

Systeme de gestion de outil pour une amelioration me de ce gestion de la SST un outil pour une amelioration c me de ce gestion de la SST un outil p til pour une amelioration contin Systeme de gestion de la SST un outil Systeme de g

un outil pour une
amelioration continue



Organisation
internationale
du Travail



JOURNÉE MONDIALE DE LA
SÉCURITÉ ET DE LA SANTÉ
AU TRAVAIL

28 avril 2011 - www.ilo.org/safeday

www.itm.lu



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail et de l'Emploi



INSPECTION
DU TRAVAIL
ET DES MINES
**HELP
CENTER**
www.itm.lu ☎ 247 71 200



issa

Avec le soutien de l'Association
Internationale de la Sécurité Sociale



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Travail et de l'Emploi



Communiqué de presse – Luxembourg, le 28 avril 2011

Le Help Center de l'Inspection du travail et des mines



Sur base du programme gouvernemental de 2009, dédié notamment à la modernisation de l'Etat ainsi qu'à la simplification administrative, le portail www.guichet.lu a été conçu pour simplifier les échanges avec l'Etat en donnant un accès rapide et convivial à l'ensemble des informations et services offerts par les organismes publics aux citoyens et aux entreprises.

C'est dans le même ordre d'idées, de services au public en favorisant notamment un échange plus direct et plus rapide avec les usagers, que le Help Center de l'ITM a été mis en place au courant du mois d'octobre 2009.

Il s'agit plus précisément d'un service national de conseil et d'assistance ayant pour but de répondre à toutes les questions que peuvent se poser les salariés ainsi que les employeurs sur la législation du travail.

Être au service du public

Au cours des dernières années, des audits externes et internes ont fait comprendre aux dirigeants politiques ainsi qu'à la direction de l'ITM la nécessité d'offrir au client un service rapide et efficace pour répondre aux multiples questions qui se posent dans l'environnement du travail.

Un groupe de travail de l'ITM, moyennant l'outil « CAF » (Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques – Common Assessment Framework – un outil permettant d'avancer dans la démarche d'un système qui garantit l'assurance qualité et un modèle d'autoévaluation des améliorations souhaitables dans l'administration publique), a défini avec les dirigeants de l'ITM et en collaboration avec le centre de recherche Henri Tudor le but de l'ITM qui est de contribuer au développement durable du bien-être du salarié au travail, de la sécurité des établissements classés ainsi que de la sécurité des produits mis sur le marché.

Suite au bilan d'auto-évaluation de l'ITM, un plan d'action, prévoyant notamment la création d'un Help Center, a été établi, en vue d'améliorer le fonctionnement de l'administration.

L'objectif du Help Center est de traiter jusqu'à concurrence de 80% les requêtes standards (FAQ) adressées à l'ITM.

Les requêtes qui ne rentrent pas dans le cadre des FAQ sont déléguées aux personnes compétentes et en charge des dossiers au sein de l'Inspection du Travail et des Mines.

Les requêtes adressées au Help Center qui ne sont pas de la compétence de l'ITM sont retransmises au « guichet.lu » du Gouvernement en vue d'une attribution correcte à l'autorité compétente.

La création du Help Center a permis aux membres de l'inspectorat du travail qui agissent de manière déconcentrée à partir des agences régionales, de se concentrer sur l'accueil des usagers ainsi que sur les enquêtes en entreprises.

Les différents services offerts au public

Les services au public du Help Center comprennent une offre variée d'accès aux informations sur la législation du travail.

Les usagers peuvent joindre le Help Center par téléphone en appelant au numéro 247-76200, du lundi au vendredi de 08.00 à 12.00 et 13.00 à 16.00 heures.

Aussi, le Help Center est accessible moyennant courriel à toute heure de la journée et sept jours sur sept (helpcenter@itm.etat.lu).

Enfin, le Help Center met plus de 400 questions-réponses (FAQ) relatives aux conditions de travail ainsi que sur la sécurité et la santé au travail à disposition des usagers sur le site internet de l'ITM (www.itm.lu).

La nouveauté est que ces questions-réponses renvoient aux textes légaux concernés, à des jurisprudences, à des textes parlementaires ou bien aux sites internet d'autres administrations étatiques.

Par ailleurs, il est prévu dans un premier temps de mettre à disposition des usagers environ 200 nouvelles questions-réponses au courant de cette année et dans un deuxième temps de traduire l'ensemble des questions-réponses en allemand et en anglais.

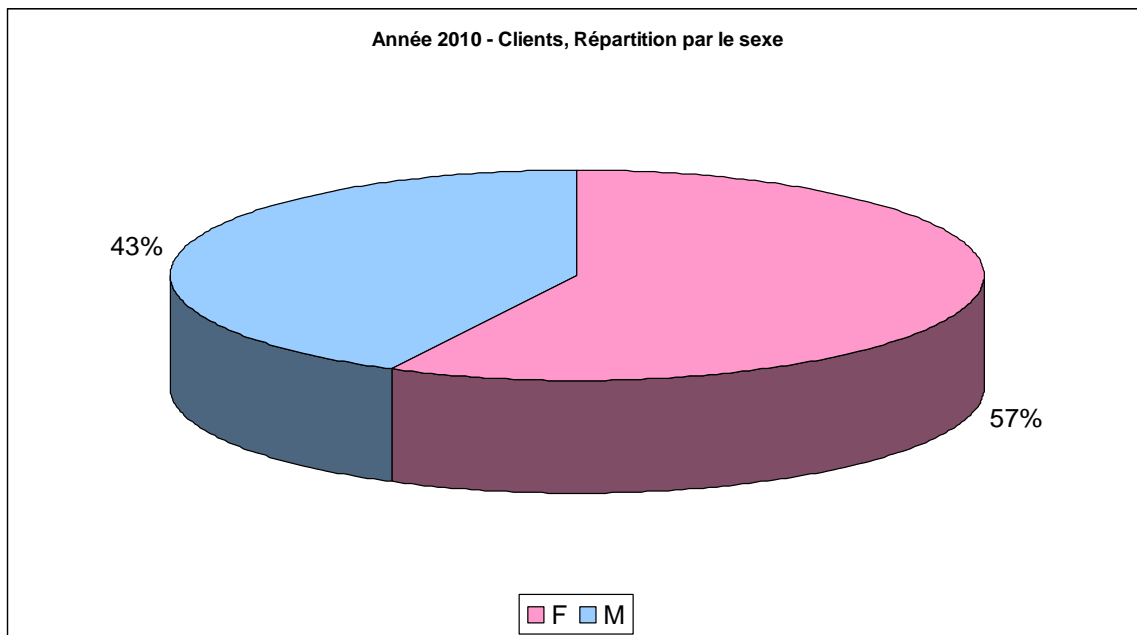
Le bilan du Help Center pour l'année 2010

Durant l'année 2010, le Help Center a accueilli 7309 appels et courriels.

Les statistiques ci-après ont été réalisées à partir d'un échantillon de 2491 appels téléphoniques et courriels :

a) Répartition des clients du Help Center par sexe

57% des requêtes ont été formulées par des femmes et 43% par des hommes

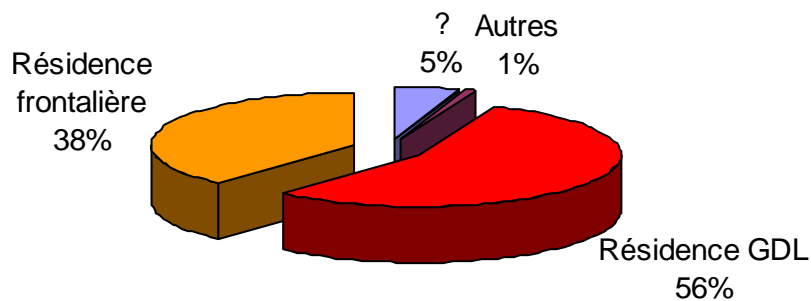


b) Répartition des requêtes en fonction du lieu de résidence des clients

56% des clients ayant eu recours aux services du Help Center résident au Grand-Duché de Luxembourg

38% des clients habitent la région frontalière

Année 2010 - Clients, Répartition par leur situation de résidence



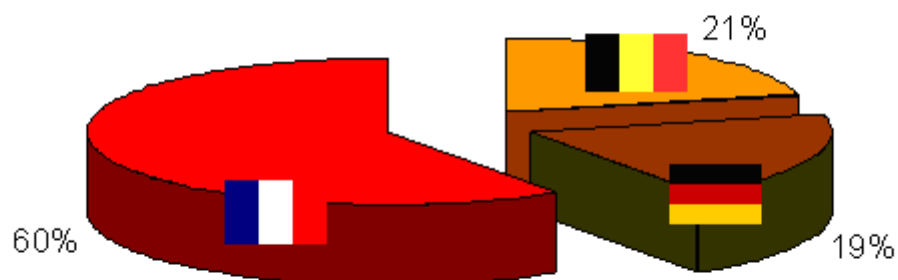
Les 38% des clients de la région frontalière se répartissent de la façon suivante :

60% des clients de la région frontalière résident en France

21% des clients du Help Center résident en Belgique

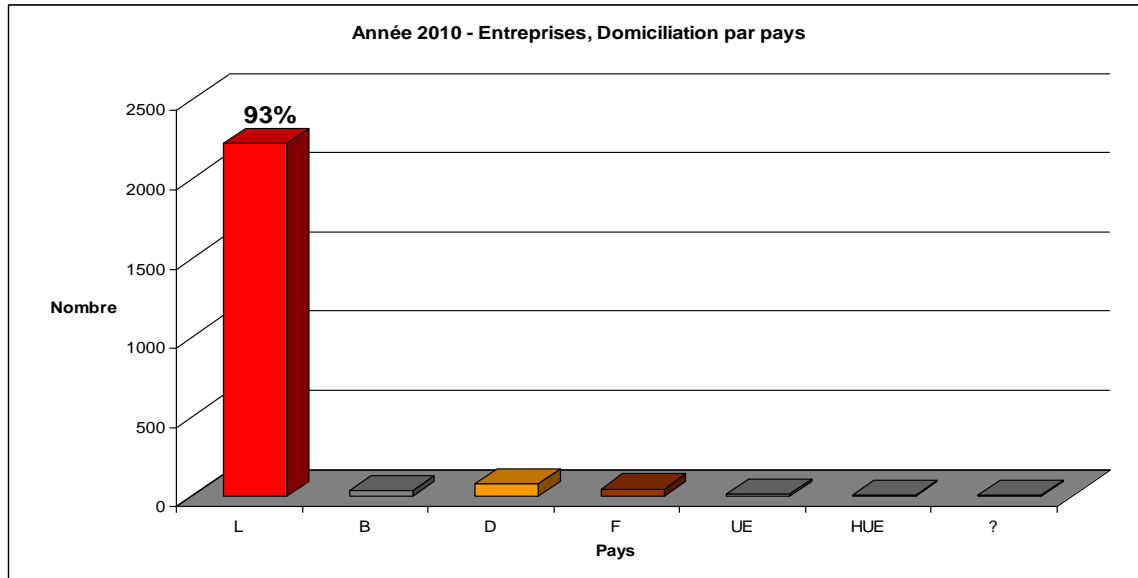
19% des clients du Help Center résident en Allemagne

Année 2010 - Clients frontaliers, Répartition par pays



c) Répartition des requêtes en fonction de la domiciliation de la société

93% des entreprises concernées sont établies sur le territoire luxembourgeois, ce qui fait que 7% des requêtes concernaient des entreprises de droit étranger.



d) Répartition des requêtes en fonction des secteurs économiques

19% des requêtes qui ont été formulées concernaient le secteur économique « Activités spécialisées, scientifiques et techniques, c'est-à-dire les bureaux comptables et autres bureaux d'études.

15% des requêtes concernaient le secteur économique « Commerce et réparation d'automobiles et de motocycles » qui englobe les entreprises qui ont pour objet le commerce ainsi que les garagistes.

10% des requêtes qui ont été posées concernaient le secteur de la construction.

9% des requêtes concernaient le secteur économique « Autres activités de service », c'est-à-dire des entreprises informatiques ainsi que les ménages privés.

8% des requêtes concernaient le secteur économique « Activités financières et d'assurance », c'est-à-dire les établissements bancaires et les entreprises d'assurance.

7% des requêtes concernaient le secteur économique « Hébergement et restauration », c'est-à-dire les entreprises de l'hôtellerie et de la restauration.

6% des requêtes concernaient le secteur économique « Santé humaine et action sociale », c'est-à-dire les hôpitaux et autres établissements de soins.

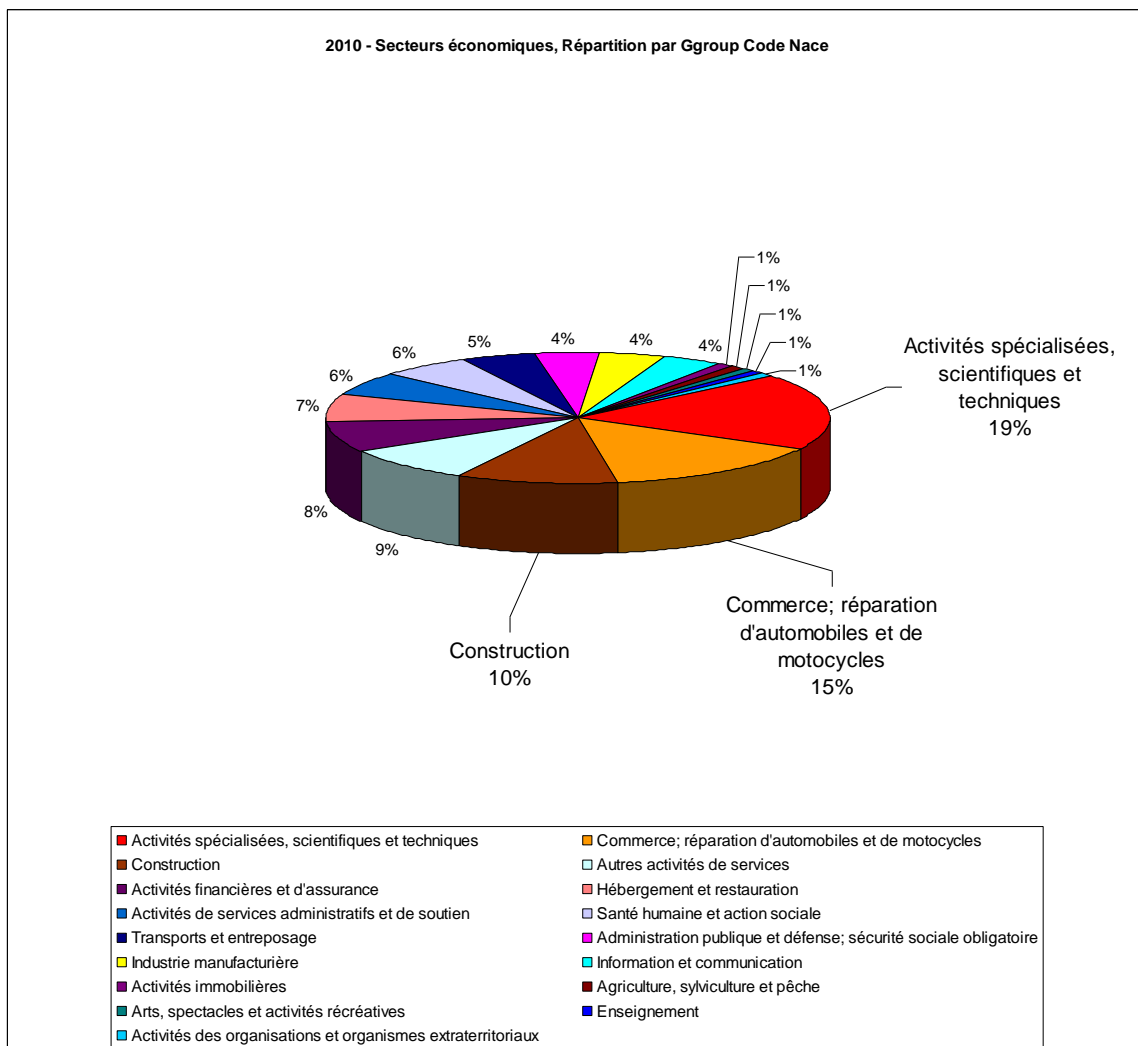
6% des requêtes concernaient le secteur « Activités de services administratifs », c'est-à-dire par exemple les entreprises de location, les agences de voyages etc.

5% des requêtes concernaient le secteur des transports.

4% des requêtes concernaient le secteur l'Enseignement et de l'Administration publique

4% des requêtes concernaient le secteur de l'industrie

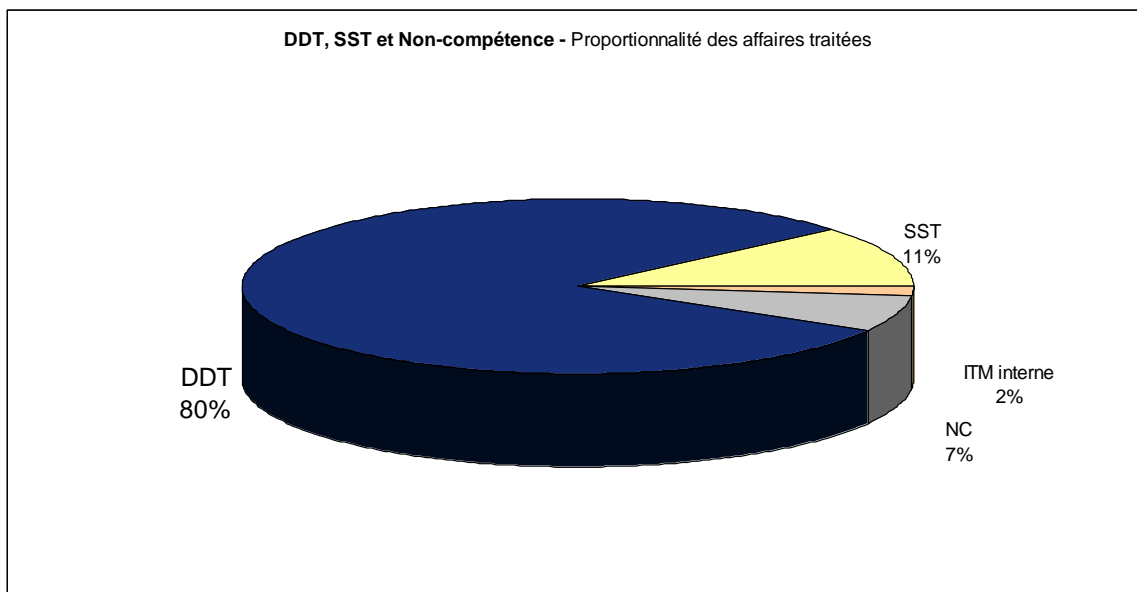
4% des requêtes concernaient le secteur économique « Information et communication »



e) Répartition des requêtes entre droit du travail et sécurité et santé au travail

80% des requêtes du Help Center concernaient des questions relatives au droit du travail et 11% des questions qui ont été posées concernaient la sécurité et la santé au travail.

7% des requêtes ne relevaient pas de la compétence de l'ITM.



f) Répartition des requêtes en fonction des thèmes du droit du travail

En matière de droit du travail, des requêtes ont été formulées pour:

17% sur les congés légaux

16% sur la rémunération

13% sur le licenciement et la démission

11% sur la durée du travail

10% sur les contrats de travail

6% sur le détachement des salariés

5% sur la maladie

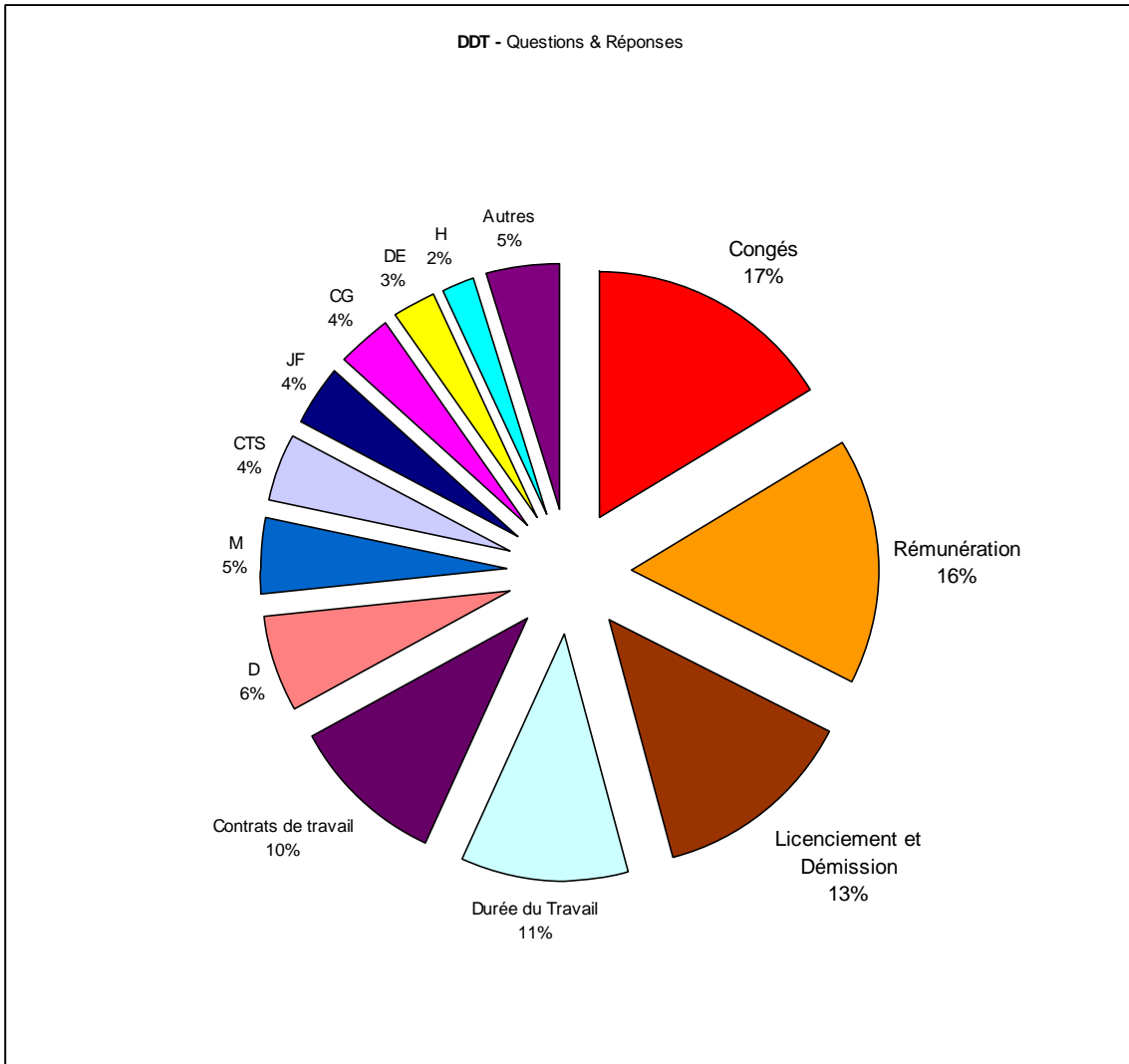
4% sur les contrats dits « spéciaux », à savoir le contrat à durée déterminée, les contrats d'étudiants ainsi que sur le travail intérimaire

4% sur les jours fériés légaux

4% en matière de cogestion, c'est-à-dire la délégation du personnel ou le comité-mixte

3% sur des dossiers existants

2% sur le harcèlement



g) Répartition des requêtes en fonction des thèmes concernant la sécurité et santé au travail

En matière de sécurité et de santé au travail des requêtes concernaient pour:

37% des avis et des conseils sur la sécurité et santé au travail en général

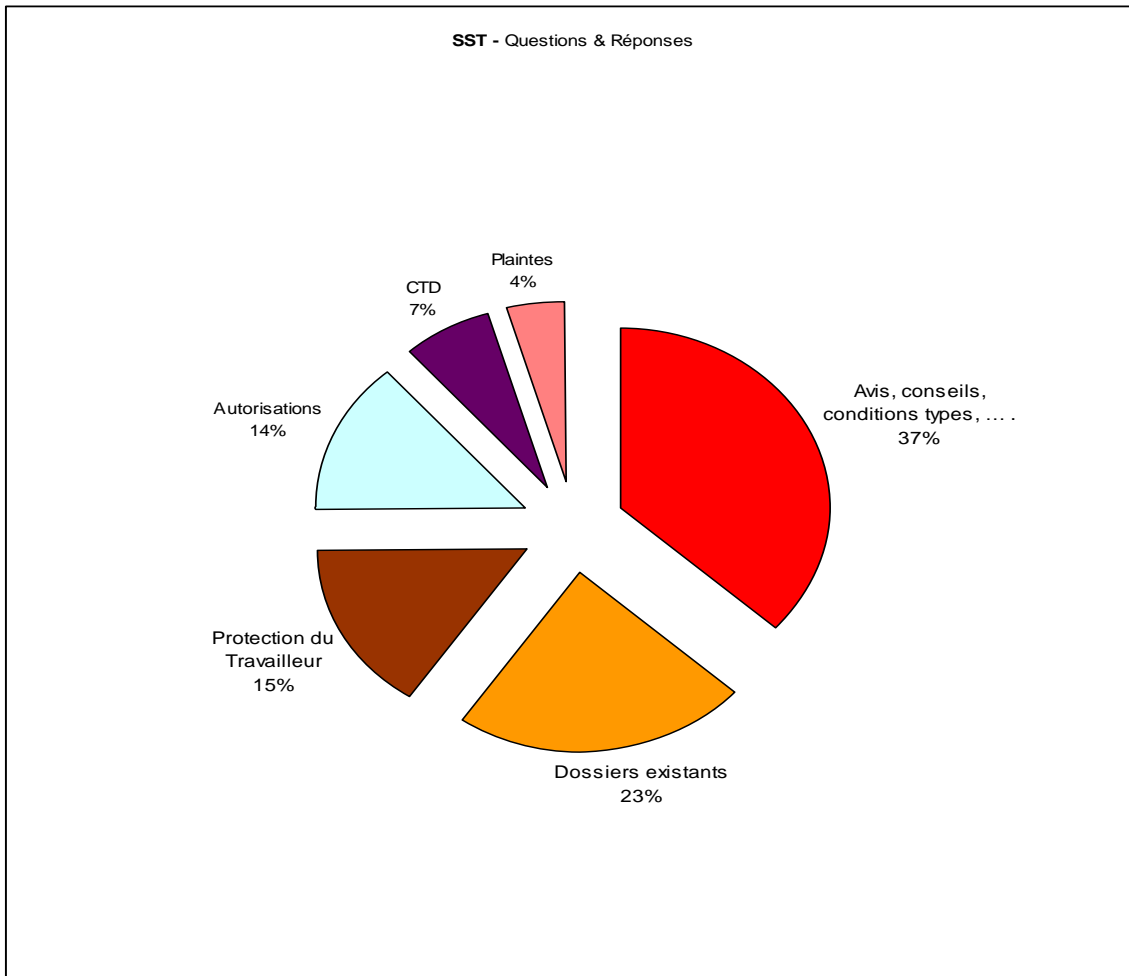
23% des dossiers existants

15% la protection du salarié sur le lieu de travail

14% des autorisations d'exploitation (commodo-incommodo)

7% sur les travailleurs désignés et les coordinateurs de sécurité

4% des plaintes en matière de sécurité et de santé au travail



h) Répartition des requêtes qui ne peuvent être traitées par le Help Center

La ventilation des appels téléphoniques et des courriels qui ne peuvent pas être traités par le Help Center du fait qu'ils ne rentrent pas dans les compétences de l'ITM se présente comme suit :

18% des requêtes relevaient de la compétence du Centre commun de la sécurité sociale

14% des requêtes relevaient de la compétence de l'Administration de l'emploi

12% des requêtes relevaient de la compétence du Ministère des affaires étrangères

10% des requêtes relevaient de la compétence de la Police Grand-Ducale

8% des requêtes relevaient de la compétence de le Ministère de la Santé

6% des requêtes relevaient de la compétence de l'Association d'assurance contre les accidents

5% des requêtes relevaient de la compétence du Ministère des Classes Moyennes

4% des requêtes relevaient de la compétence de la Caisse nationale de santé

4% des requêtes relevaient de la compétence de l'Administration judiciaire

3% des requêtes relevaient de la compétence de l'Administration des Contributions

3% des requêtes relevaient de la compétence de la Commission Nationale pour la Protection des Données

2% des requêtes relevaient de l'Administration de l'Environnement

2% des requêtes relevaient de la compétence de la Caisse Nationale d'Assurance Pension

2% des requêtes relevaient de la compétence de l'Ecole Supérieure du Travail

1% des requêtes relevaient de la compétence du Ministère de la Fonction Publique

1% des requêtes relevaient de la compétence de l'Administration de l'Enregistrement

1% des requêtes relevaient de la Caisse Nationale d'Assurance Pension

1% des requêtes relevaient de la Caisse Nationale des Prestations Familiales

