



Monsieur Mars Di Bartolomeo
Président de la Chambre des Députés

Luxembourg, le 26 octobre 2016

Monsieur le Président,

Par la présente, j'ai l'honneur de vous informer que conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, je souhaiterais poser une question parlementaire à Monsieur le Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire au sujet de la médiation informelle.

Il résulte de l'article L. 614-2 du Code du travail que « les membres de l'inspectorat du travail assument une fonction de médiation informelle pour tout litige individuel du travail ».

C'est dans ce contexte que j'aimerais poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre :

- Monsieur le Ministre dispose-t-il de statistiques à ce sujet ?
- Dans l'affirmative, Monsieur le Ministre peut-il m'indiquer à combien de reprises les membres de l'inspectorat du travail ont été sollicités en vue d'une médiation informelle en matière de litiges individuels du travail au cours des cinq dernières années ?
- Combien de litiges individuels du travail ont pu être dénoués suite à une médiation informelle des membres de l'inspectorat du travail au cours des 5 dernières années ?
- Monsieur le Ministre peut-il par ailleurs me fournir des données chiffrées sur le type de litiges du travail concernés?

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma parfaite considération.

Marc Spautz
Député



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

Réf.: NS /NW/mt/2015/qp 2502 transmis SCL



Monsieur Fernand ETGEN
Ministre aux Relations avec le
Parlement
Service Central de Législation
L-2450 LUXEMBOURG

Luxembourg, le 18 novembre 2016

Concerne: Question parlementaire n°2502 de l'honorable Député Marc Spautz

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en annexe la réponse de Monsieur le Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire à la question parlementaire n° 2502 de l'honorable député Marc Spautz.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

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



Réponse à la question parlementaire n° 2502 de l'honorable député Marc Spautz

Conformément à l'article L.612-1 du Code du travail, l'Inspection du travail et des mines (ITM) est investie notamment d'une mission générale de mettre fin aux situations en contradiction avec les dispositions légales, réglementaires, administratives et conventionnelles en matière de conditions de travail ainsi qu'en matière de sécurité et santé au travail.

Comme moyens d'intervention, l'article L.614-2 du même Code confie à l'ITM une mission de conciliation informelle dans le cadre de laquelle les membres de l'inspectorat du travail informent, donnent conseil, interviennent ou, à la demande d'une des parties concernées, assument une fonction de médiation informelle pour tout litige individuel du travail, susceptible de surgir ou déjà né et actuel entre parties, afférent à l'ensemble des questions relevant du droit du travail ou de la sécurité et de la santé des salariés.

L'étendue et les modalités de ladite médiation informelle comprennent l'intervention informelle d'un des membres de l'inspectorat du travail auprès des parties en cause, qui sont entendues en leurs explications orales et guidées dans la quête d'un dénouement du problème en question.

A noter que conformément au même article L.614-2 du Code du travail, la saisine d'une médiation ou d'un tribunal compétent par l'une des parties en cause met d'office fin à l'activité de médiation informelle de l'ITM.

Au début de l'année 2015, l'ITM s'est dotée d'une nouvelle structure plus efficiente se basant sur son «papier stratégique» en vue de promouvoir son efficacité et afin de garantir l'exécution de ses multiples missions.

A cet effet ont été instaurées une hiérarchie claire et une répartition pyramidale des responsabilités, qui est impérative pour mettre pleinement en ordre de marche et pour permettre un fonctionnement efficient d'une administration de cette envergure et ayant des domaines de compétences aussi étendus que variés.

Compte tenu des contraintes matérielles et de l'impératif de mobilité et de redéploiement de ses effectifs, les départements « Droit du Travail » et « Santé et Sécurité au Travail », ainsi que ses sous-structures (p. ex. agences régionales, ...) ont été abolis en vue de mettre fin au décloisonnement entre ces deux départements. Afin de pouvoir couvrir au mieux et en toute transparence l'ensemble de leurs missions, les services «Accidents, Enquêtes et Contrôle (AEC)», «Etablissements Soumis à Autorisations (ESA)», «Help Center et Call Center (HCC)» et «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)» ont été mis en place à partir du 1^{er} avril 2015 en vue de transformer l'ITM en une administration plus efficace et réactive en matière de contrôles des conditions de travail et de sécurité et de santé au travail.

Les membres de l'inspectorat du travail de ses trois agences régionales ont été affectés en fonction de leurs compétences et expériences, soit au service «Accidents, Enquêtes et Contrôle (AEC)», soit au service «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)» en vue de pouvoir réduire leurs tâches à un domaine d'activité précis et ainsi faire augmenter la qualité de leurs interventions auprès des salariés ou des employeurs.

Les agents du service «Help Center et Call Center (HCC)» ont principalement comme mission d'assurer la réception des réclamations, d'informer et de donner conseil à la demande des

salariés ou des employeurs pour tout litige individuel du travail, susceptible de surgir ou déjà né et actuel entre parties, afférent à l'ensemble des questions relevant du droit du travail ou de la sécurité et de la santé des salariés.

Quant aux statistiques :

Depuis la création du Call Center et de la mise en place du numéro de téléphone unique de l'ITM (247-76100) en date du 11 mai 2015, 18.122 appels téléphoniques ont été transférés en 2015 aux différents services de l'ITM et 30.951 appels téléphoniques ont été transférés aux différents services de l'ITM en 2016 (jusqu'au 31 octobre 2016).

Ces appels téléphoniques ont été répartis comme suit entre les différents services :

- «Accidents, Enquêtes et Contrôle (AEC)»: 2,3%
- «Direction (DIR)»: 4,0%
- «Etablissements Soumis à Autorisations (ESA)»: 22,3%
- «Help Center et Call Center (HCC)»: 61,9%
- «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)»: 9,5%

Depuis le 1^{er} avril 2015, les agents du service «Help Center et Call Center (HCC)» ont accueilli 2.551 clients en 2015 au sein des trois guichets régionaux et 2.404 clients en 2016 au sein des quatre guichets régionaux (jusqu'au 31 octobre 2016).

Les dossiers relatifs aux **visites guichets** ont été répartis comme suit entre les différents services:

- «Help Center et Call Center (HCC)»: 72%
- «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)»: 28%

Depuis le 1^{er} avril 2015, les agents du service «Help Center et Call Center (HCC)» ont réceptionné 2.416 courriels et 3.170 courriels en 2016 (jusqu'au 31 octobre 2016).

Les **courriels** ont été répartis comme suit entre les différents services:

- «Accidents, Enquêtes et Contrôle (AEC)»: 1,1%
- «Direction (DIR)»: 2,4%
- «Etablissements Soumis à Autorisations (ESA)»: 14,3%
- «Help Center et Call Center (HCC)»: 73,5%
- «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)»: 8,7%

Depuis le 1^{er} avril 2015, les agents du service «Help Center et Call Center (HCC)» ont réceptionné 1.101 courriers et 5.590 courriers en 2016 (jusqu'au 31 octobre 2016).

Les **courriers** ont été répartis comme suit entre les différents services:

- «Accidents, Enquêtes et Contrôle (AEC)»: 0,9%
- «Direction (DIR)»: 0,3%

- «Etablissements Soumis à Autorisations (ESA)»: 2,6%
- «Help Center et Call Center (HCC)»: 91,8%
- «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)»: 4,5%

A noter que les statistiques ci-avant ne reprennent pas les dossiers en matière d'établissements classés qui sont traités par les agents du service «Etablissements Soumis à Autorisations (ESA)».

Les inspecteurs du travail du service «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)» ont principalement pour mission de mener des enquêtes en entreprise ou d'effectuer des contrôles sur un lieu de travail (actions à court terme) suite à une continuation des plaintes ou des réclamations des salariés ou des employeurs par le service «Help Center et Call Center (HCC)».

Lors de leurs enquêtes relatives aux plaintes ou réclamations, qui constituent des demandes d'intervention informelles en vue d'un dénouement des litiges individuels du travail, susceptibles de surgir ou déjà nés et actuels, entre les deux parties concernées, les inspecteurs du travail du service «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)» informent, donnent conseil, interviennent ou, à la demande des salariés ou des employeurs, assument une fonction de médiation informelle pour tout litige individuel du travail, susceptible de surgir ou déjà né et actuel entre parties, afférent à l'ensemble des questions relevant du droit du travail ou de la sécurité et de la santé des salariés.

Depuis la création du service «Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE)», 1.087 **dossiers relatifs à des plaintes ou réclamations** en matière de conditions de travail ou de sécurité et de santé au travail, qui ont été accusés et transférés de la part du service HCC, ont été traités et clôturés par les agents de ce service et 1.001 dossiers sont actuellement en cours de traitement.

A noter que dans presque tous les cas, les interventions de l'ITM sont effectués sans la présence du plaignant étant donné que la confidentialité des plaintes constitue une obligation particulière et spécifique aux agents de l'ITM dont le principe est affirmé par l'article 15, point c, de la Convention n°81 de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) qui dispose que *«... les inspecteurs du travail: ... c) devront traiter comme absolument confidentielle la source de toute plainte leur signalant un défaut dans l'installation ou une infraction aux dispositions légales et devront s'abstenir de révéler à l'employeur ou à son représentant qu'il a été procédé à une visite d'inspection comme suite à une plainte»*.

Par ailleurs, l'article L.615-2 du Code du travail dispose que «le personnel de l'Inspection du travail et des mines est tenu de garder le secret des informations confidentielles reçues dans ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, sous peine des sanctions prévues à l'article 458 du Code pénal».

Le principe de la confidentialité absolue de la plainte consiste à ne pas révéler l'identité du plaignant, mais aussi de ne pas permettre l'identification de la source, y compris en faisant simplement état de l'existence et/ou du contenu de la plainte.

Le principe de confidentialité a pour objet d'assurer la protection des salariés. En effet, compte tenu du lien de subordination, la confidentialité vise essentiellement à protéger les salariés des mesures de représailles que pourrait exercer l'employeur s'il avait connaissance de ces plaintes.

Cette protection constitue également la garantie première et indispensable pour maintenir la confiance nécessaire et favoriser les relations des salariés avec l'ITM. Elle doit donc être, en toutes circonstances, une préoccupation constante quel que soit l'interlocuteur.

A noter également que l'obligation de confidentialité relative à une plainte portée par un délégué du personnel pour le compte d'un autre salarié, doit être traitée par l'agent de l'ITM comme émanant du salarié lui-même.

En ce qui concerne les « autorisations de levée de l'obligation de confidentialité » données par un plaignant, ces dernières ne permettent pas de s'exonérer de cette obligation et d'écarter la responsabilité de l'agent de l'ITM.

L'obligation de confidentialité peut uniquement être levée lorsque le salarié a quitté l'entreprise et qu'il n'est plus soumis au même risque de représailles de son employeur ou bien dans certains cas où il n'est pas autrement possible de mener une enquête sans avoir à dévoiler l'identité du plaignant, comme par exemple en matière de harcèlement. Toutefois, l'obligation de confidentialité ne saurait dans ce cas être levée qu'après vérification que l'utilisation de la plainte ne puisse nuire à d'autres salariés et seulement après avoir obtenu l'accord du plaignant.

Actuellement, les **types de litiges du travail** les plus courants, qui ont été soumis au service « Inspections, Contrôle et Enquêtes (ICE) », se présentent comme suit :

1) Non-paiement de salaire	30,26 %
2) Durée du travail	15,58 %
3) Congés	9,94 %
4) Licenciement et démission	4,39 %
5) Contrat de travail	4,11%
6) Sécurité et santé au travail	4,36 %
7) Travail clandestin	1,98 %
8) Maladie	1,22 %
9) Harcèlement	1,17 %
10) Jours fériés	0,89 %
11) Délégation du personnel	0,86 %
12) Détachement de salariés	0,79 %
13) Conventions collectives	0,68 %
14) Travail intérimaire	0,36 %
15) Transfert d'entreprise	0,36 %
16) Contrat d'étudiant	0,23 %
17) Examen médical d'embauche	0,18 %
18) Travail illégal	0,18 %
19) Prêt temporaire de main d'œuvre	0,18 %
20) Emploi de femmes enceintes	0,15%