

MEMORIAL
Journal Officiel
du Grand-Duché de
Luxembourg



MEMORIAL
Amtsblatt
des Großherzogtums
Luxembourg

RECUEIL DE LEGISLATION

A — N° 116

7 juin 2011

Sommaire

Règlement grand-ducal du 12 mars 2011 portant déclaration d'obligation générale de la convention collective de travail pour les conducteurs d'autobus et salariés auxiliaires des entreprises d'autobus privées conclue entre la FLEAA a.s.b.l. et les syndicats LCGB et OGB-L, d'autre part page 1774

Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement E11/25/ILR du 20 avril 2011 portant acceptation des tarifs d'utilisation du réseau et des tarifs des services accessoires à l'utilisation du réseau de distribution d'électricité, géré par Sudstrom S.à.r.l. & Co S.e.c.s. – Secteur Electricité 1785

Institut Luxembourgeois de Régulation – Règlement 11/27/ILR du 25 mai 2011 fixant la procédure de médiation dans le secteur de l'électricité 1786

Règlement grand-ducal du 12 mars 2011 portant déclaration d'obligation générale de la convention collective de travail pour les conducteurs d'autobus et salariés auxiliaires des entreprises d'autobus privées conclue entre la FLEAA a.s.b.l. et les syndicats LCGB et OGB-L, d'autre part.

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Vu l'article L.164-8 du Code du Travail;

Sur proposition concordante des membres permanents et des membres spéciaux de chacune des parties représentées à la Commission paritaire de conciliation et sur avis des chambres professionnelles compétentes;

Vu l'article 2 (1) de la loi du 12 juillet 1996 portant réforme du Conseil d'Etat et considérant qu'il y a urgence;

Sur le rapport de Notre Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration et après délibération du Gouvernement en Conseil;

Arrêtons:

Art. 1^{er}. La convention collective de travail pour les conducteurs d'autobus et salariés auxiliaires des entreprises d'autobus privées conclue entre la FLEAA a.s.b.l., d'une part, et les syndicats LCGB et OGB-L, est déclarée d'obligation générale pour l'ensemble du secteur.

Art. 2. Notre Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Immigration est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Mémorial avec la convention collective de travail précitée.

*Le Ministre du Travail, de l'Emploi
et de l'Immigration,*
Nicolas Schmit

Zürich, le 12 mars 2011.
Henri

**CONVENTION COLLECTIVE
pour les conducteurs d'autobus et salariés auxiliaires
des entreprises d'autobus privées**

Conclue entre

la Fédération Luxembourgeoise des Exploitants d'Autobus et d'Autocars a.s.b.l. – FLEAA, représentée par MM. Jos SALES, Rolli HEINISCH et Frank SCHILLING

d'une part, et

le Lëtzebuenger Chrëschtliche Gewerkschaftsbond – LCGB, représenté par Monsieur Jean-Paul BAUDOT, ainsi que le Onofhängege Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg – OGB-L, représenté par Monsieur Romain DAUBENFELD

d'autre part.

Art. 1. But de la convention

La convention a pour but de maintenir la paix sociale et de garantir des conditions de rémunération et de travail réglementées pour le personnel mobile, les artisans, les salariés auxiliaires et les manœuvres occupés dans les entreprises d'autobus privées, compte tenu de la situation économique et sous réserve dilatoire de la déclaration d'obligation générale que les parties contractantes s'engagent d'obtenir.

Art. 2. Champ d'application

Sans préjudice des dispositions légales en matière de détachement, la présente convention collective s'applique d'une part:

à toutes les entreprises assurant des transports professionnels de personnes par route ayant leur siège ou disposant d'un établissement sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, et d'autre part,

à toutes les personnes désignées ci-après, occupées à titre principal dans ces entreprises:

- a) les conducteurs d'autobus/autocars détenteurs du permis de conduire des catégories D et D1 et disposant, le cas échéant, de la qualification initiale telle que prévue par la Directive 2003/59/CE
- b) les conducteurs détenteurs du permis de conduire de la catégorie B à l'exception des conducteurs de véhicules équipés d'un taximètre
- c) le personnel technique sédentaire.

La présente convention s'applique en principe au personnel à temps complet et à temps partiel. Il est expressément convenu que dans les contrats de travail respectivement des travailleurs occasionnels et des salariés employés à temps partiel, il peut être dérogé à certaines dispositions de la présente convention.

La convention est structurée en quatre chapitres:

Chapitre 1^{er}: dispositions communes

Chapitre 2: le personnel mobile

Chapitre 3: le personnel sédentaire

Chapitre 4: dispositions finales

Chapitre 1^{er}: Dispositions communes

Art. 3. Prescriptions pour l'embauchage

Conformément aux dispositions légales concernant le contrat de travail, le salarié reçoit lors de son embauche un contrat de travail dans lequel sont retenus entre autres la nature de l'emploi, le lieu de travail, le salaire, le temps de travail hebdomadaire et éventuellement les conditions spécifiques de l'entreprise. En plus, l'employeur remet au salarié une copie du contrat collectif en vigueur.

Art. 4. La période d'essai

S'il n'en est pas disposé autrement, toutes les dispositions de cette convention sont également valables pour la période d'essai.

Pour les salariés dont l'exercice de la fonction n'exige pas un certificat d'aptitude technique et professionnelle de l'enseignement secondaire technique ou équivalent, la durée de la période d'essai n'excède pas 3 mois, conformément à l'article L.121-5 du Code du Travail.

Art. 5. Obligations du salarié

5.1. Tous les salariés répondent d'une bonne exécution du travail qui leur est attribué.

Ils peuvent être tenus individuellement au remboursement à l'employeur de tout dommage causé directement ou indirectement par la non-exécution délibérée des travaux qui leur ont été confiés ou du fait d'une négligence ou d'une faute graves.

5.2. L'employeur peut, pour toute absence au travail motivée pour des raisons de santé, demander au salarié de produire un certificat médical. Cette obligation doit être notifiée au salarié par écrit.

En cas d'événements imprévus comme une maladie ou des affaires familiales, tels que le décès du conjoint ou d'un parent du premier degré, l'accouchement, la maladie grave du conjoint, le salarié est tenu d'avertir immédiatement l'employeur.

Lorsqu'avant l'échéance de son congé de maladie, le salarié sollicite une prolongation de son congé de maladie auprès de son médecin traitant, il est tenu d'en informer son employeur le jour même de la visite médicale.

Lorsque le salarié n'est pas obligé de prolonger son congé de maladie, il est tenu d'informer l'employeur de sa reprise de travail au moins 24 heures avant la fin du certificat d'incapacité de travail.

Art. 6. Résiliation du contrat de travail

6.1. Le contrat de travail entre l'employeur et le salarié peut être résilié par les deux parties conformément aux dispositions du Code du Travail.

Conformément à l'art. L.124-3 du Code du Travail, les délais de résiliation ont été fixés comme suit:

Ancienneté de service	Salarié	Employeur
- 5 ans	1 mois	2 mois
entre 5 et 10 ans	2 mois	4 mois
+ 10 ans	3 mois	6 mois

Conformément à l'article L.124-7 du Code du Travail, le salarié qui est licencié par l'employeur, sans que ce dernier y soit autorisé par l'article L.124-10 du Code du Travail (motif grave), a droit à une indemnité de départ fixée comme suit:

Ancienneté de service	indemnité	Option*
- 5 ans	/	/
>= 5 ans	1 mois	5 mois
>= 10 ans	2 mois	8 mois
>= 15 ans	3 mois	9 mois
>= 20 ans	6 mois	12 mois
>= 25 ans	9 mois	15 mois
>= 30 ans	12 mois	18 mois

* employeur occupant moins de 20 salariés.

6.2. par faute grave *dans le chef du salarié* au sens de l'article L.124-10 du Code du Travail, on entend entre autres:

- 6.2.1. si de façon malveillante, par négligence grave ou en dépit d'un avertissement, il cause des dégâts matériels ou met en danger la sécurité de l'entreprise, sa propre sécurité ou celle de tiers;
- 6.2.2. s'il quitte sans motif valable son travail ou s'il refuse de suivre les ordres de ses supérieurs, sauf si ces ordres entraîneraient pour le salarié, défini dans la convention collective, un acte malhonnête ou illégal;

- 6.2.3. si à plusieurs reprises et malgré des avertissements réitérés de son employeur, il ne respecte pas, sans motif valable, le plan de travail ou l'arrangement avec le client;
 - 6.2.4. si sur le lieu de travail ou dans le cadre de son travail, il se rend coupable de voies de fait ou d'injures graves à l'adresse d'un supérieur, d'un collègue de travail ou d'une tierce personne avec laquelle il entretient des relations professionnelles;
 - 6.2.5. s'il accomplit manifestement mal ou de façon insatisfaisante le travail qui lui est confié;
 - 6.2.6. s'il se rend coupable d'actes malhonnêtes ou contraires aux bonnes mœurs;
 - 6.2.7. si, à charge d'apporter la preuve, il conduit un véhicule sous l'influence de l'alcool ou d'excitants (drogues, usage abusif de médicaments, ...). La consommation d'alcool ou d'excitants directement avant et pendant le travail est interdite;
 - 6.2.8. s'il a été absent sans permission et sans raison valable ou sans en avoir au préalable prévenu l'employeur;
 - 6.2.9. s'il a été engagé sur la base de faux renseignements sur ses aptitudes ou s'il a retenu des informations sur ses aptitudes à l'employeur;
 - 6.2.10. si les autorisations officielles telles que certificat d'aptitude professionnelle, permis de conduire ou permis de travail lui ont été retirés;
 - 6.2.11. si malgré des avertissements écrits, il ne remet pas ses recettes, titres de transport, disques tachygraphes ou carte de conducteur dans les délais prescrits;
 - 6.2.12. si de manière répétitive, le salarié viole les dispositions du règlement interne de l'entreprise avisé par la délégation du personnel et, le cas échéant, approuvé par le comité mixte.
- 6.3. Une faute grave *de la part de l'employeur*, au sens de l'article L.124-10 du Code du Travail se présente:
- 6.3.1. s'il se rend coupable de voies de fait ou d'injures graves à l'égard du salarié;
 - 6.3.2. si à cause d'un manque de travail ou de perturbations dans l'entreprise, le salarié est obligé d'arrêter son travail pour plus de deux jours consécutifs ou pendant plus de trois jours endéans une période de 14 jours consécutifs;
 - 6.3.3. si le salarié est privé des salaires échus ou si ses droits dans le domaine de la sécurité sociale ne sont pas garantis;
 - 6.3.4. si de façon continue le salarié est chargé de travaux ne rentrant pas dans le champs d'activité de l'employeur et qui, en sus, présentent un caractère dégradant ou chicanier;
 - 6.3.5. si l'on exige du salarié un travail malhonnête ou illégal;
 - 6.3.6. en général, si les dispositions de cette convention collective ne sont pas respectées par l'employeur.
- 6.4. Le salarié ne peut pas être licencié, ni à cause de ses activités dans le cadre de l'exécution de son mandat de délégué du personnel, ni par le fait d'appartenir à une des parties contractantes.

Art. 7. La rémunération

7.1. Salaires mensuels

Les barèmes repris dans les chapitres 2 et 3 correspondent à la rémunération mensuelle des salariés couverts par la convention collective et occupés à temps complet. S'il n'en est pas disposé autrement dans le contrat de travail à temps partiel, le salaire mensuel se base en principe sur la semaine des 40 heures.

Pour les temps partiels, le salaire est adapté proportionnellement au taux d'emploi.

L'ancienneté de service est basée sur les années de service prestées dans l'entreprise et dans la fonction exercée.

7.2. Décompte des salaires

La fiche de salaire mensuelle définitive doit contenir les données suivantes:

- le nombre des heures de travail effectif et le montant du salaire brut dû;
- le nombre des heures supplémentaires prestées y compris les majorations;
- le nombre des heures de travail prestées les dimanches y compris les majorations;
- le nombre des heures de travail prestées la nuit y compris les majorations;
- le nombre des heures de travail prestées les jours fériés y compris les majorations;
- l'indication des journées de congé et de maladie;
- les retenues pour charges sociales aux caisses de maladie et de pension.

7.3. Paiement des salaires

Le paiement du salaire doit se faire à la fin de chaque mois calendrier.

Les suppléments pour jours fériés, dimanche et travail de nuit, sont payés avec le salaire de base du mois suivant celui pendant lequel les prestations donnant droit à ces suppléments ont été fournies.

7.4. Réclamations

Les erreurs constatées lors du paiement des salaires doivent être rectifiées immédiatement. Celles qui se manifestent dans le décompte du salaire, doivent être corrigées au plus tard lors du prochain décompte de salaire.

Art. 8. Travail dominical, des jours fériés et travail de nuit

8.1. Le supplément pour le travail dominical

Le travail dominical est réglementé et rémunéré selon les dispositions des articles L.231-1 et suivants du Code du Travail.

Le supplément de 70% pour le travail dominical est dû pour les heures effectivement prestées.

8.2. Le supplément pour le travail les jours fériés

Le travail des jours fériés, exigé par les impératifs de l'entreprise, est réglementé et rémunéré selon les dispositions de l'article L.232-1 et suivants du Code du Travail.

Lorsque le jour férié coïncide avec un jour ouvrable, la prestation de travail est rémunérée comme suit:

- salaire de base (ou heures compensatoires)
- heures prestées
- supplément de 100% pour les heures prestées.

Lorsque le jour férié coïncide avec un dimanche, la prestation de travail est rémunérée comme suit:

- salaire de base (ou heures compensatoires)
- heures prestées
- supplément de 170% pour les heures prestées.

Sont jours fériés légaux: le Nouvel An (01.01), le lundi de Pâques, le premier mai, l'Ascension, le lundi de Pentecôte, le jour de la Fête Nationale (23.06.), l'Assomption (15.08.), la Toussaint (01.11.), le 1^{er} et le 2^e jour de Noël (25 et 26.12.).

8.3. Le supplément pour travail de nuit

Sont considérées comme travail de nuit les heures de travail prestées entre 22.00 et 6.00 heures.

Le travail de nuit, effectué sur demande expresse de l'entreprise, donne lieu au paiement d'un supplément de 15% calculé sur les salaires effectifs.

A noter, qu'il ne faut pas confondre le supplément pour travail de nuit avec la période de nuit (Article 16.4).

Art. 9. Congés

9.1. Droits au congé

9.1.1. Chaque salarié a droit à 25 jours ouvrables de congé par année. Les dispositions de l'article L.233-1 et suivants sont applicables. Pour les salariés occupés à temps partiel, les droits au congé sont calculés au prorata du taux d'emploi.

La demande de congé du salarié doit être introduite par écrit.

Lorsque la demande de congé porte sur une durée supérieure à une semaine, et sous condition que cette demande se rapporte à l'année en cours, l'employeur est obligé de répondre à la demande par la voie écrite dans un délai d'un mois.

Pour les demandes de congé portant sur une durée égale ou inférieure à une semaine, l'employeur répond par écrit endéans un délai de 8 jours.

9.1.2. Des congés ne peuvent être octroyés au conducteur pendant les voyages ou excursions à l'étranger.

9.2. Congé supplémentaire

9.2.1. En guise de compensation pour l'éventuel non-respect d'un repos hebdomadaire de 45 heures (heures de congé ou de maladie incluses) il est accordé un congé supplémentaire fixé comme suit:

- 1-8 fois 1 journée
- 9-16 fois 2 journées
- 17-24 fois 3 journées
- 25-32 fois 4 journées
- 33-40 fois 5 journées
- plus de 40 fois 6 journées.

9.2.2. Pour autant qu'il compte 28 années d'ancienneté dans l'entreprise, le salarié bénéficie, à partir de cette année, d'un congé annuel de 27 jours. Après 30 années de service dans l'entreprise le congé annuel est fixé à 28 jours.

A partir de l'exercice 2011, le salarié bénéficie, lorsqu'au cours de l'année il compte 23 années d'ancienneté dans l'entreprise, d'un congé annuel de 28 jours. Après 30 années de service dans l'entreprise le congé annuel est fixé à 29 jours.

9.3. Congé spécial

Pour l'attribution d'un congé spécial les dispositions du texte de la loi sont applicables et qui, pour information, a été fixé comme suit:

- 1 jour ouvrable lors du décès d'un parent du 2^e degré du salarié ou de son conjoint ou partenaire (grand-père, grand-mère, petit-fils, petite-fille, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur);
- 2 jours ouvrables pour le père en cas de naissance d'un enfant légitime ou naturel, de l'adoption d'un enfant, du mariage d'un enfant ou lors du déménagement;

- 3 jours ouvrables lors du décès du conjoint ou partenaire ou d'un parent du 1^{er} degré (père, mère, beau-père, belle-mère, enfant, gendre, belle-fille);
- 6 jours lors du propre mariage ou de la conclusion d'un contrat de partenariat.

9.4. Contrôle

L'employeur est obligé de tenir un livre de salaires ainsi qu'un relevé renseignant sur la situation des jours de repos, des jours fériés et des jours de congé.

Art. 10. Pause de travail

Les salariés ne travaillent pas pendant plus de six heures consécutives sans pause. Le temps de travail est interrompu par une pause de 30 minutes lorsque le total des heures de travail est compris entre 6 et 9 heures, et d'au moins 45 minutes lorsque le total des heures de travail est supérieur à 9 heures.

Ces interruptions de travail peuvent être subdivisées en périodes d'une durée d'au moins quinze minutes chacune.

Remarque: il est précisé que les dispositions ci-dessus ne se confondent pas les temps de pause prévues dans le Règlement CE 561/2006 sur les heures de conduite et de repos.

Art. 11. Egalité entre hommes et femmes

Les entreprises garantissent l'égalité de rémunération entre hommes et femmes pour un même travail ou un travail de valeur égale, conformément au règlement grand-ducal du 10 juillet 1974 y relatif.

De même, le principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes s'applique à l'accès à l'emploi, à la promotion professionnelle, à l'orientation, à la formation, au perfectionnement et au recyclage professionnels, conformément à la loi du 8 décembre 1981 y relative.

Les différents postes et possibilités de carrière sont ouverts à toutes et tous. L'appréciation du travail fourni et les chances de promotion respectivement d'évolution au sein des entreprises ne sont dépendants ni du sexe du salarié, ni de son taux d'occupation (temps partiels), pour autant que les impératifs de service le permettent. L'accès aux fonctions dirigeantes est ouvert aux salariés des deux sexes. Les entreprises reconnaissent qu'il existe différents modèles permettant d'allier vie professionnelle et vie privée et analysera au cas par cas les demandes d'adaptation des formes de travail, pour autant que les besoins de service le permettent.

Art. 12. Racisme et discriminations illégales

Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques à raison de leur origine, de leur couleur de peau, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur situation de famille, de leur état de santé, de leur handicap, de leurs mœurs, de leurs opinions politiques ou philosophiques, de leurs activités syndicales, de leur appartenance ou de leur non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

Art. 13. Harcèlement sexuel

Sont qualifiés de harcèlement sexuel, tout comportement, geste ou propos prohibés tels que définis par la loi du 26 mai 2000 concernant la protection contre le harcèlement sexuel.

L'employeur et les collaborateurs s'engagent à s'abstenir sur les lieux de travail de tout comportement, geste ou propos à connotation sexuelle ou fondé sur le sexe qui offense grossièrement la dignité d'une femme ou d'un homme au travail.

L'employeur s'engage à veiller à ce que tout harcèlement sexuel survenant à l'intérieur de son entreprise et dont il a connaissance cesse immédiatement.

L'employeur veille en outre à ce que les personnes extérieures à son entreprise mais qui sont en relation avec lui, s'abstiennent de tout harcèlement sexuel à l'encontre des collaborateurs. Les collaborateurs sont tenus de relater promptement à l'employeur tout fait dont ils ont personnellement connaissance et qui sont susceptibles d'être qualifiés de harcèlement sexuel.

Les mesures destinées à mettre fin au harcèlement sexuel ne peuvent pas être prises au détriment de la victime du harcèlement.

En outre, la victime d'un harcèlement sexuel, ainsi que la ou les personnes qui ont témoigné en justice ou relaté des actes de harcèlement sexuel à l'employeur, ne peuvent de ce fait faire l'objet de mesures affectant leurs droits. De même, l'employeur ne peut pas fonder sa décision affectant les droits d'un collaborateur sur la tolérance ou le refus de ce dernier d'un ou de plusieurs actes de harcèlement sexuel dont il est victime.

Les actes de harcèlement sexuel constituent une violation grave de la présente convention, du contrat de travail et peuvent, en tant que tels, aboutir au licenciement du ou des auteurs du harcèlement sexuel.

Art. 14. Vêtements de travail et équipement de protection individuelle

L'équipement de protection individuelle prévu par les prescriptions légales en matière de prévention des accidents est mis gratuitement à la disposition du salarié.

Le salarié est tenu d'utiliser cet équipement dans toutes les circonstances prévues par la loi et les règlements internes de l'entreprise ou des clients. Il répond personnellement du préjudice causé à sa propre personne ou à des tiers en cas de non-utilisation de cet équipement.

Lorsque la société exige le port d'un uniforme ou de vêtements de travail, elle les met gratuitement à la disposition du salarié.

En cas de perte ou d'usure prématurée de ces vêtements de travail ou de protection individuelle due à une mauvaise utilisation ou à un manque d'entretien manifeste, l'employeur peut exiger du salarié une participation financière pour pourvoir à leur remplacement ou leur réparation.

Art. 15. Permis de conduire

Le salarié dont le permis de conduire constitue une condition essentielle du contrat de travail doit sans délai informer l'employeur d'une restriction quelconque, du retrait ou de la fin de validité éventuels de son permis.

En cas de perte d'au moins 4 points pour des infractions imputables à l'entreprise, les frais et heures de travail pour participer au cours de formation permettant la récupération de points sont à charge de l'entreprise.

Chapitre 2: Le personnel mobile

Le présent chapitre s'applique à tous les salariés qui participent à des activités mobiles de transport routier.

Art. 16. Durée de travail

16.1. Temps de travail

Par temps de travail, on comprend toute période comprise entre le début et la fin du travail durant laquelle le salarié est à son poste de travail, à la disposition de l'employeur et dans l'exercice de sa fonction, c'est-à-dire:

- la conduite;
- le chargement et le déchargement effectués par le salarié ou si la présence du salarié lors du chargement et du déchargement est nécessaire;
- l'assistance aux passagers à la montée et à la descente du véhicule;
- le nettoyage et l'entretien technique du véhicule sous condition que ces travaux soient utiles et nécessaires;
- les autres travaux visant à
 - assurer la sécurité du véhicule;
 - assurer la sécurité du chargement, y compris le contrôle des opérations de chargement et de déchargement;
 - remplir les obligations légales ou réglementaires, y compris les formalités administratives;
 - à préparer et à consigner le véhicule;
 - assurer des travaux administratifs tels que par exemple les travaux de comptabilité et de décompte, la remise de recettes, les signatures des registres du véhicule et la remise des documents de service;
- les périodes durant lesquelles le salarié ne peut pas disposer librement de son temps et est tenu de se trouver à son poste de travail, prêt à reprendre son travail normal, assurant certaines tâches associées au service, notamment les périodes d'attente lorsque la durée normalement prévisible de ces périodes n'est pas connue d'avance.

Les périodes d'attente sont donc considérées comme heures de travail, lorsque juste avant le début effectif de la période d'attente, sinon dans un délai raisonnable, le salarié

- soit n'a pas reçu une instruction ou information de la part de son employeur ou, sans préjudice des dispositions du règlement d'ordre interne, de son représentant, du client ou de son agent, ou de toute autre personne pouvant exercer un pouvoir d'autorité sur le salarié,
- soit ne peut pas se référer à des informations normalement disponibles.

Sont exclus du temps de travail, les temps de pause, les temps de repos visés par le Règlement CE 561/2006, ainsi que les temps de disponibilité visés sous l'article 16.3. ci-dessous.

16.2. Durée maximale de travail

16.2.1. Pour les salariés qui participent à des activités de transport effectuées au moyen de véhicules qui sont construits ou aménagés de façon permanente pour assurer le transport de plus de 9 personnes, conducteur compris, la durée hebdomadaire de travail est limitée à 48 heures en moyenne, calculée sur une période de référence de quatre mois, sans que pour autant la durée hebdomadaire prise isolément ne puisse dépasser 60 heures.

La durée de la période de référence peut être réduite sur décision de l'entreprise, la délégation du personnel entendue dans son avis, sans que pour autant la durée hebdomadaire moyenne de travail et la durée de travail hebdomadaire prise isolément ne puissent excéder les limites de respectivement 48 et 60 heures.

16.2.2. Pour les salariés qui participent à des activités de transport effectuées au moyen de véhicules qui sont construits ou aménagés de façon permanente pour assurer le transport de moins de 10 personnes, conducteur compris, la durée hebdomadaire de travail est limitée à 48 heures.

16.2.3. Par semaine, on entend la période qui commence à 0.00 heures le lundi et prend fin à 24.00 heures le dimanche.

16.3. Temps de disponibilité

On entend par temps de disponibilité:

- les périodes autres que celles relatives aux temps de travail, temps de pause et aux temps de repos durant lesquelles le salarié n'est pas tenu de rester à son poste de travail, mais doit être disponible pour répondre à des appels éventuels lui demandant d'entreprendre ou de reprendre la conduite ou de faire d'autres travaux,
- les périodes d'une durée inférieure à 2 heures pendant lesquelles le salarié accompagne un véhicule transporté par ferry-boat ou par train,

- les périodes d'attente aux frontières,
- les périodes d'attente dues à des interdictions de circulation,
- les périodes d'attente

lorsque le salarié a reçu une instruction ou une information de la part de son employeur ou, sans préjudice des dispositions du règlement d'ordre interne, de son représentant, du client ou de son agent, ou de toute autre personne pouvant exercer un pouvoir d'autorité sur le salarié, ou s'il peut se référer à des informations normalement disponibles sur la durée prévisible de l'attente,

- pour les salariés conduisant en équipe, le temps passé pendant la marche du véhicule à côté du conducteur ou sur une couchette.

Ne sont pas considérés comme temps de disponibilité:

- les temps dont le salarié peut disposer librement,
- les temps consacrés aux repas,
- les pauses et repos tels que prévus dans le Règlement CE 561/2006,
- les périodes d'une durée supérieure à 2 heures pendant lesquelles le salarié accompagne un véhicule transporté par ferry-boat ou par train, sous condition qu'il dispose d'une couchette.

16.4. Travail de nuit

Par période nocturne est entendu la période entre zéro heure et cinq heures. A noter, qu'il ne faut pas confondre la période de nuit avec le supplément pour travail de nuit (Article 8.3).

Dès que le salarié est appelé à effectuer deux heures de travail pendant la période nocturne, et ce plus de deux fois au cours de la semaine, le temps de travail quotidien ne dépassera pas dix heures pour chaque période de vingt-quatre heures.

Cette limitation ne s'applique pas lorsque les salariés roulent en double équipage, sans préjudice toutefois des dispositions du Règlement CE 561/2006.

16.5. Plans de travail et registre

L'employeur est tenu d'établir des plans de travail et de les communiquer à temps aux salariés. Des modifications sont autorisées à condition que l'employeur les fasse connaître à temps aux salariés. L'employeur communique au salarié le lieu et l'horaire de travail définitifs, dans la mesure du possible, 48 heures avant la prise de service.

L'entreprise tient un registre des temps de travail.

Le registre reprend

- toutes les activités du salarié définies dans l'article 16 ci-dessus,
- les activités non mobiles qui ne constituent pas des activités liées au transport routier,
- toutes les activités mobiles effectuées sur des véhicules construits ou aménagés de façon permanente pour pouvoir assurer le transport de 9 personnes au plus, chauffeur compris.

Le registre des temps de travail ainsi que les feuilles d'enregistrement, les données téléchargées à partir de l'unité embarquée ou de la carte de conducteur ainsi que leur version imprimée et, le cas échéant, les sorties imprimées, les tableaux de service et les feuilles de route sont conservés au moins deux ans après la période écoulée.

Sur demande, l'employeur est tenu de remettre aux travailleurs mobiles une copie de ces pièces.

16.6. Computation des durées

Lorsque le salarié travaille pour plusieurs employeurs, la durée de travail doit être additionnée.

Le salarié occupé à plein temps n'est pas autorisé à conclure un deuxième contrat de travail, sauf autorisation expresse de son employeur.

Le salarié est censé informer son employeur à chaque fois qu'il effectue des prestations de transport, soumises à la réglementation sociale (561/2006), en dehors de son activité professionnelle.

Le salarié occupé sous contrat de travail à temps partiel est tenu d'informer son employeur dès qu'il conclut un second contrat de travail. Sauf arrangement autre entre les employeurs, le salarié est tenu de fournir mensuellement à chacun de ses employeurs les temps de travail accomplis auprès de l'autre employeur.

16.7. Prise de service

Les conducteurs sont obligés de commencer leur travail au moins 15 minutes avant l'heure prévue de départ et de respecter ponctuellement leur temps de travail. Ces 15 minutes comptent comme temps de travail effectif. Le temps consacré à l'habillement et au déshabillage, comme celui pour se laver et pour faire la toilette, n'est pas considéré comme temps de travail effectif.

Art. 17. Conduite et temps de repos

17.1. Pour les salariés qui participent à des activités de transport effectuées au moyen de véhicules qui sont construits ou aménagés de façon permanente pour assurer le transport de plus de 9 personnes, conducteur compris, les temps de conduite et de repos sont régis par le Règlement CE 561/2006.

Les temps de repos journaliers peuvent être pris à bord du véhicule sous condition que ce dernier soit équipé d'une couchette.

17.2. Les salariés qui participent à des activités de transport effectuées au moyen de véhicules qui sont construits ou aménagés de façon permanente pour assurer le transport de maximum 9 personnes, conducteur compris, et dont la durée journalière de travail dépasse 8 heures, bénéficient d'un repos journalier de 9 heures au moins. Ils bénéficient d'un repos hebdomadaire de 36 heures au moins au cours de chaque période de 7 jours.

Pour cette catégorie de salariés, les heures de travail sont enregistrées par le moyen le plus approprié.

Dispositions particulières

Les dispositions qui suivent sont applicables aux salariés employés sous contrat de travail à durée indéterminée à temps plein.

Pour chaque mois le salarié a droit à un nombre équivalent de repos périodiques que le mois correspondant contient des journées de dimanche.

Pour autant que l'organisation de travail dans l'entreprise le permet, le conducteur a droit à deux jours de repos consécutifs une fois par mois au moins, dont un de ces deux jours coïncide avec un dimanche.

Les jours de repos doivent être fixés de sorte que dans une année de calendrier, 17 repos au moins coïncident avec un dimanche.

Lors d'excursions et de voyages à l'étranger, l'employeur a le droit de fixer un maximum de 2 jours de repos hebdomadaires à la condition que le conducteur dispose d'une journée entièrement libre aussi bien qu'en sa qualité de conducteur qu'en sa qualité de guide touristique, etc., et, subsidiairement, à la condition que les frais de séjour soient à la charge de l'employeur.

Art. 18. Amplitude

18.1. Définition

L'amplitude est la période de temps entre le début et la fin du travail.

Elle comprend:

- 18.1.1. le temps nécessaire à la prise en charge ou à la remise du véhicule, si le véhicule n'est pas repris ou garé sur le lieu de travail habituel;
- 18.1.2. le temps consacré à la préparation et à la consigne du véhicule ainsi que celui consacré aux travaux administratifs (travaux de comptabilité et de décompte, remise des recettes, signature des registres du véhicule, remise des documents de service, émission et contrôle de titres);
- 18.1.3. les heures de conduite effective;
- 18.1.4. les travaux d'entretien, de contrôle et de réparation du véhicule dans la mesure où ils sont effectués par le conducteur lui-même ou s'il y assiste;
- 18.1.5. le temps consacré à l'embarquement et au débarquement des voyageurs ainsi que le temps nécessaire, pour le chargement et le déchargement des bagages;
- 18.1.6. le temps pendant lequel le salarié est à la disposition de son employeur à son poste de travail et durant lequel il se tient prêt à accomplir éventuellement des travaux qui lui seraient assignés, sans pour autant assurer une prestation effective;
- 18.1.7. les pauses et interruptions de la conduite prescrites par la loi.

18.2. Durée de l'amplitude

18.2.1. L'amplitude journalière moyenne de travail (appelée par la suite «amplitude moyenne»), calculée sur la période de référence du mois de calendrier, ne dépasse en principe pas 11 heures.

18.2.2. L'amplitude moyenne est obtenue en divisant la somme des amplitudes journalières réellement prestées au cours du mois de référence (appelée par la suite «somme») par le nombre de jours ouvrés (lundi-vendredi) de ce mois.

18.2.3. Au cas où le nombre de jours de travail réellement prestés pendant le mois de référence serait supérieur au nombre total des jours ouvrés de ce mois, la somme se réduit d'autant d'amplitudes journalières qu'il y a de jours de travail qui dépassent le nombre de jours ouvrés. Pour réduire la somme, les heures des amplitudes journalières les plus courtes du mois seront décomptées.

18.2.4. Lorsque l'amplitude journalière est prestée entièrement ou d'une façon prépondérante dans le cadre d'un service occasionnel, les temps compris entre la 11^e heure et la 14^e heure incluse ne sont pas considérées.

18.2.5. Par service occasionnel il a y lieu de considérer les courses qui ne répondent pas à la définition d'un service de ligne. Par service de ligne l'on entend les courses assurées dans le cadre du RGTR, AVL, TICE et CFL et celles effectuées à la demande d'administrations communales, d'écoles et d'organisations, ainsi que toutes les courses régulières assurées au moins une fois par semaine endéans le mois de référence, et exploitées par les entreprises à leur propre compte jusque dans un rayon de 50 km dépassant le territoire luxembourgeois.

18.2.6. Pour les jours de congé et les jours fériés il est tenu compte dans la somme d'un forfait de 11 heures par jour. Pour les jours de maladie, le forfait est de 8 heures.

18.3. Lorsque l'amplitude journalière dépasse 12 heures, les heures prestées en plus sont à considérer comme heures supplémentaires, sans préjudice des dispositions ci-devant.

18.4 Pendant les services occasionnels la durée du temps de travail peut être augmentée à 14 heures au plus trois jours par semaine, à condition de respecter le temps de repos journalier.

18.5. Le temps journalier est à considérer comme réalisé si le temps de travail est effectivement atteint, même au cas où l'amplitude n'atteint pas resp. 12 ou 14 heures.

18.6. Le temps entre deux amplitudes que le chauffeur passe sans conduire dans un bus ou dans un train, lors d'un voyage à l'aller ou au retour, sont comptés à 2/3 comme amplitude.

18.7. Endéans un mois après échéance de la période de référence mensuelle, l'entreprise remet au conducteur un relevé mensuel des amplitudes journalières effectivement prestées (*somme*).

18.8. Prime d'amplitude

Lorsque l'*amplitude moyenne* (voir art. 18.) dépasse 11 heures, le conducteur a droit à une prime de 67,64 € (indice 719,84). Cette prime atteint 104,18 € (indice 719,84) lorsque l'*amplitude moyenne* dépasse 12 heures.

Cette prime n'entre pas en ligne de compte pour le calcul des suppléments de salaires pour heures supplémentaires, travail de dimanche, des jours fériés et travail de nuit.

Art. 19. Temps de travail rémunéré

19.1. Définition

Sans préjudice des règles reprises sous l'article 19.3. ci-dessous, la durée de travail effectif rémunéré comprend les activités reprises sous 18.1.1. jusqu'à 18.1.5.

19.2. Durée de travail hebdomadaire

Le calcul du travail hebdomadaire se fait sur la base de la semaine de 40 heures.

19.3. Durée de travail journalier

La durée de travail journalier est de 8 heures en moyenne, calculée sur la période de référence du mois de calendrier.

19.3.1. En service de ligne, il est mis en compte au moins 7 heures de travail lorsque l'amplitude journalière atteint ou dépasse 11 heures. Lorsque l'amplitude atteint ou dépasse 12 heures, il est mis en compte au moins 8 heures de travail effectif.

19.3.2. En service occasionnel, il est mis en compte au moins 8 heures lorsque l'amplitude atteint ou dépasse 14 heures.

19.3.3. Lorsque l'amplitude journalière est inférieure à 6 heures, la durée de travail effectif est augmentée d'une heure sans que le total des heures de travail mises en compte puisse dépasser le total de 6 heures.

19.4. Des interruptions suivant horaire inférieures à 30 minutes ne sont pas à considérer comme interruption de travail et, partant, sont à considérer comme durée de travail effectif.

19.5. Les temps entre deux amplitudes que le conducteur passe, sans conduire, dans un bus ou dans un train sur le parcours aller ou retour, sont comptés comme 1/3 de temps de travail effectif.

Art. 20. Heures supplémentaires

20.1. Définition

L'entreprise effectue un décompte de toutes les heures de travail telles que définies dans l'article précédent. Si le temps de travail fixé dans le contrat de travail est dépassé, ces heures peuvent être compensées sous forme de temps libre au plus tard endéans un mois ou sont à indemniser comme heures supplémentaires.

Sont également considérées comme heures supplémentaires, toutes les heures qui dépassent l'amplitude fixée à l'article 18.

Cependant, si au cours du mois il y a dépassement des heures de travail effectif telles que prévues à l'article 19 ainsi que de l'amplitude mensuelle définie dans l'article 18, les heures supplémentaires ne sont prises en compte qu'une seule fois, en l'occurrence pour le nombre d'heures le plus élevé.

Le taux de majoration des heures supplémentaires applicable est fixé à 40%.

Art. 21. Frais de route

21.1. Lorsque le temps compris entre le début et la fin du travail journalier dépasse 6 heures, le conducteur a droit à une indemnité de repas non imposable, fixée à 3,25 € par jour.

Lorsque dans le service occasionnel les frais de repas ne sont pas pris en charge par l'employeur ou un tiers, le salarié a droit à une indemnité forfaitaire de 9,50 € par repas principal.

Les frais pour le découcher qui ne sont pas pris en charge par un tiers, sont à la charge de l'employeur.

21.2. Si le salarié est obligé de prendre ou de terminer son travail à un autre lieu que celui prévu à cet effet dans son contrat de travail, les frais supplémentaires, y compris le temps consacré, sont à charge de l'employeur.

Si la distance entre le domicile et le siège de l'entreprise est inférieure à la distance entre le domicile et le lieu où la prise de service s'effectue, le kilométrage supplémentaire à charge du salarié est indemnisé à raison de 0,25 €/km, tandis que le calcul du temps parcouru se base sur une moyenne horaire de 50 km/h.

Art. 22. Les salaires

Les salaires minima sont fixés comme suit: (indice 719,84):

22.1. Barème des conducteurs d'autobus et d'autocars (permis D)

Années de service	Salaires
1 ^{ère} année	2.738,67
2 ^e et 3 ^e année	2.828,72
4 ^e , 5 ^e et 6 ^e année	2.918,45
7 ^e , 8 ^e et 9 ^e année	3.008,61
10 ^e , 11 ^e et 12 ^e année	3.098,31
13 ^e , 14 ^e et 15 ^e année	3.143,31
16 ^e , 17 ^e et 18 ^e année	3.188,83
19 ^e , 20 ^e et 21 ^e année	3.233,33
22 ^e , 23 ^e et 24 ^e année	3.278,29
à partir de la 25 ^e année	3.323,12

22.2. Barème des conducteurs de véhicules construits ou aménagés de façon permanente pour pouvoir assurer le transport de plus de 9 personnes sans dépasser le nombre de 17, chauffeur compris (permis D1)

Années de service	Salaires
1 ^{ère} année	1.895,72
2 ^e et 3 ^e année	2.057,24
4 ^e , 5 ^e et 6 ^e année	2.218,76
7 ^e , 8 ^e et 9 ^e année	2.299,52
10 ^e , 11 ^e et 12 ^e année	2.380,27
à partir de la 13 ^e année	2.462,99

22.3. Barème des conducteurs de véhicules construits ou aménagés de façon permanente pour pouvoir assurer le transport de 9 personnes au plus, chauffeur compris (permis B)

Années de service	Salaires
1 ^{ère} année	1.724,81
2 ^e année	1.724,81
3 ^e année	1.752,45
4 ^e année	1.836,64
5 ^e année	1.921,97
6 ^e année	1.975,00
7 ^e année	2.025,00
8 ^e année	2.075,00
9 ^e année	2.125,00
10 ^e année	2.175,00

Disposition particulière pour les conducteurs (permis B) dont l'entrée en service est égale ou antérieure au 1^{er} décembre 2005: Considérant que l'extension du barème (6^e – 10^e année) est valable à partir du 1^{er} décembre 2010, la date d'entrée en fonction fictive en vue de la détermination de l'échelon de référence est fixée au 1^{er} décembre 2005.

Art. 23. La formation continue

La formation continue volontaire organisée par l'Etat, suivie avec succès depuis le 1^{er} septembre 1994, donne droit à une indemnité indexée de 17,05 € (indice 719,84). Cette indemnité, soumise à cotisation, n'est pas prise en considération pour le calcul des suppléments de salaire pour heures supplémentaires ainsi que pour le travail de nuit, dominical ou férié.

Ces mesures sont également applicables aux participants à des cours de formation continue suivis à l'étranger, reconnus comme équivalents par le Ministère de l'Éducation nationale et de la Formation professionnelle.

Chapitre 3: Le personnel sédentaire

Le présent chapitre s'applique au personnel technique non mobile de l'entreprise exerçant à titre principal une activité principalement manuelle.

Art. 24. Durée de travail et période de référence

La durée de travail normale est fixée à 40 heures par semaine. La durée de travail journalière maximale ne dépasse pas 10 heures.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas au personnel dont la tâche comporte des déplacements réguliers à l'étranger dans la mesure où il bénéficie d'une large indépendance dans l'organisation de son travail et de ses horaires.

La durée de la période de référence et la détermination des heures supplémentaires sont fixées conformément aux dispositions du Code de Travail.

Art. 25. Salaires

Les salaires minima sont fixés comme suit: (indice 719,84):

25.1. Barème pour le personnel technique dont l'exercice de la fonction exige un CATP

Années de service	Salaires
1 ^{ère} -6 ^e année	1.991,34
7 ^e -9 ^e année	2.002,30
10 ^e année	2.086,37
11 ^e -12 ^e année	2.089,68
13 ^e -15 ^e année	2.170,69
16 ^e -18 ^e année	2.255,25
19 ^e -21 ^e année	2.339,62
22 ^e -24 ^e année	2.423,83
à partir de la 25 ^e année	2.509,51

25.2. Barème pour le personnel technique dont l'exercice de la fonction n'exige pas un CATP (manœuvres, coursiers, ...)

Années de service	Salaires
1 ^{ère} -10 ^e année	1.724,81
à partir de la 11 ^e année	1.724,81

Chapitre 4: Dispositions finales et transitoires

Art. 26. Dispositions finales

26.1. Interprétation de la convention

Pour la régularisation de litiges qui peuvent naître lors de l'interprétation de la convention, il est constitué une commission paritaire, chargée de l'interprétation de la convention. Cette commission se compose de 4 délégués représentant les employeurs et de 4 délégués représentant les salariés. La commission paritaire se réunit en cas de besoin.

26.2. Conciliation

Si cette commission n'arrive pas à se mettre d'accord, le litige est soumis, sous le respect des dispositions légales en vigueur, à l'Office National de Conciliation, resp. aux Tribunaux de Travail.

26.3. Durée de la convention

La convention collective entre en vigueur le 1^{er} décembre 2010 et est conclue pour une durée de 7 mois.

Les parties contractantes conviennent que la convention expire d'office le 30 juin 2011.

Si la convention n'est pas renouvelée à partir du 1^{er} juillet 2011, les dispositions actuelles restent valables jusqu'à la signature d'une nouvelle convention.

Art. 27. Dispositions transitoires

Le nouveau barème pour les conducteurs détenteurs du permis B prévu à l'article 22.3. est applicable à partir du mois de décembre 2010.

Avec le salaire du mois de décembre 2010, tout conducteur tombant sous le champ d'application du Règlement CE 561/2006 bénéficiera d'un versement net de 75 € en vue de la reconduction de la carte de conducteur.

Un groupe de travail réduit est institué pour élaborer une révision des textes ayant trait à l'amplitude, au travail rémunéré et à la période de référence servant au décompte des heures supplémentaires, et une fiche de relevé d'informations servant de base au calcul des heures. Ce groupe se réunira pour une première fois en décembre 2010 au plus tard.

Cette convention est signée en 5 exemplaires. Chacune des parties contractantes reçoit un exemplaire. Un exemplaire sera déposé auprès de l'Inspection du Travail et des Mines, un autre exemplaire sera transmis à l'Office National de Conciliation.

Luxembourg, le 1^{er} décembre 2010.

Fédération Luxembourgeoise des Exploitants
d'Autobus et d'Autocars a.s.b.l. – FLEAA

Jos Sales Rolli Heinisch Frank Schilling

Lëtzebuenger Chrëschtliche Gewerkschaftsbond – LCGB

Jean-Paul Baudot

Onofhängege Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg – OGB-L

Romain Daubenfeld

Remarque: *Le texte allemand ne constitue pas une traduction officielle de la convention collective, le texte français faisant foi.*

Institut Luxembourgeois de Régulation

Règlement E11/25/ILR du 20 avril 2011 portant acceptation des tarifs d'utilisation du réseau et des tarifs des services accessoires à l'utilisation du réseau de distribution d'électricité, géré par Sudstroum S.à.r.l. & Co S.e.c.s.

Secteur Electricité

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu l'article 20 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité;

Vu le règlement E09/03/ILR du 2 février 2009 fixant les méthodes de détermination des tarifs d'utilisation des réseaux de transport, de distribution et industriels et des services accessoires à l'utilisation des réseaux;

Vu la demande du 6 avril 2011 et les informations complémentaires du 18 avril 2011;

Arrête:

Art. 1^{er}. Les tarifs d'utilisation du réseau de distribution d'électricité géré par Sudstroum S.à.r.l. et Co S.e.c.s. sont acceptés comme suit:

a) En moyenne tension (20 kV), les tarifs applicables sont les suivants:

	Durée d'utilisation annuelle < 3.000 h	Durée d'utilisation annuelle > 3.000 h
Composante puissance	14,53 EUR/kW	69,79 EUR/kW
Composante énergie	2,70 cts/kWh	0,86 cts/kWh

Pour les utilisateurs raccordés au niveau de tension 5 kV, les tarifs applicables sont les tarifs moyenne tension (20 kV) dont la composante énergie est augmentée d'une prime de 0,10 cts/kWh.

b) En basse tension (0,4 kV), les tarifs applicables sont les suivants:

- Pour les utilisateurs avec enregistrement de la courbe de charge:

	Durée d'utilisation annuelle < 3.000 h	Durée d'utilisation annuelle > 3.000 h
Composante puissance	23,65 EUR/kW	112,10 EUR/kW
Composante énergie	4,37 cts/kWh	1,42 cts/kWh

- Pour les utilisateurs sans enregistrement de la courbe de charge:

Prime fixe annuelle	24 EUR
Composante énergie	6,64 cts/kWh

Art. 2. Les tarifs accessoires à l'utilisation du réseau de distribution d'électricité géré par Sudstrom S.à.r.l. et Co S.e.c.s., à savoir les tarifs pour la location des éléments du comptage, pour la lecture et la mise à disposition de valeurs, ainsi que pour la facturation sont acceptés comme suit:

Tarifs de comptage	€/mois
Eintarif Drehstrom Zähler	2,63 €/mois
Zweitarif Drehstrom Zähler inklusive Rundsteuerempfänger	3,31 €/mois
Mittelspannungszähler/Niederspannungszähler mit Lastprofil inklusive Modem	24,10 €/mois
Mittelspannungszähler/Niederspannungszähler mit Leistungsmessung	25,39 €/mois

Art. 3. Les tarifs acceptés par le présent règlement entrent en vigueur au 1^{er} jour du deuxième mois suivant celui de sa publication au Mémorial.

Art. 4. Le présent règlement sera publié au Mémorial et sur le site Internet de l'Institut.

La Direction

(s.) Paul Schuh

(s.) Jacques Prost

(s.) Camille Hierzig

Le présent règlement a été approuvé par arrêté ministériel du 6 mai 2011.

Institut Luxembourgeois de Régulation

Règlement 11/27/ILR du 25 mai 2011 fixant la procédure de médiation dans le secteur de l'électricité

La Direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation,

Vu l'article 6 de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité;

Arrête:

Titre I: Dispositions générales

Art. 1^{er}. Objet

(1) La médiation vise à traiter des réclamations des clients finals des gestionnaires de réseau et des fournisseurs qui n'ont pu être satisfaites dans le cadre des procédures de réclamation mises en place par les entreprises visées.

(2) L'objet de la médiation est de trouver de manière impartiale une solution extra-judiciaire au litige dans l'intérêt des deux parties.

(3) Le recours à la voie judiciaire reste toujours ouvert, l'instance de médiation auprès de l'Institut n'est plus compétente à partir du moment où une voie judiciaire est engagée.

Art. 2. Parties à la médiation

(1) Sont parties au litige le client final résidentiel au sens de la loi modifiée du 1^{er} août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité en tant que demandeur (ci-après «le demandeur») et le gestionnaire de réseau et/ou le fournisseur en tant que défendeur (ci-après «le défendeur»).

(2) L'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après «le médiateur») fait office de médiateur. A ces fins, il désigne des agents qui seront en charge de la mission de médiation.

Art. 3. Règles de procédure

- (1) La procédure de médiation est transparente, simple, rapide et peu onéreuse.
- (2) Les parties à la médiation et le médiateur doivent assurer le respect de la vie privée des parties et éviter que des secrets commerciaux ne soient divulgués au public. Le médiateur est tenu au secret professionnel.
- (3) Chaque partie peut se faire assister ou représenter par un mandataire.
- (4) La procédure de médiation est écrite, sauf si le médiateur estime qu'une audition des parties s'impose ou si l'une des parties le demande. Dans un tel cas, il sera procédé conformément à ce qui est prévu à l'article 8 ci-dessous.
- (5) Dans le respect du principe du contradictoire, tous les écrits, documents et autres communications utilisés dans le cadre de la procédure de médiation sont transmis à l'autre partie par le médiateur.
- (6) Le médiateur peut se faire assister en cas de besoins par un ou des experts en la matière, entendre toute personne même tierce et prendre en général tout renseignement dont il a besoin.
- (7) Le demandeur peut retirer sa demande de médiation jusqu'à la fin de la procédure. De la même manière, le défendeur peut refuser de participer à la procédure de médiation. Dans tous les cas prévus ci-avant, les parties informent sans délai le médiateur, ainsi que l'autre partie, si nécessaire, de leur décision.
- (8) Lorsque les parties ont trouvé un accord à l'amiable d'une autre manière avant la fin de la procédure de médiation, elles en informent immédiatement le médiateur. Dans un tel cas, le médiateur déclarera alors la procédure de médiation comme étant close et communique sa décision aux deux parties dans les meilleurs délais.

Titre II: Introduction de la procédure de médiation

Art. 4. Saisine de l'organe de médiation

- (1) La saisine du médiateur se fait obligatoirement par écrit dans une langue officielle du Luxembourg qui servira alors de langue de procédure. Un formulaire pour la saisine du médiateur est publié sur le site Internet du médiateur.
- (2) La saisine du médiateur n'est recevable qu'après l'échec des voies de recours internes mises en place par le défendeur.
- (3) La demande doit obligatoirement contenir les éléments suivants:
 - a) l'identité du demandeur et du défendeur,
 - b) la nature du litige,
 - c) un descriptif des faits avec pièces à l'appui,
 - d) les rétroactes de l'affaire avec une preuve de l'échec de la procédure mise en place par le défendeur.
- (4) En cas de demande incomplète, le médiateur requiert du demandeur de compléter sa demande dans un délai raisonnable qui ne peut dépasser deux semaines. Ce délai peut être prolongé une fois sur demande dûment motivée du demandeur à introduire par écrit auprès du médiateur dans le délai initialement accordé pour compléter la demande.
- (5) Au cas où le dossier n'est pas complété dans le délai requis, le médiateur considère la demande comme ayant été retirée et ne commence pas de procédure de médiation. Le médiateur en informe le demandeur par voie écrite, dûment motivée.

Art. 5. Rejet de la demande de médiation

- (1) Le médiateur rejette la demande de médiation dans les cas suivants:
 - a) une procédure judiciaire portant sur le même litige est pendante devant les juridictions de droit commun,
 - b) une procédure de médiation portant sur le même objet a déjà été introduite ou exécutée,
 - c) les voies de recours internes mises en place par le défendeur n'ont pas été épuisées / aucune demande de conciliation préalable avec le défendeur n'a été entreprise.
- (2) Le rejet de la demande de médiation doit être porté à la connaissance du demandeur sous forme écrite avec indication des motifs. Au cas où une autre autorité serait compétente pour trancher le litige, le médiateur transmet la demande à l'autorité compétente.

Titre III: Déroulement de la procédure de médiation

Art. 6. Ouverture de la procédure de médiation

Le médiateur notifie la demande de médiation au défendeur et l'invite à prendre position par écrit endéans un délai de deux semaines à partir de la notification. Ce délai peut être prolongé sur demande écrite dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé au défendeur pour prendre position.

Art. 7. Prises de position

- (1) Dans sa réponse, le défendeur est tenu de fournir une description détaillée de sa position ainsi que tout document qu'il entend verser à l'appui de celle-ci.
- (2) Dans le respect du principe du contradictoire, le médiateur accorde au demandeur un délai raisonnable, qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines, afin de lui permettre de prendre position par rapport à la réponse du défendeur. De même, le médiateur accorde au défendeur un délai raisonnable qui ne doit normalement pas dépasser deux semaines afin de répliquer à la réponse du demandeur. Ces délais peuvent être prolongés sur demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur dans le délai initialement accordé par celui-ci.

(3) En cas de besoin, le médiateur peut demander des informations supplémentaires aux deux parties.

(4) Au cas où les réponses du défendeur ou du demandeur ne lui parviennent pas dans les délais fixés, le médiateur statuera sur base des pièces qui lui ont été soumises en temps utile.

(5) Le médiateur peut également décider que la procédure de médiation est terminée au cas où le comportement d'une ou des parties ne laisse plus espérer un aboutissement de la procédure de médiation. Il en informe aussitôt les parties.

Art. 8. Audition

(1) Lorsque le médiateur décide de fixer une audition pour entendre les parties ou lorsque l'une des parties en fait la demande et que le médiateur estime que celle-ci est utile à la procédure de médiation, le médiateur informe les parties du lieu et de la date de l'audition.

(2) Chaque partie peut demander le report de l'audition ainsi fixée moyennant une demande écrite et dûment motivée à introduire auprès du médiateur au moins trois jours avant la date fixée pour l'audition des parties. Au cas où le médiateur accepte le report de l'audition des parties, il en informe les parties et fixe une nouvelle date pour l'audition.

(3) Les parties sont obligées de se présenter à l'audition. Ils peuvent se faire assister ou représenter par un mandataire. Au cas où une des parties fait défaut à l'audition, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation par une décision motivée qu'il communique aussitôt aux parties.

(4) L'audition n'est pas publique.

Art. 9. Proposition de solution du litige et fin de la procédure de médiation

(1) Lorsque le médiateur considère être en possession de tous les éléments nécessaires à la solution du litige, il soumet aux deux parties une proposition de solution du litige sous forme écrite et dûment motivée. Cette proposition de solution indique le type de règles sur lesquelles elle est fondée, que ce soit sur base de dispositions légales ou en équité. Cette proposition n'est pas contraignante pour les parties.

(2) Le médiateur accorde aux parties un délai raisonnable ne pouvant pas dépasser deux semaines pour accepter la proposition de solution du litige.

(3) Lorsque les parties acceptent le projet de solution du litige, elles en informent le médiateur sans délai, qui constate la fin de la procédure de médiation dans un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(4) Lorsque les parties ne trouvent pas d'accord ou lorsque l'une d'entre elles ne réagit pas à la proposition de solution du litige, le médiateur constate l'échec de la procédure de médiation et en informe les parties sans délai moyennant un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(5) La procédure de médiation se termine encore par le constat du retrait de la demande de médiation par le demandeur après l'ouverture de la procédure de médiation, lorsque le défendeur ne se présente pas à l'audition des parties ou lorsque les parties s'arrangent amiablement avant la fin de la procédure de médiation. Dans tous les cas, le médiateur constate la fin de la procédure de médiation par un procès-verbal communiqué aux deux parties.

(6) La proposition de médiation et le procès-verbal de fin, de retrait ou d'échec de la procédure de médiation ne sont pas rendus public.

Art. 10. Reprise de la procédure

Une fois la procédure de médiation terminée pour une des causes énoncées ci-avant, une reprise de la procédure de médiation n'est pas possible.

Titre IV: Frais de la procédure

Art. 11. Gratuité de la procédure

(1) La saisine du médiateur est gratuite.

(2) Les frais d'experts exposés le cas échéant par une des parties sont à la charge de celle ayant fait appel à l'expert. Lorsque le médiateur se fait assister par un expert, les frais exposés sont équitablement à charge des deux parties.

La Direction

(s.) Paul Schuh

(s.) Jacques Prost

(s.) Camille Hierzig