



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Justice

Luxembourg, le 7 mars 2014  
Réf : QP-06/14

Monsieur le Ministre  
aux Relations avec le Parlement  
p.a. Service Central de Législation  
L-2450 Luxembourg

**Objet :** Question parlementaire n°106 du 5 février 2014 de Monsieur le Député  
Roy Reding

Monsieur le Ministre,

Je vous prie de trouver en annexe la réponse de mon département à la question parlementaire sous rubrique.

Je vous prie, Monsieur le Ministre, de croire en l'expression de mes sentiments très distingués.

Félix Braz  
Ministre de la Justice

**Réponse du Ministre de la Justice à la question parlementaire n° 106 du 5 février 2014 de Monsieur le Député Roy Reding**

Als éischt wollt ech präziséieren, dass de Registre de commerce et des sociétés (RCS) 2007 eng Etude gemaach huet zesummen mat engem externen Consultant vir d 'Telefonszentral se perfektionéieren. Op Basis vun de Conclusiounen déi aus der Etude erauskomm sinn, ass 2007 e neie Gestioussystem vir Telefonsuriff an E-Mailen installéiert ginn. Dëse System ass baséiert op enger performanter Telefonszentral an e spezielle Computer Programm dee vir d 'Besoinen vum RCS ugepasst ginn ass an deen e ganz präzisen Suivi vun de Telefonsuriff an d' E-Mailen erlaabt.

De System ass installéiert ginn mam Ziel den Benotzer vum RCS eng telefonesch Plattform ze bidden déi:

1. et méiglech mécht, sou séier wéi méiglech eng Äntwert ze ginn an eng onnéideg Waardezäit vum Uruffer ze vermeiden; an
2. eng gezielt Äntwert kann ginn, déi ugepasst ass op de Besoinen vum Utilisateur, an erlaabt den Uruffer mat enger Persoun ze verbannen déi eng präzisen Äntwert kann ginn.

An dem Sënn, an op Basis vun der Erfahrung déi de Gestionnaire vum RCS gesammelt huet, ass e Portail d'accueil téléphonique mat enger duebeler Struktur opgestallt ginn, déi erlaabt:

1. d 'Wiel vun der Sproch (franséisch, lëtzebuergesch, däitsch oder englesch), an
2. d 'Wiel vum Thema vun der Fro (1=informatesche Site, 2= Prozedur vir Dokumenter ze déposéieren, 3= Prozedur vir d 'Konten ze déposéieren)

Duerno geet et esou weider:

1. eng éischt Serie vun Mataarbechter vum telefonesche Help-Desk ginn Äntwerten op Froen wou et eng méi oder manner standardiséiert Äntwert gëtt;
2. wann d 'Fro méi cibléiert a méi komplex ass, sprangen Leit aus dem Back Office an, notamment wann eng Recherche néideg wär;
3. wann d 'Fro héich komplex ass, gëtt d 'Fro vun Juristen oder Économisten vum RCS beäntwert.

Hei sinn nach e puer Statistiken iwer d'Aktivitéit vum Helpdesk vum RCS:

Joergang	2013	2012	2011
Telefonsuriff (in + out)	31 688	38 902	30 535
E-Mailen	3 783	4 405	n.d.
Gesamt	35 471	43 307	
Zuel vun den Interventiounen pro Schaffdag	141	171	

2013 sinn nëmmen 12 Telefonsuriff verluer gaangen (0,04% vun der Gesamtzuel vun den Uriff) an 2012 waren et der 47 (0,12%). Dës Zuelen beweisen wéi performant de System ass.

Fir elo op d 'Froen méi genau anzegoen:

Zu der 1. Fro *“Kann den Här Minister soen, wei vill Leit die jeeweileg Optioune wielen?”*

2013 ass den Help Desk 31 503 mol ugeruff ginn. D 'Repartitioun téschent den verschiddenen Sproochen war esou:

FR	21 619	68,6%
LUX	6 857	21,8%
DE	1 928	6,1%
ENG	1 099	3,5%

Et stellt een do fest, dass déi grouss Majoritéit vun de Froen (68,6 %) op franséisch gestallt ginn.

Zu der 2. Fro *“Et ass mir zu Ouere komm, datt Utilisateuren, dei 2 gedreckt hunn (Lëtzebuergesch) mat engem eleng franseischsproochege Mataarbechter verbonnen goufen. Handelt et sech dabäi em e Feeler am System oder feelt et u lëtzebuergeschsproochege Mataarbechter?”*

Et get kee Feeler am System oder e Manktem u lëtzebuergesch sproochege Mataarbechter. Wéi hei am Ufank erkläert ginn ass, ass de System esou opgesat gin vir de Leit d 'Méiglechkeet ze ginn d 'Sprooch ze wielen an den Typ vu Froe. Domat soll garantéiert gin dass d 'Utilisateuren esou séier wéi méiglech mat enger Persoun a Verbindung gesat ginn déi eng präzis Äntwert kann ginn, ouni dass et néideg ass e puer mol den Uruff ze transferéieren. Falls een bestëmmten **Interlocuteur** deen Moment net fräi ass, get dann den Appel automatesch weidergeleet vir ze vermeiden dass den Utilisateur zevill laang an der Waardeschläif bleift. An dem Kontext kann et virkommen, dass een Utilisateur dee gefrot huet vir mat engem lëtzebuergesch sproochege Mataarbechter verbonnen ze ginn, mat engem franséisch sproochege oder daitsch sproochege Mataarbechter verbonnen gëtt well all déi lëtzebuergesch sproochege Mataarbechter de Moment schonn besat sinn. D 'Ziel ass awer esou séier wei méiglech een Utilisateur mat enger Persoun a Verbindung ze setzen déi eng valabel Äntwert kann ginn an d 'Waardezäit esou weit wie méiglech kuerz ze halen. Wann een Utilisateur awer domat Problemer huet, gëtt hien mat engem lëtzebuergesch sproochege Mataarbechter verbonnen esou bal een disponibel get.

3. *Wat gedenkt den Här Minister géint dee Manktem ze ënnerhuelen?*

Vun dem wat virdrun erkläert ginn ass, kann een net vu engem Manktem schwätzen mee vun enger Optimisatioun vum Service deen dem Utilisateur gebueden gëtt.