



CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

2021

Centre commun de la sécurité sociale

Rapport Annuel



**CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

Pour plus d'informations :

Centre commun de la sécurité sociale

125, route d'Esch
L-1471 Luxembourg

www.ccss.lu

T (+352) 40141-1

M ccss@secu.lu

Design : **101**

Sommaire

01	Mot du président	04	07	Activités du CCSS	24
02	Chiffres clés 2021	05		• Service immatriculation	24
03	Vision	06		• Service salariés	25
04	Missions	07		• Service indépendants et assurés volontaires	29
05	Organisation	08		• Service recouvrement	33
06	Parties prenantes	19		• Service contrôle	37
				• Service juridique	41
				• Service comptabilité	45
				• Service accueil, courrier et saisie	47
				• Service méthodologie	54
			08	Frais administratifs	56

01 Mot du président

Chères lectrices,
Chers lecteurs,

D'un point de vue statistique, l'année 2021 a été celle de tous les records en ce qui concerne les chiffres-clés du Centre commun de la sécurité sociale. Que ce soit au niveau du nombre des salariés, des indépendants, des assurés ou du montant des cotisations perçues, jamais auparavant de tels chiffres ont été atteints. Alors que la reprise économique y est certainement pour quelque chose, c'est surtout la forte croissance du marché de l'emploi qui a été l'élément le plus important. S'y ajoutent la relance du recouvrement forcé des cotisations pour la quasi-totalité des cotisants en 2021 et l'ajustement des salaires par l'indexation en cette même année. La combinaison de ces facteurs a poussé le montant des cotisations perçues à 6,85 milliards d'euros, le plus haut niveau jamais atteint et une croissance de plus de 7% par rapport à l'année précédente. Ces recettes ont été intégralement transférées aux institutions de la sécurité sociale, le Centre commun ne versant lui-même aucune prestation aux assurés.

En ce qui concerne le recouvrement forcé des cotisations, le département administratif du Centre commun a suivi une approche pragmatique vis-à-vis des retardataires. Ainsi des plans d'apurement variables en fonction de la dette et une gestion prudente des contraintes

de paiement ont permis d'éviter une vague d'insolvabilités et de faillites, pourtant redoutée. Suite à de négociations laborieuses en 2021, les secteurs touchés le plus par la pandémie, à savoir celui de l'HORECA et de l'événementiel ont pu être réintégrés aux procédures de perception des cotisations en 2022.

La persistance de la pandémie, avec des vagues d'ampleur variable selon le variant du virus, n'a pas entravé le fonctionnement de l'administration de façon notable. L'application rigoureuse des mesures sanitaires et la vaccination disponible à large échelle à partir de printemps 2021 ont permis une présence accrue des collaborateurs sur le lieu de travail et ainsi un certain retour à la normalité. Parallèlement, l'option pour de nombreux agents à pouvoir exercer le télétravail, instaurée depuis le début de la COVID-19 en 2020, a été continuée et a pu être améliorée grâce à la poursuite des efforts de digitalisation des traitements internes ainsi qu'à la numérisation accrue des documents entrants et sortants.

En dehors de l'exécution des tâches courantes, des projets de transformation importants ont pu être continués respectivement clôturés. Une étape importante dans la migration du système « mainframe » vers un nouveau système basé sur des bases de données et des serveurs d'application a certainement été la mise en production du nouveau calcul des cotisations.

Ce nouveau système d'informations correspondant mieux à l'état actuel de la technologie, ceci devra permettre par la suite le développement d'outils informatiques performants pour les parties prenantes.

Outre la poursuite des projets en cours et la migration des applications des clients, le département informatique a pu réaliser dans les délais les étapes du vaste projet d'échange électronique d'informations sur la sécurité sociale (EESSI) de la Commission européenne pour les institutions luxembourgeoises de sécurité sociale. Bien que ce projet soit une composante importante de l'informatique, il n'en reste pas moins qu'il ne constitue qu'un élément de la demande croissante de réalisation de projets de digitalisation de la part des parties prenantes. Le département informatique du Centre commun fait face à ces demandes en recrutant davantage de personnel spécialisé, tout en assurant la formation continue de ses collaborateurs.

Pour conclure, je tiens à remercier tous les collaborateurs du Centre commun de leur engagement et loyauté envers l'institution sans lesquels les résultats encourageants et l'amélioration du fonctionnement des services en ces temps difficiles n'auraient pu être réalisés.



Claude SEYWERT

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

02 Chiffres clés 2021

Au cours de l'année 2021, le nombre de salariés affiliés s'élevait en moyenne à 470.919. Il connaît une légère hausse de 10.203 salariés par rapport à 2020. Le nombre d'affiliations de travailleurs indépendants (principaux) est de 28.056 en 2021, ce qui constitue une augmentation de 1,9%. Les assurés volontaires forment un ensemble de 19.799 personnes en 2021 ce qui représente une hausse de 6,4% 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 515.055 déclarations d'entrée ou de sortie (en excluant celles du secteur intérimaire). Le CCSS a réceptionné 9,9 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 93.255 extraits de comptes, envoyés mensuellement aux employeurs, aux indépendants et aux assurés volontaires.

Le CCSS a calculé et facturé 6,85 milliards d'Euros ce qui constitue une majoration de 7% par rapport aux cotisations calculées pour l'année précédente. 7.147 sommations ont marqué l'entrée en phase de recouvrement forcé des cotisations sociales et reflètent une baisse de 7% par rapport à 2020.

Salariés

470.919

2020 : 460.716



Indépendants

28.056

2020 : 27.522



Assurés volontaires

19.799

2020 : 18.610



Déclarations d'entrée / sortie

515.055

2020 : 454.844



Déclarations de salaire

9.903.832

2020 : 10.153.905



Factures mensuelles

93.255

2020 : 91.267



Dossiers en recouvrement

7.147

2020 : 7.701



Cotisations

6.857.857.861 €

2020 : 6.402.603.438 €



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, État 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.



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.

05 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 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.
- 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 ;

Membres du Conseil d'administration du CCSS

Représentants des Institutions de sécurité sociale

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

Délégués de la Chambre des salariés

Délégués effectifs

- Vanessa CORREIA
- Chantal GANTREL
- Christophe KNEBELER
- Carlos PEREIRA
- Lynn SETTINGER

Délégués suppléants

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

Délégués de la Chambre des fonctionnaires et employés publics

Délégué effectif

- Béliza MENDES

Délégué suppléant

- Jean-Marie SPARTZ

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

Délégué effectif

- René FRIEDERICI
- Raymond HORPER
- Fabienne LANG
- Michèle MARQUES
- Laurence RAPHAEL

Délégué suppléant

- Marc KIEFFER
- Sara SCOMBUSSOLO
- Cristelle CERVELLATI
- Nicolas SIMONS
- Jean-Paul OLINGER

Délégués de la Chambre d'agriculture

Délégué effectif

- Vincent GLAESENER

Délégué suppléant

- Guy KRIER

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

Il lui appartient notamment :

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

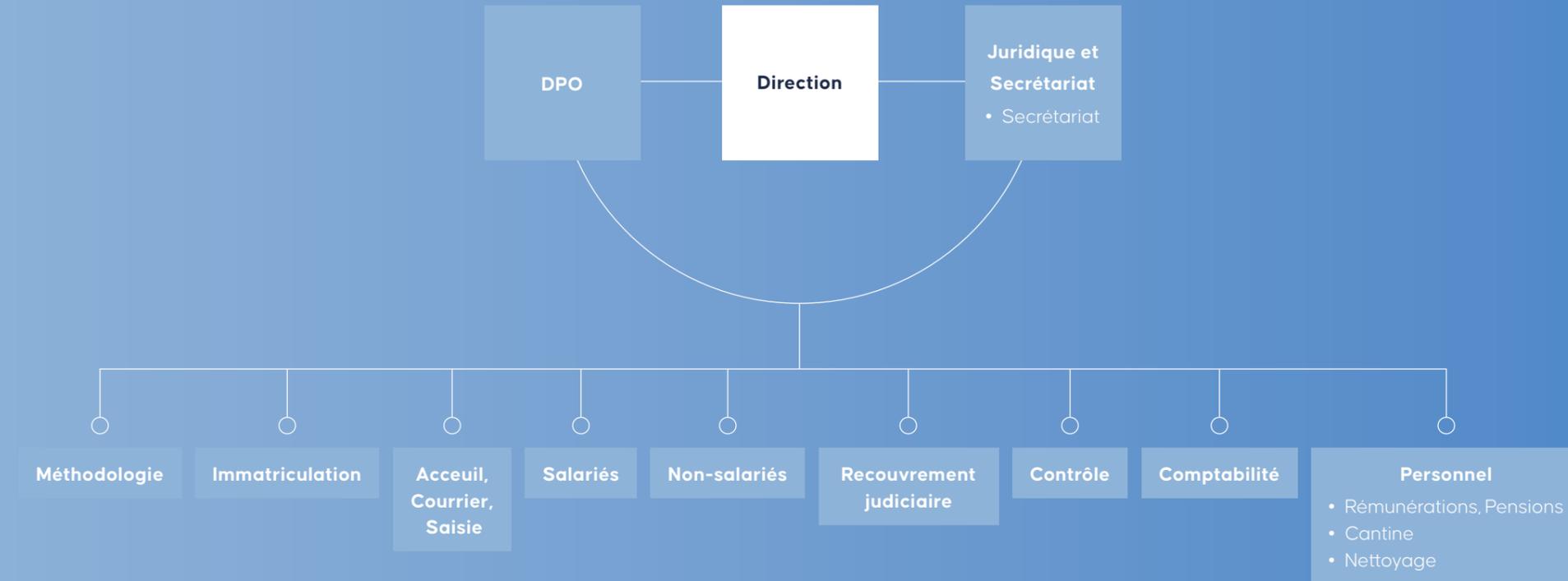
Le Conseil d'administration s'est réuni

6 fois en 2021

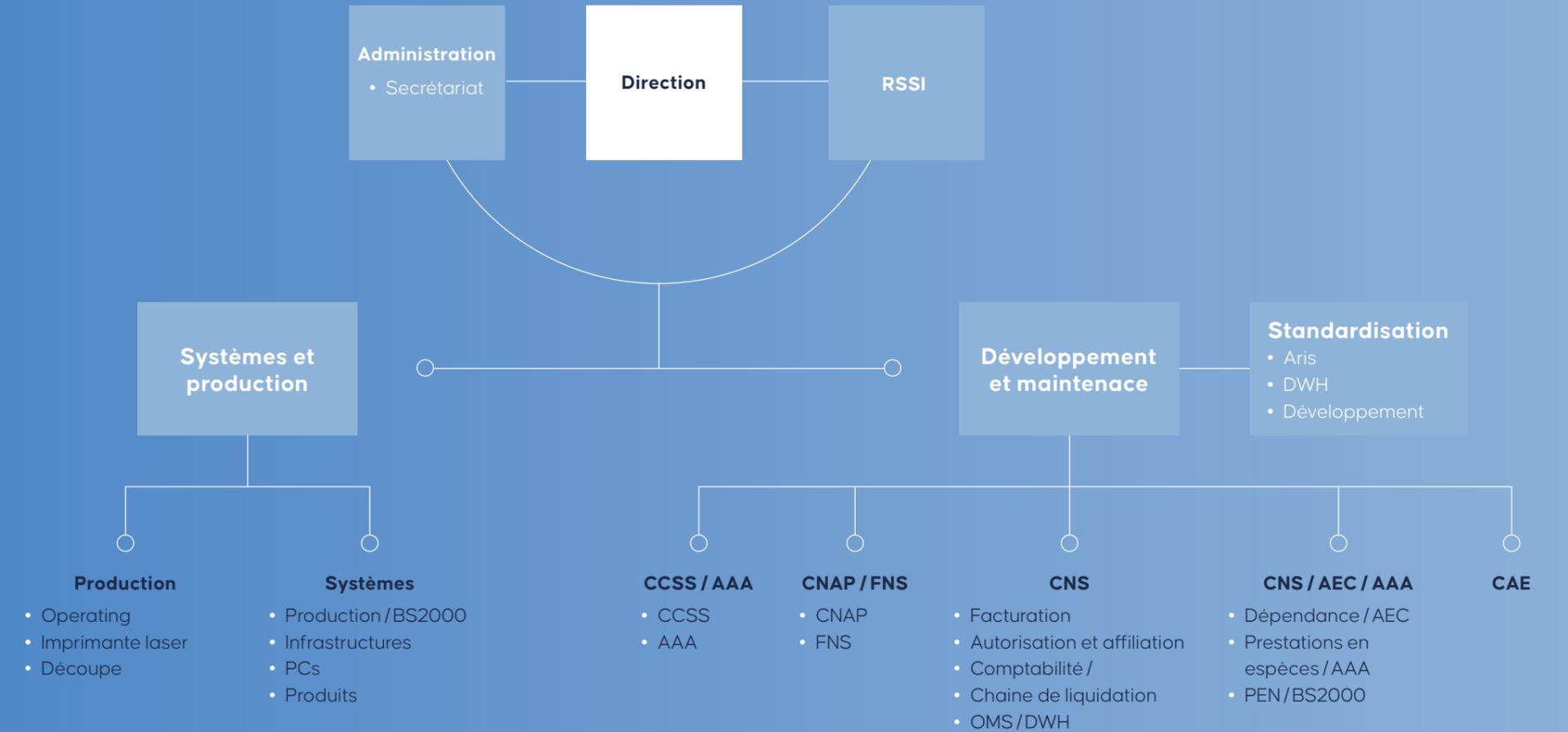


Organigramme

Département administratif (CASS)



Département informatique (CISS)



L'effectif du CCSS
au 31.12.2021:

289 personnes



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

Département administratif	188
A1	11
A2	2
B1	90
C1	26
D1	8
D2	1
D3	3
OF	47
Département informatique	101
A1	81
A2	2
B1	9
C1	7
D1	2
Grand total	289



Direction des départements

Le CCSS est représenté judiciairement et extra-judiciairement 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.

Service du personnel

Le service du personnel du CCSS, incorporé dans le département administratif, constitue le

service du personnel tout aussi bien du CCSS 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:

	2017	2018	2019	2020	2021
Salariés actifs	1.615	1.639	1.669	1.612	1.382
CNS	655	674	708	669	556
CCSS	334	348	352	341	289
CNAP	262	252	224	243	217
CAE	162	158	163	142	131
AAA	87	88	83	89	75
FNS	76	82	96	89	83
CMFEP	29	28	30	28	21
CMFEC	10	9	13	11	10
Bénéficiaires de pensions	437	481	516	548	562
CNS	139	153	165	181	190
CNAP	146	155	163	165	157
CCSS	79	91	101	108	109
CAE	29	34	35	37	41
AAA	20	23	24	28	32
CMFEP	15	16	16	17	19
FNS	9	9	12	12	14
TOTAL	2.052	2.120	2.185	2.160	1.944

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 des 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 des 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 et 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
- Informations aux nouveaux employeurs ou à ceux qui connaissent des difficultés de communication avec le CCSS
- Lutte 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, bilan de la cantine, budget et bilan du CCSS, budget et bilan de la MDE, liquidation des traitements et pensions des agents des ISS

Service communication

Ce service, nouvellement créé en février 2021, a pour mission l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la stratégie de communication interne et externe du CCSS :

- Rédaction et publication des documents de communication, comme le courrier officiel, les communiqués de presse et le rapport annuel

- Responsable de la conception et de la création de contenus pour les différents canaux de communication, tels que le site web, l'Intranet, ainsi que des newsletters et du compte LinkedIn
- Gérance des relations avec la presse
- Création et coordination des campagnes de communication

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 du CCSS ;
- 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 CCSS ;

- 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 la connectivité interne et externe, la gestion des accès à distance et la surveillance des alertes.

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

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

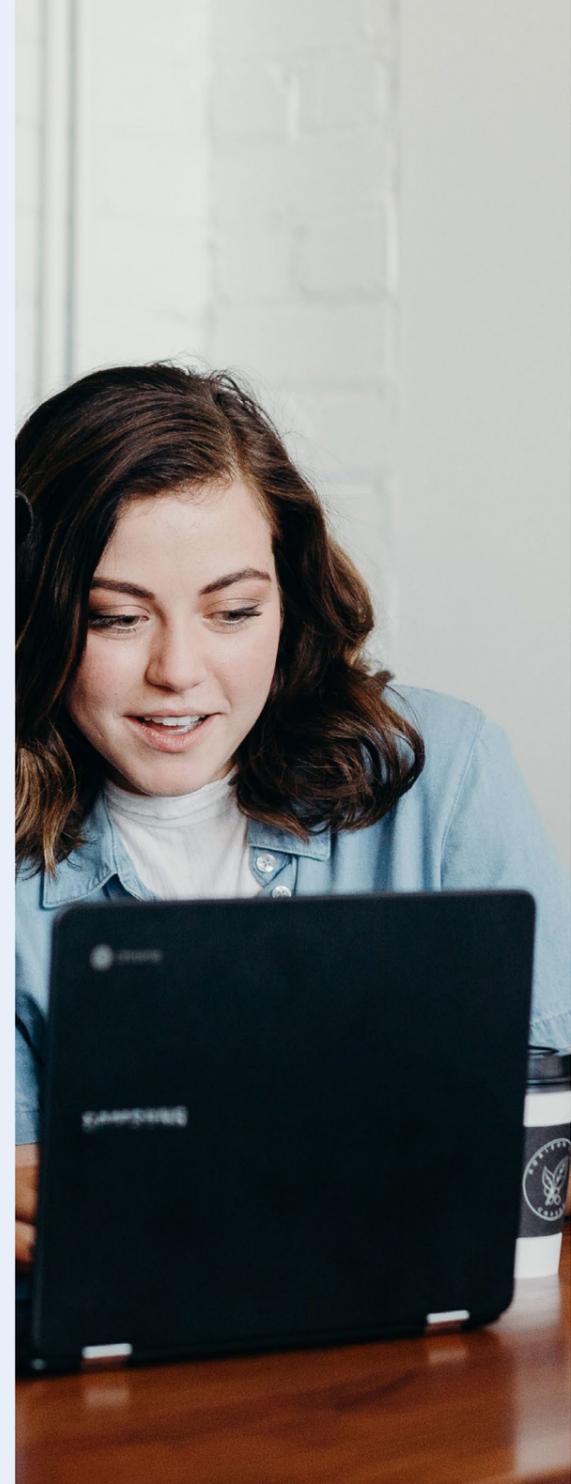
L'équipe CAE travaille en relation directe avec la méthodologie et la direction de la CAE. Elle maintient les applications relatives aux prestations familiales, au congé parental et aux autres prestations de la CAE.

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.



06

Parties prenantes

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

Le graphique suivant montre comment la population des assurés peut être déclinée en différents groupes. Les nombres sont présentés une fois en tant que moyennes annuelles¹, une fois en termes de nombre d'assurés qui présentent au moins une journée d'affiliation au courant de

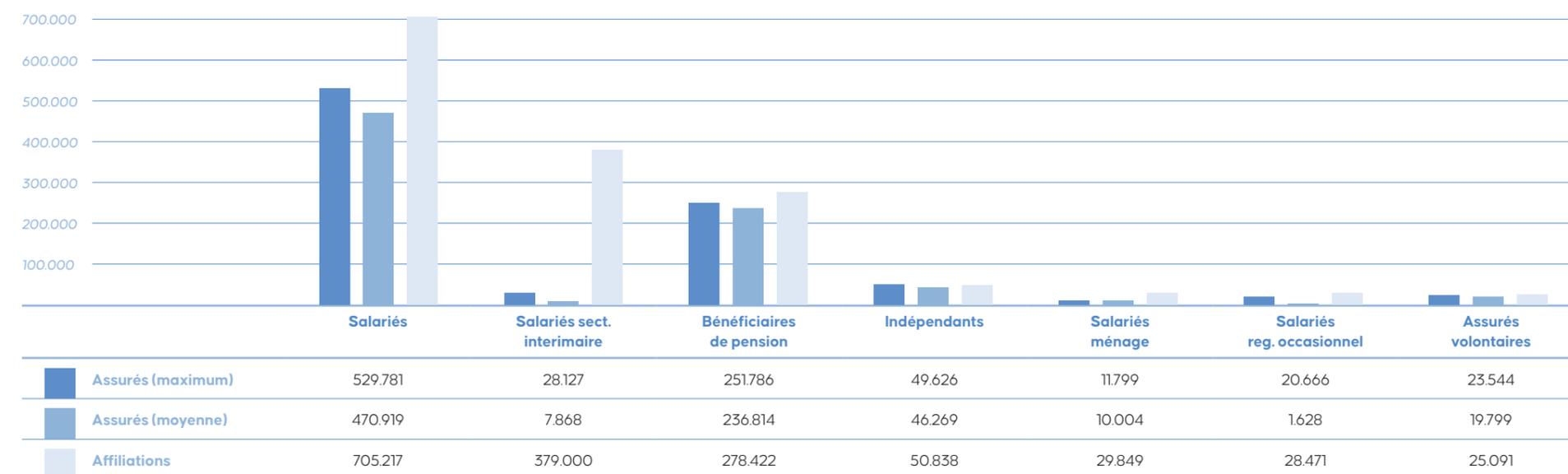
l'année (=max), sans prendre en considération le degré d'occupation, et une fois en termes de nombre d'affiliations pour exprimer les actes administratifs afférents. Les salariés constituent le plus grand groupe d'assurés. À noter que sont seulement pris en considération les

assurés à titre principal donc hors ceux qui bénéficient de droits dérivés, notamment les co-assurés en tant que membre de famille. Les affiliations comptabilisées dans le graphique constituent celles qui présentent au moins un jour qui se chevauche avec l'année considérée.

Le secteur intérimaire génère un nombre élevé d'affiliations de courte durée représentant un contrat de mission spécifique.

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

Assurés 2021



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

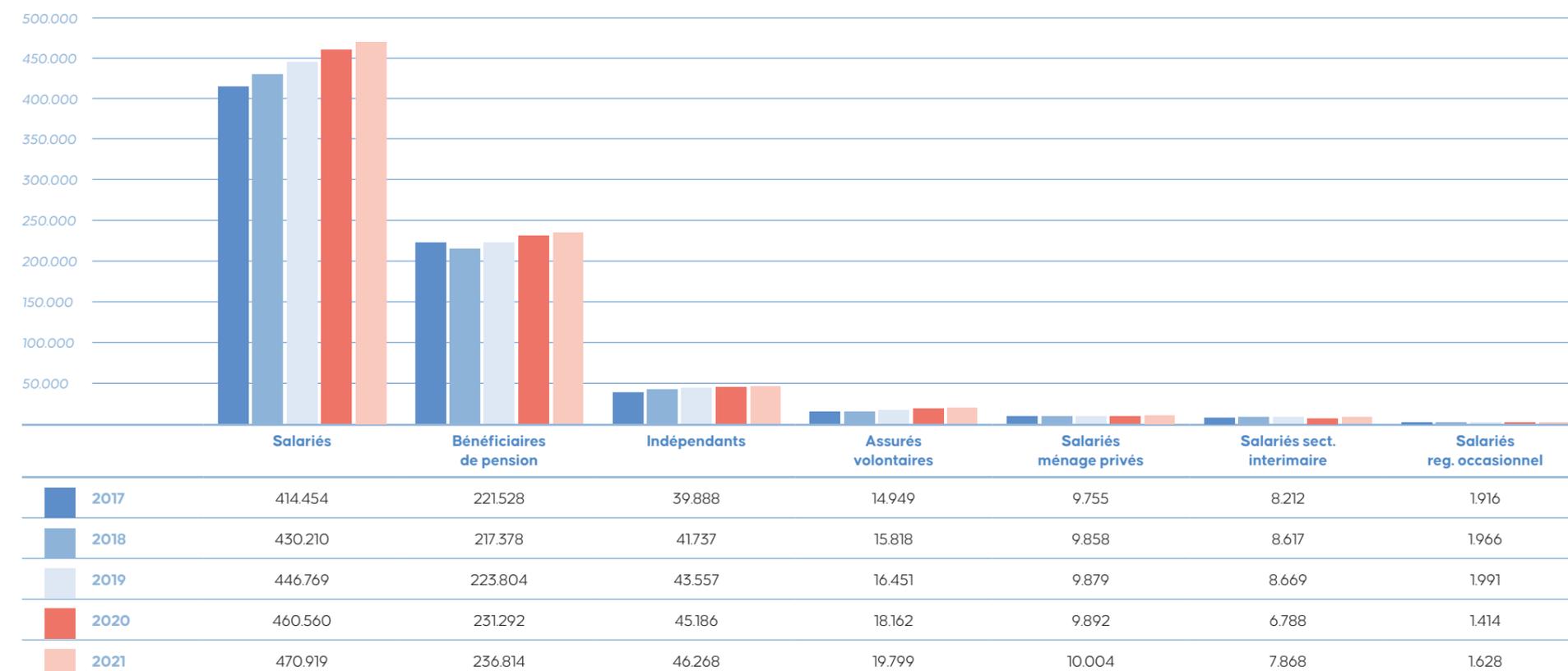
Assurés 2021 - Détail

Assurés	Assurés (moyenne)	Assurés (maximum)	Affiliations
Salariés	470.919	529.781	705.217
Salariés	470.919	529.781	705.217
Bénéficiaires de pensions	236.814	251.786	278.422
Pension personnelle	164.452	171.321	188.060
Rente de survie	43.028	44.948	48.954
FNS	24.629	30.417	36.081
Rente d'orphelin	4.705	5.100	5.327
Indépendants	46.269	49.626	50.838
Principal	28.056	30.215	31.145
Dispense	15.527	16.441	16.654
Réduction sur pension	1.607	1.788	1.841
Conjoint-aidant	953	1.051	1.064
Autre	126	131	134
Assurés volontaires	19.799	23.544	25.091
Maladie continuée	6.832	7.889	8.150
Maladie facultative	6.047	6.971	7.145

Pension continuée	3.316	3.844	4.398
Pension cont. 1/3 ssm	1.249	1.553	1.878
Demandeurs d'asile	971	1.470	1.473
Accident agricole	515	525	528
Pension facult. 1/3 ssm	333	409	447
Mineur d'âge	232	434	553
Pension facultative	234	276	305
Pension cont. Anc.	57	158	190
Maladie autre	13	15	24
Salariés ménages privés	10.004	11.799	29.849
Aides ménages	7.221	8.326	25.969
Soins à domicile	1.988	2.283	2.455
Garde d'enfants	617	795	1.013
Au-pair	178	395	412
Salariés secteur interimaire	7.868	28.127	379.000
Interim	7.868	28.127	379.000
Salariés regime occasionnel	1.628	20.666	28.471
Etudiants	1.406	18.891	25.863
Salariés occasionnels	193	1.745	2.575
Occupations secondaires	29	30	33

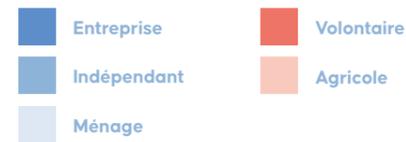
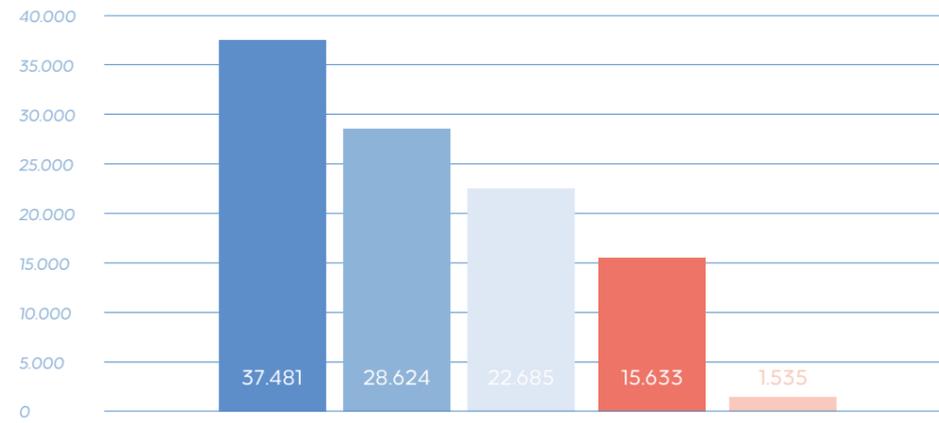
L'évolution du nombre d'assurés, en prenant en compte les cinq dernières années, indique une croissance dans la majorité des groupes d'assurés. Les salariés du régime occasionnel et du secteur intérimaire ont rencontré une baisse d'un quart voire d'un tiers en 2020 par rapport à l'année précédente pour augmenter de nouveau en 2021.

Évolution du nombre d'assurés

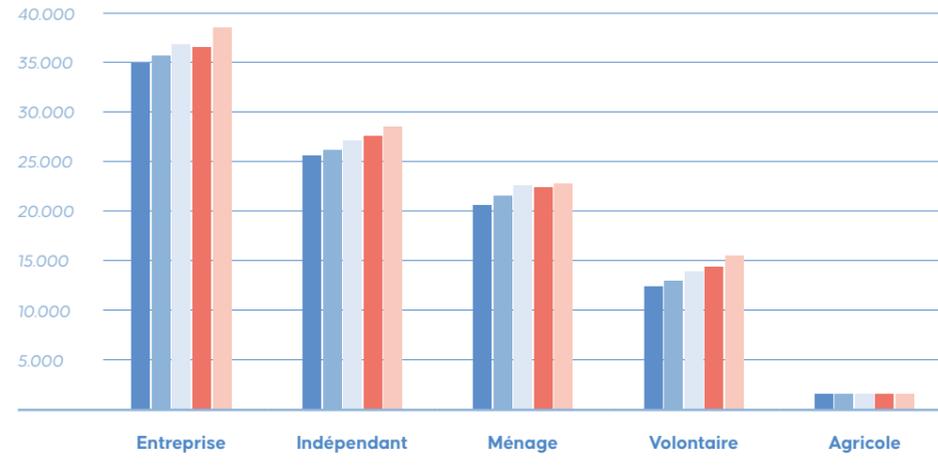


Une autre mission phare du CCSS est la détermination et la perception des cotisations sociales. Les cotisants regroupent les entreprises / commerçants, les indépendants, les ménages privés engageant du personnel, les exploitants agricoles et les assurés volontaires auxquels le CCSS envoie mensuellement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

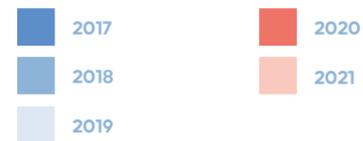
Cotisants 2021



Évolution des cotisants



	Entreprise	Indépendant	Ménage	Volontaire	Agricole
2017	34.983	25.460	20.591	12.524	1.594
2018	35.794	26.165	21.563	13.080	1.588
2019	36.891	26.929	22.539	13.964	1.582
2020	36.525	27.609	22.493	14.346	1.574
2021	37.481	28.624	22.685	15.633	1.535

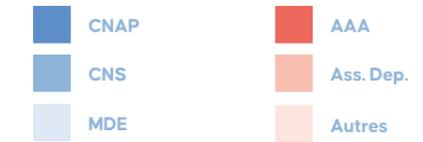
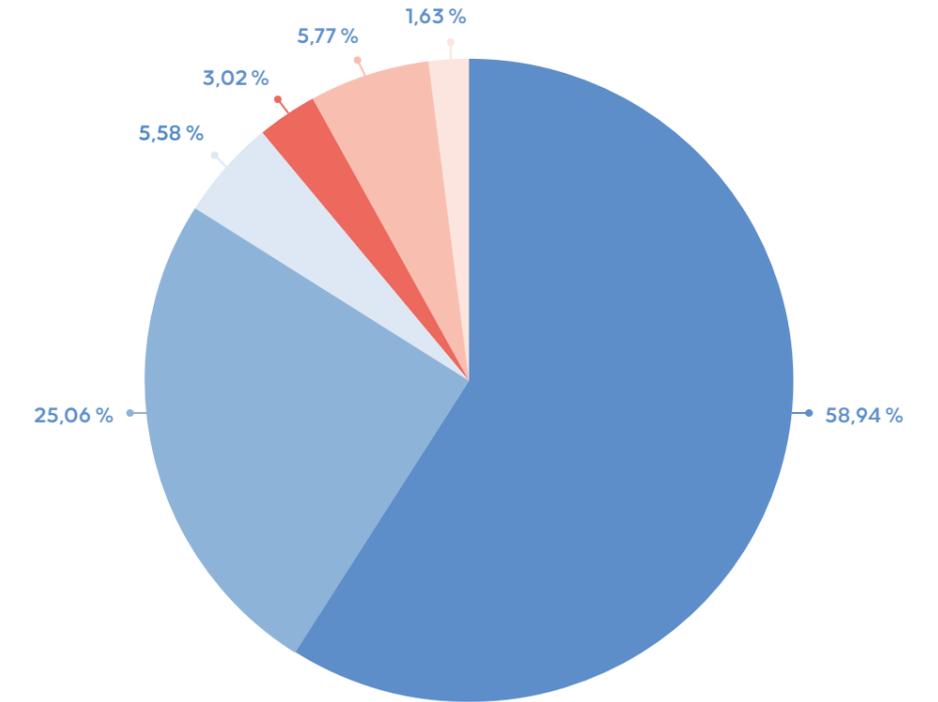


Une importante partie prenante constitue l'ensemble des institutions de sécurité sociale auxquelles les cotisations perçues sont transmises mensuellement. Le département informatique met à disposition des institutions de sécurité sociale les systèmes informatiques et fournit et développe des logiciels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

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.

Transfert des cotisations



Service immatriculation

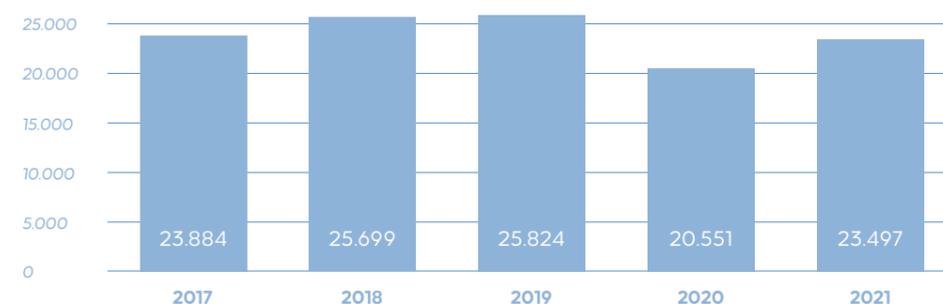
Le service se compose d'un chef de service et de 4 gestionnaires.

Immatriculation de personnes physiques non-résidentes

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

Afin de pouvoir faire les déclarations nécessaires, l'employeur ou sa société 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 (75,40%) parvient par fichier électronique (SECUline).

Création de matricules dans le RNPP



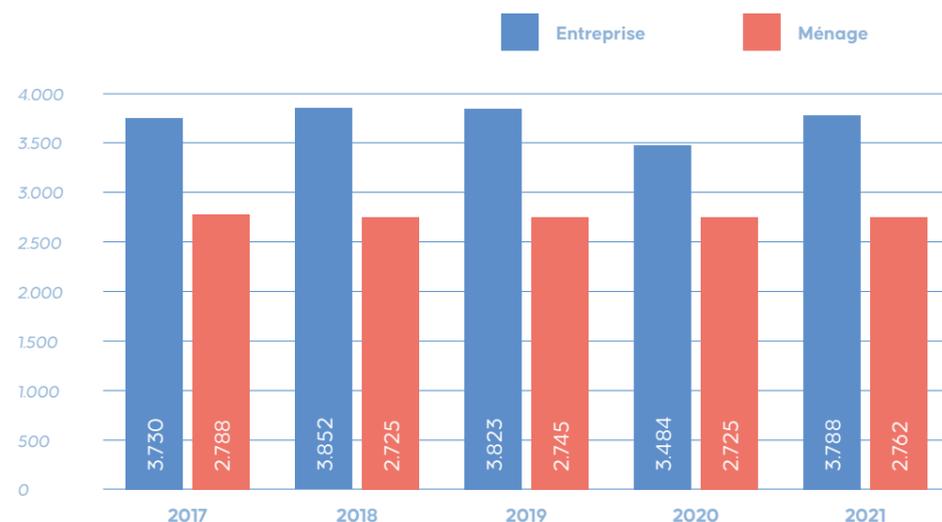
Immatriculation des employeurs

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.

Après une légère diminution en 2020 par rapport à 2019 liée à la crise COVID-19, le service a créé 23.497 matricules en 2021, marquant une légère augmentation de 2.946 matricules par rapport à l'année 2020.

Employeurs créés par type et exercice



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.

Malgré une baisse de créations de matricules en 2020 en raison de la crise liée au COVID-19, l'année 2021 fut marquée par une augmentation de la création de matricules pour les employeurs du type entreprise, tout comme les années précédant la crise. La création de matricules pour les employeurs du type ménage quant à elle reste plutôt stable.

Service salariés

Le service se compose d'un chef de service, d'un chef de service adjoint, de 4 chefs d'équipes et de 24 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 de cas particuliers signalés 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;
- la réponse aux courriers, courriels, ou appels téléphoniques de tous les interlocuteurs du CCSS (assurés,

employeurs, sociétés 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.

En matière de cas particuliers nécessitant un traitement manuel, reçus via les diverses sources énumérées ci-dessus, nous devons constater que presque 50% des cas traités mensuellement par le service salariés, en matière d'affiliation, concernent le cas d'affiliations inexistantes c.à.d. le cas de salariés qui ne sont pas déclarés par les employeurs dans les délais impartis par le CCSS.

Le chiffre global de ces cas particuliers est passé de 39.232 en 2020 à 52.337 en 2021, soit une augmentation de 33,4%.

Nombre d'appels téléphoniques reçus par le service:
120.099



Gestion des affiliations – cas particuliers

Année	Cas particuliers	Assurés	Employeurs
2017	52.254	30.368	8.542
2018	50.020	31.717	8.847
2019	50.472	31.383	9.019
2020	39.232	18.460	5.141
2021	52.337	33.039	9.556

Gestion des salaires – cas particuliers

Année	Cas particuliers	Nombre des cas particuliers
2020	Anomalies: Données imputables	12.620
	Anomalies: Données non imputables	1.347
	Données non-numériques ou erreur mandataire au niveau employeur	1.267
	Enregistrements salaires faisant défaut	5.900
TOTAL		21.134
2021	Anomalies: Données imputables	56.860
	Anomalies: Données non imputables	7.932
	Données non-numériques ou erreur mandataire au niveau employeur	7.855
	Enregistrements salaires faisant défaut	25.996
TOTAL		98.643

Ce nombre a presque quintuplé pour l'année 2021 par rapport à l'année 2020. Cette augmentation est fortement influencée par l'émergence de la pandémie en 2020. Toutefois, il convient de noter que le niveau des cas

particuliers en 2021 avec 98.643 cas est encore bien inférieur au niveau d'avant pandémie comptant 162.299 cas en 2019.

Ménages privés

Lors de l'engagement d'une personne travaillant dans un ménage privé, une procédure administrative simplifiée (affiliation, déclaration des salaires, cotisations, imposition, etc.) 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.

4 catégories d'activités sont à distinguer :

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

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

Année	Catégorie	N° d'affiliations	TOTAL
2020	Aides menages	8.575	12.445
	Garde d'enfants	902	
	Au-pair	384	
	Soins	2.584	
TOTAL			12.445
2021	Aides menages	8.676	12.664
	Garde d'enfants	863	
	Au-pair	396	
	Soins	2.729	
TOTAL			12.664

Ce nombre est resté constant avec une légère augmentation de 1,76 % pour l'année 2021 par rapport à l'année 2020.

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 dans la catégorie dans

Année	Nombre de redressements
2017	6.080
2018	6.687
2019	23.852 *
2020	11.708
2021	4.316

* Sont compris dans ce chiffre important pour l'année 2019 les recalculs dus à l'adaptation rétroactive au 01.01.2019 du salaire social minimum.

le cadre de l'assurance dépendance pour lesquels une procédure spécifique a été mise en place.

Le tableau suivant montre la situation en 2021 du nombre de redressements pour les années auxquelles ils se rapportent. En 2021, le service salariés a procédé à 4.316 redressements pour l'année en cours.

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 figure :

- 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 2021, 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.

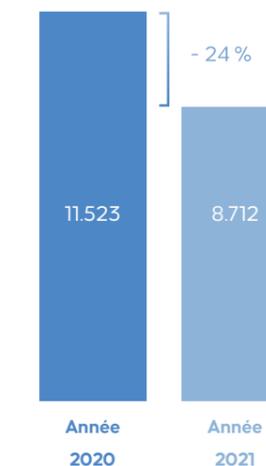
Détachements accordés, par l'édition d'un document portable A1 certifiant une affiliation à la sécurité sociale luxembourgeoise, sur base de **l'article 12 point 1** :

Pays	Nombre de détachements
Allemagne	7.490
Autriche	154
Belgique	23.946
Bulgarie	30
Chypre	13
Croatie	27
Danemark	35
Espagne	414
Estonie	4
Finlande	41
France	19.584
Grande-Bretagne	154
Grèce	117
Hongrie	169
Irlande	53
Islande	1
Italie	554
Lettonie	9
Liechtenstein	7
Lituanie	33
Malte	5
Norvège	23
Pays-Bas	316
Pologne	126
Portugal	134
République slovaque	68
République tchèque	30
Roumanie	84
Slovénie	24
Suède	36
Suisse	274
TOTAL	53.955

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

Édition 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 % pour l'année 2021 par rapport à l'année 2020 est à constater. Ceci s'explique par la diminution en période COVID-19 des déplacements professionnels respectivement par l'augmentation du télétravail, ce dernier n'étant pas comptabilisé comme critère pour la détermination de la législation applicable sur base d'accords bilatéraux entre les différents pays de l'UE/EEE/Suisse.

Remboursement plafond cotisable

Chaque année le CCSS 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.

L'assuré peut demander un remboursement de la part personnelle de ces cotisations trop payées.

Le tableau ci-dessous montre les remboursements plafond effectués pour les années auxquelles ils se rapportent.

Année	Nombre de remboursements plafond*
2017	271
2018	477
2019	707
2020	674
2021	841

* Basées sur l'année de création

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.

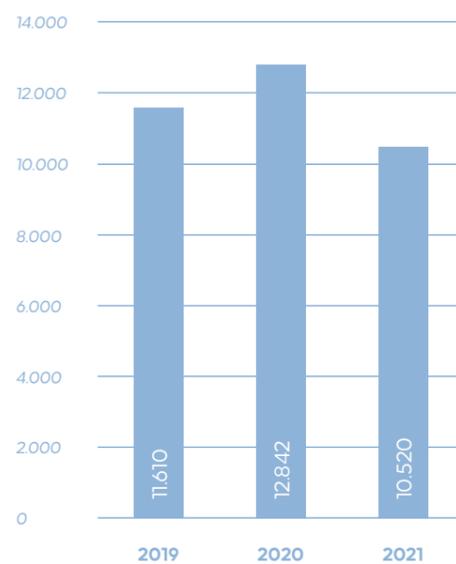
Pour pouvoir bénéficier d'un remboursement pour un mois déterminé, l'employeur se trouve dans l'obligation de communiquer au CCSS :

- **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 CCSS afin de pouvoir bénéficier du remboursement intégral.

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 CCSS procède à un blocage du remboursement: il en informe l'employeur par l'envoi d'une « grille horaire » que l'employeur est tenu de remplir et de renvoyer au CCSS.

Le graphique ci-dessus montre le nombre de déblocages selon l'année pendant laquelle les cas ont été débloqués par le service salariés.



Service indépendants et assurés volontaires

Le service indépendants et assurés volontaires, fort de 24 collaborateurs, 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.

Rendez-vous aux guichets du CCSS

En raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19, l'accès aux guichets a été réduit et un système de prise de rendez-vous en ligne a été instauré le 8 mars 2021, tout en augmentant et facilitant l'accès à certains documents utiles au public. Du 8 mars 2021 au 31 décembre 2021, 3.801

Nombre d'appels téléphoniques reçus par le service:

61.845

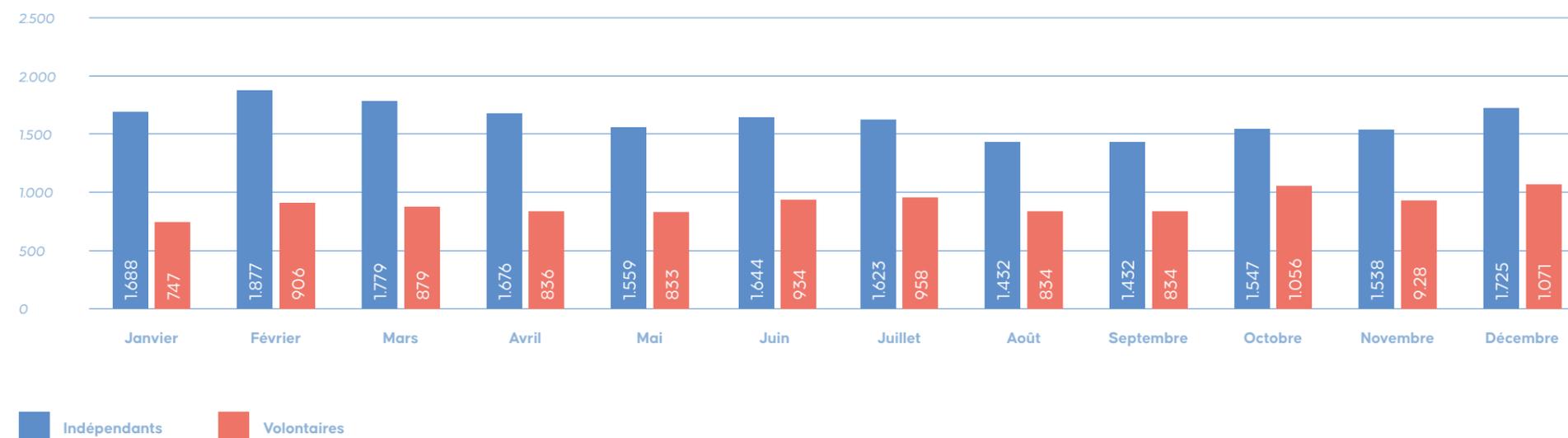


Gestion des appels téléphoniques

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du nombre d'appels reçus via le central téléphonique pour l'année 2021.

rendez-vous ont été demandés et traités via guichet.lu. Parmi ces demandes, seulement 438 rendez-vous ont suffi afin d'assister au mieux les demandeurs, les autres demandes ayant pu être résolues soit en ligne ou via appel téléphonique.

Évolution du nombre d'appels téléphoniques reçus



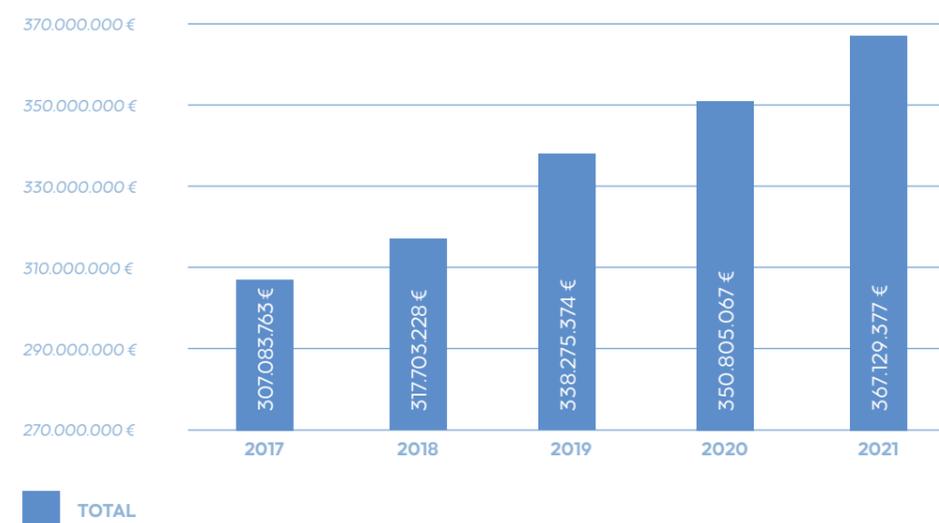
Les travailleurs indépendants

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.

Indépendants	46.268
Principal	28.056
Dispense	15.527
Réduction sur pension	1.607
Conjoint-aidant	953
Autre	126

Les 46.268 indépendants ont cotisé à hauteur de 367.129.377 € en 2021.

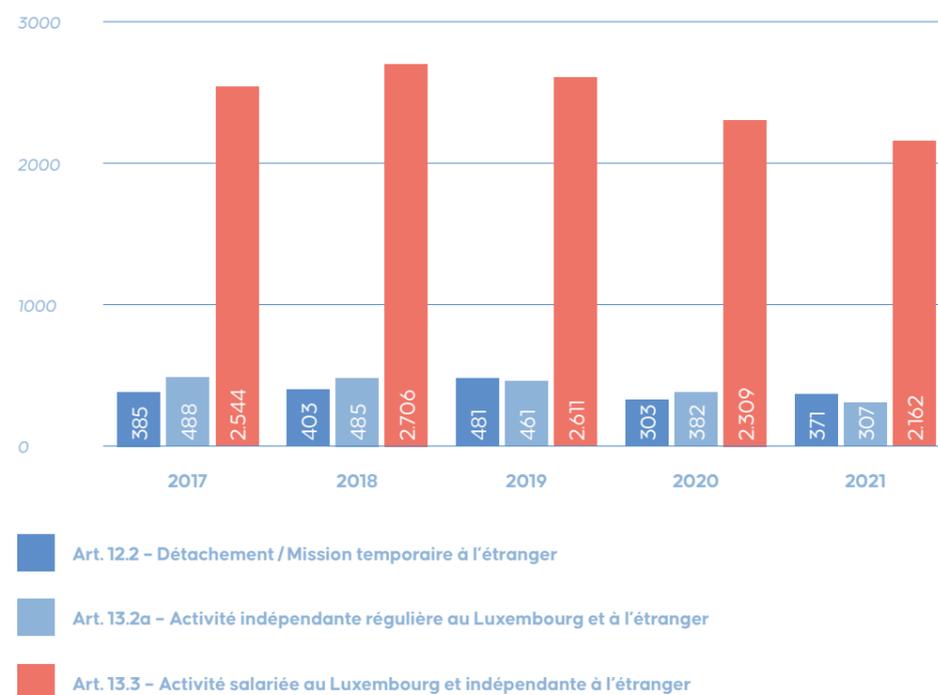
Cotisations pour les indépendants



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 CCSS est aussi chargé de gérer les travailleurs exer-

çant à l'étranger pour des périodes plus ou moins longues, mais, qui par application de la loi de coordination des systèmes de sécurité sociale, doivent s'affilier auprès des caisses luxembourgeoises.

Activités hors du territoire national



Les assurés agricoles et volontaires

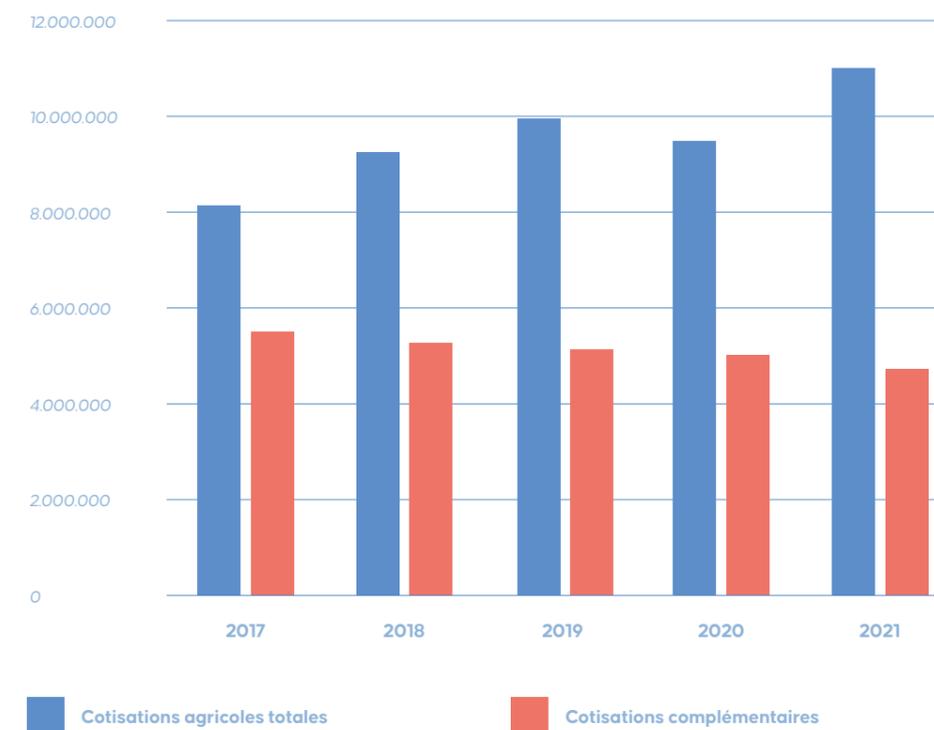
La gestion de ces deux catégories d'assurés diffère complètement de la gestion des indépendants. Les critères d'affiliations et de calcul de cotisations ne ressemblent en rien aux as-

surés repris plus haut, d'où une gestion séparée des autres non-salariés auprès du CCSS.

La masse cotisable des indépendants agricoles reste considérable même si le nombre des exploitations a diminué ces dernières décennies. Le travail des exploitations agricoles étant

primordial et indispensable, les exploitants bénéficient d'aides financières quant au paiement de leurs cotisations.

Masse cotisable agricole



Année	Cotisations agricoles totales	Cotisations complémentaires par Fonds agricole	Total de la masse cotisable
2017	8.128.684,32 €	5.485.291,18 €	13.613.975,50 €
2018	9.289.175,01 €	5.204.579,06 €	14.493.754,07 €
2019	9.909.785,04 €	5.118.787,52 €	15.028.572,56 €
2020	9.506.540,48 €	5.026.029,90 €	14.532.570,38 €
2021	10.963.031,83 €	4.785.135,71 €	15.748.167,54 €

Les assurés agricoles et volontaires

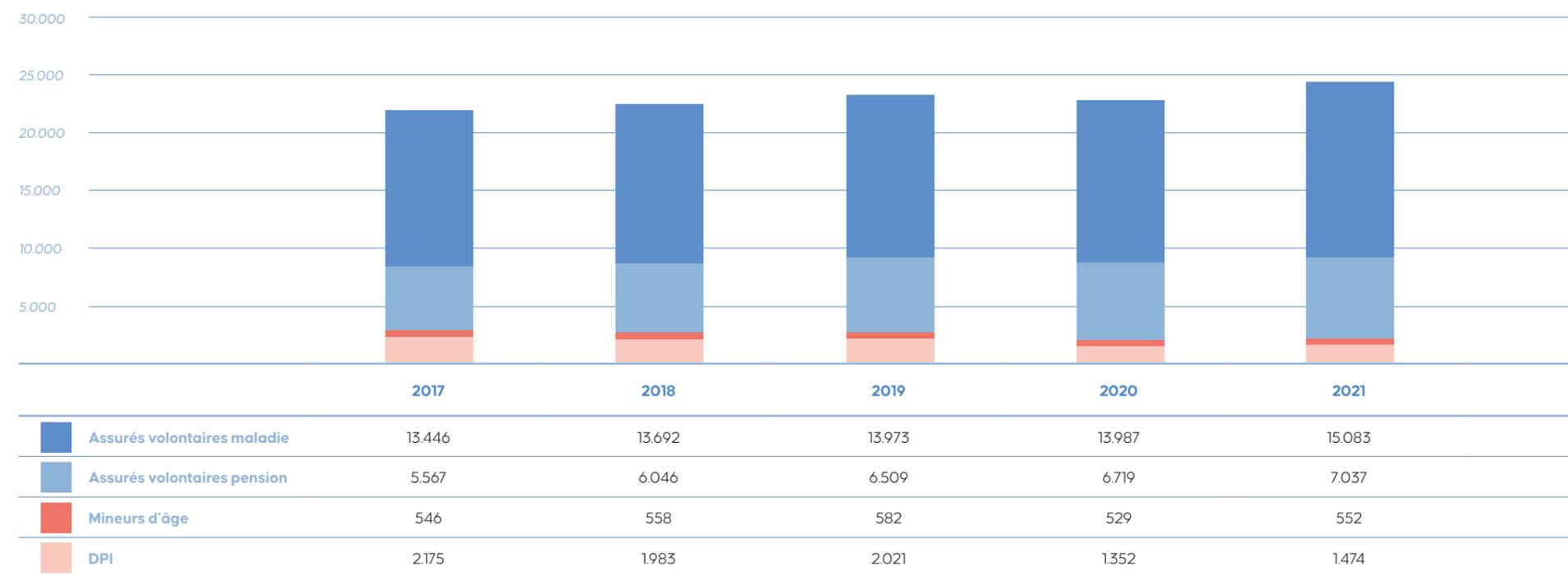
Les assurés volontaires représentent toutes les personnes qui ne bénéficient pas d'une couverture sociale, qu'il s'agisse d'une assurance obligatoire ou d'une coassurance, et qui souhaitent

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. Le service gère aussi les

demandes d'assurances dont les cotisations sociales sont prises en charge par l'État, 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



Service recouvrement

Une des missions du CCSS 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 et le délai de paiement mensuel;
- la contrainte transmise pour exécution à l'huissier de justice.

Alors que la crise sanitaire persistait en 2021, le CCSS a pris de nouvelles mesures pour alléger la charge financière aux employeurs et travailleurs indépendants en matière de cotisations sociales :

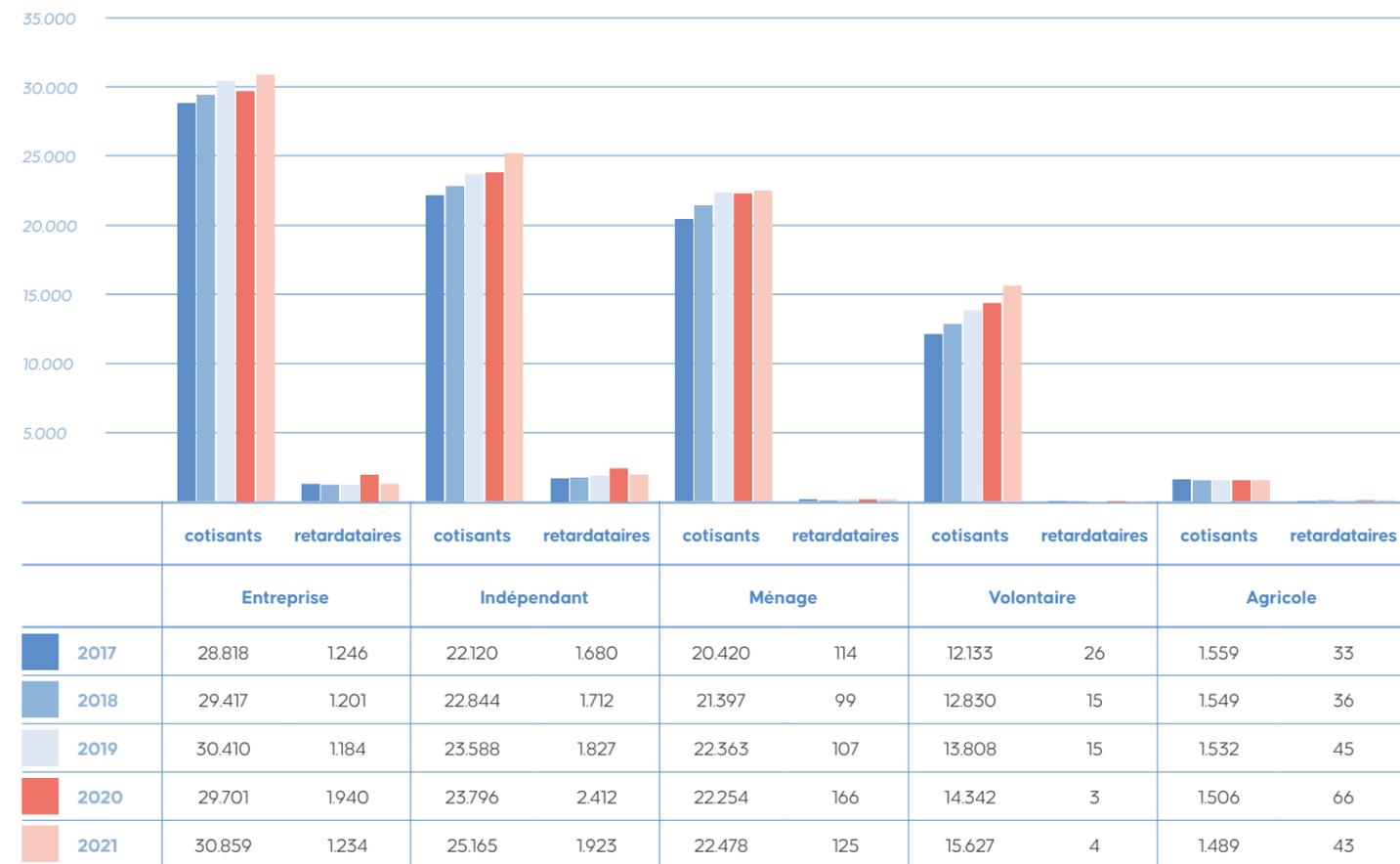
- la suspension du calcul des intérêts moratoires en cas de retard de paiement a été prolongée jusqu'au 31.12.2021

Avec la relance de la procédure de recouvrement forcé fin 2020, le nombre d'avertissements, de sommations et de contraintes émis en 2021 atteint le niveau d'avant crise.

Évolution des dossiers en recouvrement



Évolution des retardataires



L'évolution des retardataires reste pourtant stable par rapport aux années précédentes, ce qui est notamment dû aux mesures prises par le CCSS. En effet, le CCSS a accordé des délais de paiement plus favorables à ses cotisants afin de leur permettre de régler les cotisations échues.

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 est l'intermédiaire entre les services salariés et indépendants qui gèrent la 1^{ère} étape des dossiers du recouvrement forcé (avertissement, sommation, délai de paiement et contrainte).

Le 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.

La crise sanitaire étant toujours d'actualité en 2021, le service du recouvrement judiciaire ensemble avec les services salariés et indépendants, ainsi que l'équipe du département informatique ont assuré la surveillance et le suivi des nouvelles mesures mises en place suite à la relance du recouvrement forcé en automne 2020.

Les assignations en faillite ont été reprises par le service en septembre 2020, ce qui se reflète dans les chiffres suivants :

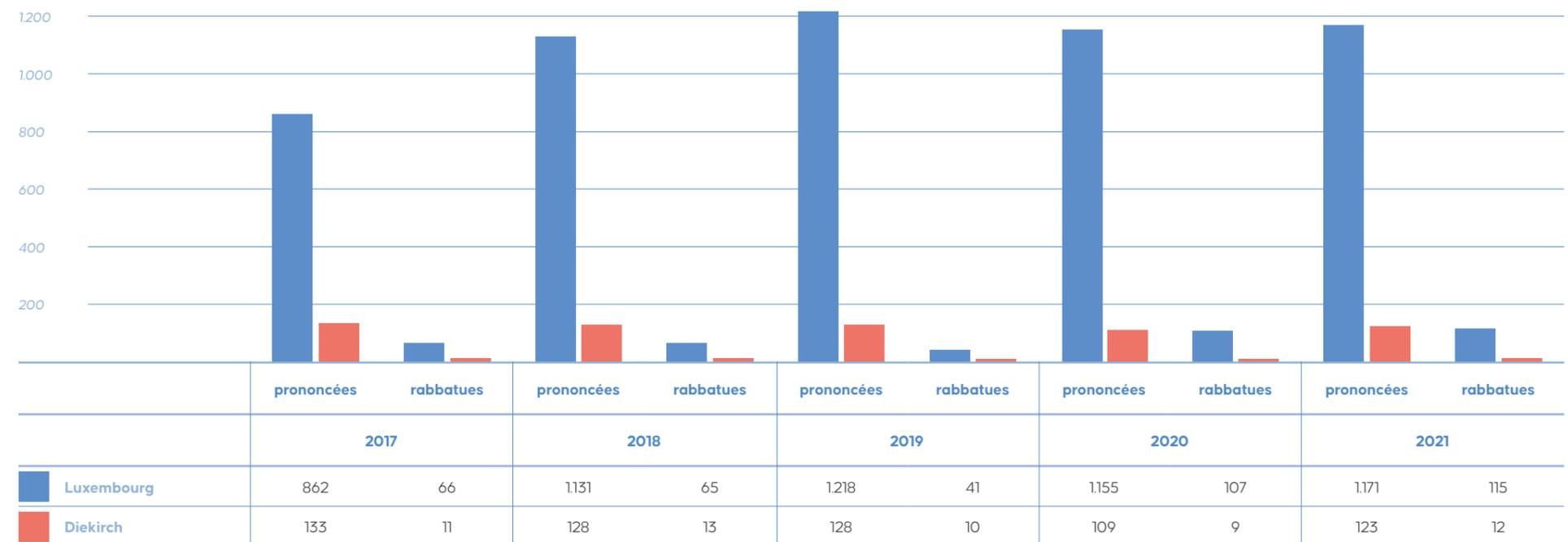
- dossiers 2021 en concertation : 372 (2020 : 211 | 2019 : 476 | 2018 : 478 | 2017 : 486)
- dossiers 2021 transmis pour assignation : 236, dont 152 faillites prononcées

En 2020, seulement 97 dossiers ont été transmis pour assignation, dont finalement 66 faillites ont été prononcées.

Le service du recouvrement judiciaire enregistre les faillites et les rabattements de faillites prononcés par les tribunaux, gère les oppositions et appels à faillite introduits et dépose les déclarations de créance du CCSS auprès des tribunaux compétents.

Contrairement aux attentes éventuelles, la crise sanitaire n'a pas eu d'impact considérable sur le nombre de faillites prononcées en 2021.

Aperçu du nombre de faillites prononcées



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 créances 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 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.

Pour le recouvrement des créances étrangères, le service exploite les mêmes moyens de recouvrement que pour les dossiers nationaux.

En 2021, la crise a aussi toujours son impact sur le recouvrement international : à l'instar du CCSS, les organismes étrangers avaient suspendu le recouvrement forcé des créances étrangères par voie d'huissier de justice : ainsi, la plupart des dossiers transmis par le CCSS pour le recouvrement à l'étranger est actuellement toujours en cours d'exécution. De même, les demandes reçues au service par les organismes étrangers ont nettement diminué.

Quelques chiffres :

Demandes de recouvrement reçues en 2021: 11

2020: 20 | 2019: 1 | 2018: 23 | 2017: 26

dont 8 demandes ont été introduites par les organismes étrangers par voie informatique (EESSI)

Pays d'origine 2021: Allemagne: 3 | Belgique: 4 | France: 1 | Slovaquie: 3

Fin 2021, 8 dossiers sont toujours en cours, 1 dossier a été clôturé avec succès (dette récupérée) et 2 demandes se sont clôturées par un échec.

Demandes transmises à l'étranger en 2021: 46

dont 35 dossiers sont actuellement en cours

2020: 35 | 2019: 71 | 2018: 90 | 2017: 97

Pays contactés: Allemagne: 12 | Belgique: 17 | France: 12

Grande-Bretagne: 4 | Pays-Bas: 1

Vu le développement de l'échange avec les autorités étrangères via le système informatique européen « EESSI », le CCSS a aussi utilisé davantage cette plateforme pour le transfert électronique de ses demandes :

25 demandes du CCSS ont été transmises via cette plateforme informatique, assurant aux autorités concernées un échange rapide et sécurisé.

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. Cette organisation s'est également poursuivie en 2021. Depuis, les investigations menées par le service contrôle se font en trois phases: le travail préparatoire, la visite à l'improviste et l'analyse de la documentation fournie, incluant la rédaction du rapport final.

Le travail préparatoire

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

- l'égalité de 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 consulte la base de données du CCSS, ainsi que les différentes sources d'informations externes, afin de recueillir un maximum d'informations sur l'employeur et les assurés visés par l'enquête.

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 des documents collectés est primordiale, car elle permet de comprendre et d'évaluer le dossier.

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 recueillies. Le rédacteur doit rester objectif et factuel dans son travail. En cas d'incohérences, celles-ci doivent 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.

Source des dossiers

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 telles que la Police grand-ducale, 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.

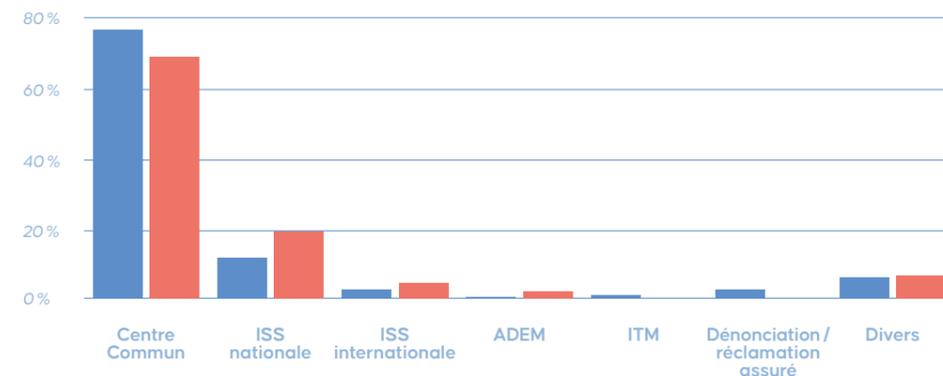
En 2021

210
dossiers

ont été clôturés
par le service
contrôle dont 100
enquêtes dataient
d'avant 2021



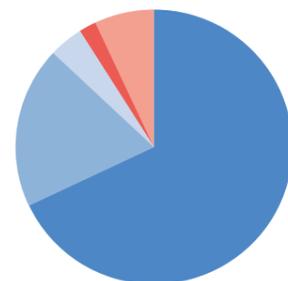
Dossiers reçus par source (évolution 2020-2021)



Source du contrôle en nombre	2020	2021
Centre commun	152	138
ISS nationale	23	38
ISS internationale	5	9
ADEM	1	4
ITM	2	0
Dénonciation / réclamation assuré	5	0
Divers	12	13

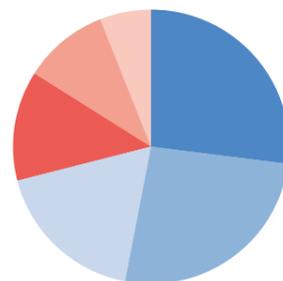
En 2021, 202 dossiers ont été transmis au service contrôle, dont :

- **138** en provenance des services internes au CCSS;
- **38** en provenance d'une autre institution de sécurité sociale nationale;
- **0** suite à des dénonciations et des réclamations des assurés;
- **9** en provenance d'une institution d'un autre État membre;
- **4** en provenance de l'Agence pour le développement de l'emploi;
- **0** en provenance de l'Inspection du travail et des mines;
- **13** provenant d'autres sources externes (différents ministères, Police grand-ducale, l'Administration des douanes et accises).



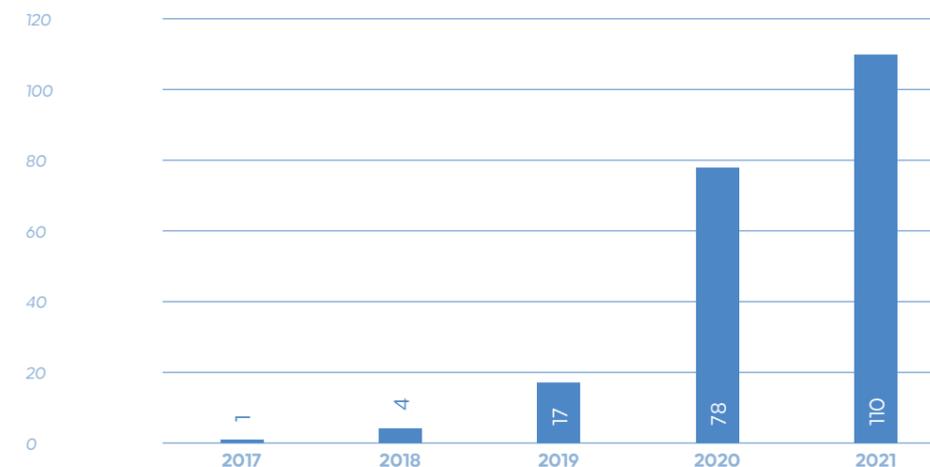
Les dossiers traités en 2021 font ressortir 6 grandes catégories de contrôle, représentées ci-après par ordre décroissant :

- vérification de l'activité et du siège social d'une entreprise au Luxembourg (**27%**);
- vérification du bien-fondé des affiliations (y inclus les cas de soupçon d'une déclaration de complaisance) (**26%**);
- vérification d'une activité tombant sous le champ d'application des règlements européens relatifs à la sécurité sociale (**18%**);
- première immatriculation dans le secteur du transport (**13%**);
- vérification d'un document suspect (**10%**);
- vérification de l'activité d'un travailleur indépendant (**6%**).



Catégories de contrôle	en nombre	en %	en nombre	en %	en nombre	en %
	2020		2021		Evolution	
activité CE	59	29,50 %	39	18,57 %	-20	-34 %
Activité indépendant	26	13,00 %	12	5,71 %	-14	-54 %
1 ^{ère} Immatriculation	22	11,00 %	27	12,86 %	5	23 %
Activité siège	43	21,50 %	56	26,67 %	13	30 %
Affiliation	50	25,00 %	54	25,71 %	4	8 %
Document falsifié	0	0,00 %	22	10,48 %	22	
TOTAL	200	100 %	210	100 %		

Nombre de dossiers clôturés en 2021 par année de création



Source du contrôle en nombre	2020	2021
OK, rien à signaler	60	66
Transfert autre service, règlement CE	71	49
Refus, clôture, pas d'activité constatée	21	32
Fraude	2	28
Abus	3	10
Transfert autre service, divers	35	10
Annulation enquête	25	6
Enquête sans résultat concret	6	3
Faillite, à classer	4	4
Transfert autre ISS	4	2
Clôture sans suite	9	0
TOTAL	240	210

Les appréciations les plus utilisées pour les dossiers clôturés en 2021 ont été les suivantes :

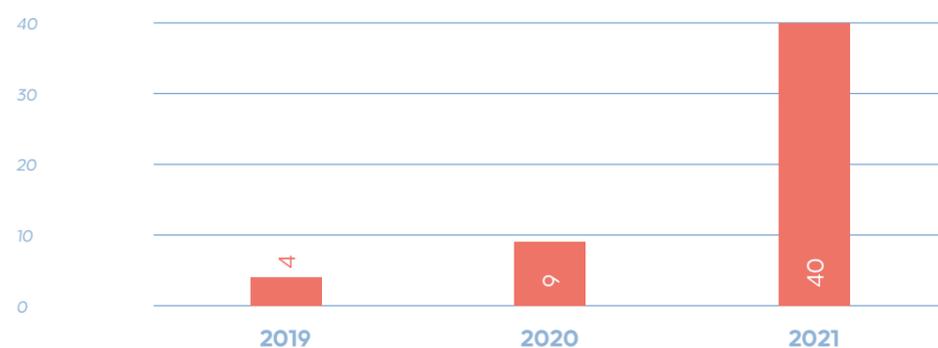
- 66 dossiers ont été clôturés sans qu'aucune irrégularité n'a pu être constatée ;
- 49 dossiers ont été transférés vers d'autres services pour application des règlements CE ;
- 32 dossiers ont été clôturés à défaut de pièces à l'appui : aucune activité n'a pu être constatée et par conséquent les affiliations ont été annulées, respectivement refusées ;
- 28 fraudes ;
- 10 abus ;
- 10 dossiers ont été transférés vers d'autres services à titre de compétence ou pour information ;
- 6 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 ;

- 7 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 ;
- 2 dossiers ont été analysés et transférés à une autre institution de sécurité sociale pour compétence.

Suite à la réorganisation du Service Contrôle en 2020 et en 2021, les dossiers pertinents ont augmenté de 40% en 2020 à 56% en 2021.

Dénonciations au Parquet



Ainsi, en 2021, 40 dossiers ont fait l'objet d'une déclaration de soupçon au Parquet.

Service juridique

Le service juridique a comme missions principales :

- la veille juridique ;
- la préparation et l'exécution des décisions du conseil d'administration du CCSS ;
- la représentation du CCSS et de la Mutualité des employeurs devant les juridictions sociales, civiles et administratives ;
- le traitement des réclamations en provenance du Médiateur ;

- la rédaction de notes et d'avis juridiques ;

- la fourniture de support juridique à tous les autres services.

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

Le service secrétariat a comme missions principales :

- la gestion du secrétariat du conseil d'administration du CCSS et de la Mutualité des employeurs ;

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

- la gestion de la documentation.

Il s'occupe également de l'ordonnancement des frais administratifs du CCSS, de la mise à jour des sites Internet et Intranet du CCSS concernant la législation (secu.lu) et de la maintenance du bâtiment administratif pour le compte du Fonds de compensation, propriétaire du bâtiment.

Veille juridique

L'année 2021 continue d'être marquée par la pandémie de la COVID-19. Dans ce contexte, diverses mesures sont maintenues également pendant l'année 2021 :

- accord de l'autorisation aux institutions de sécurité sociale pour tenir leurs conseils d'administration par visioconférence sans réunion physique de leurs membres : loi modifiée du 23 septembre 2020 portant des mesures concernant la tenue de réunions dans les sociétés et dans les autres personnes morales ;

- prolongation de l'accord avec la Belgique, l'Allemagne et la France consistant à maintenir la disposition exceptionnelle de ne pas prendre en compte les journées de télétravail liées à la crise de la COVID-19 pour la détermination de la législation de sécurité sociale applicable aux travailleurs frontaliers afin d'éviter un changement d'affiliation en cas de dépassement du seuil de 25% prévu dans la législation européenne pour les travailleurs et employeurs concernés ;

- maintien du congé pour raisons familiales extraordinaire : loi du 22 janvier 2021 portant : 1^o modification des articles L. 234-51, L. 234-52 et L. 234-53 du Code du travail ; 2^o dérogation temporaire aux dispositions des articles L. 234- 51, L. 234-52 et L. 234-53 du Code du travail ;

- maintien du congé pour soutien familial (jusqu'au 25 novembre 2021) : 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 ;

- absence de mise en compte d'intérêts moratoires pendant l'exercice 2021 sur les cotisations non payées à l'échéance : loi du 29 janvier 2021 modifiant : 1^o la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte

contre la pandémie COVID-19 ; 2^o la loi modifiée du 19 décembre 2020 ayant pour objet la mise en place d'une contribution temporaire de l'État aux coûts non couverts de certaines entreprises ainsi que loi du 12 juin 2021 portant modification de la loi modifiée du 17 juillet 2020 sur les mesures de lutte contre la pandémie COVID-19.

Différentes dispositions légales et réglementaires qui concernent la sécurité sociale sont entrées en vigueur au cours de l'année 2021 dont notamment :

- la 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 les exercices 2021, 2022 et 2023 ;

- le 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 a permis de ne plus mettre en compte des intérêts moratoires à partir du 1^{er} janvier 2021 pour les retardataires qui respectent les délais de paiement leur accordés ;

- l'arrêté ministériel du 8 décembre 2020 a fixé le taux de cotisation applicable en matière d'assurance accident à 0,75 % pour l'exercice 2021:

- l'arrêté ministériel du 2 décembre 2021 a modifié les statuts de la Mutualité des employeurs pour prévoir à partir de l'exercice 2021 l'abolition de la clé de répartition fixe de la participation de l'État au profit d'une clé variable calculée sur base des remboursements prévus dans chaque classe.

Préparation et exécution des décisions du Conseil d'administration

En 2021, le conseil d'administration du CCSS s'est réuni à 6 reprises (28 janvier, 18 mars, 6 mai, 8 juillet, 30 septembre et 25 novembre) soit en présentiel, soit par visioconférence et a été consulté par voie électronique à 3 reprises (3 septembre, 29 novembre et 9 décembre). Il a pris des décisions concernant la prolongation de détachements de salariés, au-delà de 2 ans, dans des États tiers non liés au Luxembourg par un instrument bi- ou multilatéral et a traité les oppositions introduites contre les décisions présidentielles intervenant au niveau de l'affiliation.

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 2021 par le CA dans les pays tiers suivants:

Séances du Conseil d'administration						
Pays	28 / 01	18 / 03	06 / 05	08 / 07	30 / 09	25 / 11
Afrique du Sud	1				1	1
Arabie Saoudite			1			1
Australie			1	2	1	
Azerbaïdjan		1		1		1
Bahreïn					1	
Bénin						2
Cambodge	1					
Cameroun	1	1				
Côte d'Ivoire			1			
Emirats Arabes Unis		2		1		4
Equateur	1				1	
Ghana					1	2
Hong Kong	1		1	1	2	
Israël						1
Laos		1				3
Madagascar						1
Malaisie		1				
Mexique	1			1		
Niger					1	1
Pérou					1	2
Russie		1				
Salvador	1					
Sénégal			1			1
Singapour	3	1		1	3	3
Taiwan		1			2	2
TOTAL	10	9	5	7	14	25

En 2021, 70 prolongations de détachements dans des États tiers ont été accordées par le Conseil d'administration dont 2 demandes ont été refusées 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.

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

En raison de la situation financière précaire des entreprises due à la pandémie de la COVID-19, il a été décidé de suspendre les amendes à prononcer à l'encontre des employeurs présentant des retards en matière des déclarations

à effectuer auprès du CCSS, et ce, à partir du 1^{er} avril 2020. Dès lors aucune amende pour déclaration tardive d'une entrée / sortie n'a été infligée en 2021.

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 trimestriellement pour déclaration tardive de salaires

En raison de la situation financière précaire des entreprises due à la pandémie de la Covid-19, il a été décidé de suspendre les amendes à prononcer à l'encontre des employeurs présen-

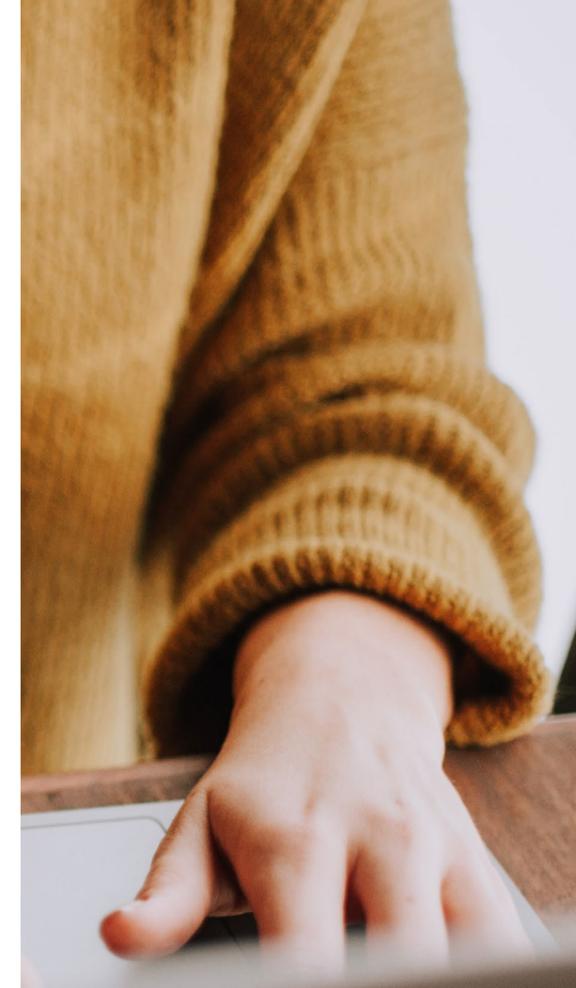
tant des retards en matière des déclarations à effectuer auprès du CCSS et ce à partir du 1^{er} avril 2020. Dès lors, aucune amende pour déclaration tardive de salaires n'a été infligée en 2021.

Il est à noter que dans sa séance du 8 juillet 2021, le conseil d'administration a déchargé d'office une amende d'ordre infligée le 12 avril 2012 à une société qui entretemps a été déclarée en faillite.

Opposition contre une décision individuelle

Au cours de l'année 2021, 11 oppositions ont été introduites devant le conseil d'administration par des assurés et/ou leur employeur qui contestaient le refus ou l'annulation de l'affiliation des assurés respectivement leur désaffiliation à la sécurité sociale luxembourgeoise.

Toutes les décisions ont été confirmées par le conseil d'administration dont 1 qui a été confirmée partiellement.





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 2021, 19 affaires ont été introduites devant le Conseil arbitral et se sont ajoutées aux affaires pendantes introduites les années précédentes.

Les affaires plaidées en 2021 concernaient une demande de désaffiliation pour une période au-delà du délai de prescription et un recours contre une contrainte.

Le Conseil arbitral a pris une décision de mise en intervention dans le cadre de l'affaire de la demande de désaffiliation et a déclaré le recours irrecevable dans l'affaire relative à la contrainte.

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

Conseil supérieur de la sécurité sociale

En 2021, il n'y a pas eu de plaidoiries devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale.

Mutualité des employeurs

En 2021, 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 CCSS. 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 CCSS concernent aussi bien les affiliations que le calcul des cotisations sociales.

Service comptabilité

Le service se compose d'un chef de service et de 4 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 2021, en moyenne, 92.756 extraits de compte sont envoyés dont 83.702 au Luxembourg, 8.813 en Europe et 242 dans le reste du monde.

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

Année	Nombre de remboursements	Montant remboursé
2017	5.529	21.934.454 €
2018	5.785	20.936.073 €
2019	5.224	18.400.829 €
2020	5.598	14.202.822 €
2021	5.281	12.433.726 €

Calcul cotisations (€)

Organisme	2017	2018	2019	2020	2021
CNAP	3.198.555.952	3.400.423.554	3.615.405.843	3.784.494.513	4.033.818.601
CNS	1.363.380.514	1.447.935.279	1.537.520.009	1.611.593.653	1.717.438.024
REMB. ITT / MDE	-24.118.188	-32.858.637	-33.018.985	-267.314.148 *	-86.823.104
MDE	321.815.109	342.394.784	342.313.504	354.906.021	385.023.095
REMB. ITT / MDE	-388.604.174	-435.763.392	-441.563.352	-417.415.013 *	-523.172.797
AAA	219.648.397	209.775.864	199.792.028	190.649.024	207.092.217
REMB. ITT / MDE	-18.880.386	-18.201.710	-19.516.267	-14.548.874	-17.360.454
ASS. DEP.	296.227.011	316.947.823	358.837.422	374.929.400	400.204.093
CAE	341.625.613	59.590.662	64.399.013	69.215.210	72.693.625
STM	10.098.494	10.975.490	12.573.443	12.655.879	17.801.944
CSL	10.682.974	11.049.191	11.790.890	12.137.170	12.364.768
ACD	8.050.055	8.661.890	9.499.433	9.480.065	9.993.967
IEBT	70.882.005	1.486.817	199.045	238.523	96.725
LK	496.564	513.811	534.954	535.019	533.939
AUTRES	792.973	788.223	945.379	677.338	796.864
TOTAL	5.083.843.669	5.082.489.809	5.659.712.359	5.722.233.780	6.230.501.507

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

Les heures de pointe sont de
10-12h & 14-16h



Transfert cotisations (€)

Organisme	2017	2018	2019	2020	2021
CNAP	3.154.253.959	3.339.349.174	3.603.240.036	3.788.016.644	4.057.392.597
CNS	1.335.904.070	1.427.747.729	1.531.179.665	1.621.855.700	1.724.965.981
REMB. ITT / MDE	-23.418.223	-30.808.888	-33.973.358	-260.773.440 *	-81.555.063
MDE	318.788.883	336.349.012	345.404.317	355.231.903	383.993.644
REMB. ITT / MDE	-382.278.450	-426.540.637	-434.700.177	-389.618.500 *	-522.393.547
AAA	215.265.513	211.948.087	203.462.954	196.255.100	207.646.298
REMB. ITT / MDE	-18.155.464	-18.688.062	-19.371.089	-15.594.261	-17.423.045
ASS. DEP.	310.775.221	333.810.917	356.826.186	377.609.837	397.300.684
CAE	132.135.174	62.750.787	63.776.963	70.412.451	71.284.743
STM	10.836.150	11.500.373	12.499.267	12.752.269	17.206.418
CSL	10.993.977	11.413.554	11.764.360	11.739.394	12.546.961
ACD	8.488.222	8.957.749	9.397.869	9.444.541	9.850.796
IEBT	16.878.122	761.288	206.405	259.164	133.826
LK	516.738	514.696	533.409	528.859	540.089
AUTRES	321.332	401.039	492.972	704.196	548.356
TOTAL	5.091.305.225	5.269.466.819	5.650.739.780	5.778.823.857	6.262.038.738

* fluctuations en 2020 dues 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
2017	842.431	324.891	39%
2018	875.068	364.487	42%
2019	901.008	376.416	42%
2020	827.210 *	371.502 *	43%
2021	914.158	379.576	42%

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

Service accueil, courrier et saisie

Le service se compose de 29 agents qui sont regroupés en 3 équipes dont les tâches sont très variées: l'accueil, la gestion du courrier et la saisie de données.

L'accueil

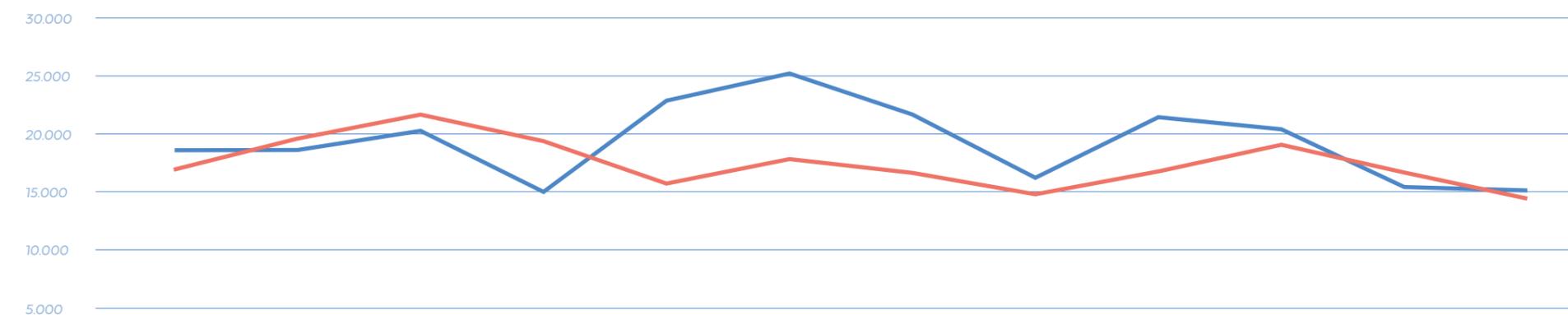
Les agents de l'équipe accueil desservent en collaboration avec les autres services le central téléphonique.

Le central téléphonique

Le nombre total des appels entrants au CCSS via le central téléphonique s'élève à 209.372 pour l'année 2021 par rapport à 230.687 en 2020.

Si on analyse l'évolution des appels au cours de l'année 2021, on constate une forte poussée en mars. En 2021 une baisse de 9% a été enre-

gistrée par rapport à l'année 2020. D'un point de vue global, la situation des appels entrants mensuels durant l'année 2021 est de nouveau plus équilibrée, comparée à l'année 2020.



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
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
2021	16.907	19.583	21.646	19.364	15.716	17.819	16.635	14.801	16.761	19.052	16.665	14.423

Depuis 2016, le central téléphonique est doté d'un guidage automatique. L'interlocuteur est mis en relation avec le département après avoir sélectionné la langue de préférence et effectué son choix en fonction de sa demande. Sept choix différents sont proposés.

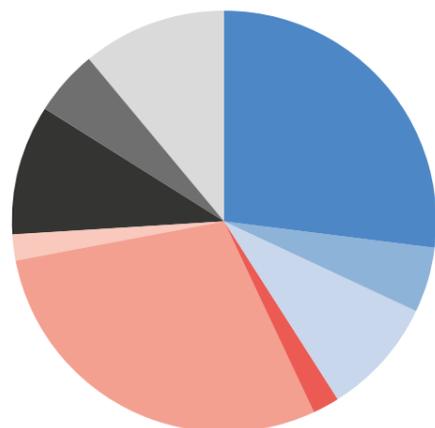
Les choix 1 « demandes de certificats » et 7 « autres questions » sont traités directement par l'équipe accueil et représentent 38 % de la totalité des appels entrants. Les choix (2 à 6) sont déviés automatiquement aux équipes des services en charge et traités par leurs soins.

5.598 sur 209.372 appels sont des personnes non décidées et représentent 2,7% du total des appels.

10% des appels sont interrompus volontairement au cours du guidage automatique par le correspondant.

Si on analyse l'évolution des appels au cours de l'année, on note des pointes surtout en mars et autour de la rentrée scolaire en septembre et en octobre. 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



- Demande de certificats: **27%**
- Comptabilité: **5%**
- Département des indépendants: **9%**
- Immatriculation: **2%**
- Département des salariés: **29%**
- Pas de choix: **2%**
- Raccroché pendant guidage automatique: **10%**
- Assurances volontaires: **5%**
- Autres questions: **11%**

La réception

Étant donné que, dû à la crise sanitaire, les guichets n'étaient accessibles au public que sur base de rendez-vous pendant l'année 2021,

Le courrier

L'équipe courrier est compétente pour la réalisation des tâches suivantes:

- la préparation du courrier: 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 sortants;
- 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 CCSS.

la réception assumée par le service accueil, courrier et saisie n'était plus en service.

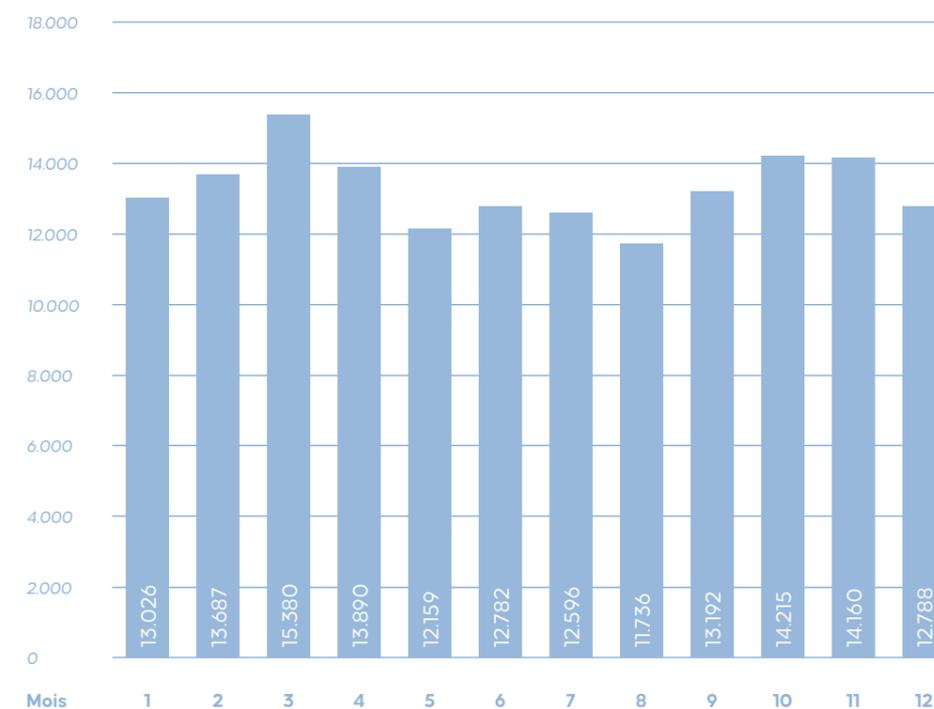
Le courrier électronique – E-mails

La réception, le tri et la gestion des e-mails est assuré par l'équipe courrier.

Un total de 159.611 e-mails a été reçu en 2021 par l'équipe courrier et se répartit comme suit:

Nombre de courriels traités

On peut constater une pointe en mars.

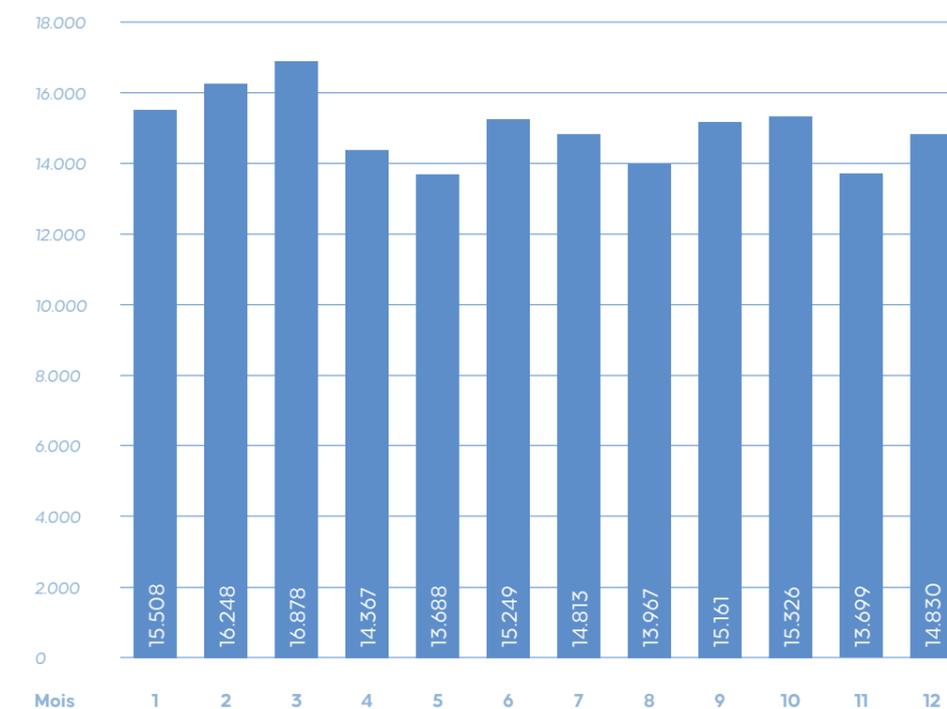


Le courrier entrant

Par courrier entrant, on comprend le courrier réceptionné par la poste. Pour l'exercice 2021, le CCSS a reçu 179.734 courriers, dont 11.013 lettres recommandées, ce qui représente en moyenne 14.978 courriers par mois.

Malgré la digitalisation des dernières années et contrairement aux attentes, l'envoi de courrier en 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.

Nombre de courriers

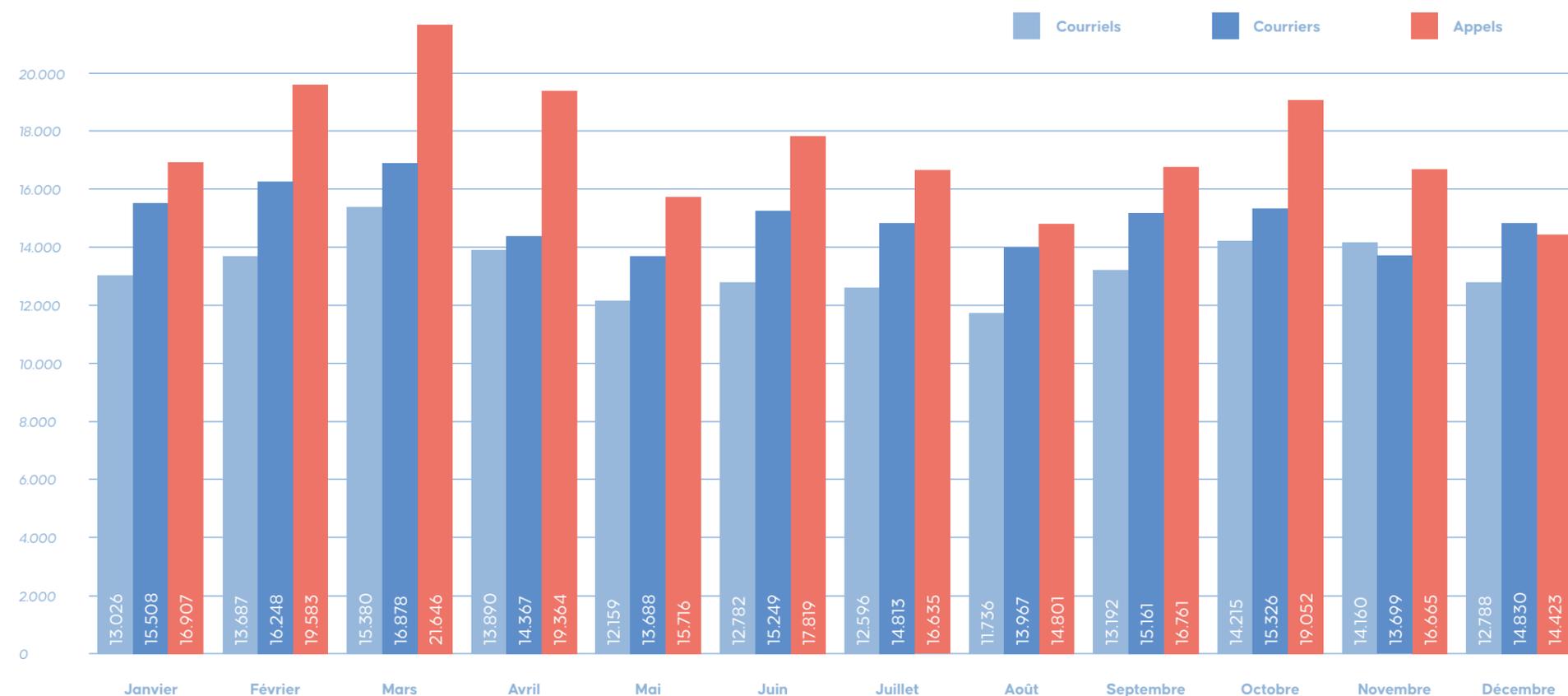




Répartition des moyens de la prise de contact

Le graphique suivant montre la répartition des moyens de contact choisis par les parties prenantes. Ainsi, les clients-usagers utilisent de préférence le téléphone à hauteur de 40 %. Les autres 60 % se répartissent à parts quasiment équitables entre courrier (29 %) et courriel (31 %).

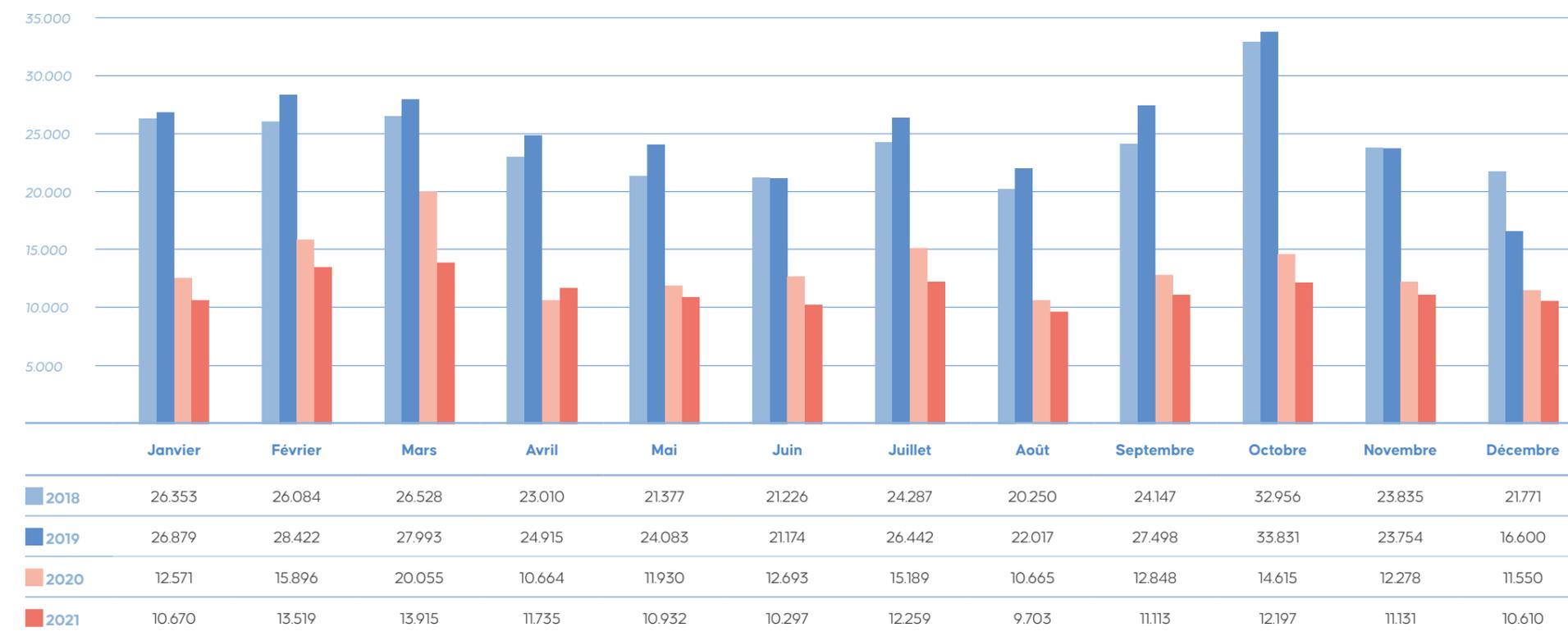
Comparaison : Courriels - Courriers - Appels



Le courrier sortant

Le courrier sortant se compose des courriers simples mis sous pli par l'équipe courrier et s'élève à 138.081 envois pour l'année 2021. Sont exclus les courriers recommandés qui s'élèvent à 18.381 et s'y rajoute encore le courrier qui sort de façon automatisée et centralisée à hauteur de 2.350.056 envois.

Évolution du volume du courrier sortant du CASS



Le courrier retourné

Les courriers (employeurs) ne pouvant pas être distribués par la poste sont retournés au CCSS

et le retour est documenté par les agents.



Nombre de retours:

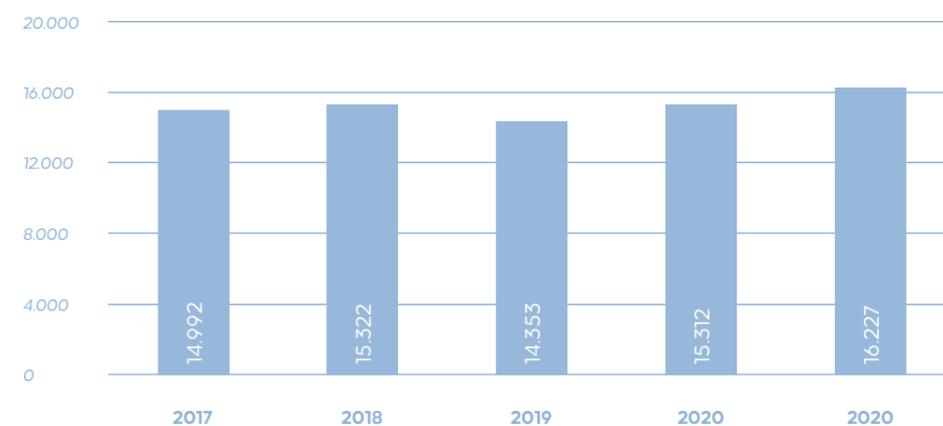
6.188

Hypothèques légales en matière de cotisations en faveur du CCSS

Une recherche est réalisée pour chaque vente d'un bien immobilier. Au cours des dernières trois années, le nombre de demandes est en

hausse constante. Une hausse de 6% a de nouveau été enregistrée en 2021 par rapport à l'année 2020.

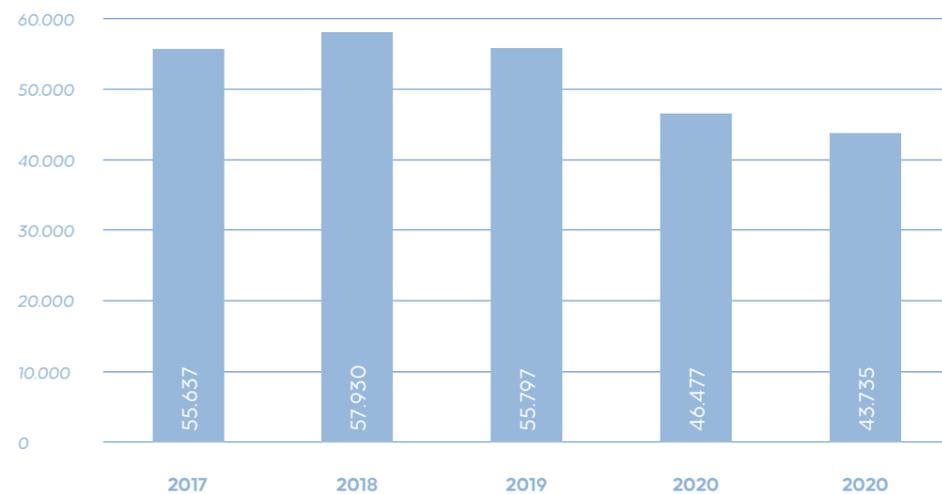
Nombre de demandes traitées



Ordonnances des juges de paix

Les ordonnances de la justice de paix autorisant les créanciers à recevoir communication de l'employeur sur leur débiteur sont traitées par le service accueil-courrier. Depuis 2019 une

baisse a été constatée pour chaque année, de 16,7% en 2019 par rapport à 2020 et de 5,9% en 2021 par rapport à 2020.



La saisie

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

- traitement des anomalies des déclarations de la saisie manuelle et de la validation du scanning à l'entrée;
- enregistrement des déclarations rectificatives à l'exception des rectifications notifiées sur les listes des salaires qui sont traitées par le service « salariés »;
- contrôle des listes de salaires déjà saisies et transfert vers le service « salariés », respectivement vers le bureau responsable de l'archivage électronique;
- affiliation des pensionnaires du secteur public tant que l'affiliation n'est pas encore effectuée par voie électronique ou injectée automatiquement dans le fichier de l'affiliation;
- enregistrement de cas particuliers du congé parental;
- saisie des déclarations d'entrée et de sortie des sociétés intérimaires;
- saisie des déclarations des périodes d'incapacité de travail (ITT);
- saisie des listes des salaires;
- saisie des demandes de détachement pour un pays précis de l'UE, Norvège, Suisse, Lichtenstein, Islande ou du Royaume-Uni;
- validation des déclarations d'entrée et de sortie qui sont scannées à l'entrée.



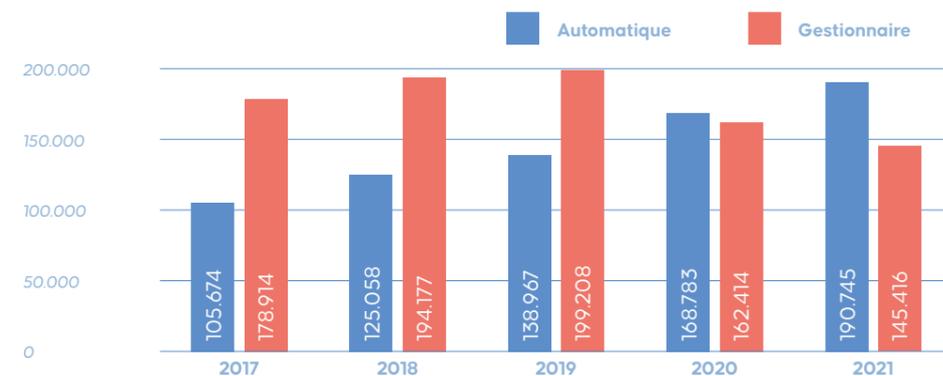
Service méthodologie

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 2021, 624 demandes de support technique ou méthodologique ont été formulées par les services. Pour le même exercice, 591 demandes ont été traitées. L'augmentation des demandes de support est surtout due à une réorganisation du canal de communication avec le service, résultant en une formalisation des demandes pour garantir une meilleure documentation et traçabilité.

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. Le graphique ci-dessous montre une évolution croissante de l'utilisation de ces modèles de documents au niveau automatique, p.ex. pour les demandes de certificats par le site internet du CCSS. Quant à la diminution des modèles de documents produits par les gestionnaires, celle-ci est principalement due à la mise en place du système électronique d'échanges de données EESSI (Electronic exchange of social security information). De façon générale, l'utilisation de modèles de documents permet un service de qualité et une communication standardisée avec toutes les parties prenantes du CCSS.



Support aux clients SECULine

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

Au niveau de l'échange de fichiers par SECULine, le nombre de fichiers échangés reste constamment élevé, avec majoritairement (78 %) des déclarations de salaires.

D'un autre côté, le nombre de clients utilisant SECULine est en constante croissance et se situe à 1.378 en 2021 par rapport à 1.348 en 2020. Ces utilisateurs traitent les déclarations de 30.262 employeurs et 552.094 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. Le support du service méthodologie était d'autant plus requis en 2021 que le CCSS a publié un nouveau format du fichier de résultat du calcul des cotisations ce qui a nécessité une mise en place du côté des clients SECULine.

À côté de la mission de support, le service méthodologie encadre bon nombre de projets, exposés ci-après.

Un projet d'envergure et de longue durée est le projet de migration du mainframe vers une base de données. Ainsi, en 2021, le service méthodologie a accompagné la migration de divers éléments et applications.

La migration du calcul des cotisations depuis le module BS2000 vers une base de données a pris forme en octobre 2021. Cette migration constitue une des étapes majeures du projet de migration et s'est faite conjointement avec quelques adaptations au niveau de l'algorithme du calcul, ainsi que d'un nouveau format d'échange de fichier par SECULine.

Ainsi, le CCSS a abandonné la régularisation rétroactive des cotisations pour les montants dépassant le plafond mensuel et y intégré l'application du plafond cumulé. L'approche du plafond cotisable cumulé présente l'avantage que les cotisations sont désormais facturées par le CCSS dès le premier dépassement du plafond cotisable mensuel, et ce, jusqu'à concurrence du plafond cumulé annuel. Ceci permet aux employeurs de régulariser plus rapidement les cotisations dépassant le plafond cotisable.

De même, pour les personnes assurées de manière volontaire pour le risque pension, une

régularisation par rapport à une éventuelle affiliation obligatoire est directement effectuée au niveau du calcul mensuel, et non plus annuellement.

Dans le cadre de la crise COVID-19, le CCSS a été sollicité par maintes institutions publiques afin de réaliser des échanges de données nécessaires à la gestion de la crise ou à la mise en place de diverses aides étatiques.

La relance de la procédure du recouvrement pour un secteur protégé dans le cadre de la crise COVID-19 fut également réalisée fin 2021.

Le service méthodologie poursuit les efforts de digitalisation des traitements internes du CCSS. Ainsi, plus de courriers entrants sont scannés à l'entrée et transmis aux gestionnaires sous forme digitale : le flux du traitement interne des anomalies, jusque-là sous forme papier, a été modifié vers un traitement électronique. Non seulement, ceci réduit la production de documents sous forme de papier, mais en plus, cela permet aux gestionnaires de réaliser le traitement des anomalies à distance, en télétravail.

Le service
méthodologie se
compose en 2021 d'une
équipe de

9 personnes



Type de frais	2017	2018	2019	2020	2021
Frais de personnel	26.756.837	27.872.689	28.573.852	31.702.557	33.138.528
Autres frais	8.961.470	9.139.815	9.509.643	9.364.471	10.302.718
Frais d'acquisitions	1.148.163	915.550	599.127	1.300.117	1.349.966
TOTAL	36.866.470	37.928.054	38.682.621	42.367.145	44.791.212

On distingue entre deux types de frais d'administration:

a) Frais bâtiment

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

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

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

b) Frais communs

Les frais du Centre commun de la sécurité sociale, y compris ceux visés à l'article 30, sont répartis entre les utilisateurs à l'aide de la clé de répartition ci-après basée sur les cotisations

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

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





**CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**

**Centre commun
de la sécurité sociale**

125, route d'Esch
L-1471 Luxembourg

T (+352) 40141-1

www.ccss.lu