CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

# RAPPORT ANNUEL 2020

# SOMMAIRE


**Mot du président** 5
**Chiffres-clés** 6
**Vision** 7
**Missions** 8
**Organisation** 9
**Parties prenantes** 19
**Activités du CCSS** 25
- Service immatriculation 25
- Service salariés 26
- Service indépendants et assurés volontaires 32
- Service recouvrement 36
- Service contrôle 40
- Service juridique 43
- Service comptabilité 48
- Service accueil, courrier et saisie 50
- Service méthodologie 55

**Réalisation de projets** 57
- Refonte du site Internet 57
- Migration de l'ordinateur central Fujitsu BS2000 57
- Bureaux décentralisés de la CAE 58
- EESSI 58
- Mesures liées à la crise COVID-19 59

**Frais administratifs** 61

# MOT DU PRÉSIDENT

## Chères lectrices, Chers lecteurs,

2020 a été une année sans précédent que le Centre commun de la sécurité sociale a su traverser dans de bonnes conditions, et dont il est sorti renforcé. Un basculement rapide vers le télétravail, assuré par son département informatique, là où cela était possible, une stricte application des mesures sanitaires et de la distanciation sociale des agents devant être présents sur le site a évité une contamination du milieu professionnel. Ainsi, nos services aux parties prenantes ont continué sans aucune interruption.

Depuis ses origines, les missions du CCSS relevaient d'une importance systémique, mais ceci devenait beaucoup plus apparent au printemps 2020, où le pays était en état de crise pendant 3 mois. De nombreuses mesures mises en place par le gouvernement afin de préserver l'économie nationale et d'aider au mieux les citoyens s'appuyaient sur les services du CCSS. À titre non exhaustif on peut citer le remplacement du paiement des indemnités pécuniaires de maladie et accident par le versement direct aux assurés, la mise en place d'un système d'avances pour le remboursement du congé pour raisons familiales aux employeurs ainsi que l'aide au décompte du chômage partiel. Les bases de données du CCSS ont par ailleurs permis de détecter les bénéficiaires des mesures créées par le Ministère de l'Economie, ainsi que d'établir et de compléter les listes nécessaires pour l'envoi des bons pour les masques de protection aux entreprises et des bons d'hébergement aux citoyens.

Parallèlement à ces tâches supplémentaires, le CCSS a poursuivi ses activités journalières, notamment la détermination et la perception des cotisations sociales ainsi que le développement d'applications informatiques pour les organismes de la sécurité sociale. Alors qu'on pouvait présumer que la pandémie ferait sensiblement baisser le nombre d'assurés et d'employeurs, tel n'était pas le cas et le recul était somme toute très modéré. Au niveau de la perception des cotisations, l'administration, ensemble avec son Conseil d'administration et le Ministère de la Sécurité sociale a mis en œuvre des allégements notables pour tous les secteurs économiques. Ainsi les intérêts moratoires sur les dettes ont été temporairement abolis, de même que le recouvrement forcé et les amendes pour les déclarations tardives. Afin de permettre une régularisation de leur situation, des plans d'apurement, dont la durée a été agencée en fonction des retards accumulés, ont été proposés aux entreprises et aux indépendants. Le CCSS a ainsi su garantir le transfert des cotisations aux institutions de sécurité sociale afin que le paiement des prestations en cas de maladie, de dépendance ou d'accident, respectivement le versement des rentes a pu être continué sans faille.

Tous ces accomplissements n'auraient pas été possibles sans les efforts accrus de nos agents. Certains d'entre eux n'ont pas compté les heures et étaient disponibles sept jours sur sept, des premières heures matinales jusqu'à tard dans la nuit pour assurer des tâches dépassant leur cadre ordinaire. Je tiens à les remercier tous pour leur engagement exemplaire en ces temps difficiles. Ma reconnaissance particulière va à Monsieur Alain Reuter, qui a quitté le CCSS fin 2020 pour reprendre la présidence de la Caisse nationale d'assurance pension. Il a géré et modernisé le département administratif du CCSS pendant neuf ans avec une ardeur hors du commun.

Les périodes difficiles exigent des mesures extraordinaires et des décisions courageuses. À cet égard, le Conseil d'administration a toujours su nous aviser et nous soutenir, même sous la contrainte des réunions virtuelles compliquant en outre les débats. Mes remerciements s'adressent à tous les membres du Conseil d'administration pour leur assistance et leur confiance dans nos actions visant à garantir à tout moment des services performants pour l'ensemble des parties prenantes.

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

# CHIFFRES-CLÉS

Au courant de l'année 2020, le nombre de salariés affiliés s'élevait en moyenne à 460.716. Il connaît une légère baisse de 2.434 salariés par rapport à 2019. Le nombre d'affiliations des travailleurs indépendants (principaux) est de 27.522 en 2020 ce qui constitue une diminution de 3,22%. Les assurés volontaires forment un ensemble de 18.610 personnes en 2020 ce qui représente une hausse de 10,3% par rapport à l'année précédente. Le chapitre sur les parties prenantes décline plus en détail ces nombres.

Le Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) a géré les affiliations en traitant 454.844 déclarations d'entrée ou de sortie (en excluant celles du secteur intérimaire). Le Centre a réceptionné 10,15 millions de déclarations de salaire permettant la perception des cotisations sociales et l'inscription des revenus dans les carrières d'assurance. Le calcul des cotisations a engendré 91.267 extraits de comptes envoyés mensuellement aux employeurs, aux indépendants et aux assurés volontaires.

Le CCSS a calculé et facturé 6,402 milliards d'Euros ce qui constitue une majoration de + 4,51% par rapport aux cotisations calculées pour l'année précédente. 7.701 sommations ont marqué l'entrée en phase de recouvrement forcé des cotisations sociales et reflètent une baisse de 8,2% par rapport à 2019. Cette baisse s'explique par la suspension de la mise en procédure du recouvrement forcé depuis le début de la pandémie jusqu'en novembre 2020.

**SALARIÉS**

460.716
(2019 : 463.150)

**INDÉPENDANTS**

27.522
(2019 : 28.440)

**ASSURÉS VOLONTAIRES**

18.610
(2019 : 16.871)

**DÉCLARATIONS D'ENTRÉE/SORTIE**

454.844
(2019 : 508.839)

**DÉCLARATIONS DE SALAIRE**

10.153.905
(2019 : 11.623.694)

**FACTURES MENSUELLES**

91.267
(2019 : 94.883)

**DOSSIERS EN RECOUVREMENT**

7.701
(2019 : 8.390)

**COTISATIONS (€)**

6.402.603.438,29
(2019 : 6.126.114.582,41)

# VISION

Le Centre commun de la sécurité sociale a comme vision d'évoluer vers un prestataire et partenaire de référence pour ses parties prenantes - assurés, employeurs, indépendants, Etat et institutions de la sécurité sociale - offrant des services de qualité répondant à la législation en vigueur. De plus, le département informatique, en se basant sur ses compétences techniques et organisationnelles, ainsi que sur ses connaissances du métier de ses clients, se positionne comme un partenaire TIC stable et réactif pour les institutions de sécurité sociale en proposant un paquet de services complet.

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.

# MISSIONS

Le Centre commun de la sécurité sociale 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.

# ORGANISATION

## 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 au 26.11.2020:

### 1 - REPRÉSENTANTS DES INSTITUTIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE

| | |
|---|---|
| **Claude SEYWERT** | Président du Conseil d'administration |
| **Pierre LAMMAR** | Président du Fonds national de solidarité |
| **Fernand LEPAGE** | 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 |

### 2 - DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS

| Délégués effectifs | Délégués suppléants |
|---|---|
| **Vanessa CORREIA** | **Rafael RODRIGUES** |
| **Chantal GANTREL** | **Jean-Luc DE MATTEIS** |
| **Christophe KNEBELER** | **Maria MENDES** |
| **Carlos PEREIRA** | **Romance SCHEUER** |
| **Lynn SETTINGER** | **Yasmine LORANG** |

**LE CONSEIL D'ADMINISTRATION S'EST RÉUNI**

**5 fois en 2020**

dont 2 sessions organisées en présentiel et 3 par visioconférence.

**CONSULTANCES PAR COURRIEL :**

**3 fois en 2020**

4 février, 19 mars et 18 août

### 3 - DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DES FONCTIONNAIRES ET EMPLOYÉS PUBLICS

| Délégués effectifs | Délégués suppléants |
|---|---|
| Béliza MENDES | Jean-Marie SPARTZ |

### 4 - DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET DE LA CHAMBRE DES MÉTIERS

| Délégués effectifs | Délégués suppléants |
|---|---|
| René FRIEDERICI | Marc KIEFFER |
| Fabienne LANG | Cristelle CERVELLATI |
| Michèle MARQUES | Nicolas SIMONS |
| Laurence RAPHAEL | Jean-Paul OLINGER |
| Sara SCOMBUSSOLO | François ENGELS |

### 5 - DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE D'AGRICULTURE

| Délégués effectifs | Délégués suppléants |
|---|---|
| Vincent GLAESENER | Guy KRIER |

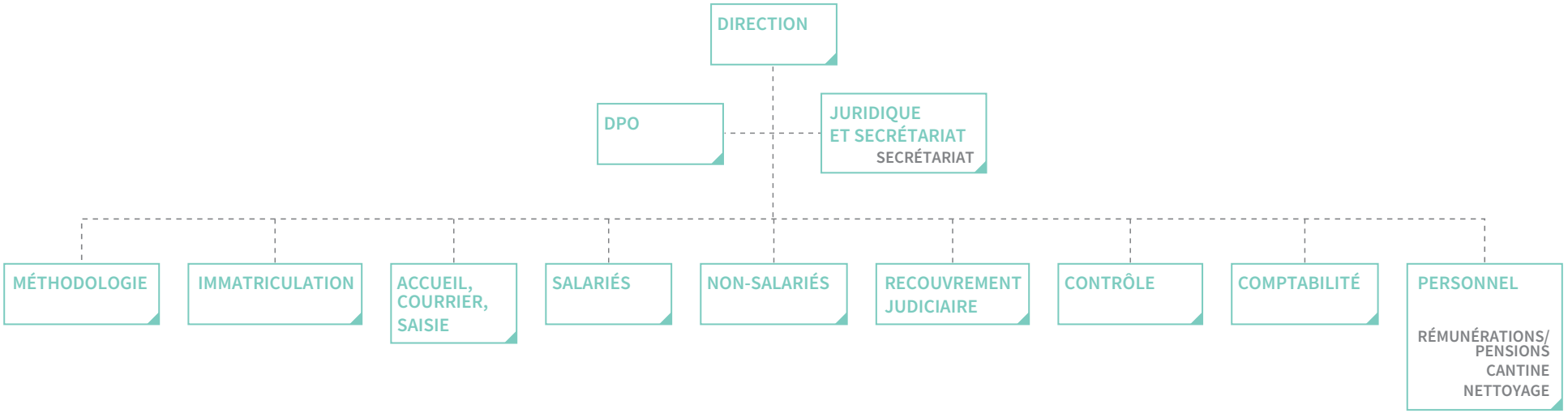
Le Conseil d'administration gère le Centre commun dans toutes les affaires qui n'ont pas été déférées à un autre organe par la loi ou les règlements.

Il lui appartient notamment :

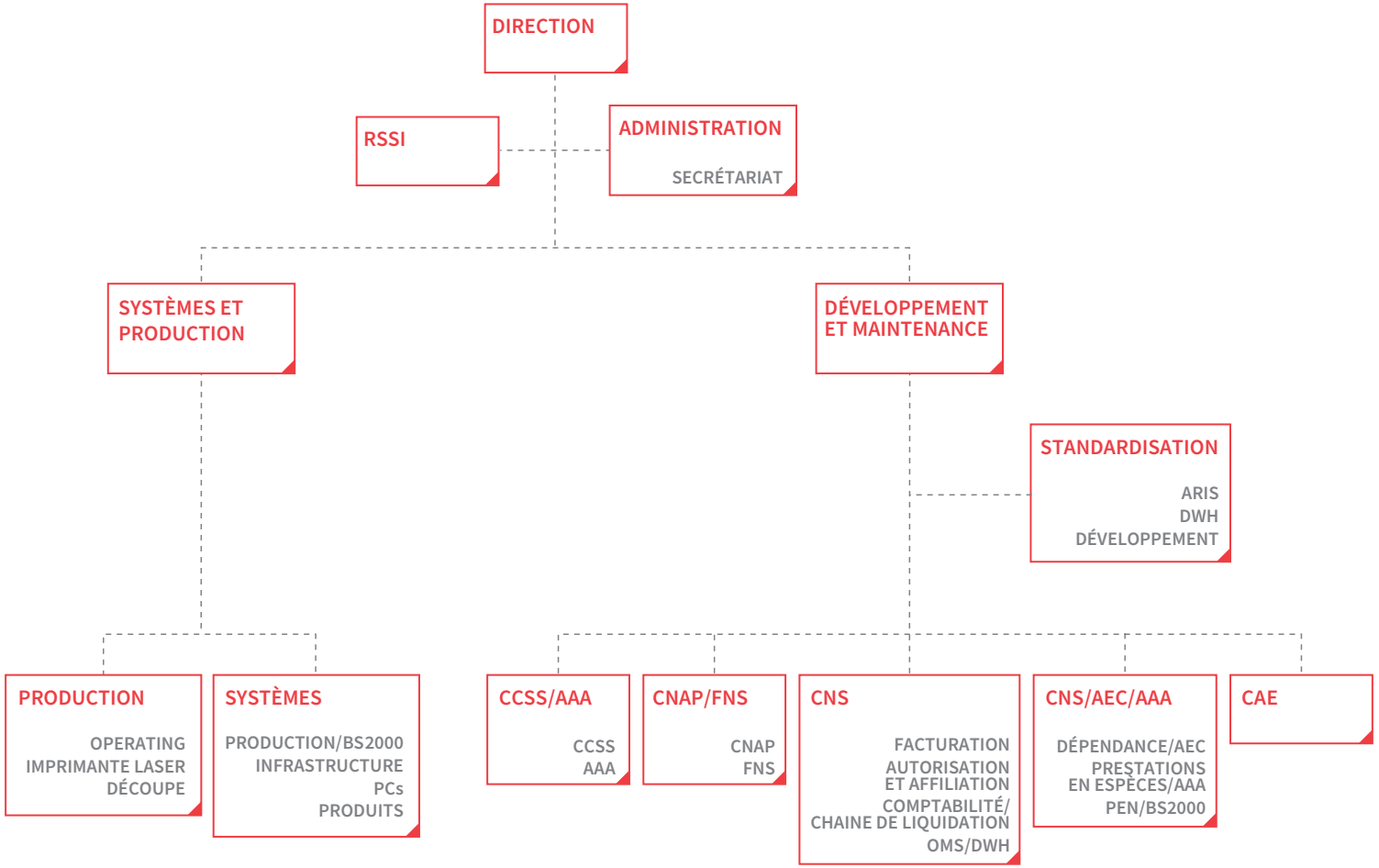
1 - d'établir la planification triennale, qui comprend également le schéma directeur informatique du CCSS, et de statuer sur la mise à jour annuelle;
2 - de déterminer les règles de gouvernance;
3 - d'arrêter le budget annuel ;
4 - de statuer sur le bilan annuel ;
5 - de prendre les décisions concernant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

# Organigramme

## Département administratif (CASS)



# Département informatique (CISS)



**L'EFFECTIF DU CCSS AU 31.12.2020 :**

**282**

La répartition des agents au sein des deux départements en fonction du groupe de traitement est la suivante :

| Carrière | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| **DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF** | **165** | **173** | **167** | **176** | **183** |
| A1 | 7 | 8 | 8 | 7 | 9 |
| A2 | | | 1 | | 2 |
| B1 | 75 | 79 | 75 | 89 | 83 |
| C1 | 14 | 18 | 17 | 20 | 27 |
| D1 | 14 | 13 | 11 | 9 | 9 |
| D2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| D3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| OF | 49 | 49 | 49 | 47 | 49 |
| **DÉPARTEMENT INFORMATIQUE** | **92** | **96** | **90** | **97** | **99** |
| A1 | 62 | 67 | 67 | 76 | 79 |
| A2 | | | 1 | 1 | 2 |
| B1 | 18 | 17 | 12 | 10 | 8 |
| C1 | 8 | 8 | 6 | 7 | 8 |
| D1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| Total | 257 | 269 | 257 | 273 | 282 |

## Direction des départements

Le Centre commun de la sécurité sociale est représenté judiciairement et extrajudiciairement par le président de son Conseil d'administration. Cependant, pour l'évacuation des affaires courantes, le président a délégué cette charge à deux fonctionnaires de la carrière supérieure qui assument la gestion journalière des deux départements du CCSS en tant que chargés de direction. Les chargés sont secondés chacun par un adjoint.

## Service du personnel

Le service du personnel du CCSS, incorporé dans le département administratif, constitue le service du personnel tout aussi bien du Centre commun de la sécurité sociale que celui de l'Association d'assurance accident.

### Les tâches du service sont :

- la liquidation des rémunérations et des pensions du personnel des différentes institutions de sécurité sociale ;
- la gestion du personnel (engagements, formation initiale et continue, évolution des carrières, gestion et synthèse des entretiens individuels, horaire mobile, affiliations, etc.) ;
- la gestion du budget des frais de personnel ;
- la gestion du secrétariat de direction incluant la gestion des salles de réunion, du courrier entrant et sortant et des accès en matière de protection des données, ainsi que la distribution du matériel de bureau.

Le tableau suivant résume les affiliations relatives aux assurés qui sont gérés par le service du personnel au niveau des rémunérations et des pensions au cours de l'année 2020:

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| **SALARIÉS ACTIFS** | **1.548** | **1.615** | **1.639** | **1.669** | **1.612** |
| CNS | 643 | 655 | 674 | 708 | 669 |
| CCSS | 310 | 334 | 348 | 352 | 341 |
| CNAP | 239 | 262 | 252 | 224 | 243 |
| CAE | 164 | 162 | 158 | 163 | 142 |
| AAA | 79 | 87 | 88 | 83 | 89 |
| FNS | 73 | 76 | 82 | 96 | 89 |
| CMFEP | 30 | 29 | 28 | 30 | 28 |
| CMFEC | 10 | 10 | 9 | 13 | 11 |
| **BÉNÉFICIAIRES DE PENSIONS** | **393** | **437** | **481** | **516** | **548** |
| CNAP | 134 | 146 | 155 | 163 | 165 |
| CNS | 120 | 139 | 153 | 165 | 181 |
| CCSS | 74 | 79 | 91 | 101 | 108 |
| CAE | 27 | 29 | 34 | 35 | 37 |
| AAA | 18 | 20 | 23 | 24 | 28 |
| FNS | 9 | 9 | 9 | 12 | 12 |
| CMPEF | 11 | 15 | 16 | 16 | 17 |
| Total | 1.941 | 2.052 | 2.120 | 2.185 | 2.160 |

## Service secrétariat

- Secrétariat du Conseil d'administration
- Secrétariat de la Mutualité des employeurs
- Secrétariat des réunions des chefs de service du CASS et d'autres réunions internes
- Communication interne et externe : Intranet et Internet, documentation
- Ordonnancement et prévisions budgétaires
- Divers travaux de secrétariat et de représentation du CCSS

## Service juridique

- Avis juridiques en matière d'affiliation, de cotisations, du recouvrement forcé, de questions du personnel et de nature plus générale
- Veille juridique dans le domaine de la sécurité sociale
- Contentieux devant les juridictions
- Supervision des réponses à donner suite à des interventions du Médiateur ou d'autres administrations
- Conseil juridique en matière de la lutte contre l'abus et la fraude
- Conseil juridique du service personnel

## Service immatriculation

- Immatriculation des personnes physiques et des employeurs
- Gestion de leurs données signalétiques et données de calcul des cotisations

## Service méthodologie

- Gestion des programmes, applications et outils informatiques : maintenance et développement, contrôle de qualité et des risques, bureautique, liaison avec le CISS
- Gestion des procédures : documentation, planification, implémentation, maintenance
- Gestion de la relation client : gestion et support des clients SECUline et des mandataires, gestion de la communication avec le client
- Réalisation d'études statistiques, informatiques et administratives
- Organisation des échanges de données entre le CCSS et d'autres administrations
- Veille technologique et opérationnelle
- Gestion de la qualité

## Service accueil, courrier et saisie

- Gestion du central téléphonique
- Gestion du bâtiment et de l'accueil
- Distribution du courrier
- Saisie des formulaires standardisés
- Scanning et archivage

## Service salariés

- Gestion de l'affiliation, des salaires et de la carrière d'assurance des salariés
- Détermination et recouvrement forcé des cotisations auprès des employeurs et ménages privés
- Gestion des remboursements de la Mutualité des employeurs
- Gestion de la relation entre le CCSS et les salariés, employeurs et mandataires
- Amélioration, p.ex. par voie de digitalisation, de la communication avec les clients-usagers

## Service indépendants et assurés volontaires

- Gestion de l'affiliation, des revenus, des cotisations, du recouvrement forcé et des carrières d'assurances pour les non-salariés et des assurés volontaires
- Gestion de la relation entre le CCSS et les non-salariés et assurés volontaires
- Accueil physique des assurés aux guichets du bâtiment administratif

## Service recouvrement

- Gestion des assignations en faillite
- Moyens plus performants de recouvrement forcé
- Information/formation en matière de recouvrement forcé
- Recouvrement international

## Service contrôle

- Contrôles auprès de l'employeur initiés par des procédures internes sur base de données concernant le salarié ou l'employeur ou par des procédures externes sur base de demandes d'autres institutions de sécurité sociale ou d'autres administrations luxembourgeoises (ITM, Police grand-ducale, Douanes, …) ou étrangères ou sur base d'une dénonciation d'un tiers identifié
- Informer les nouveaux employeurs ou ceux qui connaissent des difficultés de bonne communication avec le CCSS
- Lutter activement contre l'abus et la fraude (sociale)

## Service comptabilité

- 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, budget et bilan de la cantine, budget et bilan du CCSS, compte bilan de la MDE, liquidation des traitements et pensions des agents des ISS

## Le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)

Le RSSI est rattaché à la direction du département informatique et ses missions principales sont les suivantes :

- la coordination des aspects technologiques et humains dans la définition d'une politique de sécurité, l'organisation et la mise en œuvre de celle-ci, le contrôle de son application, son amélioration et son adéquation permanente aux besoins de l'organisation ;
- la gestion de la classification des données et l'accès à l'information en collaboration avec le responsable de la protection des données (Data Protection Officer - DPO) du Centre commun ;
- l'assurance que la continuité des activités est garantie en cas d'incident majeur ou sinistre, notamment en prenant la fonction de gestionnaire d'incidents en cas d'indisponibilités des services informatiques ;
- la sensibilisation à la sécurité de l'information et à la protection des données des agents du Centre commun et des autres institutions de sécurité sociale ;
- le respect de la stricte application des lois et règlements sur la protection des données à caractère personnel ainsi que celle sur le Registre national des personnes physiques ;
- la promotion et la coordination de la sécurité de l'information dans et avec les institutions de sécurité sociale avec un rôle de consultant en la matière ;
- la collaboration avec le DPO du Centre commun ;
- la veille technologique de la sécurité, la gestion des menaces et des vulnérabilités ainsi que le suivi des évolutions technologiques et normatives du domaine ;
- la gestion des risques en matière de sécurité de l'information ;

Le travail du RSSI est présenté au Conseil d'administration sous forme d'un rapport annuel.

# 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 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.

Elle comprend les sous-équipes suivantes :

### Sous-équipe 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.

### Sous-équipe 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 le 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.

### Sous-équipe 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.

### Sous-équipe 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.

## 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.

# Développement et Maintenance

## L'équipe CCSS/AAA

L'équipe CCSS/AAA s'occupe des applications relatives à l'affiliation et à la perception des cotisations ainsi qu'à la gestion du droit en matière de rente accident. 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. 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 du département administratif du CCSS et de l'AAA.

## 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/AAA

L'équipe CNS/AEC/AAA couvre les prestations en nature maladie sur l'ordinateur central BS2000, les prestations en espèces maladie, les prestations en nature et en espèces de l'assurance dépendance, les rentes et indemnités de l'AAA et les indemnités professionnelles en cas de reclassement de l'ADEM. Elle travaille en relation directe avec les méthodologies et les directions de la CNS, de l'AAA de la AEC, du CMSS et de l'ADEM.

## 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 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.

.

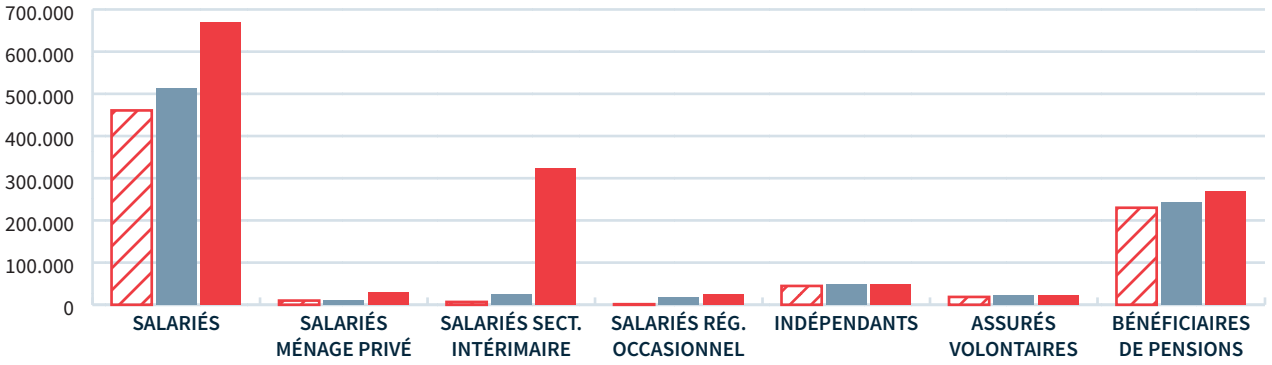
# PARTIES PRENANTES

Une des missions phares du Centre commun de la sécurité sociale 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[1], 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. A 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 graphe 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

| | SALARIÉS | SALARIÉS MÉNAGE PRIVÉ | SALARIÉS SECTEUR INTÉRIMAIRE | SALARIÉS RÉG. OCCASIONNEL | INDÉPENDANTS | ASSURÉS VOLONTAIRES | BÉNÉFICIAIRES DE PENSIONS |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Assurés (moy) | 460.697 | 9.982 | 6.786 | 1.411 | 44.674 | 18.628 | 230.008 |
| Assurés (max) | 512.036 | 11.711 | 25.567 | 17.834 | 47.755 | 21.718 | 243.343 |
| Affiliations | 668.647 | 29.322 | 324.067 | 24.013 | 48.997 | 23.088 | 268.231 |




Les groupes présentés dans le graphe ci-avant peuvent être détaillé davantage.

1 La moyenne est évaluée en considérant les jours d'affiliation des assurés par rapport aux jours calendaires de l'année en ne prenant pas en compte les degrés d'occupation mais en tenant compte des affiliations multiples qui se chevauchent le cas échéant.

Le tableau suivant donne un aperçu des assurés avec une granularité plus fine.

LES ASSURÉS - DÉTAIL

| ASSURÉS | ASSURÉS (MOY.) | ASSURÉS (MAX.) | AFFILIATIONS |
|---|---|---|---|
| **SALARIÉS** | **460.697** | **512.036** | **668.647** |
| SALARIÉS | 460.697 | 512.036 | 668.647 |
| **BÉNÉFICIAIRES DE PENSION** | **230.008** | **243.343** | **268.231** |
| PENSION PERSONNELLE | 158.799 | 164.683 | 180.482 |
| RENTE DE SURVIE | 42.508 | 44.304 | 48.136 |
| FNS | 23.986 | 29.244 | 34.279 |
| RENTE D'ORPHELIN | 4.715 | 5.112 | 5.334 |
| **INDÉPENDANTS** | **44.674** | **47.755** | **48.997** |
| PRINCIPAL | 27.526 | 29.475 | 30.483 |
| DISPENSE | 14.453 | 15.313 | 15.478 |
| RÉDUCTION SUR PENSION | 1.562 | 1.734 | 1.797 |
| CONJOINT-AIDANT | 1.005 | 1.097 | 1.102 |
| AUTRE | 128 | 136 | 137 |
| **ASSURÉS VOLONTAIRES** | **18.628** | **21.718** | **23.088** |
| MALADIE CONTINUÉE | 6.344 | 7.166 | 7.399 |
| MALADIE FACULTATIVE | 5.548 | 6.287 | 6.422 |
| PENSION CONTINUÉE | 3.103 | 3.568 | 4.056 |
| PENSION CONT. 1/3 SSM | 1.255 | 1.531 | 1.857 |

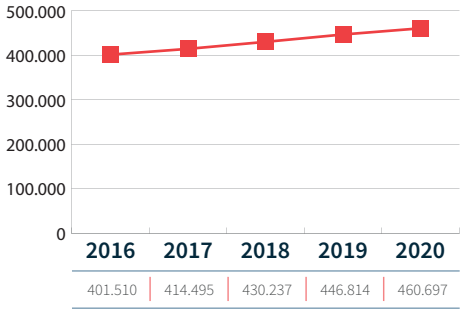
## LES ASSURÉS - DÉTAIL (SUITE)

| ASSURÉS | ASSURÉS (MOY.) | ASSURÉS (MAX.) | AFFILIATIONS |
|---|---|---|---|
| DEMANDEURS D'ASILE | 986 | 1.347 | 1.351 |
| ACCIDENT AGRICOLE | 526 | 541 | 543 |
| PENSION FACULT. 1/3 SSM | 349 | 416 | 443 |
| MINEUR D'AGE | 254 | 437 | 529 |
| PENSION FACULTATIVE | 178 | 213 | 233 |
| PENSION CONT. ANC. | 68 | 190 | 226 |
| MALADIE AUTRE | 17 | 22 | 29 |
| **SALARIÉS MÉNAGES PRIVÉS** | **9.982** | **11.711** | **29.322** |
| AIDES MÉNAGES | 7.358 | 8.392 | 25.387 |
| SOINS À DOMICILE | 1.931 | 2.208 | 2.466 |
| GARDE D'ENFANTS | 531 | 729 | 1.067 |
| AU-PAIR | 162 | 382 | 402 |
| **SALARIÉS SECTEUR INTÉRIMAIRE** | **6.786** | **25.567** | **324.067** |
| INTERIM | 6.786 | 25.567 | 324.067 |
| **SALARIÉS RÉGIME OCCASIONNEL** | **1.411** | **17.834** | **24.013** |
| ÉTUDIANTS | 1.207 | 16.151 | 21.662 |
| SALARIÉS OCCASIONNELS | 177 | 1.652 | 2.317 |
| SECOND | 27 | 31 | 34 |

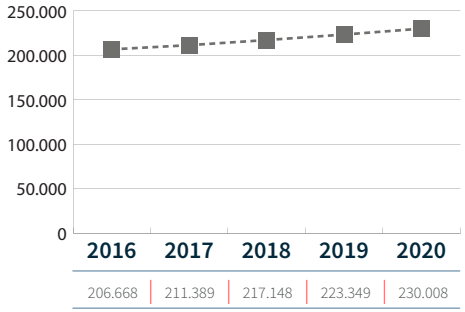
L'évolution des assurés, en prenant en compte les cinq dernières années, montre une croissance dans tous les groupes d'assurés jusqu'en 2019. Seuls les salariés du régime occasionnel et du secteur intérimaire rencontrent une baisse d'un quart voire d'un tiers en 2020 par rapport à l'année précédente.

## ÉVOLUTION DES ASSURÉS

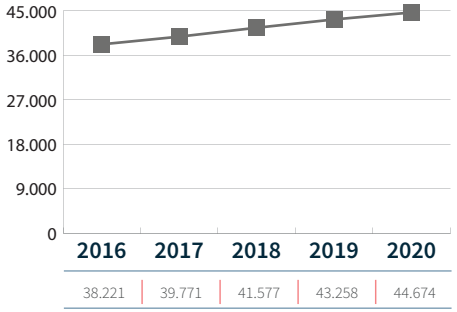
### SALARIÉS



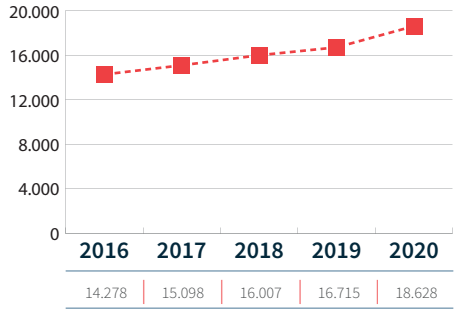

### BÉNÉFICIAIRES DE PENSIONS



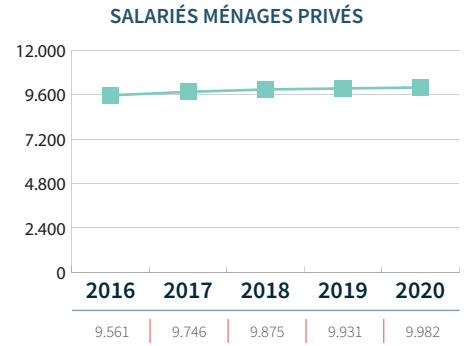

### INDÉPENDANTS



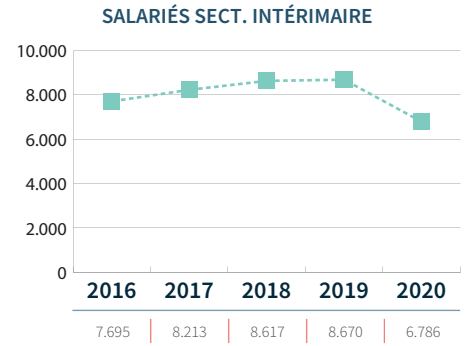

### ASSURÉS VOLONTAIRES



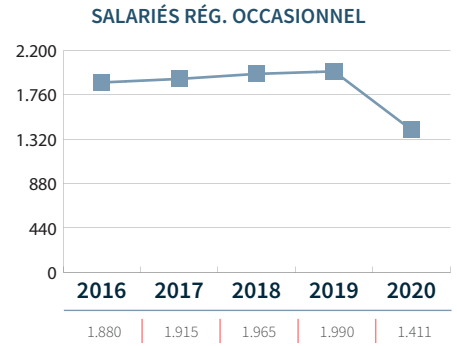

### SALARIÉS MÉNAGES PRIVÉS




### SALARIÉS SECT. INTÉRIMAIRE

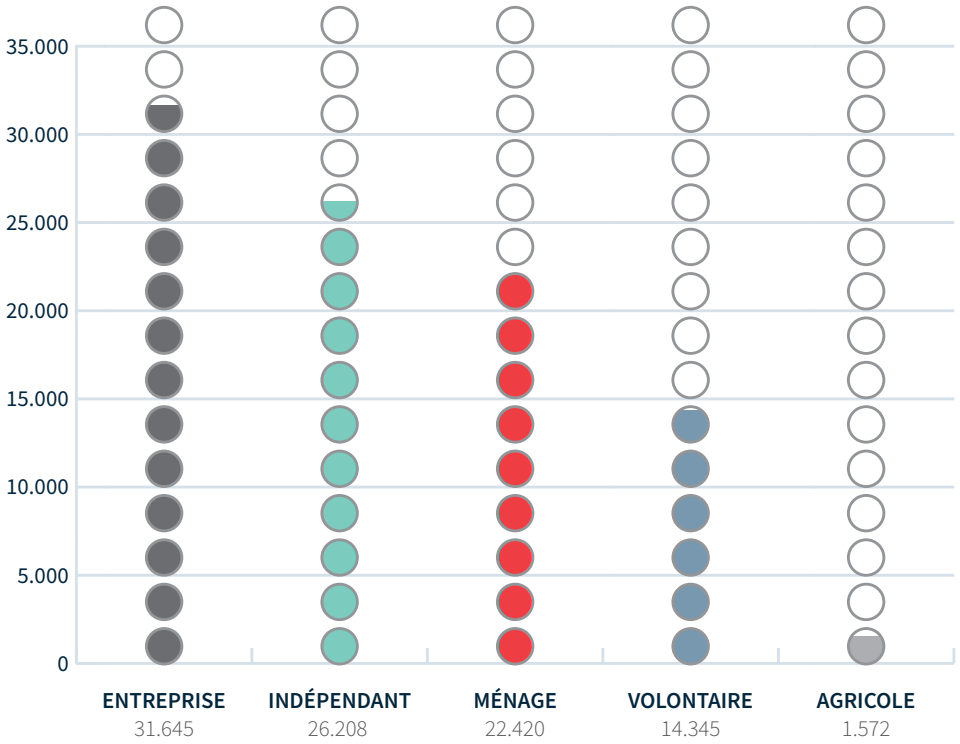



### SALARIÉS RÉG. OCCASIONNEL

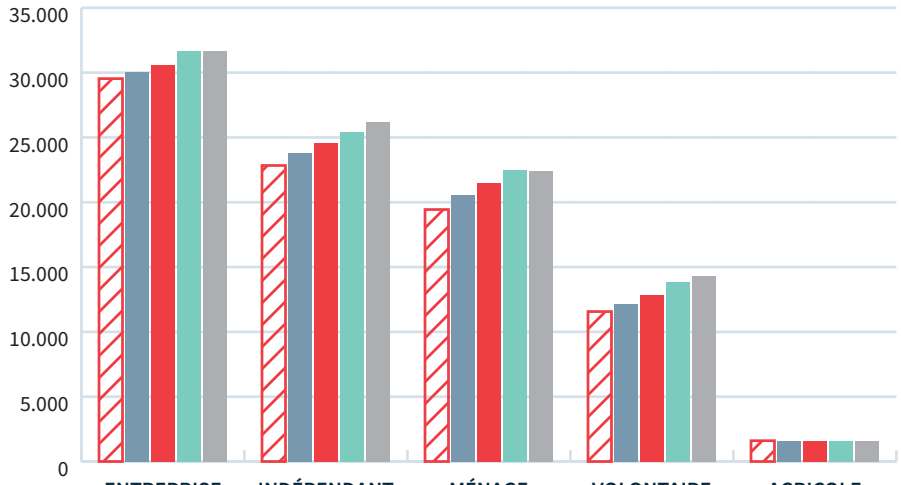


Une autre mission phare du CCSS est la détermination et la perception des cotisations sociales. Les cotisants regroupent les entreprises/commerçants, les indépendants, les ménages privés engageant du personnel, les exploitants agricoles et les assurés volontaires auxquels le CCSS envoie mensuellement un extrait de compte.

## COTISANTS



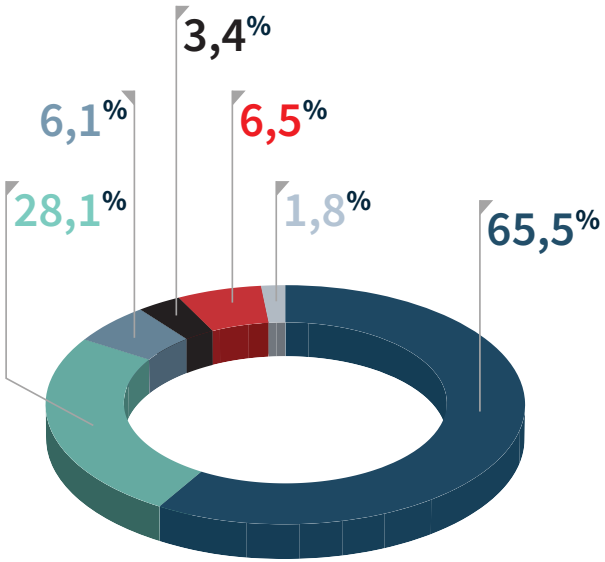

## ÉVOLUTION DES COTISANTS




| | ENTREPRISE | INDÉPENDANT | MÉNAGE | VOLONTAIRE | AGRICOLE |
|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 29.537 | 22.836 | 19.438 | 11.568 | 1.606 |
| 2017 | 30.063 | 23.800 | 20.534 | 12.159 | 1.592 |
| 2018 | 30.617 | 24.556 | 21.496 | 12.845 | 1.585 |
| 2019 | 31.595 | 25.415 | 22.470 | 13.823 | 1.577 |
| 2020 | 31.645 | 26.208 | 22.420 | 14.345 | 1.572 |

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.




- **CNAP :** CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE PENSION
- **CNS :** CAISSE NATIONALE DE SANTÉ
- **MDE :** MUTUALITÉ DES EMPLOYEURS
- **AAA :** ASSOCIATION D'ASSURANCE ACCIDENT
- **ASS. DEP. :** ASSURANCE DÉPENDANCE
- **CAE :** CAISSE POUR L'AVENIR DES ENFANTS
- **CH. PROF. :** CHAMBRES PROFESSIONNELLES
- **STM :** SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL MULTISECTORIEL
- **ACD :** ADMINISTRATION DES CONTRIBUTIONS DIRECTES
- **ADEM :** AGENCE POUR LE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI

Finalement 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.

# ACTIVITÉS DU CCSS

## Service immatriculation

Le service se compose d'un chef de service et de 5 gestionnaires

### Immatriculation de personnes physiques non-résidentes

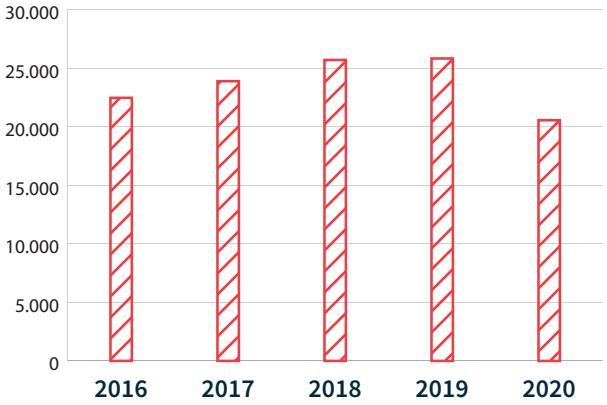
Le service de l'immatriculation est en charge de l'immatriculation des personnes physiques non-résidentes devant être affiliées à la sécurité sociale luxembourgeoise. L'immatriculation consiste dans la création d'un identifiant national (« matricule ») dans le registre national des personnes physiques (RNPP).

Afin de pouvoir faire les déclarations nécessaires, l'employeur ou sa fiduciaire doivent connaître le matricule du salarié. À cette fin, ils peuvent faire une demande auprès du CCSS. À ce jour, la majorité des demandes de matricule (75%) parvient par fichier électronique (SECUline).

Si un assuré est déjà immatriculé, la demande est traitée par un retour d'un matricule déjà existant ; autrement, le service procède à l'immatriculation en créant un nouveau matricule pour l'assuré.

Le nombre de matricules créés par le CCSS a considérablement augmenté depuis 2016 : si en 2016, le service a créé 22.464 matricules assuré, en 2019, le service en a créés 25.824. Cette augmentation reflète un marché de travail croissant avec un nombre d'affiliations progressant, surtout en termes de personnes non indigènes recrutées au Grand-Duché du Luxembourg. En 2020 on remarque cependant une baisse de 5.273 matricules par rapport à 2019 qui résulte de la crise liée au COVID-19.

CRÉATION DE MATRICULES DANS LE RNPP




### Immatriculation des employeurs

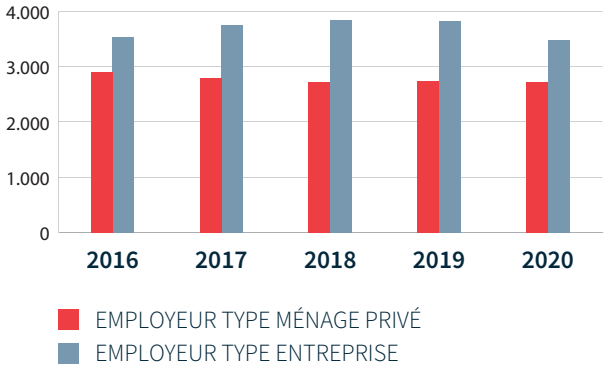
La création d'un matricule pour une entreprise se fait par le Registre de commerce et des sociétés. Cependant, lorsqu'un nouvel employeur veut engager du personnel, il doit aussi être immatriculé auprès du CCSS.

Ces demandes d'immatriculation d'employeurs sont traitées par le service immatriculation. Le CCSS distingue plusieurs types d'employeurs : exploitants agricoles, employeurs pour salariés dans le ménage privé et les entreprises.

Le graphique ci-après permet de voir le nombre d'employeurs créés hormis les exploitants agricoles, domaine dans lequel la création d'une nouvelle exploitation est rare.

Il démontre une tendance croissante pour tout type d'employeur depuis 2016 avec une légère baisse en 2020 qui peut se traduire par une baisse de créations de matricules.

EMPLOYEURS CRÉÉS PAR TYPE ET EXERCICE



# Service salariés

Le service se compose d'un chef de service, d'un chef de service adjoint, de 4 chefs d'équipes et de 23 gestionnaires.

Les missions du service salariés sont les suivantes :

- la gestion des affiliations et des salaires des assurés occupés auprès d'un employeur ;
- la gestion des anomalies* signalées par des chaînes informatiques, courriers, courriels ou par appels téléphoniques ;
- la gestion des carrières d'assurance pension et du remboursement des cotisations sociales dépassant le plafond cotisable annuel ;
- la détermination de la législation applicable à la lumière des dispositions légales nationales, européennes et internationales ;
- la gestion du remboursement de la Mutualité des employeurs ;
- le recouvrement forcé des cotisations sociales des employeurs ;
- répondre aux courriers, courriels, ou appels téléphoniques de tous les interlocuteurs du CCSS (assurés, employeurs, fiduciaires ou autres mandataires, institutions de sécurité sociale ou autres administrations nationales et étrangères) ;
- la détection de dossiers frauduleux et transmission de ces dossiers au service contrôle ;
- la participation active du service dans les différents processus du CCSS aux fins d'améliorer la qualité de service.

GESTION DES AFFILIATIONS - ANOMALIES

| ANNÉE | ANOMALIES | ASSURÉS | EMPLOYEURS |
|---|---|---|---|
| 2016 | 47.299 | 28.978 | 7.890 |
| 2017 | 52.254 | 30.368 | 8.542 |
| 2018 | 50.020 | 31.717 | 8.847 |
| 2019 | 50.472 | 31.383 | 9.019 |
| 2020 | 39.232 (-22,3 %) | 18.460 (-41,2 %) | 5.141 (-42,9 %) |

En matière d'anomalies reçues via les diverses sources énumérées ci-dessus, on doit constater que presque 50% des anomalies traitées mensuellement par le service salariés, en matière d'affiliation, concernent le cas d'affiliations inexistantes c.à.d. le cas de salarié(e)s qui ne sont pas déclaré(e)s par les employeurs dans les délais impartis par le CCSS.

Le chiffre global des anomalies est passé de 50.472 en 2019 à 39.232 en 2020, soit une diminution de 22,3 %.

*Le terme anomalie est employé pour désigner toute situation d'une demande dont le traitement ne s'effectue pas comme planifié de façon automatique, mais nécessite une intervention par un gestionnaire.

**NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS PAR LE SERVICE:**

**71.430**

| ANNÉE | TYPE ANOMALIES | NOMBRE D'ANOMALIES |
|---|---|---|
| **2019** | Anomalies : Données imputables | 47.624 |
| | Anomalies : Données non imputables | 87.444 |
| | Données non-numériques ou erreur mandataire au niveau employeur | 7.863 |
| | Enregistrements salaires faisant défaut | 19.298 |
| **TOTAL** | | **162.229** |
| **2020** | Anomalies : Données imputables | 12.620 (-73.5 %) |
| | Anomalies : Données non imputables | 1.347 (-95,5 %) |
| | Données non-numériques ou erreur mandataire au niveau employeur | 1.267 (-83,8 %) |
| | Enregistrements salaires faisant défaut | 5.900 (-69,4 %) |
| **TOTAL** | | **21.134 (-86,9 %)** |

Ce nombre a connu une diminution totale de 86,9 % pour l'année 2020.

Dans le cadre des «Anomalies» on constate pour l'année 2020 également une diminution considérable à hauteur de 95,5 % des anomalies mensuelles «Données non imputables» de salaires à saisir par les gestionnaires.

Au courant de l'année 2020 le signalement automatique de ces anomalies aux mandataires/employeurs a été introduit et évite donc un traitement manuel par les agents du service.

## Ménages privés

Lors de l'engagement d'une personne travaillant dans un ménage privé, une procédure administrative simplifiée (affiliation, déclaration des salaires, cotisations, imposition, …) a été introduite auprès du CCSS.

Le service salariés est en charge de la mise à jour de ces dossiers en matière de sécurité sociale.

Il y a lieu de distinguer 4 catégories d'activités :

- Travaux de ménage
- Garde d'enfants
- Jeune au pair
- Aides et soins aux personnes dépendantes

Le tableau, ci-contre, reprend le nombre d'affiliations mis à jour par le service salariés depuis 2019 par catégories de personnes engagées au titre de ménages privés :

| ANNÉE | TYPE ANOMALIES | NOMBRE D'ANOMALIES |
|---|---|---|
| **2019** | Aides ménages | 8.594 |
| | Garde d'enfants | 949 |
| | Au pair | 359 |
| | Soins | 2.446 |
| **TOTAL** | | **12.348** |
| **2020** | Aides ménages | 8.575 |
| | Garde d'enfants | 902 |
| | Au pair | 384 |
| | Soins | 2.584 |
| **TOTAL** | | **12.445 (+0,8 %)** |

Ce nombre a connu une augmentation totale de 0,8 % pour l'année 2020 par rapport à l'année 2019.

Dans ce contexte, il est à signaler que des relevés semestriels, en vue d'une éventuelle modification des salaires et/ou heures de travail prestées, sont envoyés aux employeurs et aux assurés, à l'exception des membres de famille et autres proches affiliés en tant que « Soins » dans le cadre de l'assurance dépendance pour lesquels une procédure spécifique a été mise en place.

Au vu du tableau repris ci-dessous, on constate que le nombre de redressements effectués par le service salariés est en constante augmentation.

| ANNÉE | NOMBRE DE REDRESSEMENS |
|---|---|
| 2016 | 5.427 |
| 2017 | 6.080 |
| 2018 | 6.687 |
| 2019 | 23.852* |
| 2020 | 11.708 |

* Est compris dans ce chiffre important pour l'année 2019 non seulement les recalculs suite aux signalements des employeurs et/ou salariés, tant au niveau des salaires qu'au niveau des heures de travail prestées, par rapport aux données initialement renseignées lors de la déclaration du personnel au titre de ménages privés également les recalculs dus à l'adaptation rétroactive au 01.01.2019 du salaire social minimum.

## Détachements / activité professionnelle exercée dans deux ou plusieurs pays.

Dans le cadre du maintien de l'affiliation à la sécurité sociale luxembourgeoise lors de détachements il y a lieu de distinguer entre plusieurs cas de figures :

- détachement accordé sur base de la législation nationale (code de la sécurité sociale) ;
- détachement accordé sur base de la réglementation européenne (règlement de base (CE) N°883/2004 et règlement d'application (CE) N°987/2009) ;
- détachement accordé dans le cadre de conventions bilatérales conclues par le Luxembourg.

Dans ce contexte, nous nous limiterons, pour 2020, aux seuls certificats A1 accordés aux salariés sur base de la législation européenne :

- **l'article 12 point 1 du règlement (CE) N°883/2004** prévoit que « la personne qui exerce une activité salariée dans un État membre pour le compte d'un employeur y exerçant normalement ses activités, et que cet employeur détache pour effectuer un travail pour son compte dans un autre État membre, demeure soumise à la législation du premier État membre, à condition que la durée prévisible de ce travail n'excède pas vingt-quatre mois et que cette personne ne soit pas envoyée en remplacement d'une autre personne détachée. »
- **l'article 13 du règlement (CE) N°883/2004 point 1 a)** prévoit que « la personne qui exerce normalement une activité salariée dans deux ou plusieurs États membres est soumise: à la législation de l'État membre de résidence si elle exerce une partie substantielle de son activité dans cet État membre ; ».
  **Le point b)** détermine la législation applicable « si elle n'exerce pas une partie substantielle de ses activités dans l'État membre de résidence ».

Les tableaux ci-dessous reprennent le nombre de détachements accordés par le service salariés sur base de la réglementation européenne.

Édition de documents portables A1 sur base de l'article 12 point 1 :

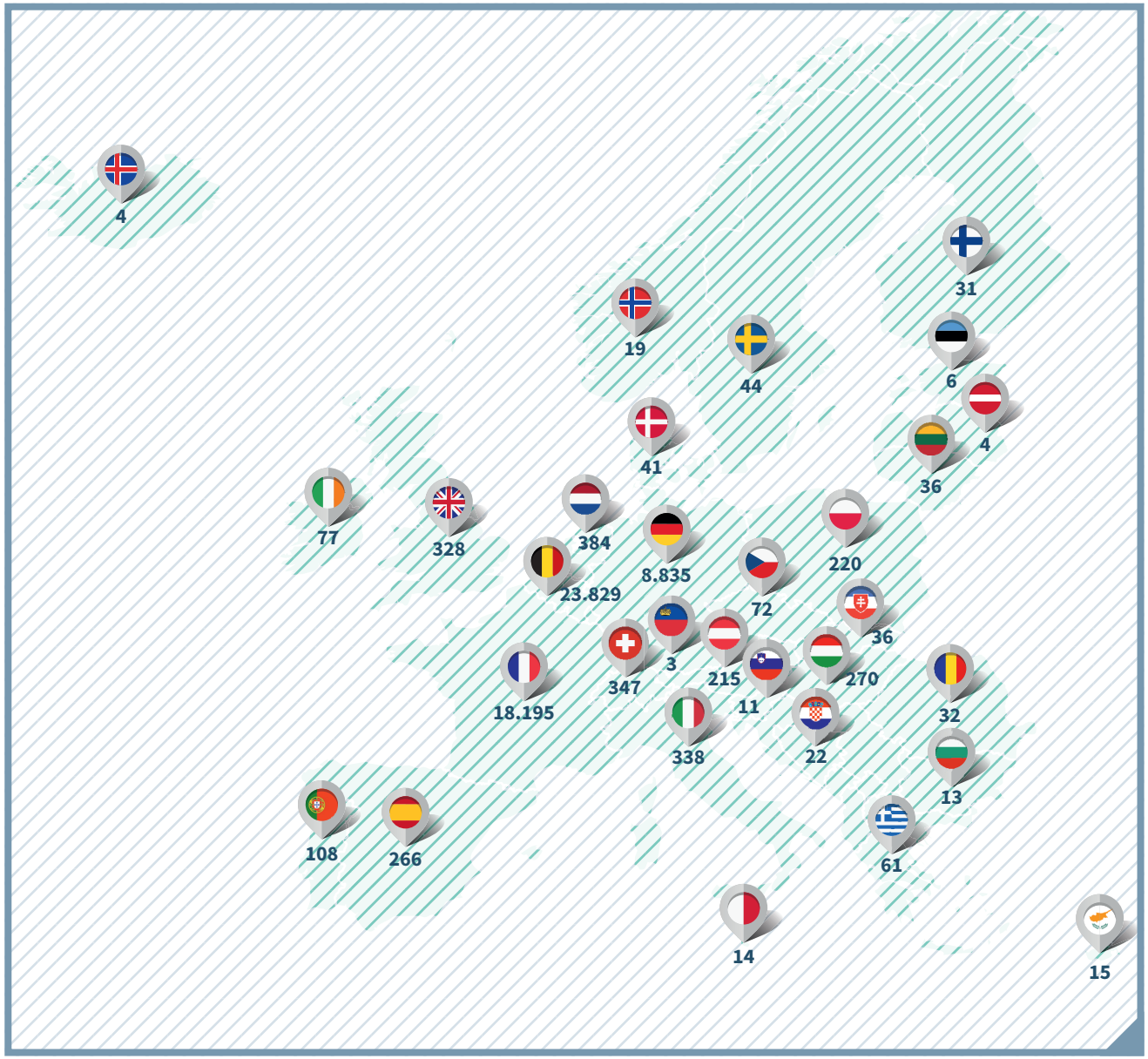
**ANNÉE 2020 :**
**53.876**

Édition d'un document portable A1 sur base de l'article 13 :

**ANNÉE 2020 :**
**11.523**
Salariés exerçant leur activité dans deux ou plusieurs pays

Détachements accordés, par l'édition d'un document portable A1 certifiant une affiliation à la sécurité sociale luxembourgeoise, sur base de l'article 12 point 1 :

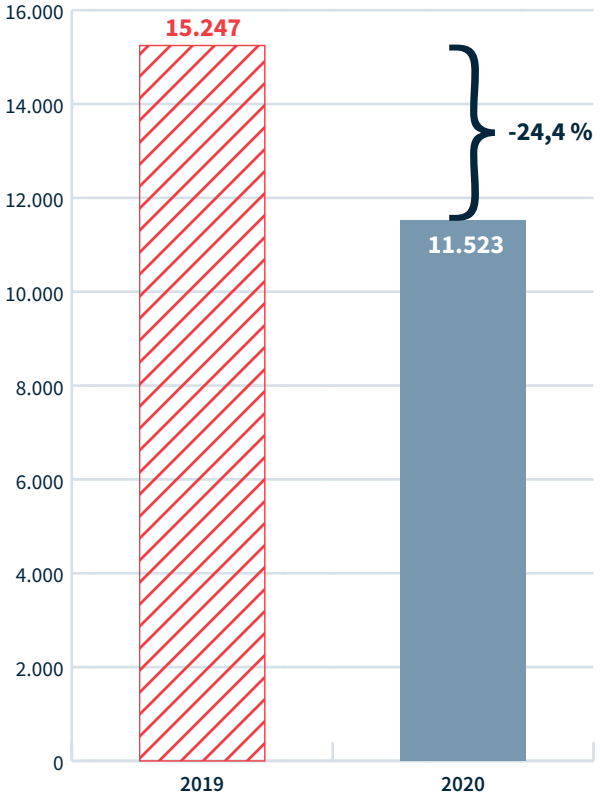
| PAYS | NOMBRE DE DÉTACHEMENTS |
|---|---|
| Allemagne | 8.835 |
| Autriche | 215 |
| Belgique | 23.829 |
| Bulgarie | 13 |
| Chypre | 15 |
| Croatie | 22 |
| Danemark | 41 |
| Espagne | 266 |
| Estonie | 6 |
| Finlande | 31 |
| France | 18.195 |
| Grande-Bretagne | 328 |
| Grèce | 61 |
| Hongrie | 270 |
| Irlande | 77 |
| Islande | 4 |
| Italie | 338 |
| Lettonie | 4 |
| Liechtenstein | 3 |
| Lituanie | 36 |
| Malte | 14 |
| Norvège | 19 |
| Pays-Bas | 384 |
| Pologne | 220 |
| Portugal | 108 |
| République slovaque | 36 |
| République tchèque | 72 |
| Roumanie | 32 |
| Slovénie | 11 |
| Suède | 44 |
| Suisse | 347 |
| TOTAL | 53.876 |



On constate une nette prédominance pour les détachements accordés aux pays limitrophes.

Edition d'un document portable A1 en cas d'activité salariée dans deux ou plusieurs États membres sur base de l'article 13 :

SALARIÉS EXERÇANT LEUR ACTIVITÉ DANS DEUX OU PLUSIEURS PAYS




Une diminution de 24,4 % pour l'année 2020 par rapport à l'année 2019 est à constater.

## Remboursement plafond cotisable

Chaque année le Centre commun de la sécurité sociale envoie, pour le compte de la Caisse nationale d'assurance pension, un extrait de carrière aux assurés affiliés à la sécurité sociale luxembourgeoise. Les assurés dont l'assiette cotisée dépasse le plafond cotisable annuel, en sont informés au moment de l'envoi de l'extrait de carrière.

La demande de remboursement de la part personnelle peut être téléchargée sur les sites web www.extrait-carriere.lu et www.ccss.lu.

En 2020, le service salariés a procédé à 719 remboursements aux assuré(e)s ayant dépassé avec leur revenu cotisé le plafond cotisable annuel respectif, ce qui constitue une augmentation de 52,3 % par rapport à l'année 2019.

| ANNÉE | NOMBRE DE REMBOURSEMENTS PLAFOND |
|---|---|
| 2016 | 627 |
| 2017 | 606 |
| 2018 | 575 |
| 2019 | 472 |
| 2020 | 719 |

# Mutualité des employeurs

La Mutualité des employeurs, qui a pour objet de soutenir les employeurs contre le surcoût financier que représente la continuation du paiement des salaires pendant les 77 premiers jours aux travailleurs («Lohnfortzahlung») frappés d'une incapacité de travail, a été créée par la loi du 13 mai 2008 portant introduction du statut salarié unique.

En vue d'obtenir un remboursement, l'employeur est obligé de renseigner, sur la déclaration mensuelle des incapacités de travail outre les périodes d'incapacité de travail du mois précédent, le nombre exact des heures d'absence afférentes de ses salariés pour cause d'incapacité de travail.

Pour pouvoir bénéficier d'un remboursement automatique pour un mois déterminé, l'employeur se trouve dans l'obligation de communiquer au Centre commun :

- **sur la déclaration des salaires :** la rémunération effective du mois en question ainsi que les heures de travail correspondant à cette rémunération
- **sur la déclaration des incapacités de travail :** les heures d'absence déclarées en vue de déterminer le montant à rembourser.

Toute période d'incapacité de travail déclarée par l'employeur doit être documentée par un certificat médical envoyé par le salarié à la Caisse nationale de santé (à l'exception des deux premiers jours d'une incapacité de travail). Lorsque le salarié n'a pas rempli ses obligations de déclaration, l'employeur reçoit une lettre d'avertissement l'informant de la possibilité d'envoyer lui-même le volet patronal du certificat médical au Centre commun afin de pouvoir bénéficier du remboursement intégral.

Aussi longtemps que l'employeur n'aura pas suffi à l'une de ces conditions, tout remboursement sera suspendu.

De même, lorsque l'employeur déclare des données incohérentes (p. ex. l'employeur continue à déclarer 173 heures de travail au lieu des heures effectivement prestées pour leurs salariés qui travaillent d'une façon régulière à raison de 40 heures par semaine), le Centre commun procède à un blocage du remboursement.

Pour pouvoir débloquer le remboursement, l'employeur est tenu de remplir et de renvoyer la grille horaire que le Centre commun lui fait parvenir.

En 2020 le service salariés a procédé au déblocage de 13.228 cas, ce qui constitue un surplus de 18,5% par rapport à l'année 2019.

Le tableau ci-dessous démontre une augmentation de 55,1 % entre 2016 (8.527 cas) et 2020 (13.228 cas) des cas débloqués par le service salariés.

| ANNÉE | NOMBRE DE DÉBLOCAGES |
|---|---|
| **2016** | 8.527 |
| **2017** | 9.019 |
| **2018** | 12.002 |
| **2019** | 11.161 |
| **2020** | 13.228 (+18,5 %) |

**NOMBRE DE CAS DÉBLOQUÉS PAR LE SERVICE SALARIÉS EN 2020**

**13.228**

# Service indépendants et assurés volontaires

Le service indépendants et assurés volontaires est l'un des services les plus importants en termes d'effectif du Centre commun de la sécurité sociale. Fort de 27 collaborateurs, le service est divisé en deux sous-groupes : l'un gère les affiliations, les revenus ainsi que les cotisations des indépendants, l'autre s'occupe des affiliations et cotisations des assurés volontaires et agricoles. S'y ajoutent un standard téléphonique, en charge de répondre aux assurés du service, et le service guichet.

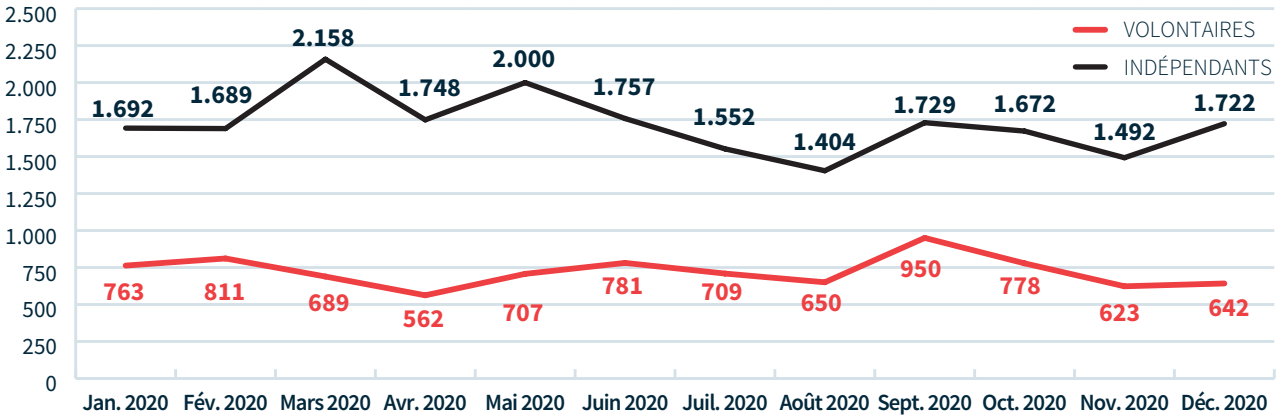
En raison de la crise sanitaire liée au COVID-19, les guichets ont été fermés le 19 mars au public. Seuls des rendez-vous sur place ont été attribués uniquement en cas d'urgence. La nécessité des rendez-vous a été pré-évaluée par le service en charge.

Les demandes adressées au CCSS ont donc majoritairement été transmises via e-mail, courrier ou par téléphone.

**NOMBRE D'APPELS TRAITÉS EN 2020 :**

**29.280**

ÉVOLUTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES REÇUS

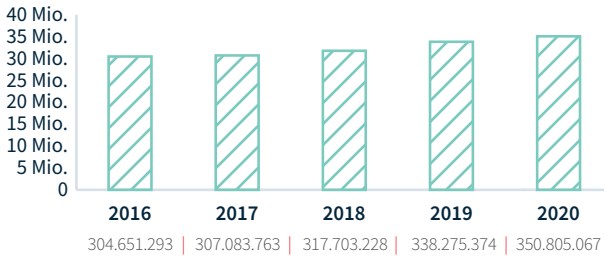


# Les travailleurs indépendants

La mission du sous-service en question est de guider et d'accompagner les affiliés ou futurs affiliés indépendants, en leur procurant toute l'aide et toute l'information utile dans le processus d'affiliation, de désaffiliation et de paiement des cotisations sociales.

| INDEPENDANTS | 44.289 |
|---|---|
| PRINCIPAL | 27.338 |
| DISPENSE | 14.233 |
| REDUCTION SUR PENSION | 1.583 |
| CONJOINT-AIDANT | 1.009 |
| AUTRE | 126 |

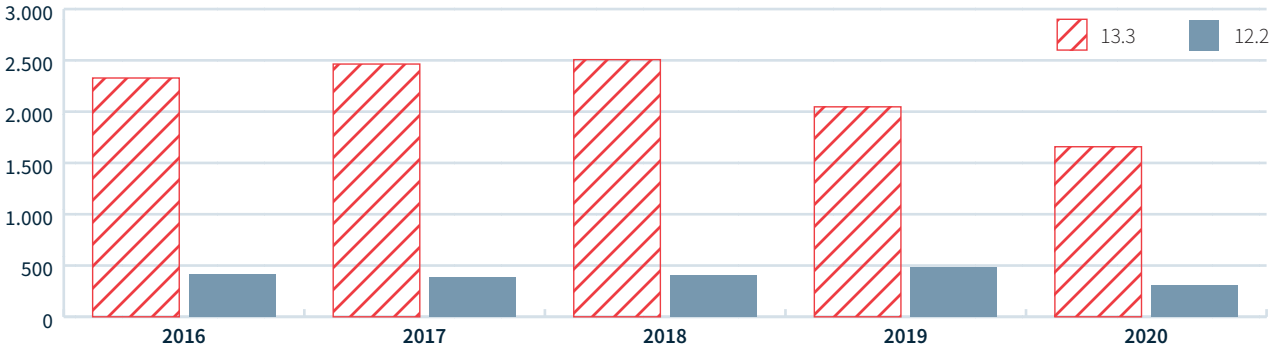
COTISATIONS POUR LES INDÉPENDANTS




304.651.293 | 307.083.763 | 317.703.228 | 338.275.374 | 350.805.067

On retrouve parmi les indépendants, les travailleurs complémentaires qui n'exercent pas forcément leur activité indépendante sur le territoire du Grand-Duché. En effet, le Centre commun est aussi chargé de gérer les travailleurs exerçant pour des périodes plus ou moins longues à l'étranger, mais, qui par application de la loi de coordination des systèmes de sécurité sociale, doivent s'affilier auprès des caisses luxembourgeoises.

DEMANDES D'AFFILIATION POUR ACTIVITÉ HORS DU TERRITOIRE NATIONAL

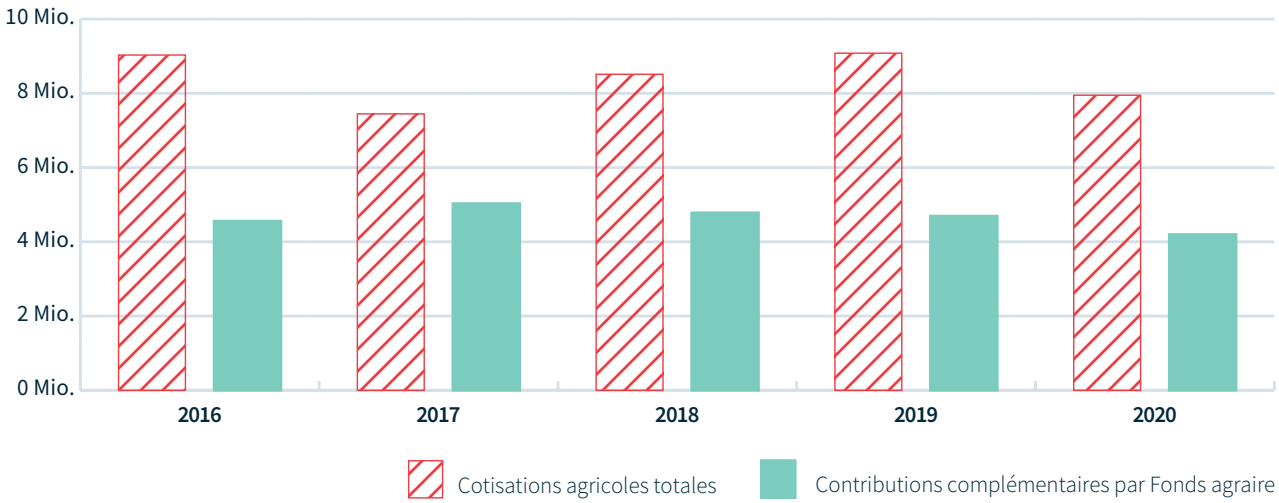



| | |
|---|---|
| Art. 12.2 | Détachement temporaire à l'étranger |
| Art. 13.3 | Affiliation indépendante à l'étranger |

# Les assurés agricoles et volontaires

La gestion de ces deux catégories d'assurés diffère complètement de la gestion des indépendants. Les critères d'affiliations et de calcul de cotisations ne ressemblent en rien aux assurés repris plus haut, d'où une gestion séparée des autres non-salariés auprès du CCSS.

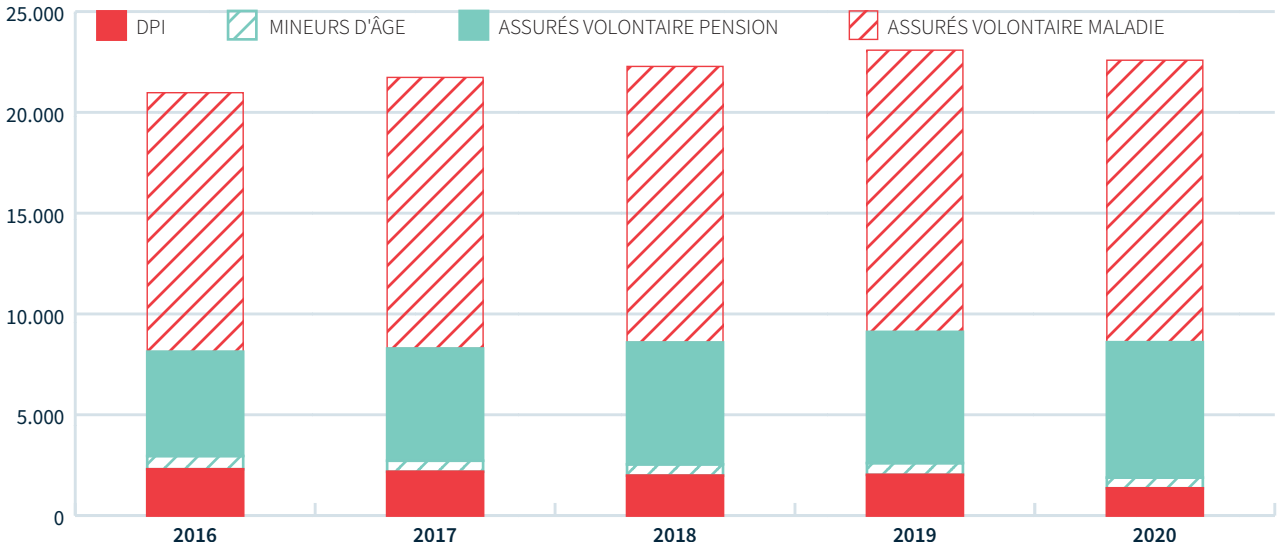
CHARGE COTISABLE AGRICOLES




| | COTISATIONS AGRICOLES TOTALES | CONTRIBUTIONS COMPLÉMENTAIRES PAR FONDS AGRAIRE | TOTAL DE LA CHARGE COTISABLE |
|---|---|---|---|
| **2016** | 9.031.417 € | 4.558.154 € | 13.589.571 € |
| **2017** | 7.446.585 € | 5.031.413 € | 12.477.998 € |
| **2018** | 8.513.860 € | 4.781.861 € | 13.295.721 € |
| **2019** | 9.081.155 € | 4.693.127 € | 13.774.282 € |
| **2020** | 7.949.078 € | 4.198.060 € | 12.147.138 € |

Les assurés volontaires englobent toutes les personnes qui ne bénéficient pas d'une couverture sociale et qui souhaitent continuer à cotiser auprès du régime général de sécurité sociale. Il existe trois catégories d'assurances volontaires : la maladie, la pension et l'accident agricole. Les gestionnaires sont aussi chargés de gérer les demandes d'assurances dites « obligatoires » mais particulières, dans le sens où les cotisations sociales sont prises en charge par l'Etat, une entité étatique ou une association caritative. Comptent parmi eux les demandes d'affiliation de demandeurs de protection internationale (DPI), d'enfants mineurs sans couverture, de sans-abris et bien d'autres.

## AFFILIATIONS VOLONTAIRES




| | DPI | MINEURS D'ÂGE | ASSURÉS VOLONTAIRE PENSION | ASSURÉS VOLONTAIRE MALADIE |
|---|---|---|---|---|
| **2016** | 2.297 | 658 | 5.176 | 12.844 |
| **2017** | 2.175 | 546 | 5.567 | 13.446 |
| **2018** | 1.983 | 558 | 6.046 | 13.692 |
| **2019** | 2.021 | 582 | 6.509 | 13.973 |
| **2020** | 1.352 | 529 | 6.719 | 13.987 |

# Service recouvrement

Une des missions du Centre commun de la sécurité sociale est le calcul, la perception et le recouvrement des cotisations sociales en vue de leur répartition entre les différentes institutions de sécurité sociale.

À cette fin, le CCSS émet mensuellement aux cotisants, qui sont notamment des entreprises et indépendants (artisans/commerçants et activités libérales), des extraits de compte qui sont payables endéans les 10 jours de leur émission.  Les cotisations impayées sont productives d'intérêts moratoires dont le taux est fixé à 0,6 % par mois.

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 ;
- le délai de paiement mensuel ;
- la contrainte transmise pour exécution à l'huissier de justice.

Avec la fermeture complète prononcée par le gouvernement en mars 2020 dû à la crise sanitaire, le CCSS est amené à prendre des mesures au niveau de sa procédure de recouvrement forcé afin de soutenir les sociétés et indépendants touchés par cette fermeture.

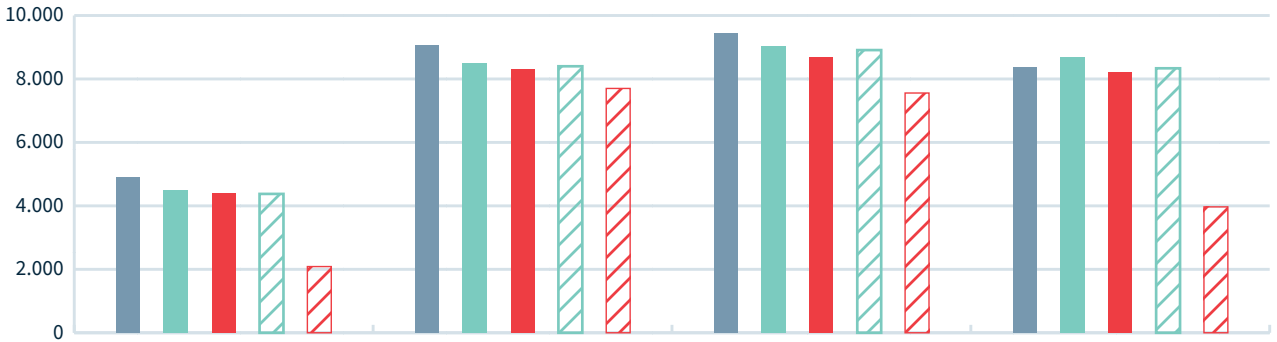
À partir du 1er avril 2020, les mesures temporaires suivantes ont été mises en place :

- la suspension du calcul des intérêts moratoires pour les retards de paiements jusqu'au 31.12.2020 ;
- la suspension (de la mise en procédure) des recouvrements forcés des cotisations jusqu'en novembre 2020 ;
- la suspension de l'exécution de contraintes par voie d'huissier de justice jusqu'en novembre 2020.

Ces mesures permettent aux cotisants se trouvant dans une situation financière précaire de mieux gérer le paiement des cotisations sociales qui cependant restent toujours dues, sans pour autant devoir craindre des sanctions administratives.

Avec la relance, le Centre commun accorde aux retardataires des délais de paiement plus favorables qui peuvent s'étaler sur une durée maximale de 24 mois en fonction de la dette et des mensualités à rembourser sur les arriérés de cotisations dues.

ÉVOLUTION DES DOSSIERS EN RECOUVREMENT

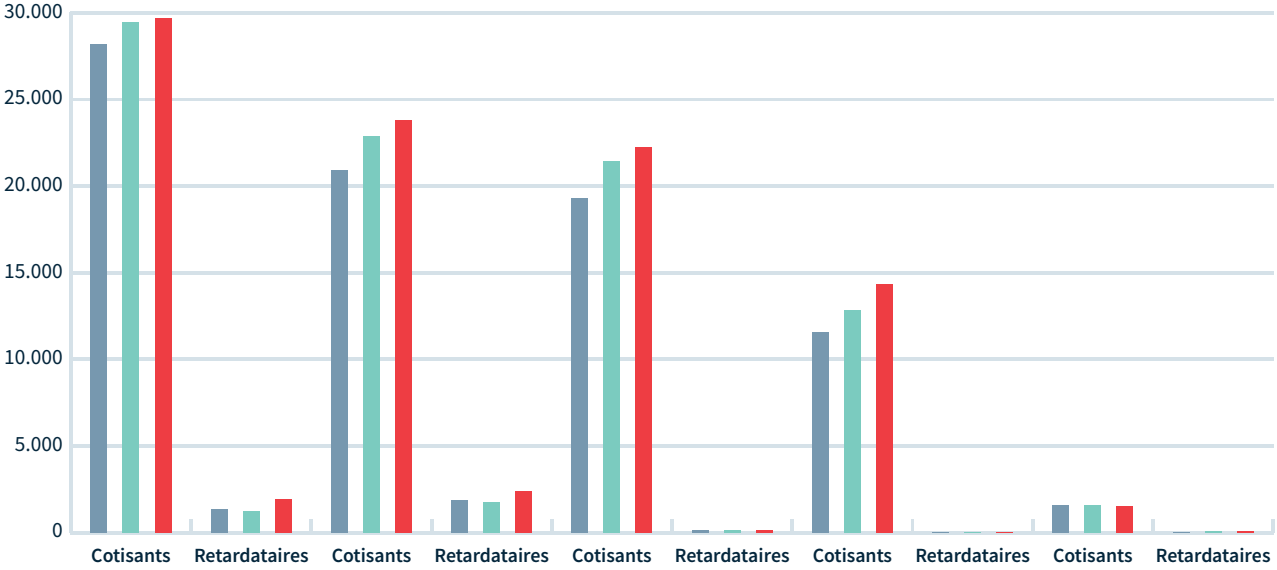



| | Avertissement | Sommation | Délai paiements mensuels | Contrainte |
|---|---|---|---|---|
| 2016 | 4.896 | 9.074 | 9.442 | 8.381 |
| 2017 | 4.476 | 8.478 | 9.032 | 8.665 |
| 2018 | 4.392 | 8.305 | 8.698 | 8.206 |
| 2019 | 4.377 | 8.400 | 8.910 | 8.336 |
| 2020 | 2.087 | 7.701 | 7.557 | 3.968 |

Le graphique démontre une diminution au niveau du nombre d'avertissements, des sommations et des contraintes émis qui est dû majoritairement aux mesures temporaires mises en place en 2020, avec comme mesure principale la suspension de toute procédure de recouvrement forcé pendant 7 mois.

Les chiffres montrent aussi que les cotisants du Centre commun de la sécurité sociale ont continué à effectuer leurs paiements des charges sociales pendant toute l'année, afin d'éviter une procédure de recouvrement forcé.

ÉVOLUTION DES RETARDATAIRES




| | ENTREPRISES | | INDÉPENDANTS | | MÉNAGES PRIVÉS | | ASS. VOLONTAIRES | | EXP. AGRICOLES | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 28.185 | 1.352 | 20.942 | 1.894 | 19.301 | 137 | 11.550 | 18 | 1.564 | 42 |
| 2018 | 29.417 | 1.200 | 22.844 | 1.712 | 21.397 | 99 | 12.830 | 15 | 1.549 | 36 |
| 2020 | 29.705 | 1.940 | 23.796 | 2.412 | 22.254 | 166 | 14.342 | 3 | 1.506 | 66 |

L'évolution des retardataires par rapport au nombre croissant de cotisants reflète très bien l'efficacité de la procédure de recouvrement du CCSS.

Si une procédure d'exécution par huissier se clôture par un acte de carence et les moyens de recouvrement sont épuisés à ce niveau, les dossiers sont transmis au service du recouvrement judiciaire.

**Ce service, composé d'un chef de service et de 2 gestionnaires est compétent pour :**

- la gestion des assignations en faillites ;
- la gestion des faillites ;
- la mise en œuvre de moyens plus performants/ supplémentaires de recouvrement forcé ;
- l'information et la formation en matière de recouvrement forcé ;
- le recouvrement international.

Pendant la crise sanitaire, le service a notamment garanti le suivi des dossiers de recouvrement toujours en cours ; par ailleurs il a contribué avec les services des salariés et indépendants, ainsi que les responsables du département informatique à l'élaboration et la mise en place de la relance du recouvrement forcé en automne. Les assignations en faillite n'ont été reprises par le service du recouvrement judiciaire qu'à partir du mois de septembre 2020.

# Quelques chiffres :

Dossiers 2020 en concertation : **211**

2019 : 476 | 2018 : 478 | 2017 : 486 | 2016 : 465

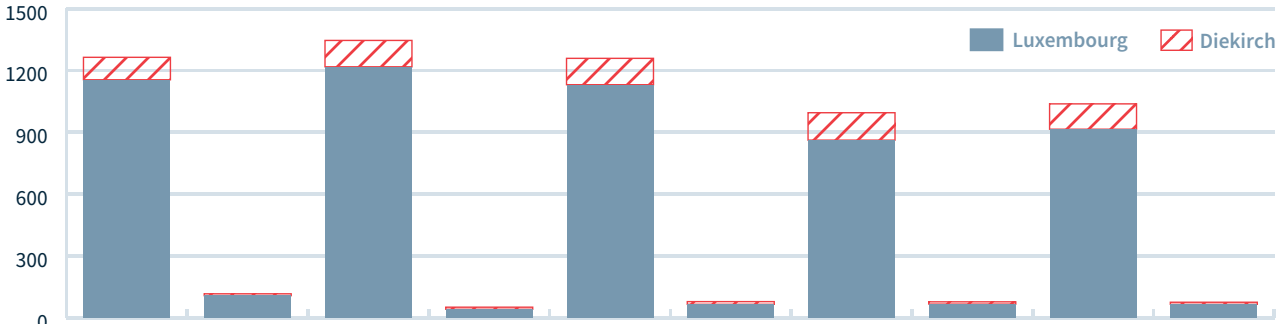
Dossiers 2020 transmis pour assignation : **97**

dont **66 faillites prononcées**

Le service du recouvrement judiciaire enregistre les faillites et 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.

En dépit d'un ralenti des poursuites judiciaires entamées par le Centre commun pendant l'année 2020, le nombre total de faillites prononcées au Luxembourg n'a pourtant pas diminué considérablement par rapport à l'année 2019.

APERÇU SUR LE NOMBRE DE FAILLITES PRONONCÉES AU LUXEMBOURG LES 5 DERNIÈRES ANNÉES




| | 2020 | | 2019 | | 2018 | | 2017 | | 2016 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.155 | 107 | 1.218 | 41 | 1.131 | 65 | 862 | 66 | 915 | 65 |
| | 109 | 9 | 128 | 10 | 128 | 13 | 133 | 11 | 123 | 10 |

Si les moyens ordinaires de recouvrement forcé sont épuisés (notamment l'exécution d'une contrainte par voie d'huissier de justice), le service du recouvrement judiciaire peut tenter d'autres moyens de recouvrement :

- la sommation à tiers détenteur sur le salaire ;
- la sommation à tiers détenteur auprès de banques ou autres débiteurs de nos débiteurs ;
- la compensation / cession de créance entre institutions de la sécurité sociale (art.441 CSS).

Ces moyens sont notamment exploités pour les retardataires indépendants (artisans/commerçants, TII- travailleurs intellectuels indépendants) qui ne peuvent être assignés en faillite dans le but de récupérer une majeure partie des dettes accumulées.

Le service du recouvrement judiciaire est l'intermédiaire entre les services des salariés et indépendants qui gèrent la 1ère étape des dossiers du recouvrement forcé (avertissement, sommation, délai de paiement et contrainte) ; le service est disponible pour fournir toutes les informations nécessaires aux gestionnaires concernés par les dossiers du recouvrement forcé dans les services ; en étroite collaboration avec les responsables du département informatique, il participe aussi à l'amélioration et au développement de l'application de gestion des dossiers du recouvrement forcé.

Le service gère en outre les oppositions adressées aux notaires (sommations notaire) sur base de recherches hypothécaires introduites par les études de notaire.

En ce qui concerne le volet international du recouvrement forcé, le service du recouvrement judiciaire est compétent pour la gestion et le traitement :

- des demandes de recouvrement transmises à l'étranger (retardataires luxembourgeois résidant à l'étranger) ;
- des demandes de recouvrement provenant d'organismes étrangers.

Si les cotisants résidant à l'étranger ne règlent pas les cotisations leur réclamées et si les moyens de recouvrement possibles au Luxembourg sont épuisés, le CCSS est contraint de transmettre ces dossiers pour le recouvrement de ses créances aux autorités étrangères compétentes.

En outre, le service du recouvrement judiciaire est aussi le point de contact pour les autorités étrangères en matière du recouvrement international des cotisations sociales ; il s'occupe des demandes de renseignements et de recouvrement de cotisations sociales. Pour le recouvrement des créances étrangères, le service exploite les mêmes moyens de recouvrement que pour les dossiers nationaux.

En 2020, la crise a également impacté le recouvrement international, étant donné que les organismes étrangers n'ont pas pu procéder à des exécutions par voie d'huissier de justice. En revanche le nombre de dossiers transmis aux organismes étrangers a visiblement diminué vu que le Centre commun a suspendu les procédures de recouvrement forcé et les envois de contraintes à l'étranger.

# Quelques chiffres :

**demandes de recouvrement reçues en 2020 : 20**

2019 : 17 | 2018 : 23 | 2017 : 26 | 2016 : 20

Pays d'origine 2020 : France : 3 | Allemagne : 8 | Belgique : 3 | Pays-Bas : 3 | Slovénie : 3

Au mois de février 2021, 12 dossiers sont toujours en cours, 3 demandes introduites ont été clôturées avec succès (dette récupérée) et 5 demandes se sont clôturées par un échec.

**demandes transmises à l'étranger en 2020 : 35**

dont 22 dossiers sont actuellement toujours en cours

2019 : 71 | 2018 : 90 | 2017 : 97 | 2016 : 36)

Pays contactés : Belgique : 13 dossiers | France : 15 dossiers | Allemagne : 7 dossiers

Depuis le mois d'avril 2020, le service du recouvrement judiciaire utilise d'avantage le système informatique européen « EESSI » pour ses échanges avec les différents organismes étrangers de sécurité sociale.

# Service contrôle

Le service contrôle a pour mission de procéder à tous les examens, contrôles ou enquêtes jugés nécessaires pour s'assurer que les dispositions légales, réglementaires, administratives et conventionnelles relevant de son champ de compétence sont observées.

Dues à des restructurations internes, le service contrôle a dû adapter son organisation au courant de l'année 2020, afin d'augmenter l'efficacité opérationnelle, ainsi que la qualité du travail. L'investigation se fait depuis en trois phases : le travail préparatoire, la visite à l'improviste et l'analyse de la documentation fournie, incluant la rédaction du rapport final.

## 1. Le travail préparatoire

Avant tout contrôle sur le terrain, un travail préparatoire important, tout en respectant certaines règles d'éthique, est nécessaire:

- l'égalité du traitement : Chaque dossier doit être traité avec la même objectivité et aucun jugement de valeur n'est souhaité ;
- la confidentialité: Tout agent du CCSS a l'obligation de ne pas divulguer d'informations sensibles et personnelles vers l'extérieur ;
- l'exclusion des conflits d'intérêts : L'agent de contrôle ne doit pas avoir de lien avec l'employeur et/ou l'assuré visés par l'enquête.

L'agent analyse la problématique du dossier et effectue des recherches dans la base de données du Centre commun, ainsi qu'en consultant les différents systèmes d'informations externes, afin de recueillir un maximum d'informations sur l'employeur et les assurés visés par l'enquête.

## 2. La visite à l'improviste

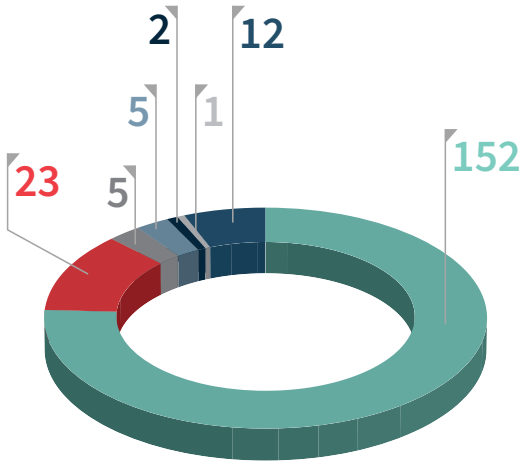
La visite à l'improviste sert à vérifier un doute, à constater la situation des faits telle qu'elle se présente sur le terrain et également à avoir un échange avec l'employeur. Lors de l'entretien avec l'employeur, un certain nombre de documents est demandé, afin de pouvoir vérifier les dires de ce dernier. L'analyse des pièces et documents collectés est importante, car elle permet de comprendre et d'évaluer le dossier.

## 3. La rédaction du rapport final

Après l'enquête, l'agent de contrôle dresse un rapport concluant sur base des circonstances qu'il a pu constater et des preuves qu'il a su recueillir. Le rédacteur doit rester objectif et factuel dans son travail. En cas d'incohérences, celles-ci doivent y ressortir clairement. Un soupçon doit être décrit et motivé avec une pièce à l'appui.

Le rapport final sera alors transmis au service demandeur, voire compétent, afin de réserver au dossier le traitement adéquat. Ce traitement peut être l'affiliation, voire la désaffiliation des salariés ou des indépendants concernés.

## DOSSIERS REÇUS PAR SOURCE EN 2020



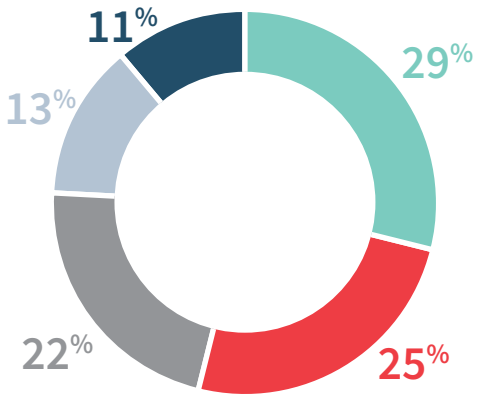

En 2020, 200 dossiers ont été transmis au service contrôle, dont

- **152** en provenance des services internes au CCSS ;
- **23** en provenance d'une autre institution de sécurité sociale nationale ;
- **5** suite à des dénonciations et des réclamations des assurés ;
- **5** en provenance d'une institution d'un autre Etat membre ;
- **2** en provenance de l'Inspection du Travail et des Mines ;
- **1** en provenance de l'agence pour le développement de l'emploi ;
- **12** divers, provenant d'autres sources externes (différents ministères, Police Grand-Ducal, l'Administration des douanes et accises).

La grande majorité des tentatives de fraude sont détectées par les agents des services internes dans le cadre du traitement journalier de leurs dossiers. Dans une moindre mesure, des cas sont signalés au CCSS sous forme de dénonciations par des entités extérieures tels que la Police Grand-Ducal, le Parquet, l'Administration des douanes et accises, l'Inspection du travail et des mines ou encore par les organismes de sécurité sociale étrangères, par la personne lésée par la fraude ou par de tierces personnes.

En outre, des relevés automatiques permettant d'effectuer un contrôle de manière systématique et plus accentuée sont en place pour les thématiques les plus récurrentes, comme par exemple un salarié résidant à une distance considérable de son lieu de travail.

## CATÉGORIES DE CONTRÔLE




Les dossiers traités en 2020 font ressortir 5 grandes catégories de contrôle, représentées ci-après par ordre décroissant:

- **29%** Vérification d'une activité tombant sous le champ d'application des règlements européens relatifs à la sécurité sociale ;
- **25%** Vérification du bien-fondé des affiliations (y inclus les cas de soupçon d'une déclaration de complaisance) ;
- **22%** Vérification de l'activité et du siège social d'une entreprise au Luxembourg ;
- **13%** Vérification de l'activité d'un travailleur indépendant ;
- **11%** Première immatriculation dans le secteur du transport.

**NOMBRE DE DOSSIERS CLÔTURÉS PAR LE SERVICE CONTRÔLE EN 2020**

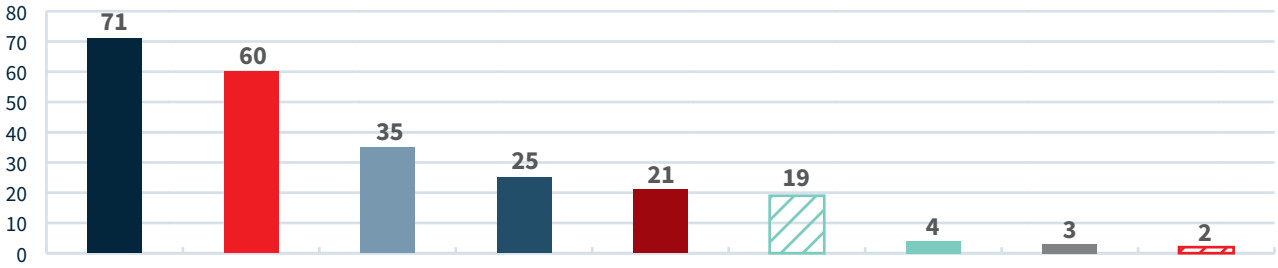
**240**

dont 124 enquêtes dataient d'avant 2020

**NOMBRE DE DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DÉCLARATION DE SOUPÇON AU PARQUET EN 2020 :**

**9**

RÉSULTATS DES ENQUÊTES CLÔTURÉES EN 2020




Les appréciations les plus utilisées pour les dossiers clôturés en 2020 sont les suivantes :

- **71 dossiers** ont été transférés vers d'autres services pour application des règlements CE ;
- **60 dossiers** ont été clôturés sans qu'aucune irrégularité n'a pu être constatée ;
- **35 dossiers** ont été transférés vers d'autres services à titre de compétence ou pour information ;
- **25 dossiers** ont été clôturés suite à l'annulation de l'enquête pour cause de divers motifs, p.ex. la société n'exerçait plus d'activité ou il n'y avait plus de personnel occupé ;
- **21 dossiers** ont été clôturés à défaut de pièces à l'appui ; aucune activité n'a pu être constatée et par conséquence les affiliations ont été annulées, respectivement refusées ;
- **19 dossiers** ont été clôturés sans suite dans la mesure où l'enquête n'a pas permis de tirer une conclusion concrète, p.ex. déclarations contradictoires ou pièces reçues ne permettant pas la prise d'une décision concluante ou encore la faillite de l'employeur ;
- **4 dossiers** ont été analysés et transférés à une autre institution de sécurité sociale pour compétence ;
- **3 abus** et **2 fraudes**.

# Service juridique

Le service juridique a comme missions principales :

- la veille juridique ;
- la préparation et l'exécution des décisions du conseil d'administration du Centre commun ;
- la représentation du Centre commun 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 Centre commun et de la Mutualité des employeurs ;
- la rédaction des procès-verbaux du conseil d'administration du Centre commun 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 Centre commun ainsi que de la mise à jour des sites Internet et Intranet du Centre commun et de la Mutualité des employeurs et de la maintenance du bâtiment administratif pour le compte du Fonds de compensation, propriétaire du bâtiment.

## Veille juridique

L'année 2020 a été marquée, à partir du mois de mars, par la pandémie du COVID-19. Dans ce contexte des dispositions, tout d'abord règlementaires pendant l'état de crise de 3 mois puis légales, ont introduit diverses mesures à caractère temporaire valables au moins pour l'année 2020 :

- les institutions de sécurité sociale sont autorisées à tenir leurs conseils d'administration par visioconférence sans réunion physique de leurs membres : règlement grand-ducal du 20 mars 2020 portant introduction de mesures concernant la tenue de réunions dans les sociétés et dans les autres personnes morales et loi du 23 septembre 2020 portant des mesures concernant la tenue de réunions dans les sociétés et dans les autres personnes morales modifiée par la loi du 29 octobre 2020 qui a inclus les institutions de sécurité sociale dans son champ d'application ;
- un accord a été trouvé en juillet avec la Belgique, l'Allemagne et la France pour 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 ;
- suspension, pendant la durée de l'état de crise, des délais prescrits dans les procédures de recours gracieux à l'encontre des décisions présidentielles des institutions de la sécurité sociale ainsi que dans les procédures de recours contentieux devant les juridictions de la sécurité sociale : règlement grand-ducal du 22 avril 2020 portant suspension des délais en matière de recours non contentieux et contentieux de la sécurité sociale ;
- prise en charge immédiate de la CNS de l'indemnité pécuniaire pendant les mois d'avril à juin 2020 et suspension du calcul des intérêts moratoires pour toute l'année: règlement grand-ducal du 3 avril 2020 portant dérogation aux dispositions des articles 11, alinéa 2, 12, alinéa 3, 14, alinéa 2 et 428, alinéa 4 du Code de la sécurité sociale et L.121-6, paragraphe 3 du Code du travail, puis loi du 20 juin 2020 portant prorogation des dérogations aux

dispositions des articles 11, alinéa 2, 12, alinéa 3 et 428, alinéa 4 du Code de la sécurité sociale et L. 121-6, paragraphe 3 du Code du travail ;

- élargissement du champ d'application du congé pour raisons familiales au parent d'un enfant âgé de moins de 13 ans dès lors qu'il est scolarisé et concerné par les fermetures temporaires des structures d'enseignement fondamental et secondaire, de formation professionnelle, d'accueil (crèches, maisons relais, etc.) : règlement grand-ducal du 18 mars 2020 modifiant le règlement grand-ducal modifié du 10 mai 1999 définissant les maladies ou déficiences d'une gravité exceptionnelle en application de l'article 15, alinéa 2 de la loi du 12 février 1999 portant création d'un congé parental et d'un congé pour raisons familiales, puis loi du 24 décembre 2020 portant dérogation temporaire aux dispositions des articles L. 234-51 et L. 234-53 du Code du travail ;
- introduction d'un congé pour soutien familial : règlement grand-ducal modifié du 3 avril 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre le COVID-19 et loi modifiée du 20 juin 2020 portant introduction d'un congé pour soutien familial dans le cadre de la lutte contre la pandémie COVID-19.

Différentes dispositions légales et règlementaires qui concernent la sécurité sociale sont entrées en vigueur au cours de l'année 2020 dont notamment :

- loi du 24 juillet 2020 portant modification 1° du Code du travail ; 2° du Code de la sécurité sociale ; 3° de la loi du 23 juillet 2015 portant modification du Code du travail et du Code de la sécurité sociale concernant le dispositif du reclassement interne et externe. Cette loi a pour objectif d'améliorer les procédures et la situation financière des personnes en reclassement professionnel ;
- loi du 19 décembre 2020 concernant le budget des recettes et des dépenses de l'État pour l'exercice 2021. Le taux de cotisation moyen des employeurs pour la Mutualité des employeurs est fixé à 1,90 pour cent pour les exercices 2021, 2022 et 2023 ;
- règlement grand-ducal du 19 décembre 2020 modifiant le règlement grand-ducal du 18 décembre 1998 concernant les intérêts moratoires en matière de sécurité sociale. Ce règlement a permis de ne plus mettre en compte des intérêts moratoires à partir du 1er janvier 2021 pour les retardataires qui respectent les délais de paiement leur accordés ;
- arrêté ministériel du 17 décembre 2019 a fixé le taux de cotisation applicable en matière d'assurance accident à 0,75 % pour l'exercice 2020 ;
- arrêté ministériel du 18 décembre 2020 a modifié les statuts de la Mutualité des employeurs pour prévoir qu'à partir du 1er juillet 2020 les absences correspondant à une mesure de mise en quarantaine ou en isolement ne sont pas prises en compte pour déterminer l'absentéisme d'une entreprise. De même il a été prévu de rembourser intégralement les périodes d'incapacité de travail correspondant à une telle mesure.

# Préparation et exécution des décisions du Conseil d'administration

En 2020, le conseil d'administration du Centre commun de la sécurité sociale s'est réuni à 5 reprises (30 janvier, 14 mai, 9 juillet, 24 septembre et 26 novembre) soit en présentiel, soit par visioconférence ou par consultation par voie électronique. Il a pris des décisions concernant la prolongation de détachements de salariés, au-delà de 2 ans, dans des Etats 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 2020 PAR LE CA DANS LES PAYS TIERS SUIVANTS:

| | SÉANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **PAYS** | **30.01** | **19.03** | **14.05** | **09.07** | **24.09** | **26.11** |
| Afrique du Sud | 1 | 1 | 1 | | | 1 |
| Australie | | | | 3 | | |
| Azerbaïdjan | | | | 2 | | 1 |
| Bahreïn | | | | 1 | | |
| Bénin | | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Cameroun | 1 | | | | | |
| Cap Vert | | | | | 1 | |
| Emirats Arabes Unis | 1 | | | 3 | 4 | 2 |
| Equateur | | 1 | | | | |
| Hong Kong | 1 | | | 2 | 1 | 1 |
| Israël | | | | 2 | | |
| Laos | | | | | | 1 |
| Malaisie | | 1 | | | 1 | 1 |
| Mexique | | 1 | | | | |
| Myanmar | | | | | | 2 |
| Nicaragua | | | | | 1 | |
| Niger | | | | 1 | | |
| Russie | | 1 | | | 1 | |
| Sénégal | | 1 | | | | |
| Singapour | | | | 1 | 4 | 1 |
| Ukraine | | 1 | | | | |
| Total | 4 | 7 | 2 | 16 | 14 | 11 |

En 2020, 54 prolongations de détachements dans des Etats tiers ont été accordées par le Conseil d'administration dont une demande a été refusée partiellement 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.

En 2020, 96 des employeurs ayant fait l'objet d'une amende pour déclaration tardive d'une entrée ou d'une sortie ont introduit une opposition contre cette décision. Parmi ces 96 employeurs, 44% ont été déchargés de l'amende leur infligée. Il apparaît que le nombre de décharges accordées a connu une baisse significative (44% 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 D'UNE ENTRÉE/SORTIE

**Remarque préliminaire :** 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 1er avril 2020. Ceci explique que le tableau ci-dessous ne présente des chiffres que pour les mois de janvier à mars.

| Mois | Oppositions (employeurs) | Décharges (employeurs) | Confirmation | Décharges p. r. aux oppositions |
|---|---|---|---|---|
| Jan. 2020 | 17 | 6 | 11 | 35% |
| Fév. 2020 | 43 | 22 | 21 | 51% |
| Mars 2020 | 36 | 17 | 19 | 47% |
| **Total 2020** | **96** | **45** | **51** | **44%** |

### STATISTIQUES CONCERNANT LES AMENDES INFLIGÉES TRIMESTRIELLEMENT POUR DÉCLARATION TARDIVE DE SALAIRES

**Remarque préliminaire :** 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 1er avril 2020. Ceci explique que le tableau ci-dessous ne présente des chiffres que pour les mois de janvier à mars.

| Mois | Oppositions (employeurs) | Décharges (employeurs) | | Confirmations (partielles) | | Décharges p. r. aux oppositions |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1re amende | autres raisons | récidiviste | autres raisons | |
| Jan. 2020 | 41 | 11 | 21 | 5 | 4 | 78% |
| Fév. 2020 | - | - | - | - | - | - |
| Mars 2020 | - | - | - | - | - | - |
| **Total 2020** | **41** | **32** | | **9** | | **78%** |

Parmi les 41 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur infligée, 78% ont fait l'objet d'une décharge. Un tiers 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. Deux tiers des décharges sont accordées pour d'autres raisons telle que l'enregistrement tardif par le CCSS des salaires déclarés, la désaffiliation rétroactive d'un salarié rendant l'obligation de déclarer le salaire inexistant, 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 2020 avec ceux de 2019, il apparaît que le pourcentage des décharges par rapport aux oppositions est resté le même.

### Opposition contre une décision individuelle

Au cours de l'année 2020, une opposition a été introduite devant le Conseil d'administration et concernait un assuré qui contestait l'annulation de son affiliation.

La décision a été confirmée par le Conseil d'administration.

## La représentation du Centre commun 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 2020, plusieurs affaires ont été introduites devant le Conseil arbitral et se sont ajoutées aux affaires pendantes introduites les années précédentes.

En raison de la situation sanitaire, plusieurs séances de plaidoiries ont été annulées et remises à des dates ultérieures. Les affaires plaidées en 2020 concernaient les domaines de l'affiliation du conjoint-aidant et du changement d'affiliation pour une période au-delà de la période de prescription de cinq années.

Le Conseil arbitral de la sécurité sociale a pris des jugements de mise en intervention afin de mettre en intervention le travailleur indépendant et l'employeur du salarié.

#### Conseil supérieur de la sécurité sociale

En 2020, deux affaires ont été plaidées devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale. Les affaires concernaient le refus d'affiliation en raison d'une absence d'activité professionnelle sur le territoire luxembourgeois et l'affiliation d'un sportif à la sécurité sociale luxembourgeoise.

Le Conseil supérieur de la sécurité sociale a déclaré les appels fondés et a reformé les jugements entrepris. Le Conseil supérieur a décidé que le salarié concerné n'a pas exercé d'activité sur le territoire luxembourgeois et qu'il ne peut dès lors pas bénéficier d'une affiliation à la sécurité sociale luxembourgeoise. Concernant le sportif, le Conseil arbitral a analysé l'existence d'un lien de subordination et a conclu à la non-affiliation du sportif en tant que salarié.

### Mutualité des employeurs

En 2020, la Mutualité des employeurs n'a pas eu d'affaires introduites 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.

# Service comptabilité

Le service se compose d'un chef de service et de 5 agents. Les tâches concernent les 2 types suivants :

## 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 ;
- Budget et bilan du CCSS et de la Mutualité des employeurs, bilan de la cantine ;
- Liquidation des traitements et pensions des agents des ISS.

Les cotisants reçoivent un extrait de compte mensuel sur lequel les cotisations et éventuellement des intérêts et amendes à payer sont repris. En 2020, en moyenne, 90.661 extraits de compte sont envoyés dont 82.142 au Luxembourg, 8.300 en Europe et 219 dans le reste du Monde.

Ci-après un tableau qui reprend les remboursements pour les cotisants présentant des soldes créditeurs.

| ANNÉE | REMBOURSEMENTS | MONTANT REMBOURSÉ |
|---|---|---|
| 2016 | 5.929 | 18.857.070 € |
| 2017 | 5.529 | 21.934.454 € |
| 2018 | 5.785 | 20.936.073 € |
| 2019 | 5.224 | 18.400.829 € |
| 2020 | 5.598 | 14.202.822 € |

La gestion de répartition des cotisations implique le calcul et la redistribution des cotisations.

| ORGANISME | CALCUL COTISATIONS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| CNAP | 2.980.639.374 € | 3.198.555.952 € | 3.400.423.554 € | 3.615.405.843 € | 3.784.494.513 € |
| CNS | 1.268.221.916 € | 1.363.380.514 € | 1.447.935.279 € | 1.537.520.009 € | 1.611.593.653 € |
| - REMB. ITT / MDE | -22.414.876 € | -24.118.188 € | -32.858.637 € | -33.018.985 € | -267.314.148 €* |
| MDE | 298.367.657 € | 321.815.109 € | 342.394.784 € | 342.313.504 € | 354.906.021 € |
| - REMB. ITT / MDE | -366.165.446 € | -388.604.174 € | -435.763.392 € | -441.563.352 € | -417.415.013 €* |
| AAA | 205.219.740 € | 219.648.397 € | 209.775.864 € | 199.792.028 € | 190.649.024 € |
| - REMB. ITT / MDE | -19.857.515 € | -18.880.386 € | -18.201.710 € | -19.516.267 € | -14.548.874 € |
| ASS. DEP. | 283.978.236 € | 296.227.011 € | 316.947.823 € | 358.837.422 € | 374.929.400 € |
| CAE | 329.795.780 € | 341.625.613 € | 59.590.662 € | 64.399.013 € | 69.215.210 € |
| STM | 9.719.228 € | 10.098.494 € | 10.975.490 € | 12.573.443 € | 12.655.879 € |
| CSL | 10.245.678 € | 10.682.974 € | 11.049.191 € | 11.790.890 € | 12.137.170 € |
| ACD | 7.732.665 € | 8.050.055 € | 8.661.890 € | 9.499.433 € | 9.480.065 € |
| IEBT | 75.731.980 € | 70.882.005 € | 1.486.817 € | 199.045 € | 238.523 € |
| LK | 498.778 € | 496.564 € | 513.811 € | 534.954 € | 535.019 € |
| AUTRES | 866.433 € | 792.973 € | 788.223 € | 945.379 € | 677.338 € |
| | **4.949.473.577 €** | **5.083.843.669 €** | **5.082.489.809 €** | **5.659.712.359 €** | **5.722.233.780 €** |

*fluctuations en 2020 dû à la crise sanitaire COVID-19 (e.a. nombre des congés pour raisons familiales accordés)

| ORGANISME | TRANSFERT COTISATIONS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| CNAP | 2.939.222.763 € | 3.154.253.959 € | 3.339.349.174 € | 3.603.240.036 € | 3.788.016.644 € |
| CNS | 1.252.548.843 € | 1.335.904.070 € | 1.427.747.729 € | 1.531.179.665 € | 1.621.855.700 € |
| - REMB. ITT / MDE | -21.523.199 € | -23.418.223 € | -30.808.888 € | -33.973.358 € | -260.773.440 €* |
| MDE | 297.131.342 € | 318.788.883 € | 336.349.012 € | 345.404.317 € | 355.231.903 € |
| - REMB. ITT / MDE | -356.683.443 € | -382.278.450 € | -426.540.637 € | -434.700.177 € | -389.618.500 €* |
| AAA | 206.847.547 € | 215.265.513 € | 211.948.087 € | 203.462.954 € | 196.255.100 € |
| - REMB. ITT / MDE | -19.426.761 € | -18.155.464 € | -18.688.062 € | -19.371.089 € | -15.594.261 € |
| ASS. DEP. | 292.111.133 € | 310.775.221 € | 333.810.917 € | 356.826.186 € | 377.609.837 € |
| CAE | 340.967.234 € | 132.135.174 € | 62.750.787 € | 63.776.963 € | 70.412.451 € |
| STM | 9.938.977 € | 10.836.150 € | 11.500.373 € | 12.499.267 € | 12.752.269 € |
| CSL | 10.648.762 € | 10.993.977 € | 11.413.554 € | 11.764.360 € | 11.739.394 € |
| ACD | 7.938.749 € | 8.488.222 € | 8.957.749 € | 9.397.869 € | 9.444.541 € |
| IEBT | 71.179.582 € | 16.878.122 € | 761.288 € | 206.405 € | 259.164 € |
| LK | 499.389 € | 516.738 € | 514.696 € | 533.409 € | 528.859 € |
| AUTRES | 369.910 € | 321.332 € | 401.039 € | 492.972 € | 704.196 € |
| | **5.031.770.828 €** | **5.091.305.225 €** | **5.269.466.819 €** | **5.650.739.780 €** | **5.778.823.857 €** |

*fluctuations en 2020 dû à la crise sanitaire COVID-19 (e.a. nombre des congés pour raisons familiales accordés)

En termes de paiements reçus, le CCSS a enregistré le bilan suivant:

| ANNÉE | PAIEMENTS REÇUS | DONT SEPA DD | TAUX SEPA DD |
|---|---|---|---|
| 2016 | 803.872 | 306.852 | 38% |
| 2017 | 842.431 | 324.891 | 39% |
| 2018 | 875.068 | 364.487 | 42% |
| 2019 | 901.008 | 376.949 | 42% |
| 2020 | 827.210** | 336.276** | 40% |

**diminution du nombre des paiements suite aux mesures économiques temporaires introduites dans de cadre de la crise COVID-19

# Service accueil, courrier et saisie

Le service se compose de 4 chefs d'équipe et de 25 agents qui sont regroupés en 3 équipes dont les tâches sont très variées: l'accueil, le courrier et la saisie.

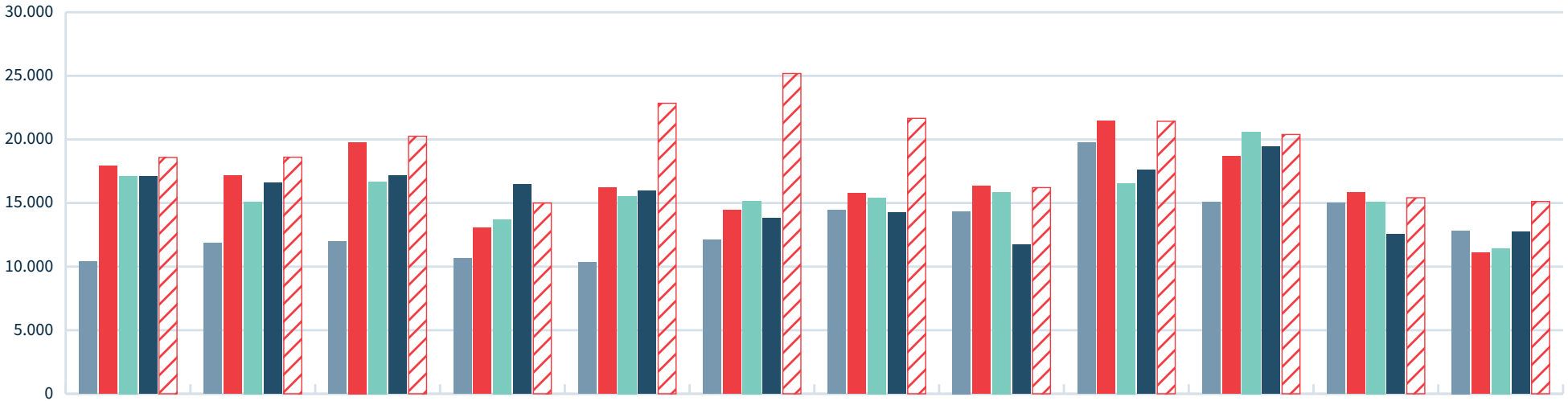
## L'accueil

Les agents de l'équipe accueil desservent en collaboration avec les autres services le central téléphonique du Centre commun ainsi que la réception du hall à guichets à l'entrée visiteurs de 8h00 à 16h00.

## Le central téléphonique

Le nombre total des appels entrants au Centre commun de la sécurité sociale s'élève à 230.687 pour l'année 2020. On constate une forte croissance par rapport à 185.389 appels en 2019 (hausse de 24,4 %).

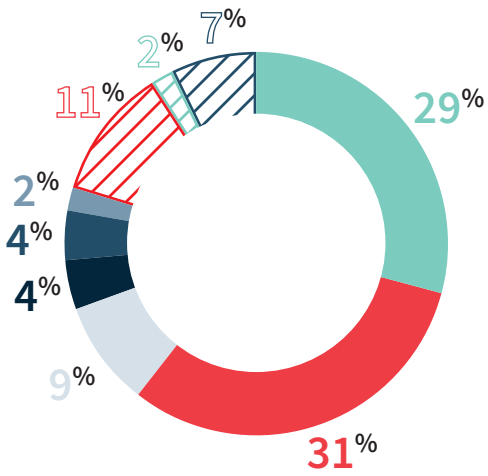
CENTRAL TÉLÉPHONIQUE - NOMBRE D'APPELS MENSUELS




| | JANVIER | FÉVRIER | MARS | AVRIL | MAI | JUIN | JUILLET | AOÛT | SEPTEMBRE | OCTOBRE | NOVEMBRE | DÉCEMBRE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 10.398 | 11.822 | 12.003 | 10.664 | 10.311 | 12.086 | 14.462 | 14.345 | 19.751 | 15.067 | 15.006 | 12.830 |
| 2017 | 17.924 | 17.161 | 19.780 | 13.064 | 16.184 | 14.463 | 15.762 | 16.311 | 21.426 | 18.647 | 15.821 | 11.092 |
| 2018 | 17.102 | 15.054 | 16.626 | 13.674 | 15.514 | 15.128 | 15.375 | 15.843 | 16.518 | 20.586 | 15.048 | 11.391 |
| 2019 | 17.085 | 16.616 | 17.175 | 16.472 | 15.985 | 13.782 | 14.236 | 11.701 | 17.625 | 19.420 | 12.537 | 12.755 |
| 2020 | 18.581 | 18.602 | 20.251 | 15.007 | 22.846 | 25.183 | 21.655 | 16.212 | 21.425 | 20.385 | 15.416 | 15.124 |

Si on analyse l'évolution des appels au cours de l'année 2020 on constate des pics importants à partir du mois de mai jusqu'au mois d'août. Au mois de juin on constate une hausse de 82% par rapport à l'année 2019. En outre, on remarque surtout en mars et autour de la rentrée scolaire en septembre et en octobre d'autres pointes. C'est exactement à ces périodes que les certificats d'affiliation et les certificats de revenu sont émis principalement pour être joints à des demandes en obtention de subventions accordées annuellement.

CHOIX DE GUIDAGE




1. Demande de certificats
2. Département des salariés
3. Département des indépendants
4. Assurance volontaire
5. Comptabilité
6. Immatriculation
7. Autres questions
Pas de choix
Raccroché pendant guidage automatique

Les choix 1 «demandes de certificats» et 7 «autres questions» sont traités directement par l'équipe accueil et représentent 38% de la totalité des appels entrants. La demande de certificats est le choix le plus répandu et compte pour un tiers des appels. Les autres choix (2 à 6) sont déviés automatiquement aux équipes des départements en charge et traités par leurs soins.

4.080 appels sur 230.687 sont des personnes non décidées et représentent **1,7 % du total des appels.**

7% des appels sont interrompus volontairement au cours du guidage automatique par le correspondant.

## La réception

Étant donné que les guichets étaient fermés au public à partir de mi-mars dû à la crise sanitaire, la réception n'était par conséquent plus en service. Des consultations sur rendez-vous étaient mises en place par le biais des services concernés, qui ont d'abord vérifié si une consultation sur place était nécessaire avant de fixer le rendez-vous.

## Le courrier

**L'équipe courrier est compétente pour la réalisation du plus grand nombre de tâches :**

- la préparation du courrier qui reprend la répartition du courrier des boîtes aux lettres entre les diverses institutions/administrations, l'ouverture des enveloppes déposées par la poste et la mise sous pli des courriers ;
- le tri du courrier ;
- la distribution du courrier ;
- le traitement du courrier retourné ;
- la distribution du courrier électronique et des fax ;
- le Track & Trace des envois recommandés ;
- le traitement des ordonnances signées par le juge de paix ;
- le traitement des demandes relatives aux hypothèques légales en matière de cotisations en faveur du Centre commun de la sécurité sociale.

**LES HEURES DE POINTE SONT**

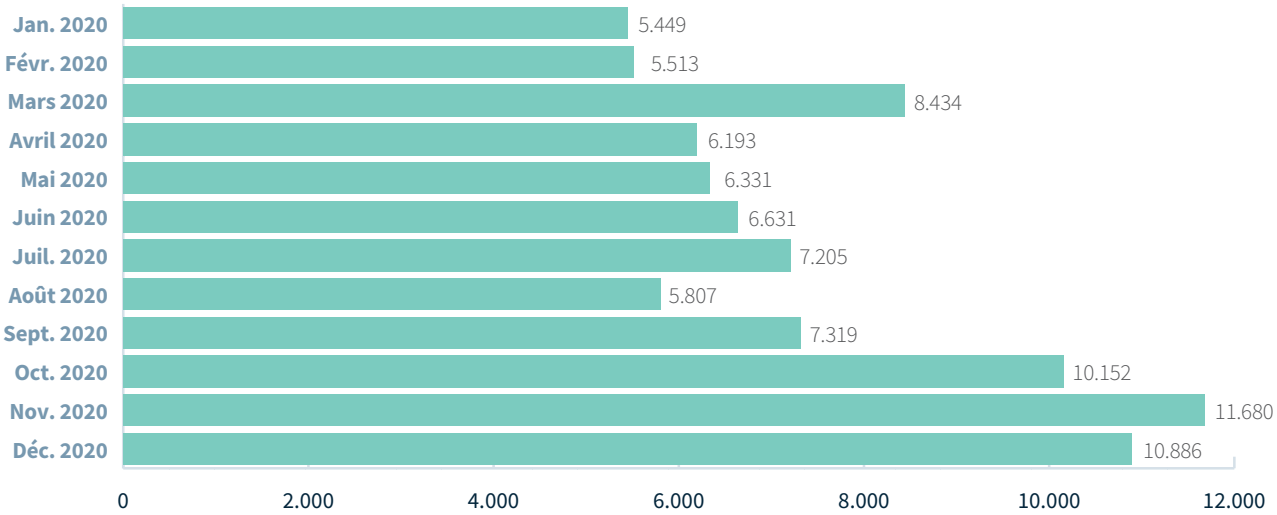
**de 9h-12h et de 14h à 16h**

## Le courrier électronique – E-mails :

En 2020 un total de 91.600 e-mails a été reçu et traité par l'équipe courrier.

Au cours de l'année 2020 le projet SPOC (Single point of contact) est né de la volonté de centraliser la gestion des e-mails entrants du CASS. Cinq services sont directement concernés : accueil/courrier, comptabilité, immatriculation, indépendants et salariés. Le but était de ne plus recevoir d'e-mails des parties prenantes externes sur une des adresses de groupe de ces 5 services (cca.salaries@secu.lu, cca.independants@secu.lu, cca.immatriculation@secu.lu, cca.comptabilite@secu.lu et cca.mail@secu.lu) mais sur une adresse e-mail centrale. C'est-à-dire que tous les e-mails vont être transités via l'adresse mail ccss@secu.lu et vont être dirigés vers le département en charge.

NOMBRE DE COURRIELS

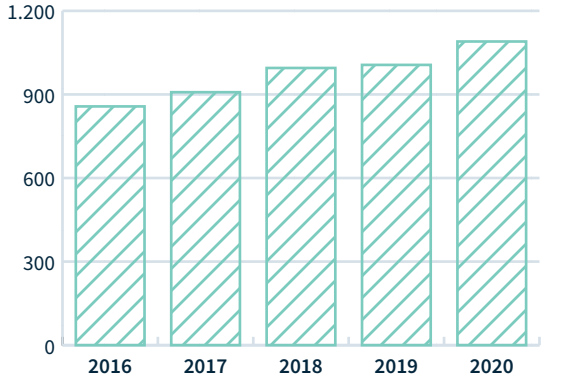



On peut constater une pointe en mars, étant le mois où les guichets ont fermé leurs portes au public, ainsi qu'une augmentation à partir du mois d'octobre, ce qui est engendré par l'achèvement du projet SPOC.

## Le courrier entrant

Par courrier entrant on comprend le courrier réceptionné par la poste dans les boîtes de la POST. Pour l'exercice 2020 le Centre commun a reçu 1090 boîtes de courrier ce qui représente en moyenne 90 boîtes par mois.

NOMBRE DE BOÎTES PAR ANNÉE

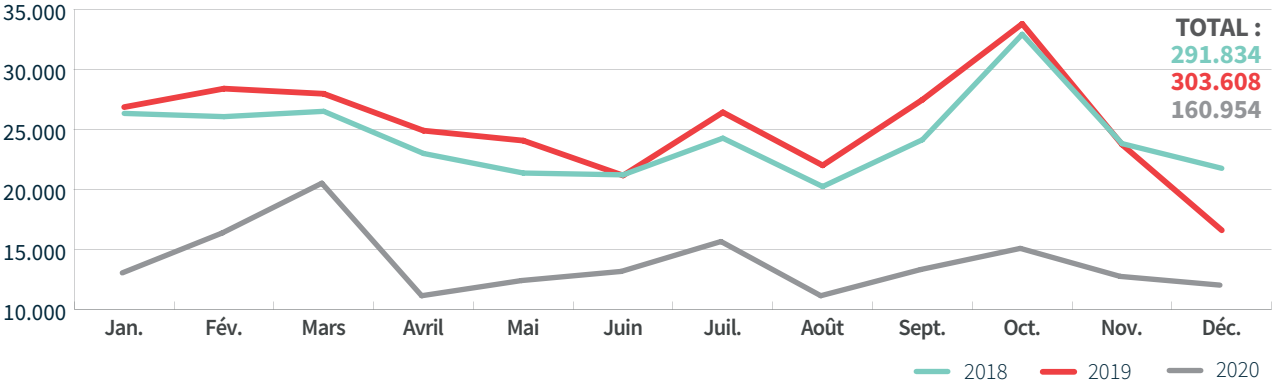



Malgré la digitalisation des dernières années, l'envoi de courrier version papier par la poste ne diminue pas, bien au contraire il augmente. Toutefois cette croissance va de pair avec l'augmentation de la population des assurés et des employeurs.

## Le courrier sortant

Le courrier sortant se compose des courriers simples mis sous pli par l'équipe courrier et s'élève à 160.954 envois pour l'année 2020. Sont exclus les courriers recommandés qui s'élèvent à 16.569 et s'y rajoutent encore le courrier qui sort de façon automatisée et centralisée à hauteur de 2.189.309 en 2020.

ÉVOLUTION COURRIER SORTANT CASS




## Le courrier (employeurs) retourné par la poste

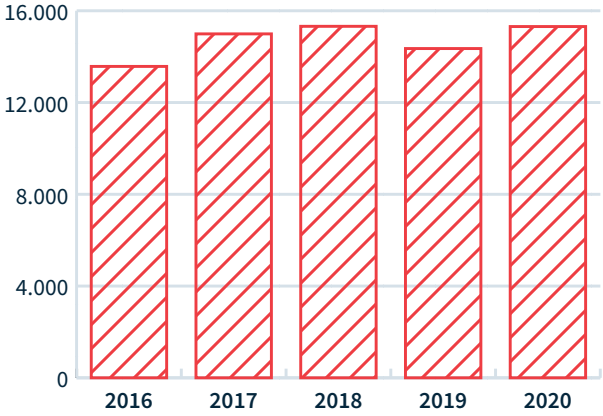
Les courriers ne pouvant pas être distribués par la poste sont retournés au Centre commun et le retour est notifié par les agents.

**NOMBRE DE RETOURS :**

**5.947**

## Hypothèques légales en matière de cotisations en faveur du Centre commun de la sécurité sociale

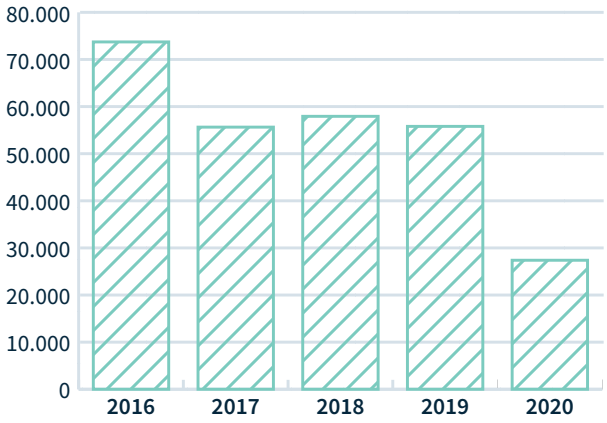
NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES




Une recherche est réalisée pour chaque vente d'un bien immeuble. Au cours des dernières années le nombre de demandes est en hausse constante sauf pour 2019 où on remarque une baisse. Une hausse de 6,7 % a de nouveau été enregistrée en 2020 par rapport à l'année 2019.

## Ordonnances des juges de paix

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES




Les ordonnances de la justice de paix autorisant les créanciers à recevoir communication de l'employeur de leur débiteur sont traitées par le service accueil / courrier. Une baisse importante de 50,9 % en 2020 par rapport à 2019 peut être constatée.

## La saisie

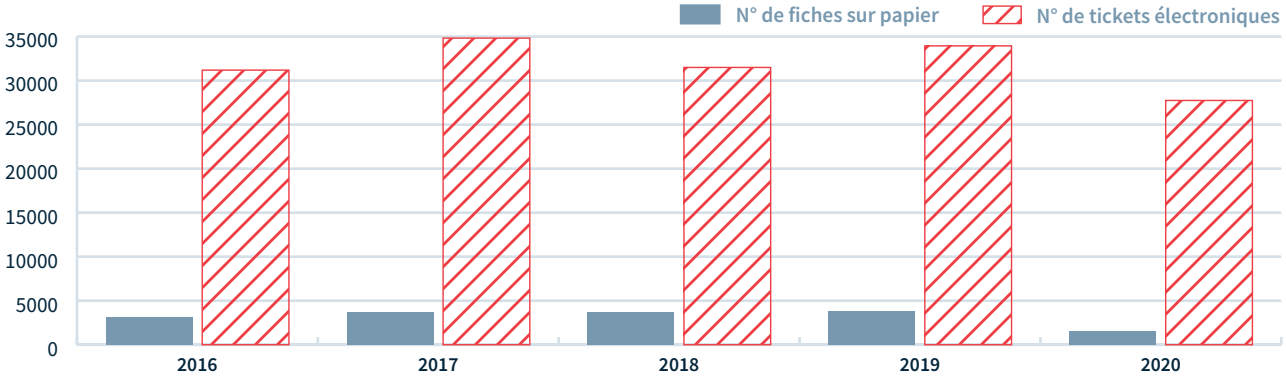
Les tâches de l'équipe saisie se rapportent tous à la saisie, la validation ou la rectification des formulaires envoyés au Centre commun :

- traiter les anomalies des déclarations de la saisie manuelle et de la validation du scanning à l'entrée ;
- enregistrer les déclarations rectificatives à l'exception des rectifications notifiées sur les listes des salaires qui sont traitées par le service salariés ;
- contrôler les listes de salaires déjà saisies et les transférer vers le service salariés, respectivement vers le bureau responsable de l'archivage électronique ;
- affilier les pensionnaires du secteur public tant que celles-ci ne sont pas encore effectuées par voie électronique ou injectées automatiquement dans le fichier de l'affiliation ;
- enregistrer le congé parental ;
- saisir les déclarations d'entrée et de sortie des sociétés intérimaires ;
- saisir les déclarations des périodes d'incapacité de travail (ITT) ;
- saisir les listes des salaires ;
- saisir les demandes de détachement pour un pays précis de l'UE, Norvège, Suisse, Lichtenstein et Islande ;
- valider les déclarations d'entrée et de sortie qui sont scannées à l'entrée.

Quant aux anomalies* à traiter au sein de l'équipe saisie voici un diagramme qui montre le nombre de fiches d'anomalies émis sur papier par rapport au nombre de tickets d'anomalies électroniques générées après la validation.

En comparant le nombre des anomalies générées électroniquement (tickets) au nombre des anomalies émises sur papier on constate une forte évolution vers l'électronique.

NOMBRES D'ANOMALIES




| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| N° de fiches sur papier | 3.176 | 3.731 | 3.672 | 3.757 | 1.514 |
| N° de tickets électroniques | 31.192 | 34.828 | 31.496 | 33.946 | 27.746 |

*Le terme anomalie est employé pour désigner toute situation d'une demande dont le traitement ne s'effectue pas comme planifié de façon automatique, mais nécessite une intervention par un gestionnaire

# Service méthodologie

**EN 2020, LE SERVICE MÉTHODOLOGIE SE COMPOSE D'UNE ÉQUIPE DE**

**9 personnes**

## Support technique aux services

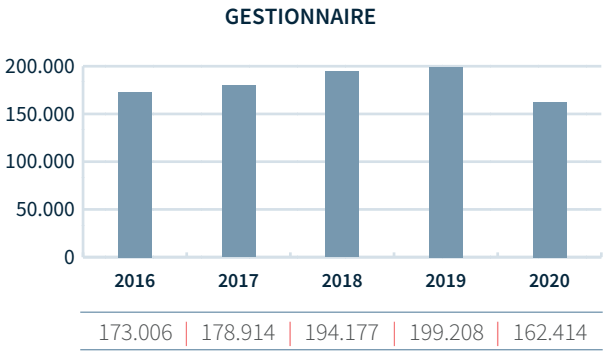
Le support technique offert par le service méthodologie englobe le first line support pour les outils et programmes développés par le département informatique, le support technique plus général (p.ex. l'envoi sécurisé de fichiers) ainsi qu'un support d'analyse pour la création de relevés spécifiques pour les besoins des services.

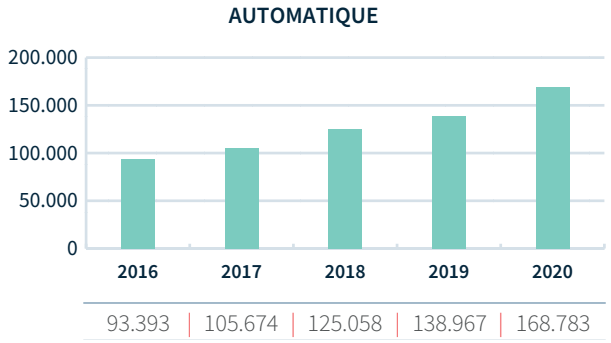
En 2020, 369 demandes de support technique ont été formulées par les services. Pour le même exercice, 367 demandes ont été traitées.

Le développement et la maintenance de la bureautique est assuré intégralement par le service méthodologie. Environ 200 modèles de documents sont gérés par le service. L'utilisation de modèles de documents permet un service de qualité et une communication standardisée.

Le graphique ci-contre montre une évolution croissante de l'utilisation de ces modèles de documents au niveau automatique en général, p.ex. pour les demandes de certificats par le site internet du CCSS. Ainsi l'utilisation automatique accroît en 2020 de 21,45%, tandis que l'utilisation des modèles par gestionnaires est en forte baisse (-18,5%). Il faut savoir que pendant la pandémie, beaucoup de certificats de non-obligation (template automatique) ont été demandés afin de pouvoir profiter des aides étatiques. Par ailleurs, une baisse de 7.000 modèles de documents demandant un détachement à l'étranger a été enregistrée - une tâche qui est entièrement assumée par des gestionnaires. Ces deux phénomènes peuvent entre autres expliquer cette évolution.

NOMBRE D'UTILISATION DE TEMPLATES PAR ANNÉE ET DÉCLENCHEUR

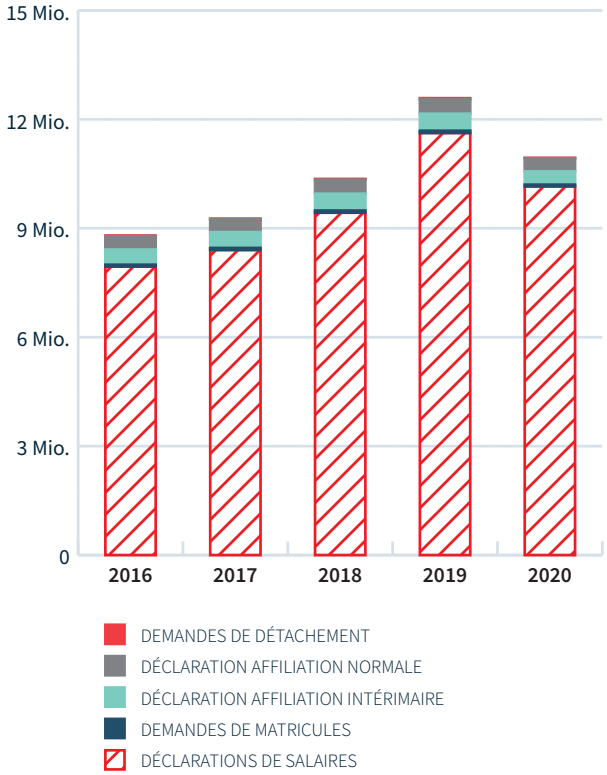


# Support aux clients SECUline

SECUline est un outil servant à la transmission sécurisée de fichiers entre un client (employeur ou fiduciaire) et le CCSS.

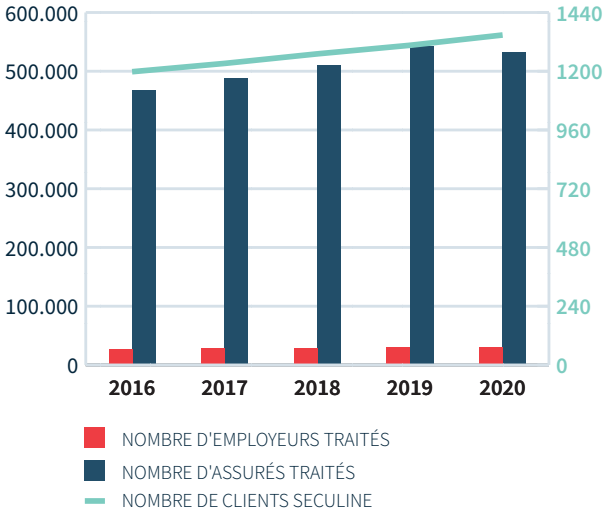
NOMBRE DE FICHIERS COMMUNIQUÉS PAR SECULINE : CLIENTS VERS CCSS




Le graphique ci-dessus illustre une croissance continuelle du nombre d'enregistrements reçus par SECUline en 2020 par rapport aux années précédentes. À noter que l'accroissement en 2019 est extraordinaire et dû du moins en partie à des redéclarations dans le contexte de l'adaptation rétroactive du salaire social minimum.

D'un autre côté, le nombre de clients utilisant SECUline est en constante croissance. Ce nombre se situe à 1348 en 2020 par rapport à 1306 en 2019. Ces utilisateurs traitent les déclarations de 29.675 employeurs et 532.545 assurés.

NOMBRE DE CLIENTS UTILISANT SECULINE

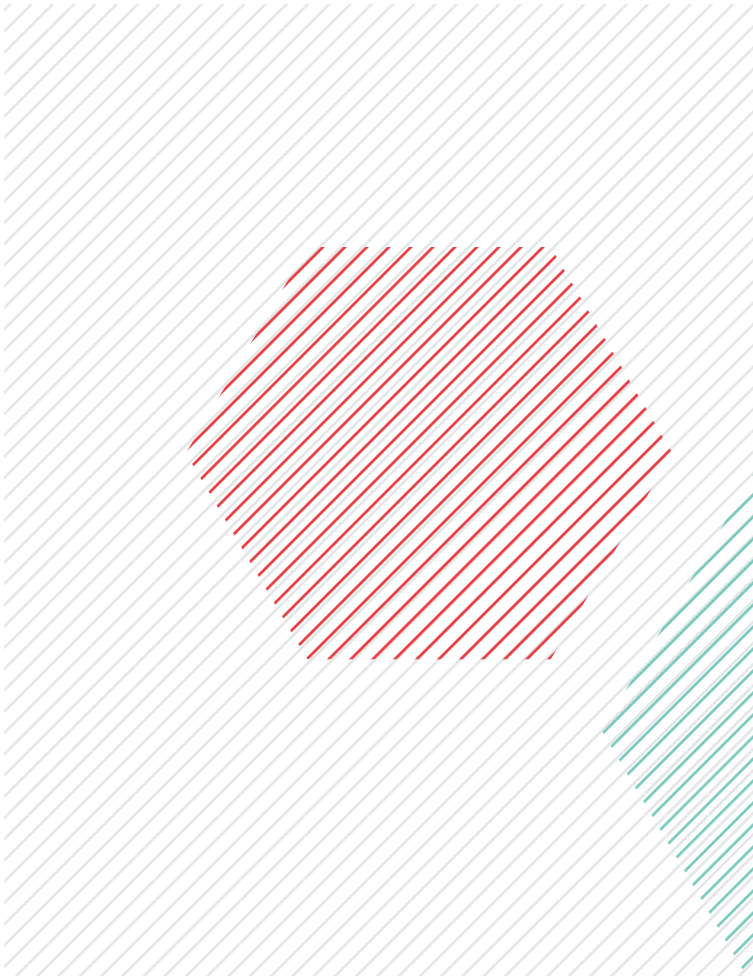



L'outil SECUline est utilisé également pour la transmission de fichiers depuis le CCSS vers les clients. Le CCSS utilise ce canal d'informations pour signaler des problèmes dans des fichiers reçus par les clients ou alors pour les informer du résultat d'une procédure du CCSS (p.ex. le résultat du calcul mensuel des cotisations ou les cotisations pour les Chambres des salariés) ou d'un avis important.

SECUline constitue donc un canal de communication très important aussi bien des clients vers le CCSS que depuis le CCSS vers les clients. En volume, ce canal prime sur l'utilisation des déclarations sur papier et permet un service rapide ainsi qu'une communication directe envers les clients.

Un helpdesk pour les utilisateurs SECUline est assuré par le service méthodologie.

À part la mission de support, le service méthodologie encadre bon nombre de projets.



# RÉALISATION DE PROJETS

## Refonte du site internet

Le CCSS a réalisé en 2019 et 2020 une refonte de son site Internet en collaboration avec le CTIE. Le but de cette refonte était l'amélioration de la communication envers les parties prenantes du CCSS pour mieux satisfaire les utilisateurs du site (particuliers, employeurs, spécialistes, …).

Le site a complètement été reconçu selon les caractéristiques suivantes :

- une nouvelle arborescence conviviale et intuitive ;
- un relooking complet ;
- un contenu révisé (articles structurés, recherches fréquentes, actualités) ;
- une accessibilité améliorée.

Le nouveau site du CCSS a été publié et fût opérationnel en février 2020. Il a été particulièrement efficace pendant la crise COVID-19, permettant d'afficher les actualités pertinentes en premier plan et de publier une rubrique avec des questions fréquentes régulièrement mise à jour.

## Migration de l'ordinateur central Fujitsu BS2000

Un autre projet d'envergure et de longue durée est la migration de l'ordinateur central Fujitsu BS2000. Ainsi en 2020 les éléments et applications suivantes ont été traités:

- la migration du certificat de revenu vers le système OMS (output management system) : cette migration constitue une étape importante pour la mise en place future d'un système e-delivery pour l'assuré, qui assure le dépôt d'un certificat comme document électronique dans l'espace MyGuichet;
- la migration du calcul des cotisations : la mise en place d'un nouveau module du calcul des cotisations a été poursuivie ; ce nouveau module du calcul est en phase de validation par rapport au module BS2000 actuellement en production ;
- la refonte de la chaîne de calcul des pensions pour le compte de la Caisse nationale d'assurance pension ;
- la migration iso-fonctionnelle de la chaîne de liquidation des prestations de la Caisse nationale de santé ;
- la refonte de la déclaration des accidents et la gestion des dossiers pour le compte de l'Association d'assurance accident.

# Bureaux décentralisés de la CAE

À côté des locaux situés au centre de Luxembourg-Ville, la CAE a rendu opérationnel deux bureaux décentralisés à Clervaux et à Echternach en 2019, offrant le même confort que les bureaux du siège. En 2020 un troisième site a ouvert ses portes à Belval avec 3 bureaux pour une capacité de 21 agents.

Ces bureaux se caractérisent par une possibilité de placement libre et sont équipés avec des postes de travail de type client léger qui sont reliés en permanence aux centres de calcul moyennant une connexion à haut débit.

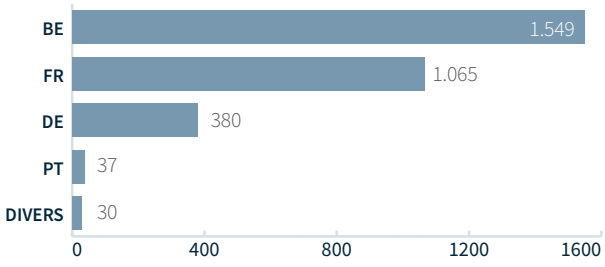
# EESSI

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) est un système informatique qui sert aux organismes de sécurité sociale de l'Union Européenne d'échanger des informations sur la législation applicable et sur les aspects tels que les maladies professionnelles et accidents de travail, les retraites, le chômage et les prestations familiales plus rapidement et de façon fiable via une plateforme commune et sécurisée.

En utilisant des documents et des procédures électroniques standardisés, EESSI peut garantir que l'application des règles de coordination soit correcte et que les données échangées soient complètes et exactes. Ceci entraîne une optimisation dans le traitement des dossiers individuels, un échange des informations quant à la vérification des droits des citoyens mobiles, un renforcement de la protection des droits des citoyens au-delà des frontières et la lutte contre la fraude. Par ailleurs un échange d'informations plus rapide et plus efficace permet de traiter les dossiers plus rapidement et accélère en conséquence le calcul et le paiement des prestations.

Avant la mise en place du système EESSI, les échanges de données transfrontières se faisaient majoritairement sur papier. Au fur et à mesure que les organismes des États membres déploient l'EESSI, ceux-ci sont remplacés par des échanges électroniques. Le premier échange d'informations électroniques a eu lieu en janvier 2019.

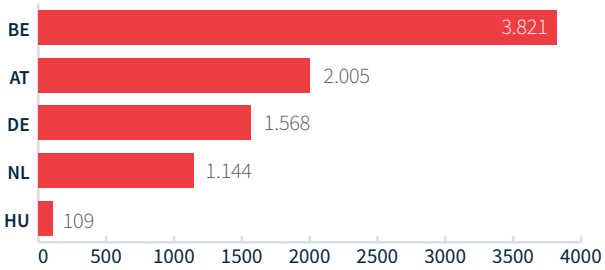
TOP 5 PAYS OUT




Depuis le mois d'avril 2020, le service de recouvrement judiciaire du CCSS utilise EESSI pour ses échanges avec les différentes institutions de sécurité sociales pour le volet du recouvrement international. Des échanges réguliers au niveau du recouvrement forcé se font à l'heure actuelle notamment avec l'ONSS à Bruxelles.

En juillet 2020, les services des salariés et des non-salariés ont également commencé à intégrer EESSI dans leurs flux métiers. Depuis décembre 2020, EESSI est utilisé à plus grande échelle dans le cadre de la détermination de la législation applicable et des détachements et remplace depuis les flux papier existants entre les institutions de sécurité sociale.

TOP 5 PAYS IN




En 2020 le CCSS a fait 3.163 demandes d'échanges via EESSI et en revanche a été sollicité à hauteur de 8.863 demandes d'information. Il est à noter que les pays limitrophes figurent dans les Top 5 des pays avec lesquels le CCSS échange des informations.

# Mesures liées à la crise COVID-19

## Prestations en espèces

Une multitude de travaux ont été réalisés en relation avec l'état de crise au niveau des prestations en espèces.

La CNS devant prendre en charge le paiement des indemnités pécuniaires de maladie et accident par paiement direct aux assurés pour les mois d'avril, mai et juin 2020 alors que, pour le congé pour raisons familiales extraordinaire et normal, les employeurs devaient continuer à faire leurs avances et étaient remboursés par la Mutualité des Employeurs, il a fallu arrêter le mécanisme de calcul de la charge et mettre en place un système de forçage adéquat pour ces 3 mois. Le retour au système normal a été annoncé par courrier aux assurés et employeurs pour lesquels la charge revenait au patron en juillet 2020. Environ 100.000 courriers supplémentaires ont été envoyés.

L'algorithme relatif au calcul de la fin de droit aux prestations a été adapté parce que les périodes d'incapacité de travail personnelle se situant entre le 18 mars et le 24 juin 2020 devaient être ignorées pour le cumul des 78 semaines.

De nouveaux codes diagnostic spécifiques, deux nouveaux modes de déclaration pour la téléconsultation et les certificats établis par les centres de soins avancés ainsi qu'une nouvelle prestation, appelée « congé pour soutien familial », ont été introduits.

Les services de la CNS se trouvant dans l'impossibilité de pouvoir enregistrer manuellement le grand volume des demandes de congé pour raisons familiales extraordinaire, les paiements ont dû être basés sur la seule déclaration patronale pour la période de l'état de crise avec des tests limités à la présence d'enfants à charge. Ceci a été réalisé moyennant la génération automatique du volet assuré à chaque déclaration de l'employeur. Après l'état de crise, à partir du 25 juin, ce mécanisme a été réactivé plusieurs fois en fonction de la fermeture des écoles.

Parallèlement un envoi automatique des bulletins pour le congé pour raisons familiales extraordinaires aux ménages privés employant une personne respectant les mêmes conditions relatives aux enfants à charge, a été mis en place et a été déclenché pour les mois de mars à juillet 2020 et de nouveau à la fin de l'année.

Face au volume exceptionnel, la validation des calculs des indemnités pécuniaires a été automatisée et les décomptes mensuels ont été complétés par une lettre explicative pendant l'état de crise.

La détermination du salaire pour le calcul de l'indemnité pécuniaire a été améliorée, notamment en prenant en considération plus particulièrement le chômage partiel.

Enfin, des certificats avec les indemnités pécuniaires payées lors de l'état de crise ont été établis pour permettre aux employeurs de régulariser le solde aux employés, y compris une simulation parallèle du système « normal » afin de détecter les personnes qui, hors état de crise, auraient été en période de continuation de salaire, la réalisation d'un figeage des indemnités certifiées et d'un moyen de déblocage sur demande.

## En matière de cotisations sociales

Vu que le CCSS constitue un maillon central de la structure socio-économique du pays, sa participation aux efforts du Gouvernement pour protéger l'économie nationale des conséquences des restrictions sociales décrétées tout au long de 2020 fût incontournable.

**Ont notamment été réalisés :**

- l'arrêt complet du calcul des intérêts moratoires pour cotisations sociales impayées, et la suspension de la prononciation des amendes pour déclarations tardives ;
- la suspension, puis la relance décalée, du recouvrement forcé des impayés afin d'alléger la trésorerie des employeurs ;
- la mise en place d'une procédure afin d'avancer le remboursement du congé pour raisons familiales par la Mutualité des Employeurs. Plus de 6.000 employeurs ont profité de cette mesure temporaire de mars à juin 2020 ;
- la mise à disposition de données et de traitements nécessaires au bon déploiement des aides économiques offertes par des administrations et établissements publics partenaires (notamment par l'ADEM et le Ministère de l'Economie).

Ces travaux ont monopolisé la majorité de l'équipe CASS/AAA pendant une grande partie de l'année 2020 et ont eu des répercussions non négligeables sur les planifications des projets initialement prévus.

# Télétravail

Avec le déclenchement de la pandémie COVID-19 en mars 2020, une solution de télétravail a dû être mise en place dans des délais très courts. En effet, le télétravail, qui n'était que très peu développé dans les administrations publiques avant 2020, était la meilleure solution pour mettre en œuvre les mesures de distanciation tout en assurant une continuité du service.

Une solution sécurisée basée sur des réseaux privés virtuels (VPN) avec une authentification multi-facteurs a été rendue opérationnelle rapidement. D'autre part, de nouveaux outils de communication ont été mis en place tels que les solutions de visioconférence et de messagerie instantanée. Or, surtout en début de crise, la pénurie sur le marché des équipements informatiques a rendu difficile l'acquisition d'ordinateurs et d'accessoires.

Le CCSS a successivement basculé en mode télétravail et a donc pu éviter toute interruption de production. Ainsi le département informatique était en télétravail pratiquement depuis le début de la crise, suivi du département administratif. Seuls les services où une présence physique était nécessaire pour effectuer leurs tâches journalières ont assuré une présence sur le site qui a été organisé de manière à minimiser tout risque d'infection. Parmi les travaux exceptionnels liés à la pandémie COVID-19, on peut noter que l'imprimerie a supporté ponctuellement la cellule de crise en réalisant différents envois de courriers de masse.

Les autres Institutions de sécurité sociale, dont le CCSS en est le fournisseur informatique, ont aussi pu profiter de cette solution de télétravail et ont continuellement augmenté le nombre d'accès à distance pour leurs utilisateurs. Ainsi en mai 2020, on a compté plus de 1.000 utilisateurs configurés pour le télétravail et plus de 500 utilisateurs actifs simultanément en télétravail.

Évidemment, vu qu'un certain nombre de flux administratifs n'étaient pas complètement dématérialisés, une présence sur site a été nécessaire dans chaque administration. La pandémie a ainsi contribué à augmenter les efforts de dématérialisation et à accélérer des projets de digitalisation.

À part la mise à disposition de ces nouveaux outils de travail, le défi majeur consistait à encadrer les utilisateurs et les administrations dans l'adoption des outils et d'en assurer le support opérationnel dans un contexte de crise générale. Le personnel du CCSS s'est investi proactivement quant à l'organisation et au bon fonctionnement de ses départements, afin de pouvoir répondre au mieux aux demandes de ses clients.

Grâce à ces mesures et à la volonté de tous les acteurs, les Institutions de sécurité sociale n'ont connu finalement aucune interruption dans leur fonctionnement et l'apparition de clusters d'infection a pu être évitée au maximum dans les administrations.

# FRAIS ADMINISTRATIFS

| TYPE DE FRAIS | FRAIS ADMINISTRATIFS | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
| FRAIS DE PERSONNEL | 25.199.240 | 26.756.837 | 27.872.689 | 28.573.852 | 31.702.557 |
| AUTRES FRAIS | 9.221.281 | 8.961.470 | 9.139.815 | 9.509.643 | 9.364.471 |
| FRAIS D'ACQUISITIONS | 2.271.620 | 1.148.163 | 915.550 | 599.127 | 1.300.117 |
| TOTAL | **36.692.142** | **36.866.470** | **37.928.054** | **38.682.621** | **42.367.145** |

# NOTES

CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

125, route d'Esch
L-2975 Luxembourg
**Tél.:** (+352) 40141-1
**www.ccss.lu**