augmentation de 42 % par rapport à l'année 2016.

Le graphique ci-après reprend le nombre de courriers qui ont été réceptionnés et traités par mois par les agents du Help Center :

Graph. 32 / Courriers reçus sans contrats d'étudiant (en nombres absolus)

Source: ITM

#### COURRIERS REÇUS (SANS CONTRATS D'ÉTUDIANT)

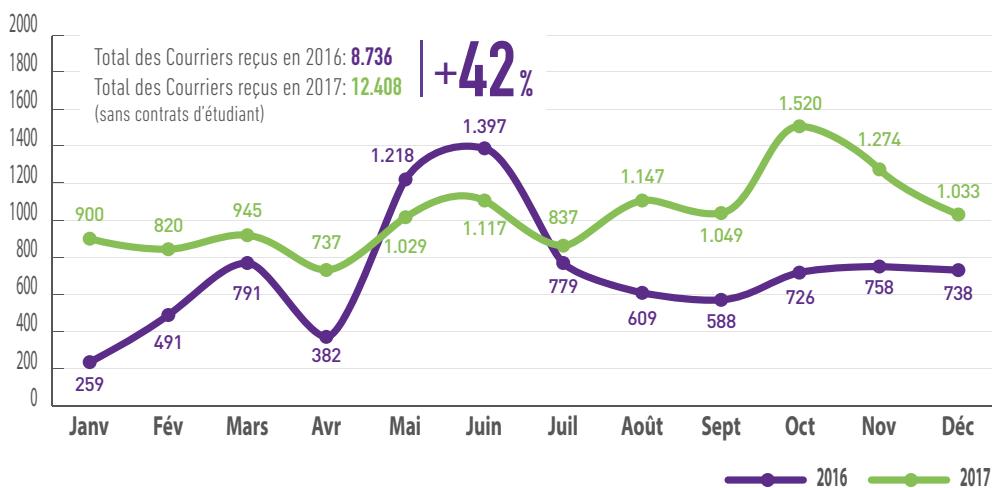


Photo 23



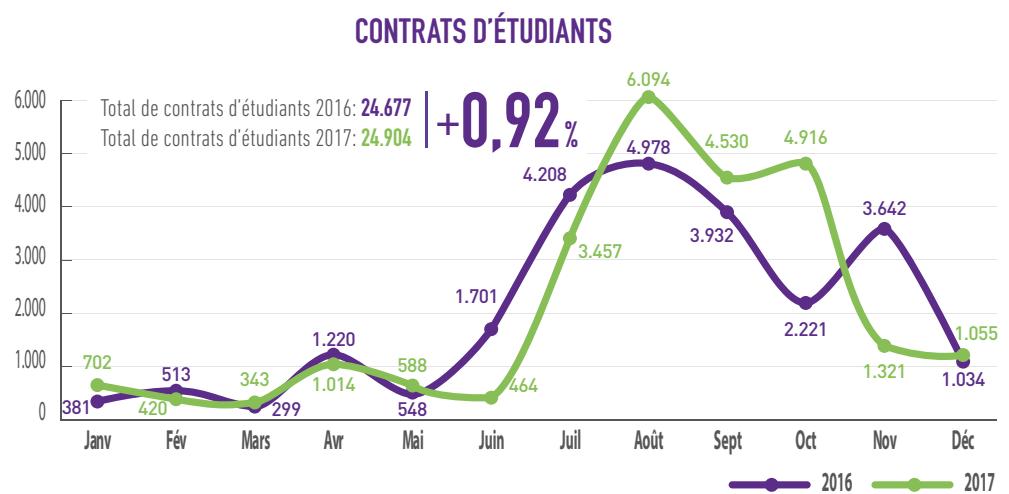
### 11.1.5. Contrats d'étudiant

Depuis l'année 2016, les agents du service HCC assurent également le contrôle journalier des contrats d'étudiant. En 2017, le nombre total s'élevait à 24.904 contrats. Ceci représente une augmentation de 1,2% par rapport à l'année 2016 (24.677 contrats étudiants).

Le tableau ci-après reprend le nombre des contrats d'étudiant qui ont été réceptionnés et traités par mois par les agents du Call Center :

Graph. 33 / Nombre de contrôles de contrats d'étudiants (en nombres absolus)

Source: ITM



### 11.1.6. Durée de travail

Depuis, le 1er avril 2015, le Help Center a également été chargé de la gestion des demandes pour pouvoir effectuer

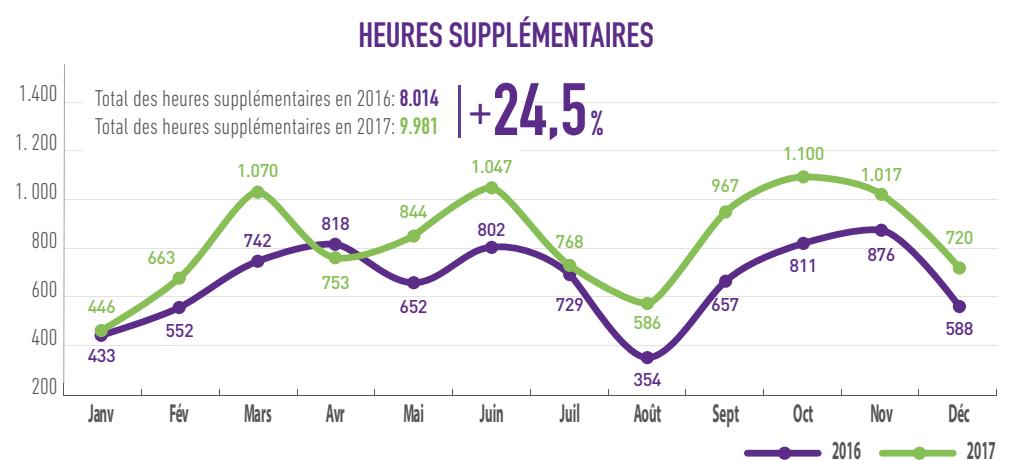
des heures supplémentaires (HS), des demandes de travail du dimanche (TD).

#### a. Heures supplémentaires

Le graphique ci-après reprend le nombre de demandes en vue de pouvoir effectuer des heures supplémentaires qui ont été traitées par mois par les agents du Help Center :

Graph. 34 / Nombre de demandes qui ont été traités par mois (en nombres absolus)

Source: ITM



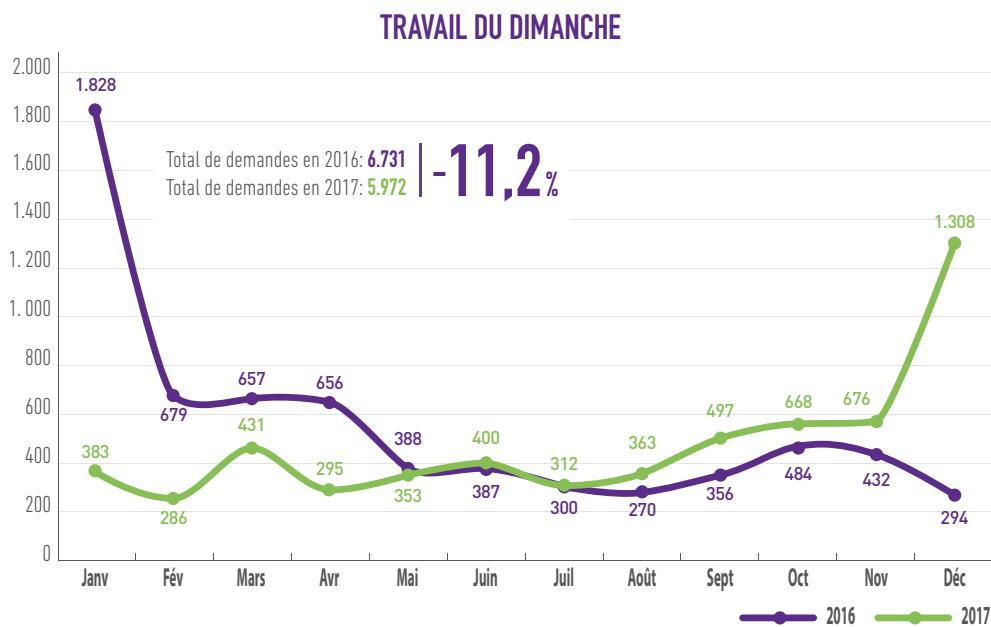
En 2017, 9.981 demandes en vue de pouvoir effectuer des heures supplémentaires ont été enregistrées par les agents du Help Center. Ceci représente une augmentation de 24,5% par rapport à l'année 2016 (8.014 demandes).

### b. Travail du dimanche

Le graphique ci-après reprend le nombre de demandes en vue de pouvoir préster des heures de travail le dimanche qui ont été traitées par mois par les agents du Help Center :

Graph. 35 / Nombre de demandes qui ont été traités par mois (en nombres absolus)

Source: ITM



En 2017, 5.972 demandes en vue de pouvoir préster des heures de travail le dimanche ont été enregistrées par les agents du Help Center. Ceci correspond à une réduction de 11,2% par rapport à l'année 2016 (6.731 demandes).



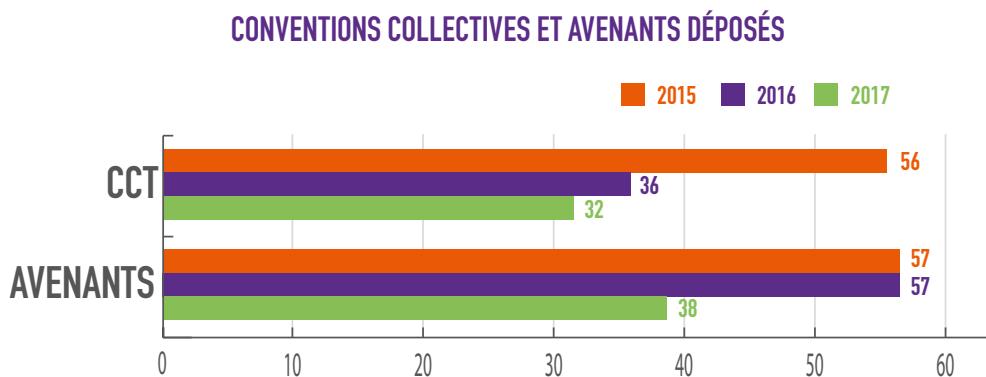
Inspection du travail en mission de contrôle sur un chantier au Kirchberg à Luxembourg

### 11.1.7. Conventions collectives

En 2017, 7 conventions collectives d'obligation générale ou des avenants aux conventions précités et 63 conventions collectives d'entreprise ou des avenants aux conventions précités dans les secteurs économiques suivants ont été déposées auprès de l'ITM :

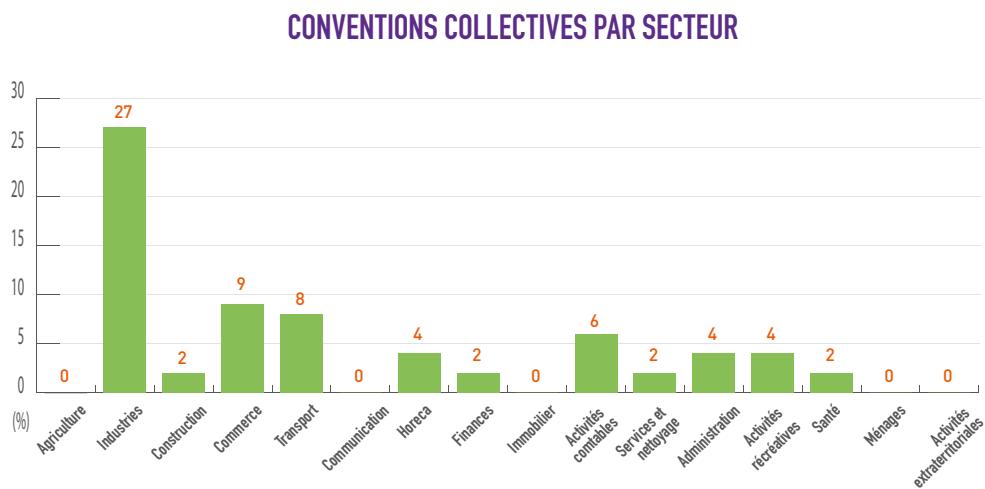
Graph. 36 / Conventions collectives et avenants déposés (en nombres absolus)

Source: ITM



Graph. 37 / Conventions collectives et avenants déposés en 2017 (par secteur et en nombres absolus)

Source: ITM



### 11.1.8. Contrôles 2017 – Service HCC

A l'occasion des 32 contrôles qui ont été effectués par le service Help Call Center (HCC) au cours de l'année 2017, 28 injonctions ont été notifiées à l'encontre de différentes entreprises et 13 amendes administratives ont été infligées à l'encontre de certaines de ces entreprises en matière de travail clandestin et suite à des requêtes qui ont été formulées par les autorités compétentes des autres Etats membres via le système « Internal Market Information System (IMI) » et 6 amendes administratives ont été infligées à l'encontre de certaines autres entreprises en matière d'emploi de ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (RPT).

- Contrôles effectués par les inspecteurs du travail du service « Help Center (HC) Equipe Détachement » en matière de travail clandestin et suite à des requêtes qui ont été formulées par les autorités compétentes des autres Etats membres via le système « Internal Market Information System (IMI) » en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail :

**Graph. 38 / Contrôles et amendes en matière de travail clandestin**

Source: ITM

**SERVICE HCC-DÉTACHEMENTS – 2017**

Contrôles travail clandestin	9
Contrôles IMI	13
Injonctions	22
Régularisations	9
Amendes administratives travail clandestin et IMI	13
<b>Montant des amendes infligées (1ère décision)</b>	<b>25.500 €</b>
Décharges totales ou partielles suite à opposition	12.000 €
<b>Montant des amendes infligées (2ème décision)</b>	<b>13.500 €</b>

- Contrôles effectués par les inspecteurs du travail du service « Help Center (HC) Equipe Détachement » en matière d'emploi de ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (travail illégal) :

**Graph. 39 / Contrôles et amendes en matière d'emploi de ressortissants de pays tiers en séjour irrégulier (travail illégal)**

Source: ITM

**SERVICE HCC-DÉTACHEMENTS – 2017**

<b>Contrôles travail illégal</b>	<b>10</b>
Injonctions	6
Amendes travail illégal	6
<b>Montant des amendes infligées</b>	<b>15.000 €</b>



## 11.1.9. Détachement des salariés

### a. Déclarations de détachement

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le service Help Center a été chargé de la gestion des déclarations de détachement des salariés ainsi que des contrôles des entreprises détachantes et des salariés détachés sur le territoire luxembourgeois.

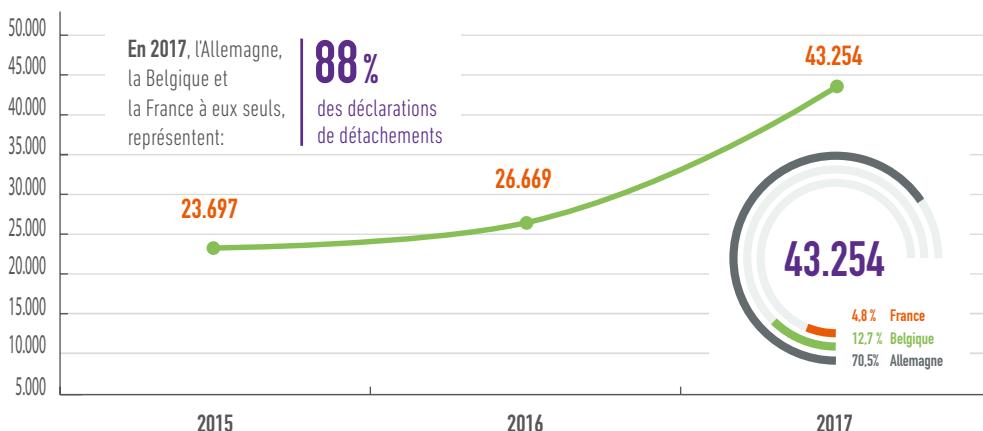
En 2017, 43.254 déclarations de détachement couvrant l'ensemble des secteurs économiques ont été enregistrées. Ceci représente une augmentation de 62,2% par rapport à l'année 2016 et une augmentation de plus de 82,6% par rapport à l'année 2015.

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. 40 / Nombre de déclarations de détachements (en nombres absolus)

Source: ITM

### NOMBRE DE DÉCLARATIONS DE DÉTACHEMENTS



Tab. 41 / Nombre de déclarations de détachements par pays (en nombres absolus et en %)

Source: ITM

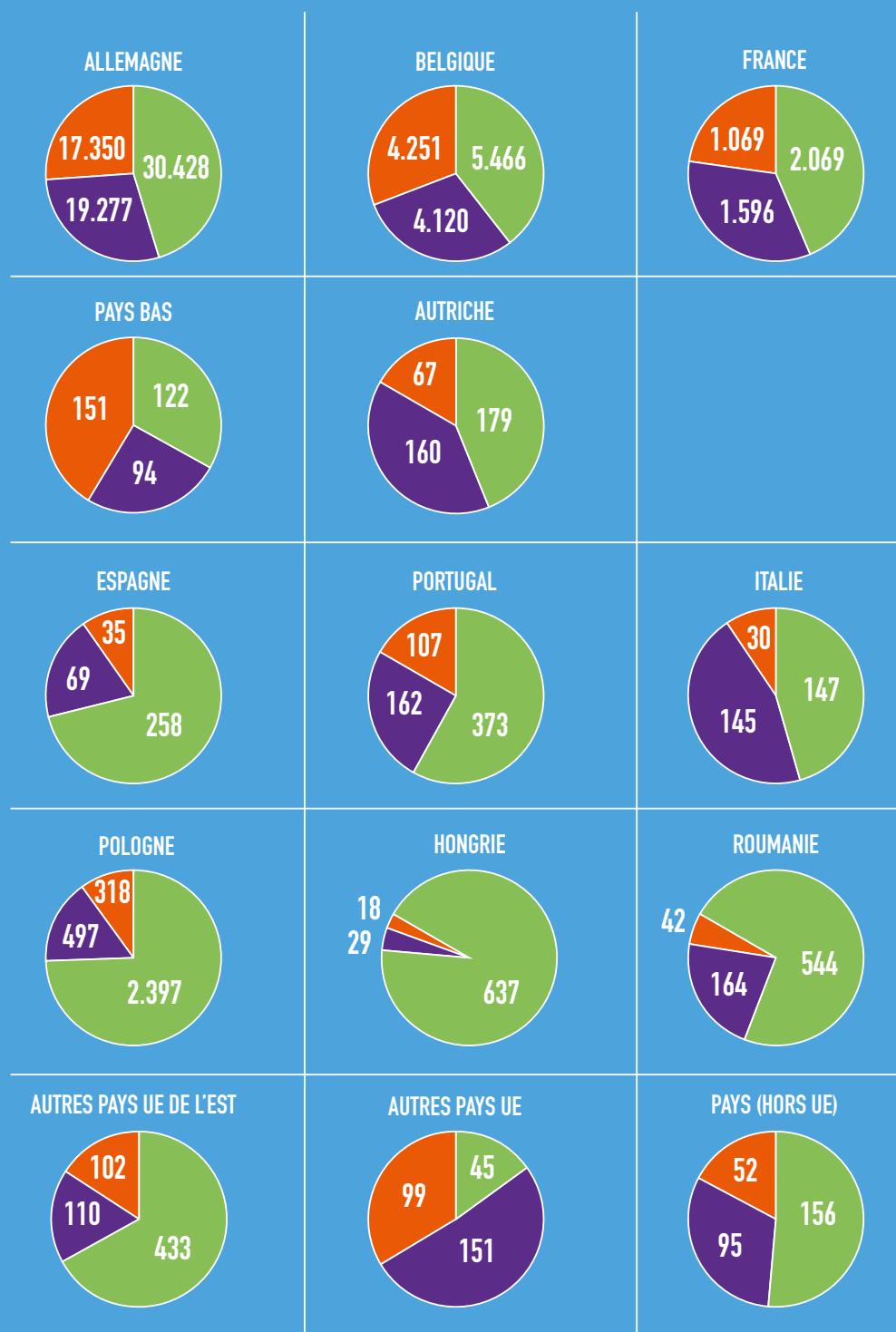
PAYS	2015	2016	2017	% PAR PAYS	DIFFÉRENCE '16 - '17
Allemagne	17.350	19.277	30.428	70,5%	57,8%
Belgique	4.251	4.120	5.466	12,7%	32,6%
France	1.069	1.596	2.069	4,8%	29,6%
Pays-Bas	151	94	122	0,2%	29,7%
Autriche	67	160	179	0,4%	11,88%
Espagne	35	69	258	0,6%	273,9%
Portugal	107	162	373	0,8%	130,25%
Italie	30	145	147	0,3%	1,38%
Pologne	318	497	2.397	5,6%	382,2%
Hongrie	18	29	637	1,4%	2.096,5%
Roumanie	42	164	544	1,2%	231,71%
Autres pays de l'UE de l'Est*	102	110	433	1%	293,6%
Autres pays de l'UE**	99	151	45	0,1%	-70,1%
Pays (hors UE)	52	95	156	0,3%	64,2%
<b>Total</b>	<b>23.691</b>	<b>26.669</b>	<b>43.254</b>	<b>100%</b>	<b>62,1%</b>

\* Bulgarie, Croatie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque

\*\* Chypre, Danemark, Irlande, Royaume-Uni, Suède

Graph. 42 / Nombre de déclarations de détachement par pays

Source: ITM

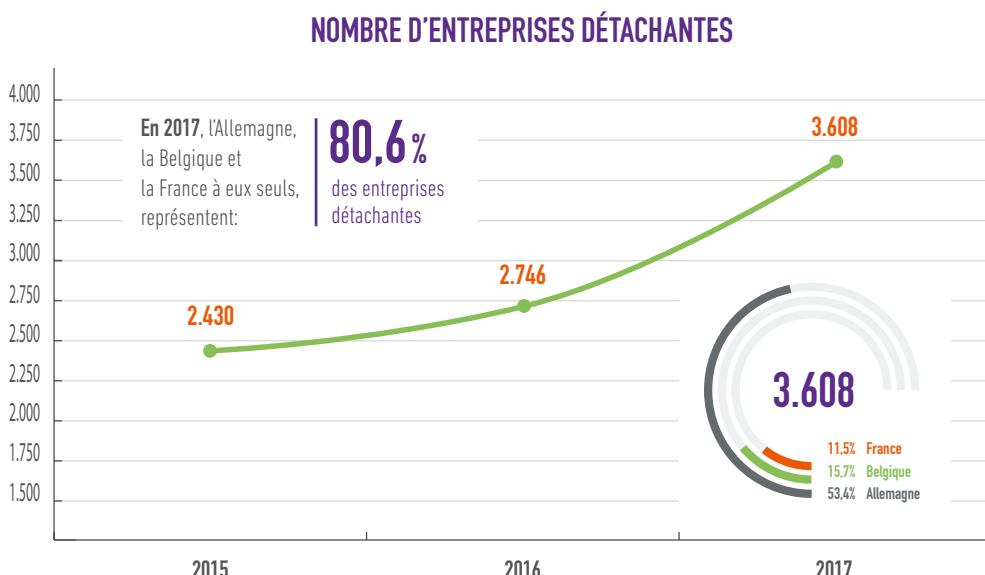
## b. Entreprises détachantes

En 2017, 3.608 différentes entreprises ont détaché des salariés sur le territoire luxembourgeois en vue d'effectuer des prestations de services.

Ceci représente une augmentation de 31,39 % par rapport à l'année 2016 et une augmentation de plus de 48,48 % par rapport à l'année 2015.

Graph. 43 / Nombre d'entreprises détachantes sur le territoire luxembourgeois (en nombres absolus)

Source: ITM



Tab. 44 / Nombre d'entreprises détachantes par pays (en nombres absolus et en %)

Source: ITM

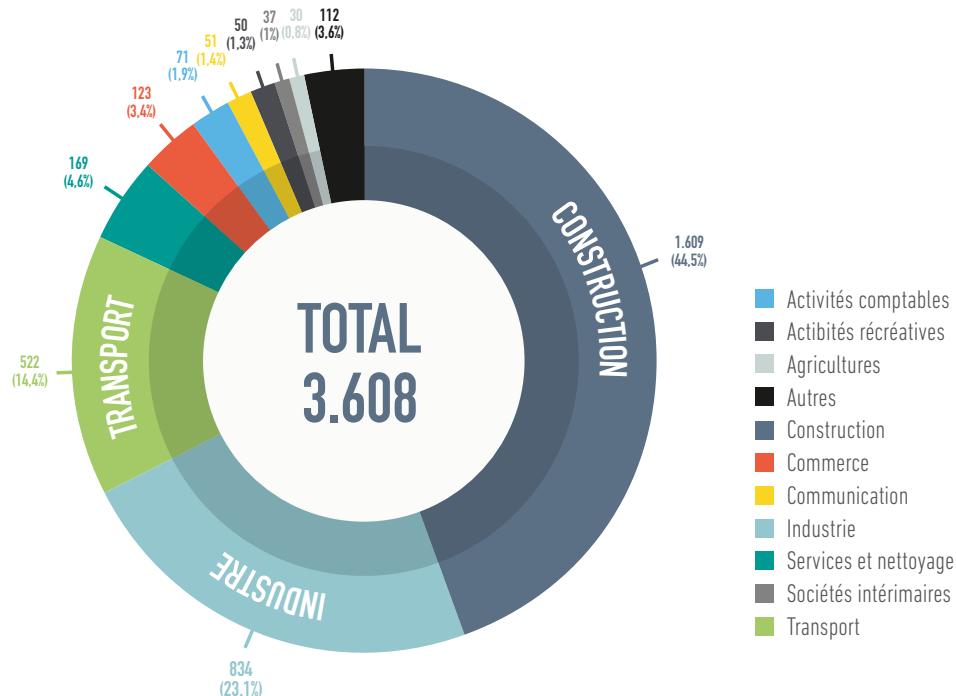
SECTEUR ÉCONOMIQUE	2015	2016	2017	% PAR PAYS	DIFFÉRENCE '16 - '17
Allemagne	1.436	1.605	1.927	53,40%	20,06%
Belgique	398	434	567	15,71%	30,64%
France	318	337	416	11,52%	23,44%
Pays-Bas	66	48	51	1,41%	6,25%
Autriche	21	24	30	0,83%	25,00%
Espagne	16	24	51	1,41%	112,50%
Portugal	11	32	43	1,19%	34,37%
Italie	21	58	59	1,70%	1,72%
Pologne	47	65	241	6,67%	270,76%
Hongrie	5	11	25	0,69%	127,27%
Roumanie	10	10	29	0,80%	190,00%
Autres pays de l'UE de l'Est*	35	38	96	2,66%	152,63%
Autres pays de l'UE**	23	31	27	0,74%	-12,90%
Pays (hors UE)	23	29	46	1,27%	58,62%
<b>Total</b>	<b>2.430</b>	<b>2.746</b>	<b>3.608</b>	<b>100,00%</b>	<b>31,39%</b>

\* Bulgarie, Croatie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque

\*\* Chypre, Danemark, Irlande, Royaume-Uni, Suède

Graph. 45 / Nombre d'entreprises détachées par secteur économique (2017) (en nombres absolues et en %)

Source: ITM



La catégorie « Autres » comprend les secteurs économiques suivants : Finances, Santé, Horeca, Immobilier, Ménages, Administration et Activités extraterritoriales.

Photo 25

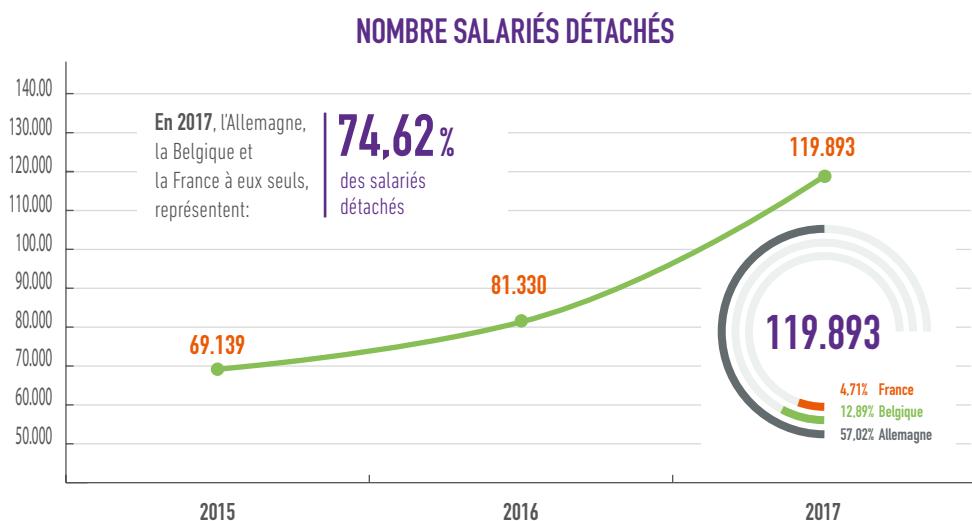


### c. Salariés détachés

En 2017, 119.893 salariés ont été détachés sur le territoire luxembourgeois. Ceci représente une augmentation de 47,42% par rapport à l'année 2016 et une augmentation de plus de 73,40 % par rapport à l'année 2015.

Graph. 46 / Salariés détachés (en nombres absolus)

Source: ITM



Tab. 47 / Salariés détachés par pays (en nombres absolus et en %)

Source: ITM

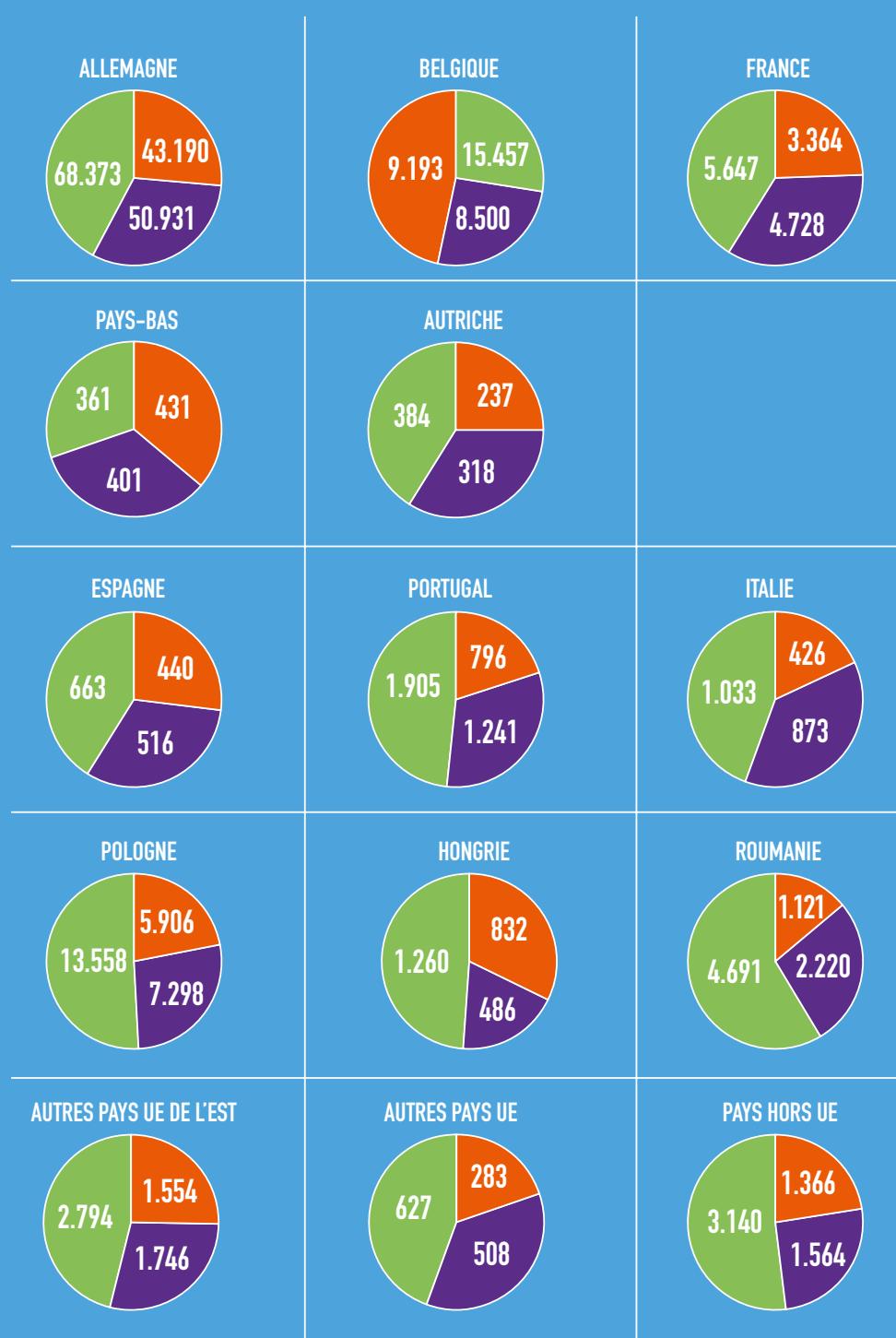
PAYS	2015	2016	2017	% PAR PAYS	DIFFÉRENCE '16-'17
<b>Allemagne</b>	43.190	50.931	68.373	57,02%	34,24%
<b>Belgique</b>	9.193	8.500	15.457	12,89%	81,84%
<b>France</b>	3.364	4.728	5.647	4,71%	19,43%
<b>Pays-Bas</b>	431	401	361	0,30%	-9,97%
<b>Autriche</b>	237	318	384	0,32%	20,75%
<b>Espagne</b>	440	516	663	0,55%	28,48%
<b>Portugal</b>	796	1.241	1.905	1,59%	53,50%
<b>Italie</b>	426	873	1.033	0,86%	18,32%
<b>Pologne</b>	5.906	7.298	13.558	11,30%	85,77%
<b>Hongrie</b>	832	486	1.260	1,05%	159,25%
<b>Roumanie</b>	1.121	2.220	4.691	3,91%	111,30%
<b>Autres pays de l'UE de l'Est*</b>	1.554	1.746	2.794	2,33%	60,02%
<b>Autres pays de l'UE**</b>	283	508	627	0,52%	23,42%
<b>Pays (hors UE)</b>	1.366	1.564	3.140	2,65%	100,76%
<b>Total</b>	<b>69.139</b>	<b>81.330</b>	<b>119.893</b>	<b>100,00%</b>	<b>47,42%</b>

\* Bulgarie, Croatie, Estonie, Lettonie, Lituanie, Slovaquie, Slovénie, République tchèque

\*\* Chypre, Danemark, Finlande, Grèce, Irlande, Malte, Royaume-Uni, Suède

Graph. 48 / Nombre de déclarations de détachement par pays

Source: ITM

#### d) Contrôles

Au début de l'année 2016, l'Administration des douanes et accises (ADA) et l'ITM se sont accordées à renforcer leur coopération contribuant à l'élaboration d'un système de contrôle efficace et efficient ayant pour objectif d'intensifier les contrôles notamment en matière de détachement de salariés afin de pouvoir lutter plus efficacement contre le dumping social, de favoriser ainsi la concurrence loyale et de protéger en même temps les droits des salariés détachés.

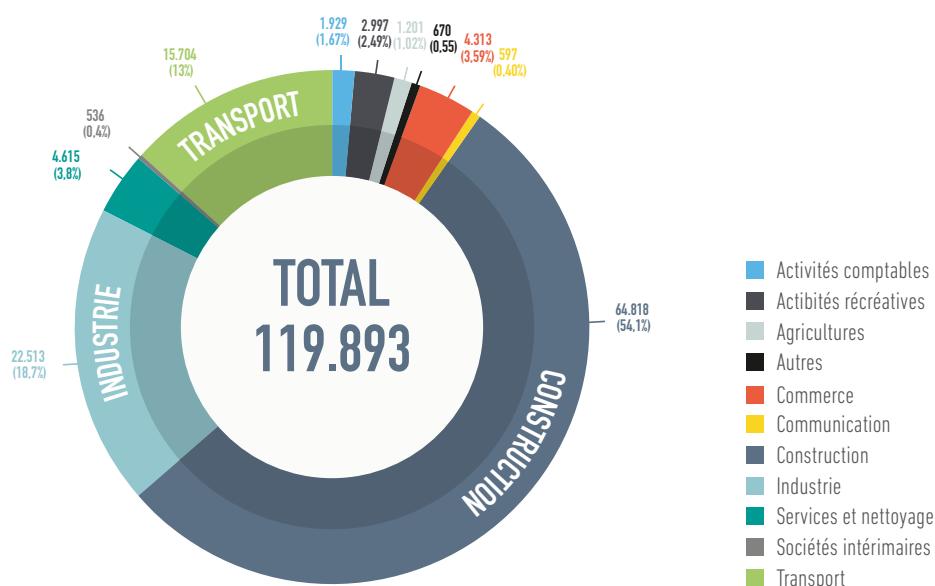
Suite à une formation en matière de détachement de salariés qui a été dispensée au cours du mois de juillet 2016 par des membres de l'inspecteur du travail

en faveur des agents de terrain de l'Administration des douanes et accises et de l'ITM, cette coopération en matière de contrôle des entreprises détachantes et des salariés détachés a été entamée à partir du 1er août 2016.

Compte tenu des ressources humaines disponibles, le nombre total de contrôles réalisés en 2017 ciblant spécifiquement des situations de détachement s'élevait à 1.689 contrôles d'entreprises étrangères. Par suite des différents contrôles effectués, 870 injonctions de mise en conformité ont été notifiées à l'encontre des entreprises étrangères.

Tab. 49 / Aperçu – Pays voisins : Nombre de salariés détachés par secteur économique (en nombres absolus)

Source: ITM



La catégorie « Autres » comprend les secteurs économiques suivants : Finances, Santé, Horeca, Immobilier, Ménages, Administration et Activités extraterritoriales.

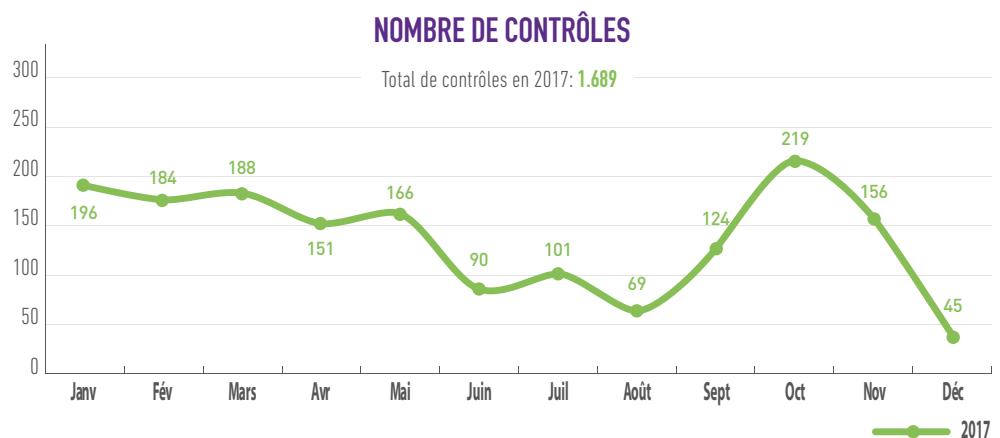


GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Administration des douanes et accises

**Ensemble**, valorisons le Travail.

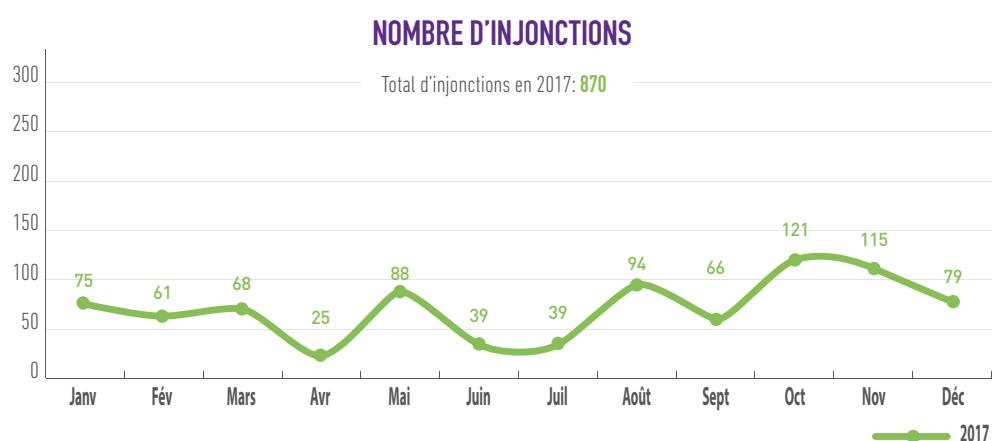
Graph. 50 / Détachement – Nombre de contrôles par mois 2017 – ITM et ADA (en nombres absolus)

Source: ITM



Graph. 51 / Détachement – Nombre d'injonctions par mois 2017 – ITM et ADA (en nombres absolus)

Source: ITM

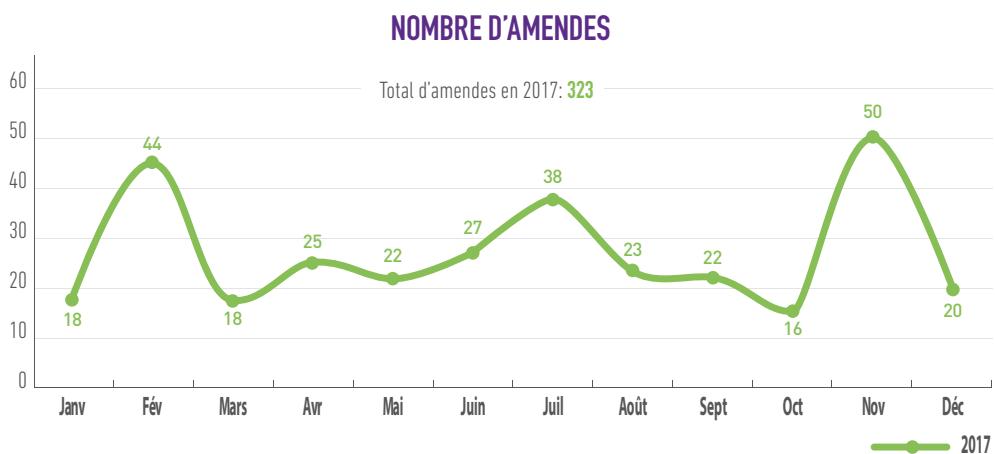


Suite à une formation en matière de détachement de salariés qui a été dispensée au cours du mois de juillet 2016 par des membres de l'inspecteur du travail en faveur des agents de terrain de l'Administration des douanes et accises et de l'ITM, cette coopération en matière de contrôle des entreprises détachantes et des salariés détachés a été entamée à partir du 1<sup>er</sup> août 2016.

Compte tenu des ressources humaines disponibles, le nombre total de contrôles réalisés en 2017 ciblant spécifiquement des situations de détachement s'élevait à 1.689 contrôles d'entreprises étrangères. Par suite des différents contrôles effectués, 870 injonctions de mise en conformité ont été notifiées à l'encontre des entreprises étrangères.

Graph. 52 / Détachement – Nombre d'amendes par mois 2017 – ITM et ADA (en nombres absolus)

Source : ITM

Graph. 53 / Détachement – Nombre de 2<sup>ième</sup> décisions par mois 2017 – ITM et ADA (en nombres absolus)

Source : ITM



Tab. 54 / Activités du Service HCC-Détachements 2017 (en nombres absolus)

Source: ITM

## SERVICE HCC-DÉTACHEMENTS – 2017

<b>Contrôles détachement</b>	<b>1.689</b>
Injonctions aux entreprises détachantes	870
Régularisations suite aux injonctions	547
Amendes administratives infligées (1 <sup>ère</sup> décision)	323
Oppositions aux amendes administratives	241
Amendes administratives (2 <sup>ème</sup> décision)	226
<b>Montant des amendes infligées (1<sup>ère</sup> décision)</b>	<b>1.734.500 €</b>
Décharges totales ou partielles suite à opposition	997.500 €
<b>Montant des amendes infligées (2<sup>ème</sup> décision)</b>	<b>737.000 €</b>

Graph. 55 / Détachement – Nombre d'entreprises contrôlées par pays en 2017 – ITM et ADA (en nombres absolus)

Source: ITM

## NOMBRE DE CONTRÔLES

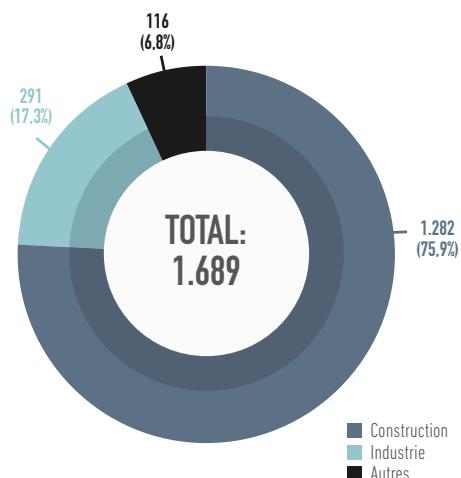


Tab. 56 / Détachement – Nombre de contrôles par secteur économique en 2017 – ITM et ADA (en nombres absolus)

Source: ITM

## NOMBRE DE CONTRÔLES PAR SECTEUR

SECTEUR ÉCONOMIQUE	ITM ET ADA
Construction	1.282
Industrie	291
Autres	116
<b>Total</b>	<b>1.689</b>



### e) Requêtes « IMI »

Conformément à l'article L.142-1 du Code du travail, l'ITM a, en qualité d'« Autorité nationale compétente » en matière de détachement de salariés, la mission de coopérer par le biais du « Bureau de liaison luxembourgeois (BLL) » avec les autorités homologues d'autres Etats-membres.

Cette synergie fonctionnelle vise la réalisation de l'objectif commun du contrôle et de la lutte contre le travail illégal, au même titre que la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Elle se traduit notamment par une communication régulière avec les autorités compétentes des pays limitrophes, ainsi que par l'échange de bonnes pratiques et de données administratives.

Le système « Internal Market Information System (IMI) » vise à faciliter les échanges d'informations ou de données entre les inspections des différents Etats-membres de l'UE, notamment dans le cadre d'enquêtes sur des entreprises détachantes ([http://ec.europa.eu/internal\\_market/imis/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/imis/index_fr.htm)).

Les demandes d'informations motivées émanant d'autres bureaux de liaison relativement aux détachements transfrontaliers de salariés sont formulées à titre réciproque et gratuit, principalement par le biais du système IMI.

En 2017, 16 demandes officielles de ce type ont été soumises au BLL et 13 contrôles ont été effectués par les agents du suite à une demande des bureaux de liaison des autres Etat membres.

Tab. 57 / Activités Service HCC-Détachements – 2017 (en nombres absolus)

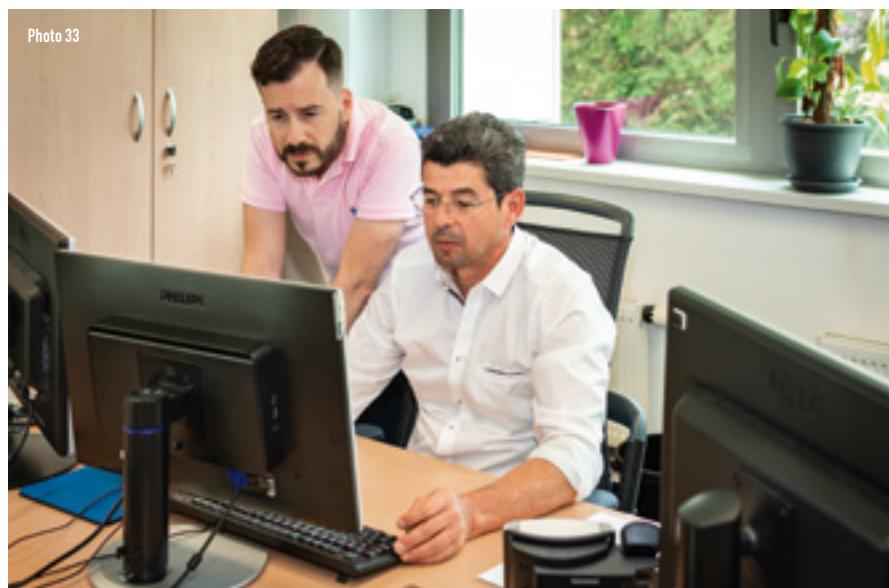
Source : ITM

#### SERVICE HCC-DÉTACHEMENTS - 2017

Contrôles travail clandestin	9
Contrôles IMI	13
Injonctions	22
Régularisations	9
Amendes administratives travail clandestin et IMI	13
<b>Montant des amendes infligées (1<sup>re</sup> décision)</b>	<b>25.500 €</b>
Décharges totales ou partielles suite à opposition	12.000 €
<b>Montant des amendes infligées (2<sup>ème</sup> décision)</b>	<b>13.500 €</b>

Photo 26







**Ensemble**, valorisons le Travail.

## 11.2. SERVICE INSPECTIONS, CONTRÔLES ET ENQUÊTES (ICE)

### 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 :

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

Vu 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<sup>er</sup> 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.

#### b. Installateurs sanitaires, installateurs de chauffage et de climatisation

Pour cette branche est seulement fixé un congé collectif d'été.

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.



Le directeur de l'ITM et le **Ministre du travail** en discussion avec un responsable de la sécurité sur un chantier

Pour les congés d'été 2017 et d'hiver 2017/2018, les chiffres des demandes introduites se présentent comme suit :

Tab. 58 / Demandes de congés d'été 2016 et d'hiver (en nombres absolus)

Source : ITM

DEMANDES	ETÉ 2017	ETÉ 2016	EVOLUTION	HIVER 2017	HIVER 2016	EVOLUTION
<b>Total des demandes</b>	211	213	-2	83	62	21
<b>Demandes d'entreprises</b>	112	125	-13	42	32	10
<b>Accord</b>	163	148	15	67	61	6
<b>Refus</b>	48	65	-17	16	1	15
OBJET	ETÉ 2017	ETÉ 2016	EVOLUTION	HIVER 2017	HIVER 2016	EVOLUTION
Ecoles	83	77	6	6	0	6
Entreprises	39	28	11	22	20	2
Travaux urgents	11	4	7	2	0	2
Arrêt impossible	3	8	-5	5	6	-1
Permanences	30	32	-2	34	31	3
Travaux normaux	45	64	-19	14	5	9
OBJET	ETÉ 2017	ETÉ 2016	EVOLUTION	HIVER 2017	HIVER 2016	EVOLUTION
<b>Salariés concernés</b>	1.942	1.474	<b>468</b>	512	514	<b>-2</b>

#### 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.

#### d. 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..

#### e. 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 2017 écoulé 83 contrôles sur chantiers (64 en été / 19 en hiver), de sa propre initiative ainsi que sur base de dénonciations.

Ces contrôles ont abouti à 2 injonctions de cessation d'activités sur chantiers pour non-respect du congé collectif par les entreprises contrôlées.

### 11.2.2. Contrôles

En 2017, 1.531 dossiers ont été affectés au service ICE, dont 959 ont été traités par les agents de ce service et dont 339 dossiers sont en cours de traitement et 233 contrôles restent à réaliser.

Graph. 59 / Demandes de contrôle venant du « HCC » Source: ITM

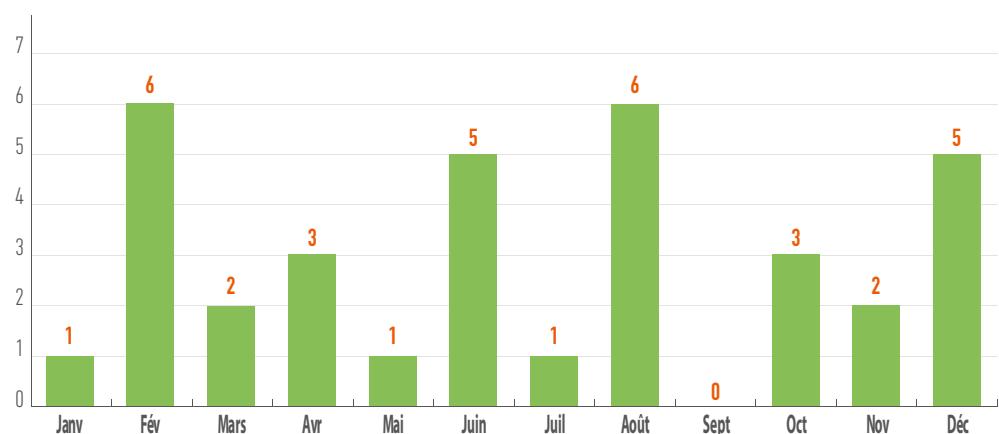
ICE	NOMBRE
Contrôles réalisés et dossiers clôturés	959
Contrôles réalisés et dossiers en traitement	339
Contrôles à réaliser	233
<b>Total Demandes de contrôle par le HCC</b>	<b>1.531</b>

Suite aux contrôles effectuées par les agents du service ICE, 35 amendes administratives pour un montant total de 130.000 euros ont été infligées en raison des infractions à l'encontre des dispositions précitées.

Suite à la notification des amendes administratives, le service ICE a enregistré 10 oppositions à l'encontre desdites décisions, ce qui a eu pour effet de décharger les employeurs ou salariés du paiement d'un montant total de 16.000 euros, de sorte que la somme totale des amendes après oppositions s'élève à 114.000 euros.

Graph. 60 / : Amendes « ICE » établies par mois – 2017

Source: ITM





### 11.2.3. Semaine de sécurité et santé au travail du 19.06.2017 au 22.06.2017

Dans le cadre de sa mission de prévention des risques professionnels et de la protection de la sécurité et de la santé sur le lieu de travail, l'ITM, sous l'égide du Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire, a organisé au courant du mois de juin 2017 une semaine de la sécurité au travail en étroite collaboration avec les représentants des employeurs, les chambres professionnelles, les organisations syndicales, l'Institut de Formation Sectoriel du Bâtiment (IFSB) et l'Association d'Assurance Accident (AAA), en vue de renforcer la sensibilisation en matière de sécurité et de santé au travail des entreprises et des salariés du secteur de la construction qui est le plus exposé aux risques d'accidents du travail.

Cette initiative, qui s'est également inscrite dans le cadre de la campagne de prévention en matière de sécurité et santé au travail « VISION ZERO », a été réalisée en vue de mettre en œuvre des synergies communes dont l'objectif est de prévenir et de sensibiliser de façon durable les employeurs, les salariés, les salariés désignés ainsi que les délégués à la sécurité et à la santé et partant en vue de réduire continuellement le nombre des accidents du travail et des maladies professionnelles.

A l'occasion de la semaine de la sécurité et santé au travail, l'ITM a effectué des contrôles de prévention sur 41 chantiers, sur lesquels étaient présentes 91 sociétés et 511 salariés. Suite à ces contrôles, 3 chantiers ont dû

faire l'objet d'une mesure d'arrêt de travail des personnes menacées, en raison du danger imminent et grave pour la santé et sécurité des salariés présents sur les lieux, et ce pour une durée limitée à 48 heures et 19 sociétés ont subi des redressements mineurs immédiats.

Les inspecteurs du service ICE « Inspection, Contrôles et Enquêtes » ont constaté au total 64 non-conformités par rapport aux dispositions légales et réglementaires en matière de sécurité et santé au travail.

En termes de sécurité et santé au travail, la majorité des infractions constatées concernent les garde-corps antichute, les échafaudages et les échelles et certaines infractions ont été constatées en ce qui concerne les éclairages d'escaliers, les extincteurs et les câbles électriques.

Les inspecteurs du service ESA « Etablissements Soumis à Autorisation » ont constaté au total 199 non-conformités par rapport aux dispositions légales et réglementaires en matière d'établissements classés.

En termes d'établissements classés (Commodo/Incommodo), la majorité des risques concernaient l'évacuation des personnes, le compartimentage coupe-feu des locaux à risques et les moyens de secours et d'intervention.



Campagne de prévention en matière de sécurité et santé au travail « VISION ZERO »

#### 11.2.4. La Semaine de sécurité et santé au travail en photo



### 11.2.5. Contrôle conjoint de fraude sociale dans le cadre des accords Benelux

En date du 17 octobre 2017, différents services d'inspection belges et wallons ainsi que l'inspection du travail et des mines au Luxembourg ont contrôlé récemment, dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, 24 entreprises actives dans l'industrie de la viande. Les contrôles ont eu lieu tant en Belgique qu'au Grand-Duché de Luxembourg. L'inspection découle de la coopération Benelux dans le cadre de laquelle les trois pays luttent ensemble contre le dumping social et les sociétés fictives.

Les 6 services d'inspection belges/wallons participants étaient: Les Contrôles des lois sociales (Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale), l'Inspection de l'Office National de Sécurité Sociale (ONSS), l'Inspection de l'Office national de l'Emploi, l'Institut National d'Assurances Sociales pour Travailleurs Indépendants (INASTI) ainsi que l'Inspection de la Région wallonne et l'inspection des Finances. Au Grand-Duché de Luxembourg, il s'agissait de l'Inspection du travail et des mines.

Ce contrôle commun qui est intervenu au même moment en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg ciblait en Belgique 21 entreprises et au Grand-Duché de Luxembourg 3 firmes dans le secteur de la viande (d'abattage-désossage).

Du fait que la Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg avaient précédemment échangé des données venant de leurs banques de données aux fins d'une analyse commune des risques, on a découvert des irrégularités consistant en des infractions éventuelles à la législation sociale.

En Belgique, 21 firmes ont été contrôlées à Bastogne (7 entreprises), Rochefort (3 entreprises) et Ciney (11 entreprises), dont 176 travailleurs et 3 indépendants.

Parmi ces entreprises contrôlées, seulement 3 entreprises et un indépendant étaient en ordre. Plusieurs infractions ont été constatées comme l'absence de registre de présences, au règlement de travail, du non-respect de la législation ONEM (Office national de l'emploi) et en matière de rémunération, etc.

Au Grand-Duché de Luxembourg, trois entreprises ont été contrôlées à Dudelange et à Besch-Kleinmacher. Des infractions ont été constatées en matière de contrat de travail, de clause de non-concurrence, de paiements de salaires et d'enregistrement concernant la durée de travail, etc.

Ce contrôle conjoint résulte concrètement des accords conclus par les trois pays lors du Sommet social Benelux en 2014 et des Sommets des Premiers ministres du Benelux en 2015 et 2017. Il s'inscrit aussi dans le cadre de la recommandation Benelux ultérieure au Sommet sur une coopération plus étroite dans la lutte contre la fraude sociale transfrontalière qui prévoit notamment l'organisation d'inspections communes.

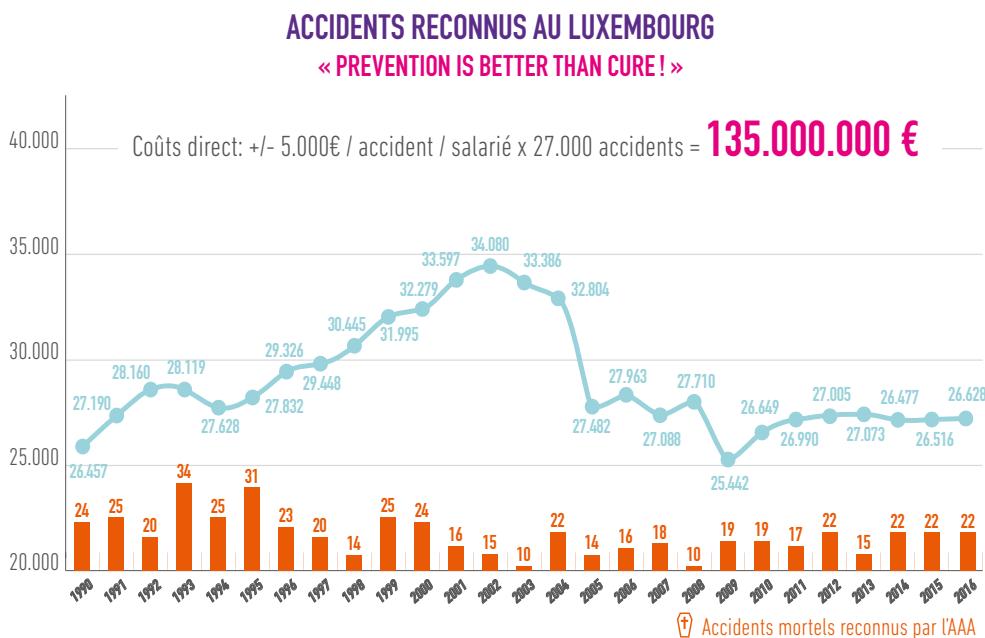
Cette coopération Benelux sur le terrain est un exemple de la manière dont on peut combattre la concurrence déloyale entre entreprises et le dumping social/fraude dans la région.



## 11.3. SERVICE ACCIDENTS, ENQUÊTES ET CONSEILS (AEC)

### 11.3.1. Analyses et enquêtes effectuées

Graph. 61 / Accidents reconnus au Luxembourg (évolution par année en nombres absolus) Source: Association d'Assurance Accident (AAA)



Au cours de l'année 2017, 384 accidents du travail ont été déclarés à l'ITM, dont 222 dossiers ont été traités et clôturés par les agents du service AEC et 53 dossiers ont été transmis au Ministère public.

Par ailleurs, les agents du service AEC ont procédé à 46 contrôles sans devoir s'appuyer sur une plainte concrète.

Tab. 62 / Analyses et enquêtes effectuées (en nombres absolus et %)

Source: ITM

SERVICE AEC - 2017	
Accidents du travail déclarés auprès de l'ITM	384
Contrôles sur les lieux d'accident du travail	222
Contrôles Dangers imminents	70
<b>Total Contrôles</b>	<b>292</b>

Les 384 accidents du travail se répartissent comme suit en fonction de leur gravité :

Tab. 63 / Accidents du travail et leur gravité (répartition en nombres absolus et en %)

Source : ITM

GRAVITÉ DES ACCIDENTS	ACCIDENTS DU TRAVAIL DÉCLARÉS ET LEUR GRAVITÉ	%	ACCIDENTS DU TRAVAIL TRAITÉS ET CLÔTURÉS SELON LEUR GRAVITÉ	%	DOSSIERS TRANSMIS AU PARQUET SELON LEUR GRAVITÉ	%
<b>Accidents mortels</b>	7 (dont 2 par cause naturelle)	1,8%	3	1,4%	8	15,1%
<b>Accidents graves</b>	97	25,3%	37	16,7%	21	39,6%
<b>Accidents moyens</b>	179	46,6%	86	38,7%	22	41,5%
<b>Accidents bénins</b>	101	26,3%	96	43,2%	2	3,8%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

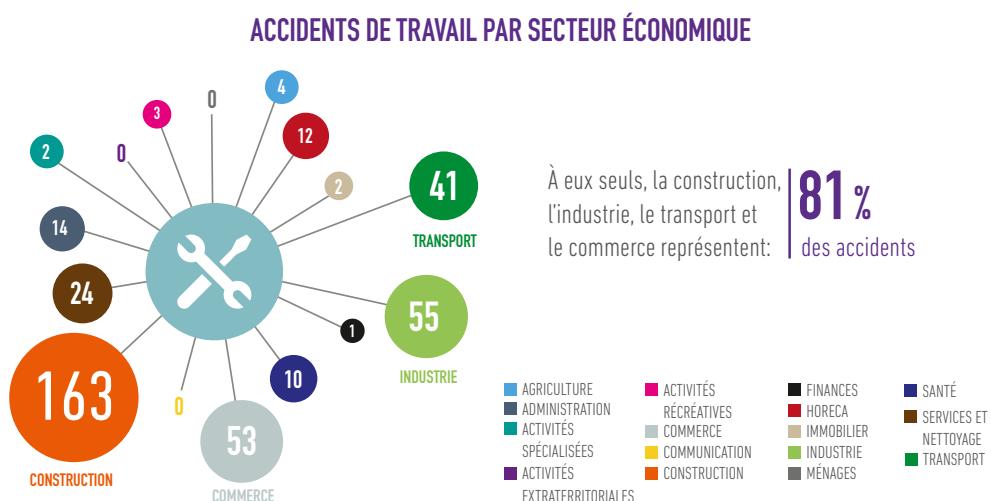


### 11.3.2. Accidents du travail par secteur économique

Les 384 accidents du travail se répartissent comme suit en fonction du secteur économique :

Graph. 64 / Accidents de travail par secteur économique (en nombres absolus et en %)

Source: ITM



Tab. 65 / Accidents déclarés / traités et clôturés (par secteur économique en nombres absolus et en %)

Source: ITM

SECTEUR	Accidents du travail et leur gravité		Accidents du travail traités et clôturés selon leur gravité	
	NOMBRE	%	NOMBRE DE CONTRÔLES	%
Activités extraterritoriales	0	0%	0	0%
Activités récréatives	3	0,75%	2	1%
Activités spécialisées (études)	2	0,5%	3	1,4%
Administration	14	3,5%	11	5%
Agriculture	4	1%	0	0%
Commerce	53	13,5%	29	13,1%
Communication	0	0%	0	0%
Construction	163	42,1%	105	47,2%
Finances	1	0,25%	0	0%
Horeca	12	3,2%	5	2,3%
Immobilier	0	0%	2	1%
Industrie	55	14,2%	28	12,6%
Ménages	2	0,5%	0	0%
Santé	10	3,7%	5	2,2%
Services et nettoyage	24	6,2%	15	6,6%
Transport	41	10,6%	17	7,6%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>	<b>222</b>	<b>100%</b>

## 11.4. SERVICE ÉTABLISSEMENTS SOUMIS À AUTORISATIONS (ESA)

Le service regroupe principalement les activités suivantes :

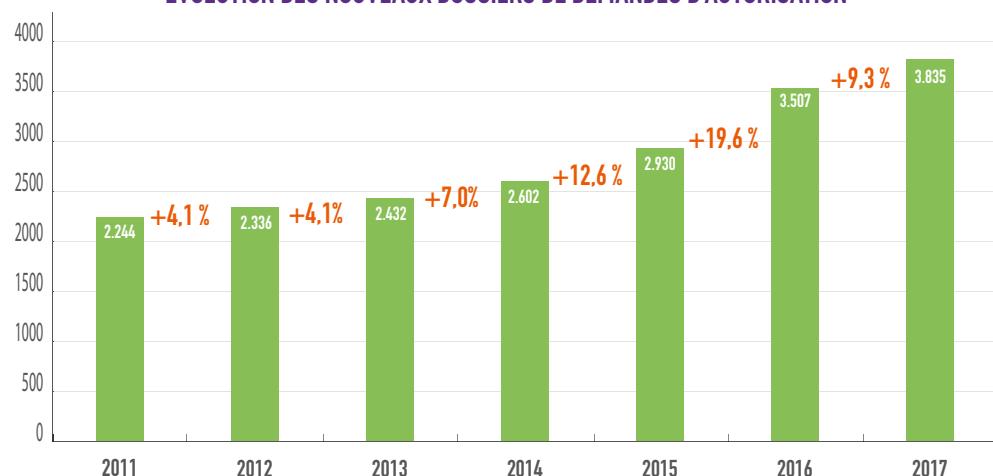
### 11.4.1. Les activités en relation avec la législation sur les établissements classés

Au cours de l'année 2017, 3.835 nouveaux dossiers de demande d'autorisation d'exploitation ont été introduits au titre de la législation relative aux établissements classés.

Graph. 66 / Évolution des nouveaux dossiers de demandes d'autorisation (en nombres absolus)

Source : ITM

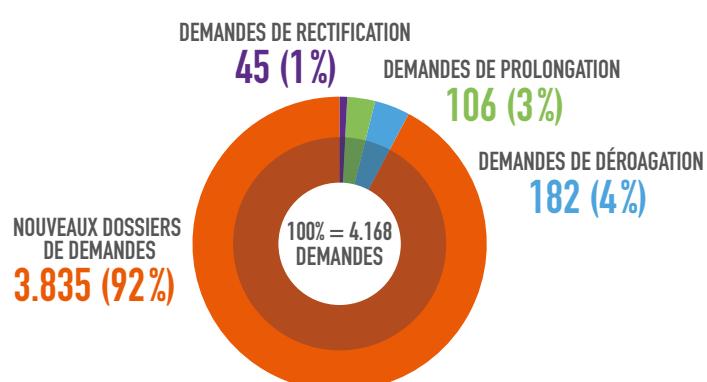
#### ÉVOLUTION DES NOUVEAUX DOSSIERS DE DEMANDES D'AUTORISATION



Y s'ajoutent 333 demandes de dérogation, prolongation et rectification.

Graph. 67 / Total des demandes d'autorisation (répartition en nombres absolus et en %)

Source : ITM



Au total 4.168 demandes ont été introduites en 2017.

Tab. 68 / Résumé détaillé des demandes d'autorisation – 2017 (en nombres absolus)

Source: ITM

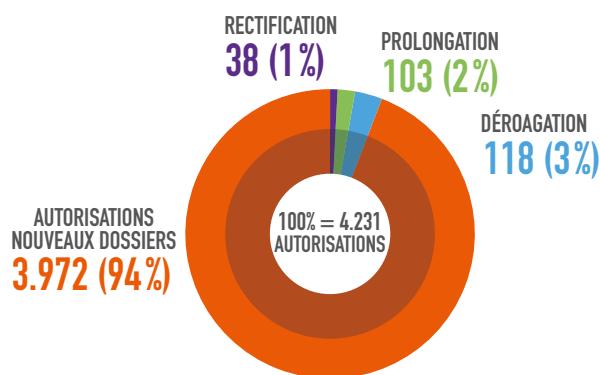
SECTEUR	NOMBRE
<b>Service ESA - 2017</b>	
Nouvelles demandes d'autorisation d'exploitation	3.835
Demandes de dérogations	182
Demandes de prolongations	106
Demandes de rectifications	45
<b>Total des demandes d'autorisation d'exploitation</b>	<b>4.168</b>
<b>dont Contrôles et conseils préventifs</b>	<b>960</b>

#### 11.4.2. Autorisations délivrées par le service ESA

Pendant la même période, 4.231 arrêtés d'autorisation ont été délivrés. Ce nombre se répartit en :

Graph. 69 / Total des autorisations (répartition en nombres absolus et en %)

Source: ITM

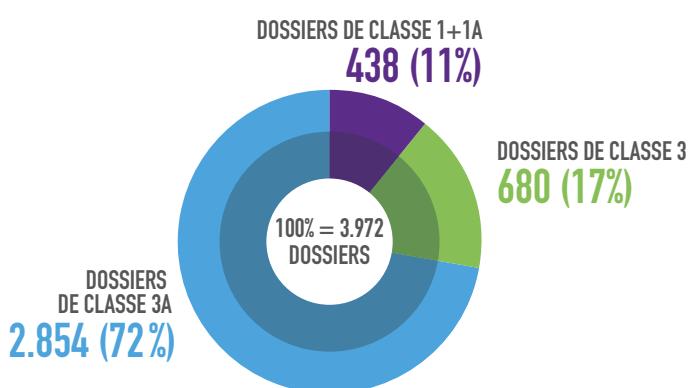


Les 3.972 autorisations sur des nouveaux dossiers de demande se répartissent en :

- 438 autorisations de la classe 1+1A.
- 680 autorisations de la classe 3.
- 2.854 autorisations de la classe 3A.

Graph. 70 / Total des autorisations: Dossiers Classes 1+1A, 3 et 3A (répartition en nombres absolus et en %)

Source: ITM



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 repris au règlement grand-ducal modifié du 10 mai 2012 portant nouvelles nomenclature et classification des établissements classés.

Dans ce cadre les experts du service 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 technologie disponibles en matière de sécurité, santé, hygiène, salubrité et ergonomie, ceci permettant ultérieurement un traitement plus effectif des demandes d'autorisation.

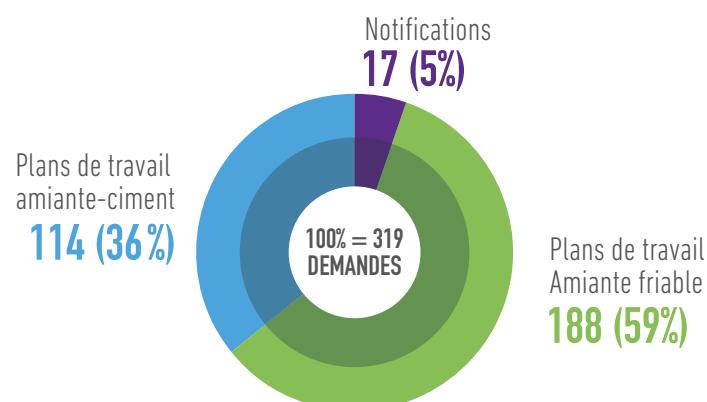
Dans le cadre des activités de contrôle et d'expertises, les membres de la division travaillent en étroite collaboration avec les experts et les organismes de contrôle agréés en charge des études, expertises, réceptions et contrôles réglementaires effectués dans les limites des compétences de l'Inspection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

#### **11.4.3. Protection des salariés à l'égard de l'amiante**

Dans le cadre des activités de contrôle concernant la protection des salariés contre les risques liés à l'exposition et à l'inhalation des fibres d'amiante

319 dossiers relatifs à cette problématique ont été introduits au cours de l'année 2017 auprès de l'ITM et ont pu être suivis par les agents du service ESA.

Graph. 71 / Nombre de dossiers « Amiante » traités au cours de l'année 2017 (en nombres absolus et répartition en %)      Source: ITM





Contrôle d'un chantier de construction par les inspecteurs de l'ITM

#### 11.4.4. 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 un niveau de protection élevé des établissements tombant sous les dispositions de la loi du 28 avril 2017 concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses.

A l'heure actuelle, au Grand-Duché de Luxembourg, il existe :

**8 ÉTABLISSEMENTS** | sont classés seuil haut  


**9 ÉTABLISSEMENTS** | sont classés seuil bas  


Le personnel du service s'assure par un contrôle systématique et régulier au niveau documentaire et par des inspections régulières de la conformité des établissements concernés par rapport d'une part aux impositions de la loi, ainsi que d'autre part aux conditions imposées par le ministère de tutelle dans le cadre des arrêtés d'autorisations. Les non-conformités, axes d'amélioration et remarques sont par la suite transmis à l'exploitant sous la forme d'un rapport d'inspection, en l'invitant à se conformer aux dispositions applicables, tels que la législation, les arrêtés d'autorisation, les normes, etc.

En 2017, 10 contrôles ont été effectués par le personnel du service, notamment 8 contrôles auprès des établissements qui sont classés seuil haut et 2 contrôles auprès des établissements classés seuil bas.

En 2017, la directive 2012/18/UE, dite Seveso III a été transposée en droit luxembourgeois sous forme de la loi du 28 avril 2017 concernant la maîtrise des dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses et portant modification de la loi modifiée du 10 juin 1999 relative aux établissements classés.

#### 11.4.5. 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 risques lors des phases de planification et autorisation et sont en charge d'un contrôle et suivi poussé lors de la phase exploitation.

#### 11.4.6. Explosifs à usage civil

En ce qui concerne les activités en relation avec la mise à disposition sur le marché d'explosifs à usage civil et professionnel, la division est en charge des missions attribuées à l'Inspection du travail et des mines dans le cadre de la loi du 23 décembre 2016 concernant la mise à disposition sur le marché et le contrôle des explosifs à usage civil. A cet effet, elle traite les demandes de transferts d'explosifs afin de pouvoir délivrer les autorisations nécessaires garantissant que des explosifs puissent être importés ou exportés.

En 2017, 172 demandes d'autorisation concernant les matières et objets explosibles ont été introduites au titre de la loi précitée et 162 autorisations ont été établies dans le domaine « poudre sans fumée » et « poudre noire sous forme de grains ou de pulvérin ».

#### 11.4.7. La sécurité dans les tunnels

En 2004, la directive européenne 2004/54/CE a été transposée en droit luxembourgeois par la loi du 21 novembre 2007 concernant les exigences de sécurité minimales applicables à certains tunnels routiers et par le règlement grand-ducal du 20 décembre 2007 relatif aux mesures de sécurité applicables dans certains tunnels routiers ainsi qu'à l'approbation des projets de tunnels, à l'établissement des dossiers de sécurité afférents, à la mise en service et aux modifications substantielles de structures des tunnels et aux exercices périodiques.

Dans ce cadre, l'Inspection du travail et des mines (ITM) a été désignée comme autorité administrative des tunnels du réseau routier transeuropéen d'une longueur supérieure à 500 mètres, qu'ils soient en exploitation, en construction ou en projet, ceux-ci étant le tunnel Markusbierg et le tunnel Mondorf.

La loi et le règlement grand-ducal précités ont pour objet d'assurer un niveau minimal de sécurité pour les usagers de la route dans les tunnels par la prévention des éléments critiques qui peuvent mettre en danger la vie humaine, l'environnement et les installations des tunnels, ainsi que par la protection en cas d'accidents.

Les missions de l'Inspection du travail et des mines sont de veiller à ce que tous les aspects de sécurité des tunnels, définis précédemment, soient respectés et elle prend les dispositions nécessaires pour assurer la conformité avec les dispositions de la loi précitée. En outre, l'ITM procède à des contrôles réguliers des tunnels qui sont destinés à garantir que les exigences minimales de sécurité sont respectées ou, dans la mesure où ces contrôles sont confiés à une ou plusieurs entités de contrôle tierces, vérifie que ces contrôles sont effectivement effectués.

Suite à ces obligations, durant le deuxième semestre de l'année 2017, l'Inspection du travail et des mines a procédé en collaboration avec une entité de contrôle aux contrôles périodiques des tunnels Markusbierg et Mondorf.

Par ailleurs, l'Inspection du travail et des mines procède à des intervalles réguliers à l'examen des dossiers de sécurité des différents tunnels et ceci en étroite collaboration avec l'agent de sécurité des tunnels et le gestionnaire du tunnel, représentés par l'Administration des ponts et chaussées.

En 2017, suite à la mise en vigueur du règlement grand-ducal du 1<sup>er</sup> avril 2017 relatif aux mesures de sécurité applicables dans certains tunnels routiers, les dispositions de la loi du 21 novembre 2007 concernant la sécurité dans certains tunnels routiers et le règlement grand-ducal du 21 décembre 2007 relatif aux mesures de sécurité applicables dans certains tunnels routiers s'appliquent à cinq tunnels supplémentaires, à savoir les tunnels Stafelter, Grouft, Gousselerbierg, Mersch et Micheville. Ces tunnels sont depuis lors sous la compétence de l'Inspection du travail et des mines. En conséquence, l'ITM est l'autorité administrative de sept tunnels routiers de plus de 500 mètres du réseau routier luxembourgeois.

Au cours de l'année 2017, l'Inspection du travail et des mines et l'Administration des ponts et chaussées se sont concertées lors de 27 réunions, afin de discuter de l'état des tunnels, des exercices périodiques de grandeur nature, du retour d'expérience, des améliorations à apporter, aussi bien au niveau des tunnels qu'au niveau administratif, de l'organisation des contrôles périodiques et des conclusions à tirer de ceux-ci.



Mine de Holleschberg – Rumelange

#### 11.4.8. Les mines, minières et carrières

En ce qui concerne les mines, minières et carrières, différentes législations s'étalant du début du 19<sup>e</sup> siècle jusqu'à nos jours confèrent à l'Inspection du travail et des mines des compétences en matière de sécurité des personnes.

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.

##### Galleries ouvertes au Public:

- Musée National des Mines à Rumelange
- Galeries souterraines à Rodange/ Mine Lasauvage
- « Koffergrouf » à Stolzembourg
- Musée des Ardoisières à Haut-Martelange
- Site touristique Mine Grôven à Differdange

##### 2 galeries exploitées:

- Thilleberg (Pompage d'eau – ArcelorMittal)
- Walferdange (Gypse – Laboratoire géodynamique et séismologique)

ca. 130 accès à des galeries minières (hors service)

#### 11.4.9. Contrôles et réclamations

En complément des activités précitées, la division traite également des réclamations et effectue des contrôles en relation avec ses domaines d'activités spécifiques, ainsi qu'en relation avec les domaines relatifs à la sécurité et santé sur le lieu de travail en général.

#### **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 par la nomenclature des établissements classés. En 2017, les prescriptions suivantes ont été élaborées et publiées par les agents du service « ESA » :

Tab. 72 / Prescriptions types de sécurité-santé et de prévention incendie élaborées en 2017

Source: ITM

<b>ITM-SST 7001.1</b>	Texte coordonné de la Loi modifiée du 10 juin 1999 relative aux établissements classés
<b>TM-SST 7002.2</b>	Texte coordonné du Règlement grand-ducal du 14 septembre 2000 concernant les études des risques et les rapports de sécurité
<b>ITM-SST 7201.2</b>	Texte coordonné de la loi du 27 mai 2010 relative aux machines – Mise sur le marché de machines et de machines d'occasion
<b>ITM-SST 1500.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Définitions générales
<b>ITM-SST 1501.5</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions générales Bâtiments bas
<b>ITM-SST 1502.4</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions générales Bâtiments moyens
<b>ITM-SST 1503.4</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions générales Bâtiments élevés
<b>ITM-SST 1504.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques Bâtiments administratifs
<b>ITM-SST 1505.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques-Salles de restauration
<b>ITM-SST 1506.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques Parkings couverts de plus de 20 véhicules
<b>ITM-SST 1507.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques Salles recevant du public
<b>ITM-SST 1508.4</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques Etablissements de vente - Centres commerciaux
<b>ITM-SST 1509.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques Etablissements d'hébergement
<b>ITM-SST 1510.3</b>	Prescriptions de prévention incendie - Dispositions spécifiques Etablissements de soins - Etablissements pour personnes âgées
<b>ITM-SST 1554.2</b>	Spécifications techniques pour les façades
<b>ITM-SST 6901.2</b>	ITM-SST 6901.2 Relevé des substances et préparations dangereuses

## 11.5. SERVICE AFFAIRES INTERNATIONALES (SAI)

Ce service, créé en mai 2016 suite à la Présidence luxembourgeoise du Conseil de l'Union européenne de 2015, coordonne les différentes tâches au sein de l'ITM en matière de conditions de travail et de protection de la sécurité et de la santé des salariés au travail sur le plan européen et international.

Les différentes missions du service SAI comprennent

### 1. Participation aux comités et groupes de travail suivants :

- **Groupes de travail “questions sociales” du Conseil de l’Union européenne**
- Groupe de travail « Transport terrestre » du Conseil de l’Union européenne
- **Comité consultatif pour la sécurité et la santé sur le lieu de travail**
- Comité d’experts européen en matière de détachement de travailleurs
- Groupe d’experts européen en matière de la sécurité et de la santé au travail
- **Comité des hauts responsables de l’inspection du travail (CHRT), incl. différents groupes de travail**
- Conseil de direction à l’Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail
- Plateforme européenne afin de renforcer la

coopération dans la lutte contre le travail non déclaré

- Groupe de travail BENELUX : Agences d’intérim frauduleuses
- Point focal national à l’Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail
- Groupe de pilotage national : Lutte contre le travail non déclaré

### 2. Préparation, coordination et négociation de la législation européenne en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail

### 3. Suivi de la législation européenne en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail

### 4. Développement de la législation ou de mesures européennes en matière de conditions de travail et de sécurité et santé au travail

### 5. Coopération avec les partenaires sociaux dans le domaine des conditions de travail et de sécurité et santé au travail

#### 11.5.1. Législation européenne

##### 1. Groupe de travail « Questions sociales »

Participation aux réunions du groupe de travail « Questions sociales » à Bruxelles concernant les négociations des propositions législatives suivantes :

Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 96/71/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 1996 concernant le détachement de travailleurs effectué dans le cadre d'une prestation de services

La Commission européenne a présenté en mars 2016 une révision ciblée de la directive 96/71 concernant le détachement de travailleurs pour lutter contre les pratiques déloyales et promouvoir le principe selon lequel un même travail effectué au même endroit devrait être rémunéré de manière identique.

La proposition envisage de garantir des conditions salariales équitables aux travailleurs détachés et une concurrence loyale entre les entreprises détachant des travailleurs et les entreprises locales dans le pays d'accueil.

Après une longue discussion controversée au sein du groupe de travail à Bruxelles, le Conseil des ministres d'emploi est parvenu en octobre 2017 à un accord sur sa position (orientation générale) concernant la directive relative au détachement de travailleurs. Sur base de cet accord, le Conseil a commencé les négociations avec le Parlement européen.

Photo 49

L'orientation générale prévoit:

- la rémunération des travailleurs détachés conformément à la législation et aux pratiques de l'État membre d'accueil
- un détachement de longue durée pour une période de 12 mois pouvant être prolongée de 6 mois (18 mois au total) sur la base d'une notification motivée par le prestataire de services
- l'application aux travailleurs détachés des conventions collectives d'application générale dans tous les secteurs d'activité
- l'égalité de traitement entre les travailleurs intérimaires et les travailleurs locaux
- dans le secteur des transports, les dispositions de la directive modificative s'appliqueront à compter de la date d'entrée en vigueur de la législation sectorielle à venir
- une durée de transposition de trois ans plus une année supplémentaire avant l'application de la directive.

Toutes les règles relatives à la rémunération qui s'appliquent aux travailleurs locaux devront également s'appliquer aux travailleurs détachés. La rémunération comprendra non seulement les taux de salaire minimal, mais également d'autres éléments tels que les bonus ou les indemnités.

Le détachement de travailleurs joue un rôle essentiel dans le marché intérieur, notamment dans le domaine de la prestation transfrontière de services, en particulier dans le secteur de la construction et dans certains secteurs de services à la personne et aux entreprises.

Globalement, en 2015, on comptait 2,05 million de travailleurs détachés dans l'UE (représentant plus de 0,7% de la main d'œuvre totale de l'UE), soit une hausse de 7,3% par rapport à 2014.

Au Luxembourg, le nombre des salariés détachés en provenance d'autres États-membres affiche une augmentation constante. En 2015, plus de 66 000 salariés ont été détachés sur le territoire luxembourgeois. Ceci représente une augmentation de 40% par rapport à l'année 2014. Pour la période de 2015 à 2016, on constate une croissance de 18%, soit 81 330 salariés détachés ce qui représente plus de 20% de la population active.



## Première proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2004/37/CE concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents cancérogènes ou mutagènes au travail

La Commission européenne a tablé en date du 13 mai 2016 une proposition de modifier la directive sur les agents cancérogènes et mutagènes (2004/37/CE) en vue de limiter l'exposition à 13 de ces agents sur le lieu de travail.

Il s'agit des agents chimiques suivants : 1,2-époxypropane, 1,3-butadiène, 2-nitropropane, acrylamide, bromoéthylène, composés du chrome (VI), oxyde d'éthylène, hydrazine, o-toluidine, silice cristalline alvéolaire, fibres céramiques réfractaires. La Commission a proposé également de modifier les valeurs limites pour le chlorure de vinyle monomère et les poussières de bois durs qui figurent déjà dans la directive 2004/37/CE.

Après la discussion au sein du groupe de travail à Bruxelles, un certain nombre de contacts informels ont eu lieu entre le Conseil des ministres du travail, le Parlement européen et la Commission en vue de parvenir à un accord sur ce dossier en première lecture.

Le Parlement européen a adopté sa position en première lecture le 25 octobre 2017 sur la proposition de la Commission. Cette position reflète l'accord de compromis convenu entre les trois institutions et a donc également été formellement adoptée par le Conseil des ministres du travail le 7 décembre 2017.

A la suite de la publication au Journal officiel de l'Union européenne, les États membres sont désormais tenus de transposer la nouvelle directive (2017/2398) dans la législation nationale au plus tard le 17 janvier 2020.

Les principaux éléments de la nouvelle directive sont les suivants:

- Substances reprotoxiques: la Commission devra envisager la possibilité d'inclure les substances reprotoxiques dans le champ d'application de la directive avant la fin du premier trimestre de 2019 au plus tard et peut présenter une proposition législative à ce sujet
- Chrome (VI): la directive prévoit une valeur limite d'exposition initiale de 0,010 mg/m<sup>3</sup> pendant les cinq années suivant la date d'entrée en vigueur de la directive et à 0,005 mg/m<sup>3</sup> par la suite. Une dérogation a été introduite pour les procédés de soudure et de coupage au jet de plasma ou des procédés similaires qui génèrent des fumées, la valeur limite d'expositions étant fixée à 0,025 mg/m<sup>3</sup> pendant cinq ans après la date de transposition et ensuite ramenée à 0,005 mg/m<sup>3</sup>
- Poussières de bois durs: le Conseil et le Parlement européen ont fixé la valeur limite d'exposition à 3 mg/m<sup>3</sup> pendant les cinq années suivant la date d'entrée en vigueur de la directive et à 2 mg/m<sup>3</sup> par la suite
- Poussière de silice cristalline alvéolaire: la Commission s'est engagée à examiner la nécessité de modifier la valeur limite pour la poussière de silice cristalline alvéolaire lors de la prochaine évaluation de la mise en œuvre de la directive
- Surveillance médicale: le médecin ou l'autorité responsable de la surveillance médicale des travailleurs dans les États membres peuvent préconiser que la surveillance médicale se poursuive après la fin de l'exposition aussi longtemps qu'ils l'estiment nécessaire pour préserver la santé du travailleur concerné

En fixant des limites d'exposition aux agents cancérogènes et mutagènes, la nouvelle directive contribue à s'attaquer à la première cause de mortalité liée au travail dans l'UE.

## Deuxième proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2004/37/CE concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents cancérogènes ou mutagènes au travail

En date du 10 janvier 2017 la Commission européenne a tablé une deuxième proposition de modifier la directive sur les agents cancérogènes et mutagènes (2004/37/CE) en vue de limiter l'exposition à 7 agents cancérogènes.

La révision proposée fixe de nouvelles valeurs limites d'exposition assorties d'une observation « Peau » pour cinq agents cancérogènes : épichlorhydrine, dibromure d'éthylène, dichlorure d'éthylène, 4,4'-méthylénedianiline, trichloroéthylène.

En plus, la révision fixe une observation « Peau » indiquant la possibilité d'absorption importante par voie cutanée, sans valeurs limites, pour deux agents cancérogènes supplémentaires : mélanges complexes d'HAP contenant du benzo[a]pyrène et huiles qui ont été auparavant utilisées dans des moteurs à combustion interne pour lubrifier et refroidir les pièces mobiles du moteur.

Parmi ces agents, les mesures proposées devraient avoir les effets les plus notables pour les huiles et le trichloroéthylène :

- Pour les huiles, la Commission escompte 880 vies sauvées, 90.000 cas de cancer évités et des économies en dépenses de santé comprises entre 0,3 et 1,6 milliard d'euros d'ici 2069.
- Pour le trichloroéthylène, les projections sont les suivantes : 390 vies sauvées et des économies comprises entre 118 et 430 millions d'euros en dépenses de santé.

Après les discussions au sein du groupe de travail à Bruxelles, le Conseil des ministres du travail dans sa séance du 15 juin 2017 est parvenu à un accord sur sa position (orientation générale). Le texte retenu fera maintenant l'objet de négociations entre le Conseil et le Parlement européen.



## 2. Groupe de travail « Transports terrestres »

Participation aux réunions du groupe de travail « Transport terrestres » à Bruxelles concernant les négociations de la proposition législative suivante :

**Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2006/22/CE quant aux exigences en matière de contrôle et établissant des règles spécifiques en ce qui concerne la directive 96/71/CE et la directive 2014/67/UE pour le détachement de conducteurs dans le secteur du transport routier**

En date du 31 mai 2017, la Commission européenne a tablé une proposition d'établir des règles spécifiques en ce qui concerne les directives 96/71/CE et 2014/67/UE pour le détachement de conducteurs dans le secteur du transport routier, étant donné la nature extrêmement mobile du travail des conducteurs du transport routier international.

La proposition vise à lutter contre l'iniquité sociale et les distorsions de concurrence et à contribuer au renforcement des conditions sociales et d'emploi des travailleurs. Ces améliorations passeront par une intensification du contrôle du respect de la réglementation, permettant ainsi d'assurer des conditions de concurrence égales aux entreprises et le respect des droits des travailleurs, de combattre les pratiques illégales en matière de conditions de travail, de réduire la charge administrative pesant sur les entreprises et de clarifier les règles en vigueur, par exemple en ce qui concerne l'application des législations nationales sur le salaire minimum.

Pour le transport international, la Commission propose que les conducteurs ne soient pas considérés comme des travailleurs détachés si la période de détachement sur leur territoire aux fins de ces opérations est inférieure ou égale à 3 jours sur une période d'un mois calendrier. La proposition précise donc la durée minimale du détachement en deçà de laquelle la réglementation de l'État membre d'accueil sur les taux de salaire minimal et la durée des congés annuels payés ne s'applique pas aux opérations de transport routier international.

Ce seuil de durée ne s'applique pas au cabotage, puisque toute l'opération de transport se déroule dans un État membre d'accueil. Toutes les opérations de cabotage seront considérées comme constituant un détachement de travailleurs dès le premier jour et ce, quelle que soit leur durée. En conséquence, le taux de salaire minimal et la durée minimale des congés payés annuels en vigueur dans l'État membre d'accueil devraient s'appliquer au cabotage, quelles que soient la fréquence et la durée des opérations effectuées par un conducteur.

La proposition détaille aussi la méthode de calcul de ces périodes de détachement et définit les exigences administratives et mesures de contrôle spéciales en vue de la vérification du respect des dispositions régissant le détachement de travailleurs dans le secteur du transport routier.

Actuellement la proposition est discutée au sein du groupe de travail « Transports terrestres » à Bruxelles.

### 3. Groupe d'experts en matière de la sécurité et de la santé au travail

Participation aux réunions du groupe d'experts concernant la modernisation du cadre législatif de l'UE en matière de la sécurité et de la santé au travail

En 2017, la Commission européenne a commencé à examiner tout le cadre législatif de l'UE en matière de la sécurité et de la santé au travail (directive-cadre et 23 directives spécifiques) dans un souci de l'adapter aux réalités au monde du travail.

À cette fin, dans un premier temps, la Commission a demandé le groupe d'experts d'exprimer leur avis sur une révision éventuelle de quatre directives en matière de sécurité et de santé au travail. La Commission a demandé aux experts des États membres d'exprimer leur point de vue sur la mise à jour des quatre directives suivantes et sur le type de modifications qui seraient nécessaires.

#### • Les équipements à écran de visualisation (directive 90/270)

Les technologies ont considérablement évolué depuis que la directive sur les équipements à écran de visualisation a été adoptée au début des années quatre-vingt-dix. Certaines technologies visées dans la directive ne sont plus utilisées, et les dispositions correspondantes pourraient être supprimées.

#### • Agents biologiques (directive 2000/54)

L'évaluation a soulevé des questions concernant le champ d'application de la directive, notamment en ce qui concerne la nécessité de mettre à jour la liste des agents biologiques à l'annexe III. Une mise à jour de l'annexe III sera donc envisagée.

#### • Assistance médicale à bord des navires (directive 92/29)

L'évaluation a montré qu'il serait éventuellement nécessaire de revoir et de mettre à jour la liste obligatoire des dotations médicales prévues par la directive. En outre, l'utilisation de nouveaux équipements technologiques permettant d'améliorer le traitement et le diagnostic des maladies et/ou la prévention des accidents semble être une option possible pour les grands navires.

#### • Équipements de protection individuelle (directive 89/656)

Une mise à jour technique de la directive sera envisagée pour la définition des équipements de protection individuelle, notamment en ce qui concerne les exclusions actuelles des équipements utilisés par les services de secours et de sauvetage, tels que les pompiers.

## Comité consultatif pour la sécurité et la santé sur le lieu de travail (CCSS)

Ce comité est chargé d'assister la Commission européenne dans la préparation et la mise en œuvre des activités dans les domaines de la sécurité, de l'hygiène et de la protection de la santé sur le lieu du travail.

Il est composé de trois membres par État membre, qui représentent les gouvernements nationaux, les syndicats et les organisations patronales.

Sa mission consiste notamment à formuler des avis sur les initiatives de l'UE en matière de sécurité et de santé au travail (par ex. projets de propositions législatives, programmes/stratégies au niveau de l'UE et autres initiatives ayant des incidences sur la politique de santé et de sécurité), à contribuer activement à définir les priorités dans le domaine de la santé et de la sécurité et à élaborer des programmes/stratégies appropriés et à

encourager les échanges de points de vue et d'expérience entre les États membres et les parties prenantes, en jouant le rôle d'interface entre les échelons national et européen.

En 2017, lors des deux plénières du CCSS, les avis suivant ont été adoptés :

- Avis sur une valeur limite indicative d'exposition professionnelle de l'Union européenne pour l'acétate de n-butyle, acétate de sec-butyle et acétate d'iso butyle conformément à la directive 98/24/CE sur les agents chimiques.
- Avis sur la modernisation des directives en matière de SST.

Photo 50



## Comité des hauts responsables de l'inspection du travail et des mines (CHRIT)

En 2017, le Comité des hauts responsables de l'inspection du travail et des mines (CHRIT) a tenu ses deux réunions plénières :

- La 72<sup>e</sup> réunion plénière à Malte le 9 juin 2017, précédée d'une journée thématique traitant le

sujet « Préserver la santé et la sécurité au travail des inspecteurs du travail »

- La 73<sup>e</sup> réunion plénière à Tallinn (Estonie) le 9 novembre 2017, précédée d'une journée thématique traitant le sujet « Les nouvelles formes de travail et la sécurité et santé au travail »

### 1. Evaluation du système d'inspection du travail

Le cadre stratégique de l'Union européenne appelle à une inspection et un suivi efficaces et équivalents de la mise en œuvre de la législation dans les États membres et considère l'évaluation des systèmes nationaux d'inspection par référence aux principes communs comme un élément important dans le cadre d'une mise en œuvre cohérente. Le CHRIT a convenu qu'un programme

d'évaluation sera entrepris de tous les Etats membres. Chaque évaluation sera dirigée par un membre du CHRIT, soutenu par des représentants d'autres Etats membres. Le représentant du Luxembourg du CHRIT a participé à côté de 7 autres représentants des Etats membres au groupe d'évaluation du système d'inspection du travail de l'Allemagne, qui s'est tenue du 19 au 24 novembre 2017.

### 2. Campagne « Safe and healthy work for temporary jobs »

Le CHRIT a lancé une campagne d'information et d'application de la législation afin de promouvoir la sécurité et la santé au travail des intérimaires. Intitulée « Safe and healthy work for temporary jobs », cette campagne s'étendra sur une période allant d'octobre 2017 à octobre 2018.

L'une des raisons les plus importantes du nombre élevé d'accidents du travail est que les travailleurs intérimaires sont nouveaux dans l'exercice d'emplois spécifiques et qu'ils sont donc moins informés et moins bien formés en matière de prévention spécifique de la sécurité et de la santé au travail.

Selon le CHRIT, le travail intérimaire est un sujet important en matière de sécurité et de santé au travail. Non seulement parce que les travailleurs intérimaires appartiennent au groupe des travailleurs vulnérables et que le nombre d'accidents du travail est élevé, mais aussi parce que le taux d'emploi augmente dans les emplois intérimaires.

Le Luxembourg faisait partie du groupe de travail à côté de 7 autres Etats membres. L'organisation et le contenu du « kick-off meeting », ayant eu lieu les 20 et 21 septembre 2017 à Luxembourg, faisaient aussi part du mandat du groupe de travail.

L'emploi dans les agences de travail temporaire dans l'UE a augmenté rapidement au cours de la dernière décennie. Le nombre moyen d'heures travaillées par les travailleurs intérimaires dans toute l'Europe en janvier 2017, par rapport à la même période l'année précédente, a augmenté de 7,2%.

Cette campagne comprend aussi une expérience pilote sur l'application transfrontalière qui ciblera les agences de travail temporaire en cas de détachement de travailleurs. Une collaboration efficace entre les différentes inspections nationales du travail est prévue.

## XXI<sup>e</sup> congrès mondial sur la santé et la sécurité au travail

Au niveau mondial, la demande d'inspections rigoureuses et efficaces de la SST augmente en réponse au rythme des changements sur le lieu de travail et à l'impact de ces changements sur la main-d'œuvre mondiale. Par conséquent, les services d'inspection de la SST, en tant qu'agents du changement, doivent être en mesure de relever les nouveaux défis découlant des tendances modernes, de sorte qu'ils puissent être efficaces en tant que facilitateurs d'activités commerciales économiquement rentables qui fournissent également des environnements de travail sains, sûrs et équitables.

Toutefois, de nombreux services d'inspection de la SST font face à des problèmes de financement et de ressources. Dans ces circonstances, il est d'autant plus important pour eux de veiller à ce que les efforts soient correctement classés par ordre de priorité et ciblés sur les questions clés. Le symposium a examiné diverses approches sur la façon d'y parvenir à partir de perspectives multiples.

Le directeur de l'Inspection du travail et des mines a participé au XXI<sup>e</sup> Congrès mondial sur la santé et la sécurité au travail qui s'est tenu du 3 au 6 septembre 2017 à Singapour avec une contribution à la thématique « Challenges of labour inspectorates faced in a permanently work-life change ».

Photo 51



Le directeur de l'ITM, Marco Boly, lors du «XXI<sup>e</sup> World Congress on Safety & Health at Work 2017»

## EU-OSHA : - CONFÉRENCES

### 1. Conférence « Etre bien sur les lieux de travail quel que soit l'âge »

Au vu de la part croissante de la population active âgée en Europe et l'effet connexe de l'allongement de la durée de la vie professionnelle, l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a centré la campagne pour les années 2016 et 2017 sur le thème « Etre bien sur les lieux de travail quel que soit l'âge ».

À l'occasion de cette campagne, l'Inspection du travail et des mines a organisé le mardi 24 octobre 2017 à Luxembourg-Kirchberg une conférence d'une journée se terminant par une table ronde.

### 2. Point focal national à l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Le point focal national du Luxembourg à l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail et son collègue néerlandais ont collaboré à un colloque de clôture BENELUX de la campagne « Etre bien sur les lieux de travail quel que soit l'âge », qui a été organisé par le point focal de la Belgique. Le colloque de clôture qui s'est tenu le 26 octobre 2017 à Bruxelles au Service Public Fédéral Emploi, Travail et Dialogue Social, a mis le regard sur les réalisations et apogées de la campagne par EU-OSHA dans toute l'Europe ainsi que donné un aperçu de la campagne sur les lieux de travail sains pour tous les âges en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, en présentant un aperçu des exemples de bonnes pratiques et des connaissances tout au long de la campagne.

Une table ronde, réunissant des partenaires sociaux des trois pays et visant à dégager les problèmes rencontrés, respectivement les pistes pour l'avenir, a clôturé la journée.



Conférence « Etre bien sur les lieux de travail quel que soit l'âge »

## 12. CARRIÈRE DE L'INSPECTEUR DU TRAVAIL

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 HCC 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. 73 / Plan de formation

Source: ITM

VOLET	DURÉE	STATUT
<b>Formation théorique Droit Du Travail (DDT) et Sécurité,Santé au Travail (SST) compétence générale</b>	min. 6-9 mois	Nominations auprès de l'ITM (AIT)
<b>Help Call Center (HCC)</b>	min. 24 mois	Inspecteur stagiaire
<b>Inspections, Contrôles et Enquêtes (ICE)</b>	min. 5 ans	Inspecteur du travail
<b>Décisions pour un service</b>	Selon la demande du candidat et disponibilités de postes	Chef d'équipe (ou d'autres postes de responsabilité)



HCC - « Déplacement de salariés: Saisie des données recueillies lors d'un contrôle »

Photo 53

Étant 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 vue 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.



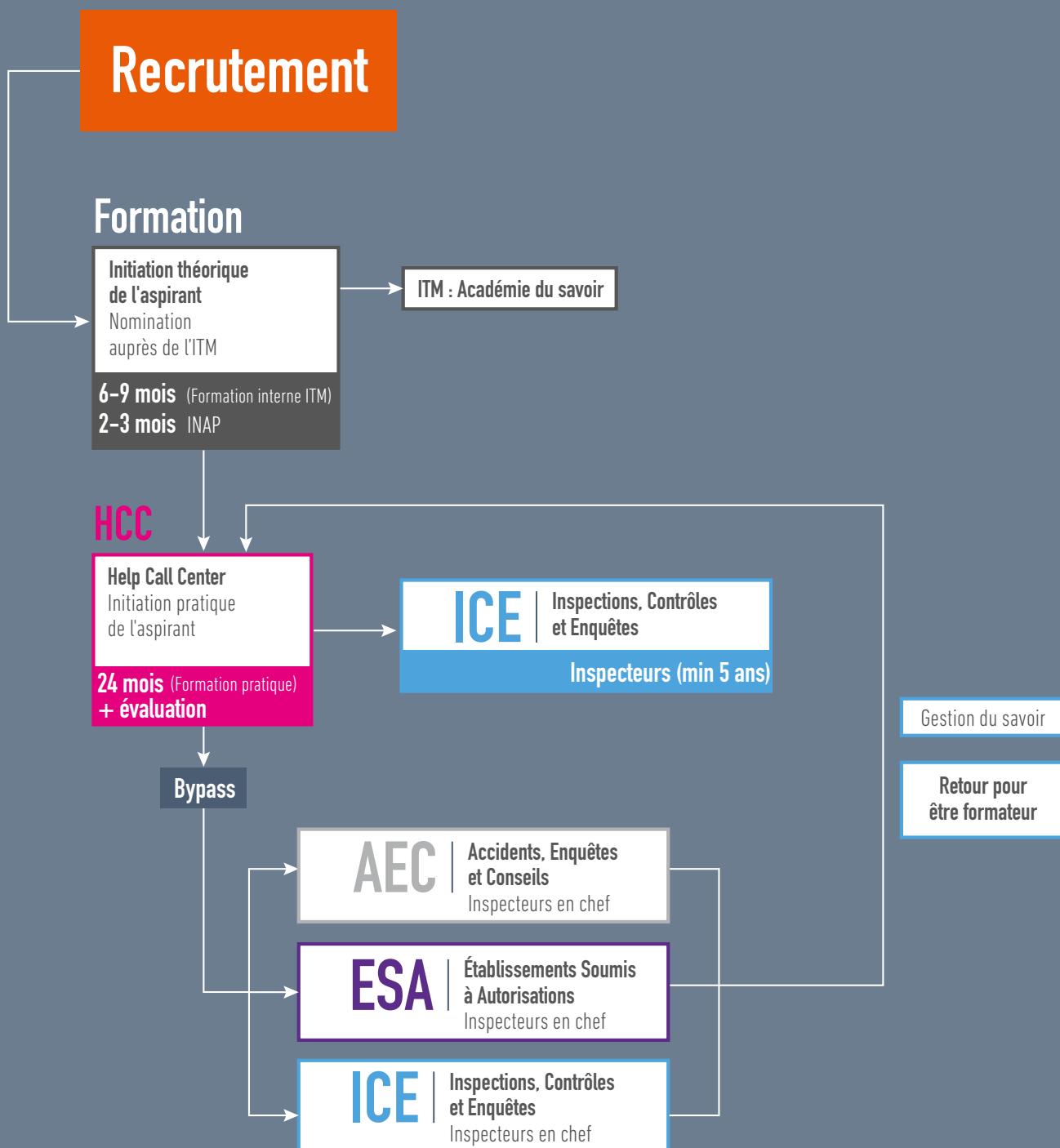
Deux agents du HCC

Photo 54

Graph. 74 / Futur inspecteur du travail: Plan de carrière

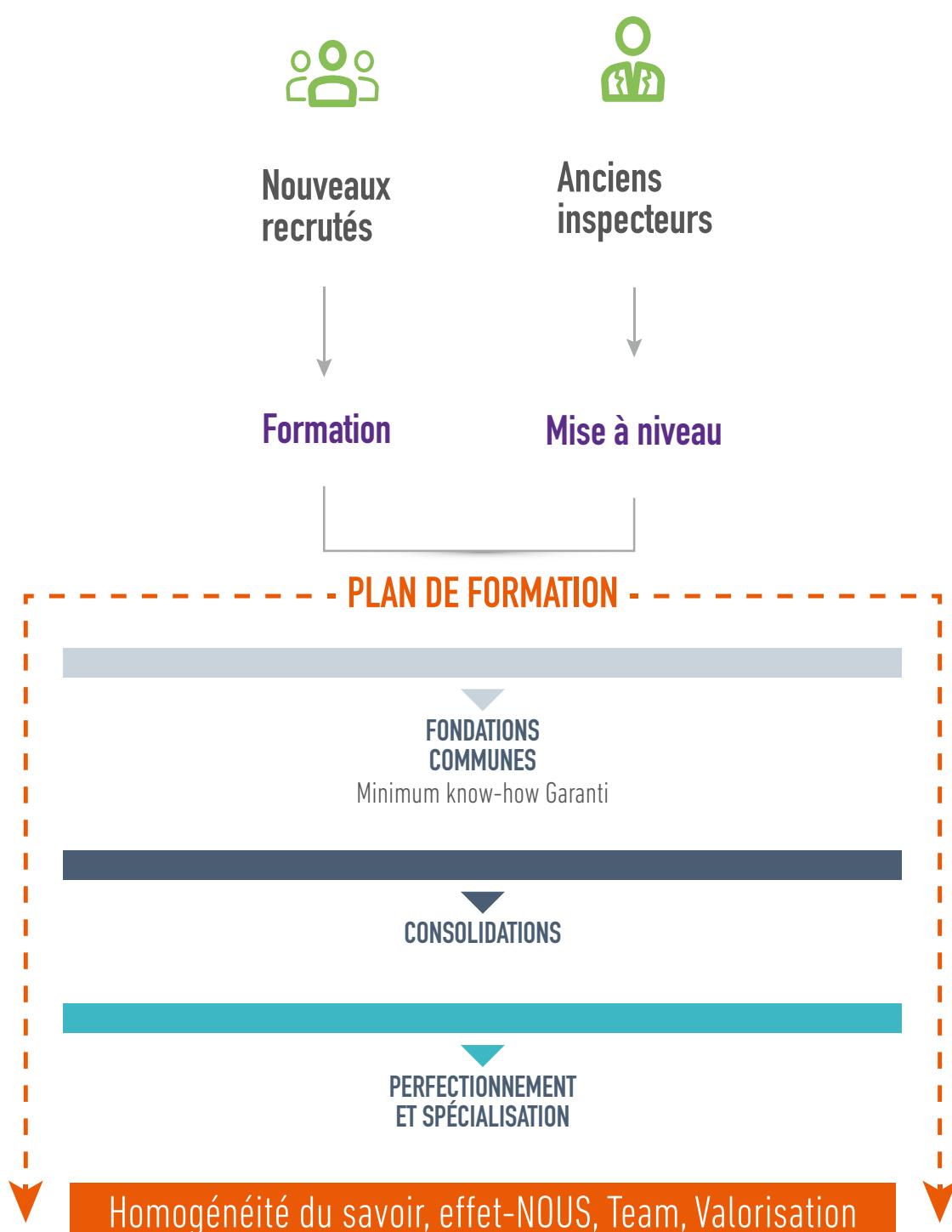
Source: ITM

## UNE CARRIÈRE AVEC UNE PERSPECTIVE



Graph. 75 / Plan de formation

Source: ITM



## 13. QUESTIONS PARLEMENTAIRES



Au cours de l'année 2017, l'ITM a participé à l'établissement des réponses aux questions parlementaires suivantes qui ont été adressées à notre Ministre de tutelle :

1. Question parlementaire **N°2691** du 20 janvier 2017 de Monsieur le Député Marc ANGEL concernant la formation à la sécurité obligatoire pour les agents en charge de l'encadrement des enfants ;
2. Question élargie avec débat **N°22** du 25 janvier 2017 de Monsieur le Député André BAULER concernant la réforme de l'Agence pour le développement de l'emploi ;
3. Question parlementaire **N°2708** du 30 janvier 2017 de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant les associations professionnelles de l'Inspection du travail et des mines ;
4. Question parlementaire **N°2710** du 30 janvier 2017 de Madame la Députée Françoise HETTO-GAASCH concernant le fonctionnement de l'Inspection du travail et des mines ;
5. Question parlementaire **N°2850** du 17 mars 2017 Madame la Députée Taina BOFFERDING concernant la taxe d'apprentissage ;
6. Question parlementaire **N°2896** du 5 avril 2017 de Monsieur le Député Aly KAES et de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant la fin du droit à l'indemnité pécuniaire de maladie et cessation de plein droit du contrat de travail ;
7. Question parlementaire **N°2911** du 10 avril 2017 de Monsieur le Député Aly KAES et de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant les rapports collectifs du travail ;
8. Question parlementaire **N°2977** du 10 mai 2017 de Monsieur le Député André BAULER concernant l'Inspection du travail et des mines ;
9. Question parlementaire **N°2983** du 11 mai 2017 de Madame la Députée Martine MERGEN concernant l'offre de services transfrontalière ;
10. Question parlementaire **N°3083** du 19 juin 2017 de Monsieur le Député André BAULER concernant les classes « Initiation Professionnelle Divers Métiers (IPDM) » ;
11. Question parlementaire **N°3109** du 30 juin 2017 de Monsieur le Député Marc BAUM concernant la création d'entreprises artisanales et formation professionnelles pour adultes ;
12. Question parlementaire **N°3113** du 4 juillet 2017 de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant le compte épargne-temps ;
13. Question parlementaire **N°3114** du 4 juillet 2017 de Monsieur le Député Serge WILMES concernant la réhabilitation de l'ancien site industriel « Pulvermühle » ;
14. Question orale **N°270** du 6 juillet 2017 de Monsieur le Député André BAULER concernant le rôle de l'ITM dans la prévention des maladies professionnelles ;
15. Question parlementaire **N°3139** du 17 juillet 2017 de Monsieur le Député Fernand KARTHEISER concernant les éoliennes ;
16. Question parlementaire n°3192 du 1<sup>er</sup> août 2017 de Monsieur le Député Gusty GRAAS concernant le télétravail ;
17. Question parlementaire **N°3212** du 9 août 2017 de Monsieur le Député Roy REDING concernant l'immigration ;
18. Question parlementaire **N°3219** du 11 août 2018 de Monsieur le Député Marco SCHANK concernant le détachement de travailleurs ;
19. Question parlementaire **N°3233** du 21 août 2017 de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant le Code de bonne conduite de l'ITM ;
20. Question parlementaire **N°3253** du 30 août 2017 de Madame la Députée Octavie MODERT et de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant le détachement de travailleurs ;
21. Question parlementaire **N°3308** du 20 septembre 2017 de Monsieur le Député André BAULER concernant les services du type « Ecrivain public » ;

22. Question parlementaire **N°3310** du 21 septembre 2017 de Monsieur le Député Laurent MOSAR et de Monsieur le Député Léon GLODEN concernant l'obligation de tenue d'un registre spécial ou fichier renseignant le début, la fin et la durée du travail journalier ;
23. Question parlementaire **N°3338** du 5 octobre 2017 de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant l'application de la nouvelle convention FHL ;
24. Question parlementaire **N°3340** du 6 octobre 2017 de Madame la Députée Octavie MODERT et de Madame la Députée Françoise HETTO-GAASCH concernant la règle des 52 semaines sur 104 en matière du droit social ;
25. Question parlementaire **N°3343** du 6 octobre 2017 de Madame la Députée Taina BOFFERDING concernant la mise en œuvre du programme « entreprises partenaires pour l'emploi » ;
26. Question élargie avec débat n°26 du 16 octobre 2017 de Monsieur le Député Andrée BAULER concernant les profils professionnels et évolution des emplois dans l'économie créative ;
27. Question parlementaire **N°3405** du 24 octobre 2017 de Monsieur le Député Marc BAUM concernant le service placement de l'ADEM ;
28. Question parlementaire **N°3405** du 27 octobre 2017 de Monsieur le Député Marc SPAUTZ concernant les activités de l'Inspection du travail et des mines ;
29. Question parlementaire **N°3429** du 3 novembre 2017 de Monsieur Fernand KARTHEISER concernant le logement et travail pour personnes handicapées ;
30. Question parlementaire **N°3448** du 14 novembre 2017 de Madame la Députée Nancy ARENDT concernant l'affaire « Weinstein » ;
31. Question parlementaire **N°3528** du 8 décembre 2017 de Monsieur le Député Léon GLODEN et de Monsieur le Député Emile EICHER concernant l'arrêt de la Cour Constitutionnelle n°00131 du 8 décembre 2017.

## 14. TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPÉENNES

En 2017, l'ITM a participé à l'élaboration des avant-projets de loi relatifs à la transposition des directives suivantes

- Directive **2014/67/UE** du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 relative à l'exécution de la directive 96/71/CE concernant le détachement de salariés;
- Directive **2017/164/UE** de la Commission du 31 janvier 2017 établissant une quatrième liste de valeurs limites indicatives d'exposition professionnelle en application de la directive 98/24/CE du Conseil et portant modification des directives de la Commission 91/322/CEE, 2000/39/CE et 2009/161/UE et concernant la protection de la sécurité et de la santé des salariés contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail.



**Campagne «Lieux de travail sains»:**  
**maîtriser l'usage des substances dangereuses sur le lieu de travail**





Visite de contrôle « Sécurité, Santé au Travail (SST) » sur un chantier de construction

# 15. LES CHALLENGES DU FUTUR

## 15.1. UN MONDE DU TRAVAIL EN ÉVOLUTION PERMANENTE:

Tab. 76 / Évolution du monde du travail

Source: ITM

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

## 15.2. EN INTERNE – L'ÉVOLUTION DE LA RESTRUCTURATION:

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

- Détachement – travail transfrontalier, dumping social, économies ouvertes, ...
- Dialogue social.
- Évolution des différents secteurs économiques représentant l'économie nationale.
- Nanotechnologie.
- Nouveaux – RGD: Changement de la nomenclature des champs électromagnétiques.
- Proximité.

## 15.3. EN EXTERNE – AU NIVEAU INTERNATIONAL:

- Bio-banques.
- Changements des conditions de travail: télétravail, ICH-AG, IT-médias, outsourcing, travail intérimaire, durée du travail, ...
- Décisions politiques à l'échelle UE: DIR, recommandations, ...
- Décisions politiques nationales: Diversification de l'économie luxembourgeoise.
- Demandes des partenaires sociaux: House of entrepreneurship, délégué à la sécurité, TD, Coordinateur de sécurité et santé, etc...

## 15.4. EN EXTERNE – AU NIVEAU NATIONAL:

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

## 16. CONCLUSIONS

Afin de pouvoir faire face aux problèmes de recrutement de personnel dédié aux inspections et contrôles ainsi qu'au nombre subséquent de départs en retraite et pour pouvoir renforcer les effectifs de l'ITM de 100 à 200 agents sur les 10 à 15 prochaines années à venir en vue de promouvoir l'efficacité et l'efficience de ses services permettant ainsi de garantir l'exécution de ses multiples missions, l'ITM avait pris la décision fin 2015 de diversifier nos méthodes de recrutement en essayant notamment de recruter des agents de la carrière inférieure, moyenne et supérieure via les voies classiques prévues par la Fonction publique, à savoir a) l'examen concours et b) le recrutement interne.

Or, moyennant ces voies de recrutement, l'ITM a constaté que beaucoup de candidats ayant réussi leur examen concours, n'étaient soit a) pas vraiment intéressés de vouloir exercer le métier d'inspecteur du travail ou n'étaient pas susceptibles d'exercer le métier d'inspecteur du travail, soit b) étaient plus attirés par des avantages pécuniaires offerts par d'autres administrations ou bien c) avaient choisi d'être embauché par d'autres administrations réclamant moins d'efforts personnels en formation de leur part.

Par ailleurs, en ce qui concerne les candidats que nous avons pu recruter par l'intermédiaire de l'ADEM et qui n'ont, dans un premier temps, pu être embauchés que moyennant un contrat à durée déterminée (CDD) d'une durée de deux ans, nous venons de constater que la très grande majorité d'entre eux n'ont pas réussi leur examen concours et qu'ils ne pourront dès lors pas être recrutés définitivement par l'ITM étant donné qu'il faut être fonctionnaire afin de pouvoir mettre en œuvre les prérogatives de puissance publique qui leurs sont conférés par la loi.

L'exercice du métier d'inspecteur du travail requérant non seulement une formation en matière de sécurité et de santé au travail, mais également en matière de droit du travail, nous avons également dû constater que les candidats ayant une formation scientifique refusent le poste offert par l'ITM en raison des formations qu'ils devraient suivre en matière du droit du travail, alors que nous avons des besoins urgents de pouvoir également recruter des ingénieurs diplômés, voire des ingénieurs techniciens. Par ailleurs, nous avons constaté des difficultés pour les agents ayant une formation administrative de devoir œuvrer en matière de sécurité et de santé au travail étant donné que ces derniers ne disposent pas des connaissances nécessaires en la matière.

Comme le métier d'inspecteur du travail n'est pas enseigné dans les établissements scolaires ou universitaires, cela implique l'organisation par l'ITM d'une multitude de formations étant donné les missions très variées relevant de son champ d'application.

Une solution permettant d'éviter ces différents problèmes de recrutement serait dès lors de créer en premier lieu une carrière de l'inspecteur du travail spécifique, à l'image de celle existant pour les agents de la Police grand-ducale, ainsi qu'une grille de traitement propre en faveur des membres de l'inspecteur du travail a) permettant de rendre plus attractif l'exercice du métier de l'inspecteur du travail et b) de recruter davantage de candidats qui sont impérativement nécessaires pour garantir l'exécution de toutes les différentes missions de l'ITM.

Une solution supplémentaire permettant à l'avenir de pouvoir recruter des agents qui disposent déjà en amont d'une formation plus largement axée sur le métier de l'inspecteur du travail, serait de créer un cycle universitaire de trois années d'études sanctionné par un diplôme de « Bachelor » spécifique comportant des enseignements pluridisciplinaires tant scientifiques que juridiques, qui seraient non seulement bénéfiques pour les recrutements auprès de l'ITM, mais ces diplômés pourraient également se prévaloir des avantages qui s'en suivent tant pour pouvoir être recrutés auprès d'autres administrations tels que l'Administration des Bâtiments publics, l'Administration des Ponts et chaussées, de l'Administration de l'Aménagement du territoire, etc., et ces derniers pourraient en fin de compte également facilement faire valoir leurs connaissances acquises au cours de ces études spécifiques auprès de sociétés du secteur privé, dont notamment les sociétés prestataires de services dans le domaine de la sécurité et de la qualité (ex. : Luxcontrol), ou bien auprès de toutes les autres sociétés du secteur privé en vue de pouvoir y exercer les missions de salarié désigné, de coordinateur de sécurité et de santé au travail, de conseiller de sécurité auprès des sociétés du secteur du transport, etc.

Par ailleurs, on pourrait prévoir d'autres attraits supplémentaires qui résulteraient de l'accomplissement de telles études, comme par exemple, la remise complémentaire du certificat de salarié désigné pour compte des futurs diplômés d'un tel cycle d'études.

Toutes ces mesures permettraient à l'ITM de pouvoir recruter des candidats s'intéressant effectivement à exercer le métier d'inspecteur du travail (effet « win-win »).



**Ensemble, valorisons le Travail.**

## NOTES

## NOTES

## NOTES



INVESTIGATION  
DU TRAVAIL  
ET DES MINES





**Ensemble**, valorisons le Travail.





## 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](http://www.itm.lu)

**Guichets:** 8h30 > 11h30 • 14h > 17h

### Diekirch

Lundi, Mardi, Jeudi, Vendredi  
2, rue Clairefontaine  
L-9220 Diekirch

### Esch-sur-Alzette

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

### Strassen

Lundi > Vendredi  
3, rue des Primeurs  
L-2361 Strassen

### Wiltz

Mercredi  
20, route de Winseler  
L-9577 Wiltz