



Plan d'action pour le futur :

Le rôle de l'Inspection du travail et des mines consiste à 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 européen

Proposé par Paul WEBER, directeur de l'Inspection du travail et des mines

20 juin 2008

Introduction

Sept ans de développement continu de l'ITM entre 2002 et 2008 aboutissent à une ère nouvelle à laquelle les demandes adressées à une Inspection du travail moderne et orientée vers un service aux salariés s'accroissent globalement.

Chaque jour, nous nous voyons confrontés à de nouvelles requêtes d'assistance - incluant des conseils techniques, des avis juridiques et des développements de politique du travail - nécessitant des recherches approfondies.

Les demandes d'aide, de conseils, d'informations, d'actions urgentes en cas d'accident et de danger grave et imminent, ainsi qu'un nombre croissant d'enquêtes sur le terrain impliquent que les « actions curatives » restent à l'heure actuelle majoritaires dans nos travaux opérationnels.

Les responsabilités en matière de préparation des autorisations d'exploitation des établissements classés se sont développées comme activités de haute compétence technique.

La surveillance des aspects sécuritaires de la mise sur le marché de l'UE des produits, les actions dissuasives « travail illégal », les actions avec l'Agence Bilbao, les relations avec le BIT, la certification ISO 9001-2000 et les demandes de formations professionnelles continues pour ingénieurs et architectes postulant pour une carrière de « coordination de la sécurité/santé sur les chantiers temporaires ou mobiles », pour les différents niveaux des experts en prévention dans les entreprises, appelés « travailleurs désignés », pour les « délégués du personnel » des entreprises ayant plus de 15 salariés et pour les « délégués à la sécurité » de ces mêmes entreprises, sans oublier la formation dans le contexte du bachelor scientifique, exigent les « efforts des spécialistes de l'ITM » à des niveaux intellectuels et relationnels élevés.

Enfin et de plus en plus, des « actions préventives » tant au niveau des établissements classés que de la préparation aux votes des représentants du personnel et des entreprises à hauts risques (bâtiment, intérimaires, nettoyage à sec, amiante, accidents majeurs SEVESO, etc.) s'intensifient, afin de mettre en pratique la stratégie communautaire 2007-2012 pour la sécurité et la santé au travail, consistant notamment à réduire la fréquence des accidents du travail/de trajet (cf. slide 1) de 25% dans les 5 années à venir.

Enfin l'information et les actions PR sont du ressort de la prévention.

Historique

Afin de développer les fondements pour une Inspection du travail forte, professionnelle et à efficacité élevée, les étapes-clés des programmes entre 2002 et 2007 furent les suivantes :

- 2002 : Audits internationaux tripartites du Bureau international du travail (BIT) et des Hauts responsables de l'inspection du travail européen (CHRIT)
- 2003 : Dépôt des 4 projets de lois visant l'institutionnalisation d'un système intégré d'inspection du travail au Luxembourg, votés en 2006 et 2007 :
- Loi du 11 août 2006 relative notamment à la lutte antitabac modifiant la loi concernant la sécurité et la santé des travailleurs au travail en y incluant la santé mentale, l'ergonomie et les relations sociales au travail
- Loi du 21 décembre 2007 portant réforme de l'Inspection du travail et des mines
- Loi du 21 décembre 2007 portant création d'un Comité permanent du travail et de l'emploi et d'une instance de conciliation individuelle et portant ajout d'un titre V au Livre VI du Code du travail
- Loi du 21 décembre 2007 portant approbation de 18 conventions OIT et de 2 protocoles.
- 2004 : Regroupement des 4 sites géographiques de l'ITM dans un bâtiment neuf central à Strassen, un nouvel immeuble à Esch/Alzette et à l'adresse de Diekirch.

- 2005 : Installation d'une nouvelle génération de hardware informatique, des logiciels plus performants et « up to date » et de voitures de service en nombre.
- 2006 : Réorientation du mode d'organisation du personnel par une démarche organisationnelle orientée moyennant une gestion par résultats (objectifs) en équipes spécialisées sur base des conseils d'un expert (TEC).
- 2007 : Adoption des 3 dernières lois instituant la réforme de l'ITM et établissant un système intégré d'inspection du travail.
- 2008 : L'ITM est une des administrations-pilote pour appliquer l'outil CAF (common assessment framework) d'évaluation interne du fonctionnement et la tenue d'entretiens de développement individuels entre le collaborateur et son supérieur.

Les résultats

Les modifications successives tant au niveau légal, des locaux de bureaux, de l'informatique et notamment de la gestion du personnel en nombre croissant de l'ITM ont abouti :

- à des locaux récents ou rénovés d'un standard élevé ;
- à des équipements informatiques et des voitures de service modernes ;
- à la subdivision en divisions et services, en trois agences régionales et en deux départements plus la direction;
- au principe de la gestion par résultats et du travail en équipe ;
- à une base législative cohérente et intégrée ;
- à une participation active aux demandes des partenaires sociaux (formations) et d'une collaboration active européenne (Agence de Bilbao) et internationale (AIIT).

Répondre à un environnement de travail en mutation – l'ITM est devenu une autorité compétente ayant atteint un certain degré de maturité.

Les défis posés par l'environnement de travail au sein du système d'inspection

Grâce à l'équipe CAF ayant procédé à l'évaluation interne de l'ITM et ses nombreuses suggestions d'amélioration formulées, la direction de l'ITM a été amenée à recourir à l'outil de la théorie des contraintes (TOC), guidée par une équipe du CRP-Henri Tudor, afin d'élaborer un plan d'action interne, sur base de priorités claires et se concentrant sur les chantiers suivants :

0. L'ITM est un service intégré.
- 0.1 La direction communique le but et s'engage en vue de l'atteindre.
- 0.2 L'ITM a son propre code de déontologie.

- 0.3 Tous les membres de l'ITM sont subordonnés au but.
- 0.4 Les « monotasks » sont privilégiées aux « multitasks ».
- 0.5 La multidisciplinarité individuelle et la pluridisciplinarité en équipe sont recherchées.
1. L'ITM et sa planification globale.
- 1.1 Un comité de coordination des « duty holders » est créé.
- 1.2 Définir les indicateurs pour aller au but.
- 1.3 Définir les flux principaux et les communiquer.
- 1.4 Inventaire des compétences / plan de formation
- 1.5 Les actions à caractère interne, national, européen ou international (actions émanant du programme 2007-2012 de la stratégie communautaire pour la santé et la sécurité au travail, le bureau de liaison détachement, l'Agence Bilbao, le BIT, la certification ISO 9001-2000 de l'ITM, les « cinq S » (débarras, rangement, nettoyage, ordre et rigueur), les règles SST et DDT appliquées à l'ITM, le budget en « service public à gestion séparée »), intéressent l'ITM en tant que telle..
- 1.6 La coordination inter administrative (ADA, AAA, DST, SNSFP et avec les Chambres professionnelles compétentes pour le monde du travail)
2. L'ITM et les actions curatives – les « Help Centers »
- 2.1 La Help-line téléphone, e-mail, fax et FAQ (réponse à 50% des demandes)
- 2.2 L'intervention rapide et urgente – cellule d'astreinte pour les accidents de travail graves et des situations de risques graves et imminents – SEVESO (réponse à +/- 15% des demandes)
- 2.3 Les bureaux de réclamations/informations et les demandes d'enquête pour problèmes sérieux en fonction des subdivisions territoriales – les 3 agences régionales (Luxembourg, Esch/Alzette et Diekirch) (réponse à 35% des demandes de salariés, employeurs).
- 2.4 L'Ombudsman recommande :
- d'évaluer l'accessibilité des agents gestionnaires des dossiers au regard des demandes de renseignements/d'informations sur l'évolution des dossiers en instruction (commodo online) ;
 - de prévoir des plages horaires journalières fixes pendant lesquelles les agents gestionnaires de dossiers seront effectivement disponibles pour répondre aux demandes des citoyens tant par téléphone (help-line) que sur place (bureaux de réclamations/informations) ;
 - de faciliter l'accessibilité directe des citoyens aux agents gestionnaires de leurs dossiers par l'indication systématique dans le courrier leur adressé du nom de l'agent concerné ainsi que son numéro de téléphone direct (références GDC) ;
 - de mettre l'accent sur le sens des relations humaines et le comportement approprié tant aux niveaux du recrutement que de l'affectation et du

maintien des agents publics à un poste en contact direct avec les citoyens.

3. L'ITM et les investigations spécialisées

3.1 Les études approfondies (DDT, SST, commodo, informatique, conventions collectives, 1^{ère} instance relatives aux contestations en relation avec les délégations du personnel et les comités mixtes, conciliations individuelles (loi du 21 décembre 2007) ;

3.2 Les enquêtes approfondies (accidents de travail exceptionnels, SEVESO, élaboration de projets de réforme législative, secteurs à hauts risques, chimie) ;

3.3 Les actions spécifiques par secteur (actions dissuasives contre le travail illégal dans des secteurs à risques tels que bâtiment, horeca, intérimaires, durée du travail, etc.) ;

4. L'ITM et les actions préventives

4.1 La prévention grâce aux conditions d'exploitation imposées dans le cadre de la loi sur les établissements classés.

4.2 Etablir des priorités d'un programme d'actions préventives :

- le coaching des entreprises à hauts risques ;
- le développement des règles de prévention (conditions types) pour les établissements classés ;
- l'activité sociale en entreprise, par la représentation salariale (délégués, comité mixte).

4.3 L'information et la formation - les actions P-R

- l'image de marque de l'ITM ;
- des articles de fond dans la presse ;
- les communiqués de presse ;
- des conférences (semaine européenne) ;
- des concours (Bilbao) ;
- des formations (travailleurs désignés, délégués à la sécurité, les coordinateurs sécurité-santé sur les chantiers de construction, etc) ;
- des brochures et publications ;
- des campagnes sectorielles spécifiques.

5. L'ITM et la nouvelle organisation et gestion

5.1 L'ITM fonctionnera comme un service intégré unique. Elle élaborera et adoptera un Code de déontologie. Il faudra revoir et formaliser le référentiel et le communiquer (organigramme, domaines de résultats (DR), domaines de résultats des services et agences (DR), le règlement de gestion interne (RGI)).

5.2 Un comité de direction s'assurera de l'appropriation des règles et de leur respect journalier sous vérification par les chefs.

5.3. Le personnel de l'ITM travaille dans un environnement fonctionnel, plaisant et sûr.

6. L'ITM se développera d'après un concept global

6.1. Quatre grands axes structurent l'ITM :

- la direction et le comité de coordination des « duty holders » ;
- les « actions curatives » au sein des « Help Centers » comportant 3 parties:
 - a) « Help-line » téléphone, e-mail, fax, FAQ ;
 - b) interventions rapides et urgentes (astreintes) ;
 - c) Bureaux d'information et de réclamation, enquêtes des problèmes sérieux (régionalisé).
- les « investigations spécialisées » techniques et juridiques ;
- les « actions préventives » grâce aux autorisations d'exploitation, à la formation, au coaching et aux actions P-R.

L'approche consiste à subordonner toute action au but général de l'ITM de travailler en mono-tâche – soit en multidisciplinaire individuel ou en pluridisciplinaire au sein d'équipes spécialisées performantes.

7. Les détails des actions prioritaires du plan d'action suivront.

7.1. Les responsables des différents domaines d'injections sont les suivants :

Help-line et e-mail :	Pierre Lorang et Marc Jassenk
FAQ :	Nathalie Thull
Comité « duty holders » :	Direction
Flux principaux... :	Robert Klopp et Marc Jassenk
Indicateurs :	Direction
Cellule d'astreinte :	Gino Pasqualoni
Référentiel :	Nadine Schneider et direction
Service intégré :	Comité duty holder (direction)
Image de marque :	Paul Weber et direction
Gestion séparée :	Nathalie Thull
5 S :	Pierre Lorang
Règles SST et DDT :	Robert Huberty et Claude Lorang

P.S. : Les premières réunions du comité de coordination « duty holders » sont fixées aux dates du 30 juin et 14 juillet 2008 de 14.30 à 17.00 heures.