

Rapport Annuel

2022

Centre commun de la
sécurité sociale



CCSS
Centre commun de
la sécurité sociale

Pour plus d'informations :

Centre commun de la sécurité sociale
4, rue Mercier
L-2144 Luxembourg

Nouvelle adresse!

www.ccss.lu

T (+352) 40 141-1

M ccss@secu.lu

Formulaire de contact:



Responsable de la publication :
Centre commun de la sécurité sociale

Design: **101**

Date de publication: 09/2023



CCSS
Centre commun de
la sécurité sociale

Sommaire

Entretien avec notre Président	4	Service communication	34
Nos chiffres clés	8	Service accueil, courrier, saisie	35
Le CCSS	10	Service immatriculation	39
Nos missions	11	Service méthodologie	42
Notre vision	12	Service salariés	45
Notre Conseil d'administration	13	Service indépendants et assurés	
Notre organisation interne	15	volontaires	48
Organigramme du		Service recouvrement judiciaire	53
Département administratif	16	Service contrôle	59
Organigramme du		Service comptabilité	62
Département informatique	17	Le Responsable de la Sécurité	
Nos ressources	18	des Systèmes d'Information	63
Nos ressources humaines	18	Service systèmes et production	66
Nos états financiers	20	Service développement et maintenance	67
Nos parties prenantes	21	Votre avis compte	68
Nos métiers, nos équipes, nos réalisations	26		
Service du personnel	27		
Service juridique et secrétariat	28		
Le Data Protection Officer	33		
Service qualité	34		



Entretien avec notre Président *Claude Seywert*

Président du Conseil d'administration du Centre commun
de la sécurité sociale

« La fiabilité de nos services, la simplification des procédures, la digitalisation et la prestation de services de qualité sont au cœur de nos préoccupations. »

Monsieur Seywert, vous expliquiez dans le précédent rapport annuel du CCSS que l'année 2021 était l'année de tous les records. Comment décririez-vous l'année qui vient de s'écouler ?

Les chiffres de l'année 2022 dépassent ceux de l'année précédente de manière significative. À titre d'exemple, les cotisations sociales sont passées de 6.8 milliards en 2021 à 7.3 milliards en 2022. Cette augmentation est partiellement due à l'effet mécanique des deux tranches indiciaires qui ont été déclenchées. La hausse des cotisations s'explique également par la hausse notable du nombre des cotisants, qu'ils soient salariés (+3.31%), indépendants (+2.47%) ou assurés volontaires (+14.75%).

Au cours de l'exercice 2022, on note également une hausse de 42% des dossiers placés en recouvrement consécutivement à l'arrêt des mesures temporaires de protection des entreprises dans le cadre de la crise sanitaire. En matière de lutte contre l'abus et la fraude, le CCSS a mené 283 opérations de contrôle (+40.10%).

Le CCSS a également revu son installation téléphonique en déployant un nouveau central, aux meilleurs standards actuels, qui nous a déjà permis sur les derniers mois de l'année d'améliorer fortement la prise en charge des appels des assurés en réduisant notamment le temps d'attente. Avec près de 200.000 appels par an, investir dans un standard moderne était nécessaire pour offrir un service de qualité à nos usagers. Dans les interactions avec ces derniers, nous notons également cette année une hausse importante des courriers entrants (+14.73%) ainsi que des courriels entrants (+14.02%).

Les équipes du CCSS ont été particulièrement sollicitées en 2022 ?

La charge incombant à nos équipes suit le dynamisme de l'économie luxembourgeoise et son évolution. Pour soutenir cette charge de travail croissante, tant au sein du CCSS qu'en soutien aux autres institutions de sécurité sociale, nous avons augmenté nos effectifs de 3%.

Les 295 collaborateurs qui composent le CCSS ont été fortement mobilisés tant sur les activités récurrentes que sur des projets spécifiques. À titre d'exemple, l'avance sur cotisations sociales qui était exigée jusqu'à maintenant a été abolie au début de l'année 2023. Cette mesure fait partie des actions que nous mettons en œuvre dans le cadre de la simplification administrative. Nos équipes ont préparé les adaptations nécessaires, notamment dans nos systèmes informatiques et sur les factures. Elles ont également travaillé sur les prochaines évolutions des interactions entre les citoyens et le CCSS via MyGuichet telles la consultation des données personnelles ou l'eDelivery de factures et de documents administratifs. Les certificats d'affiliation et de revenu peuvent être téléchargés dès à présent et il est également possible de consulter et modifier les déclarations liées à l'emploi de personnel dans les ménages privés.

La fiabilité de nos services, la simplification des procédures, la digitalisation et la prestation de services de qualité sont au cœur de nos préoccupations. Avec ces projets dédiés aux cotisants, nous entendons partager ces exigences.

Les équipes ont également préparé deux moments à venir qui marqueront un tournant dans l'histoire du CCSS. Tout d'abord, le déménagement vers la nouvelle Cité de la sécurité sociale au premier semestre 2023. Au-delà du suivi matériel et logistique, ces préparatifs ont fortement mobilisé nos équipes informatiques. Nous avons également travaillé sur une nouvelle identité visuelle pour refléter les valeurs de notre institution.

Au-delà de ses missions récurrentes, le CCSS est directement impacté par des événements pouvant être prévisibles, tel que la fin du télétravail, ou non prévisibles, tel que l'afflux de bénéficiaires de protection internationale. Comment le CCSS s'organise-t-il pour faire face à ces évolutions ?

Le Conseil de l'Union européenne a en effet pris la décision le 4 mars 2022 d'accorder une protection temporaire aux personnes fuyant l'Ukraine. Cette décision a été très rapidement transposée dans notre législation nationale. Notre Département administratif a travaillé en concertation avec d'autres entités publiques pour pouvoir rendre cette mesure opérationnelle.

Concrètement, le CCSS a réussi à immatriculer, dans des délais particulièrement courts, 1.889 personnes au titre de bénéficiaires de protection internationale rien que pour le mois de mai dernier. Ce chiffre atteint 2.821 bénéficiaires sur l'ensemble de l'année 2022.

Le cas de la fin prévue des règles temporaires en matière de télétravail est légèrement différent. Il nécessite le suivi d'une veille réglementaire, réalisée par notre Service juridique, afin d'identifier au plus tôt les changements à venir et d'anticiper toutes les mesures possibles pour rendre les décisions opérationnelles. La date butoir initialement fixée au 31 décembre 2022 a été repoussée à la fin du premier semestre 2023.

Dans tous les cas, la bonne information et une concertation avec les différents acteurs concernés sont essentielles pour le CCSS. Nous rencontrons régulièrement notre Ministre de tutelle, les institutions de sécurité sociale, l'Inspection générale de la sécurité sociale et d'autres acteurs publics pour que nos actions soient menées de manière concertée et le plus efficacement possible.

Quelle perspective envisagez-vous pour 2023 ?

Le CCSS va poursuivre certains travaux débutés en 2022, comme par exemple le suivi de la fin de la période transitoire pour le télétravail que nous abordions précédemment. En fonction des décisions prises par les pays frontaliers, nous devons notamment mettre en œuvre tout un ensemble de mesures pour appliquer les accords-cadres, informer les employeurs et leurs salariés, collaborer avec nos différents homologues. Un site web dédié sera installé pour que les employeurs puissent réaliser les déclarations en ligne.

En règle générale, le CCSS va poursuivre ses efforts en matière de simplification administrative et de digitalisation. Nous entendons renforcer les démarches interactives disponibles sur MyGuichet afin d'apporter davantage de simplicité et de transparence pour les citoyens.

Notre Département informatique participera activement aux travaux de mise en œuvre du paiement immédiat direct des mémoires d'honoraires médicaux qui doit être opérationnel fin 2023.

Par ailleurs, nous pouvons maintenant accueillir les assurés dans de parfaites conditions à l'occasion de l'emménagement dans notre nouveau site à quelques pas de la gare centrale. Un tel moment est un moment rare dans la vie d'un établissement public.



CCSS

Centre commun de
la sécurité sociale

Nos chiffres clés



Salariés

486.503

(2021: 470.919)



Indépendants

28.748

(2021: 28.056)



Assurés volontaires

22.720

(2021: 19.799)



Déclarations d'entrée / sortie

560.400

(2021: 515.055)



Déclarations de salaire

10.494.949

(2021: 9.903.832)



Factures mensuelles

96.204

(2021: 93.255)



Cotisations sociales

7.322.827.456 €

(2021: 6.857.857.861 €)



Dossiers en recouvrement

10.161

(2021: 7.147)

**N° de courriers entrants****206.216**

(2021: 179.734)

**N° de courriers sortants****2.316.807**

(2021: 2.350.056)

**N° d'appels entrants****199.951**

(2021: 209.372)

**N° d'e-mails traités****181.996**

(2021: 159.611)

**N° de contrôles réalisés****283**

(2021: 202)

The background features a complex geometric design. On the left, a vertical light blue gradient bar runs from top to bottom. The top-left corner is a solid red square. The top-right and bottom-right areas are filled with overlapping, semi-circular and curved shapes in various shades of blue (light, medium, and dark) and red. A thin, solid red horizontal line is positioned just above the main curved shapes. The text 'Le CCSS' is centered in the light blue area above this line.

Le CCSS

Nos missions

Le Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est un établissement public placé sous la tutelle du Ministère de la sécurité sociale et soumis à la surveillance du Gouvernement, laquelle s'exerce par l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS).

Le Centre se compose d'un département administratif (CASS) et d'un département informatique (CISS).

Le département administratif est chargé des missions suivantes :

1. l'affiliation des assurés selon les dispositions y relatives en matière de sécurité sociale ;
2. le calcul, la perception et le recouvrement des cotisations de sécurité sociale ainsi que, sur demande des chambres professionnelles, des cotisations qui leur sont légalement dues ;
3. la comptabilisation des cotisations et la répartition de celles-ci entre les différentes institutions et chambres professionnelles ;
4. la liquidation des rémunérations et des pensions du personnel des différentes institutions de sécurité sociale.

Le département informatique est chargé des missions suivantes :

5. l'organisation de l'informatisation, le développement et l'implémentation des applications informatiques, la mise à disposition de l'infrastructure informatique, l'exploitation informatique et la gestion de la sécurité informatique pour le compte des différentes institutions de sécurité sociale, du Fonds national de solidarité, de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance et du Contrôle médical de la sécurité sociale dans le cadre des missions légales, réglementaires et statutaires dévolues à ces établissements publics et administrations ;
6. la centralisation et le traitement informatique des données pour le compte des différentes institutions de sécurité sociale, du Fonds national de solidarité, des administrations prévues au **point 5**, de l'Agence pour le

développement de l'emploi, de l'Inspection générale de la sécurité sociale et des administrations compétentes pour l'application des régimes spéciaux de pensions dans le cadre des missions légales, réglementaires et statutaires dévolues à ces établissements publics et administrations ;

7. la réalisation de projets et d'études lui confiés dans le cadre de ses missions par les établissements publics et administrations prévus au **point 6** ;

En outre, le Centre commun de la sécurité sociale a comme mission :

8. la fourniture à l'Inspection générale de la sécurité sociale de toutes données nécessaires à l'accomplissement de ses missions ;
9. la fourniture au ministre ayant le Travail et l'Emploi dans ses attributions ainsi qu'aux administrations et services qui en relèvent des données nécessaires à l'application de la législation du travail ;
10. la mise à disposition aux assurés et aux ayants droit d'un titre de légitimation sur support matériel ou électronique.

Les missions et le cadre de fonctionnement du CCSS sont détaillés dans le Code de la sécurité sociale !

Notre vision

Les activités planifiées ont pour objectif de permettre au CCSS de déployer sa vision, qui est d'évoluer vers un prestataire et partenaire de référence pour ses parties prenantes offrant des services de qualité répondant à la législation en vigueur et aux meilleurs standards de service.

De plus, le département informatique, en se basant sur ses compétences techniques et organisationnelles, ainsi que sur ses connaissances du métier de ses donneurs d'ordre, se positionne comme un partenaire TIC stable et réactif pour les institutions de sécurité sociale en proposant une offre de service complète.

Les objectifs stratégiques sont répartis d'une part en objectifs stratégiques internes qui touchent au fonctionnement et d'autre part en objectifs stratégiques externes en relation avec les missions du CCSS.

Objectifs stratégiques internes :

- + optimiser l'organisation et la communication interne au CCSS;
- + réduire les risques par la mise en place d'une gestion des risques;
- + se soumettre aux cycles d'amélioration continue.

Objectifs stratégiques externes :

- + poursuivre la digitalisation du CCSS;
- + développer le CCSS en tant que centre d'expertise en gestion des cotisations et des carrières;
- + promouvoir le professionnalisme dans la gestion des affiliations, des employeurs et des administrations interlocutrices;
- + développer le CCSS en tant que centre d'expertise en matière de qualité organisationnelle;
- + centraliser et optimiser les processus transversaux;
- + lutter contre les abus et les fraudes.

En tant qu'établissement public, le CCSS planifie ses activités sur une période de 3 années. La programmation en cours couvre la période allant de 2022 à 2024.



Notre Conseil d'administration

Le CCSS est placé sous la responsabilité d'un Conseil d'administration comprenant :

- + les présidents de la Caisse nationale de santé, de la Caisse nationale d'assurance pension, de l'Association d'assurance accident, de la Caisse pour l'avenir des enfants et du Fonds national de solidarité ou leurs délégués ;
- + 5 délégués des assurés du secteur privé désignés par la Chambre des salariés ;
- + 1 délégué des assurés du secteur public désigné par la Chambre des fonctionnaires et employés publics ;
- + 5 délégués des employeurs désignés par la Chambre de commerce et la Chambre des métiers ;
- + 1 délégué désigné par la Chambre d'agriculture.

Il y a autant de délégués suppléants que de délégués effectifs.

La présidence du Conseil d'administration est exercée par le président de l'Association d'assurance accident.

Membres du Conseil d'administration du CCSS

Représentants des Institutions de sécurité sociale

- Claude SEYWERT** — Président du Conseil d'administration
- Pierre LAMMAR** — Président du Fonds national de solidarité
- Alain REUTER** — Président de la Caisse nationale d'assurance pension
- Christian OBERLÉ** — Président de la Caisse nationale de santé
- Myriam SCHANCK** — Présidente de la Caisse pour l'avenir des enfants

Délégués de la Chambre des salariés

Délégués effectifs

- Cynthia SANTOS**
- Chantal GANTREL**
- Christophe KNEBELER**
- Carlos PEREIRA**
- Lynn SETTINGER**

Délégués suppléants

- Rafael RODRIGUES**
- Jean-Luc DE MATTEIS**
- Maria MENDES**
- Romance SCHEUER**
- Yasmine LORANG**

Délégués de la Chambre des fonctionnaires et employés publics

Délégué effectif

Délégué suppléant

Béliza MENDES

Jean-Marie SPARTZ

Délégués de la Chambre de commerce et de la chambre des métiers

Délégués effectifs

Délégués suppléants

René FRIEDERICI

Marc KIEFFER

Raymond HORPER

Fabienne LANG

Cristelle CERVELLATI

Michèle MARQUES

Nicolas SIMONS

Théodore BIEWER

Jean-Paul OLINGER

Délégués de la Chambre d'agriculture

Délégué effectif

Délégué suppléant

Vincent GLAESENER

Guy KRIER

Le Conseil d'administration gère le CCSS dans toutes les affaires qui n'ont pas été déferées à un autre organe par la loi ou les règlements.

Il lui appartient notamment :

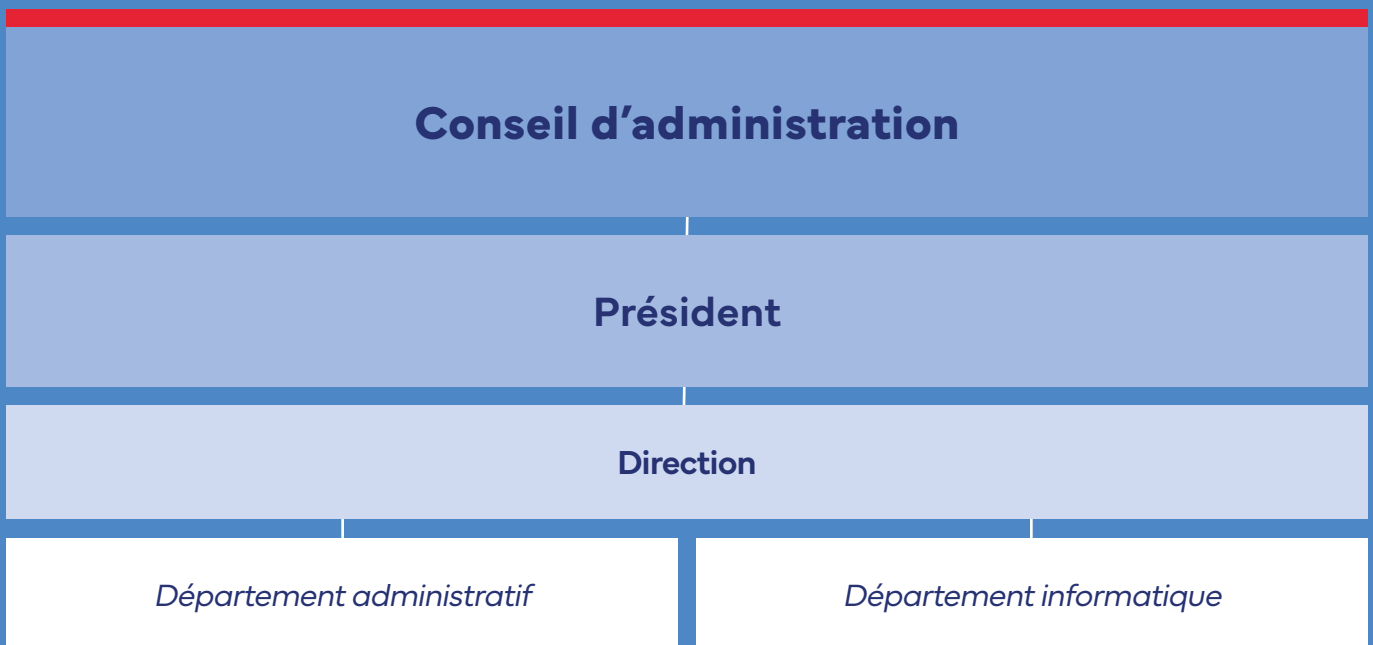
- 1.** d'établir la planification triennale, qui comprend également le schéma directeur informatique du CCSS, et de statuer sur la mise à jour annuelle;
- 2.** de déterminer les règles de gouvernance;
- 3.** d'arrêter le budget annuel;
- 4.** de statuer sur le bilan annuel;
- 5.** de prendre les décisions concernant le personnel;
- 6.** d'établir son règlement d'ordre intérieur;
- 7.** d'établir un code de conduite.

Notre organisation interne

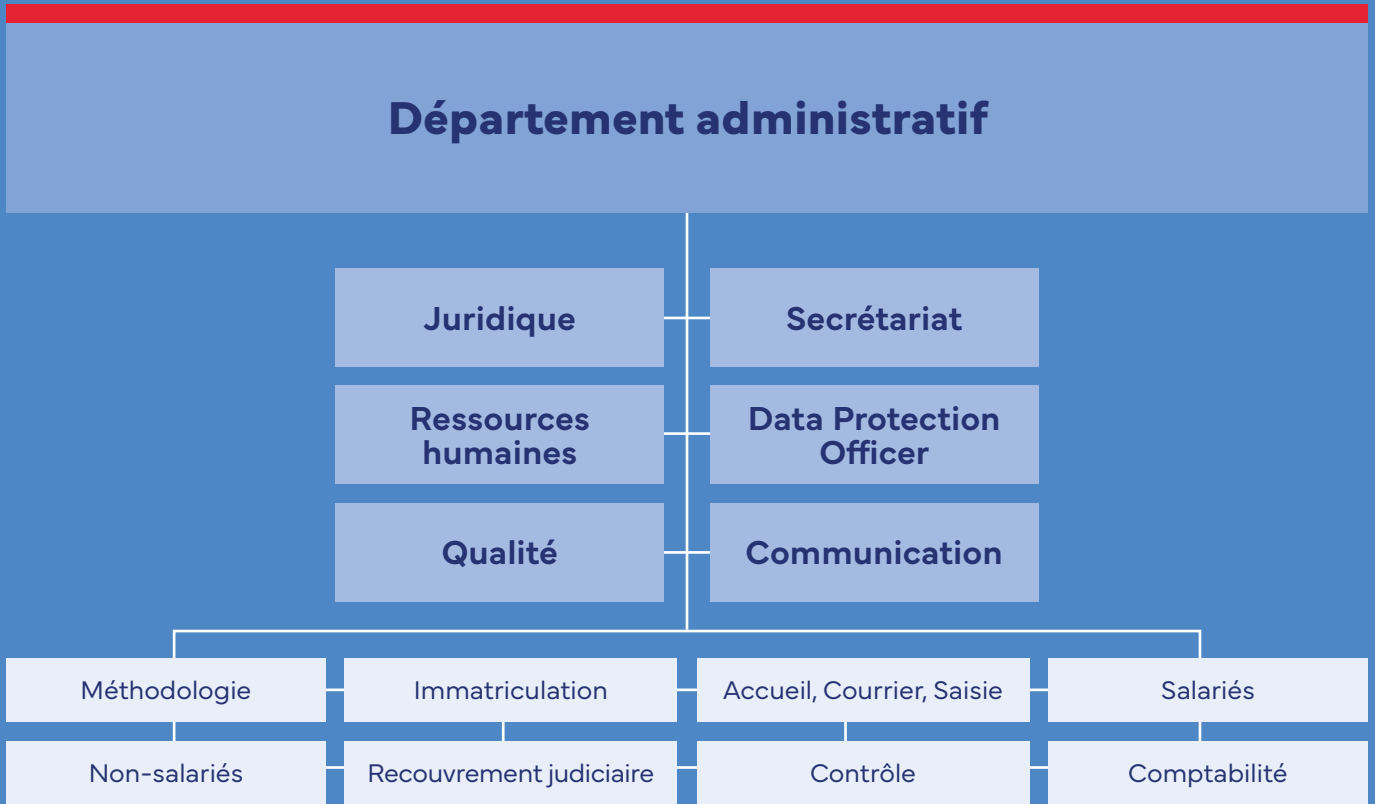
Le CCSS est présenté judiciairement et extrajudiciairement par le président de son Conseil d'administration. Dans l'exécution courante de ses activités, le président est épaulé de deux fonctionnaires de la carrière supérieure qui assument la gestion journalière des deux départements du CCSS.

Les deux premiers conseillers de direction dirigent les départements du CCSS à savoir le département administratif et le département informatique dont le détail des activités opérationnelles est présenté dans la suite du présent rapport.

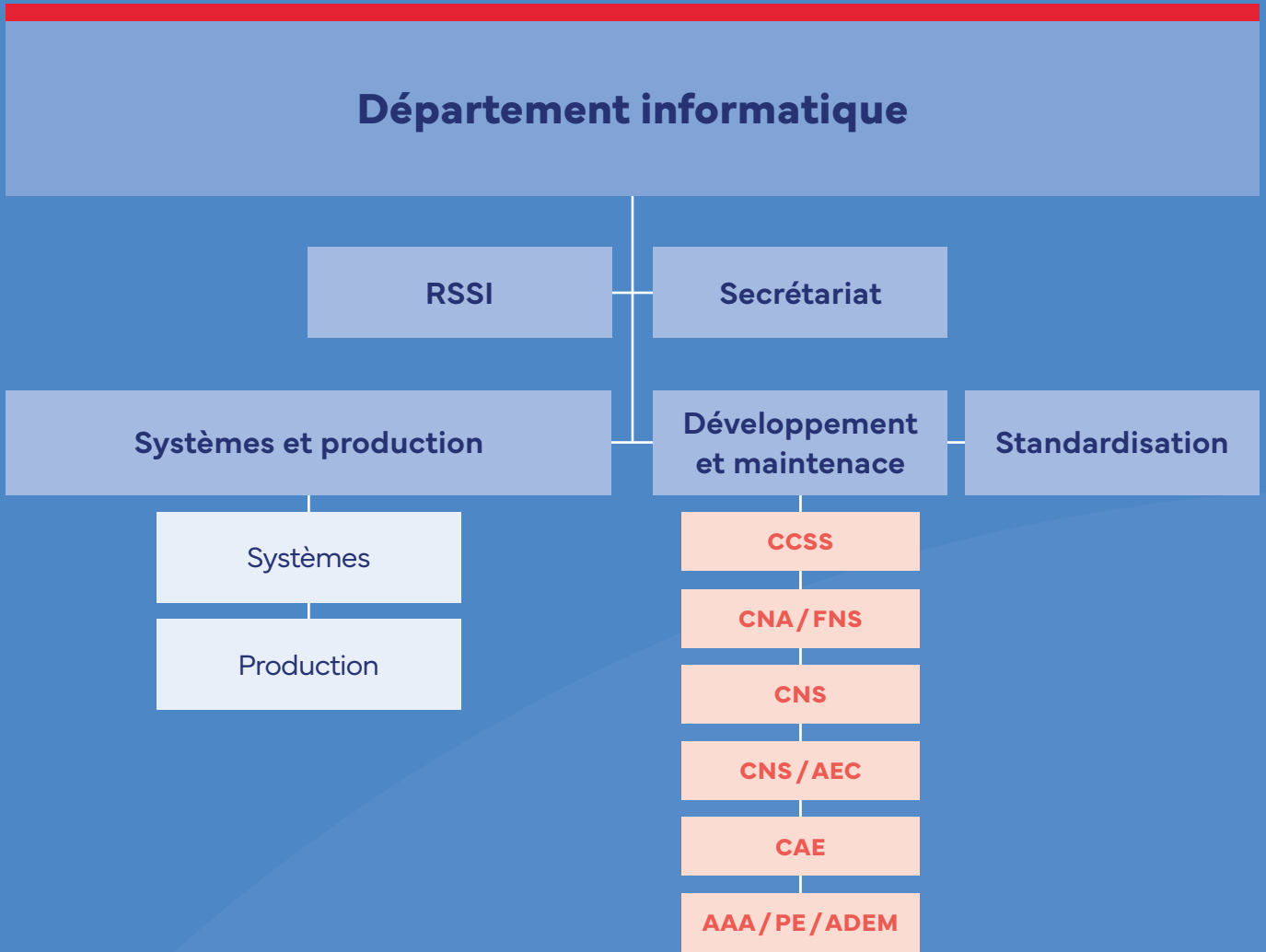
Des attributions spécifiques leurs sont attribuées dont notamment la définition de la stratégie, formalisée dans le programme de travail triennal, et celle du schéma directeur informatique.



Organigramme du Département administratif



Organigramme du Département informatique



Nos ressources

Nos ressources humaines

Au 31.12.2022, l'effectif du CCSS est de **295 collaborateurs**. L'effectif reporté en fonction du département et du groupe de traitement est présenté sur la page suivante.

24**Nombre de recrutements en 2022****8****Nombre de départs en pension en 2022****8****Nombre de départs (sauf pensions) en 2022**



Le tableau reprend le nombre de collaborateurs dont le Service du personnel du CCSS gère les traitements, indemnités, salaires et pensions (au 31 décembre 2022) :

	2021	2022
Salariés actifs	1.382	1.431
CNS	556	582
CCSS	289	295
CNAP	217	231
CAE	131	127
AAA	75	76
FNS	83	88
CMFEP	21	22
CMFEC	10	10
Bénéficiaires de pensions	562	577
CNAP	157	153
CNS	190	195
CCSS	109	116
CAE	41	42
AAA	32	36
FNS	14	16
CMFEP	19	19
TOTAL	1.944	2.008

Carrière	2021	2022
Département administratif	188	189
A1	11	16
A2	2	1
B1	90	91
C1	26	25
D1	8	5
D2	1	1
D3	3	2
OF	47	48
Département informatique	101	106
A1	81	86
A2	2	2
B1	9	9
C1	7	7
D1	2	2
TOTAL	289	295

Nos états financiers

Type de frais	Frais administratifs CCSS				
	2018	2019	2020	2021	2022
Frais de personnel	27.872.689	28.573.852	31.702.557	33.138.528	34.630.268
Autres frais	9.139.815	9.509.643	9.364.471	10.302.718	10.365.223
Frais d'acquisitions	915.550	599.127	1.300.117	1.349.966	2.513.649
TOTAL	37.928.054	38.682.621	42.367.145	44.791.213	47.509.140

On distingue deux types de frais d'administration.

Les frais de bâtiment

Les frais administratifs communs incombant à plusieurs institutions et administrations disposant de locaux communs sont répartis au prorata de la surface occupée au 1^{er} janvier de l'année précédente.

La clé de répartition est établie annuellement par l'Inspection générale de la sécurité sociale.

(art. 30 du règlement grand-ducal modifié du 19 décembre 2008)

Les frais communs

Les frais du Centre commun de la sécurité sociale, y compris ceux visés à l'article 30, sont répartis entre les utilisateurs à l'aide de la clé de répartition ci-après basée sur les cotisations perçues par le Centre commun pour l'utilisateur, les prestations payées par l'utilisateur et les traitements et salaires payés par l'utilisateur :

+ Caisse nationale de santé	39,27 %
+ Caisse nationale d'assurance pension	37,36 %
+ Caisse nationale des prestations familiales	9,50 %
+ Association d'assurance accident	5,46 %
+ Mutualité des employeurs	3,86 %
+ Fonds national de solidarité	2,78 %
+ Inspection générale de la sécurité sociale	1,34 %
+ Chambre des salariés	0,24 %
+ Service de santé au travail multisectoriel	0,18 %
+ Chambre d'agriculture	0,01 %

(art. 31 du règlement grand-ducal du 29 décembre 2010 portant modification du règlement grand-ducal du 19 décembre 2008)

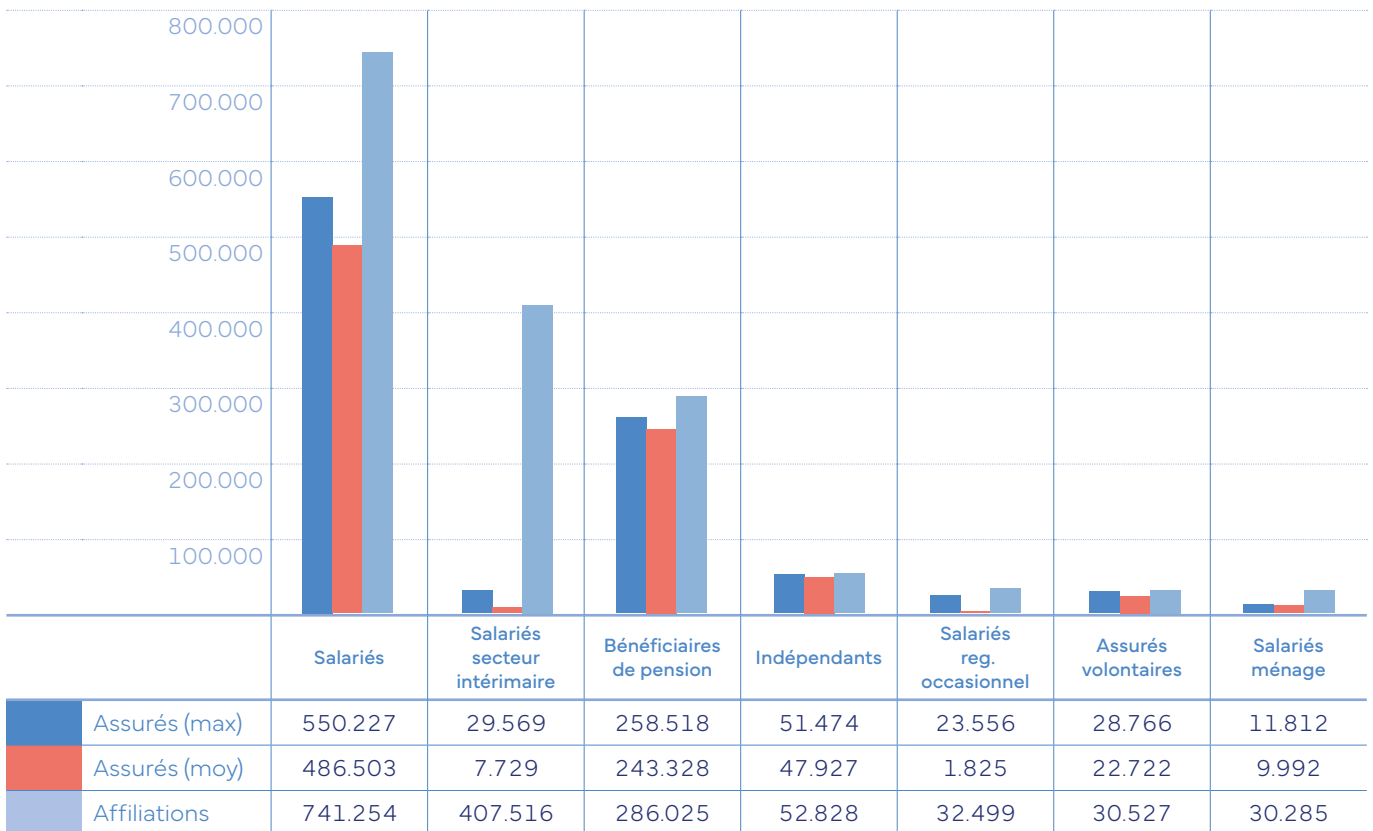
Nos parties prenantes

Une des missions phares du CCSS est l'affiliation des assurés auprès de la sécurité sociale luxembourgeoise. Ils représentent une grande partie des clients du CCSS. Toute personne qui travaille contre rémunération est à assurer à titre obligatoire. Il en est de même des travailleurs indépendants qui sont également soumis au régime obligatoire. Les assurés peuvent également souscrire à une assurance volontaire s'ils ne sont pas soumis au régime obligatoire.

Le graphique suivant montre comment la population des assurés peut être déclinée en différents groupes. Les nombres sont présentés une fois en tant que moyennes annuelles, une fois en termes de nombre d'assurés qui présentent au moins une journée d'affiliation au courant de l'année (=max), sans prendre en considération le degré d'occupation, et une fois en termes de nombre d'affiliations pour exprimer les actes administratifs afférents.

Les salariés constituent le plus grand groupe d'assurés. À noter que sont seulement pris en considération les assurés à titre principal donc hors ceux qui bénéficient de droits dérivés notamment les co-assurés en tant que membre de famille. Les affiliations comptabilisées dans le graphique constituent celles qui présentent au moins un jour qui se chevauche avec l'année considérée. Le secteur intérimaire génère un nombre élevé d'affiliations de courte durée représentant un contrat de mission spécifique.

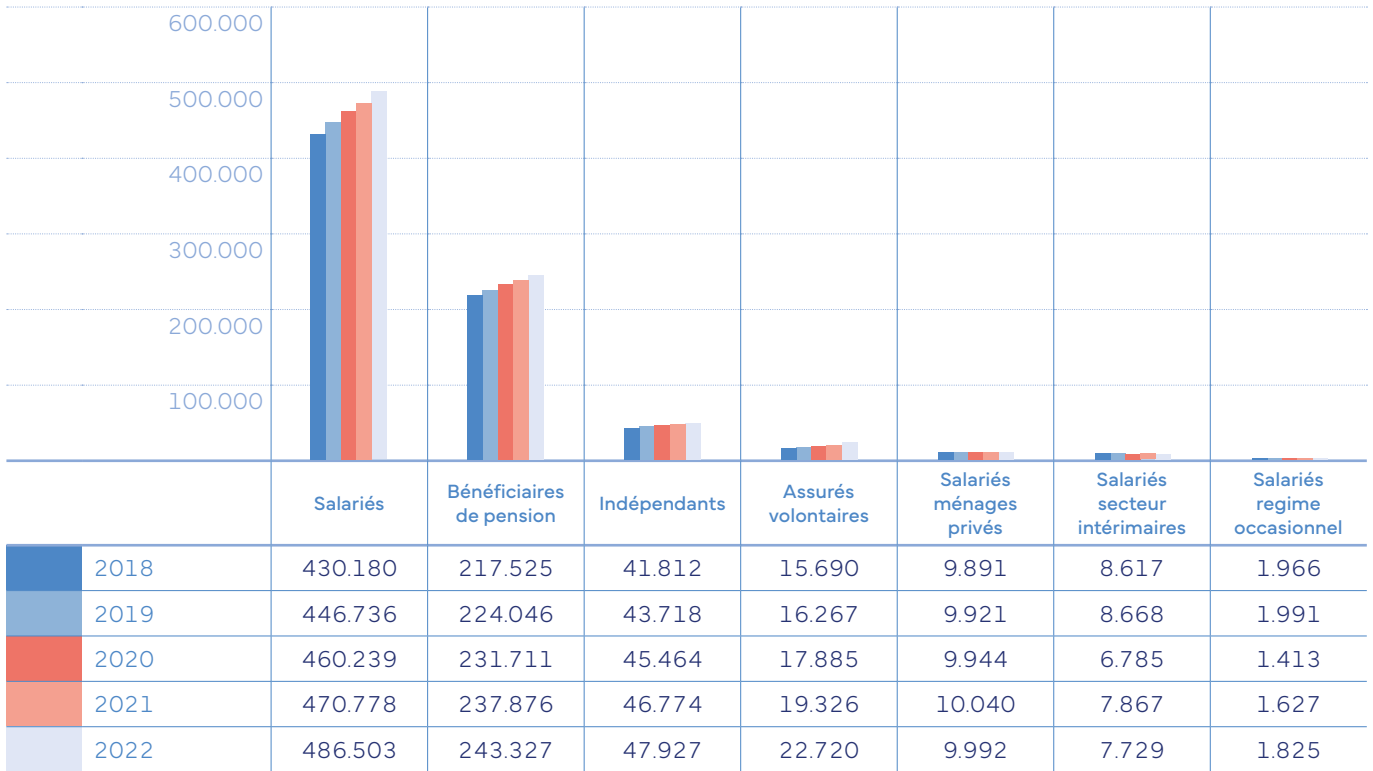
Les assurés



Les groupes présentés dans le graphique ci-avant peuvent être détaillés davantage. Le tableau suivant donne un aperçu des assurés avec une granularité plus fine.

Assurés	Assurés (moy)	Assurés (max)	Affiliations
Salariés	486.503	550.227	741.254
Salariés	486.503	550.227	741.254
Bénéficiaires de pension	243.325	258.518	286.025
Pension personnelle	174.217	181.223	195.058
Rente de survie	40.385	42.255	49.586
FNS	23.969	29.845	35.987
Rente d'orphelin	4.754	5.195	5.394
Indépendants et agricoles	47.924	51.474	52.828
Principal	28.748	31.013	32.073
Dispense	16.524	17.493	17.726
Réduction sur pension	1.613	1.823	1.872
Aidant	917	1.017	1.028
Autre	122	128	129
Assurés volontaires	22.714	28.766	30.527
Maladie continuée	7.086	8.259	8.856
Maladie facultative	6.315	7.301	7.526
Pension continuée	3.896	4.527	5.007
Pension cont. 1/3 Ssm	1.436	1.771	2.011
Demandeurs d'asile	1.182	1.982	1.984
Accident agricole	477	488	494
Pension facult. 1/3 Ssm	348	425	440
Mineur d'âge	278	580	693
Pension facultative	295	342	359
Pension cont. Anc.	49	139	169
Maladie autre	1.352	2.952	2.988
Salariés ménages privés	9.990	11.812	30.285
Aides ménages	7.043	8.170	26.250
Soins a domicile	2.174	2.446	2.642
Garde d'enfants	599	793	981
Au-pair	174	403	412
Salariés secteur intérimaire	7.729	29.569	407.516
Intérim	7.729	29.569	407.516
Salariés regime occasionnel	1.824	23.556	32.499
Étudiants	1.562	21.356	29.330
Salariés occasionnels	227	2.159	3.125
Occupation secondaire	35	41	44

Évolution du nombre d'assurés



L'évolution du nombre d'assurés, en prenant en compte les cinq dernières années, indique une croissance dans la majorité des groupes d'assurés.

les ménages privés engageant du personnel, les exploitants agricoles et les assurés volontaires auxquels le CCSS envoie mensuellement un extrait de compte.

Une autre mission phare du CCSS est la détermination et la perception des cotisations sociales. Les cotisants regroupent les entreprises/commerçants, les indépendants,

Évolution des cotisants



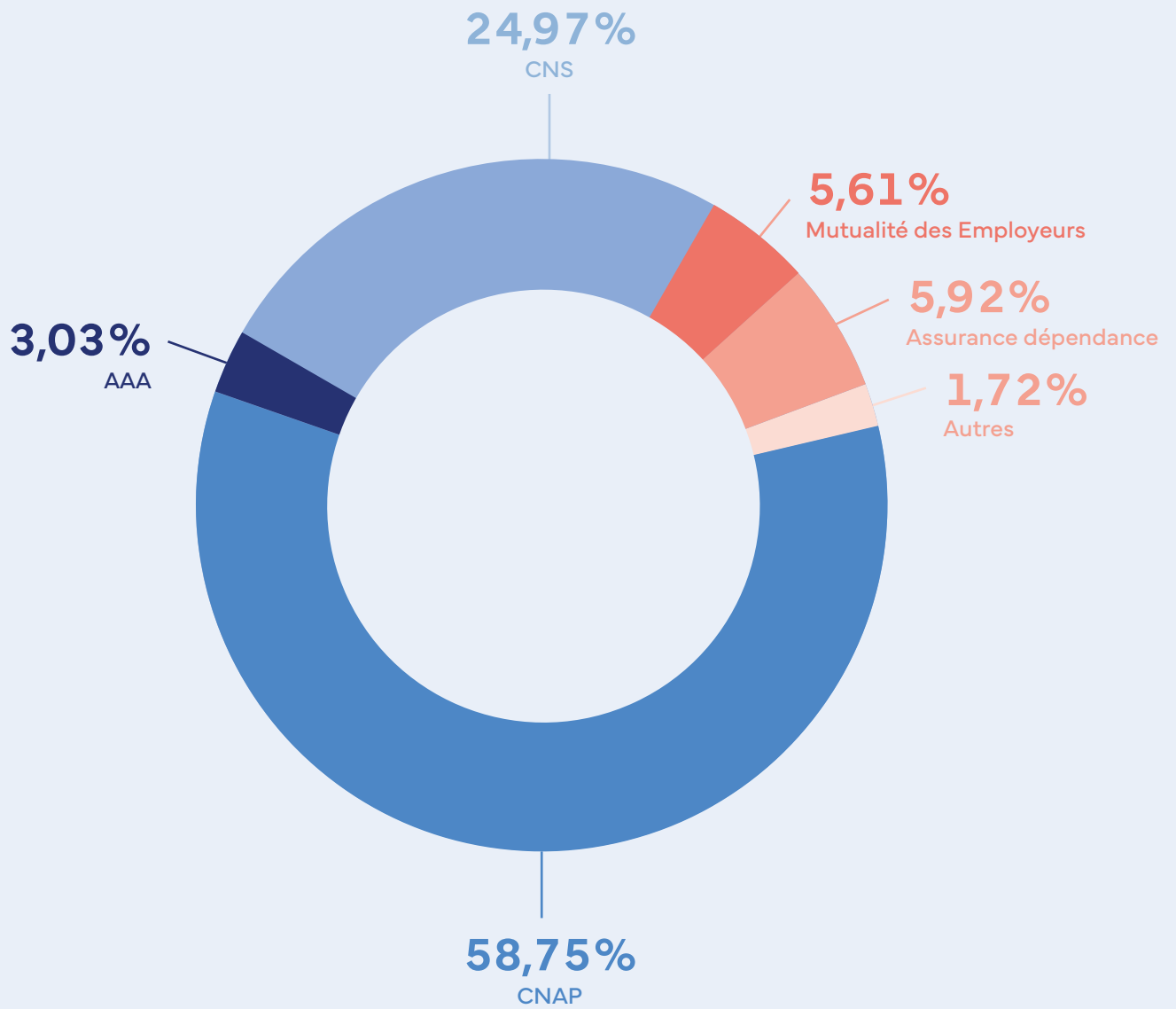
Une importante partie prenante constitue l'ensemble des institutions de sécurité sociale auxquelles les cotisations perçues sont transmises mensuellement. Le département informatique met à disposition des institutions de sécurité sociale les systèmes informatiques et fournit et développe des logiciels en relation avec les missions respectives des institutions.


Le graphique ci-après illustre les bénéficiaires des cotisations perçues et transmises par le CCSS. Le pourcentage se

rapporte à la part de répartition des cotisations transférées du CCSS aux différentes Institutions de sécurité sociale.

Par ailleurs, de nombreux organismes publics sont reliés au CCSS pour permettre des échanges informatisés de données. Ces organismes sont notamment l'Administration des contributions directes, l'Administration de l'enregistrement et des domaines, l'Agence pour le développement de l'emploi, l'Inspection générale de la sécurité sociale pour n'en citer que quelques-uns.

Transfert des cotisations 2022





Nos métiers,
nos équipes,
nos réalisations

En 2022, le CCSS a recruté
24 collaborateurs.

Service du personnel

Missions du Service du personnel

Une des missions du Centre commun de la sécurité sociale consiste dans la liquidation des rémunérations et des pensions des différentes institutions de sécurité sociale (ISS) et du Fonds national de solidarité. Cette mission est gérée par le Service du personnel, incorporé dans le département administratif. Il constitue aussi bien le service du personnel du Centre commun de la sécurité sociale que celui de l'Association d'assurance accident.

En outre, le Service du personnel surveille, saisit, et le cas échéant redresse les enregistrements de l'horaire mobile en place (les pointages, les incapacités de travail, congés, etc.). Il assiste les collaborateurs au niveau de l'organisation et de la planification des différentes formations et prépare l'accueil des étudiants que le CCSS et l'AAA engagent pour les vacances scolaires d'été.

Au niveau administratif, il gère le service de la cantine et du nettoyage et assume les tâches du secrétariat du Président du Conseil d'administration incluant la réservation des salles de réunion et la gestion du courrier entrant et sortant, la numérisation des dossiers du personnel du CCSS et de l'AAA, la distribution du matériel de bureau, etc.

Recrutements

Pour cette mission classique d'un service gérant les ressources humaines, le Service du personnel procède à la supervision de l'ensemble des recrutements du CCSS et de l'AAA.

Il accompagne le service recruteur dans la définition du profil recherché et prépare l'annonce qui sera diffusée notamment via le site Govjobs.lu.

Les services, habitués aux recrutements, prennent en charge la recherche de tout le processus de sélection des candidats. En cas de besoin, le Service du personnel leur apporte son expertise et son soutien. Une fois un candidat retenu par le service recruteur, le Service du personnel procède au volet administratif formalisant l'embauche.

Il n'y a pas de profil spécifique pour postuler auprès du CCSS. Les recherches se font en fonction de la stratégie et des postes à pourvoir. Le CCSS engage des fonctionnaires, des employés, des salariés dans le cadre des procédures classiques de recrutement de l'État. Le statut ne fait pas de différence au quotidien concernant le travail et la reconnaissance du travail réalisé.

Des projets pour l'avenir

Le Service du personnel est en train de réfléchir à l'évolution des processus de recrutement et d'accueil des nouveaux collaborateurs. Par ailleurs, le service souhaite faire évoluer la manière dont le CCSS gère les compétences et en particulier la formation continue de ses collaborateurs.

Service juridique et secrétariat

Le Service juridique a comme missions principales :

- + la veille juridique;
- + la préparation et l'exécution des décisions du conseil d'administration du CCSS;
- + la représentation du CCSS et de la Mutualité des employeurs devant les juridictions sociales, civiles et administratives;
- + le traitement des réclamations en provenance du Médiateur;
- + la rédaction de notes et d'avis juridiques;
- + la fourniture d'un support juridique à tous les autres services.

Il s'occupe également de la supervision des examens de la formation spécifique au sein de l'administration et de la gestion du secrétariat de la Mutualité des employeurs.

Le Service secrétariat a comme missions principales :

- + la gestion du secrétariat du conseil d'administration du CCSS et de la Mutualité des employeurs;
- + la rédaction des procès-verbaux du conseil d'administration du CCSS et de la Mutualité des employeurs ainsi que des réunions des chefs de service du département administratif;
- + la gestion de la documentation.

Il s'occupe également de l'ordonnancement des frais administratifs du CCSS, de la mise à jour des sites Internet et Intranet du CCSS concernant la législation et de la gestion du matériel.

Veille juridique

L'année 2022 continue d'être marquée par la pandémie du Covid-19. Dans ce contexte diverses mesures sont maintenues pendant l'année 2022 :

- + autorisation accordée aux institutions de sécurité sociale pour tenir leurs conseils d'administration par visioconférence sans réunion physique de leurs membres: loi modifiée du 23 septembre 2020 portant des mesures concernant la tenue de réunions dans les sociétés et dans les autres personnes morales;
- + prolongation de l'accord avec la Belgique, l'Allemagne et la France consistant à maintenir la disposition exceptionnelle de ne pas prendre en compte les journées de télétravail liées à la crise du Covid-19 pour la détermination de la législation de sécurité sociale applicable aux travailleurs frontaliers afin d'éviter un changement d'affiliation en cas de dépassement du seuil de 25 % prévu dans la législation européenne pour les travailleurs et employeurs concernés;
- + maintien du congé pour raisons familiales extraordinaire: loi du 22 janvier 2021 portant : 1^o modification des articles L. 234-51, L. 234-52 et L. 234-53 du Code du travail; 2^o dérogation temporaire aux dispositions des articles L. 234- 51, L. 234-52 et L. 234-53 du Code du travail.

Différentes dispositions légales et réglementaires qui concernent la sécurité sociale sont entrées en vigueur au cours de l'année 2022 dont notamment :

- + loi du 10 mai 2022 portant modification des articles 1^{er} et 32 du Code de la sécurité sociale prévoyant l'affiliation obligatoire à l'assurance maladie, à charge de l'État, des bénéficiaires d'une protection temporaire (personnes déplacées en provenance de l'Ukraine)
- + loi du 29 juin 2022 portant transposition de certaines mesures prévues par l'accord tripartite du 31 mars 2022 en ce qu'elle introduit un crédit d'impôt énergie qui est bonifié par le Centre commun aux salariés dont l'ensemble des salaires est soumis à l'imposition forfaitaire
- + loi du 20 juillet 2022 portant entre autres modification de la loi modifiée du 19 décembre 2008 ayant pour objet la coopération interadministrative et judiciaire et le renforcement des moyens de l'Administration des contributions directes, de l'Administration de l'enregistrement et des domaines et de l'Administration des douanes et accises en vue d'instaurer des moyens ren-

forcés, notamment par le recours au Centre commun, au profit de l'Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA

- + loi du 12 août 2022 modifiant: 1° le Code de la sécurité sociale; 2° la loi modifiée du 15 décembre 1993 déterminant le cadre du personnel des administrations, des services et des juridictions de la sécurité sociale; 3° la loi modifiée du 28 juillet 2000 ayant pour objet la coordination des régimes légaux de pension en ce qu'elle a pour objet d'apporter plusieurs corrections au Code de la sécurité sociale
- + règlement grand-ducal du 16 décembre 2022 modifiant le règlement grand-ducal du 8 février 2016 déterminant le champ et les modalités d'application du système bonus-malus de l'assurance accident en ce qu'il modifie le facteur bonus-malus
- + règlement grand-ducal du 16 décembre 2022 portant abrogation du règlement grand-ducal du 28 janvier 1987 concernant la perception des cotisations de sécurité sociale par le Centre d'informatique, d'affiliation et de perception des cotisations en ce qu'il abroge l'acompte
- + loi du 23 décembre 2022 portant modification: 1° du Code de la sécurité sociale; 2° du Code du travail; 3° de la loi modifiée du 16 avril 1979 fixant le statut général des fonctionnaires de l'État; 4° de la loi modifiée du 24 décembre 1985 fixant le statut général des fonctionnaires communaux. La loi repose principalement sur l'adaptation des articles 269 et 270 du Code de la sécurité sociale qui déterminent les conditions d'octroi de l'allocation familiale et qui ont été jugées contraires au droit européen, suite à un arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne.

Préparation et exécution des décisions du Conseil d'administration

En 2022, le Conseil d'administration du Centre commun de la sécurité sociale s'est réuni à 6 reprises (3 février, 24 mars, 12 mai, 7 juillet, 29 septembre et 24 novembre) et a été consulté par voie électronique à 3 reprises (27 janvier, 17 février et 15 juillet). Il a pris des décisions concernant la prolongation de détachements de salariés, au-delà de 2

ans, dans des États tiers non liés au Luxembourg par un instrument bi- ou multilatéral et a traité les oppositions introduites contre les décisions présidentielles intervenant au niveau de l'affiliation ou infligeant une amende d'ordre aux employeurs pour déclaration tardive aussi bien d'entrées ou de sorties que de salaires conformément à l'article 416, alinéa 1 CSS.

Détachements dans un pays tiers

D'après la ligne de conduite arrêtée par le conseil d'administration dans sa séance du 25 janvier 1994, tout dossier concernant une prolongation du détachement d'un travailleur salarié au-delà de la deuxième année est à lui soumettre. Lors de la séance du 29 avril 1997, le conseil d'administration a décidé par ailleurs que l'affiliation à la sécurité sociale luxembourgeoise ne peut être maintenue au-delà d'une période ininterrompue de cinq années de détachement.

Détachements accordés en 2022 par le CA dans les pays tiers suivants:

Séance du CA Pays	03.02	24.03	12.05	07.07	29.09	24.11
Singapour		1		1		2
Mexique	1					
Russie						
Sénégal					1	
Azerbaïdjan				1		1
Afrique du Sud	1	2				
Laos		1				
Emirats Arabes Unis		1				1
Hong Kong		2				1
Australie					1	
Israël						1
Cameroun						
Malaisie		1				
Equateur		1				
Niger						
Bahreïn					1	3

Séance du CA Pays	03.02	24.03	12.05	07.07	29.09	24.11
Cambodge						
Salvador						
Bénin						
Taiwan	1		1		1	
Arabie Saoudite		1				
Côte d'Ivoire			1			
Pérou						
Ghana						
Madagascar						1
Iles Caïman		1				
Cuba		1			1	
Burkina Faso						1
Guyane						1
TOTAL	3	12	2	2	5	12

En 2022, 36 prolongations de détachements dans des États tiers ont été accordées par le Conseil d'administration et 1 demande a été refusée au motif que la limite maximale de 5 années de détachement ininterrompu a déjà été atteinte préalablement.

Opposition contre une amende infligée pour déclaration tardive d'une entrée/sortie

L'article 425 du Code de la sécurité sociale dispose que toutes déclarations d'entrée ou de sortie sont adressées au Centre commun de la sécurité sociale dans un délai de huit jours. L'article 445 du CSS prévoit une amende d'ordre au cas où les employeurs exécutent tardivement les obligations leur imposées par les dispositions légales ou fournissent tardivement ou d'une façon inexacte les renseignements auxquels ils sont tenus.

Statistiques concernant les amendes infligées mensuellement pour déclaration tardive d'une entrée/sortie

Remarque: En raison de la situation financière précaire des entreprises due à la pandémie du Covid-19, il a été décidé de suspendre les amendes à prononcer à l'encontre des employeurs présentant des retards en matière des déclarations à effectuer auprès du CCSS et ce à partir du 1^{er} avril 2020. Dès lors aucune amende pour déclaration tardive d'une entrée/sortie n'a été infligée depuis lors. Le CCSS a de nouveau infligé des amendes à partir du mois de février 2022.

Mois	Amendes (entrée/sortie)	Amendes (employeurs)	Oppositions (employeurs)	Décharges (employeurs)	Confirmation	Oppositions p. r. aux employeurs	Décharges p. r. aux oppositions
Janvier 2022			-	-	-		-
Février 2022			44	30	14	%	68%
Mars 2022			43	23	20	%	54%
Avril 2022			47	20	27	%	43%
Mai 2022			33	22	11	%	67%
Juin 2022			35	22	13	%	63%
Juillet 2022			39	14	25	%	36%
Août 2022			27	15	12	%	56%
Septembre 2022			29	11	18	%	38%
Octobre 2022			45	23	22	%	51%
Novembre 2022			45	29	16	%	64%
Décembre 2022			11	6	5	%	55%
TOTAL 2022			398	215	183	%	54%

Parmi les 398 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur infligée, 54 % ont été déchargés de l'amende. Il apparaît que par rapport à l'année 2019, le nombre d'employeurs ayant introduit une opposition a augmenté d'environ un tiers, alors que le nombre de décharges accordées est resté quasiment le même (54 % par rapport à 55 % en 2019).

Opposition contre une amende infligée pour déclaration tardive de salaires

Les articles 426, alinéa 1 et 427, alinéa 1 CSS combinés à l'article 8 du règlement grand-ducal du 12 mai 1975 portant organisation et fonctionnement du Centre commun de la sécurité sociale prévoient que les employeurs sont tenus de déclarer tous les mois pour chaque salarié l'ensemble des informations relatives aux assiettes cotisables dans un

délai de dix jours. L'article 445 du CSS prévoit une amende d'ordre au cas où les employeurs exécutent tardivement les obligations leur imposées par les dispositions légales ou fournissent tardivement ou d'une façon inexacte les renseignements auxquels ils sont tenus.

Statistiques concernant les amendes infligées mensuellement pour déclaration tardive de salaires

Remarque: En raison de la situation financière précaire des entreprises due à la pandémie du Covid-19, il a été décidé de suspendre les amendes à prononcer à l'encontre des employeurs présentant des retards en matière des déclarations à effectuer auprès du CCSS et ce à partir du 1^{er} avril 2020. Dès lors aucune amende pour déclaration tardive d'une entrée / sortie n'a été infligée depuis lors. Le CCSS a de nouveau infligé des amendes à partir du mois de juillet 2022.

Mois	Amendes salaires	Amendes (employeurs)	Oppositions (employeurs)	Décharges (employeurs)		Confirmations (partielles)		Oppositions p. r. aux employeurs	Décharges p. r. aux oppositions
				1 ^{ère} amende	autres raisons	récidiviste	autres raisons		
			-						-
Janvier 2022			-	-	-	-	-		-
Avril 2022			-	-	-	-	-		
Juillet 2022			87	36	46		5		94 %
Octobre 2022			84	26	49	8	1		89 %
TOTAL 2022			171	157		14			92 %

Parmi les 171 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur infligée, 92% ont fait l'objet d'une décharge. 39% des décharges concernent des employeurs qui sont sanctionnés pour la première fois (endéans une période de douze mois) et qui ont dès lors droit à une décharge sous condition d'avoir déclaré les salaires manquants au plus tard au moment de l'introduction de leur opposition. 61% des décharges sont accordées pour d'autres raisons tel que l'enregistrement tardif par le CCSS des salaires déclarés, la désaffiliation rétroactive d'un salarié rendant l'obligation de déclarer le salaire inexistante, un litige entre le salarié et son employeur porté devant les juridictions de travail dont l'issue interfère sur la période d'affiliation, la désactivation d'un matricule, la répartition manuelle du salaire en cas de splitting ainsi que la charge de la déclaration incombant à la CNS.

En comparant les chiffres de 2022 avec ceux de 2019, il apparaît que le pourcentage des décharges par rapport aux oppositions est très élevé par rapport à 2019 (92% au lieu de 78%). Ceci s'explique par le fait que le nombre de récidivistes est très réduit étant donné qu'aucune amende n'a été infligée lors de la période du mois avril 2020 à juin 2022 et que par conséquent au mois de juillet 2022, lors de la reprise des sanctions, aucun employeur ne pouvait remplir les critères inhérents à un récidiviste.

Opposition contre une décision individuelle

Au cours de l'année 2022, 7 oppositions ont été introduites devant le Conseil d'administration par des assurés et/ou leur employeur qui contestaient le refus ou l'annulation de l'affiliation des assurés respectivement qui contestait dans un cas le statut d'indépendant de l'assuré.

Toutes les décisions ont été confirmées par le Conseil d'administration.

La représentation du CCSS et de la Mutualité des employeurs devant les juridictions sociales, civiles et administratives

Centre commun de la sécurité sociale

Conseil arbitral de la sécurité sociale

En 2022, 21 affaires ont été introduites devant le Conseil arbitral et se sont ajoutées aux affaires pendantes introduites les années précédentes.

Les affaires plaidées en 2022 concernaient un recours contre une amende d'ordre, deux recours contre une décision de désaffiliation, deux recours contre un refus d'affiliation, un recours de contestation du montant des cotisations sociales.

Le Conseil arbitral a pris quatre décisions de recours irrecevables, une décision d'annulation de la décision du Conseil d'administration (jugement réformé en appel) et une décision qui déclare la demande en indemnité de procédure recevable mais non fondée.

Plusieurs affaires ont été appelées, mais le Conseil arbitral a décidé de les mettre au rôle général lors de la séance.

Conseil supérieur de la sécurité sociale

En 2022, une affaire a été plaidée devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale. Le Conseil supérieur de la sécurité sociale a confirmé le jugement de première instance en ce qu'il a déclaré le recours non fondé.

Mutualité des employeurs

En 2022, la Mutualité des employeurs n'a pas eu d'affaire introduite devant les juridictions de la sécurité sociale.

Traitement des réclamations provenant du Médiateur

Les affaires introduites par le Médiateur sont dans un premier temps transmises au service juridique pour ensuite être distribuées aux différents services concernés.

Certaines affaires sont traitées exclusivement par le service juridique en raison de leur complexité ou de leur sujet touchant parallèlement plusieurs services du Centre commun de la sécurité sociale. Pour les affaires traitées directement par les différents services, le service juridique fournit un support juridique en cas de besoin.

Les affaires transmises par le Médiateur au Centre commun de la sécurité sociale concernent aussi bien les affiliations que le calcul des cotisations sociales.

Le Data Protection Officer

DPO est l'acronyme anglais de Data Protection Officer, « Délégué à la Protection des Données » (DPD) en français.

Le DPO permet au responsable de traitement, dans notre cas le Centre commun de la sécurité sociale, d'assurer la surveillance de l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) en matière de protection des données à caractère personnel.

Au CCSS, cette fonction est assurée par une société externe.

Ses prestations couvrent notamment la mise à jour du registre des traitements, la conformité globale du CCSS,

la rédaction de politiques, de procédures en matière de protection des données, l'information des collaborateurs et des citoyens à propos des données à caractère personnel les concernant.

Le DPO est à la disposition de tout collaborateur pour toutes les questions de protection des données à caractère personnel.

UNE DONNÉE PERSONNELLE

- + Numéro de téléphone
- + Lieu et date de naissance
- + Carte de paiement
- + Numéro de sécurité sociale
- + Des données biométriques : empreinte digitale, ADN, etc...
- + Nom et prénom
- + Photo
- + Adresse



Service qualité

En relation directe avec les objectifs stratégiques internes et externes (cf. rubrique Vision du présent rapport), le CCSS a précédé en 2022 à la création du Service qualité. Sa mission est de mettre en place une démarche d'amélioration continue et de déployer un système de gestion de la qualité basé sur la norme ISO 9001.

Après une phase de recrutement au premier semestre, le service a été constitué en novembre.

Ses premiers travaux ont permis de définir le cadre de la démarche qualité, de planifier la démarche de mise en place de la norme ISO 9001 et définir une politique qualité en concertation avec la direction.

La mission confiée au Service qualité poursuit les efforts mis en œuvre par le CCSS depuis 2018 lors de la finalisation de l'auto-évaluation du modèle CAF.

Le Cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) est un outil de gestion totale de la qualité développé par le secteur public pour le secteur public et inspiré du modèle d'excellence de la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EFQM).

Service communication

Le Service communication, créé en février 2021, a pour mission l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la stratégie de communication interne et externe du CCSS.

La communication externe repose principalement sur la rédaction et publication de documents de communication, comme les courriers officiels, les communiqués de presse et le rapport annuel ainsi que la conception et la création de contenus pour les différents canaux de communication, tels que le site web, l'Intranet, les newsletters et le compte LinkedIn du CCSS.

Le Service communication a collaboré à la préparation de la nouvelle identité visuelle du CCSS qui sera déployé mi-2023 dans le contexte de la relocalisation du CCSS au sein de la nouvelle Cité de la sécurité sociale.





Service accueil, courrier, saisie

Entrevue avec Tom Janin,
responsable du Service accueil,
courrier, saisie

« Notre service est la porte d'entrée au CCSS. Nous sommes conscients des attentes des personnes qui nous contactent et mettons tout en œuvre pour améliorer continuellement nos méthodes de travail. »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Le service est en charge d'une multitude de tâches essentielles au fonctionnement du CCSS. Il est en charge du premier contact direct avec nos parties prenantes que ce soit à travers l'accueil téléphonique, le courrier papier ou le courriel.

Après les activités en lien avec ce premier contact, le service gère également différentes tâches liées à la gestion des courriers entrants, sortants et de la documentation.

Toutes les activités du service sont essentielles et très importantes même si elles sont souvent peu visibles.

Pour mener ces missions, comment votre service est-il organisé ?

En 2022, le service était organisé de manière polyvalente afin que nos collaborateurs puissent gérer plusieurs types de tâches et d'optimiser voire de flexibiliser l'organisation générale.

Au niveau de l'accueil, le nombre de personnes rendant visite au CCSS doit être important ?

Une très grande majorité des personnes qui se rendent au bâtiment des Assurances sociales, notre édifice emblématique de la route d'Esch, viennent pour des rendez-vous auprès d'autres institutions telles que la CNS, le contrôle médical, etc. Certains services du CCSS reçoivent des visiteurs sur rendez-vous, par exemple pour l'obtention d'information, mais ce nombre de visiteurs est beaucoup moins importants que celui des autres institutions présentes dans le bâtiment.

L'accueil téléphonique doit être un véritable challenge pour votre équipe ?

Il faut d'abord expliquer qu'en 2022, un guidage automatique était en place pour orienter directement les appelants vers le service compétent. Mon service n'avait pas le pilotage de l'ensemble des appels.

Compte tenu du nombre très importants d'appels et du guidage défini, nous avons remarqué que le système en place était compliqué pour les appelants ne sachant pas forcément faire le bon choix. Cette situation a généré l'envoi d'appelants vers les mauvais services et de nombreux transferts de service à service en cascade.

Cette situation est la situation même que nous voulons éviter à nos appelants. C'est pour cette raison que nous avons travaillé sur la réorganisation de la gestion des appels téléphoniques. Un tout nouveau guidage sera mis en place début 2023, à l'occasion de l'emménagement dans notre nouveau site. Toute la conception de ce nouveau guidage a pour objectif de faciliter au maximum la compréhension du guidage pour les appelants qui pourront rapidement et directement être mis en relation avec le service compétent pour traiter leur demande.

Dans ce nouveau système, tous les appels seront centralisés auprès de notre service, en tant que *single point of contact*. Ce volet « humain » du guidage permettra une plus grande efficacité de la prise en charge des appels.

Qu'en est-il du traitement des courriers et e-mails entrants ?

Ces deux types de courriers entrants doivent être différenciés même si, dans les deux cas, ils sont centralisés auprès de notre service.

Pour les courriers papiers entrants, mon service effectue un tri et distribue les courriers internes. Nous remettons également les courriers mal adressés à l'institution compétente au sein du bâtiment des Assurances sociales. Nous recevons environ 600 courriers papiers par jour.

Une partie de plus en plus importante des courriers papiers est scannée et distribuée de manière électronique. Pour l'avenir, nous projetons de généraliser le scanning de la totalité de nos courriers.

Les e-mails sont également centralisés. Le service peut les traiter directement en fonction de la demande, les rediriger vers une autre institution ou directement vers le service compétent au sein du CCSS.

Les attentes des personnes envoyant un courrier papier ou un e-mail sont très différentes, notamment en terme de délai de réponse. Une personne qui envoie un e-mail attend une réponse directe et très rapide.

Au-delà même des courriers, notre service s'occupe également de scanner la documentation des services à des fins d'archivage.

Les ordonnances des juges de paix :

Les ordonnances de la justice de paix autorisant les créanciers à recevoir communication de l'employeur sur leur débiteur sont traitées par le service accueil-courrier. Depuis 2019 une baisse a été constatée pour chaque année, de 16,7% en 2019 par rapport à 2020 et de 5,9% en 2021 par rapport à 2020.

Les hypothèques légales :

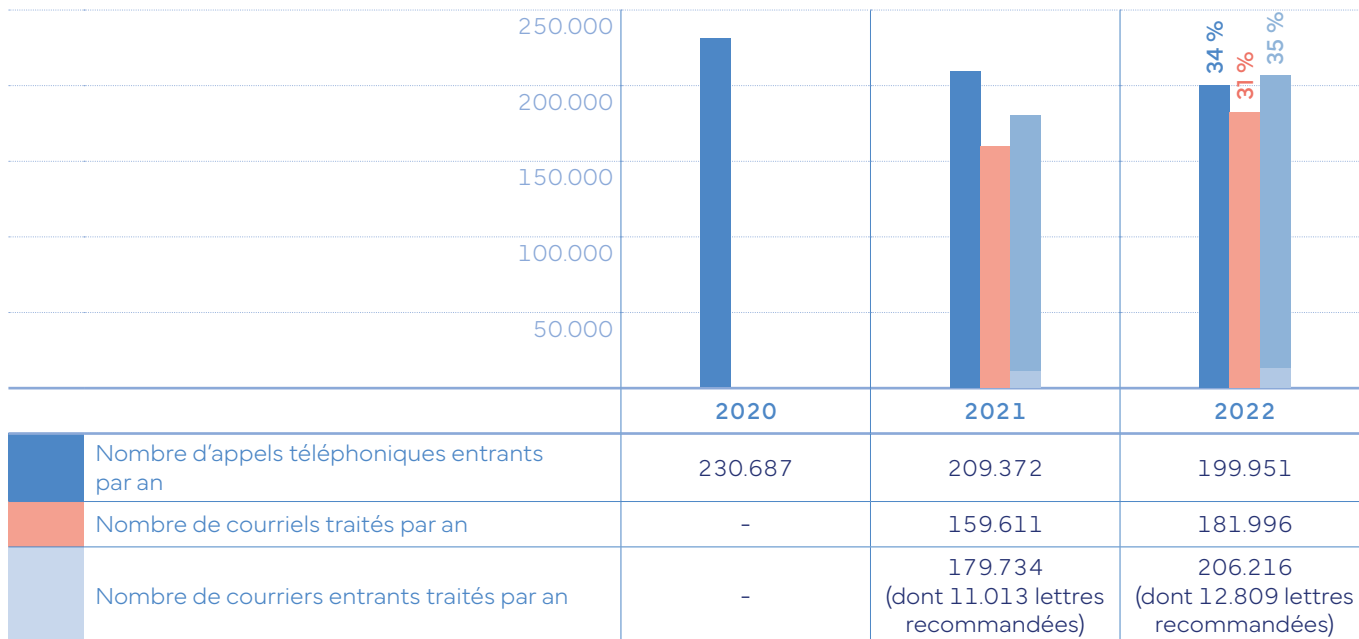
Une recherche est réalisée pour chaque vente d'un bien immobilier. Au cours des dernières trois années, le nombre de demandes est en hausse constante. Une hausse de 6% a de nouveau été enregistrée en 2021 par rapport à l'année 2020.

Votre service a également une mission de « saisie » ? De quel type de « saisie » s'agit-il ?

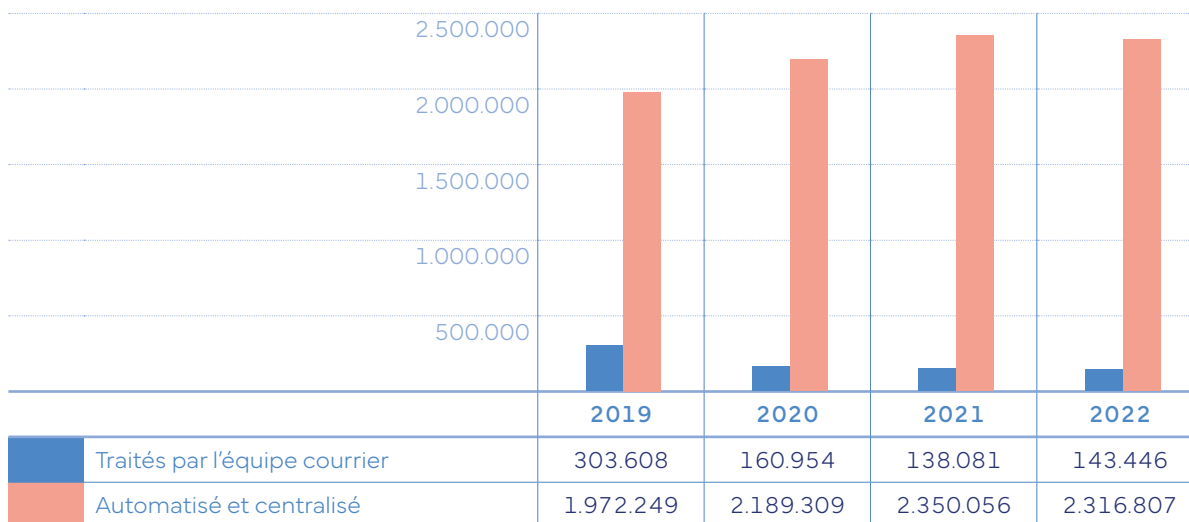
L'équipe réalise également la saisie, la validation ou la rectification des formulaires envoyés au CCSS. Il ne s'agit donc pas uniquement du scanning des documents entrants mais d'une opération de scanning suivie d'opérations de contrôle et de corrections. Notre service doit garantir la qualité des données saisies afin que les services qui traitent les formulaires reçus puissent se fier aux données transmises.

Cette prestation n'est pas la plus visible de l'extérieur mais elle représente un rouage important dans le service du centre commun.

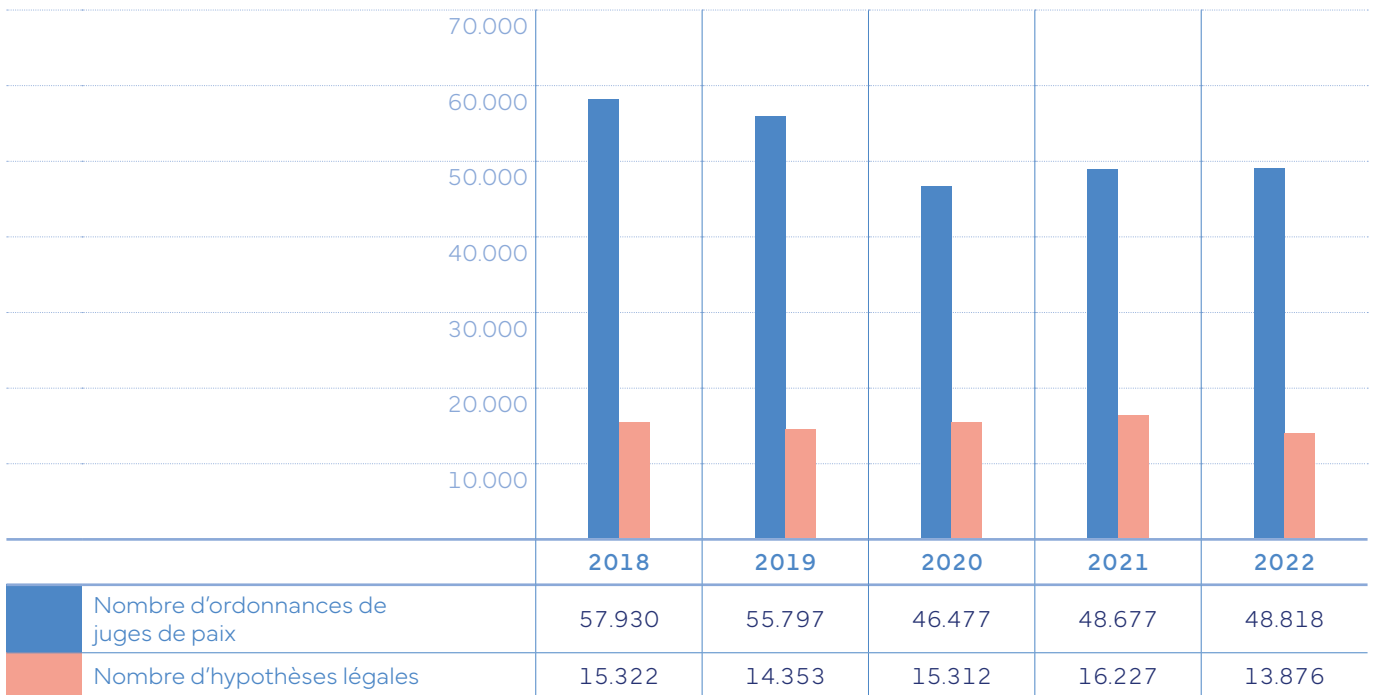
Comparaison – Courriels, courriers & appels



Courriers sortants



Nombres d'ordonnances de juges de paix et d'hypothèques légales





Service immatriculation

Entrevue avec Eliane Giovagnoli,
responsable du Service
immatriculation

« Les demandes reçues via SECUline sont analysées maximum 1 heure après leur réception. Les entreprises peuvent avoir une réponse garantie sous 24 heures en général. »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Le Service immatriculation est en charge de différentes prestations. En tout premier lieu, nous gérons l'immatriculation auprès du RNPP (voir encadré) des personnes physiques, principalement non résidentes, qui souhaitent travailler au Luxembourg.

Le service gère également l'immatriculation des employeurs, qui peuvent être des personnes physiques (exerçant en nom personnel par exemple) aussi bien que des sociétés nationales ou étrangères. Cette immatriculation se fait directement dans notre fichier des employeurs.

Nous nous occupons également de donner un numéro de matricule aux associations, copropriétés, établissements publics, GIE, etc. Pour les sociétés étrangères et les copropriétés, ces demandes doivent ensuite être introduites auprès du CTIE.

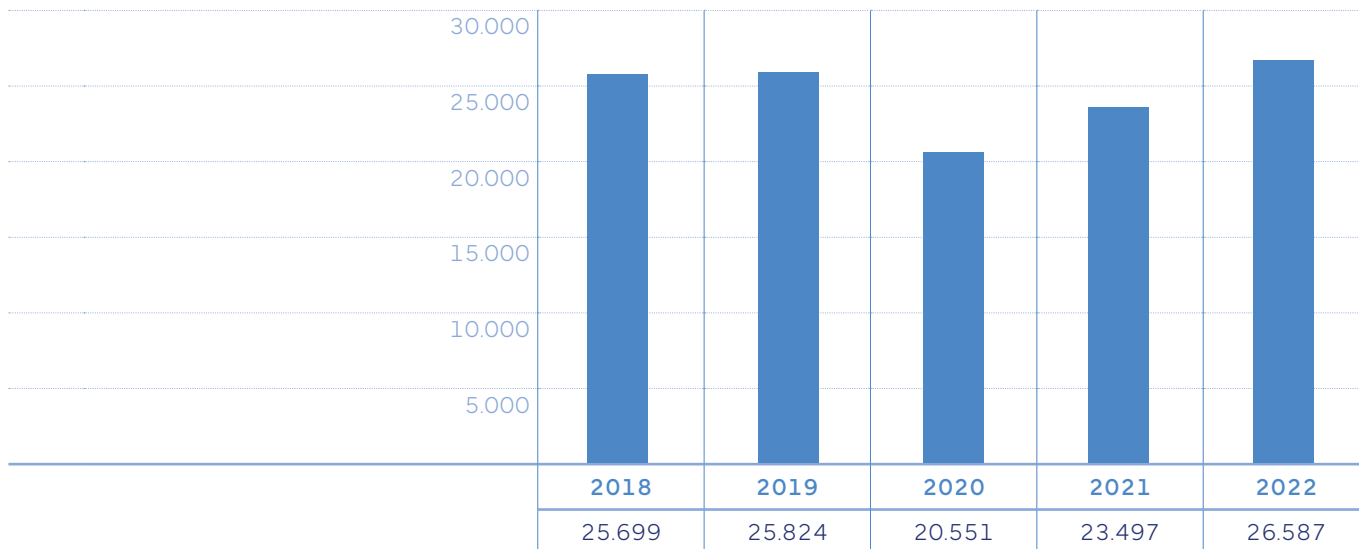
Mon service se charge également de la modification des adresses des employeurs et de l'inscription des fiduciaires comme mandataires des employeurs ainsi que de l'enregistrement des changements de dénomination sociale.

Le Registre national des personnes physiques (RNPP) a pour objectif de garantir l'exactitude des données enregistrées, sur base de pièces justificatives, et de permettre aux administrations un accès à des données exactes et actualisées. Ces données servent notamment à la production des passeports, cartes d'identité, permis de conduire et autres pièces officielles.

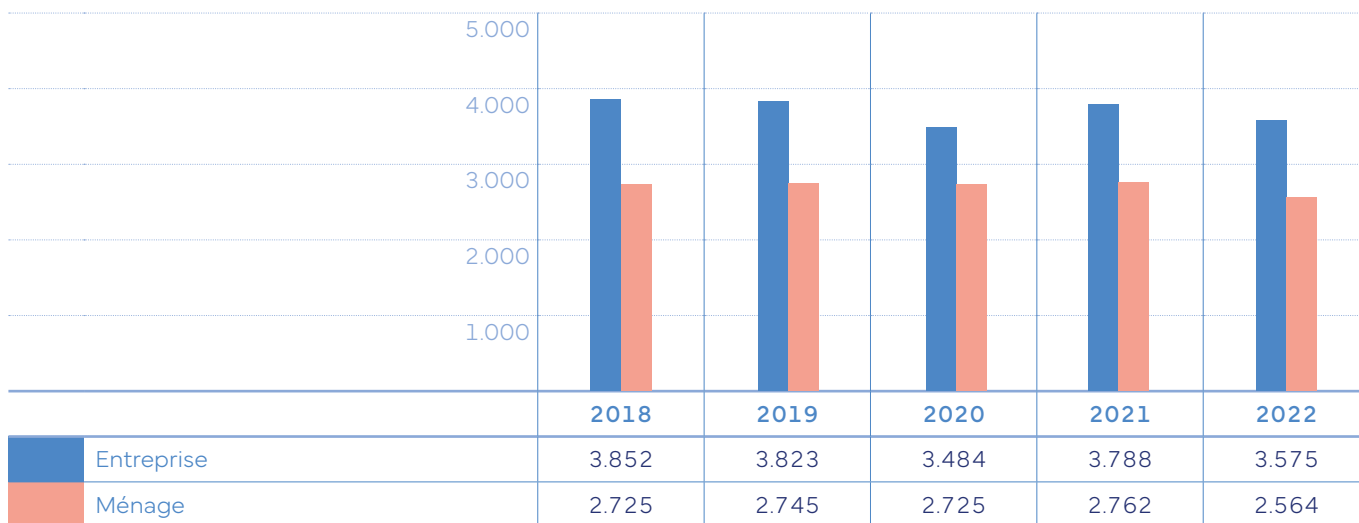
Vous ne vous occupez donc pas de l'envoi des cartes de sécurité sociale ?

Non, le CCSS ne peut pas savoir si une personne a droit ou non à avoir une carte de sécurité sociale. Mais la confusion se fait souvent car c'est l'enveloppe du CCSS qui est utilisée. Normalement, toute personne souhaitant une carte doit s'adresser à la CNS ou à sa caisse d'affiliation.

Nombre de matricules personnes physiques créés par année



Employeurs créés par type d'exercice



Est-ce la même chose pour le relevé annuel des cotisations pour la pension ?

Non plus, car encore une fois, notre logo apparaît sur l'enveloppe mais l'extrait de carrière est envoyé par la Caisse nationale d'assurance pension, d'Pensiounskeess.

Comment est organisé votre service ?

Mon service est composé de 5 collaborateurs polyvalents ayant la compétence pour réaliser toutes les activités de notre ressort. Cette organisation permet de rendre le travail plus varié et donc, plus motivant et elle permet également d'être plus flexible quant à l'organisation en cas de congé ou d'absence imprévue. Je fais un planning mensuel pour fixer l'organisation du service.

Comment les demandes d'enregistrement arrivent-elles dans votre service ?

Les demandes nous parviennent soit par SECULine, soit par courrier postal principalement.

Par SECULine, le traitement est fait directement, quasiment en temps réel, et les employeurs reçoivent en général une réponse le lendemain.

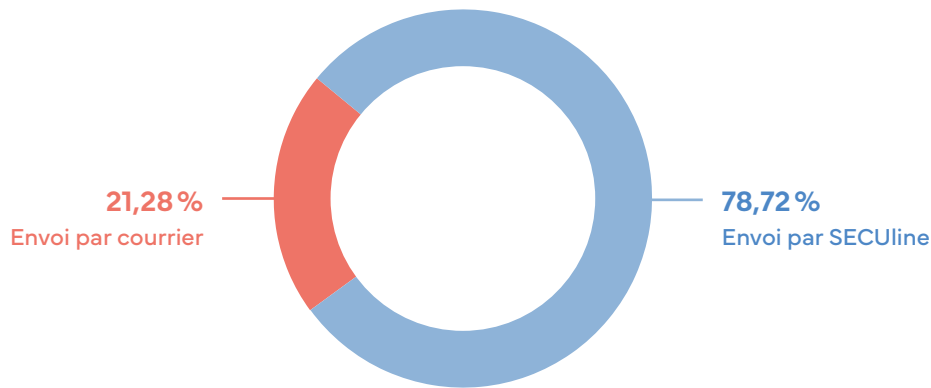
Par courrier postal, le délai peut être beaucoup plus long. Les données arrivent par la poste, sont scannées et, en cas d'informations manquantes ou incorrectes, nous devons retourner les courriers. Dans ce cas de figure, une immatriculation ou un changement d'adresse peuvent prendre plusieurs jours à enregistrer...

Le mode de communication via SECULine est donc beaucoup plus rapide et efficace. Les demandes via ce moyen sont-elles plus nombreuses ?

Les demandes de matricule via SECULine représentent environ 78 % cette année. Ce chiffre est stable depuis plusieurs années.

SECULine est un système rapide et sécurisé de communication électronique qui peut être utilisé par tout employeur, fiduciaires, comptables mandatés par des employeurs dans le cadre de leur communication avec le CCSS. Pour les entreprises de travail intérimaire, l'utilisation de SECULine est obligatoire.

Provenance des demandes de matricules assurés en 2022





Service méthodologie

Entrevue avec Emir Ramdedovic,
responsable du Service
méthodologie

« Notre service est influencé par l'actualité et le contexte dans lequel le CCSS évolue. L'agilité est une valeur-clé pour nous et nous la vivons quotidiennement. »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

La mission principale du Service méthodologie est la gestion des projets informatiques du département administratif et de la Mutualité des employeurs. Cette gestion englobe notamment la définition des exigences, le contrôle qualité/risques, la mise en œuvre des tests et la mise en place de la documentation des outils informatiques. Nous sommes l'intermédiaire incontournable entre les services du département administratif, dont nous faisons partie, et le département informatique chargé, entre autres, de développement de logiciels.

Nous sommes également en charge de la modélisation et de l'optimisation des processus de nos services métier et services support.

Le service mène des études statistiques informatiques et administratives et assure la veille technologique et opérationnelle.

Nous assurons le contrôle de l'exécution des chaînes informatiques du CCSS, la gestion de l'ensemble des modèles de courriers que le CCSS envoie et le support et l'assistance technique pour le département administratif.

Votre service est essentiel dans les interactions internes entre les départements et les services du CCSS. Qu'en est-il des interactions avec l'extérieur ?

Pour ce qui est des interactions avec nos parties prenantes externes, nous assurons différentes missions qui sont également fort importantes pour le bon fonctionnement du CCSS. Nous coordonnons notamment l'organisation des échanges de données du CCSS avec les autres organismes publics nationaux et étrangers.

Au quotidien, nous assurons également le support et l'assistance technique pour les adhérents SECULine, dont les employeurs et leurs mandataires.

Par ailleurs, dans l'attente du recrutement de notre responsable communication, le Service méthodologie assure la gestion des sites internet et intranet en collaboration avec d'autres services et la préparation de communications tant externes qu'internes.

SECULine est un système normalisé et sécurisé de communication électronique avec le CCSS qui peut être utilisé par tout employeur et les fiduciaires ou comptables mandatés par les employeurs.

Pour les entreprises de travail intérimaire, l'utilisation de SECULine est obligatoire.

Comment identifiez-vous les projets qui sont mis en œuvre par votre service ?

Nos projets doivent être en phase avec les objectifs stratégiques définis par le CCSS et identifiés dans sa programmation triennale. Ils répondent principalement aux besoins de nos services, à ceux de nos parties prenantes externes, dont nos clients-usagers ou bien encore à des impératifs techniques. Certains de nos projets sont également identifiés en cours d'année pour répondre de manière agile à une évolution de la législation nationale ou étrangère.

Quels ont été vos projets phares pour l'exercice 2022 ?

Au sein du département administratif, nous avons œuvré pour la digitalisation et l'optimisation de notre fonctionnement interne. A titre d'exemple, nous avons finalisé le processus de numérisation de courriers entrants. Nous avons également mis en place une répartition automatisée des cas particuliers que nos chaînes informatiques ne peuvent traiter directement et qui nécessitent un traitement spécifique par nos services métier ou support.

Quant à nos clients-usagers, nous avons poursuivi la mise en ligne de démarches et de services via la plateforme MyGui-chet.lu. Les particuliers peuvent consulter leurs affiliations et la générer instantanément des certificats d'affiliation et de revenus, tandis que les ménages peuvent à présent déclarer du personnel, consulter et modifier des données relatives

aux salaires ou aux heures déclarées. Toutes ces initiatives ont pour but de simplifier progressivement les démarches administratives de nos parties prenantes externes.

L'exercice 2022 nous a demandé une grande agilité organisationnelle pour répondre à l'actualité, qui a eu des impacts importants sur l'organisation du CCSS. Dès le premier trimestre, nous avons procédé aux adaptations nécessaires en lien avec le régime « 3G » sur le lieu de travail et la continuité de la carrière pension durant les périodes de non-rémunération inhérentes à ce régime. Nous avons également coordonné la mise en place d'affiliation maladie de bénéficiaires de protection internationale en provenance d'Ukraine. Au deuxième trimestre, nous avons accompagné la mise en œuvre d'affiliation maladie dans le cadre de la couverture universelle tandis que le crédit d'impôt énergie nous a occupé à partir du troisième trimestre, etc.

Sur le plan interne, nous avons poursuivi un projet d'envergure qui se déroule sur plusieurs années: la migration de notre système « mainframe » BS2000. Au cours de l'année 2022, nous avons réalisé la migration de plusieurs modules dont celui dédié à la gestion des revenus agricoles.

La réalisation de tous ces projets n'a pu aboutir que grâce à la réactivité et à l'expertise de l'équipe du Département informatique du CCSS dédiée aux développements de solutions pour notre département.

Par ailleurs, nous avons amélioré la navigabilité de notre site internet et mené une refonte intégrale du site intranet du département administratif ainsi que de sa plateforme de documentation métier.

Pour faire face à cette multitude de projets, comment est organisé votre service ?

Le Service méthodologie comprend 10 collaborateurs au total, dont mon adjointe et moi.

Une équipe projets accompagne les projets que j'évoquais en réponse à votre première question et une équipe production et support gère les actions liées au contrôle de l'exécution de nos chaînes informatiques, ainsi que les actions liées au support à nos services internes et aux adhérents SECULine.



Des binômes sont constitués par pôle de connaissance et par thématiques. Les connaissances et les compétences de mes collaborateurs sont essentielles et j'accorde une grande importance à la formation continue de mon service, qui doit pouvoir suivre les développements du contexte dans lequel le CCSS évolue.

Quels sont les projets de votre service pour l'avenir?

Je souhaite faire évoluer la structure de mon service pour constituer une troisième équipe en charge de la *business intelligence* et de la *data analysis* et optimiser les flux de travail, dans le cadre de la gestion de projets informatiques, entre les deux départements du CCSS.

Le Service méthodologie poursuivra sa participation à la migration des modules du système BS2000.

Nous allons poursuivre les projets de digitalisation et la transformation digitale du département administratif en introduisant des méthodes et outils innovants tout en alimentant et dynamisant l'amélioration continue de notre administration. Nous pensons qu'il est possible de faire évoluer les processus, en collaboration avec le Service qualité nouvellement créé, afin notamment d'automatiser certaines tâches répétitives pour que nos collaborateurs aient plus de temps à consacrer aux tâches présentant une plus grande valeur ajoutée, comme par exemple, accompagner et conseiller nos clients-usagers.

Service salariés

Entrevue avec Raoul Rollinger,
responsable du Service salariés

« Notre métier reste en changement permanent pour tenir compte de l'évolution des différentes législations, des nouvelles pratiques administratives et des outils informatiques dans un environnement tendant de plus à plus à être digital. Ces dernières années ont révolutionné notre manière de travailler. »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Le Service salariés a pour principale mission la gestion des affiliations et des salaires afin que les salariés aient une couverture sociale et partant une carrière d'assurance exacte. Par ailleurs cela permet un calcul correct des cotisations sociales pour l'employeur ainsi qu'un remboursement adéquat des incapacités de travail de la part de la Mutualité des employeurs.

Quand les données déclarées sont incomplètes ou incorrectes, de nombreuses vérifications et modifications sont à faire par les collaborateurs du service.

Une autre mission importante est la vérification de la législation applicable afin de déterminer si une personne a le droit d'être affiliée au Luxembourg au regard de la législation nationale et européenne.

Au quotidien, le Service salariés est en contact direct avec le public, notamment par courriel et téléphone pour répondre aux questions et donner des renseignements sur tout ce qui concerne les affiliations, les salaires, le calcul des cotisations, les incapacités de travail déclarées par l'employeur, etc.

Nous nous occupons également du recouvrement forcé auprès des employeurs jusqu'à un certain niveau – les étapes suivantes étant menées par le Service recouvrement – et nous gérons également les détachements des salariés affiliés au Luxembourg dans un pays de l'Union Européenne, dans un pays de l'Espace économique européen, dans un pays lié par une convention bilatérale ou dans des pays tiers.

Le Service salariés est également compétent pour gérer les carrières d'assurance et notamment pour prendre en compte toutes les irrégularités qui nous sont signalées par les assurés après l'envoi des extraits de carrière.

Nous sommes également en charge de l'émission des amendes d'ordre pour déclaration tardive des affiliations et des amendes pour salaires manquants.

Finalement, et c'est une grande partie du travail, nous nous occupons du traitement des cas particuliers signalés par nos programmes informatiques, par courriels ou par appels téléphoniques.

Ces cas particuliers représentent donc une grande partie de votre travail ? Comment ces cas particuliers sont-ils traités ?

Ces cas représentaient 83.882 dossiers en 2022 contre 98.643 en 2021. Ils regroupent toutes les corrections à apporter au niveau des affiliations, des salaires, des carrières d'assurances et des remboursements des incapacités de travail par la mutualité des employeurs.

80 % des cas détectés le sont par nos différentes applications informatiques internes. Le reste des cas particuliers est signalé par courriel ou téléphone par les personnes concernées.

Les cas particuliers sont introduits dans un outil informatique interne nous permettant d'assurer le suivi et la traçabilité de chaque correction à apporter.

Qu'en est-il des ménages privés ?

Le service est également compétent pour mettre à jour les dossiers des ménages privés qui engagent une personne pour des travaux de ménage, la garde d'enfants, les jeunes au pair et les aides et soins aux personnes dépendantes. Dans le cas des ménages privés, la procédure est simplifiée. En 2022, nous avons travaillé pour offrir la possibilité aux ménages de consulter et modifier les affiliations et salaires ainsi que les salaires enregistrés¹ via MyGuichet.lu.

La digitalisation est-elle une priorité pour le Service salariés ?

Un effort particulier a été fait pour pouvoir digitaliser une partie de nos interactions avec nos parties prenantes. Le CCSS a élargi l'offre de ses services en ligne. Il est désormais possible de générer et télécharger au format PDF les certificats d'affiliation et de revenus en moins d'une minute depuis l'espace privé MyGuichet.lu.

Cette approche visant à simplifier les démarches tout en les digitalisant fait partie de la feuille de route que le Centre commun veut poursuivre à l'avenir.

Au sein de nos équipes, le Service salariés a recours de moins en moins au support papier.

Comment est organisé votre service par rapport à ses missions ?

En tant que responsable de service, je suis épaulé par une adjointe qui me soutient dans la direction du service et la

supervision de 4 équipes composées de 4 chefs d'équipe et de 24 collaborateurs.

Nous essayons de faire en sorte que nos collaborateurs soient capables de traiter tous les cas de figure. La polyvalence est recherchée au sein des 4 différentes équipes.

Les activités restant complexes, quelques années sont nécessaires pour maîtriser l'ensemble de nos processus. Les collaborateurs qui débutent commencent par les tâches les plus simples et évoluent au fil de leur intégration dans le service.

Comment s'organisent vos interactions avec les autres services du CCSS ?

Notre service est en contact au quotidien avec tous les services du CCSS.

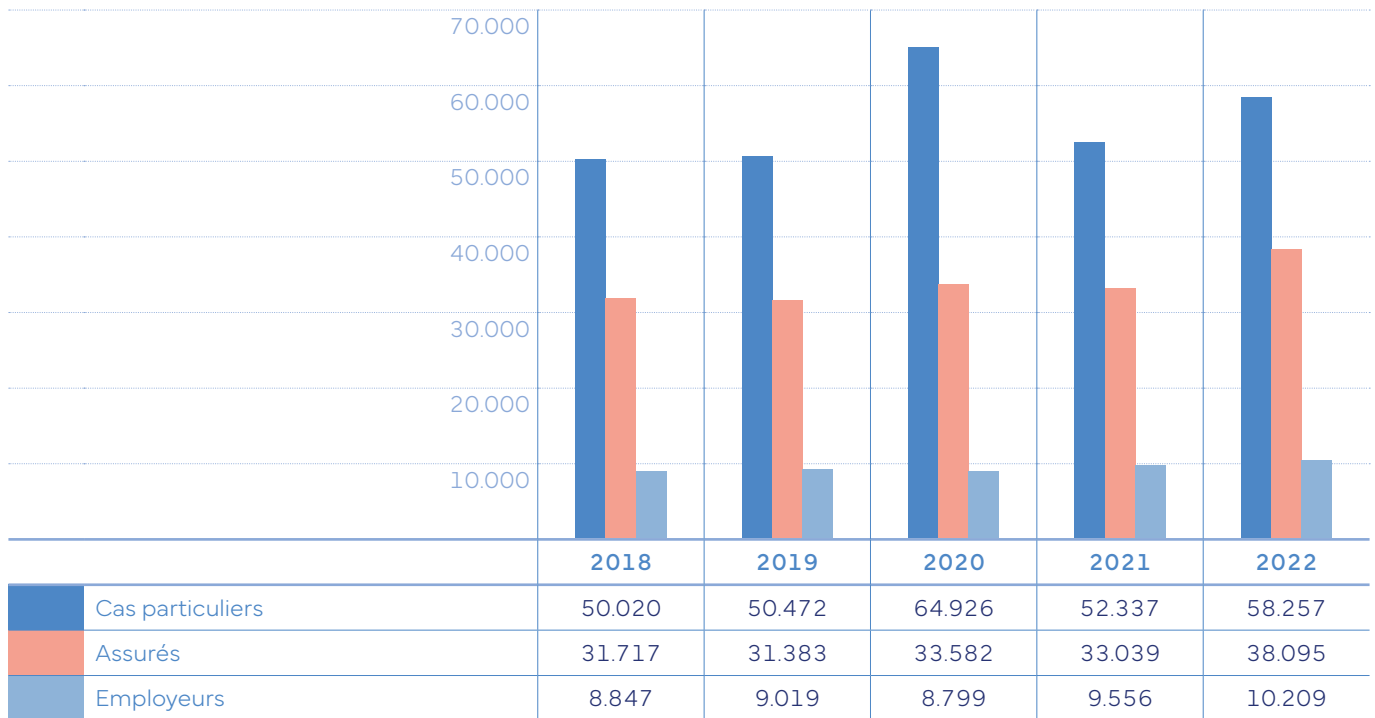
Nous collaborons également avec toutes les institutions de sécurité sociale qu'elles soient luxembourgeoises ou étrangères ainsi qu'avec d'autres administrations nationales, comme par exemple l'ADEM ou la CAE.

Chaque année et pour compte de la Caisse nationale d'assurance pension, le CCSS envoie un extrait de carrière aux assurés affiliés à la sécurité sociale luxembourgeoise. Les assurés dont l'assiette cotisée dépasse le plafond cotisable en sont informés au moment de l'envoi de l'extrait de carrière. Ils peuvent ensuite demander un remboursement de la part personnelle de ces cotisations trop payées.

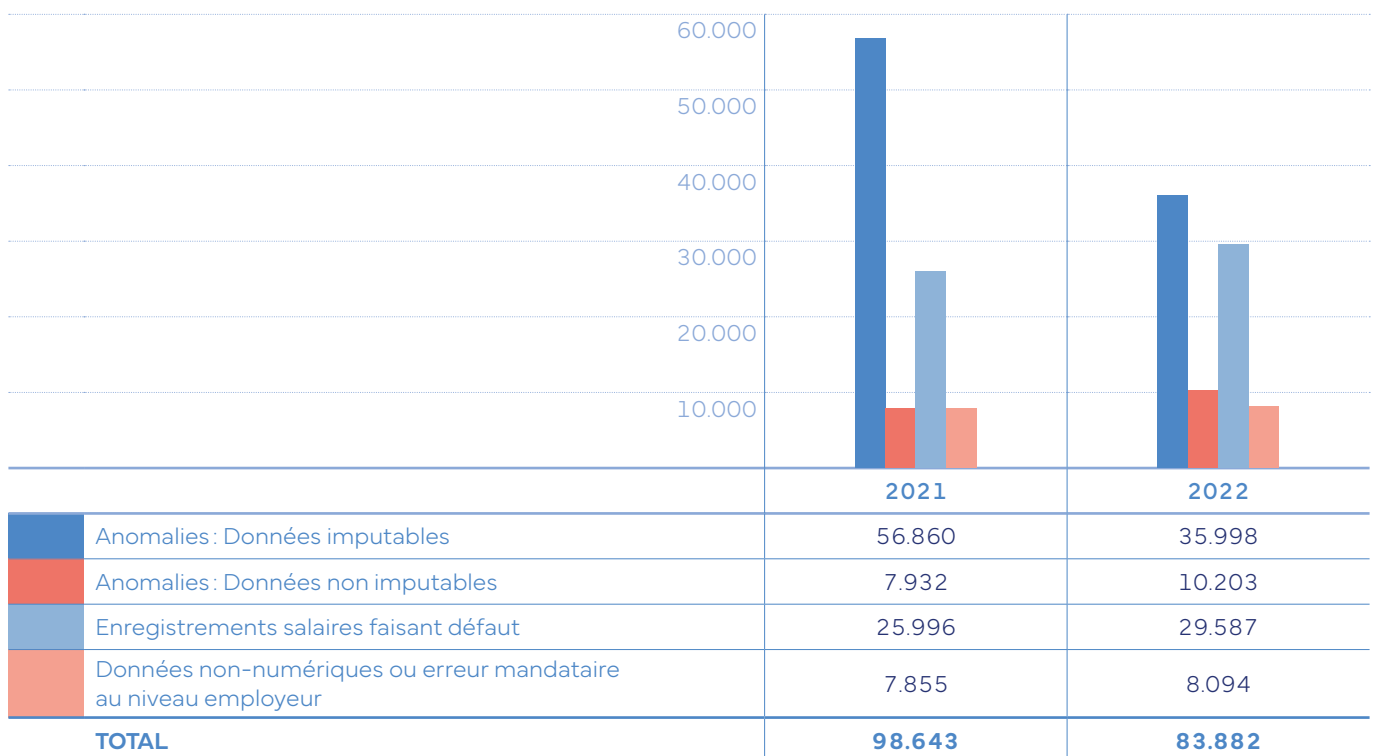
Année	Nombre de redressements
2018	6.824
2019	23.868
2020	11.880
2021	4.316
2022	7.078

¹ Ce service en ligne est disponible depuis mars 2023.

Gestion des affiliations – Cas particuliers



Gestion des salaires – Cas particuliers





Service indépendants et assurés volontaires

Entrevue avec Doro Breda, responsable du Service indépendants et assurés volontaires

« Nous sommes conscients que les indépendants et assurés agricoles qui nous contactent sont avant tout des personnes, des êtres humains, dans des situations toutes très différentes. Nous mettons tout en œuvre pour les traiter avec le respect et le professionnalisme qu'ils méritent... »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Les personnes qui s'adressent à mon service sont :

- + des personnes souhaitant se lancer en tant qu'indépendant ;
- + des indépendants établis qui ont des questions sur leurs cotisations sociales ;
- + des indépendants qui envisagent leur départ en pension ;
- + des indépendants établis à l'étranger dont l'activité principale est salariée au Luxembourg ;
- + et des assurés agricoles, dont les règles d'affiliations sont très spécifiques et différentes des règles applicables aux autres indépendants.

Le service s'occupe principalement des affiliations, déaffiliations, calculs de cotisations et des adaptations des revenus. Le service s'occupe également de trancher sur le statut de l'assuré pour déterminer s'il est à considérer comme salarié ou indépendant.

Le service procède également à des vérifications d'affiliation sur communication de revenus professionnels de la part de l'Administration des contributions directes.

Les règles encadrant le cas des assurés agricoles sont donc si différentes des règles générales ?

En ce qui concerne sa couverture, le système est le même. Un assuré agricole est couvert de la même manière qu'un indépendant classique. Il a droit aux mêmes prestations.

Par contre, l'affiliation de la famille dans une exploitation agricole est très différente de l'affiliation traditionnelle d'un indépendant car des règles spécifiques sont applicables. Les exploitants bénéficient entre autres aussi d'aides financières étatiques quant au paiement de leurs cotisations sociales.

Comment est organisé votre service ?

Le service est piloté par 3 personnes: moi, en tant que responsable du service, une responsable adjointe et un formateur.

L'esprit d'équipe joue un rôle important au sein du service, et nous essayons de le cultiver en permanence.

L'équipe est répartie en 2 groupes : les indépendants d'une part et les assurés volontaires et agricoles d'une autre. Chaque équipe a sa spécialisation, ses tâches et connaissances spécifiques.

Est appelé « indépendant » une personne qui travaille à son compte, qui est son propre patron.

Est appelé « assuré volontaire » la personne qui cotise elle-même pour avoir la garantie d'être couverte par l'assurance maladie ou l'assurance pension.

Quel bilan tirez-vous de l'exercice 2022 ?

L'année 2022 marquera l'année de la transition post-Covid vers un retour à la normale avec la levée des restrictions sanitaires et la reprise du fonctionnement normal de nos activités. C'est une année où tous les collaborateurs sont revenus travailler sur site et où différentes simplifications des procédures ont pu être mises en œuvre.

Les mesures d'aide temporaires prises dans le cadre de la pandémie, suspendant les mesures de recouvrement forcé pour les indépendants et entreprises du secteur HORECA, sont arrivées à terme en juillet.

En parallèle, un remaniement essentiel dans la gestion interne des affiliations des indépendants a été réalisé, marquant une avancée en matière de simplification administrative. Cette démarche de simplification a débuté fin 2020 et est une conséquence directe de la pandémie de Covid19. Le service a dû repenser ses procédures.

Par exemple, une mission du service était la délivrance des originaux des autorisations d'établissement émises par le ministère de l'Économie aux assurés voulant commencer une activité artisanale ou commerciale. Après examen, il est établi que l'affiliation ne dépendra plus à l'avenir au sens strict de la détention d'une autorisation d'établissement, mais bien de la déclaration, voire de la constatation de l'activité effective sur le territoire luxembourgeois comme le prévoit le Code de la sécurité sociale, sauf en cas d'exercice sous forme de société. Après 2 années de développement, le projet a finalement abouti en septembre 2022.

Cette simplification des procédures permet de raccourcir les délais d'affiliation et de désaffiliation des indépendants, elle simplifie grandement l'ouverture du droit au congé parental et du droit à pension personnelle, sans oublier qu'elle supprime les difficultés d'affiliation ou de désaffiliation liées au défaut ou à la possession d'autorisation d'établissement.

Sans oublier que les affiliations potentiellement frauduleuses, ou au contraire le défaut d'affiliation, peuvent à présent être examinées et le CCSS peut agir beaucoup plus rapidement.

Quel impact a eu le projet pilote de couverture universelle de soins de santé sur votre service ?

Le projet de couverture universelle de soins de santé (CUSS) est destiné à des personnes en grande précarité. Initié par le ministère de la Sécurité sociale et financé par le ministère de la Santé, il découle directement des recommandations de l'OMS issues de son Rapport sur la santé dans le monde 2008.

Les travaux nécessaires ont été entrepris par les 2 ministères, le CCSS et 5 associations en contact direct avec les demandeurs de couverture sociale dans le besoin, afin de mettre en place des procédures simplifiées et plus indulgentes avec comme objectif d’offrir une affiliation à la CNS aux personnes en situation de grande précarité.

De mai à décembre 2022, pas moins de 121 dossiers ont été validés par le ministère de la Santé qui prend en charge les cotisations sociales liées à la CUSS via l’assurance maladie volontaire. Le projet pilote se poursuivra en 2023 et fera l’objet d’une analyse d’impact.

Est-ce que cette nouvelle couverture sociale couvre les demandeurs de protection internationale ou de protection temporaire ?

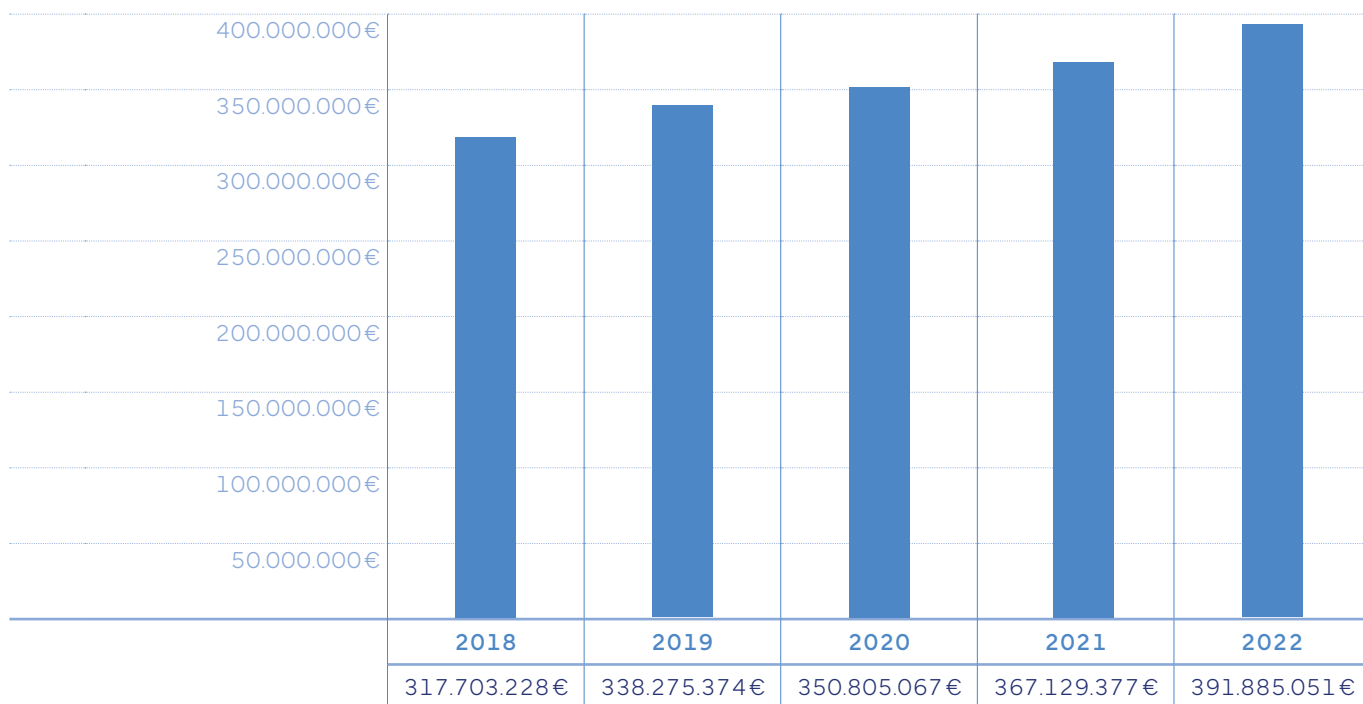
Non, car ces 2 types de demandeurs bénéficient d’un cadre différent.

Les demandeurs de protection internationale, qui n’ont donc pas encore le statut de réfugiés, bénéficient d’une assurance volontaire maladie prise en charge par l’État.

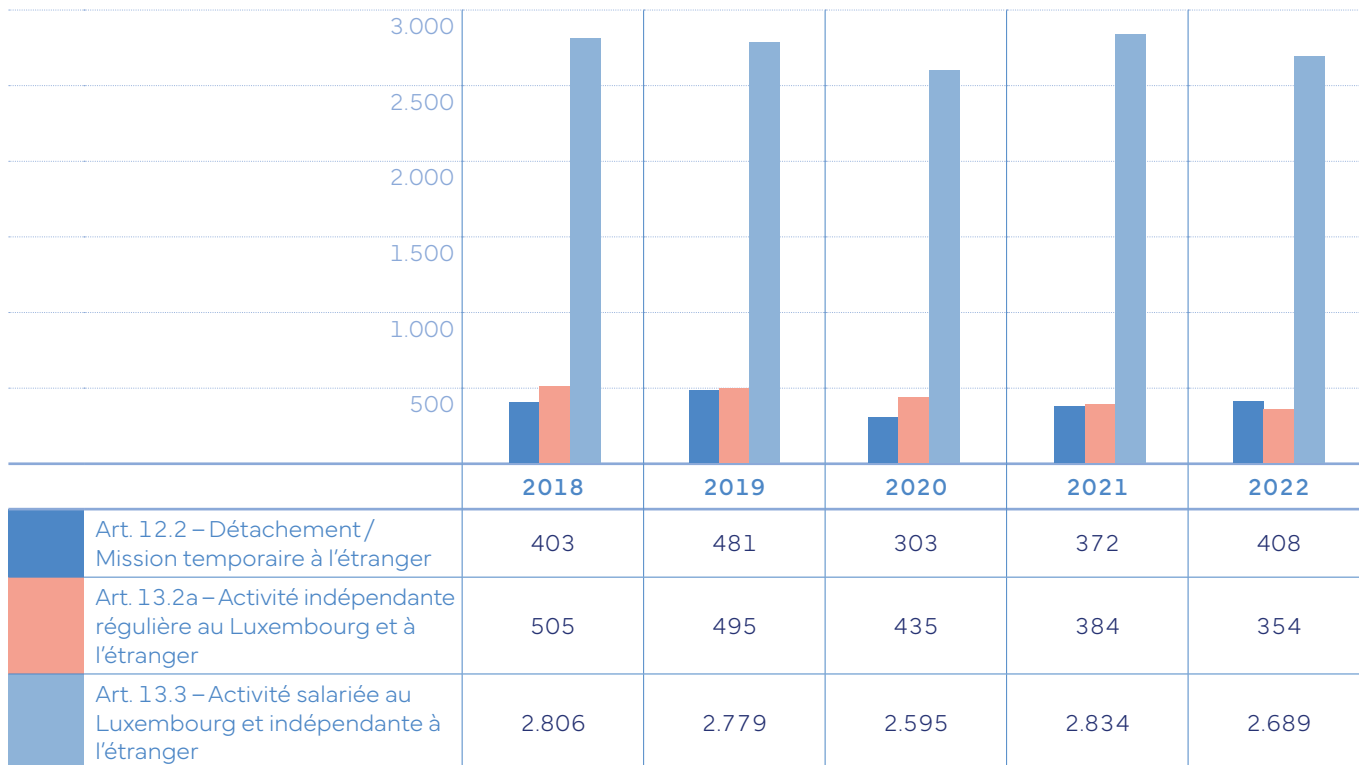
Par contre, les bénéficiaires de protection internationale temporaire, qui sont les réfugiés en provenance d’Ukraine, la couverture sociale est applicable directement, sans période de carence.



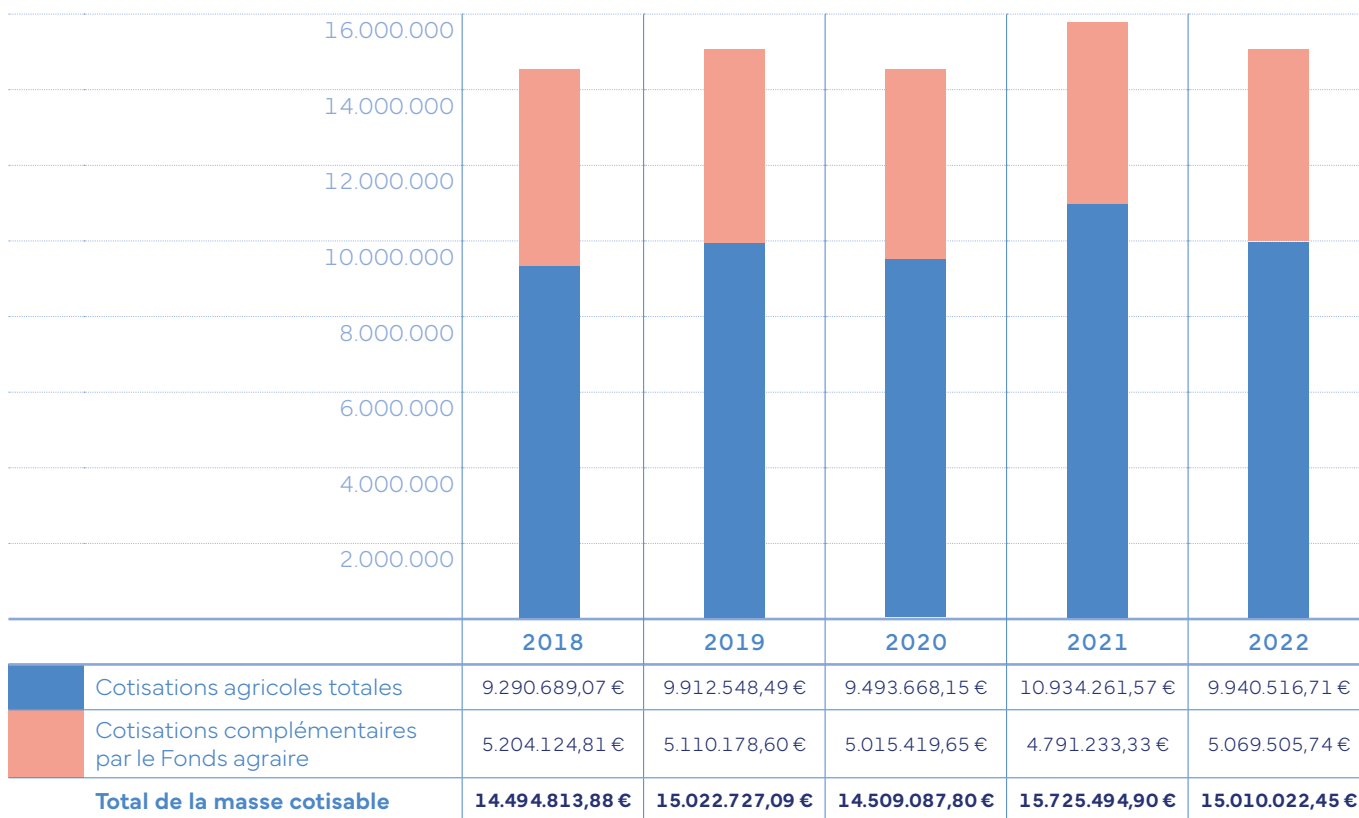
Cotisations pour les indépendants



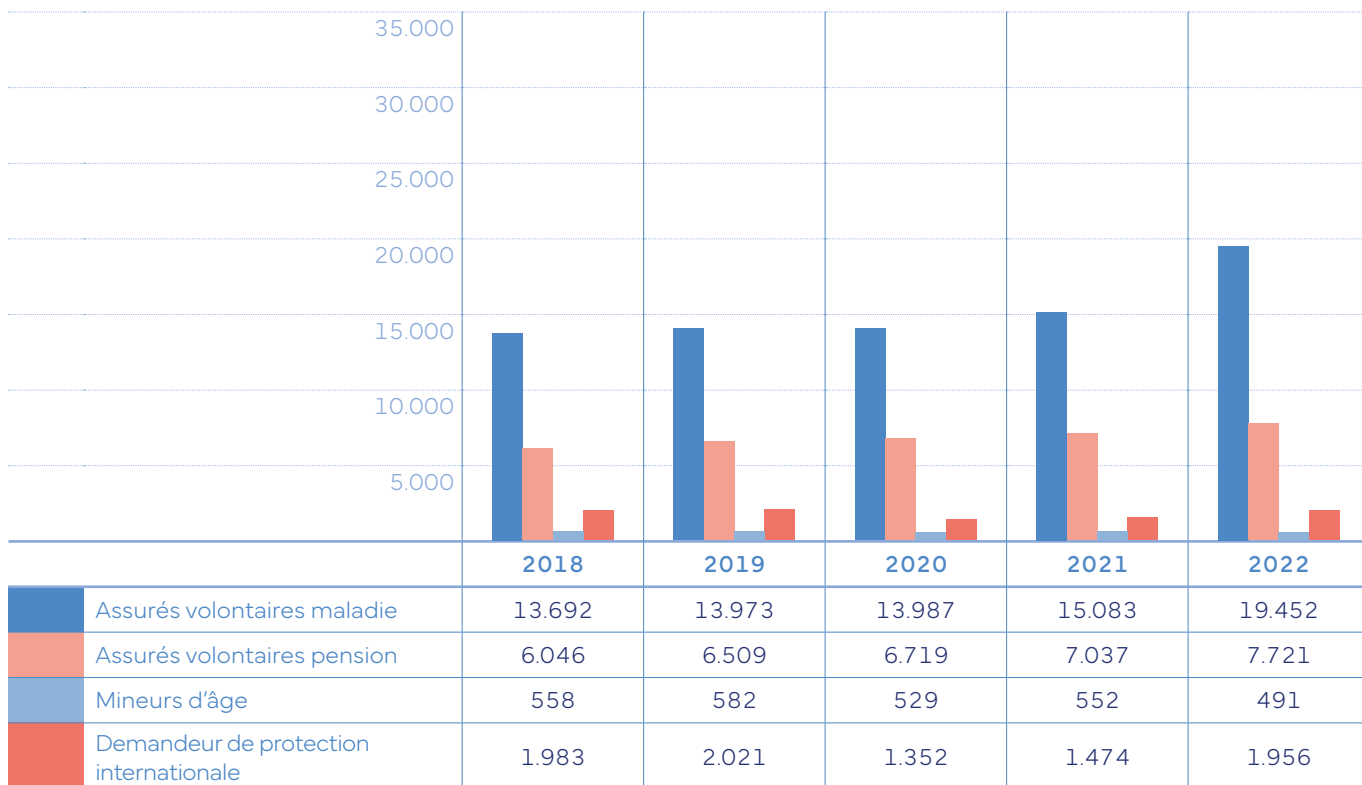
Activités hors du territoire national



Masse cotisable agricole



Affiliations volontaires



+ Bénéficiaires de la protection temporaire en 2022: **2.812**

+ Bénéficiaires de la couverture universelle de sécurité sociale en 2022: **121**



Service recouvrement judiciaire

Entrevue avec Laurence Meyers,
responsable du Service recouvrement
judiciaire

« Mon service met tout en œuvre pour réussir à collecter au mieux les cotisations dues tout en essayant de donner le temps aux entreprises ou aux indépendants de s'organiser. »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Il faut d'abord savoir que quand une entreprise ou un indépendant ne paie pas ses cotisations sociales, une première étape de recouvrement est mise en œuvre par le Service salariés pour les entreprises et par le Service indépendants pour les indépendants (artisans/commerçants et activités libérales).

Quand le délai de paiement accordé n'a pas été respecté, une « contrainte » est envoyée aux retardataires et, en l'absence de réaction, cette dernière est transmise à un huissier de justice pour exécution.

Dans le cas où le travail de l'huissier n'a pas permis de récupérer la dette, la phase du recouvrement judiciaire est engagée et c'est là que le Service recouvrement judiciaire intervient.

Après 4 extraits de compte mensuels impayés, le CCSS lance une procédure de recouvrement forcé pour récupérer ses créances. Les différentes étapes de cette procédure sont :

- l'avertissement (uniquement pour les retardataires indépendants);
- la sommation de paiement et le délai de paiement mensuel;
- la contrainte transmise pour exécution à l'huissier de justice.

Comment se déroule cette phase de recouvrement judiciaire ?

Le recouvrement est différent si la dette provient d'une entreprise ou d'un indépendant.

Dans le premier cas, une réunion de concertation est prévue avec l'Administration des contributions et l'Administration de l'enregistrement pour voir si une solution entre ces 3 institutions est possible. Dans ce cas précis, les démarches nécessaires sont entreprises auprès de l'administration concernée pour ainsi récupérer la dette, en tout ou partie. Quand la concertation n'aboutit pas, une procédure d'assignation en faillite est lancée par intervention d'un avocat qui aura pour mission de lancer la procédure judiciaire.

Depuis la loi du 19.12.2008 ayant pour objet la coopération interadministrative, une concertation (c'est-à-dire une réunion d'échange) doit avoir lieu entre le CCSS, l'Administration des contributions et l'Administration de l'enregistrement. Ces réunions se déroulent en général toutes les 6 semaines.

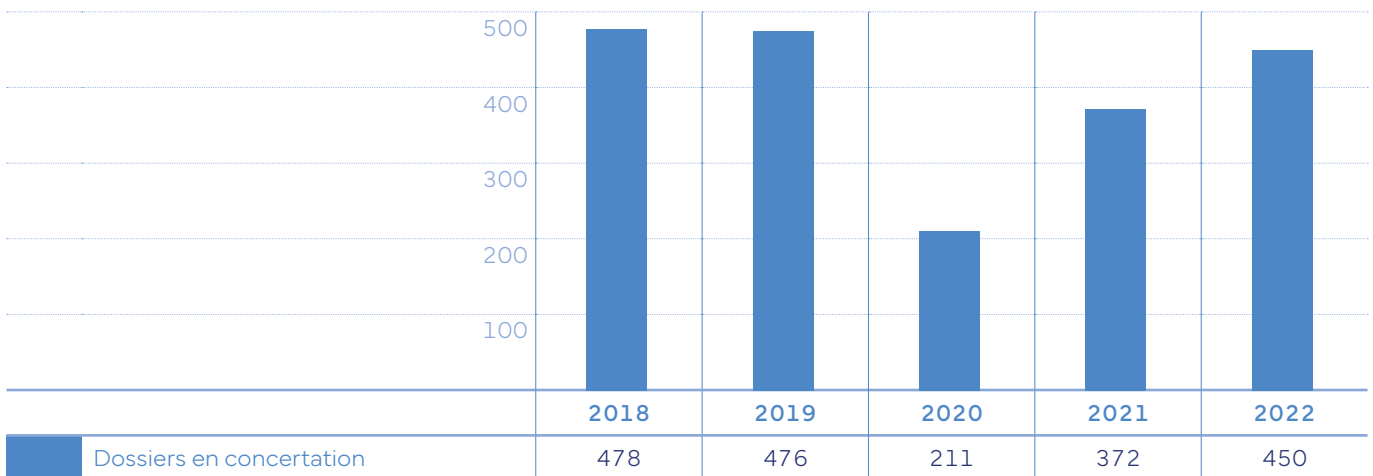
Évolution des dossiers en recouvrement



Évolution des retardaires



Dossiers en concertation

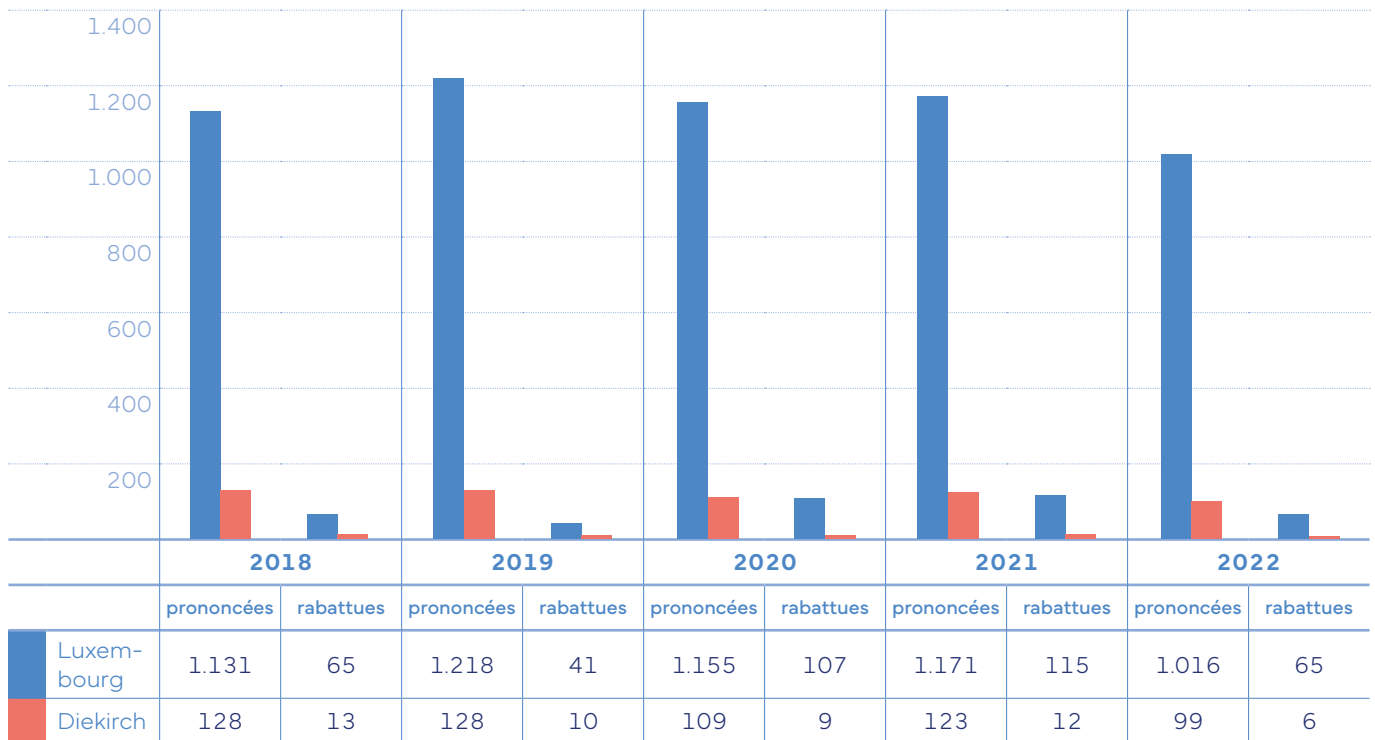


La situation est donc différente pour les indépendants ?

Oui, car dans la plupart des cas, une assignation en faillite d'un indépendant n'est pas possible. L'indépendant ne peut être assigné que s'il a la qualité de commerçant. Des solutions alternatives sont recherchées pour récupérer ces

dettes, comme par exemple, des sommations à tiers détenteur (auprès de banques ou d'autres tiers détenant des avoirs de nos débiteurs) ou bien la compensation / cession de créances entre institutions de sécurité sociale.

Nombre de faillites prononcées



D'autres activités sont-elles prises en charge par votre service ?

Mon service doit également enregistrer toutes les faillites et clôtures de faillites publiées au LBR, le registre de commerce. Le service recouvrement judiciaire enregistre les faillites et les rabattements de faillites prononcés par les tribunaux, gère les oppositions et appels à faillite introduits et dépose les déclarations de créance du CCSS auprès des tribunaux compétents.

Comment votre service est-il organisé ?

Le service est composé de 3 personnes, à savoir une responsable de service et deux collaborateurs, et, au sein de l'équipe, nous sommes tous polyvalents.

Le service est en contact permanent avec de nombreux services internes, en particulier les Services comptabilité, salariés, indépendants et assurés volontaires. Il est également en contact régulier avec de nombreux acteurs externes situés au Luxembourg (les huissiers, les avocats, les notaires, les autres institutions de sécurité sociales, etc.) mais également à l'étranger.

Vous voulez parler de vos homologues à l'étranger?

En ce qui concerne le volet international du recouvrement forcé, le Service recouvrement judiciaire est compétent pour:

- + les demandes que nous faisons parvenir à l'étranger;
- + les demandes que nous recevons de nos homologues étrangers.

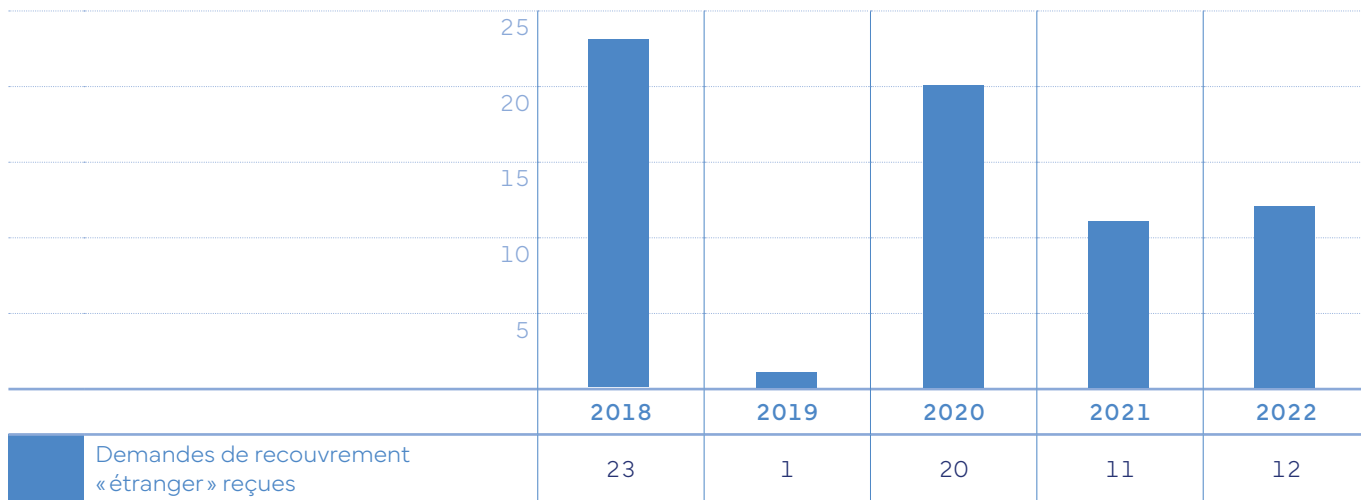
Dans le premier cas, et c'est le plus grand nombre de dossiers qui est concerné, quand tous les moyens de recouvrement au Luxembourg sont épuisés et quand la personne ou l'entreprise est résidente d'un pays de l'Union européenne,

une demande de recouvrement est transmise auprès de notre homologue à l'étranger. Les demandes sont principalement envoyées en Belgique, en France et en Allemagne.

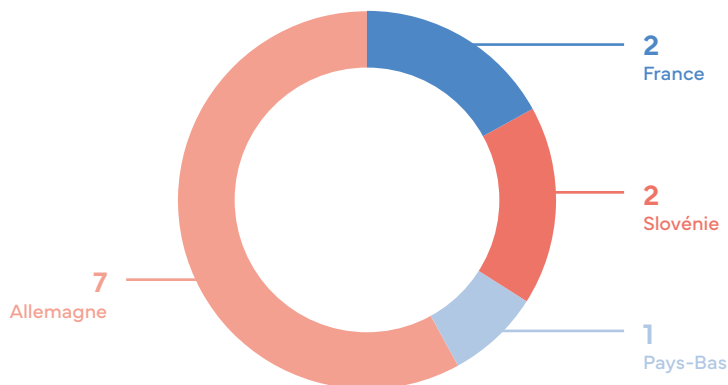
Dans le second cas, il s'agit principalement de demandes concernant des personnes physiques qui résident et travaillent au Luxembourg introduites par une institution étrangère de sécurité sociale. Ces demandes sont traitées comme toutes les demandes de recouvrement traitées au Luxembourg.

Le CCSS utilise la plateforme européenne EESSI mise en place pour permettre aux institutions de sécurité sociale de l'Union européenne de communiquer entre elles.

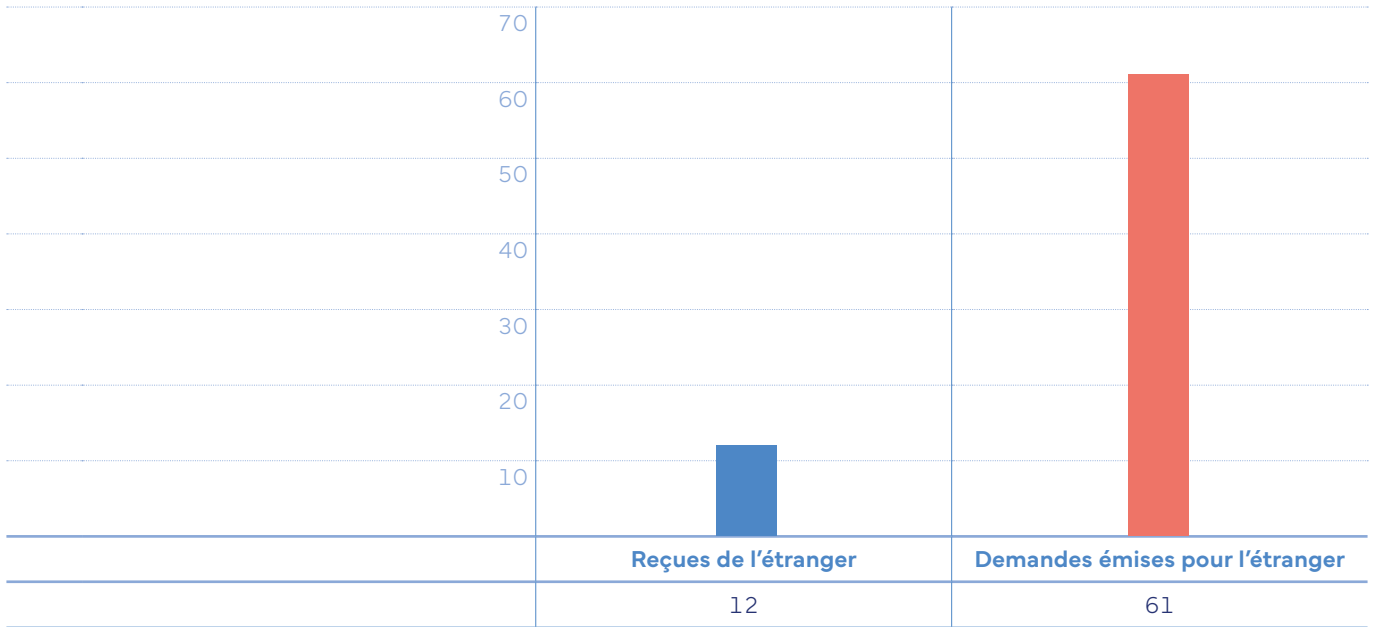
Demandes de recouvrement «étranger» reçues



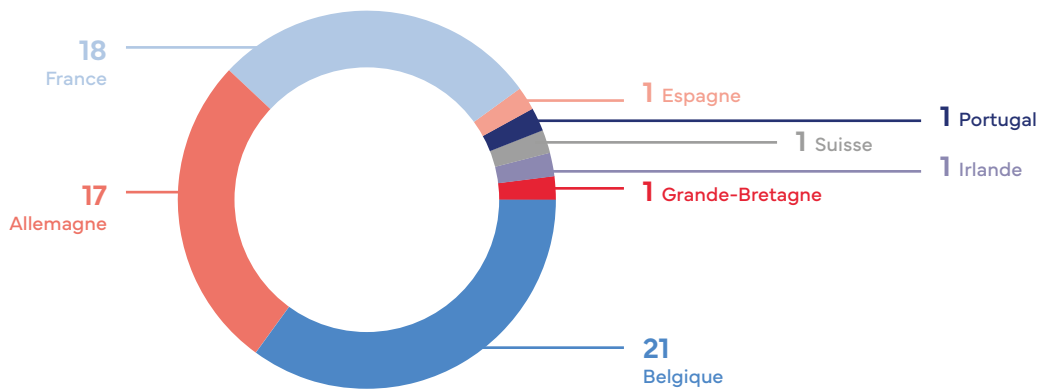
Pays de provenance des demandes de recouvrement en 2022



Demandes de recouvrement en 2022



Pays de provenance des demandes de recouvrement en 2022



Service contrôle

Entrevue avec Carole Loehr,
responsable du Service Contrôle

« La lutte contre l'abus et la fraude sociale n'est pas que l'affaire du Service Contrôle. C'est le devoir de tous les collaborateurs du CCSS et des autres institutions de sécurité sociales. »

Pouvez-vous nous présenter les grandes missions de votre service ?

Les missions du Service Contrôle s'articulent autour de trois axes: la prévention, la détection et le contrôle à proprement parler.

La prévention a pour objectif de chercher à éviter les abus et les fraudes. Un point primordial dans la prévention de la lutte contre l'abus et la fraude est la formation continue des agents du Centre commun. En pratique, nous formons les collaborateurs du Service Contrôle sur toutes les pratiques d'abus et de fraude et essayons de sensibiliser l'ensemble des agents du CCSS. En effet, la fraude ne concerne pas uniquement le Service Contrôle, c'est aussi – et avant tout – l'affaire de tous.

La lutte contre fraude est une matière en constante évolution et la formation continue, ainsi que la sensibilisation sont des piliers importants de notre action. Avec ces compétences, nous sommes capables d'aider à mettre en œuvre le second axe de notre mission, à savoir, la détection des comportements inhabituels chez les employeurs, les indépendants et les assurés. Ce sont ces comportements inhabituels qui attirent directement l'attention de nos collaborateurs au CCSS.

Comment procédez-vous une fois qu'un comportement inhabituel est détecté ?

Nous mettons en œuvre le troisième axe de notre métier, à savoir le déclenchement d'une procédure de contrôle. Dans un premier temps, nous analysons les faits suspects qui nous sont remontés, en nous basant sur toute la documentation interne disponible, ainsi que sur toute la documentation externe à laquelle nous pouvons accéder. Dans un second temps et en cas de doute sur l'analyse précédemment réalisée, des visites sur le terrain sont opérées par les agents de contrôle, ceci dans le but de vérifier à la fois, l'existence d'une activité réelle sur le territoire luxembourgeois et l'exploitation véritable d'un espace de travail au siège de la société.

La phase suivante consiste dans l'analyse du dossier, qui aura été complété par tous les documents mis à notre disposition par l'entité contrôlée et/ou son mandataire. Les vérifications portent en premier lieu sur l'activité de l'employeur puis sur l'activité de chaque assuré rattaché à ce même employeur.

Avant tout contrôle sur le terrain, un travail préparatoire important est nécessaire. Il respecte strictement trois règles d'éthique: l'égalité de traitement, la confidentialité et l'exclusion des conflits d'intérêts.

Vos contrôles émanent tous d'une détection interne ?

La source principale de détection des cas d'abus ou de fraude est interne au CCSS. Des collègues nous remontent régulièrement des dossiers via des mécanismes internes de plus en plus performants.

Néanmoins, nous recevons aussi très fréquemment des demandes externes de vérification de l'activité réelle d'un assuré. Ces demandes peuvent provenir d'une autre institution de sécurité sociale luxembourgeoise ou étrangère, d'autres administrations comme par l'exemple l'ADEM ou l'ITM ou bien de dénonciations anonymes.

Dans le cas des demandes externes, nous suivons la même méthode de travail que pour un dossier détecté en interne. Notre rapport est envoyé aux ISS ou administrations concernées dès qu'un préjudice financier, d'une institution de sécurité sociale luxembourgeoise ou bien encore d'autres administrations, est constaté. Ces dernières se chargeront de statuer sur le dossier et d'entreprendre les suites appropriées.

Nous adaptons nos modalités de collaboration avec chaque entité afin d'être réactifs et efficaces. Dans tous les cas, nous travaillons de manière indépendante et objective.

Concrètement, à quoi aboutissent vos contrôles ?

Si le dossier contrôlé est en ordre, il est tout simplement classé sans suite.

Si un dossier présente des anomalies, la suite donnée dépendra du type d'anomalie détectée. Tout dépendra en premier lieu de l'activité de la société, puis de l'activité de la personne assurée.

Si l'activité effective de l'assuré n'est pas réalisée sur le territoire luxembourgeois, le Service salariés ou le Service indépendants transfère le dossier vers l'État membre

compétent. Il appartiendra à cette dernière de décider des actions à mettre en œuvre.

Si un assuré travaille dans différents pays, dont son pays de résidence (hors Luxembourg), nous contactons l'autorité nationale de résidence de la personne afin de déterminer quelle législation doit être appliquée. C'est à l'État membre de résidence de prendre une décision quant à la législation applicable pour l'assuré en question.

Le résultat d'un contrôle peut-il déboucher sur des suites judiciaires ?

Nous avons l'obligation de dénoncer au Parquet toute suspicion d'infraction légale et nous remplissons nos obligations avec la plus grande rigueur.

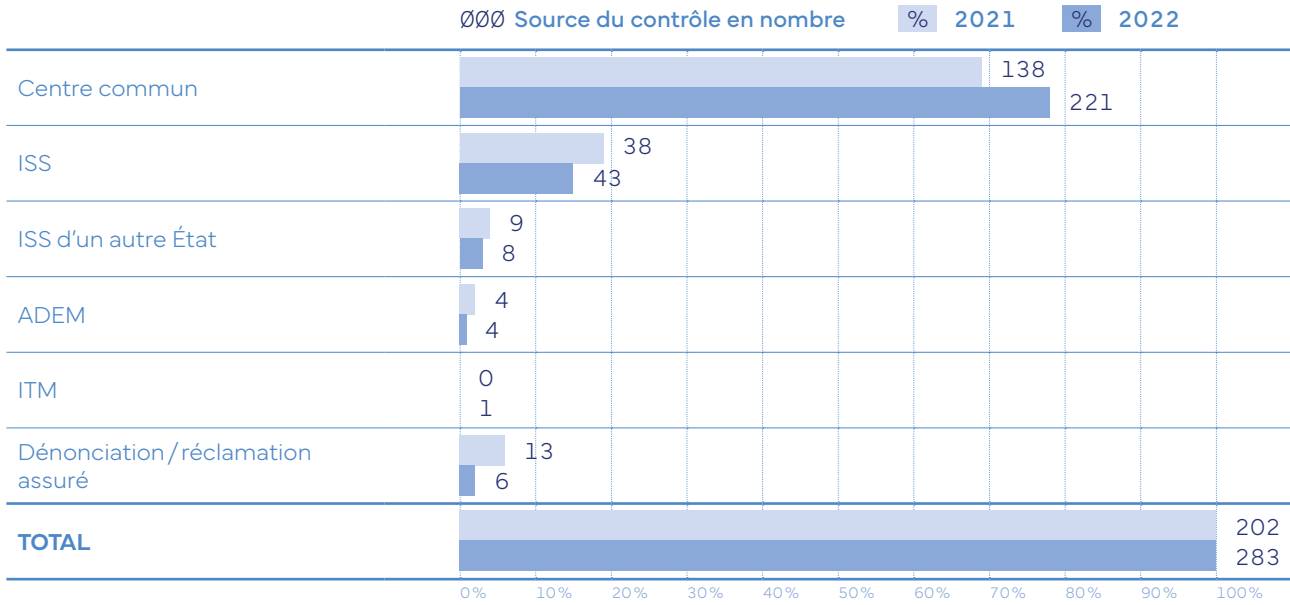
À titre d'exemple, une dénonciation au Parquet est systématiquement faite en cas de suspicion d'escroquerie à la subvention, de faux et d'usage de faux, de travail clandestin, etc.

Le Service Contrôle est le point de contact au CCSS pour le Parquet et là encore, la collaboration est efficace.

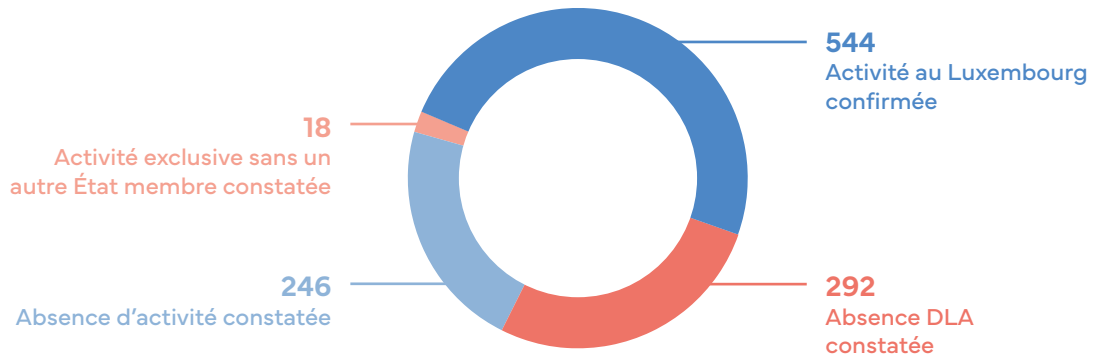
Comment est organisé votre service ?

Les collaborateurs du Service contrôle sont polyvalents et peuvent contrôler tous les documents, réaliser des contrôles sur site et opérer l'analyse d'un dossier. Les compétences acquises par la plupart d'entre eux au niveau du secteur privé, leur permet d'avoir une vue plus claire quant au fonctionnement de l'activité professionnelle de l'employeur et du salarié. L'équipe est jeune et très motivée.

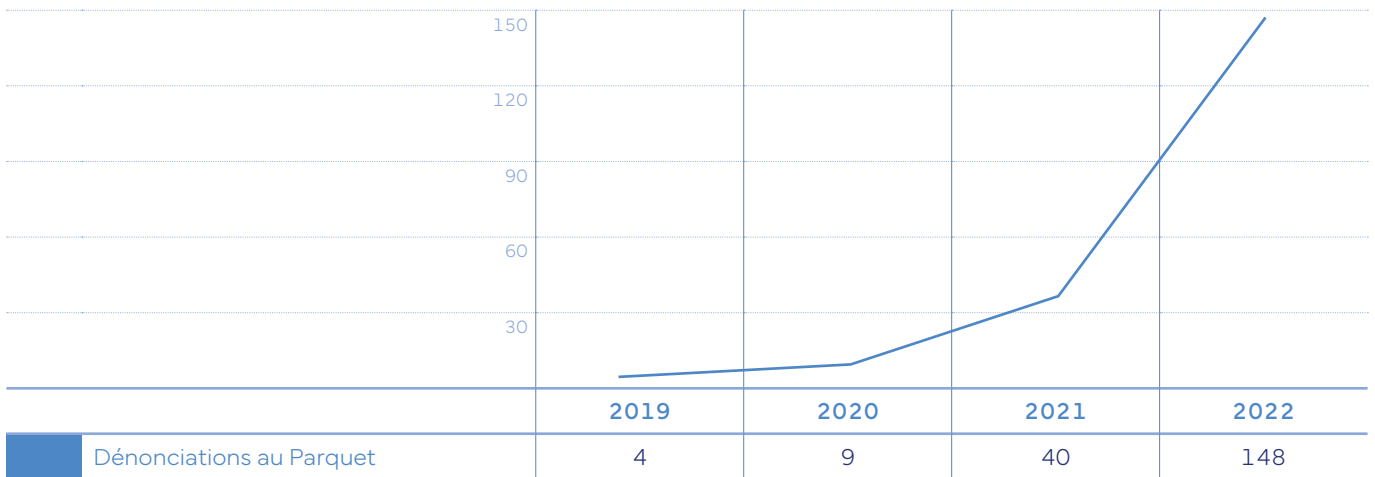
+40% de détections en 2022
par rapport à 2021



Sur 1.100 affiliations contrôlées en 2022



Dénonciations au Parquet



Service comptabilité

Le Service comptabilité opère deux types d'opérations :

- + Comptabilité cotisante : extraits de compte, remboursements des soldes créditeurs, transferts comptes cotisants et opérations manuelles diverses
- + Comptabilité générale : comptabilisation extraits bancaires journaliers, répartition mensuelle des cotisations perçues, gestion, liquidation et répartition des frais administratifs, gestion journalière de la cantine, bilan de la cantine, budget et bilan du CCSS, budget et bilan de la MDE, liquidation des traitements et pensions des agents des ISS.





Le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

Entrevue avec Guy Isler, responsable de la Sécurité des systèmes d'information du CCSS et des ISS

« Dans mon domaine, il faut passer beaucoup de temps à analyser l'existant et à préparer l'avenir. »

En quoi consiste votre fonction au sein du CCSS ?

Je suis en charge de sécuriser les systèmes d'information et de garantir le respect des quatre critères primordiaux pour nos données : la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité.

Quand on parle d'« information », il ne faut pas réduire la portée de ce terme à l'informatique mais bien l'envisager comme toute l'information qui circule, quel que soit son support et le média utilisé. C'est un enjeu de taille pour un établissement public qui dispose d'un volume de données très important et dont la nature des données est particulièrement sensible. Dans les métiers du CCSS et des institutions de sécurité sociale (ISS), l'information est présente à tous les niveaux et la sécurité de cette information devient un projet transversal.

L'objectif poursuivi par la fonction de responsable des systèmes d'information est d'éviter toute fuite de données, résister aux tentatives de *piratage*, aux attaques externes de type *social engineering*, mettre en place des mesures techniques et organisationnelles, etc. Nous devons apporter l'assurance que la continuité des activités est garantie en cas d'incident majeur ou de sinistre ainsi que l'intégrité des données de nos assurés.

La fonction de RSSI est donc particulièrement importante pour le CCSS ?

La notion de sécurité de nos informations est bien comprise par l'ensemble des équipes et le rôle de chef d'orchestre du RSSI également. Au sein du CCSS et des ISS, j'interviens directement dès qu'il y a un doute ou qu'un risque est identifié. Je suis contacté régulièrement par les collaborateurs des différentes ISS pour lever tout doute ou analyser les situations qui pourraient mettre les données de nos assurés en danger.

Le CCSS prend la sécurité de l'information très au sérieux et c'est le cas également des autres ISS pour lesquelles j'assure le rôle de RSSI externe et de consultant.

L'accès aux données et leur partage est un aspect sensible de votre travail...

C'est exact. Nous devons partager les données au sein de nos services, avec d'autres institutions de sécurité sociale et avec d'autres entités publiques, étatiques et privées, qu'elles soient nationales ou internationales. Il est donc essentiel de pouvoir garantir que chaque collaborateur est conscient des enjeux et de limiter au maximum les risques afférents. Pour cela, nous avons récemment mis en place un système de gestion des profils d'accès des collaborateurs permettant d'implémenter des standards et de piloter les droits en fonction de la mission du collaborateur, tout en assurant le respect de la protection de l'information et de la protection des données. Mais ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres des projets en cours et des mesures déjà en place.

J'ai également la chance de représenter le Luxembourg pour la plateforme Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI) qui a pour objectif d'optimiser la collaboration en matière de sécurité sociale et le partage de certaines données au sein de l'Union européenne de manière électronique.

La protection des données, notamment à caractère personnel, n'est-elle pas de la compétence de votre DPO ?

Tout à fait, mais il faut garder à l'esprit que les données à caractère personnel se trouvent sur les systèmes protégés par le RSSI et c'est la raison pour laquelle le DPO du CCSS et moi travaillons en étroite collaboration. Les données à caractère personnel représentent un volet des données dont nous devons assurer la sécurité de manière très spécifique, en particulier au regard du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Le DPO et moi partageons tous les deux la vision de l'approche par les risques et notre collaboration est particulièrement efficace, en plus d'être agréable.

Accompagnés d'autres collaborateurs, nous avons instauré un groupe de travail interne au CCSS pour donner un cadre régulier et structuré à nos échanges de données. C'est dans ce cadre, par exemple, que nous étudions toutes les demandes d'accès ou de partage de nos données. En outre, des réunions régulières avec les DPO des autres ISS nous permettent un meilleur partage d'informations et de collaborer plus efficacement sur la protection des données à caractère personnel.

En matière de sécurité de l'information, garder les compétences à jour doit représenter un véritable challenge ?

C'est un challenge, que ce soit pour moi ou pour toutes nos équipes. De mon côté, je dois m'assurer en permanence de maintenir mes compétences aux plus hauts niveaux technique et technologique, mais aussi en matière de législation applicable. Le RSSI suit des normes, mais applique avant tout les lois et règlements.

Les récentes (r)-évolutions informatiques comme l'intelligence artificielle, l'internet des objets, le big data, l'open API, le cloud pour ne citer qu'eux sont de véritables challenges en terme de sécurité de l'information et il convient de bien les encadrer pour éviter de mettre en péril le patrimoine informationnel du CCSS et des ISS.

Une partie de ma mission est de m'assurer que nos équipes soient sensibilisées que ce soit lors de leur entrée en fonction ou tout au long de leur parcours professionnel auprès du CCSS. Tous les nouveaux collaborateurs embauchés dans les ISS passent obligatoirement par ma formation de sensibilisation, ce qui est un gage d'un niveau de compétence non pas du RSSI, mais de celles et ceux qui vont accéder et gérer les données et qui sont le dernier rempart face aux attaques d'ingénierie sociale que nous subissons en permanence.

Je m'assure également de donner des formations de sécurité plus techniques à nos informaticiens, que nous parlions des développeurs ou de nos administrateurs de systèmes.

Nous cherchons à instaurer une véritable culture de la sécurité de l'information et la sensibilisation ainsi que la formation en sont des piliers incontournables, à tous les niveaux de notre organisation.

La continuité des activités doit être également une priorité au CCSS ?

C'est l'une des clefs de voûte de la sécurité de l'information et nous avons tout un ensemble de processus en place pour garantir cette continuité, du point de vue technique et organisationnel. Nous avons d'ailleurs profité du projet de déménagement pour procéder à une mise à jour complète de notre gouvernance en la matière afin de tenir compte du nouvel environnement dans lequel nous évoluons dorénavant.

Pourquoi avoir fait la démarche de postuler pour le prix du RSSI de l'année en 2022 ?

J'ai entrepris cette démarche pour porter haut et fort le travail mené par les équipes du CCSS. Nous sommes une institution discrète qui s'expose peu médiatiquement vers l'extérieur mais nos équipes font un travail admirable pour protéger les données de nos assurés et je souhaitais le mettre en avant. Le titre reçu de RSSI de l'année 2022,

décerné par la communauté de cyber-sécurité du Luxembourg, est évidemment un grand honneur à titre personnel mais il récompense surtout un engagement collectif du CCSS et des ISS pour la sécurité de l'information et je le dédie à tous les collaborateurs de la sécurité sociale pour leur engagement.

Le RSSI présente une fois par an son travail au Conseil d'administration du CCSS. Il y a fait le bilan des projets passés et présente les projets à venir. Il formule à cette occasion tout un ensemble de recommandations et de conseils.

CISS

Service systèmes et production

Le service systèmes et production s'occupe de l'installation, de la maintenance et de l'administration de tous les composants matériels et logiciels des systèmes informatiques utilisés, de la mise en place d'un certain nombre de produits et progiciels et de l'imprimerie.

Le service est constitué d'une équipe systèmes et d'une équipe production.

L'équipe production

L'équipe production est responsable de l'impression centrale en continu ou feuille à feuille, de la mise sous pli des impressions et de leur dépôt postal, du suivi de la production et de la gestion des stocks de consommables.

L'équipe systèmes

L'équipe systèmes est responsable de la fourniture et de la gestion des ressources informatiques nécessaires aux développeurs du département informatique et aux utilisateurs travaillant dans les institutions de sécurité sociale. Elle garantit également une assistance aux utilisateurs et aux développeurs en intervenant sur les différents incidents.

Production / BS2000

La sous-équipe production / BS2000 gère l'ordinateur central Fujitsu BS2000, le système de diffusion multicanale de documents, les bases et entrepôts de données, les serveurs d'application, le système de gestion de règles métier et la plateforme Internet interactive mySecu.

Infrastructure

La sous-équipe infrastructure assure le bon fonctionnement de l'infrastructure de base dans les centres de calcul comme les serveurs, le stockage et le réseau informatique. En font partie la gestion de la couche de virtualisation et les serveurs virtuels, l'administration des systèmes d'exploitation sur les serveurs, la sécurité de la connectivité interne et externe, la gestion des accès à distance et la surveillance des alertes.

Elle gère également le courrier électronique, la base de connaissances Wiki et le système de tickets Jira. Elle s'occupe de l'hébergement d'applications tierces comme le logiciel de comptabilité Integrix, le calcul des salaires Apsal, l'application bancaire Olympic et la plateforme du projet européen EESSI.

PCs

La sous-équipe PCs prend en charge tout ce qui touche de près ou de loin aux postes de travail des agents, à savoir l'acquisition et la gestion du parc des PCs et des imprimantes avec leurs configurations et le déploiement des logiciels jusqu'au support utilisateur.

Ceci inclut la gestion des serveurs de fichiers et des serveurs d'impression.

Produits

La tâche principale de la sous-équipe produits est la mise en place et la maintenance d'une plateforme centrale de gestion électronique de documents (GED), le développement de son interface utilisateur Sedric, la définition de services web sécurisés, la gestion du parc de scanners et des postes d'indexage et la mise en place des différentes chaînes d'entrée de documents.

Elle contribue de façon importante à l'avancement du projet européen EESSI et prend en charge les systèmes de gestion de contenu pour les sites Internet et Intranet.

CISS

Service développement et maintenance

L'équipe CCSS

L'équipe CCSS s'occupe des applications relatives à l'affiliation et à la perception des cotisations. Elle réalise et surveille des logiciels qui permettent la gestion des relations de travail et des salaires déclarés, le calcul des cotisations facturées aux patrons et la comptabilisation des cotisations versées. Elle est en relation directe avec la méthodologie et la direction du département administratif du CCSS.

L'équipe CNAP/FNS

L'équipe CNAP/FNS travaille en relation directe avec les méthodologies et les directions de la CNAP et du FNS. Elle maintient toutes les applications relatives aux pensions et aux diverses prestations du FNS, comprenant la gestion d'une carrière d'assurance des assurés, le calcul et la liquidation des pensions et des multiples prestations du FNS.

L'équipe CNS

L'équipe CNS est compétente pour les chaînes d'autorisation, de facturation et de liquidation des prestations en nature maladie développées dans les nouvelles technologies et pour leurs entrepôts de données. Elle est le premier contact de la CNS.

L'équipe CNS/AEC

L'équipe CNS/AEC couvre les prestations en nature maladie sur l'ordinateur central BS2000 et les prestations en nature et en espèces de l'assurance dépendance. Elle travaille en relation directe avec les méthodologies et les directions de la CNS et de l'AEC.

L'équipe CAE

L'équipe CAE travaille en relation directe avec la méthodologie et la direction de la CAE. Elle maintient les applications relatives aux prestations familiales, au congé parental et aux autres prestations de la CAE.

L'équipe AAA/PE/ADEM

L'équipe AAA/PE/ADEM s'occupe des applications relatives à la gestion du droit en matière des rentes et indemnités accident, des prestations en espèces maladie de la CNS et des indemnités professionnelles en cas de reclassement de l'ADEM. En matière d'accident elle implémente et maintient les applications permettant la saisie des déclarations accident, la gestion des anciennes rentes et du nouveau système Bonus/Malus. Elle est en relation directe avec les méthodologies et les directions de l'AAA, de la CNS, du CMSS et de l'ADEM.

L'équipe standardisation

Contrairement aux autres équipes, l'équipe Standardisation ne s'occupe pas d'un client particulier. Ses missions sont transversales et comprennent en premier lieu la définition des standards de programmation et des technologies de bases de données avec la surveillance du respect de ces standards.

Dans ce contexte, elle supporte les autres équipes de développement en mettant à leur disposition des cadres de développement dans les technologies Delphi, Java, services web, mySecu et entrepôts de données.

En outre, elle développe et maintient les applications communes aux différentes institutions de sécurité sociale comme le registre des personnes physiques et morales Signalétique, la gestion du personnel GEPOSS, la gestion des droits d'accès PRODO, le logiciel de comptabilité Integrix et la plateforme de modélisation des processus d'entreprise ARIS.



CCSS

Centre commun de
la sécurité sociale

4, rue Mercier
L-2144 Luxembourg

www.ccss.lu

T (+352) 40 141-1