

Rapport Annuel

2023

Centre commun de la
sécurité sociale



CCSS
Centre commun de
la sécurité sociale

Pour plus d'informations :

Centre commun de la sécurité sociale (CCSS)

4, rue Mercier
L-2144 Luxembourg

www.ccss.lu

T (+352) 40 141 – 1

M ccss@secu.lu

Formulaire de contact :



Responsable de la publication :

Centre commun de la sécurité sociale (CCSS)

Design & Photos (sauf indication contraire) :

101

Date de publication : 09/2024



CCSS

Centre commun de
la sécurité sociale

Sommaire

Entretien avec notre Président	4	Service contrôle	50
Nos chiffres clés	8	Service immatriculation	54
Le CCSS	10	Service salariés	57
Nos missions	11	Service indépendants	62
Notre vision	12	et assurés volontaires	66
Notre Conseil d'administration	13	Service recouvrement judiciaire	71
Notre organisation interne	15	Service comptabilité	71
Organigramme du		Stratégie de digitalisation :	
Département administratif	16	les fonctionnalités de MyGuichet.lu	74
Organigramme du		Le Département informatique	78
Département informatique	17	Le responsable de la sécurité	
Nos ressources	18	des systèmes d'information (RSSI)	78
Nos ressources humaines	18	Service sécurité technique	81
Nos états financiers	20	Service développement	
Nos parties prenantes	21	et maintenance	83
		Service systèmes et production	88
Nos métiers, nos équipes, nos réalisations	26	Glossaire	94
Le Département administratif	27	Votre avis compte	95
Service du personnel	28		
Service juridique et			
Service secrétariat	30		
Le Data Protection Officer	35		
Service communication	36		
Service qualité	38		
Service méthodologie	39		
Service accueil, courrier, saisie	44		



Entretien avec notre Président *Claude Seywert*

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

« La simplification des procédures est une priorité pour nous, tant pour alléger la charge de travail de nos collaborateurs que pour accélérer la mise en relation avec nos clients-usagers. »

Monsieur Seywert, 2022 a été une année record. 2023 marque un tournant dans l'histoire du CCSS. Quels ont été les moments clés de l'année écoulée ?

CS Une des évolutions marquantes de 2023 a été l'augmentation des cotisations perçues. Deux facteurs principaux expliquent cette croissance : l'indexation des salaires et la croissance du nombre des assurés provoquant une augmentation de la masse salariale. En raison de l'inflation importante, trois tranches indiciaires ont été appliquées, augmentant les cotisations de 7,4 milliards à 8,1 milliards d'euros en 2023. De plus, le nombre de salariés a crû, atteignant 499.100 salariés. Il est important de noter que ce chiffre ne représente pas le nombre de personnes, mais une moyenne évaluée des jours d'affiliation des salariés par rapport aux jours calendaires de l'année.

Un autre moment clé pour le CCSS a été notre déménagement en avril 2023 vers la nouvelle Cité de la sécurité sociale. Ce changement a représenté un véritable exploit de planification en amont pour nos équipes informatiques (voir interview p.92), qui ont non seulement assuré la mise en place technique pour les collaborateurs du CCSS, mais aussi pour d'autres institutions qui ont intégré le nouveau bâtiment. L'effort pour garantir une transition fluide du réseau, des infrastructures, des PC et des imprimantes a été extraordinaire, car tout s'est effectué en seulement un week-end, permettant ainsi à nos collaborateurs de reprendre le travail dès le lundi suivant.

Parallèlement à ce déménagement, nous avons changé notre identité visuelle. Ce renouveau a insufflé une nouvelle dynamique, tant en interne qu'en externe, en nous rapprochant de nos clients-usagers. Un point important de cette nouvelle identité est aussi notre site internet, désormais plus accessible et disponible en trois langues : français, allemand et anglais.

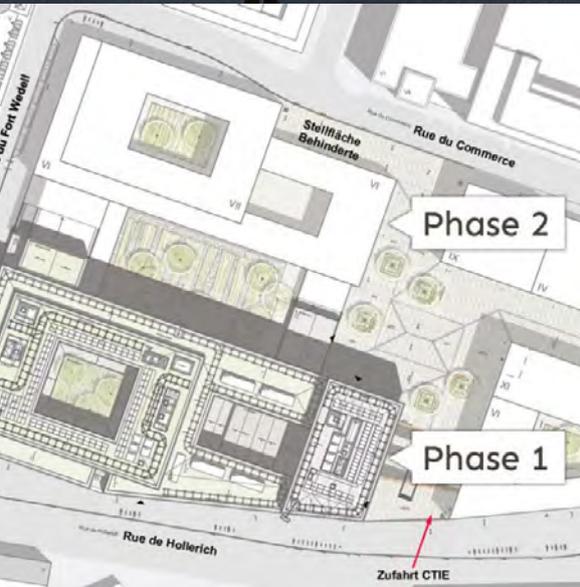
Pour satisfaire les attentes de nos parties prenantes, qu'il s'agisse de nos clients-usagers ou des autres institutions pour lesquelles notre Département informatique gère le support technique et développe des solutions technologiques, nous avons recruté de nouveaux talents. Divers profils ont été engagés, principalement dans le Département informatique, qui est le partenaire IT du CCSS et des autres institutions de sécurité sociale. Ainsi, nous avons dépassé le cap des 300 collaborateurs, passant de 295 en 2022 à 317 en 2023.



**CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE**



CCSS
Centre commun de
la sécurité sociale



Avec l'achèvement de la première phase de la Cité de la sécurité sociale, la deuxième phase¹ nous permettra d'anticiper l'évolution de notre effectif. Nous avons réservé une

surface de près de 1.000 m² dans le nouveau bâtiment, qui sera relié par une passerelle à notre immeuble.

¹ Les travaux de démantèlement et d'assainissement du bâtiment EUROFFICE situé à l'angle de la rue Fort Wedell et de la rue du Commerce ont débuté le 31 juillet 2023. La démolition du bâtiment a débuté à partir du début du mois d'avril 2024.



Dans le rapport annuel de l'année passée, vous évoquiez des évolutions concernant la simplification des procédures et la stratégie de digitalisation. Pouvez-vous nous en dire plus sur les projets mis en place ?

CS La simplification des procédures est une priorité pour nous, tant pour alléger la charge de travail de nos collaborateurs que pour accélérer la mise en relation avec nos clients-usagers. Un projet important a été l'intégration de diverses fonctionnalités dans l'espace privé de [MyGuichet.lu](#) (voir interview p.74). Ce service en ligne permet aux ménages privés employant du personnel de gérer leurs données de manière autonome, comme consulter et modifier les salaires ou les horaires de leur personnel. Ce service a rencontré un grand succès, simplifiant d'une part les démarches pour nos clients-usagers et de l'autre en réduisant le volume des formulaires papier.

Quelles sont les prochaines étapes de la stratégie de digitalisation et quels autres projets avez-vous prévu de mettre en place ?

CS Notre prochaine étape dans la stratégie de digitalisation est de répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises et des sociétés fiduciaires, en facilitant la saisie et la transmission des informations. Nous travaillons sur le dé-

veloppement de l'espace professionnel dans [MyGuichet.lu](#), qui permettra de saisir en ligne les déclarations d'entrée et de sortie, les déclarations de salaires ou bien encore l'encodage des jours de maladie.

Un autre objectif est de rendre nos formulaires interactifs, permettant de traiter les données plus rapidement que par le passé avec des PDF scannés. Nous souhaitons également mettre en place un système de suivi des démarches digitales afin que nos clients-usagers puissent suivre à tout moment leur statut et l'avancement de leur traitement.

La digitalisation des données entraîne aussi des risques de sécurité, comme le phishing. Pour contrer ces menaces, nous avons créé le [Service sécurité technique](#) (voir interview p.81) chargé de détecter et de combattre ces tentatives. Pour ce qui est des tentatives de phishing, il est important de rappeler que l'émission et le renouvellement de la carte de sécurité sociale et sa livraison sont gratuits, et que le CCSS ne demandera jamais les coordonnées bancaires des assurés.

Ces initiatives de digitalisation et de sécurisation des données s'inscrivent dans nos programmes de travail triennaux. Une mission importante à venir sera d'établir le programme de travail pour 2025-2027, intégrant de nouveaux projets pour continuer à renforcer la digitalisation de nos services et améliorer l'interaction avec nos parties prenantes.

Nos chiffres clés



Salariés²

499.100

(2022 : 486.503)



Indépendants⁴

29.329

(2022 : 28.748)



Assurés volontaires³

25.948

(2022 : 22.720)



Déclarations d'entrée / sortie

544.559

(2022 : 560.400)



Déclarations de salaire

11.190.750

(2022 : 10.494.949)



Factures mensuelles

97.075

(2022 : 96.204)

**Cotisations sociales****8.183.636.791 €**

(2022 : 7.407.154.494 €)

**Dossiers en recouvrement****8.733**

(2022 : 10.161)

**Courriers entrants****175.720**

(2022 : 206.216)

**Courriers sortants****2.354.927**

(2022 : 2.316.807)

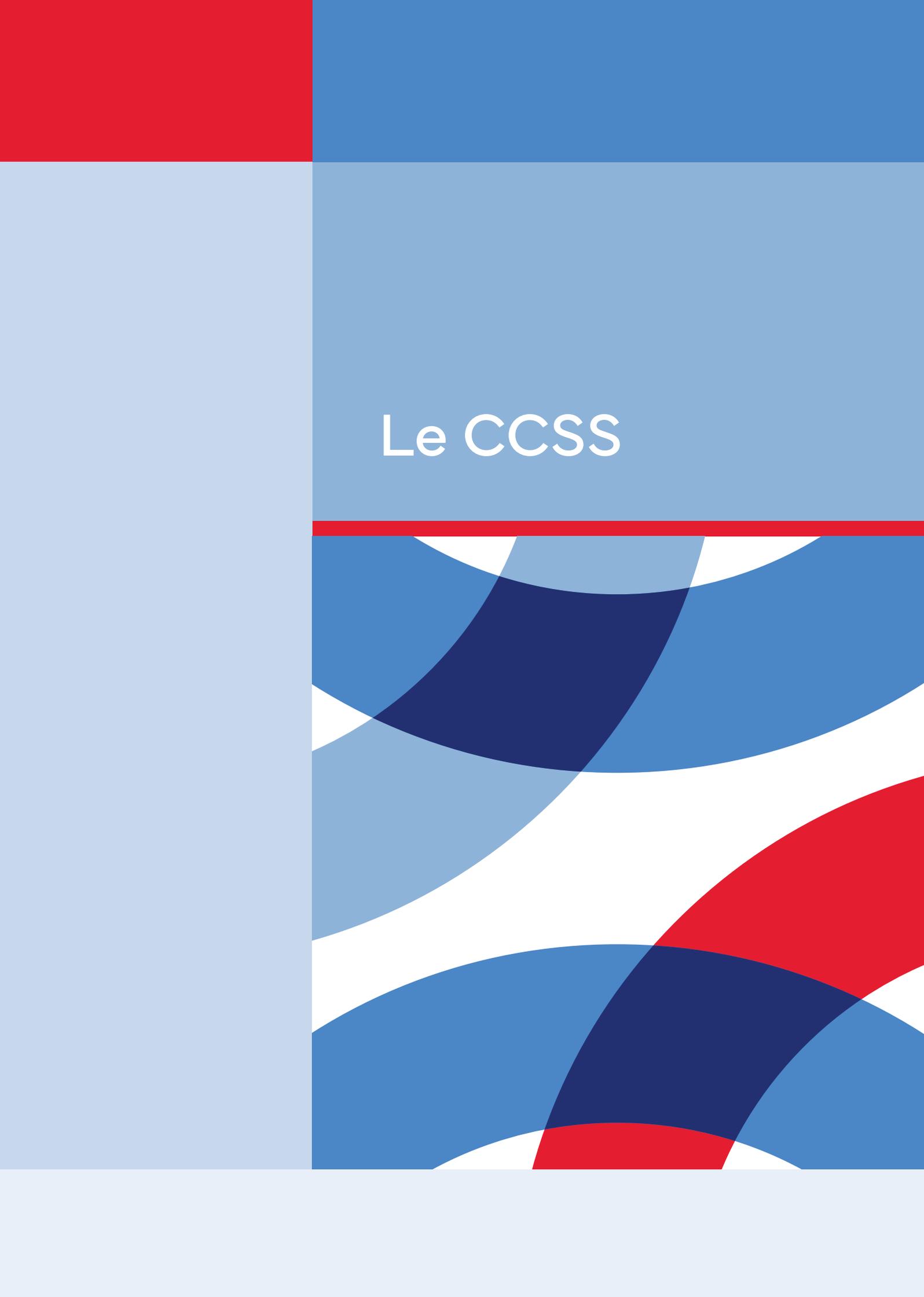
**Appels par jour****598** sur 185 jours ouvrés**E-mails traités par jour****542**

(2022 : 498)

2 Ce chiffre ne représente pas le nombre de personnes, mais une moyenne évaluée des jours d'affiliation des assurés par rapport aux jours calendaires de l'année. Ce chiffre se réfère à la moyenne journalière des salariés en occupation normale, hors occupation occasionnelle, occupation intérimaire, activité culturelle ou sportive à titre accessoire et job d'étudiant.

3 Moyenne journalière des assurés volontaires.

4 Moyenne journalière des indépendants principaux.

The background features a complex geometric design. A solid red rectangle is in the top-left corner. A light blue vertical bar runs down the left side. The rest of the page is filled with overlapping semi-circular and curved shapes in various shades of blue (light, medium, and dark) and red. The text 'Le CCSS' is centered in the upper right quadrant.

Le CCSS

Nos missions

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

Le CCSS se compose d'un Département administratif et d'un Département informatique.

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 de sécurité sociale (ISS) 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 CCSS a comme mission :

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

Les missions et le cadre de fonctionnement du CCSS sont détaillés dans le Code de la sécurité sociale (CSS).

Notre vision

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

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

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

Objectifs stratégiques internes :

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

Objectifs stratégiques externes :

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

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

* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.



Notre Conseil d'administration

Le Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est placé sous la responsabilité d'un Conseil d'administration comprenant :

- + les présidents de la Caisse nationale de santé, de la Caisse nationale d'assurance pension, de l'Association d'assurance accident, de la Caisse pour l'avenir des enfants et du Fonds national de solidarité ou leurs délégués ;
 - + 5 délégués des assurés du secteur privé désignés par la Chambre des salariés ;
 - + 1 délégué des assurés du secteur public désigné par la Chambre des fonctionnaires et employés publics ;
 - + 5 délégués des employeurs désignés par la Chambre de commerce et la Chambre des métiers ;
 - + 1 délégué désigné par la Chambre d'agriculture.
- Il y a autant de délégués suppléants que de délégués effectifs.
- La présidence du Conseil d'administration est exercée par le président de l'Association d'assurance accident.

Membres du Conseil d'administration du CCSS

Représentants des institutions de sécurité sociale

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

Délégués de la Chambre des salariés

Délégués effectifs

Carlos PEREIRA

Lynn SETTINGER

Chantal GANTREL

Christophe KNEBELER

Cynthia SANTOS

Délégués suppléants

Romance SCHEUER

Yasmine LORANG

Jean-Luc DE MATTEIS

Maria MENDES

Rafael RODRIGUES

Délégués de la Chambre des fonctionnaires et employés publics

Délégué effectif

Délégué suppléant

Béliza MENDES

Jean-Marie SPARTZ

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

Délégués effectifs

Délégués suppléants

Fabienne LANG

Cristelle CERVELLATI

Théodore BIEWER

Jean-Paul OLINGER

Raymond HORPER

Michèle MARQUES

Nicolas SIMONS

René FRIEDERICI

Marc KIEFFER

Délégués de la Chambre d'agriculture

Délégué effectif

Délégué suppléant

Bernard MARGUE

Guy KRIER

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

Il lui appartient notamment :

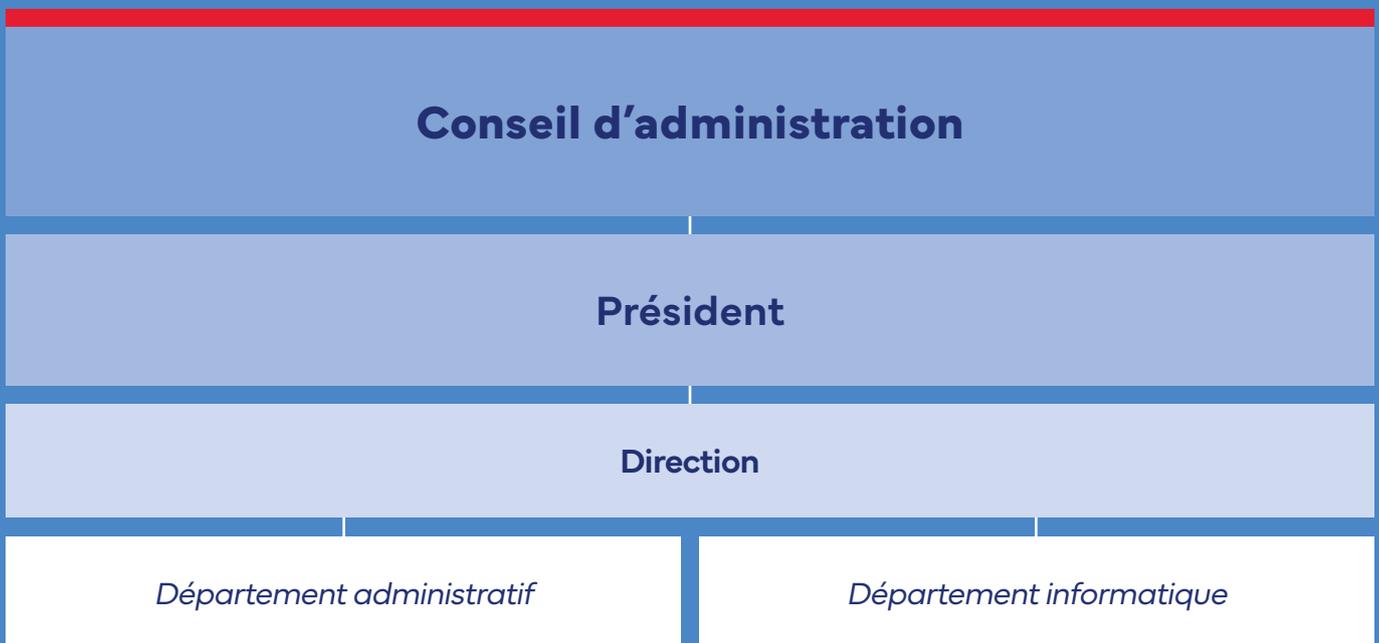
- 1.** d'établir la planification triennale, qui comprend également le schéma directeur informatique du CCSS, et de statuer sur la mise à jour annuelle;
- 2.** de déterminer les règles de gouvernance;
- 3.** d'arrêter le budget annuel;
- 4.** de statuer sur le bilan annuel;
- 5.** de prendre les décisions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

Notre organisation interne

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

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

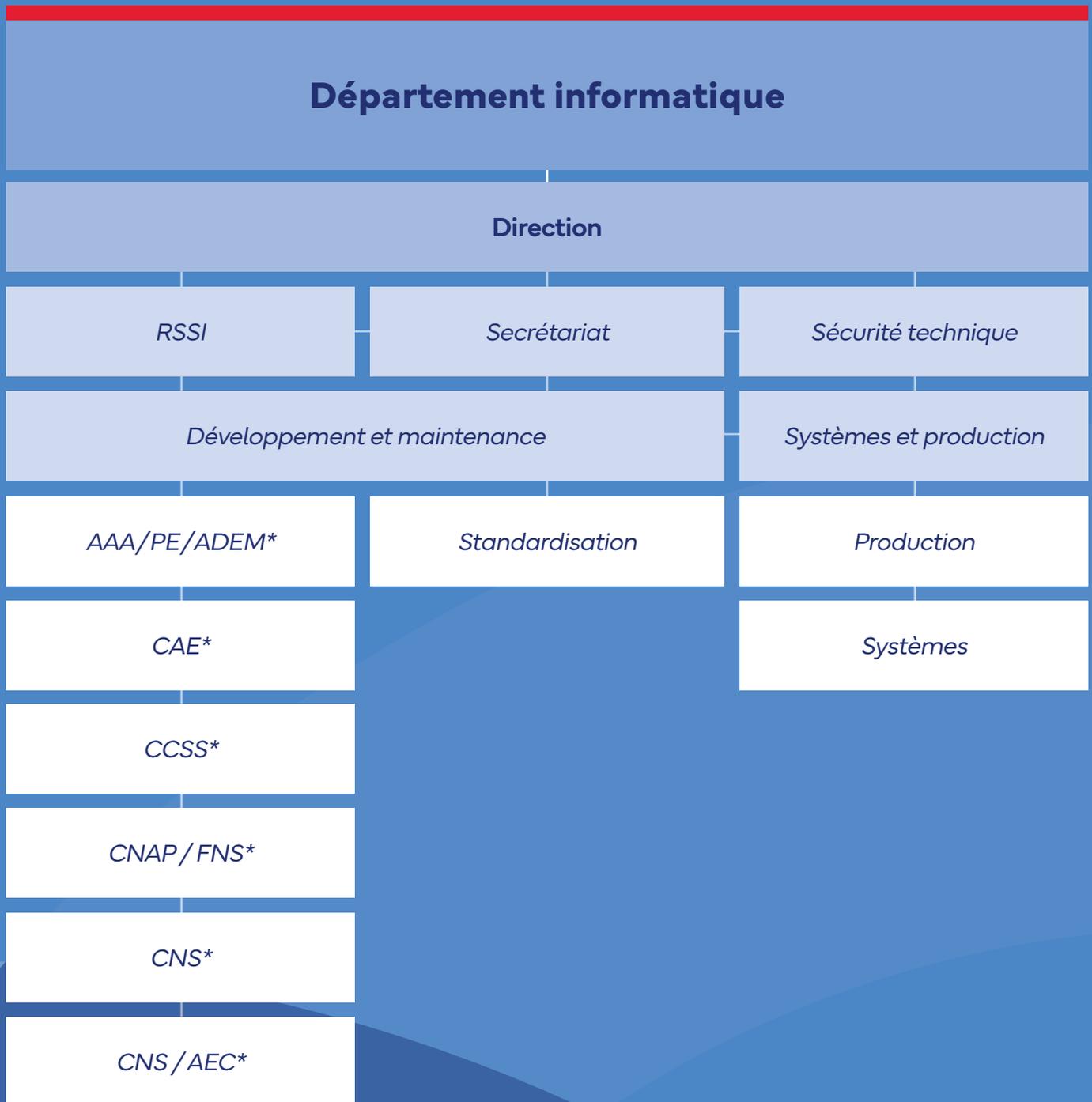
Des attributions spécifiques leurs sont confiées dont notamment la définition de la stratégie, formalisée dans le programme de travail triennal, et celle du schéma directeur informatique.



Organigramme du Département administratif



Organigramme du Département informatique



* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

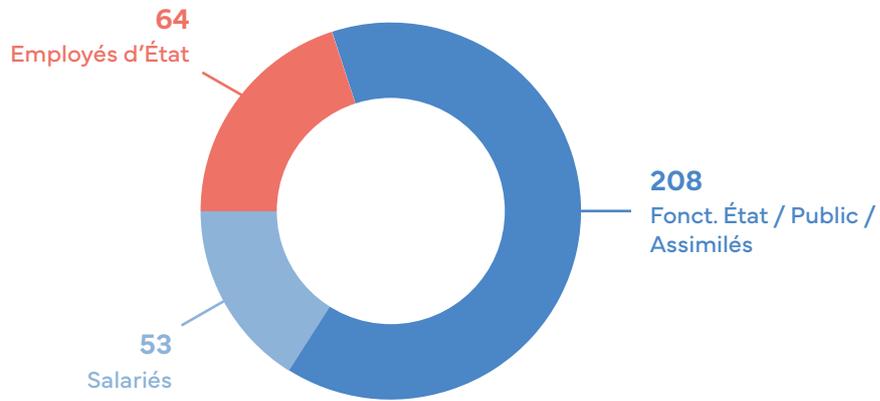
Nos ressources

Nos ressources humaines

Au 31.12.2023, l'effectif du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est de **317 collaborateurs**. L'effectif reporté en fonction du département et du groupe de traitement est présenté ci-dessous.

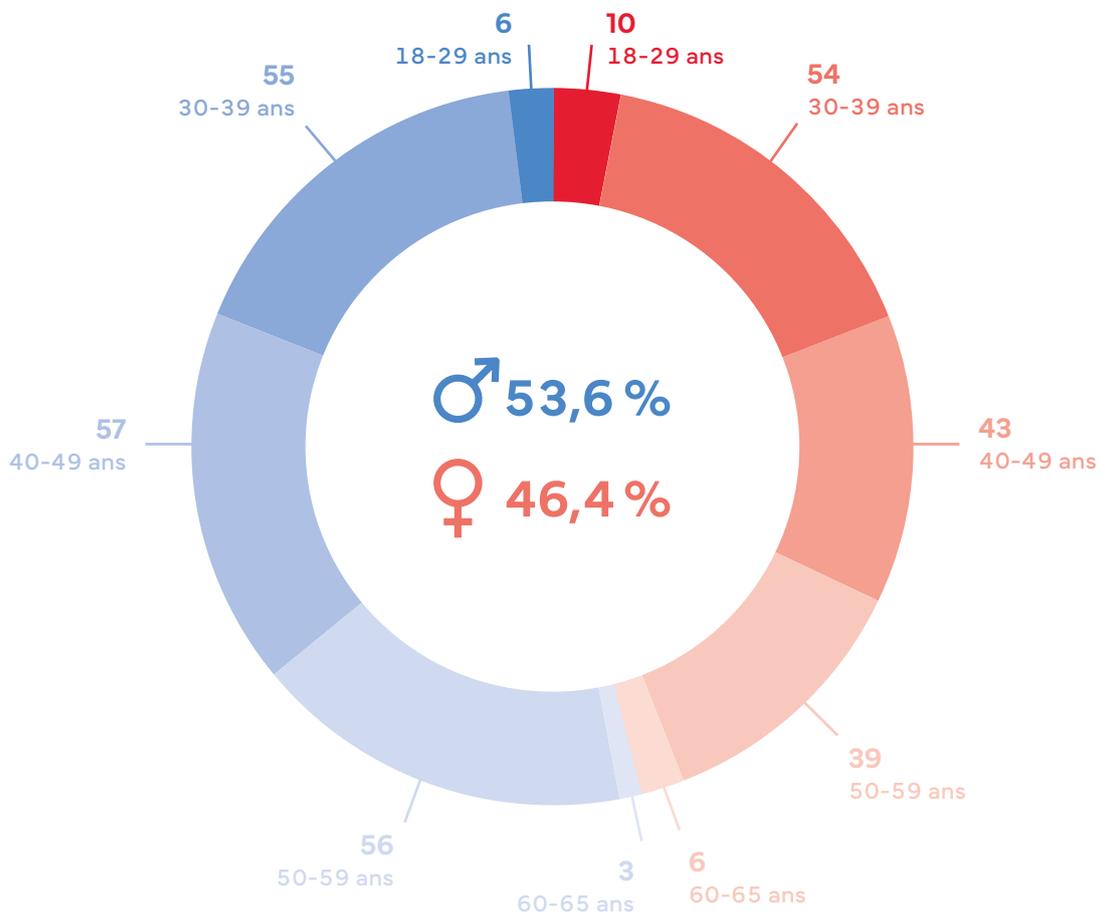
Carrière	2021	2022	2023
Département administratif	188	189	199
A1	11	16	16
A2	2	1	1
B1	90	91	92
C1	26	25	29
D1	8	5	5
D2	1	1	1
D3	3	2	2
OF	47	48	53
Département informatique	101	106	118
A1	81	86	93
A2	2	2	3
B1	9	9	11
C1	7	7	9
D1	2	2	2
TOTAL	289	295	317

Répartition des régimes



La diversité d'âge au sein du CCSS

Le graphique ci-dessous offre une représentation visuelle de la répartition des femmes et des hommes au sein de notre établissement. En illustrant la structure démographique de nos collaborateurs, ce graphique permet d'analyser les dynamiques générationnelles et de mieux comprendre la diversité d'âge au sein du CCSS.



Nos états financiers

Type de frais	Frais administratifs				
	2019	2020	2021	2022	2023
Frais de personnel	28.573.852€	31.702.557€	33.138.528€	34.630.268€	40.288.741€
Autres frais	9.509.643€	9.364.471€	10.302.718€	10.365.223€	14.214.315€
Frais d'acquisitions	599.127€	1.300.117€	1.349.966€	2.513.649€	8.328.940€
TOTAL	38.682.622€	42.367.145€	44.791.212€	47.509.140€	62.831.996€

On distingue deux types de frais d'administration.

Les frais de bâtiment

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

La clé de répartition est établie annuellement par l'Inspection générale de la sécurité sociale (Art. 30 du règlement grand-ducal modifié du 19 décembre 2008).

Depuis le 1^{er} janvier 2023, la gestion des frais de bâtiment incombe au Fonds de compensation, propriétaire du nouveau bâtiment administratif de la Cité de la sécurité sociale.

Les frais communs

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

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

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

Nos parties prenantes

Une des missions phares du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est l'affiliation des assurés auprès de la sécurité sociale luxembourgeoise. Ils représentent une grande partie des clients-usagers 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.

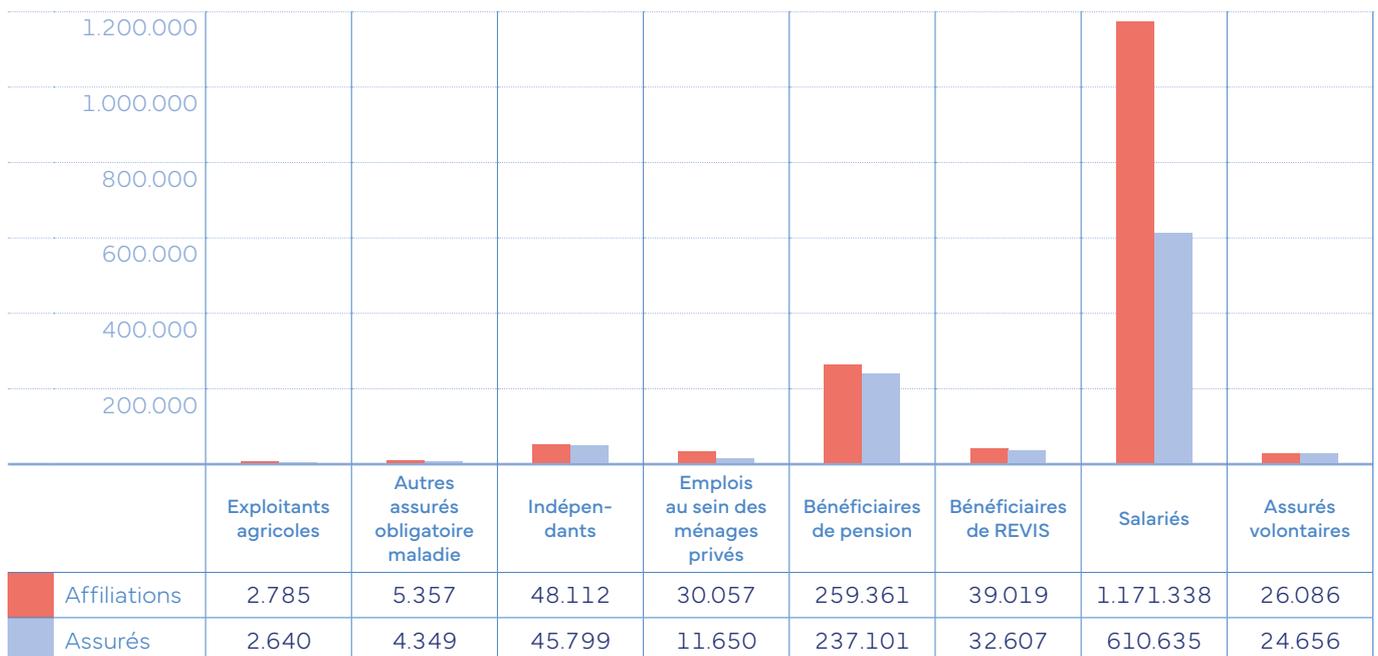
Le graphique suivant montre comment la population des assurés peut être déclinée en groupes socio-professionnels. Les nombres sont présentés une fois en fonction du nombre d'assurés ayant au moins une journée d'affiliation au cours de l'année, sans prendre en considération le degré d'occupation, et une fois en termes de nombre d'affiliations pour exprimer les actes administratifs afférents.

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

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

Les groupes présentés dans le graphique ci-dessous peuvent être détaillés davantage. Le tableau suivant donne un aperçu des assurés et des affiliations avec une granularité plus fine. À noter que le regroupement des informations a été modifié par rapport au rapport annuel de l'année 2022.⁵

Les assurés par groupe socio-professionnel



Catégorie socio-professionnelle	Assurés	Affiliations
Salariés :	610.635	1.171.338
Occupation normale	559.795	748.823
Occupation occasionnelle	2.462	3.308
Occupation intérimaire	26.474	388.790
Activité culturelle ou sportive à titre accessoire	50	55
Job d'étudiant	21.854	30.362
Indépendants :	48.439	50.897
Travailleurs intellectuels, artisans, commerçants :	45.799	48.112
Occupation normale	25.518	27.128
Conjoint aidant	297	301
Occupation occasionnelle	35	39
Revenu insignifiant	18.154	18.711
Réduction sur pension	1.795	1.933
Exploitants agricoles :	2.640	2.785
Chef d'exploitation	1.974	2.105
Associé	58	60
Conjoint aidant	237	241
Aidant	371	379
Emploi au sein des ménages privés :	11.650	30.057
Aide ménage	7.863	25.890
Garde d'enfants	735	908
Aidant/soignant d'une personne dépendante	2.616	2.807
Jeune au pair	436	452
Autres assurés obligatoire maladie :	4.349	5.357
Étudiants majeurs sans autre couverture maladie	1.298	2.076
Bénéficiaire de protection temporaire (BPT)	2.367	2.387
Mineurs d'âge	670	872
Personnes en situation de handicap	14	22

Catégorie socio-professionnelle	Assurés	Affiliations
Assurés volontaires :	24.656	26.086
Pension :	7.475	8.330
Continuée	4.967	5.514
Continuée 1/3 SSM	1.811	2.094
Facultative	352	362
Facultative 1/3 SSM	345	360
Maladie :	16.718	17.288
Continuée	8.453	8.928
Facultative	5.706	5.792
Couverture universelle de soins de santé (CUSS)	228	232
Demandeurs de protection internationale (DPI)	2.331	2.336
Accident agricole	463	468
Bénéficiaires de pension	237.101	259.361
Pension personnelle	186.096	203.565
Pension de survie	45.800	50.380
Pension d'orphelin	5.205	5.416
Bénéficiaires du REVIS	32.607	39.019⁵

5 Notes explicatives concernant le nouveau regroupement des informations du tableau sur les assurés et les affiliations :

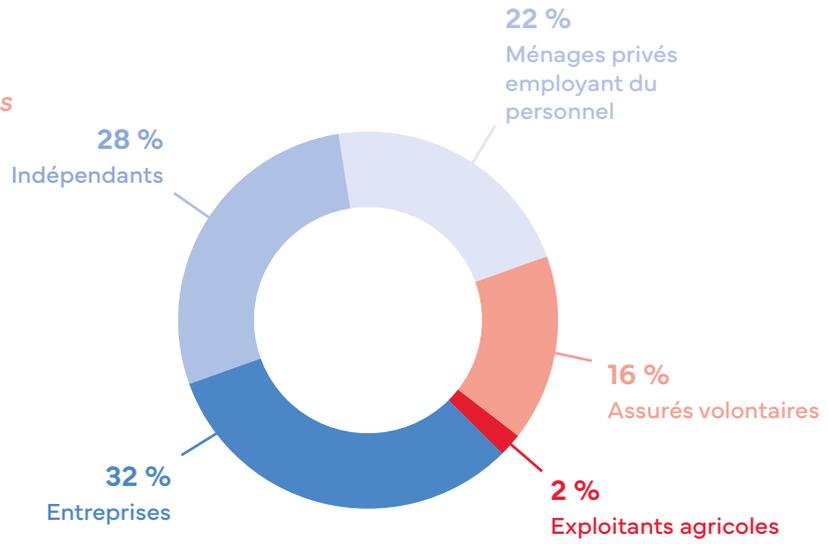
- Séparation des données :
 - Entre les indépendants et les exploitants agricoles
 - Entre les assurés volontaires maladie et les autres assurés obligatoires maladie
 - Entre les bénéficiaires de pension et les bénéficiaires du REVIS

• Répartition des données en sous-groupes :

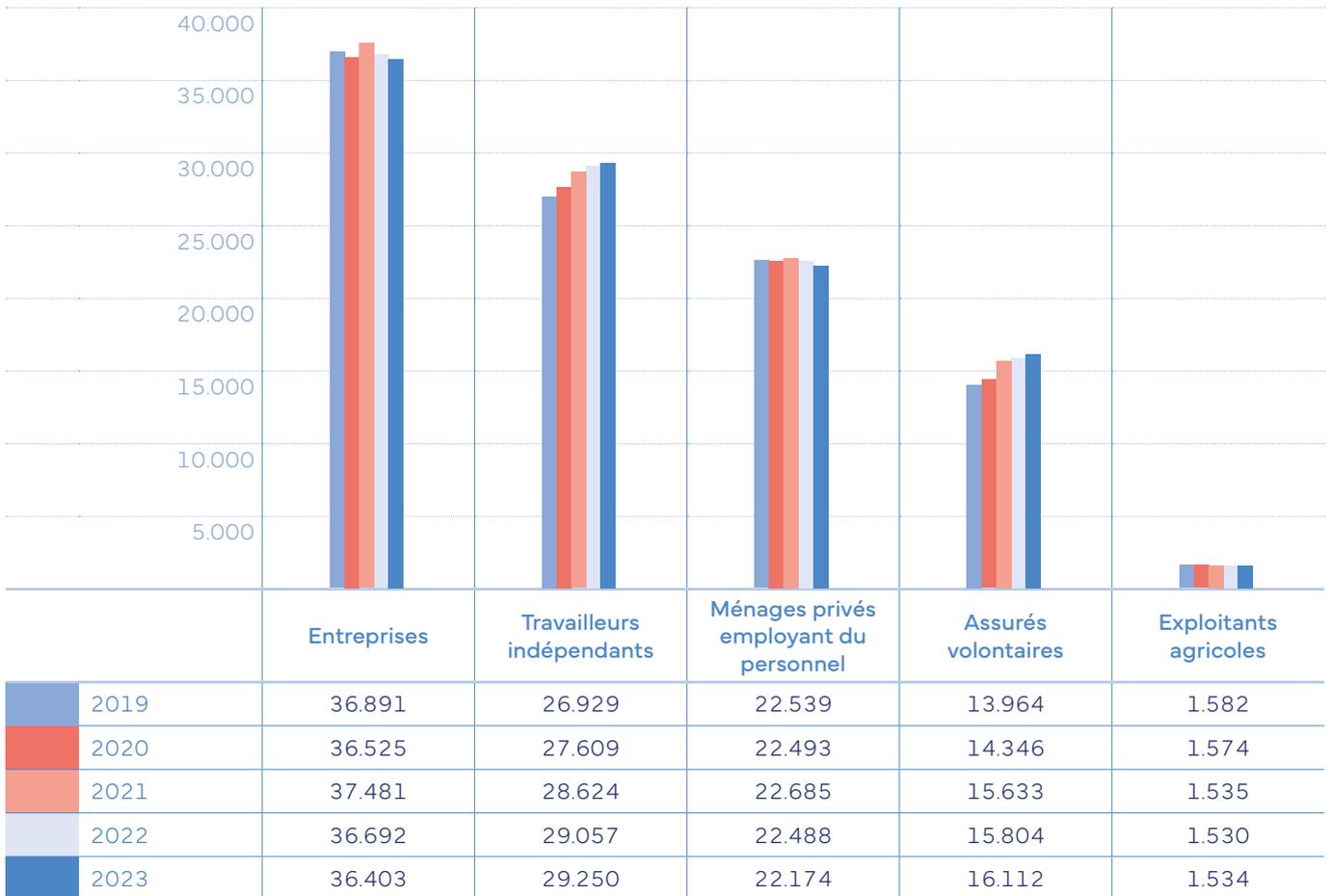
- Les salariés sont répartis dans les sous-groupes suivants :
 - Occupation normale
 - Occupation occasionnelle
 - Occupation intérimaire
 - Activité culturelle ou sportive à titre accessoire
 - Job d'étudiant

• Les assurés volontaires sont regroupés sous trois volets distincts : pension, maladie et accident agricole.

Répartition du nombre de cotisants



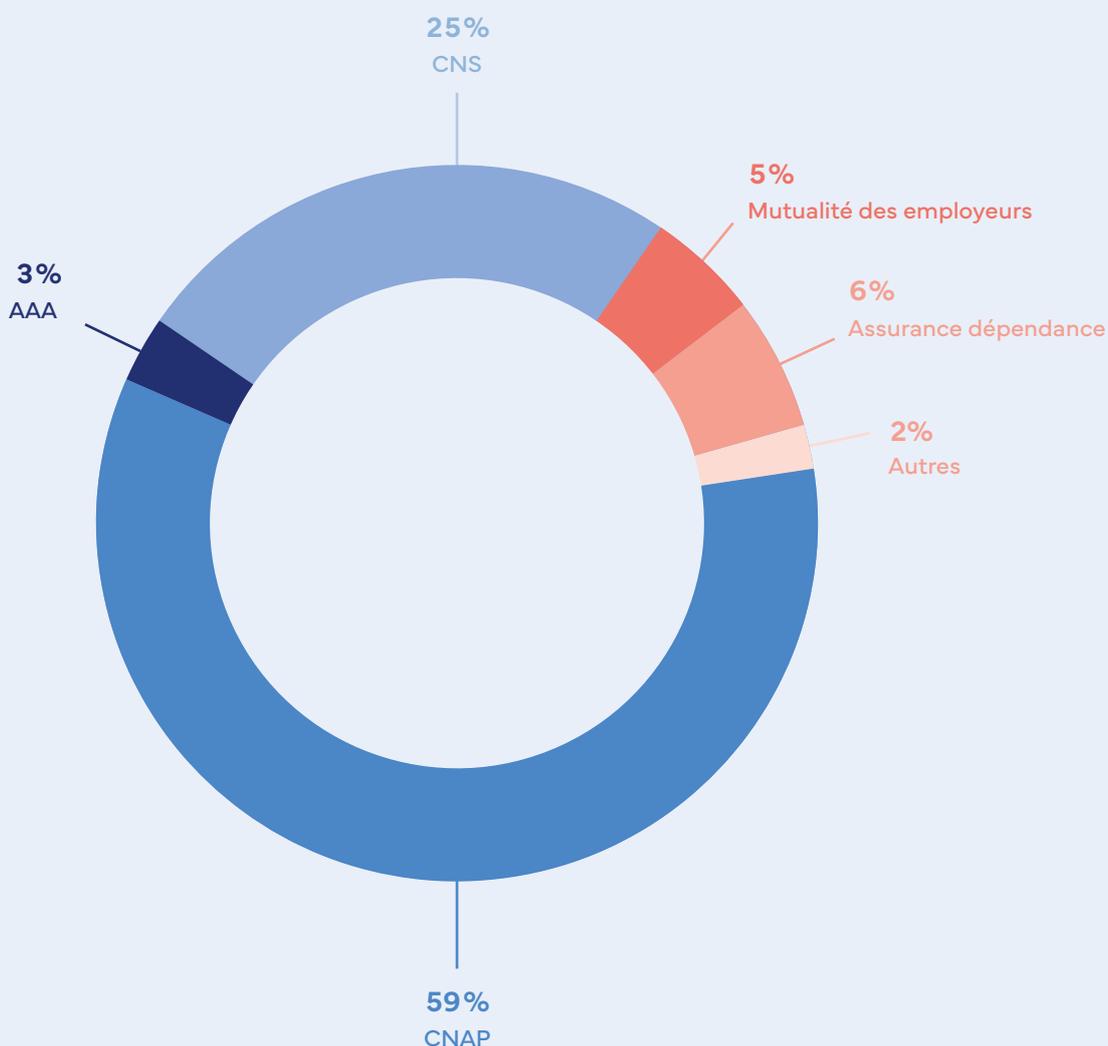
Evolution annuelle des cotisants



L'ensemble des institutions de sécurité sociale, auxquelles les cotisations perçues sont transmises mensuellement, constitue une importante partie prenante. 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.

Répartition du nombre de cotisations en 2023

Le graphique ci-dessous illustre la répartition par bénéficiaire 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.



Transfert de données

Par ailleurs, de nombreux organismes publics collaborent avec le 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.



Nos métiers,
nos équipes,
nos réalisations

Le Département administratif

Le Département administratif du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) s'engage à être un partenaire de référence pour toutes ses parties prenantes, en offrant des services de qualité conformes à la législation et aux meilleurs standards. Ses missions, qui comprennent l'affiliation des assurés, la gestion et le recouvrement des cotisations, la comptabilisation et la répartition des cotisations, ainsi que la liquidation des salaires et pensions pour le personnel des institutions de sécurité sociale, sont essentielles au bon fonctionnement du système de sécurité sociale.

Pour accomplir ces missions avec succès, le Département administratif du CCSS s'appuie sur les compétences et l'expertise de ses différents services, assurant ainsi une gestion optimale et efficace pour répondre aux attentes de ses parties prenantes. Dans ce cadre, il s'est fixé plusieurs

objectifs stratégiques : poursuivre la transformation digitale pour améliorer l'efficacité et la qualité de ses services, renforcer sa position en tant que centre de référence en gestion des cotisations et des carrières, garantir un professionnalisme exemplaire dans la gestion des affiliations et des relations avec les employeurs et les administrations, et mettre en place des mesures rigoureuses pour prévenir et combattre les abus et les fraudes.

Grâce à ses équipes, ses missions et ses objectifs, le Département administratif du CCSS s'engage à jouer un rôle central dans l'amélioration continue des services offerts, tout en assurant une gestion transparente et efficace des ressources.



Service du personnel

Missions du Service du personnel

Le Service du personnel du CCSS et de l'Association d'assurance accident (AAA) a plusieurs responsabilités, notamment la gestion des rémunérations et des pensions des différentes institutions de sécurité sociale (ISS) et du Fonds national de solidarité, le suivi des enregistrements de l'horaire mobile, l'organisation des formations et l'accueil des étudiants. Il s'occupe également de la gestion du personnel de la cantine et du nettoyage, des tâches administratives pour le Président du Conseil d'administration, comme la gestion du courrier, ainsi que la numérisation des dossiers du personnel.

Au cœur de la performance et du bien-être du CCSS, le Service du personnel joue un rôle stratégique et essentiel. Chargé de la gestion des collaborateurs, du développement des compétences et de l'optimisation des relations de travail, les ressources humaines soutiennent les collaborateurs dans leur parcours professionnel.

Le Service du personnel est également chargé de la gestion des traitements, indemnités, salaires et pensions des différentes institutions de sécurité sociale et du Fonds national de solidarité, dont le tableau ci-dessous reprend le nombre des agents :

	2021	2022	2023
Salariés actifs	1.383	1.457	1.462
CNS	556	588	573
CCSS	289	295	317
CNAP	217	236	235
CAE	130	136	137
AAA	75	76	75
FNS	85	92	95
CMFEP	21	23	21
CMFEC	10	11	9
Bénéficiaires de pensions	562	577	590
CNS	190	195	200
CCSS	109	116	117
CNAP	157	153	154
CAE	41	42	42
AAA	32	36	39
FNS	14	16	18
CMFEP	19	19	20
TOTAL	1.945	2.034	2.052

Le Service du personnel supervise l'ensemble des recrutements pour le CCSS et l'AAA, dans le cadre de sa mission classique de gestion des ressources humaines. Il accompagne le service recruteur dans la définition du profil recherché et prépare l'annonce qui sera diffusée, notamment via le site Govjobs.lu.

Les services, habitués aux recrutements, gèrent le processus de sélection des candidats. En cas de besoin, le Service du personnel leur apporte son expertise et son soutien. Une fois qu'un candidat est retenu par le service recruteur, le Service du personnel s'occupe de l'aspect administratif pour formaliser l'embauche.

Il n'y a pas de profil spécifique requis pour postuler auprès du CCSS. Les recherches de candidats sont effectuées en fonction de la stratégie et des postes à pourvoir. Le CCSS recrute des fonctionnaires, des employés et des salariés selon les procédures de recrutement de l'État. En 2023, le Service du personnel a mis en œuvre des initiatives pour attirer de nouveaux talents et a recruté 21 collaborateurs.

Le Service du personnel continue sa démarche d'amélioration de ses missions, en axant ses projets sur la modernisation des procédures de recrutement et l'intégration des nouveaux collaborateurs. Le Service du personnel envisage également de repenser la gestion des compétences au sein de l'établissement, notamment en ce qui concerne la formation continue de ses collaborateurs.

Les chiffres clés du Service du personnel

21**Recrutements****3****Départs (hors pensions)****6****Départs en pension**

Service juridique et Service secrétariat

Missions du Service juridique et Service secrétariat

Le Service juridique a comme missions principales :

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

Il s'occupe également de la supervision des examens de la formation spécifique au sein du Département administratif 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 responsables de service du Département administratif ;
- + la gestion de la documentation.

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

Veille juridique

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 a été prolongé jusqu'au 30 juin 2023.

Immédiatement après l'expiration de la période transitoire liée à la pandémie, les États-membres de l'Union européenne ont élaboré un nouvel accord-cadre dans le domaine de la sécurité sociale permettant au travailleur frontalier, dans la majorité des cas, d'effectuer un nombre plus important de jours de travail à son domicile sans changement d'affiliation.

Conformément aux nouvelles dispositions, un travailleur frontalier a désormais la possibilité d'exercer ses fonctions dans son pays de résidence, notamment sous forme de télétravail, tout en restant soumis à la législation de sécurité sociale de l'État membre où se trouve le siège social ou le lieu d'établissement de son employeur sous condition que :

- + le pays de résidence du travailleur et le pays dans lequel est établi l'employeur aient tous les deux signé l'accord-cadre ;
- + le temps de travail exercé dans le pays de résidence soit inférieur à 50 % du temps de travail effectif du travailleur.

Cet accord-cadre est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2023, et a été conclu pour une durée initiale de 5 ans.

Par ailleurs, différentes dispositions légales et réglementaires qui concernent la sécurité sociale sont entrées en vigueur au cours de l'année 2023 dont notamment :

- + la loi du 22 mai 2023 portant modification des livres Ier, II et III du Code de la sécurité sociale prévoyant une exemption des assurances maladie, accident et pension pour les personnes qui agissent au nom et pour le compte de l'État, des communes ou des branches professionnelles au sein des organes décisionnels d'une entité économique de droit public ou de droit privé. Elles bénéficient néanmoins de prestations en cas d'accident. Il est à signaler que la loi s'applique rétroactivement au 1^{er} janvier 2018 ;
- + la loi du 26 juillet 2023 portant dérogation aux articles 55 et 56 du Code de la sécurité sociale en relation avec l'accord entre le Gouvernement, l'UEL* et les organisations syndicales OGBL*, LCGB* et CGFP* du 7 mars 2023 prévoyant une baisse du taux de cotisation moyen à la Mutualité des employeurs pour les exercices 2024 à 2026 au-delà duquel l'État est amené à intervenir et ce pour compenser la troisième tranche indiciaire de 2023.

Préparation et exécution des décisions du Conseil d'administration

En 2023, le Conseil d'administration du CCSS s'est réuni à 6 reprises (26 janvier, 23 mars, 25 mai, 6 juillet, 28 septembre et 16 novembre). 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, a traité les oppositions introduites contre les décisions présidentielles intervenant au niveau de l'affiliation ou infligeant une amende d'ordre aux employeurs pour déclaration tardive aussi bien d'entrées ou de sorties que de salaires conformément à l'article 416, alinéa 1 CSS*.

Détachements dans un pays tiers

D'après la ligne de conduite arrêtée par le Conseil d'administration dans sa séance du 25 janvier 1994, tout dossier concernant une prolongation du détachement d'un travailleur salarié au-delà de la deuxième année est à lui soumettre. Lors de la séance du 29 avril 1997, le Conseil d'administration a décidé par ailleurs que l'affiliation à la

sécurité sociale luxembourgeoise ne peut être maintenue au-delà d'une période ininterrompue de cinq années de détachement.

Détachements accordés en 2023 par le Conseil d'administration dans les pays tiers suivants :

Séance du CA Pays	26.01	23.03	25.05	06.07	28.09	16.11
Singapour						3
Mexique	1					1
Sénégal				1	1	
Azerbaïdjan		2	1		1	
Afrique du Sud		1				
Émirats Arabes Unis	1				2	4
Hong Kong					1	1
Australie					1	1
Israël						2
Niger	2					
Taiwan				1		
Arabie Saoudite					2	
Côte d'Ivoire			1	1		
Congo	1	2	2	1	5	2
Turkménistan		1	1		1	
Bahamas		1	1			
Kazakhstan			1		2	
Cap Vert			1		1	
Indonésie				3		
Monaco				1		
Rwanda					1	1
TOTAL	5	7	8	8	18	15

En 2023, 61 prolongations de détachements dans des États tiers ont été accordées par le Conseil d'administration.

* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

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

CCSS 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 étant 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 :

Mois	Oppositions (employeurs)	Décharges (employeurs)	Confirmations	Décharges p. r. aux oppositions
Janvier 2023	37	17	20	46%
Février 2023	33	23	10	70%
Mars 2023	28	17	11	61%
Avril 2023	31	15	16	48%
Mai 2023	21	13	8	62%
Juin 2023	21	13	8	62%
Juillet 2023	31	22	9	71%
Août 2023	21	14	7	47%
Septembre 2023	19	9	10	47%
Octobre 2023	29	15	14	52%
Novembre 2023	30	14	16	47%
Décembre 2023	22	9	13	41%
TOTAL 2023	323	181	142	56%

Parmi les 323 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur étant infligée, 56% ont été déchargés de l'amende. Il en ressort que par rapport à l'année 2022, le nombre d'employeurs ayant introduit une opposition a diminué de 19%, alors que la part de décharges a légèrement augmenté (56% par rapport à 54% en 2022).

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 CCSS 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 étant imposées par les dispositions légales ou fournissent tardivement ou d'une façon inexacte les renseignements auxquels ils sont tenus.

Statistiques concernant les amendes infligées mensuellement pour déclaration tardive de salaires :

Mois	Oppositions (employeurs)	Décharges (employeurs)		Confirmations (partielles)		Décharges p. r. aux oppositions
		1 ^{ère} amende	autres raisons	réci- viste	autres raisons	
Janvier 2023	49	11	33	4	1	90%
Avril 2023	33	6	20	7		79%
Juillet 2023	32	8	22	2		94%
Octobre 2023	34	14	19	1		97%
TOTAL 2023	148	133		15		90%

Parmi les 148 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur étant infligée, 90% ont fait l'objet d'une décharge. 29% des décharges concernent des employeurs qui sont sanctionnés pour la première fois (en-deans une période de douze mois) et qui ont dès lors droit à une décharge sous condition d'avoir déclaré les salaires manquants au plus tard au moment de l'introduction de leur opposition. 71% des décharges sont accordées pour d'autres raisons tel que :

- + l'enregistrement tardif par le CCSS des salaires déclarés ;
- + la désaffiliation rétroactive d'un salarié rendant l'obligation de déclarer le salaire inexistante ;
- + un litige entre le salarié et son employeur porté devant les juridictions du travail dont l'issue interfère sur la période d'affiliation ;
- + la désactivation d'un matricule ;
- + la répartition manuelle du salaire en cas de fractionnement ;
- + la charge de la déclaration incombant à la CNS.

En comparant les chiffres de 2023 avec ceux de 2022, il apparaît que le pourcentage des décharges par rapport aux oppositions reste toujours très élevé (90% au lieu de 92%).

Opposition contre une décision individuelle

Au cours de l'année 2023, 36 décisions suite à des oppositions à des décisions présidentielles ont été prises par le Conseil d'administration visant 104 personnes physiques assurés, dont 87 en qualité de salarié et 17 travailleurs indépendants. Toutes les affaires concernaient soit un refus ou une annulation d'affiliation, soit la détermination du type d'affiliation de l'assuré (indépendant ou salarié).

Sur les 36 décisions, il y a eu 28 confirmations, 5 réformations partielles et 3 réformations intégrales de la décision présidentielle entreprise.

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

Centre commun de la sécurité sociale

Conseil arbitral de la sécurité sociale

En 2023, 37 affaires ont été introduites devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale et se sont ajoutées aux affaires pendantes introduites les années précédentes.

Les affaires plaidées en 2023 ont porté sur le type d'affiliation des assurés concernés (6 dossiers) d'une part et le refus d'affiliation d'un assuré (1 dossier) d'autre part.

Le Conseil arbitral de la sécurité sociale a déclaré un recours non fondé, pris deux jugements de mise en intervention et quatre jugements annulant la décision du Conseil d'administration du CCSS (les procédures sont toujours en cours suite à appel).

En outre, 10 affaires ont été radiées et 17 ont été portées au rôle général.

Il y a également eu trois désistements d'instance.

Conseil supérieur de la sécurité sociale

En 2023, trois affaires ont été plaidées devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale.

Deux des recours ont été déclarés non-fondés : ce faisant, le Conseil supérieur de la sécurité sociale a confirmé les jugements de première instance et, incidemment les décisions du Conseil d'administration du CCSS.

Un recours a été déclaré fondé : le Conseil supérieur de la sécurité sociale a réformé la décision du Conseil arbitral de la sécurité sociale, confirmant ainsi la position du CCSS.

Cour de cassation

Deux affaires ont fait l'objet d'un recours en cassation et, dans les deux cas, les pourvois ont été déclarés irrecevables.

Mutualité des employeurs

En 2023, la Mutualité des employeurs n'a pas eu d'affaire introduite devant les juridictions de la sécurité sociale.

Traitement des réclamations provenant du Ombudsman

Les affaires introduites par le Ombudsman 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 Ombudsman au CCSS concernent aussi bien les affiliations que le calcul des cotisations sociales.

Le Data Protection Officer

Missions du Data Protection Officer

Dans le domaine de la sécurité sociale, la mission principale du **Data Protection Officer (DPO)**, en français « Délégué à la Protection des Données (DPD) » est de garantir la conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Au sein du CCSS, cette fonction est assurée par une société externe.

Le DPO est chargé de diverses tâches essentielles, telles que la mise à jour du registre des traitements de données, la supervision de la conformité générale du CCSS aux normes de protection des données, ainsi que la rédaction de politiques et de procédures spécifiques. Il joue également un rôle important dans l'information des collaborateurs et des parties prenantes sur les pratiques de protection des données personnelles les concernant.

Le DPO est disponible pour répondre à toutes les questions des collaborateurs concernant la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre des activités du CCSS, où la gestion des données sensibles (telles que les informations financières et personnelles) est quotidienne, la fonction du DPO est particulièrement majeure pour protéger la vie privée des individus.



Service communication

Missions du Service communication

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

Le service se distingue par la rédaction et la publication de documents clés tels que les courriers officiels, les communiqués de presse ou encore le rapport annuel. Il s'engage également dans la création de contenus pour divers canaux de communication, incluant l'Intranet, les outils de collaboration, le site web, les newsletters et le compte LinkedIn du CCSS.

2023 : L'année du renouveau

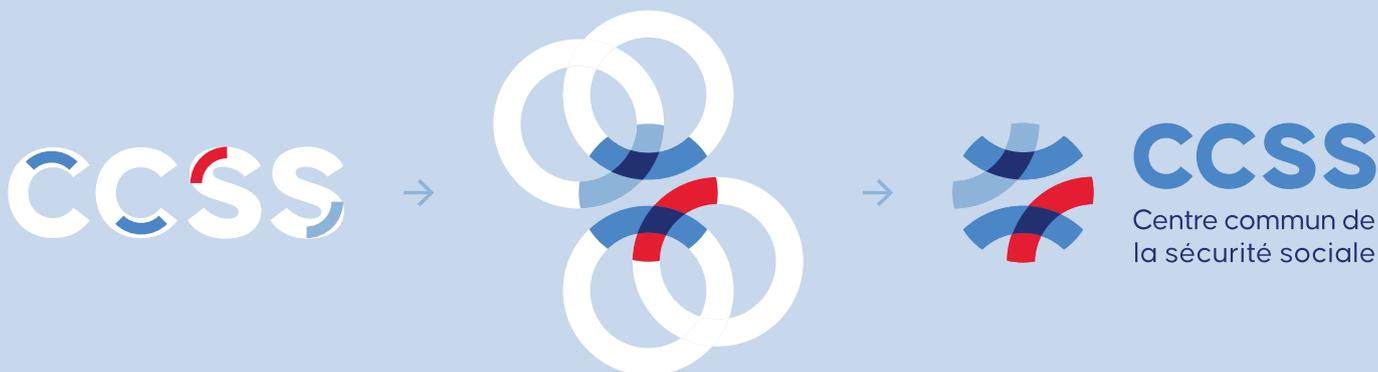
L'année 2023 marque un tournant majeur pour le CCSS. Avec la relocalisation dans la nouvelle Cité de la sécurité sociale au quartier Gare et la création d'une nouvelle identité visuelle, le CCSS inaugure une nouvelle ère.

Une nouvelle identité visuelle

Soutenue par une agence de communication, la refonte de l'identité visuelle vise à rapprocher le CCSS de ses

clients-usagers en le rendant plus identifiable et accessible. Cette nouvelle image de marque, contemporaine, traduit les missions, la vision et les valeurs du CCSS, reflétant stabilité, professionnalisme, sérieux, tout en favorisant l'accessibilité et la transparence des services.

Pour former le nouveau logo, des quarts de cercle ont été utilisés comme dénominateur commun du C et du S. Ces quatre quarts forment alors une unité, un centre commun. Ainsi le nouveau logo symbolise le fait de travailler ensemble en mettant en avant la coordination (point centralisant) et la distribution (ouverture vers l'extérieur).



Un site Internet multilingue

La nouvelle identité visuelle se décline sur tous les supports de communication du CCSS, y compris les courriers, les documents électroniques, les réseaux sociaux, les affichages et le site web. Ce dernier a bénéficié d'une refonte complète tant sur le plan visuel que sur celui des contenus.

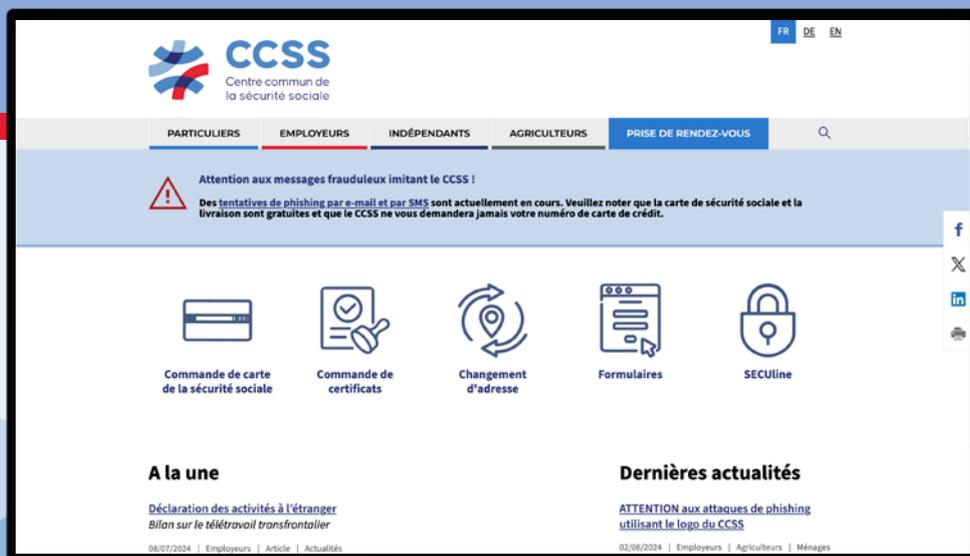
Le nouveau site web offre une expérience utilisateur optimisée, garantissant une meilleure confidentialité des échanges et une accessibilité accrue à l'information. Désormais, les usagers peuvent s'informer en français, en allemand et en anglais, renforçant ainsi la stratégie de digitalisation du CCSS.

Cette évolution positive illustre la volonté du CCSS de s'adapter et d'innover pour mieux servir ses clients-usagers.

Compte tenu de la vacance de poste du responsable de la communication en 2023, le projet de la mise en place de la nouvelle identité visuelle sur tous les supports internes et externes ainsi que le projet de traduction du site web du CCSS en allemand et en anglais ont été réalisés par le Service méthodologie.

Projections pour l'année 2024

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de ses services et afin de mener à bien ses missions et objectifs, le CCSS a procédé au recrutement d'une responsable de la communication qui entre en fonction en janvier 2024.



Service qualité

Missions du Service qualité

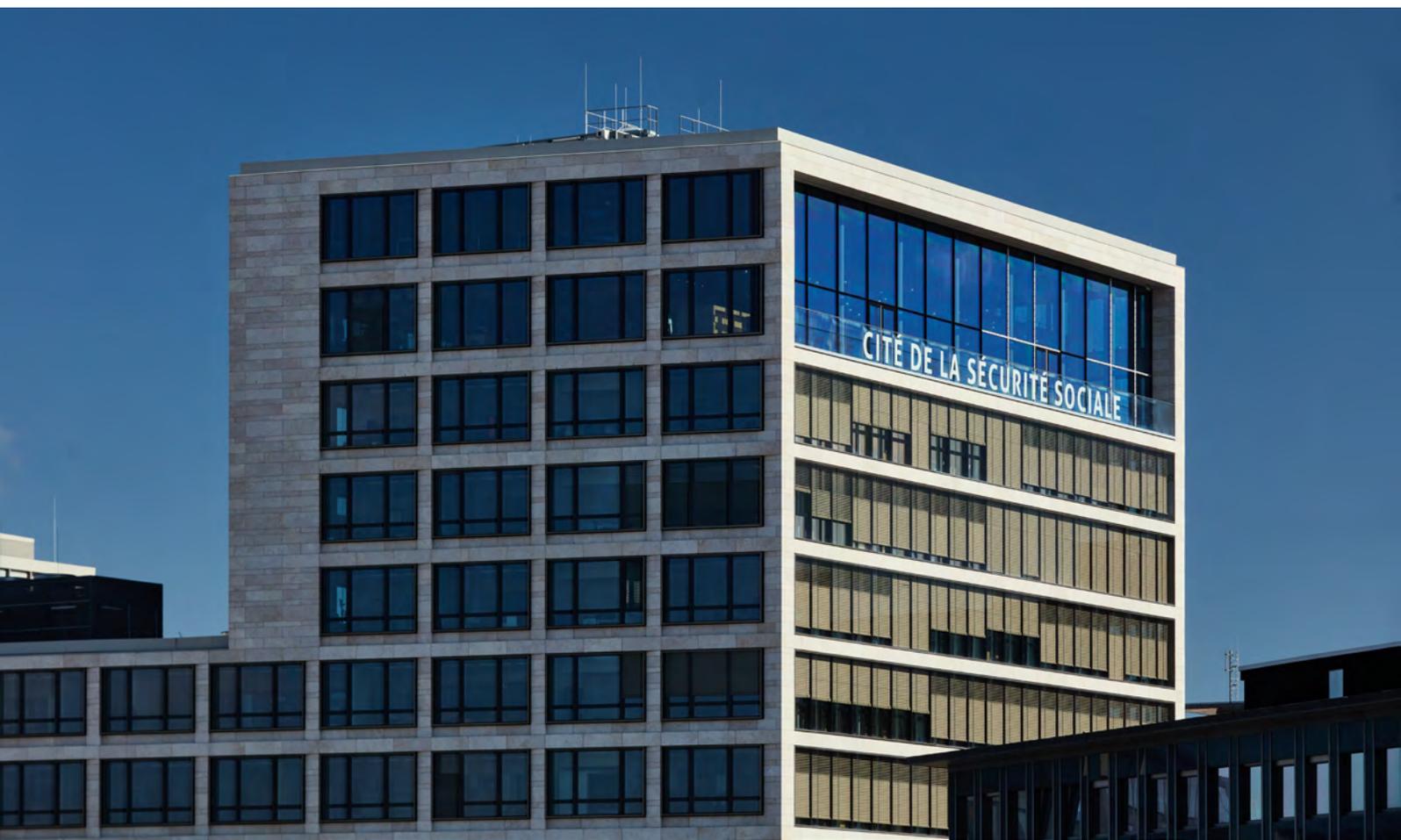
Le Service qualité a pour mission de poursuivre et de développer la démarche d'amélioration continue du CCSS initiée en 2016/2017. Le Service qualité met en œuvre un système de gestion de la qualité basé sur la norme ISO 9001:2015 dont un aspect essentiel est l'écoute et la satisfaction des différentes parties intéressées. L'objectif de la démarche est d'améliorer continuellement l'organisation des activités opérées par le CCSS.

Depuis sa création, le Service qualité a procédé à l'identification des principaux processus du Département administratif et à la mise à jour de la cartographie des parties prenantes du CCSS. Les besoins et attentes des parties prenantes ont été identifiées et un plan d'engagement de ces dernières a été proposé.

La documentation du Service qualité a été élaborée, incluant un manuel qualité détaillant la méthode de mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue, ainsi que divers supports pour documenter et traiter les principaux axes de la démarche qualité, comme la gestion des opportunités d'amélioration et des risques. Toute la documentation nécessaire et spécifique au Service qualité a été rédigée.

Le Service qualité a débuté l'accompagnement de différents services du Département administratif destiné à identifier et à documenter leurs processus tout en veillant progressivement à relever des améliorations possibles et les risques inhérents. L'ensemble des responsables de service a également reçu une formation d'initiation à la démarche qualité et à la norme de référence choisie pour la décliner, à savoir la norme ISO 9001:2015.

En parallèle à ses missions, le Service qualité a collaboré à différentes initiatives telles que l'élaboration du code de conduite, la gestion de la communication (en préparant le rapport d'activité 2022) ou bien encore l'accompagnement du DPO.



Service méthodologie

Missions du Service méthodologie

Parties prenantes internes

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

Le Service méthodologie est également en charge de la modélisation et de l'optimisation des processus des services métier et services support.

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

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

Parties prenantes externes

Le Service méthodologie joue un rôle crucial dans les opérations du CCSS en ce qui concerne les relations avec les parties prenantes externes.

Ses missions incluent la coordination des échanges de données du CCSS avec d'autres organismes publics nationaux et étrangers.

De plus, le service offre un support et une assistance technique aux adhérents SECULine, y compris les employeurs et leurs mandataires, dans leurs activités quotidiennes.

Dans le cadre des objectifs stratégiques du CCSS, le Service méthodologie conçoit et développe des méthodes et des procédures afin de garantir l'efficacité et la qualité des activités liées au CCSS. En sa qualité d'intermédiaire entre le

Département administratif et le Département informatique, ce service joue un rôle primordial dans la mise en œuvre de projets qui deviendront par la suite des produits et/ou services du CCSS.

Gestions et organisation de projets

Les projets mis en œuvre par le Service méthodologie sont identifiés en fonction de leur alignement avec les objectifs stratégiques définis par le CCSS et mentionnés dans sa programmation triennale. Ces projets répondent principalement aux besoins des services internes, des parties prenantes externes (y compris les clients-usagers), ainsi qu'à des impératifs techniques. Certains projets sont identifiés en cours d'année pour répondre de manière ad hoc aux évolutions de la législation nationale ou étrangère.

Pour faire face à la multitude de ces projets, le Service méthodologie compte 10 collaborateurs et se structure en plusieurs équipes. Une équipe dédiée aux projets prend en charge les initiatives définies sur base des objectifs stratégiques, tandis qu'une autre équipe, axée sur la production et le support, s'occupe du contrôle de l'exécution des chaînes informatiques et du soutien aux services internes et aux adhérents SECULine.

SECULine

SECULine est un système de communication électronique sécurisé, utilisé par les employeurs, fiduciaires et comptables mandatés par des employeurs dans le cadre de leur communication avec le CCSS. Il est obligatoire pour les entreprises de travail intérimaire.

Avantages de SECULine

- + Communication rapide, sécurisée et confidentielle avec le CCSS.
- + Génération de différents fichiers à partir d'un seul encodage.
- + Réduction des sources d'erreur.
- + Mises à jour rapides par l'employeur grâce aux retours du CCSS.
- + Comparaison facile des calculs de l'employeur avec les facturations du CCSS.





INTERVIEW

Jill Halsdorf

Adjointe au responsable du
Service méthodologie

« Nous avons organisé plusieurs formations afin de garantir que le niveau de compétence de nos agents dans leur domaine soit à la pointe du progrès pour ainsi relever les défis actuels et futurs »

Votre service a pour mission principale de gérer des projets informatiques pour le Département administratif du CCSS et de la Mutualité des employeurs. En tant qu'intermédiaire entre le Département administratif (dont votre service fait partie) et le Département informatique, votre équipe se charge, entre autres, d'étudier la faisabilité de projets afin de les retranscrire dans un cahier des charges qui sera développé ensuite par le Département informatique. Mise en lumière des projets qui ont marqué l'année 2023. Quels projets de digitalisation interne avez-vous menés en 2023 ?

JH En mars 2023, nous avons mis en production un module de gestion des remboursements du solde créditeur pour le Service comptabilité. Par ailleurs, pour faciliter le travail quotidien des services internes, nous avons introduit plusieurs nouvelles fonctionnalités dans leur système de gestion des tâches.

Et qu'en est-il des initiatives de digitalisation externe ?

JH Nous avons travaillé sur divers projets, notamment MyGuichet.lu. Cela inclut des services de consultation et de génération immédiate de certificats pour les citoyens, ainsi qu'une rubrique dédiée aux ménages privés employant du personnel (Plus de détails sur le projet MyGuichet.lu dans cette interview p.74). Depuis l'automne 2023, nous avons lancé la phase de spécification des besoins pour MyGuichet.lu destiné aux professionnels. Nous avons migré tous les certificats générés pour les employeurs vers un nouveau système entre août et octobre 2023, pour permettre une intégration rapide dans le futur espace dans MyGuichet.lu pour les professionnels. Ce projet se poursuivra en 2024.

Nous avons également amélioré notre site web ccss.lu, en le rendant multilingue avec des contenus disponibles en allemand et anglais en plus du français. Enfin, pour répondre de manière réactive à la mise en vigueur de l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier en 2023, nous avons mis en place un microsite multilingue.

Pouvez-vous expliquer l'importance du microsite pour la déclaration du télétravail ?

JH Avec l'entrée en vigueur de l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier, ce microsite permet aux employeurs de déclarer toute activité de télétravail effectuée par leurs salariés résidant hors du Luxembourg. Cela facilite la gestion de ces déclarations pour tout employeur.

Pouvez-vous nous expliquer les changements concernant les crédits d'impôt pour les salariés des ménages privés ?

JH Nous avons arrêté le crédit d'impôt énergie (CIE) avec des liquidations couvrant la période de référence entre juillet 2022 à mars 2023. Nous avons introduit le crédit d'impôt conjoncture (CIC) avec un effet rétroactif de janvier 2023 à décembre 2023. Nous préparons également l'introduction du crédit d'impôt CO₂ pour 2024, avec des analyses au cours de l'année 2023.

De plus, nous avons adapté les montants du crédit d'impôt salaire social minimum (CISSM) et ajusté les certificats en fonction des changements dans les différents crédits d'impôt.

Comment se déroule le projet de migration du « mainframe » BS2000 ?

JH Nous avons finalisé la migration du calcul des cotisations pour le complément REVIS* et RPGH*. Actuellement, nous poursuivons ce projet avec des travaux sur la comptabilité cotisante et générale, incluant la refonte de l'extrait de compte mensuel. Nous travaillons également sur la migration de la gestion des revenus des salariés et des déclarations de travail à l'étranger et du télétravail.

Pouvez-vous nous parler des projets où vous jouez un rôle de coordinateur ?

JH Nous avons coordonné l'abolition de l'acompte pour les extraits de compte en janvier 2023 et la fin des remboursements de la Mutualité des employeurs à 100% pour les absences dues au COVID-19 en juin 2023. Cette mesure a allégé la charge financière des employeurs d'un mois de cotisations perçues en février 2023.

Avez-vous des projets avec d'autres administrations ?

JH Oui, nous avons accompagné la Caisse de l'avenir des enfants (CAE) dans la mise en place de règles du calcul des cotisations pension pour les régimes spéciaux en congé parental et leur répartition entre les différentes caisses/fonds de pension concernés (CFL, CPFEC, BCL, CGPO, AAA, CAE, CMFEP, CNAP, CNS et CCSS)*.

De manière générale, nous proposons des solutions d'accès aux données gérées par le CCSS selon le principe du « once only » dans le cadre de la stratégie de simplification administrative du secteur public.

Tous les cinq ans, nous préparons également les procédures pour les élections sociales pour la Chambre des salariés, avec des étapes clés comme fournir des données électorales au ministère du Travail en vue de l'établissement de la liste électorale (08.11.2023) et l'impression des étiquettes pour les enveloppes.

* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

C'était une année riche en projets pour le Service méthodologie, mais vous avez également mené des initiatives qui ne font pas partie de vos missions habituelles. Que pouvez-vous nous dire à ce sujet ?

JH Nous avons effectivement travaillé sur plusieurs fronts, notamment le basculement vers la nouvelle identité visuelle du CCSS ainsi que la coordination du déménagement du Département administratif vers la Cité de la sécurité sociale.

Pour mener à bien ces tâches diverses, les membres de vos équipes doivent disposer de connaissances spécifiques. Quelles formations ont été dispensées aux agents du Service méthodologie ?

JH Nous avons organisé plusieurs formations afin de garantir que le niveau de compétence de nos agents dans leur domaine soit à la pointe du progrès pour ainsi relever les défis actuels et futurs.

Dans ce cadre, une formation en ingénierie des exigences a été dispensée. Cette formation est essentielle pour améliorer les compétences de recueil, d'analyse et de documentation des besoins des utilisateurs et des autres parties prenantes. Elle leur permet également d'identifier les améliorations potentielles et de garantir que les solutions informatiques proposées répondent aux attentes et aux objectifs organisationnels.

Certains de nos agents ont également participé à des formations techniques, notamment en PL/SQL. La maîtrise de ce langage est cruciale pour nos agents, car il leur permet d'interroger les bases de données à des fins statistiques.

Grâce à ces formations, nous nous assurons que nos équipes sont bien préparées pour gérer les missions diverses et complexes qui leur sont confiées, tout en restant flexibles et capables de s'adapter aux futurs défis.

Service accueil, courrier, saisie

Missions du Service accueil, courrier, saisie

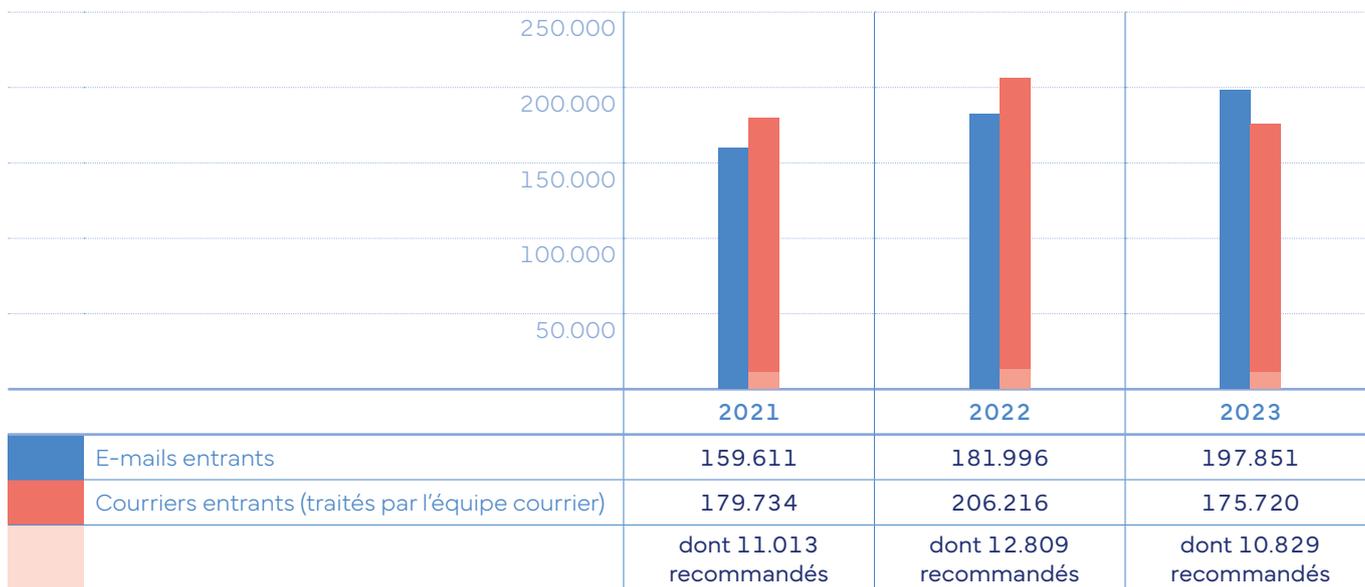
Le Service accueil, courrier, saisie du CCSS est crucial pour le bon fonctionnement de l'institution, assurant les premiers contacts avec les parties prenantes via divers canaux comme l'accueil téléphonique, le courrier postal et les e-mails. Ce service gère également la réception et la distribution des courriers entrants et sortants ainsi que la documentation en assurant la saisie, la validation et la correction des formulaires reçus, pour garantir la qualité des données pour les autres services du CCSS.

L'Équipe accueil

Cette équipe est en charge du Contact center qui centralise tous les e-mails et appels entrants en tant que *Single Point*

Of Contact (SPOC*)⁶. En moyenne, l'équipe réceptionne 598 appels par jour (sur 185 jours ouvrés). Tous les e-mails entrants sont traités et redirigés selon les besoins vers le service compétent au sein du CCSS.

Évolution annuelle des e-mails et courriers entrants



⁶ SPOC: terme anglais pour désigner un point de contact unique

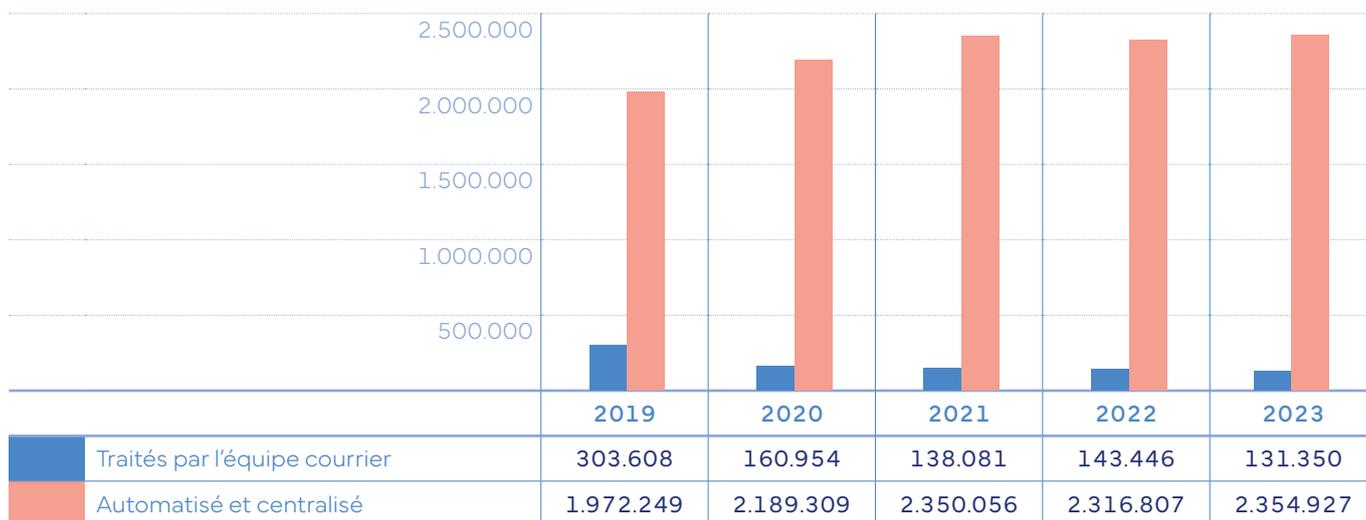
* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

L'Équipe courrier

L'Équipe courrier centralise et traite les courriers entrants. Chaque jour, environ 700 courriers papiers sont triés et distribués, y compris ceux mal adressés qui sont redirigés

vers l'institution compétente. La majeure partie des courriers papiers est scannée et distribuée électroniquement, avec un projet de généralisation du scanning à l'avenir. L'équipe gère également le scanning et l'archivage des documents des autres services du CCSS.

Évolution annuelle du nombre de courriers sortants

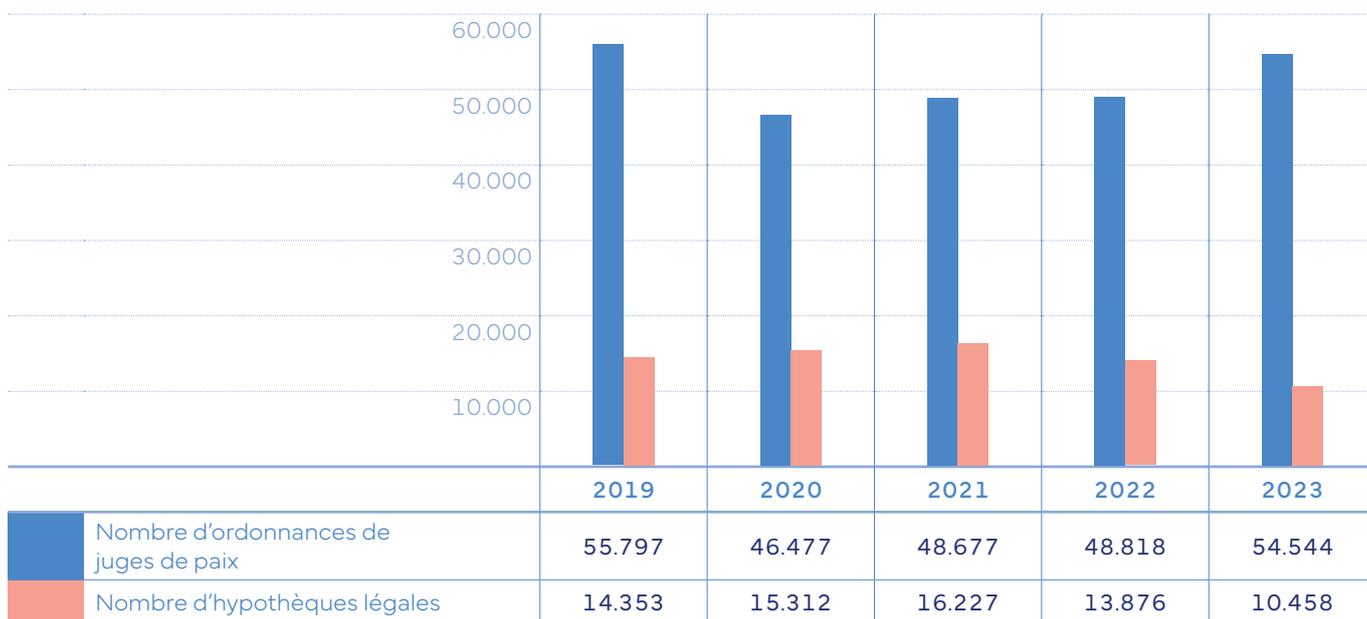


L'Équipe saisie

L'Équipe saisie s'occupe de la saisie, de la validation et de la correction des formulaires envoyés au CCSS. Ces missions sont essentielles pour assurer la fiabilité des données

transmises aux services traitant les formulaires reçus. Les agents gèrent également le traitement des ordonnances des juges de paix et des hypothèques légales.

Évolution annuelle du nombre d'ordonnances de juges de paix et des demandes de notaires dans le cadre des hypothèques légales



INTERVIEW

Steve Frères

Responsable d'équipe du Contact center

« Le nouvel outil est une belle opportunité pour mieux accueillir nos usagers et continuer à satisfaire leurs besoins. »

Jusqu'en mars 2023, un guidage automatique était en place, mais ce système n'était plus en phase avec nos besoins et exigences. Par conséquent, votre service avec l'appui des autres services avait travaillé sur une meilleure réorganisation de la gestion des appels. Depuis avril, ce nouveau guidage est opérationnel. Que pouvez-vous dire sur cette nouvelle organisation ?

SF Avant, nous disposions effectivement d'un système devenu assez désuet face à nos attentes ainsi qu'aux exigences de nos usagers. Cette gestion automatique ne permettait pas un guidage efficace des appels entrants vers le service compétent. Il fallait donc trouver une meilleure solution pour gérer les appels afin d'améliorer, d'une part le service envers nos usagers, et d'autre part d'optimiser la charge de travail et mieux exploiter les compétences de nos agents.

Au bout de plusieurs réunions avec nos différents responsables de service et en récoltant leurs exigences aussi bien que leurs doléances, nous avons choisi un prestataire de service qui nous a mis au point un système sur mesure, basé sur les exigences suivantes :

- + décharger le service du Contact center et les autres services en leur attribuant uniquement les appels qui les concernent ;
- + créer une meilleure répartition des appels par le tri pour mieux orienter les usagers ;
- + améliorer le taux de réponse.

96 %

Taux de réponse au premier niveau (appels)

Afin de réussir la transition d'un système à l'autre, nous l'avons bien testé en amont au sein des différents services afin de pouvoir peaufiner la solution pour qu'elle soit adaptée à nos besoins. Fin mars, nous avons pu faire le basculement vers une plateforme performante qui nous permet désormais :

- + la création d'un SPOC (*Single Point Of Contact*) qui permet une vision en live de la réception de tous les appels entrants ;
- + une répartition équitable des appels vers les agents du Contact center ;
- + une meilleure orientation des usagers vers les services compétents ;
- + un suivi optimisé grâce à l'utilisation de fonctionnalités avancées de couplage entre téléphonie et informatique.

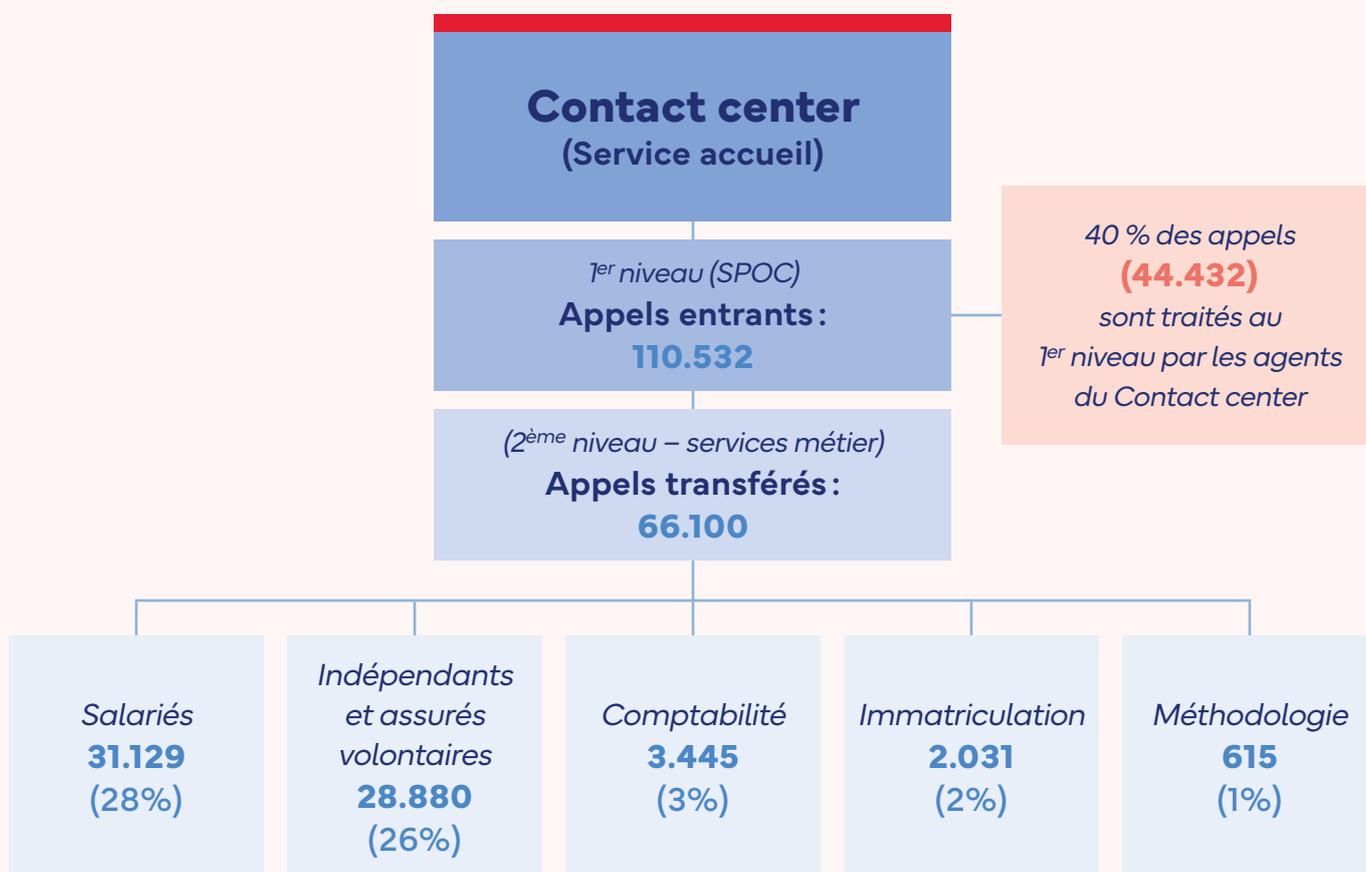
Afin de garantir la prise en main du nouvel outil et de faire face au volume de travail, nous avons renforcé notre équipe en passant de 4 à 7 agents.

Peut-on dire que ce nouveau système est un succès en interne pour l'organisation des équipes et en externe pour les usagers de nos services ?

SF Il faut dire que la gestion des appels entrants s'est clairement améliorée.

Comme mentionné, nous avons presque doublé notre effectif pour pouvoir garantir un meilleur accueil de nos usagers et mieux satisfaire leurs besoins. Grâce au nouveau guidage, nous avons obtenu une solution structurée qui nous permet une meilleure mise en relation téléphonique.

Statistiques des appels entrants (avril 2023 – décembre 2023)



Désormais lorsqu'un usager nous contacte par téléphone, il choisit dans un premier temps parmi les trois langues de guidage, à savoir le luxembourgeois, le français ou l'allemand. Si un client-usager préfère communiquer en portugais ou en anglais, c'est possible, car ce sont des langues que notre équipe maîtrise également. Après le choix linguistique, il lui est alors conseillé de se munir de son numéro de matricule afin de simplifier et d'accélérer sa démarche. Le client-usager est ensuite mis en relation avec un de nos agents.

Entre avril et décembre 2023, nous avons réceptionné 110.532 appels au total, dont 40 % (44.432) ont pu être traités au 1^{er} niveau par les agents du Contact center. En moyenne, la durée de ces appels se situe entre 1 minute et 1,20 minutes.

En fonction de la demande de l'utilisateur, l'appel est transféré vers les autres services compétents. Au sein du Service indépendants et assurés volontaires, par exemple, la du-

rée moyenne maximale de l'appel peut atteindre jusqu'à 6 minutes en fonction de dossiers spécifiques ou de conseils plus approfondis.

Avant le décrochage ou lors d'un transfert d'appel, il peut y avoir de l'attente qui est optimisée avec la diffusion de messages clés tels que des informations pratiques sur les services et modalités du [CCSS](#).

Quelles ont été les répercussions de cette gestion améliorée sur les autres services ?

SF Ce nouveau guidage nous a permis une meilleure répartition des appels au sein de notre service mais également au niveau des autres services. Ceux-ci se sont réorganisés pour optimiser le conseil par téléphone. Grâce à la mise en place de permanences téléphoniques dans les différents services, nous pouvons désormais offrir un accueil téléphonique sans interruption de 8h00 à 16h00.

Un autre avantage est le suivi plus détaillé des appels. Nous pouvons désormais mieux analyser les données afin d'élaborer des possibilités d'amélioration de la qualité des services prestés. Le nouveau système repère les pics d'appels, ce qui nous permet d'anticiper la charge de travail et de mieux répartir les tâches parmi nos agents.

Ces pics d'appels se concentrent surtout sur la matinée entre 10h00 et 12h00. Une légère baisse est constatée pendant la pause déjeuner avec une reprise à partir de 14h00. Les jours de la semaine sont également déterminants. Ainsi, les pics s'étalent du lundi au mercredi, alors que les jeudis et vendredis peuvent être plus calmes, sauf événements exceptionnels (communications sur des nouveautés, des changements ou encore des délais de déclaration).

Quel bilan pouvez-vous tirer de la mise en place de ce nouvel outil au sein de l'organisation de l'équipe ?

SF À la fin de l'année 2023, nous avons constaté un meilleur flux dans le traitement des appels. Notre taux de réponse a augmenté (96 %) et les réclamations sur le temps d'attente et l'abandon des appels ont quant à eux diminué. Pour l'utilisateur, l'attente est réduite et rendue plus « agréable » grâce à la diffusion d'informations pratiques ou parce que le premier contact humain est établi plus rapidement avec un de nos agents. En résumé, le nouvel outil est une belle opportunité pour mieux accueillir nos usagers et continuer à satisfaire leurs besoins.

L'optimisation de vos services est au cœur de vos préoccupations, quelles sont les projets pour 2024, voire au-delà ?

SF Nous sommes très satisfaits de notre nouvel outil de guidage et des bienfaits que celui-ci a pour nos équipes et nos usagers. Une prochaine phase sera d'analyser nos statistiques afin de pouvoir améliorer encore plus la qualité de nos services, par exemple en communiquant mieux avec la communauté anglophone. À cette fin, notre site internet a été traduit en anglais pour leur faciliter l'accès aux informations. Une résolution future sera d'optimiser l'accueil téléphonique en intégrant l'anglais dans le guidage linguistique afin de mieux répondre aux besoins des clients-usagers anglophones.

Une autre volonté sera de parfaire la diffusion des messages clés lors de l'attente. Ainsi nous aspirons à étendre l'offre des informations pratiques sur les services et modalités du CCSS en y rajoutant la redirection vers le site [MyGuichet.lu](#) et d'intégrer des actualités du moment.

Service contrôle

Missions du Service contrôle

Le Service contrôle a pour mission principale de contrôler l'activité professionnelle des employeurs et des assurés sur le territoire national. Étant présents sur le terrain, les agents de contrôle sont également un point de contact et de conseil pour les assurés et employeurs rencontrés. L'objectif du service est de détecter les personnes voulant bénéficier illicitement du système social au Luxembourg et de préserver les employeurs et assurés honnêtes. La formation continue et la sensibilisation des agents du CCSS sont essentielles pour garantir une prévention et une détection efficace des cas de soupçon d'abus ou de fraude.

Le Service contrôle est un pilier essentiel au sein du CCSS. Grâce à une méthodologie rigoureuse lors d'investigations des dossiers suspects, ce service stratégique joue un rôle important dans la préservation de l'intégrité et de la légitimité des dispositifs de sécurité sociale.

Procédure de contrôle

Dans le cadre de la lutte contre l'abus et la fraude, il est primordial de sensibiliser tous les agents du CCSS à détecter toute intention abusive et frauduleuse.

Lorsqu'un tel comportement est détecté, une investigation est entamée par le Service contrôle. Cette investigation se caractérise en quatre étapes majeures, à savoir :

- + Analyse des faits suspects remontés sur base de l'information disponible en interne et en externe.
- + Visites sur le terrain pour vérifier la présence d'une activité réelle au Luxembourg et l'exploitation d'un espace de travail au siège de l'employeur.

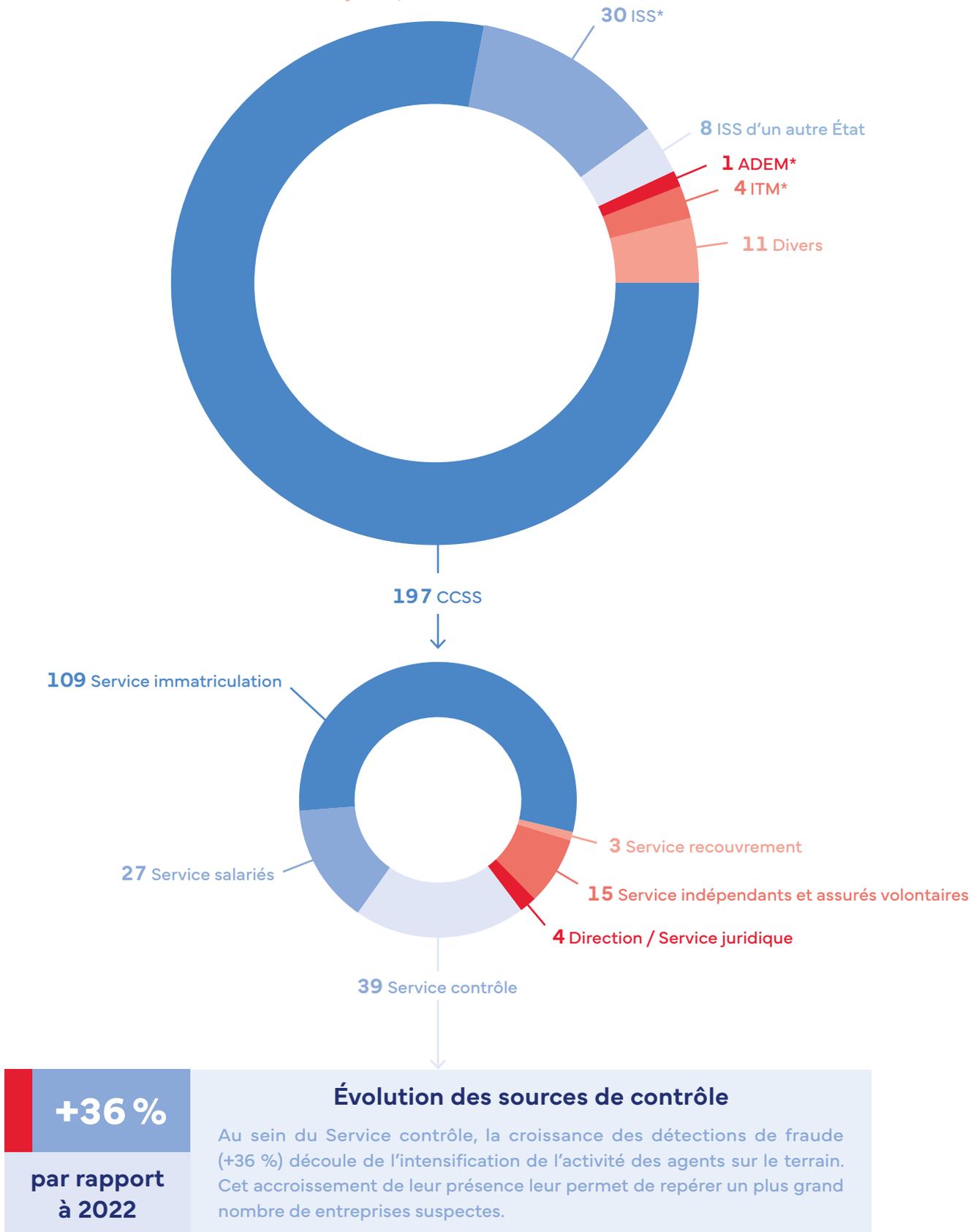
- + Entrevue effectuée avec la personne faisant l'objet du contrôle pour obtenir des renseignements et documents complémentaires concernant l'activité professionnelle exercée au Luxembourg.
- + Analyse des documents remis par l'employeur, son mandataire ou l'assuré.

Avant tout contrôle sur le terrain, un travail préparatoire rigoureux est réalisé, en respectant strictement trois règles d'éthique : l'égalité de traitement, la confidentialité et l'exclusion des conflits d'intérêts.

Sources de détection des abus et fraudes

La principale source de détection de cas d'abus ou de fraudes provient des agents du CCSS qui signalent régulièrement des dossiers suspects grâce à des mécanismes internes performants.

Répartition des demandes de contrôle reçues, par source



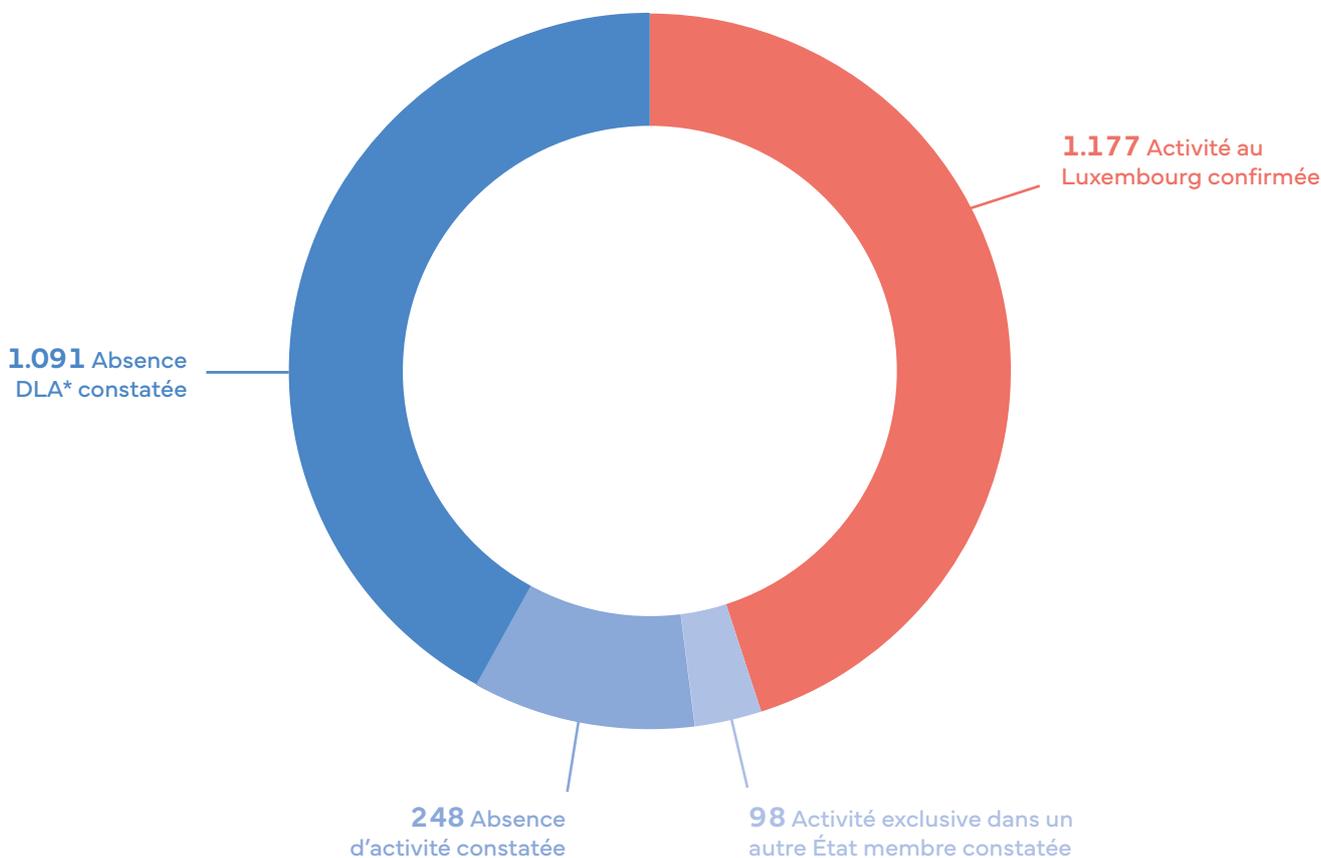
* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

Résultat des affiliations analysées en 2023

Parmi les 2.614 affiliations analysées en 2023, 1.177 affiliations n'ont relevé aucune anomalie. Pour 1.091 cas, les dossiers ont été transmis à l'État membre compétent pour prise de décision quant à la législation applicable à l'assuré en question. En effet, les contrôles ont révélé que ces personnes

ont exercé une activité professionnelle dans plusieurs États membres, dont une partie substantielle de cette activité dans leur pays de résidence. Pour 248 affiliations, aucune activité n'a été constatée au Luxembourg et ces affiliations ont été annulées. Dans 98 cas, les affiliations n'étaient pas justifiées au Luxembourg étant donné que l'activité était exercée exclusivement dans un autre État membre. Ces dossiers ont été transférés à l'État membre concerné.

Sur 2.614 affiliations contrôlées en 2023



* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

Gestion des contrôles et procédures légales

Les résultats des contrôles se résument généralement en deux issues distinctes. Lorsque le dossier est jugé conforme, il est classé sans suite. En revanche, en présence d'anomalies, la démarche à suivre varie en fonction du type d'anomalie détectée ainsi que de l'activité de l'entreprise et de l'assuré. Si l'activité de l'assuré ne se situe pas au Luxembourg, mais exclusivement dans un État membre limitrophe, le dossier est transféré à cet État membre, compétent pour la prise de décision. Dans le cas où l'assuré exerce son activité dans plusieurs États membres, y compris dans son pays

de résidence situé en dehors du Luxembourg, l'autorité nationale de résidence est sollicitée afin de déterminer la législation applicable. En l'absence de toute activité professionnelle sur le territoire luxembourgeois, l'affiliation de l'assuré est annulée.

En ce qui concerne l'obligation de dénonciation et les poursuites judiciaires, le CCSS est tenu d'informer le Parquet de toute suspicion d'infraction. Cette communication est assurée par le Service contrôle, qui agit en tant que point de contact avec le Parquet, favorisant ainsi une collaboration efficace dans ces situations sensibles.

Chiffres clés 2023

273 dossiers cloturés

78 % dossiers suspects

114 dénonciations

Dont 105 cas d'abus et de fraudes liés à la sécurité sociale

2.614 affiliations concernées

1.177

Activité au Luxembourg confirmée

1.091

Absence DLA constatée

248

Absence d'activité constatée

98

Activité exclusive dans un autre État membre constatée

Service immatriculation

Missions du Service immatriculation

- + **Immatriculation au Registre national des personnes physiques (RNPP):** Gestion de l'inscription des personnes physiques, principalement non résidentes, souhaitant travailler au Luxembourg.
- + **Immatriculation des employeurs:** Inscription des employeurs, qu'ils soient des personnes physiques (exerçant en nom personnel) ou des sociétés nationales et étrangères.
- + **Attribution de numéros de matricule:** Délivrance de numéros de matricule pour les associations, copropriétés, établissements publics, GIE*, etc. Les demandes pour les sociétés étrangères et copropriétés sont ensuite envoyées au CTIE*.
- + **Inscription des mandataires:** Enregistrement des sociétés fiduciaires et des comptables en tant que mandataires des employeurs.
- + **Enregistrement des changements de dénomination sociale:** Mise à jour des modifications des dénominations sociales inscrites.

Au sein du CCSS, le Service immatriculation joue un rôle essentiel dans le traitement des données des assurés. Une étroite collaboration ainsi que le partage et la vérification des données entre le Service immatriculation et les autres

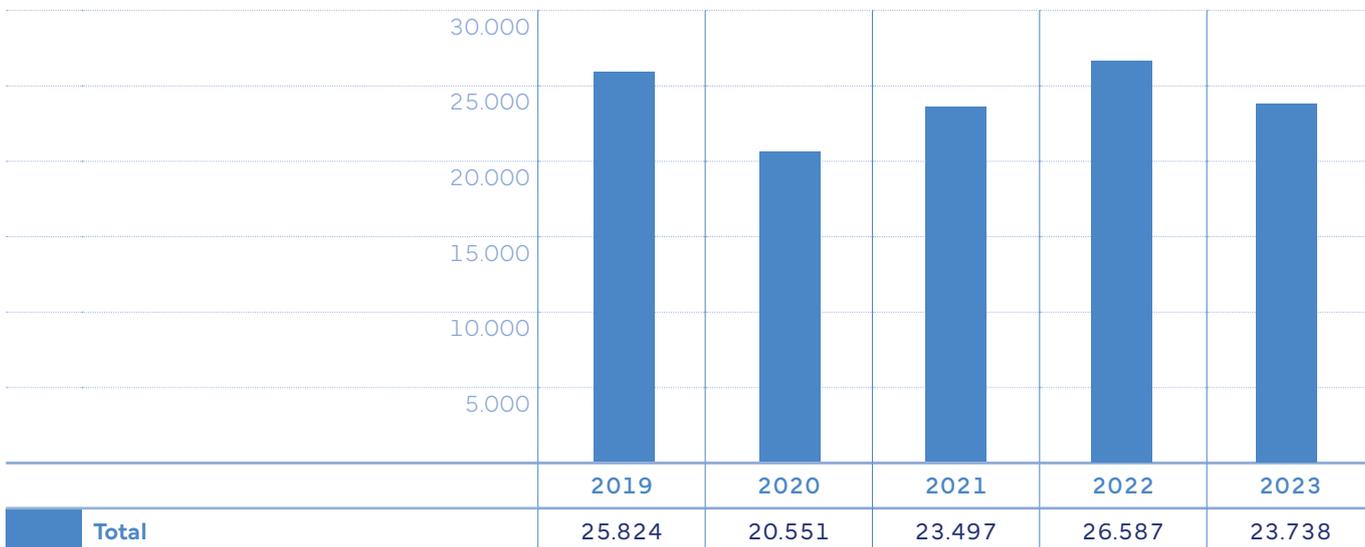
services est primordiale afin d'assurer une gestion efficace et sécurisée des dossiers des assurés et de garantir l'exactitude et l'actualité des informations.

Évolution annuelle des employeurs créés, par type



* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

Évolution annuelle du nombre de matricules de personnes physiques créés



Traitement des demandes de matricules assurés

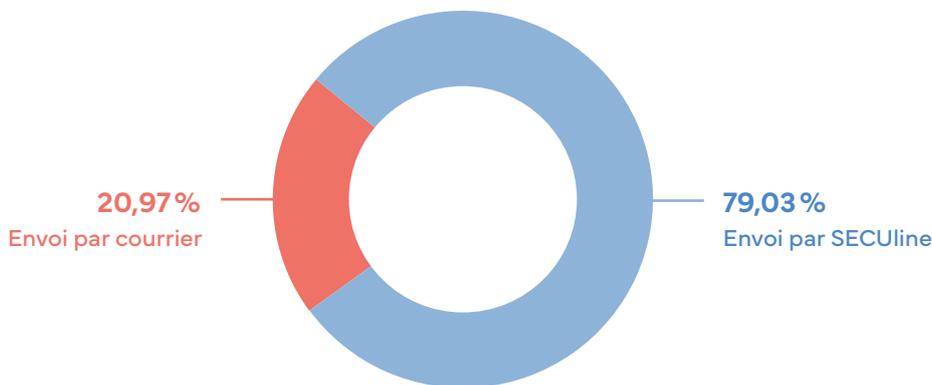
Dans le cadre du traitement des demandes de matricules assurés, le Service immatriculation reçoit les requêtes principalement par deux voies : SECULine⁷ et le courrier postal.

Les demandes effectuées via SECULine sont traitées directement, pratiquement en temps réel, permettant aux employeurs de recevoir une réponse dès le lendemain.

Les demandes envoyées par courrier postal ont un délai plus long. Ces dernières arrivent par la poste, sont ensuite scannées, et en cas d'informations manquantes ou incorrectes, doivent être retournées aux expéditeurs. Ce processus peut prolonger le délai d'enregistrement de plusieurs jours.

SECULine se distingue par sa rapidité et son efficacité, ce qui en fait un mode de communication privilégié. Actuellement, environ 79 % (2022 : 78 %) des demandes de matricule sont soumises via SECULine, un pourcentage qui reste stable depuis plusieurs années.

Répartition des demandes de matricules assurés en 2023, en fonction de la provenance



⁷ SECULine est un système de communication électronique sécurisé, utilisé par les employeurs, sociétés fiduciaires et comptables mandatés par des employeurs dans le cadre de leur communication avec le CCSS. Il est obligatoire pour les entreprises de travail intérimaire.



INTERVIEW

Bella Simoes

Votre service travaille en étroite collaboration avec le Service contrôle pour mettre en œuvre un de nos objectifs stratégiques qui consiste à lutter contre les abus et les fraudes. Quelles procédures ont été renforcées cette année ?

BS Ayant entre autres pour mission d'enregistrer les personnes physiques et morales et de leur attribuer un numéro de matricule, cette première étape dans le traitement de données est très importante pour garantir des informations correctes et fiables dès le départ.

C'est pourquoi, nous avons mis en place plusieurs procédures en étroite collaboration avec le Service contrôle, afin de lutter efficacement contre les abus et les fraudes.

Premièrement, nous avons été formés par le Service contrôle, ce qui nous a permis d'améliorer la détection des fraudes en introduisant de nouvelles procédures qui permettent de mieux identifier et analyser les comportements frauduleux. Ces nouvelles mesures incluent des techniques avancées de surveillance et d'analyse des données, qui nous permettent de repérer plus rapidement les anomalies et les irrégularités.

Ensuite, nous avons intensifié nos efforts de sensibilisation auprès des employeurs concernant leurs démarches de recrutement. Nous les encourageons à vérifier rigoureusement les documents fournis par les candidats, en leur fournissant des recommandations claires pour reconnaître les documents potentiellement falsifiés.

De plus, pour renforcer le contrôle, nous demandons désormais systématiquement une pièce d'identité en couleur. Cette mesure réduit significativement le risque de falsification, car les copies en couleur sont plus difficiles à altérer sans que cela soit détectable.

Enfin, nous avons instauré l'exigence de copies conformes pour tous les documents importants. Cette procédure assure que les documents soumis sont authentiques et n'ont pas été modifiés ou falsifiés, garantissant ainsi l'intégrité de nos processus de vérification.

En mettant en œuvre ces procédures renforcées, nous avons considérablement augmenté notre capacité à détecter et à prévenir les fraudes, contribuant ainsi à atteindre, ensemble avec les autres services, nos objectifs stratégiques de manière efficace et proactive.

Le Registre national des personnes physiques (RNPP)

Le Registre national des personnes physiques (RNPP) a pour mission de garantir l'exactitude des données enregistrées à partir de pièces justificatives et de permettre aux administrations un accès à des données exactes et actualisées, utilisées pour produire divers documents officiels tels que passeports, cartes d'identité, permis de conduire, et autres pièces officielles.

Service salariés

Missions du Service salariés

Le Service salariés gère les affiliations et les salaires pour assurer une couverture sociale et une carrière d'assurance exacte des salariés. Cela permet le calcul correct des cotisations sociales pour les employeurs ainsi que le remboursement adéquat des incapacités de travail par la Mutualité des employeurs.

Il vérifie également la législation applicable en conformité avec les législations nationales et européennes. Dans ce contexte, il gère les détachements de salariés affiliés au Luxembourg dans d'autres pays de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen, dans des pays liés par une convention bilatérale ou dans des pays tiers.

Il s'occupe du recouvrement forcé auprès des employeurs jusqu'à un certain point, avant que le Service recouvrement judiciaire ne prenne le relais.

Le service traite les irrégularités signalées par les assurés après l'envoi des extraits de carrière, émet des amendes pour déclarations tardives et salaires manquants, et gère, ce qui constitue la plus grande partie du travail, les cas particuliers signalés par les programmes informatiques, courriels ou appels téléphoniques.

En contact direct avec le public, les équipes du Service salariés répondent, que ce soit par courrier, par courriel ou par téléphone, aux questions et fournissent des renseignements sur les affiliations, les salaires, le calcul des cotisations, le recouvrement forcé, les détachements à l'étranger et les incapacités de travail déclarées par les employeurs. De plus, elles sont chargées de vérifier et de corriger les données déclarées lorsque celles-ci sont incomplètes ou incorrectes. Les équipes collaborent aussi étroitement avec tous les autres services du CCSS et travaillent en partenariat avec diverses institutions de sécurité sociale, aussi bien luxembourgeoises qu'étrangères, ainsi qu'avec d'autres entités publiques telles que l'ADEM ou la CAE.

Organisation et gestion des équipes

Pour mener à bien ces missions, le Service salariés est structuré de manière à optimiser l'efficacité et la polyvalence de ses équipes. À sa tête se trouve un responsable de service, secondé par une adjointe, qui l'assiste dans la gestion et la supervision de quatre équipes. Chaque équipe est dirigée par un chef d'équipe, composée de 6 gestionnaires chacune. L'accent est mis sur la polyvalence des collaborateurs, qui sont formés pour traiter une variété de situations. En raison de la complexité des tâches à effectuer, plusieurs années sont nécessaires pour maîtriser l'ensemble des processus

du service. Ainsi, les nouveaux collaborateurs commencent par les tâches les plus simples et évoluent progressivement au fur et à mesure qu'ils s'intègrent dans le service.

Une des forces majeures des équipes du Service salariés est la capacité de s'adapter constamment aux évolutions des législations, aux nouvelles pratiques administratives et aux outils informatiques, dans un contexte de plus en plus digitalisé. Ces ajustements permanents sont essentiels pour suivre les transformations qui ont révolutionné les méthodes de travail ces dernières années.

Le Service salariés accorde ainsi une grande importance à la digitalisation. Des progrès significatifs ont été réalisés pour numériser diverses interactions avec les parties prenantes. Le CCSS a élargi sa gamme de services en ligne, offrant aux utilisateurs la possibilité de consulter leurs données d'affiliation à la sécurité sociale, de générer et de télécharger rapidement des certificats d'affiliation et de revenus au format PDF via l'espace privé [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu), le tout en moins d'une minute. Cette initiative, visant à simplifier et digitaliser les démarches, s'inscrit dans la feuille de route que le CCSS souhaite développer encore davantage à l'avenir. En interne, l'utilisation du support papier est en constante diminution.

Traitement des cas particuliers

En raison de la complexité des tâches liées aux missions du Service salariés, une grande partie du travail consiste à traiter les cas particuliers qui regroupent toutes les corrections à apporter au niveau des affiliations, des salaires, des carrières d'assurances et des remboursements des incapacités de travail par la Mutualité des employeurs. Ces cas sont signalés par les programmes informatiques, par e-mail ou par appel téléphonique, et sont introduits dans

un outil informatique interne permettant d'assurer le suivi et la traçabilité de chaque correction à apporter.

L'ensemble du traitement de ces dossiers est passé de 92.187 cas en 2022 à 96.608 cas en 2023 pour les anomalies des salaires et pour les anomalies des affiliations le nombre a diminué de 58.257 cas en 2022 à 56.346 cas en 2023.

Évolution annuelle du nombre de cas particuliers dans le domaine des affiliations



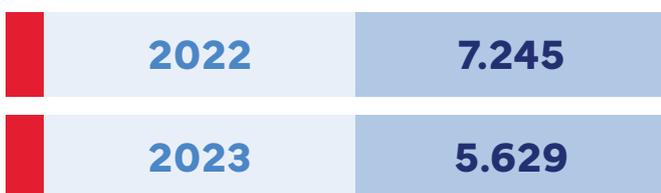
Évolution annuelle du nombre de cas particuliers dans le domaine des salaires



Gestion des ménages privés employant du personnel

Le Service salariés est également compétent pour la mise à jour des dossiers des ménages privés qui engagent une personne pour des travaux de ménage, la garde d'enfants, les jeunes au pair et les aides et soins aux personnes dépendantes.

Nombre de redressements pour les ménages privés employant du personnel



Depuis mars 2023, le CCSS a élargi son offre de services et de démarches en ligne. Les ménages privés peuvent désormais faire les démarches suivantes dans l'espace privé de MyGuichet.lu:

- + déclarer du personnel;
- + consulter les affiliations, les salaires déclarés ainsi que le solde du compte cotisant et les paiements;

- + modifier les heures de travail et les salaires;
- + recevoir au format PDF (eDelivery) les factures du CCSS, les relevés semestriels ainsi que le certificat annuel pour l'Administration des contributions directes.

Émission des extraits de carrière

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

INTERVIEW

Rachel Tancredi

Adjointe au responsable du Service salariés

Le nouvel accord-cadre sur le télétravail transfrontalier est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2023. Quelles sont les particularités de cette nouvelle réglementation et à qui s'applique-t-elle ?

RT Afin de situer le contexte, il y a lieu de rappeler que pour faire face à la pandémie Covid-19, l'État luxembourgeois, en concertation avec les pays limitrophes, avait signé des accords, prolongés à plusieurs reprises, afin que le télétravail ne soit pas pris en considération dans le critère des « 25% » en vue de la détermination de la législation applicable aux assurés frontaliers.

Ces accords ont pris fin le 30.06.2023 suivis par la mise en place de l'accord-cadre sur le télétravail à partir du 01.07.2023.

Dans ce contexte, le CCSS avait mis en place, de manière provisoire, une plateforme digitale⁸ avec toutes les informations relatives au télétravail, afin de répondre aux dispositions prévues par l'accord-cadre.

Ainsi, peuvent bénéficier des dispositions de l'accord-cadre sur le télétravail, les personnes exerçant une activité salariée pour le compte d'un employeur situé dans un État membre et qui résident dans un autre État membre, à condition que :

- + L'activité de télétravail doit concerner une activité salariale (les travailleurs indépendants ne sont pas visés par l'accord-cadre);
- + Le télétravail doit représenter entre 25 % et moins de 50 % de l'activité professionnelle totale du salarié;
- + L'État membre de l'employeur et l'État membre de résidence du salarié doivent être des États membres signataires;

- + Le télétravail doit être exercé exclusivement dans l'État membre de résidence du salarié;
- + Le salarié ne doit pas avoir d'autre activité habituelle en dehors de celle exercée dans l'État membre de l'employeur;
- + Une connexion avec l'infrastructure informatique de l'employeur doit exister.

Les personnes intéressées par ce sujet peuvent consulter notre site internet ccss.lu pour plus de détails sous la page dédiée « Activités à l'étranger ».

Une période transitoire a été accordée jusqu'au 30 juin 2024. Que signifie ce délai prolongé pour les déclarations à introduire par les employeurs ?

RT Entre le 1^{er} juillet 2023 et le 30 juin 2024 inclus, les employeurs auront la possibilité de procéder à une déclaration pouvant remonter rétroactivement jusqu'à 12 mois, mais sans pouvoir être antérieure au 1^{er} juillet 2023 ou à la date d'entrée en vigueur de l'accord-cadre sur le télétravail pour les pays qui l'ont ratifié après le 1^{er} juillet 2023. La rétroactivité pourra uniquement jouer si, pendant toute la période déclarée, le salarié était déjà affilié à la sécurité sociale luxembourgeoise.

À compter du 1^{er} juillet 2024, la rétroactivité d'une demande est limitée à trois mois uniquement et la condition d'affiliation préalable à la sécurité sociale luxembourgeoise pendant cette période demeure.

⁸ Cette plateforme a été désactivée en avril 2024 par la mise en place de nouvelles procédures au sein du CCSS dans le cadre des activités à l'étranger.



CITE DE LA SECURITE SOCIALE

K



Service indépendants et assurés volontaires

Missions du Service indépendants et assurés volontaires

Le Service indépendants et assurés volontaires est chargé de la gestion des affiliations, désaffiliations, du calcul de cotisations et des adaptations des revenus. Le service s'occupe également de déterminer le statut des assurés pour savoir s'ils doivent être considérés comme salariés ou indépendants et procède aussi à des vérifications d'affiliation sur base de revenus communiqués par l'Administration des contributions directes.

Piloté par un trio composé d'une responsable du service, d'une adjointe au responsable et d'un formateur, le Service indépendants et assurés volontaires met l'accent sur la cohésion d'équipe, valorisée et entretenue continuellement. Pour favoriser cette dynamique, l'équipe est divisée en deux groupes distincts, dont chacun possède ses propres spécialisations, responsabilités et connaissances spécifiques, contribuant ainsi à l'efficacité globale du service. Ainsi, une équipe est chargée des indépendants et l'autre s'occupe des assurés volontaires et des exploitants agricoles afin de pouvoir gérer les divers profils d'assurés.

Indépendant

Est appelé « indépendant » une personne qui travaille à son propre compte, qui n'est pas soumise à un lien de subordination.

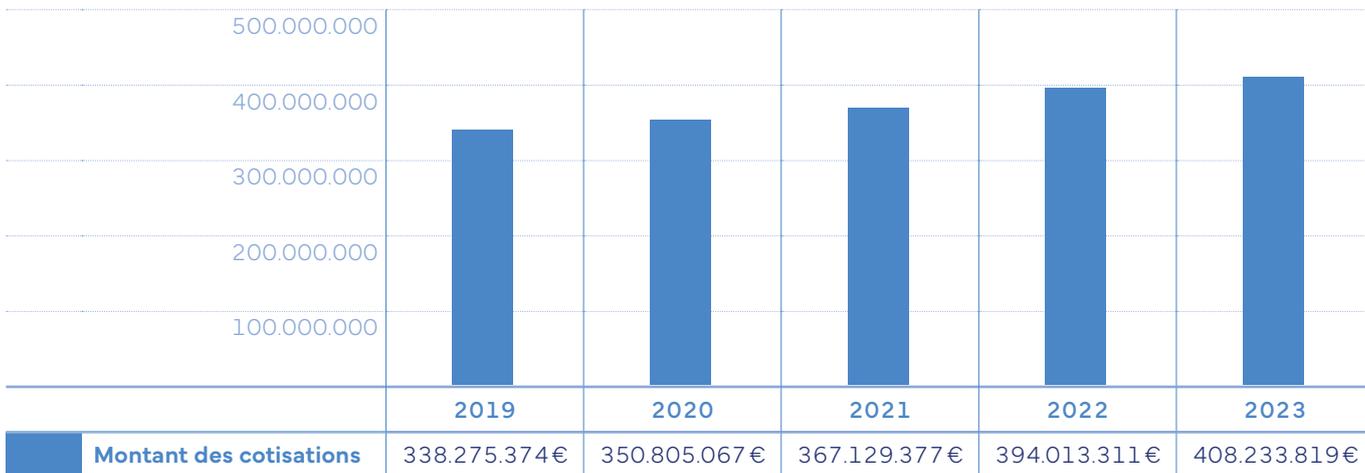
Retrouvez plus d'informations sur notre page dédiée aux [« indépendants »](#).

Assuré volontaire

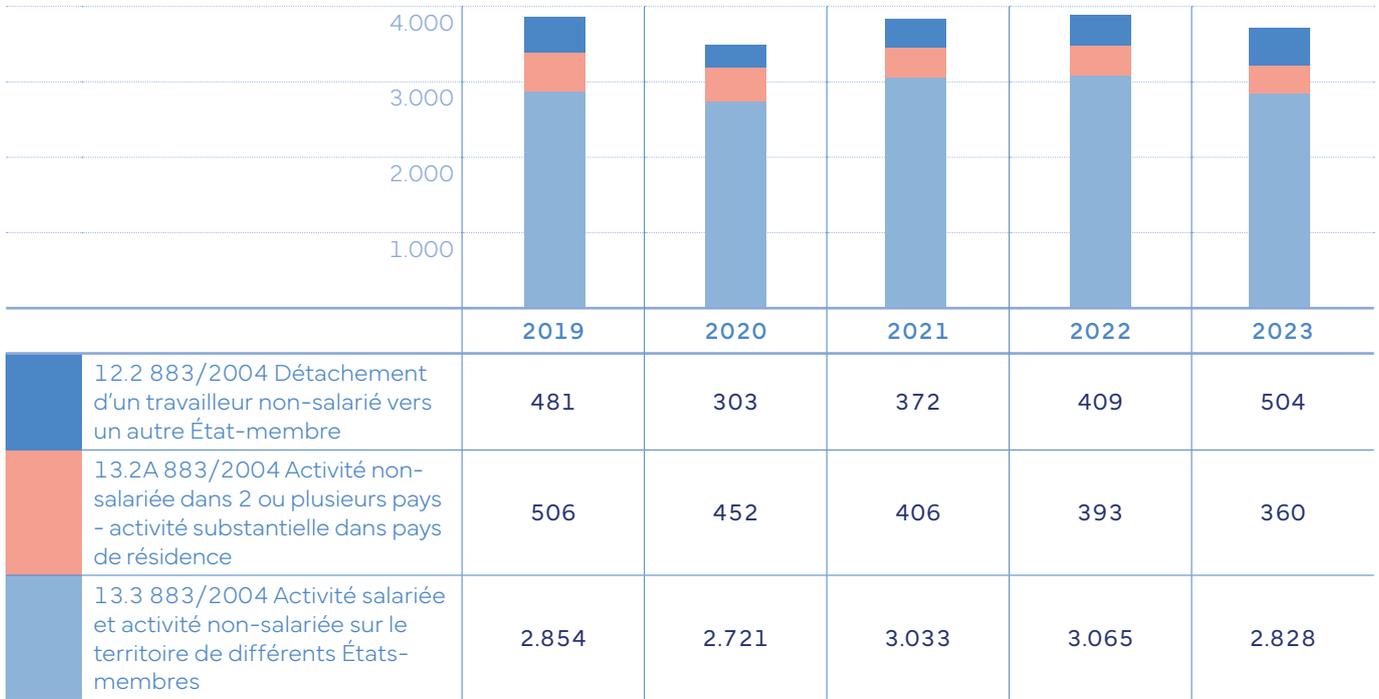
Est appelé « assuré volontaire » la personne qui cotise elle-même afin de bénéficier de la couverture maladie, pension ou accident.

Retrouvez plus d'informations sur notre page dédiée aux [« assurés volontaires »](#).

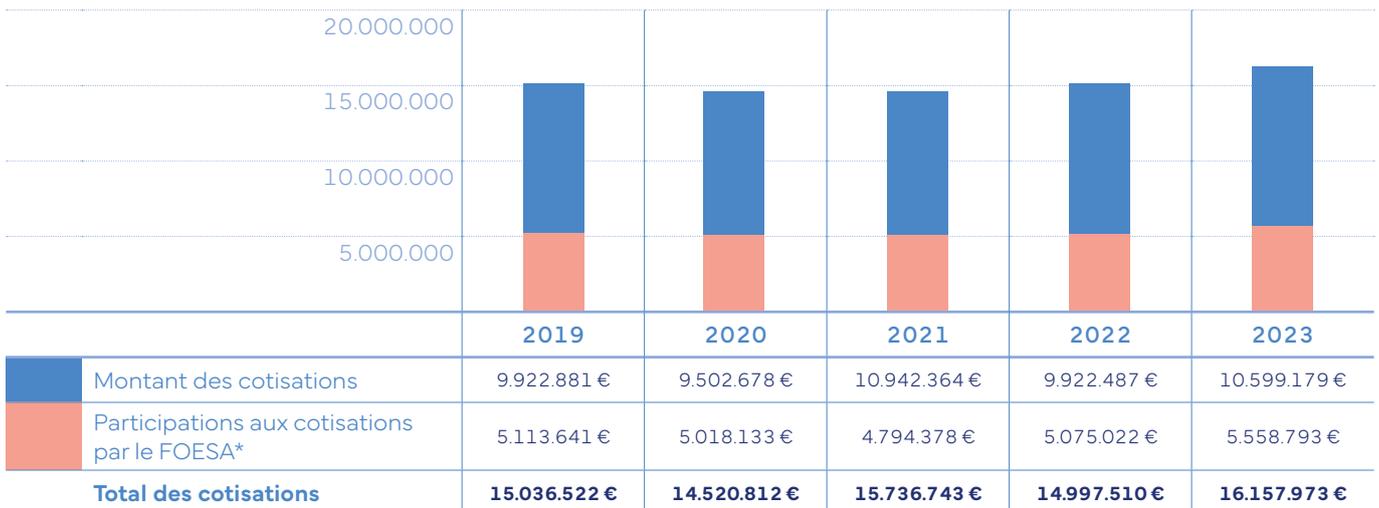
Évolution annuelle du montant des cotisations des indépendants



Évolution annuelle du nombre d'activités hors du territoire national

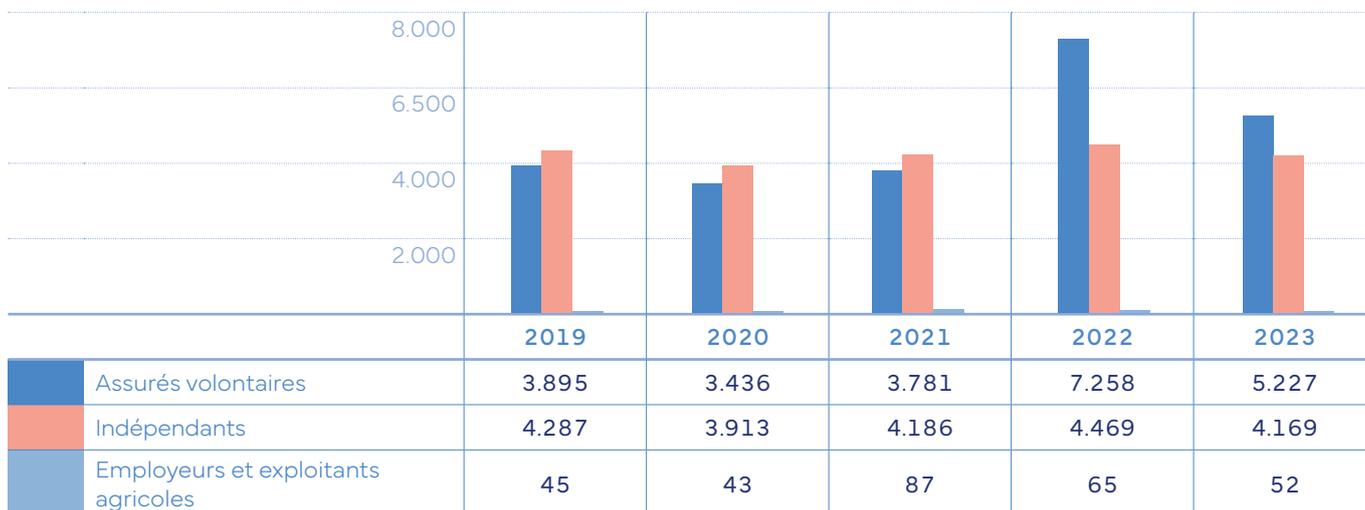


Evolution annuelle des cotisations des exploitants agricoles

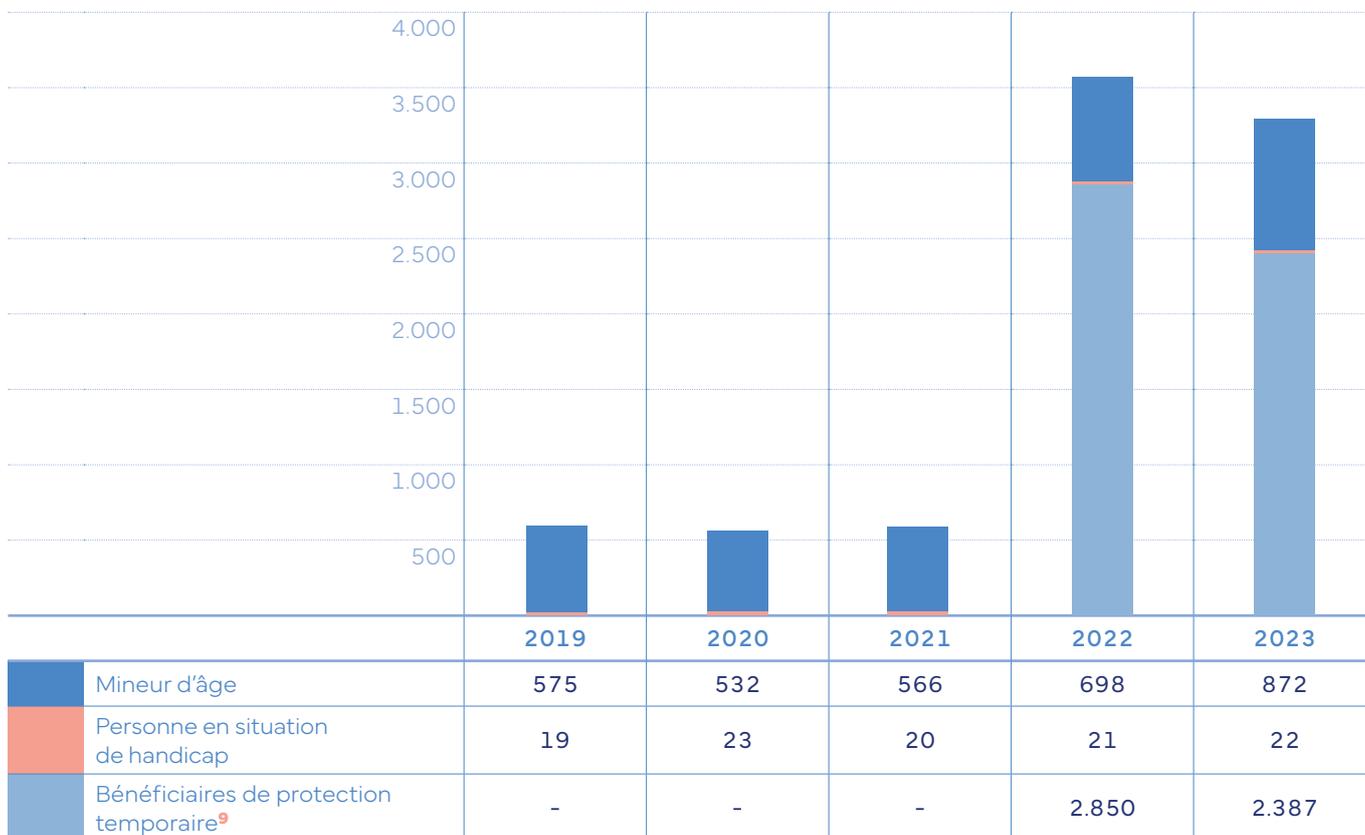


* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

Évolution annuelle du nombre d'immatriculations



Évolution annuelle des autres catégories d'assurés pour le risque maladie



⁹ Les bénéficiaires de protection internationale temporaire sont principalement des réfugiés en provenance d'Ukraine.

INTERVIEW

Diane Hauptert

Adjointe au responsable du Service indépendants et assurés volontaires

« Pour s'adapter à ces nouvelles exigences et améliorer notre efficacité, notre service a entrepris une importante réorganisation. »

Comme mentionné dans l'interview de Monsieur Frères au sujet de la mise en place d'une nouvelle gestion des appels entrants, votre service a également restructuré ses équipes. Quelles opportunités se sont présentées au sein de votre service suite à cette réorganisation ?

DH Depuis la mise en place du nouveau Contact center, la redistribution des appels entrants est mieux adaptée aux besoins de nos clients-usagers, qui sont désormais dirigés vers les services compétents. Cette innovation a eu un impact direct sur notre service, responsable des indépendants, des exploitants agricoles et des assurés volontaires, chacun ayant des demandes et besoins spécifiques.

Pour s'adapter à ces nouvelles exigences et améliorer notre efficacité, notre service a entrepris une importante réorganisation. Cela a impliqué à la fois la restructuration et la spécialisation des équipes existantes, ainsi que le

recrutement et la formation de nouveaux gestionnaires afin de remplacer les départs en pension et de garantir la qualité du service. Ces mesures visent à mieux répondre aux besoins de nos affiliés et à optimiser la gestion des appels entrants.

Les principales opportunités issues de cette réorganisation incluent une amélioration significative de la réactivité. Avec des équipes renforcées, nous sommes désormais mieux équipés pour répondre rapidement aux demandes des indépendants, des assurés volontaires et des exploitants agricoles, ce qui réduit les temps d'attente et améliore la satisfaction de nos affiliés.

Une légère augmentation de notre effectif nous a permis de former des équipes spécialisées dans des domaines spécifiques, conduisant à une gestion plus précise et efficace des dossiers. Cette restructuration nous a aussi aidés à revoir et à optimiser nos processus internes, éliminant les inefficacités et améliorant notre productivité globale.

Pour les années à venir, nous souhaitons continuer à optimiser notre service en misant sur la formation continue et personnalisée de nos collaborateurs, afin d'offrir un soutien de qualité à nos affiliés.

Service recouvrement judiciaire

Missions du Service recouvrement judiciaire

Le Service recouvrement judiciaire intervient lorsqu'une entreprise ou un indépendant ne paie pas ses cotisations sociales. Au départ, le recouvrement est géré par le Service salariés pour les entreprises et par le Service indépendants pour les travailleurs indépendants. Si le délai de paiement n'est pas respecté, une « contrainte » est envoyée aux retardataires. En l'absence de réaction, cette contrainte est transmise à un huissier de justice pour exécution. Si l'huissier ne parvient pas à récupérer la dette, le Service recouvrement judiciaire est engagé.

En outre, le Service recouvrement judiciaire recense toutes les faillites et clôtures de faillites publiées au Registre de commerce et des sociétés (RCS). Il enregistre les faillites et les rabattelements 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.

Le Service recouvrement judiciaire est structuré de manière à optimiser son efficacité et sa polyvalence. Composé de trois membres, il inclut une responsable de service et deux collaborateurs, exerçant tous diverses fonctions au sein de l'équipe. Le service entretient des contacts permanents avec les autres services internes, tels que les services de la comptabilité, des salariés, des indépendants et des assurés volontaires. De plus, il collabore régulièrement avec de nombreux acteurs externes situés tant au Luxembourg qu'à l'étranger, notamment les huissiers, les avocats, les notaires, ainsi que d'autres institutions de sécurité sociale.

Le service met un point d'honneur à collecter les cotisations dues de la manière la plus efficace possible tout en offrant aux entreprises et aux indépendants le temps nécessaire pour s'organiser.

Déroulement de la phase de recouvrement judiciaire

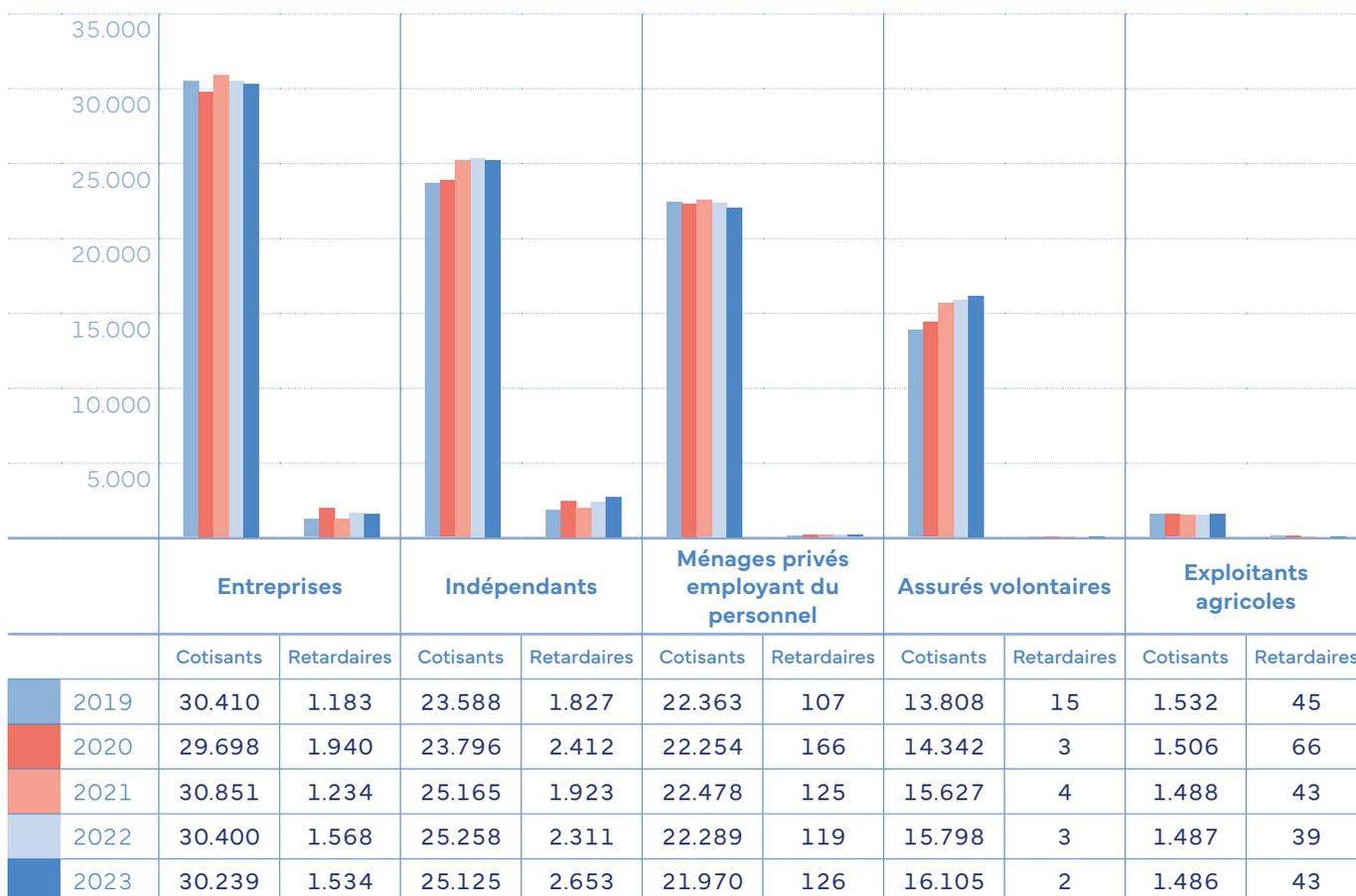
Après quatre extraits de compte mensuels impayés, le CCSS initie une procédure de recouvrement forcé pour récupérer ses créances. Les différentes étapes de cette procédure incluent :

- + un avertissement pour les retardataires indépendants ;
- + une sommation de paiement avec un délai de paiement mensuel ;
- + la contrainte transmise pour exécution à l'huissier de justice.

Évolution annuelle du nombre de dossiers en recouvrement, par étape



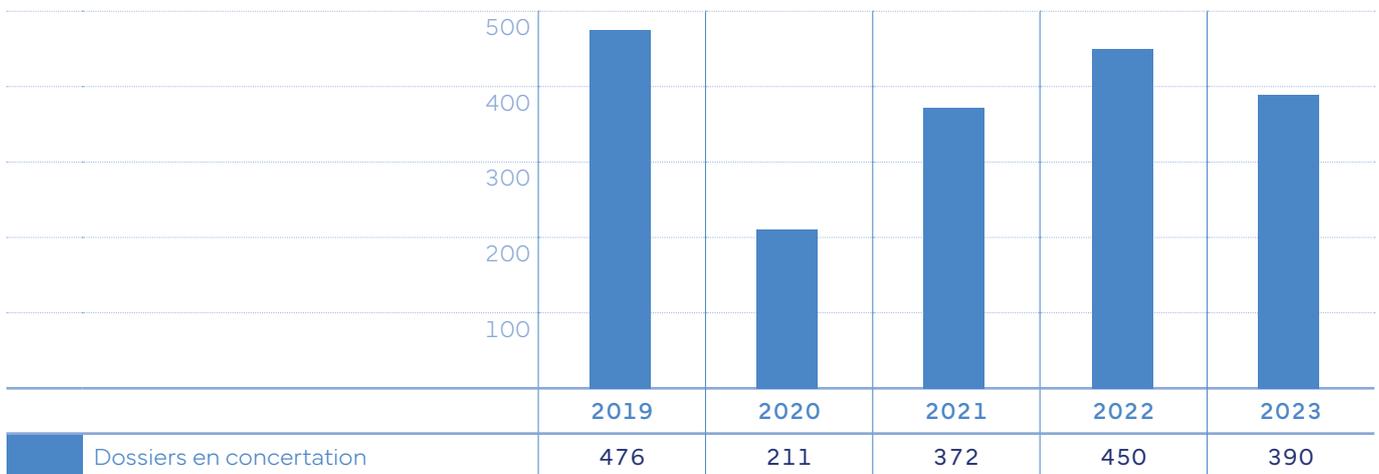
Évolution annuelle du nombre de retardataires, par type



Le recouvrement diffère selon que la dette provient d'une entreprise ou d'un indépendant. Dans le cas d'une entreprise, une réunion de concertation est prévue avec l'Administration des contributions directes et l'Administration de l'enregistrement des domaines et de la TVA pour examiner la possibilité d'une solution commune. Si une solution est

trouvée, les démarches nécessaires sont entreprises auprès de l'administration concernée pour récupérer la dette, partiellement ou en totalité. Si la concertation échoue, une procédure d'assignation en faillite est lancée par un avocat chargé de la procédure judiciaire.

Évolution annuelle du nombre de dossiers en concertation



Depuis la loi du 19 décembre 2008 relative à la coopération inter-administrative, des réunions de concertation entre le CCSS, l'Administration des contributions directes et l'Administration de l'enregistrement des domaines et de la TVA doivent se tenir, en général toutes les six semaines.

En 2023, cet échange entre les trois entités publiques est élargi par la création d'une nouvelle Cellule d'évaluation des entreprises en difficulté, instaurée par la loi du 7 août 2023 relative à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite.

La Cellule, composée de membres représentants du CCSS, de l'Administration des contributions directes, de l'Administration de l'enregistrement des domaines et de la TVA, ainsi que du ministère ayant l'Économie dans ses attributions et

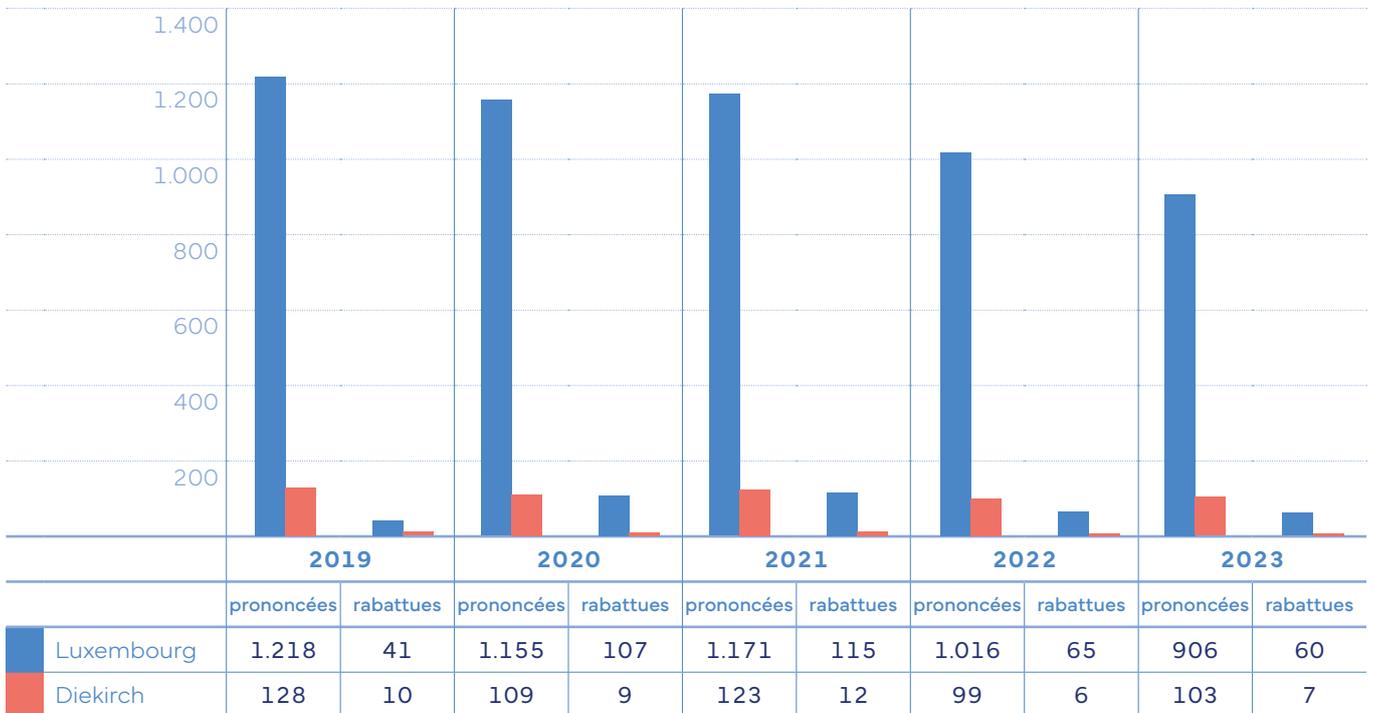
le ministère ayant les Classes moyennes dans les siennes se rencontre au moins une fois par mois pour apprécier l'opportunité des assignations en faillite.

Cette même loi offre aux entreprises en difficulté la possibilité d'introduire une demande en réorganisation judiciaire.

La procédure de réorganisation judiciaire a pour but de préserver, sous le contrôle du juge, la continuité des activités de l'entreprise.

L'ouverture d'une telle procédure vise à obtenir un sursis afin de permettre aux entreprises en difficulté de conclure avec leurs créanciers soit un accord amiable, soit de leur proposer un plan de réorganisation.

Évolution annuelle du nombre de faillites prononcées et rabattues



Les collaborations internationales

En matière de recouvrement forcé au niveau international, le Service recouvrement judiciaire joue un rôle clé, gérant à la fois les demandes envoyées à l'étranger et celles reçues de la part des homologues étrangers. Lorsqu'il s'agit de demandes émises par le Luxembourg, celles-ci concernent généralement des dossiers où tous les moyens de recouvrement au niveau national ont été épuisés et où la personne ou l'entreprise réside dans un autre pays de l'Union européenne. Dans ce cas, une demande de recouvrement est alors transmise aux homologues à l'étranger, principalement en Belgique, en France et en Allemagne.

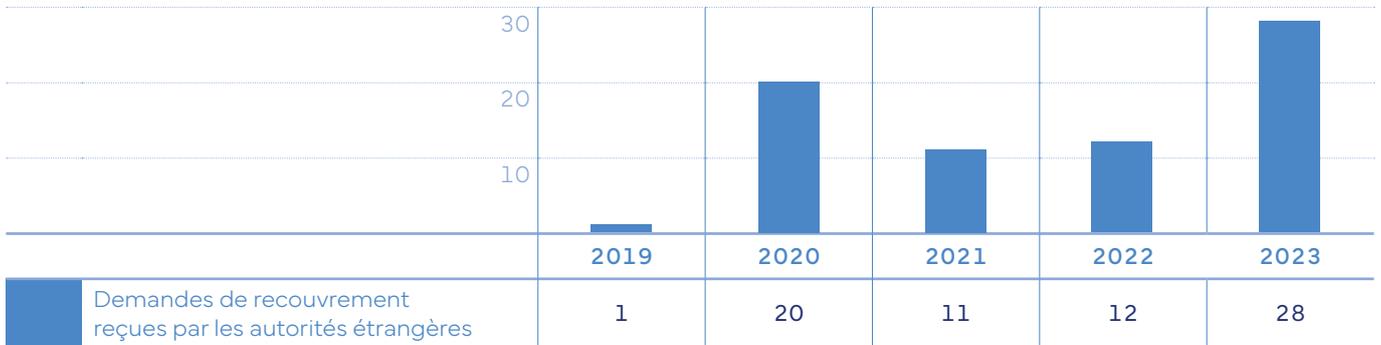
Demandes de recouvrement en 2023



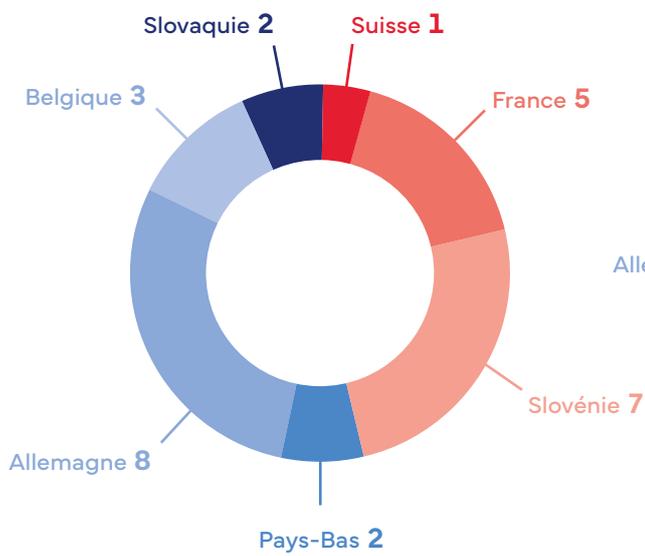
En ce qui concerne les demandes introduites par des institutions étrangères de sécurité sociale concernant notamment des personnes physiques qui résident et travaillent au Luxembourg, le service suit le même traitement que pour les demandes initiées au Luxembourg. Pour faciliter ces échanges, le CCSS utilise la plateforme européenne EESSI*, conçue pour permettre une communication fluide et sécurisée entre les institutions de sécurité sociale des pays de l'Union européenne.

* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

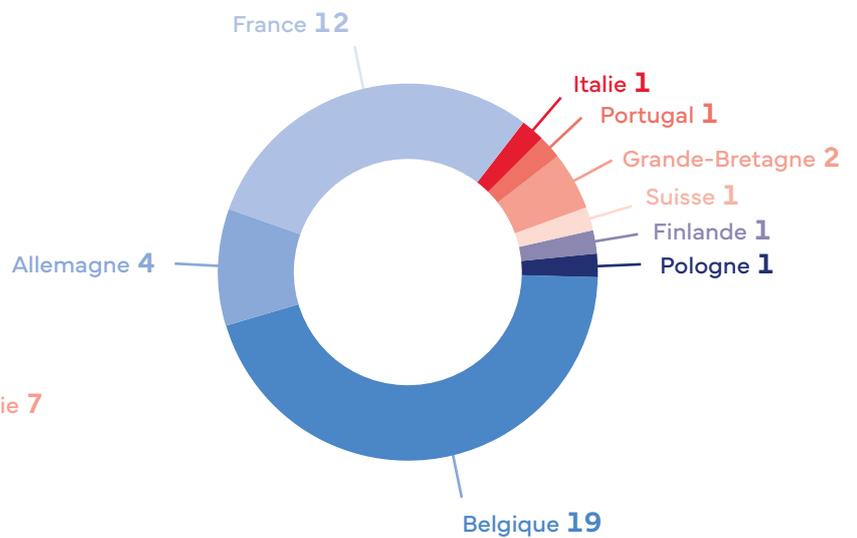
Évolution annuelle du nombre de demandes de recouvrement reçues par les autorités étrangères



Répartition des demandes de recouvrement en 2023, par pays de provenance



Répartition des demandes de recouvrement émises par le CCSS en 2023, par pays de destination



Service comptabilité

Missions du Service comptabilité

Le Service comptabilité est en charge de deux types d'opérations:

Comptabilité cotisante

+ extraits de compte, remboursements des soldes créditeurs, transferts des comptes cotisants et opérations manuelles diverses.

Comptabilité générale

+ comptabilisation des 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 Mutualité des employeurs, liquidation des traitements et pensions des agents des ISS.



INTERVIEW

Frank Hansen

Responsable du Service comptabilité

L'abolition de l'acompte sur les cotisations de sécurité sociale est effective depuis le 1^{er} janvier 2023. Quel cadre légal a été mis en place ?

FH Le règlement grand-ducal du 16 décembre 2022 abrogation du règlement grand-ducal du 28 janvier 1987 a fourni le cadre légal pour l'abolition de l'acompte perçu par le CCSS.

Comment cette mesure a-t-elle concrètement soutenu les employeurs ?

FH En abolissant l'acompte, les employeurs ont bénéficié d'une marge financière plus importante. Concrètement, cela leur a donné plus de flexibilité pour financer la tranche indiciaire supplémentaire prévue pour avril 2023.

Pouvez-vous nous expliquer le contexte de l'abolition de l'acompte ?

FH L'abolition de l'acompte sur les cotisations de sécurité sociale fait partie des mesures prévues par l'accord tripartite du 28 septembre 2022 signé entre le gouvernement, l'UEL, l'OGBL, la CGFP et le LCGB*. Cette mesure visait à mieux répartir le paiement des cotisations et à soutenir financièrement les employeurs et personnes exerçant une activité professionnelle pour leur propre compte.

Quelles adaptations techniques ont été nécessaires pour mettre en œuvre cette mesure ?

FH Techniquement, les extraits de compte (factures) émis par le CCSS à partir de janvier 2023 ont été adaptés pour mettre en pratique cette abrogation, de sorte à ce que l'extrait de compte émis en mars 2023 ne mentionne que les cotisations dues pour le mois de janvier 2023. À partir de cette date, chaque extrait de compte sortant n'indique que les cotisations courantes.



Quel impact cette mesure a-t-elle eu sur les entreprises ?

FH Pour les entreprises, cela s'est traduit par un extrait de compte émis en février 2023 correspondant uniquement aux cotisations prélevées sur le surplus des salaires (13^{ème} mois, primes de fin d'année etc.) versé à leurs salariés pour le mois de décembre 2022.

Quel a été l'impact financier global de cette abolition pour tous les cotisants ?

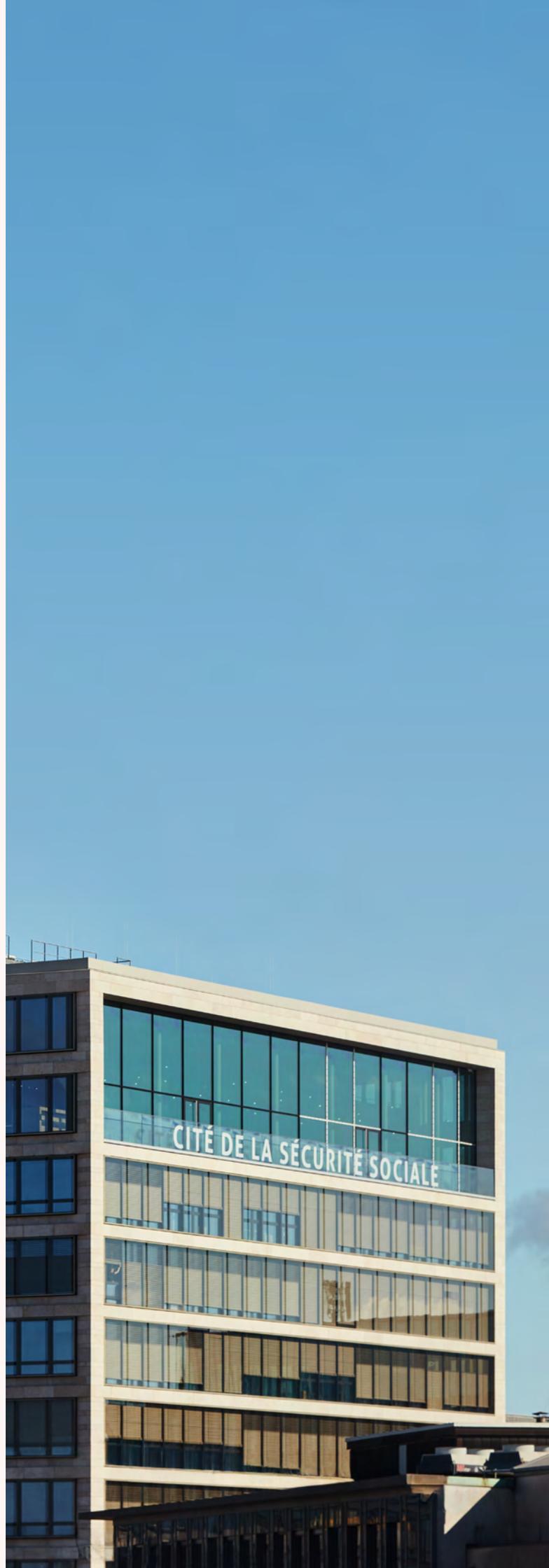
FH Pour l'ensemble des cotisants, y compris les assurés volontaires et les ménages privés employant du personnel, le montant total des cotisations réclamées en février 2023 était de 172 millions d'euros, contre 850 millions en février 2022. Cela montre une réduction significative des charges financières.

Et quel a été l'impact sur les institutions créancières des cotisations ?

FH Du point de vue financier, l'allègement de la charge financière pour les employeurs et personnes exerçant une activité professionnelle pour leur propre compte a grevé la trésorerie des différentes institutions créancières des cotisations réparties mensuellement.

Quels avantages pratiques cette mesure a-t-elle apporté ?

FH Sur le plan pratique, l'abolition de l'acompte a simplifié la compréhension des extraits mensuels émis par le CCSS. Les cotisants peuvent désormais distinguer clairement les cotisations courantes dues chaque mois, ce qui rend la gestion de leurs paiements plus transparente et plus simple.



Stratégie de digitalisation : les fonctionnalités de MyGuichet.lu

MyGuichet.lu est un portail d'information destiné à simplifier les interactions avec le secteur étatique en offrant un accès rapide à l'ensemble des informations, des démarches ainsi qu'aux services proposés par les administrations et organismes publics.

INTERVIEW

Emir Ramdedovic

Responsable du Service méthodologie, Département administratif

Frans Rotink

Responsable de l'Équipe standardisation, Département informatique

Le projet MyGuichet.lu est un bel exemple de collaboration entre différents services du CCSS. Le Service méthodologie du Département administratif analyse et formalise les besoins sous forme de cahiers des charges et s'occupe du suivi du projet. Du côté du Département informatique, l'Équipe standardisation est responsable de la plateforme mySecu qui permet d'échanger les données des institutions de sécurité sociale de manière sécurisée avec les systèmes externes (dont MyGuichet.lu), et l'Équipe de développement CCSS qui conçoit, sur base des demandes du Service méthodologie, les solutions numériques adaptées. Voyons plus en détail comment ces deux services ont joint leurs expertises pour intégrer des services du CCSS dans MyGuichet.lu.

Dans le cadre de la simplification administrative, vos services ont travaillé ensemble sur les fonctionnalités de MyGuichet.lu. Pouvez-vous nous situer le contexte du projet ?

FR En fait, un des premiers projets réalisés par le Département informatique du CCSS dans le cadre de MyGuichet.lu a concerné la mise à disposition via eDelivery du détail du remboursement de la Caisse nationale de santé (CNS). Les assurés souhaitant profiter de ce service, devaient s'abonner à la fonction eDelivery de la rubrique « Caisse de maladie ». Au début, uniquement quelques démarches, développées par le CTIE, étaient disponibles. Ce développement nous a servi de modèle pour déployer d'autres services sur le portail.

Il y a quelques années, nous avons mis en place la plateforme « mySecu » pour le CCSS. L'idée de départ était de proposer cette plateforme aux petites entreprises et personnes privées qui fonctionnent encore avec le papier et qui gèrent de petits volumes de données. Ces usagers n'ont par exemple pas d'utilité à passer par SECULine, une autre de nos plateformes qui est dédiée aux grandes entreprises qui traitent d'importants volumes de données en bloc. L'idée était donc de créer une passerelle entre nos diverses applications et le portail MyGuichet.lu afin que les citoyens et les employeurs puissent utiliser ce guichet unique pour gérer leurs démarches administratives, le tout de façon sécurisée avec un produit LuxTrust.

SECULine

SECULine est un système de communication électronique sécurisé, utilisé par les employeurs, fiduciaires et comptables mandatés par des employeurs dans le cadre de leur communication avec le CCSS. Il est obligatoire pour les entreprises de travail intérimaire.

Avantages de SECULine

- + Communication rapide, sécurisée et confidentielle avec le CCSS.
- + Génération de différents fichiers à partir d'un seul encodage.
- + Réduction des sources d'erreur.
- + Mises à jour rapides par l'employeur grâce aux retours du CCSS.
- + Comparaison facile des calculs de l'employeur avec les facturations du CCSS.

Le Département informatique s'est donc outillé de façon à pouvoir faire de manière indépendante le même type de développements que celui proposé par le CTIE. Dans le but de simplifier l'utilisation des démarches pour l'utilisateur, l'idée était d'utiliser les données dont le CCSS dispose, appelées aussi « sources authentiques », comme p.ex. celles des affiliations de l'assuré ou des données du RNPP, pour préremplir les démarches.

Quelles ont été les principales étapes du développement sur MyGuichet.lu ?

ER En juillet 2022, la première version a été lancée avec une version desktop et mobile, permettant aux citoyens d'accéder aux informations de base, comme p.ex. l'historique de leurs affiliations, la réception de certificats d'affiliation et de revenus via la fonctionnalité eDelivery (mise à disposition de documents officiels au format électronique). La commande de ces deux certificats devait à ce moment-là encore se faire via le site ccss.lu. L'objectif était de leur fournir les certificats plus rapidement et au format digital.

Quelques mois plus tard, nous avons mis en place une fonctionnalité permettant aux utilisateurs de générer de manière instantanée leurs certificats d'affiliation et de revenus en seulement quelques clics sur MyGuichet.lu. Ce service du CCSS, avec un principe totalement nouveau pour MyGuichet.lu, a été mis à disposition en novembre 2022 et a rencontré un grand succès. De plus, ces démarches automatisées ont permis à nos agents de se consacrer à d'autres missions, optimisant ainsi notre efficacité.

Chiffres clés



En mars 2023, nous avons lancé une rubrique MyGuichet.lu dédiée aux ménages privés employant du personnel. Depuis, il est possible d'y faire des déclarations d'entrée et de sortie du personnel (travaux de ménage, garde d'enfants, jeune au pair et personne assurant des aides et des soins à une personne dépendante), d'avoir accès à des procédures simplifiées. Les démarches de déclaration d'entrée et de

sortie sont celles utilisant pour la première fois les données des sources authentiques pour contrôler la qualité des données directement lors de la saisie de l'utilisateur, et s'assurer ainsi que les données transmises au CCSS contiennent le moins d'erreurs possible. Ces données sont ensuite intégrées de manière automatisée dans les applications des services du métier du CCSS, qui restent ainsi dans leur environnement de travail digital habituel. Les ménages privés ont également accès à l'historique des affiliations et des salaires du personnel qu'ils occupent. Ils peuvent modifier les salaires et les heures de travail (uniquement pour des semestres révolus). De plus, une consultation du solde du

compte cotisant auprès du CCSS et de leurs paiements est accessible aux ménages privés.

En avril, les ménages et leur personnel ayant activé la fonctionnalité eDelivery, ont reçu pour la première fois les certificats servant de justificatif pour la déclaration d'impôt.

En mai, les ménages privés ayant opté pour l'eDelivery ont commencé à recevoir leurs factures mensuelles (extraits de compte). Et depuis août, les ménages privés ainsi que le personnel y étant employé peuvent recevoir leurs relevés semestriels des salaires et des heures de travail via eDelivery.

Timeline du projet MyGuichet.lu



Chiffres clés au décembre 2023



Les développements de ces services sont assez conséquents. Comment vous êtes-vous organisés pour travailler sur ces projets ?

FR En tout, trois équipes, dont une équipe représentant les services du métier du Département administratif avec Emir Ramdedovic en tant que responsable du projet et deux équipes du Département informatique ont été mobilisées pour travailler sur le projet MyGuichet.lu.

La première équipe du Département informatique est dédiée aux développements des applications du métier pour le Département administratif du CCSS. Cette équipe fournit les données des sources exactes nécessaires à

tous les services offerts par le CCSS sur MyGuichet.lu. Un membre de cette équipe est dédié au projet MyGuichet.lu tandis que d'autres membres de l'équipe interviennent plutôt de manière ponctuelle.

L'Équipe standardisation, dont je suis le responsable, est la deuxième équipe du Département informatique intervenant dans le projet MyGuichet.lu. Cinq membres de l'équipe s'occupent des développements de la plateforme mySecu et mettent en place les échanges sécurisés avec des plateformes comme MyGuichet.lu. L'équipe dispose des outils et des compétences nécessaires pour développer en interne des démarches pour la plateforme MyGuichet.lu.

Une collaboration étroite et efficace entre l'Équipe de développement du CCSS, l'Équipe standardisation et le Service méthodologie du Département administratif est primordiale dans des projets de digitalisation de flux comme celui-ci.

Quelles seront les prochaines étapes du projet ?

ER Nous prévoyons de développer les fonctionnalités pour l'espace professionnel, permettant aux employeurs de digitaliser leurs démarches de manière sécurisée. Ce projet est en préparation depuis 2023.

FR Dans ce développement, les connexions identifiées sont d'une grande importance.

Lorsqu'un citoyen se connecte à MyGuichet.lu, il y accède avec son certificat LuxTrust. La personne est immédiatement identifiée via son numéro de matricule et il n'y a pas de conflit au niveau de la protection des données personnelles (RGPD).

Par contre, pour le volet professionnel, c'est plus compliqué. Chaque personne peut ouvrir son espace professionnel dans MyGuichet.lu. Notre objectif est d'avoir des données véridiques qui sont essentielles pour les besoins et missions de notre institution. C'est pour cette raison, qu'en 2023 nous avons commencé à mettre en place une certification pour garantir que la personne qui s'y connecte soit véritablement la personne qu'elle prétend être.

Quels défis anticipez-vous dans ces développements futurs ?

ER La certification pour les employeurs sera un défi, mais elle est essentielle pour garantir la véracité des données. Nous voulons cibler les employeurs qui font encore leurs déclarations via le papier et les inciter à passer au numérique.

Comment voyez-vous l'évolution de MyGuichet.lu à long terme ?

FR Nous envisageons que MyGuichet.lu devienne la plateforme centrale pour toutes les démarches administratives des citoyens et des employeurs, offrant un traitement sécurisé et confidentiel des données. Ce développement n'est qu'une suite logique de toutes les étapes que nous avons déployées jusqu'à présent.

Pour mener à bien ce projet, la collaboration avec le CTIE sera cruciale, notamment en matière de design et d'expérience utilisateur.

ER Avec les quatre catégories de fonctionnalités (consultation, démarches, eDelivery, et génération de certificats (en direct)), nous espérons offrir un service complet et intégré qui répondra aux besoins de tous les types d'employeurs et indépendants.

Le Département informatique

Le Département informatique joue un rôle central et stratégique au sein de l'organisation, incarnant un véritable partenaire IT stable et réactif pour les différentes institutions de sécurité sociale. Fort de ses compétences techniques et organisationnelles, ainsi que de sa profonde connaissance des métiers de ses clients, il se distingue par sa capacité à proposer une offre complète et intégrée de services informatiques.

Sa mission principale est de répondre de manière efficace et proactive aux besoins technologiques des partenaires. Cela inclut l'organisation de l'informatisation, le développement et l'implémentation des applications informatiques, ainsi que la mise à disposition et l'exploitation de l'infrastructure informatique. Par ailleurs, la gestion de la sécurité informatique est une des priorités, garantissant la protection des données sensibles et la continuité des opérations.

En outre, le département est chargé de la centralisation et du traitement informatique des données pour le compte

des différentes institutions de sécurité sociale. Les équipes réalisent également des projets et des études confiées par les établissements publics et administrations dans le cadre des missions, témoignant ainsi de la flexibilité et de la capacité à répondre aux besoins diversifiés de ses partenaires.

En se positionnant comme un pilier de confiance et de compétence, le Département informatique contribue de manière significative à l'optimisation et à la modernisation des processus au sein des institutions de sécurité sociale. Les efforts des équipes visent à améliorer l'efficacité opérationnelle, à soutenir l'innovation et à assurer la pérennité des systèmes informatiques, tout en anticipant les défis futurs du secteur.

Dans cette partie du rapport, l'accent est mis sur les différentes missions et la vision qui animent le Département informatique, illustrant l'engagement à fournir des solutions technologiques robustes, sécurisées et adaptées aux besoins spécifiques de ses parties prenantes.

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

Missions du RSSI : protection des données et gestion des risques

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) du CCSS et des institutions de sécurité sociale (ISS) joue un rôle crucial dans la protection des données des assurés. Sa mission principale consiste à évaluer les risques et à garantir la sécurité des systèmes d'information en respectant quatre critères fondamentaux : la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des données.

Au sein du CCSS, la fonction du RSSI est détenue par Guy Isler qui a obtenu en 2022 le titre de RSSI de l'année, décerné par le *Luxembourg House of Cybersecurity* (LHC). Ce prix récompense l'engagement collectif du CCSS et des ISS pour la sécurité de l'information.

La protection des données et la sécurité des systèmes d'information revêtent une importance capitale pour le CCSS et les institutions de sécurité sociale (ISS). Au cœur de

cette mission, le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) assume un rôle essentiel. Ses missions englobent une série d'activités allant de l'évaluation des

risques à la mise en place de stratégies de sécurité globales. Cette approche nécessite une collaboration étroite avec les différents acteurs internes et externes, ainsi qu'une gestion proactive et réactive face aux menaces.

Mise en œuvre de la stratégie de sécurité

Au sein du CCSS, la mise en place d'une stratégie globale de sécurité des systèmes d'information en accord avec les objectifs de l'établissement est primordiale. Ceci inclut la supervision et le contrôle des dispositifs de sécurité, la prévention, la sensibilisation et la formation, la coordination et la collaboration, la gestion des accès et des identités, ainsi que la conformité aux réglementations et la gestion de la continuité d'activité.

Protection des données

La collaboration étroite avec le Data Protection Officer (DPO) est essentielle pour assurer la sécurité des données à caractère personnel en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Au sein de leur groupe de travail, ensemble ils structurent les échanges de données et collaborent régulièrement avec les DPO des autres ISS pour renforcer la protection des données.

Prévention et sensibilisation

Les responsabilités du RSSI incluent la prévention des fuites de données, la résistance aux tentatives de piratage et attaques externes de type *social engineering*, la gestion des vulnérabilités et la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Pour garantir une gestion anticipative et réactive des risques, il est essentiel que la politique de sécurité soit bien comprise et respectée par l'ensemble du personnel. Ceci passe entre autres par la sensibilisation et la formation des collaborateurs sur la sécurité de l'information que le RSSI assure.

Collaborations externes

La mission du RSSI s'étend également à la collaboration avec d'autres institutions de sécurité sociale et entités publiques, étatiques et privées, tant nationales qu'internationales. Ces collaborations nécessitent une gestion rigoureuse des accès et des partages de données.

Grâce à un système de gestion des profils d'accès, il est possible de contrôler les droits des collaborateurs en fonction de leurs missions tout en assurant le respect de la protection de l'information et des données.

Le RSSI représente également le Luxembourg dans le cadre de la plateforme Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI), visant à optimiser le partage électronique des données de sécurité sociale au sein de l'Union européenne.

Continuité opérationnelle des activités

Il est essentiel de garantir la continuité des activités en cas d'incident majeur ou de sinistre et de préserver l'intégrité des données des assurés. Pour cette raison, la continuité des activités est une priorité absolue au sein du CCSS et des ISS, grâce à des processus techniques et organisationnels, constamment tenus à jour.

La fonction du responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) est véritablement une pièce maîtresse dans l'édifice de la protection des données et de la sécurité des systèmes d'information au sein du CCSS et des institutions de sécurité sociale. Dans un paysage numérique en constante évolution et de plus en plus hostile, l'importance de cette fonction ne peut être sous-estimée, et son rôle est même appelé à croître en complexité et en importance dans les années à venir.



INTERVIEW

Guy Isler

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

Que pouvez-vous nous dire sur vos projets à venir ?

GI Nous avons plusieurs projets majeurs pour renforcer notre infrastructure et améliorer nos services. Une des priorités sera la conformité à la directive NIS 2.0 (*Network Information Security*) sur la cybersécurité, impliquant le renforcement de nos mesures de sécurité et l'amélioration de nos capacités de détection et de réponse aux incidents.

Nous travaillons également sur des mises à jour, dont la gestion documentaire pour améliorer la gouvernance de l'information et la sécurité des données. De plus, nous mettons à jour notre plan de continuité du CCSS et des autres ISS pour sécuriser nos opérations en cas de sinistre.

Enfin, le renforcement de la vidéosurveillance de la Cité de la sécurité sociale garantira une protection optimale des locaux et des données. Tous ces projets visent à renforcer notre sécurité, notre efficacité opérationnelle et notre conformité réglementaire.

La directive NIS 2.0 sur la cybersécurité

Cette directive européenne vise à assurer un niveau commun élevé de cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information en Europe, et à renforcer la résilience des infrastructures informatiques de l'Union européenne face aux cyberattaques.

« Tous ces projets visent à renforcer notre sécurité, notre efficacité opérationnelle et notre conformité réglementaire. »

Service sécurité technique



INTERVIEW

Guy Muller

Responsable du Service sécurité technique

Le Service sécurité technique est très récent au sein du CCSS. Quels ont été les éléments déclencheurs pour la création de votre poste et pour la mise en place de votre service ?

GM Le monde de l'informatique évolue constamment, et les cyberattaques sont de plus en plus fréquentes. Le Luxembourg est de plus en plus ciblé, comme le montrent les attaques par déni de service (DoS) qui ont touché des administrations publiques et des entreprises privées. À côté de ces cas extrêmes, des incidents de sécurité moins « graves » comme le phishing et les ransomwares se produisent régulièrement.

Pour répondre à ces menaces croissantes, le Département informatique du CCSS a décidé de créer une équipe spécialisée en cybersécurité. Ainsi, en avril 2023, le Service sécurité technique¹⁰, composé de moi-même et d'un deuxième collaborateur, a été fondé pour améliorer continuellement la sécurité informatique du CCSS et des autres institutions de sécurité sociale.

Quelles sont les missions de votre service ?

GM Nos missions incluent l'accompagnement et le conseil des équipes du Département informatique du CCSS dans leurs projets, en mettant en place des solutions de sécurité techniques adaptées, conformément à la stratégie et à la politique de sécurité définies par notre responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), Monsieur Guy Isler.

Nous gérons également les incidents de sécurité et assistons les utilisateurs jusqu'à la résolution des problèmes. Par ailleurs, nous entretenons des relations avec des experts externes tels que le CERT* gouvernemental (govcert.lu), le SOC* de l'agence eSanté (esante.lu) ou bien la division de sécurité du Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE - ctie.gouvernement.lu).

¹⁰ Des recrutements ont été faits en cours d'année pour renforcer l'équipe face au volume d'incidents à traiter.

* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

Quels sont les projets pour l'année 2024 et quels seront les défis à venir ?

GM Dès le début de notre analyse de la posture de sécurité, il a paru essentiel de disposer d'un point de contact permanent pour les utilisateurs du CCSS et des autres institutions de sécurité sociale afin de poser leurs questions de sécurité liées à la signaler tout incident.

Le grand projet prévu est la création d'une sous-équipe d'opérateurs de sécurité, le Security Operation Center (SOC) pour surveiller l'ensemble du parc informatique, détecter et évaluer toute activité suspecte ou malveillante.

Un des principaux défis à venir sera de renforcer la sécurité des postes de travail. Les courriels malveillants, sous forme de phishing ou de pièces jointes malicieuses, sont de plus en plus fréquents, sophistiqués et ciblés.

Service développement et maintenance

L'Équipe CCSS*

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

L'Équipe CNAP/FNS*

L'Équipe CNAP/FNS travaille en relation directe avec le Service méthodologie et la direction de la CNAP et ceux 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 le stockage de données. Elle est le premier contact de la CNS.

L'Équipe CNS/AEC*

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

L'Équipe CAE*

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

L'Équipe AAA/PE/ADEM*

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

L'Équipe standardisation

Contrairement aux autres équipes, l'Équipe standardisation ne s'occupe pas d'un client particulier. Ses missions sont transversales et comprennent en premier lieu la définition des standards de programmation et des technologies de bases de données avec la surveillance du respect de ces standards. Dans ce contexte, elle supporte les autres équipes de développement en mettant à leur disposition des cadres de développement dans les technologies Delphi, Java, services web, mySecu et entrepôts de données.

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

* Les noms complets des abréviations sont disponibles au glossaire à la page 94.

INTERVIEW

Yves Heynen

Responsable d'Équipe CNAP /FNS

Pierre Post

Project manager, responsable du calcul et des liquidations des pensions

Vous et vos équipes travaillez sur le projet de migration du système actuel vers une nouvelle plateforme. Pouvez-vous nous situer le contexte et nous en dire plus à ce sujet ?

YH En fait, le système BS2000 est en place depuis les années 1970. Il n'est plus adapté aux besoins récents des différentes institutions de sécurité sociale. En plus de cela, la gestion et la maintenance de cet environnement vieillissant posent problème. Notre stratégie au Département informatique est donc de se débarrasser de ce système en fin de vie.

C'est donc une des raisons pour laquelle il a été décidé de remplacer le système actuel. Quels autres facteurs ont motivé ce choix ?

PP Un motif pour changer de système, est tout simplement que nous voulons innover et nous doter d'une nouvelle technologie et donc d'un outil plus performant. La CNAP a exprimé le besoin de disposer d'un environnement de gestion plus moderne et adapté à ses besoins. Nous avons effectué un inventaire des fonctionnalités actuelles pour déterminer lesquelles sont encore utiles et devront être migrées vers une structure moderne et extensible.

Quels sont les défis liés à cette migration ?

YH Notre sous-équipe dédiée au FNS, sous le lead de Pierre Post, a été la première à réaliser la migration pour le REVIS, servant ainsi de *proof of concept* pour les migrations futures. Il faut noter que la migration du volet pension représente environ dix fois le volume de celle pour le REVIS.

Pouvez-vous nous parler des principales étapes de la migration au niveau de la CNAP et de l'organisation au sein de votre équipe ?

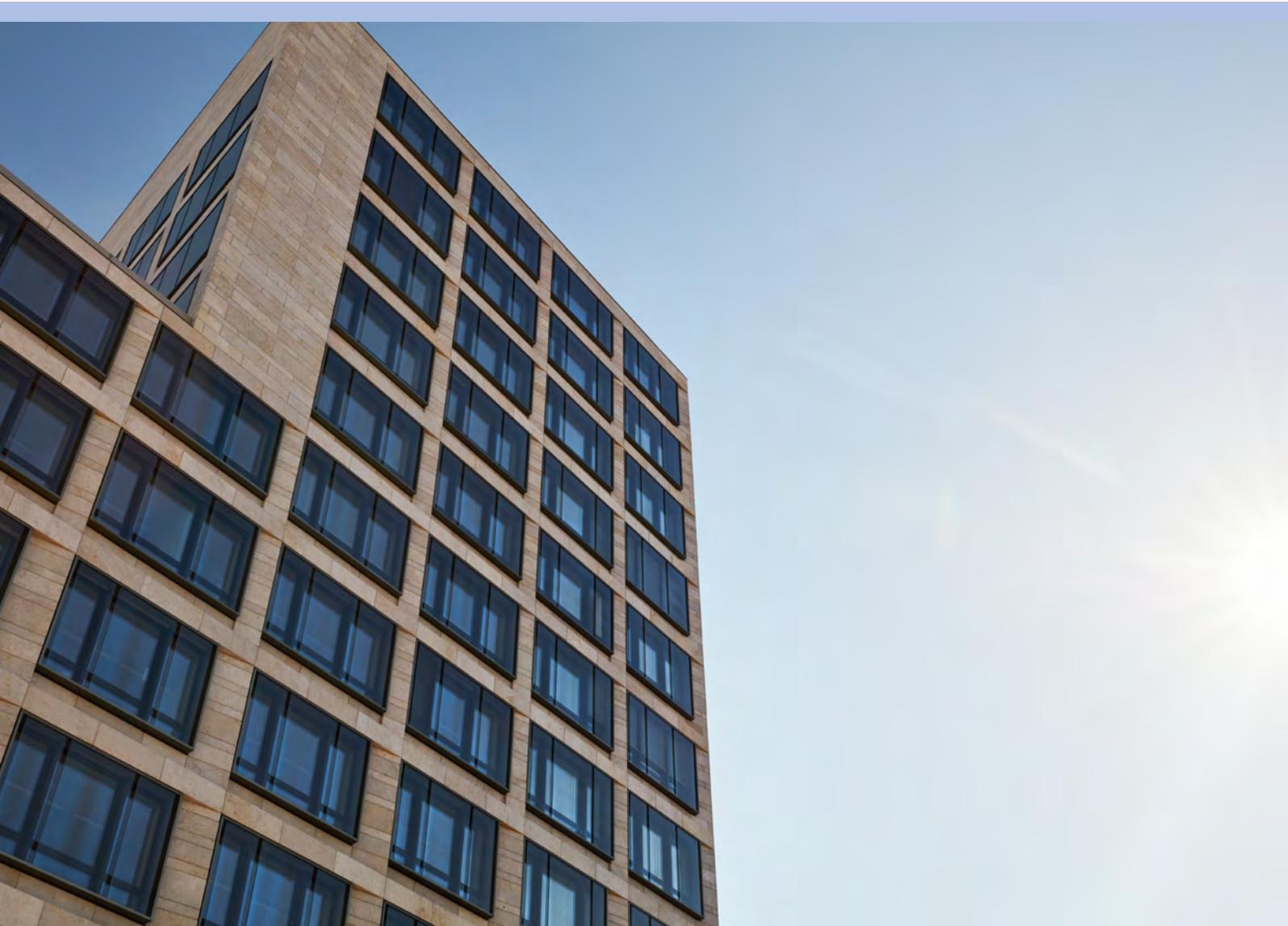
PP En fait, notre équipe est composée de 8 personnes pour le volet CNAP et de 3 personnes pour le FNS. Pour le projet de migration au niveau de la CNAP, 5 personnes ont travaillé spécifiquement sur ce projet. Tout a commencé en 2019 avec le calcul des pensions, suivi par le décompte et la chaîne de liquidation. En 2023, nous avons intensifié les tests pour être prêts pour la migration finale en 2024. Parmi les défis rencontrés, il y avait entre autres des changements législatifs et l'intégration des nouveaux crédits d'impôts.

Quelle sera la solution future pour le traitement sécurisé et fiable des données à grande échelle ?

PP Comme mentionné précédemment, le système actuel est en place depuis les années 1970. Même si le système est encore opérationnel, il est plus que daté. Les nouvelles technologies offrent tout simplement plus de possibilités. Le nouveau système sera basé sur une architecture qui se divise en plusieurs couches, dont la présentation des données, le traitement des données et l'accès aux données. En 2024, nous disposerons donc d'un système plus flexible et plus sûr, avec beaucoup moins de risques.

Quelles seront les évolutions pour 2024 et au-delà ?

YH Le projet de migration se poursuivra notamment au niveau des autres équipes. Chacune d'entre elles a des besoins spécifiques et devra planifier la migration en fonction de ceux-ci. Au niveau de la CNAP, cette migration vers la nouvelle architecture nous rendra plus flexible, plus performant et nous permettra de faire évoluer et de moderniser les solutions actuellement en place. Une fois la migration terminée, l'équipe continuera par exemple de promouvoir la digitalisation et l'automatisation des procédures de travail de la CNAP.





INTERVIEW

Tom Koenig

Responsable de l'Équipe CNS

Le projet PID représente une avancée significative dans la simplification administrative et une optimisation des processus de paiement pour les mémoires d'honoraires des médecins et dentistes.

Dans le cadre de la stratégie de simplification administrative et de digitalisation, votre équipe était en charge de développer le projet du « PID » (Paiement immédiat et direct). Ce projet est devenu une réalité depuis septembre 2023. Pouvez-vous nous présenter le projet et son objectif?

TK Notre équipe, composée de 7 collaborateurs, a eu pour mission de développer le PID (Paiement Immédiat et Direct). Ce projet, lancé en septembre 2023, vise à offrir des services permettant aux médecins et aux dentistes de soumettre des mémoires d'honoraires de manière à ce que le patient ne paie que sa participation statutaire, tandis que le reste est pris en charge par la caisse de manière immédiate et directe. Cette approche vise à simplifier le processus de remboursement et à alléger la charge financière immédiate des patients, tout en assurant une gestion rapide et efficace des transactions pour les professionnels de la santé.

Quels services ont été mis en place dans le cadre du PID ?

TK En particulier, nous avons mis à disposition deux services : un service de simulation et un service de confirmation/paiement.

Le service de simulation permet aux médecins de soumettre un « projet » de mémoire honoraire sous forme électronique. Une fois soumis, le médecin reçoit un résultat de simulation en temps réel qui établit une décision quant au remboursement du mémoire. Cette décision inclut non seulement la répartition de la participation statutaire du patient et les coûts associés, mais également des informations supplémentaires en cas de non-paiement partiel ou total. La simulation en temps réel garantit une performance et une expérience utilisateur optimales, permettant au médecin et au patient d'avoir une compréhension complète des raisons de tout refus de remboursement et des mesures correctives possibles.

Le service de confirmation/paiement garantit un traitement sécurisé et fiable des transactions. En intégrant des technologies de pointe, ce service assure une disponibilité continue (24/7) et une protection renforcée des données sensibles des utilisateurs. La confirmation n'est déclenchée qu'après le paiement de la participation statutaire du patient, garantissant ainsi une transparence et une sécurité accrues dans le processus de paiement. Le paiement est immédiat et direct, se faisant quasiment en temps réel, permettant ainsi une gestion fluide et sécurisée des paiements et des confirmations associées.

Quels ont été les principaux défis rencontrés lors du développement ?

TK En tant qu'équipe, nous avons dû nous réorienter pour faire face aux nouveaux défis, notamment ceux liés aux exigences non fonctionnelles telles que la performance, la robustesse et la disponibilité (24/7) conformément à la norme ISO/IEC 9126. Confrontés à ces enjeux, nous avons effectué une analyse approfondie afin de définir une architecture solide et efficace. Ce travail de fond a permis le développement et le déploiement de deux services web innovants, reposant sur des technologies de pointe. Ces services web garantissent des performances optimales, une sécurité renforcée et une intégration facile par les éditeurs, répondant ainsi aux besoins actuels du marché et assurant une utilisation fluide et continue.

Quels ont été les résultats obtenus depuis la mise en place du PID en septembre 2023 ?

TK Depuis son entrée en vigueur en septembre 2023, plus de 6.500 mémoires d'honoraires ont été traités¹¹ sans problèmes majeurs, démontrant la fiabilité et l'efficacité de ce système. Cela confirme que le PID est une solution robuste et performante, répondant aux attentes des utilisateurs.

Quelles sont les prochaines étapes et évolutions prévues pour 2024 et au-delà ?

TK Pour les années à venir, notre objectif est d'équiper tous les médecins avec le PID et d'implémenter les fonctionnalités dans leurs logiciels. Nous travaillons en étroite collaboration avec les éditeurs de ces programmes pour assurer une intégration fluide. De plus, nous avons prévu d'étendre le PID aux médecins spécialistes d'ici la fin du premier semestre 2024.

Comment voyez-vous l'impact du PID sur le long terme ?

TK Le projet PID représente une avancée significative dans la simplification administrative et une optimisation des processus de paiement pour les mémoires d'honoraires des médecins et dentistes. La capacité à fournir des résultats en temps réel et à effectuer des paiements immédiats et directs répond non seulement aux besoins actuels du marché, mais offre également une transparence et une efficacité accrues pour tous les acteurs impliqués. Grâce à ce projet, nous faisons un pas important vers une gestion plus fluide et fiable des transactions dans le secteur de la santé.

¹¹ 265 prestataires et plus de 220 000 mémoires d'honoraires (juin 2024)

Service systèmes et production

Missions du Service systèmes et production

Le Service systèmes et production se consacre à l'installation, la maintenance, et l'administration de tous les composants matériels et logiciels des systèmes informatiques, à la mise en place de divers produits et logiciels, ainsi qu'à l'imprimerie.

Le Service systèmes et production est organisé en deux équipes principales : l'Équipe production et l'Équipe systèmes.

L'Équipe production

L'Équipe production est en charge de l'imprimerie interne dont la mission principale est la gestion de l'ensemble des opérations d'impression, y compris les aspects techniques et logistiques :

- + L'impression centrale en continu ou feuille à feuille ;
- + La mise sous pli des impressions et leur dépôt postal ;
- + Le suivi de la production ;
- + La gestion des stocks de consommables.

L'Équipe systèmes

L'Équipe systèmes se concentre sur la fourniture et la gestion des ressources informatiques pour les développeurs du Département informatique ainsi que les utilisateurs des institutions de sécurité sociale. Elle assure également l'assistance technique en cas d'incidents. Cette équipe se compose de quatre unités, à savoir :

1. L'Équipe production/BS2000

Cette équipe est responsable de :

- + La gestion de 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 ;
- + La plateforme Internet interactive mySecu.

2. L'Équipe infrastructure

L'Équipe infrastructure veille au bon fonctionnement de l'infrastructure de base des centres de calcul, dont les serveurs, le stockage et le réseau informatique. Elle est en outre en charge de :

- + La connectivité interne et externe ;
- + La gestion de la couche de virtualisation et des serveurs virtuels ;
- + La gestion du stockage et de la sauvegarde des données ;
- + L'administration des systèmes d'exploitation ;
- + La gestion des accès à distance ;
- + La gestion du courrier électronique, de la base de connaissances, du système de ticketing, ... ;
- + L'hébergement d'applications tierces telles que la comptabilité, le calcul des salaires, les applications bancaires, la plateforme EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information), ... ;
- + La surveillance des alertes.

3. L'Équipe PCs

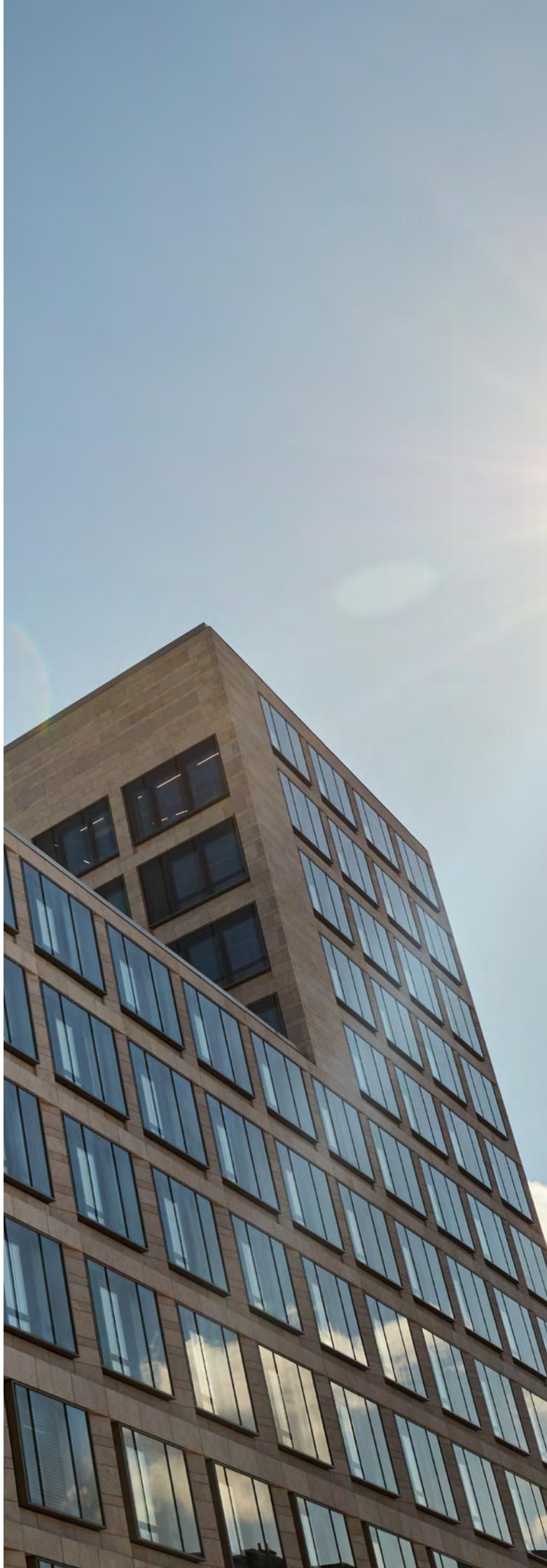
L'Équipe PCs gère les postes de travail des agents, à savoir :

- + L'acquisition et la gestion du parc des PCs et des imprimantes ;
- + Le déploiement des logiciels et le support utilisateur ;
- + La gestion des serveurs de fichiers et des serveurs d'impression.

4. L'Équipe produits

Les missions de l'Équipe produits s'axent sur :

- + La mise en place et la maintenance d'une plateforme centrale de gestion électronique de documents (GED);
- + Le développement de l'interface utilisateur Sedric;
- + La définition de services web sécurisés;
- + La gestion du parc de scanners et des postes d'indexage;
- + La mise en place des différentes chaînes d'entrée de documents;
- + La contribution au projet européen EESSI;
- + La prise en charge des systèmes de gestion de contenu pour les sites Internet et Intranet.





INTERVIEW

Mike Maurer

Responsable de l'imprimerie

Au sein du Service systèmes et production, vous êtes le responsable de l'imprimerie. Quelles sont vos missions principales ?

MM En tant que responsable de l'imprimerie au sein du Service systèmes et production du Département informatique, mes missions principales sont variées et couvrent plusieurs aspects essentiels pour garantir un fonctionnement optimal.

Mes responsabilités consistent en premier lieu à gérer une équipe de 8 personnes et de superviser toutes les opérations d'impression. Je surveille toutes les activités liées à l'impression, y compris la planification, la coordination et le suivi des travaux d'impression pour s'assurer qu'ils sont réalisés dans les délais et selon les normes de qualité établies.

Il est important de noter que notre service gère non seulement les demandes du CCSS, mais également des autres institutions de sécurité sociale (la Caisse nationale de santé (CNS), l'Association d'assurance accident (AAA), le Fonds national de solidarité (FNS), la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP) et la Caisse pour l'avenir des enfants (CAE)), ce qui produit un volume de travail et de commandes assez conséquent.

Afin de pouvoir satisfaire toutes les demandes, il est primordial que toutes nos infrastructures soient toujours opérationnelles. Ainsi la maintenance et la gestion des équipements fait également partie des missions du service. Je dois m'assurer que tous les équipements d'impression sont en bon état de fonctionnement. Je planifie et je supervise donc toutes les opérations de maintenance préventive et corrective, et coordonne l'achat de nouveaux équipements si nécessaire.

La gestion des stocks de fournitures est également non négligeable pour garantir une disponibilité constante et éviter toute interruption des opérations. Pour ce faire, nous disposons d'un grand entrepôt pour stocker les fournitures d'impression, comme les enveloppes, le papier, l'encre et autres consommables.

Bien que la technologie apporte de nombreux avantages, l'expertise de nos collaborateurs est encore plus importante. Nous mettons un point d'honneur à développer la polyvalence au sein de notre équipe afin de garantir les flux de travail, même en période de congé ou de maladie. Grâce à cette polyvalence, tous les agents de l'équipe peuvent gérer l'ensemble du déroulement des tâches quotidiennes.

En prévision de notre déménagement dans la nouvelle Cité de la sécurité sociale, nous avons déjà réfléchi en amont à l'optimisation des processus et aux installations technologiques que nous souhaitons avoir. Nous avons identifié et mis en œuvre des opportunités d'amélioration des processus d'impression pour augmenter l'efficacité, réduire les coûts et minimiser les délais de production. Dans cette optique, nous avons installé deux imprimantes de dernière génération. En termes de performance, l'une permet de gérer 180 feuilles par minute et l'autre jusqu'à 314 feuilles par minute en recto/verso, l'impression se faisant simultanément des deux côtés de la feuille. Grâce à une nouvelle machine de mise sous pli, nous sommes capables d'exécuter jusqu'à 21.000 enveloppes par heure. Cette rapidité, nous permet de traiter davantage de commandes qu'auparavant dans l'ancien bâtiment.



Vous venez d'évoquer le déménagement du CCSS dans la nouvelle Cité de la sécurité sociale. Quels autres moments phares ont marqué l'année au sein de votre service ?

MM La mise en place de la nouvelle imprimerie était effectivement un projet de taille qui s'est étendu sur plusieurs années et nous en sommes particulièrement fiers. Le plus grand défi était de changer complètement notre manière d'opérer jusqu'à présent. Dans l'ancien bâtiment, nos productions étaient en continu, c'est-à-dire que le papier était fourni sur de grandes bobines. Dans notre nouvelle imprimerie nous avons opté pour des machines qui gèrent les productions feuille à feuille. C'est non seulement un gain de temps, mais il y a également moins de pertes et de déchets liés à une découpe de feuilles.

Le nouvel emplacement a été organisé et aménagé de façon à assurer un bon flux des différentes étapes de travail. Tout a été pensé pour garantir une température ambiante constante. Ainsi nous évitons d'une part la surchauffe de la pièce et de l'autre, les stocks de papiers et d'enveloppes peuvent s'acclimater.

La nouvelle Cité de la sécurité sociale a attisé la curiosité de nos parties prenantes et du public, friands de découvrir nos nouveaux locaux. Pour satisfaire cette demande, deux journées de portes ouvertes ont été organisées pour les diverses institutions de sécurité sociale. Cette initiative a été très appréciée, car nous avons accueilli près de 350 visiteurs dans le bâtiment.

Cependant, la visite la plus mémorable a été celle de Son Altesse Royale, le Grand-Duc Henri. Dans le cadre d'une visite informelle, le Grand-Duc a souhaité découvrir la nouvelle Cité de la sécurité sociale. Après divers échanges avec la Cour grand-ducale et des inspections au préalable par les différentes délégations du ministère de la Sécurité sociale, du Maréchal de la Cour et des visites test par des agents de l'unité dédiée à la protection rapprochée du Grand-Duc, la visite a eu lieu mi-novembre.

C'était un grand honneur pour moi de pouvoir accompagner le Grand-Duc et de lui faire visiter notre imprimerie. Son Altesse Royale a pu admirer nos installations et tester une fonctionnalité qui permet d'augmenter la vitesse des processus sur une de nos imprimantes, ce qui lui a visiblement fait plaisir. Nous sommes très fiers d'avoir pu passer ce moment privilégié avec lui.

En tant que responsable de l'imprimerie au sein du Service systèmes et production, mes missions sont vastes et cruciales pour assurer le bon fonctionnement de notre département. Le déménagement dans la nouvelle Cité de la sécurité sociale et l'installation de nouvelles technologies ont marqué une étape importante pour notre service. Nous restons déterminés à maintenir des standards élevés de qualité et d'efficacité, tout en valorisant l'expertise et la polyvalence de notre équipe.

INTERVIEW

Yves Dupont

Responsable de l'Équipe infrastructure

Jean-Marc Roth

Adjoint au responsable de l'Équipe infrastructure

En 2023, le CCSS a déménagé de la route d'Esch à la rue Mercier. Votre mission au sein du Département informatique consiste, entre autres, à veiller au bon fonctionnement des infrastructures. Pouvez-vous nous dire quels ont été les défis liés à ce déménagement ?

YD & JMR C'est simple, l'IT n'a pas déménagé !

JMR En fait, il s'agit d'une question de perspective. Physiquement, le CCSS a emménagé à une nouvelle adresse. Techniquement, il y a eu deux projets en parallèle. Un projet consistait à maintenir jusqu'au dernier moment toutes les infrastructures et le réseau à la route d'Esch. L'autre mission était de garantir que la nouvelle infrastructure soit opérationnelle dès le premier jour à la nouvelle adresse. Ce projet de grande envergure a commencé bien avant avec des analyses pour anticiper et définir les besoins futurs, suivi de la planification de l'infrastructure dans le nouveau bâtiment.

YD Il faut préciser que nos centres de calcul sont indépendants des espaces de bureau. Cette partie n'était donc pas concernée par le déménagement, alors que nous avons bien évidemment dû continuer à assurer l'opérationnel. Notre projet s'est concentré sur la planification du câblage, des interconnexions externes, et notamment la mise en place du réseau interne, ce qui inclut la téléphonie et le Wifi. À noter que les différentes entités dont nous assurons le service informatique ont toutes des besoins différents.

Comment vous êtes-vous organisés pour planifier la nouvelle infrastructure ?

YD Tout était à penser, tout était à planifier. En 2017, les premiers plans nous étaient accessibles. Les travaux de construction ont démarré en 2019. Il a fallu un grand travail de coordination en amont avec les nombreux intervenants sur le projet de la Cité de la sécurité sociale.

JMR Le défi était de taille, heureusement nous sommes partis d'une feuille blanche avec l'ambition au niveau technologique et au niveau de la sécurité de faire quelque chose de bien, de durable et de plus performant. Lorsqu'on a la chance de redémarrer sur de nouvelles bases, autant en profiter pour s'équiper avec du matériel de dernière génération.

YD C'est en pleine période de crise de la Covid-19, que nous avons lancé l'appel d'offres au niveau européen. À noter aussi que cette crise a eu un sérieux impact sur les délais et les tarifs. Nous avons donc passé les commandes bien en amont pour être sûrs d'avoir les équipements souhaités à temps.

Quels autres défis avez-vous rencontrés pendant la phase de planification ?

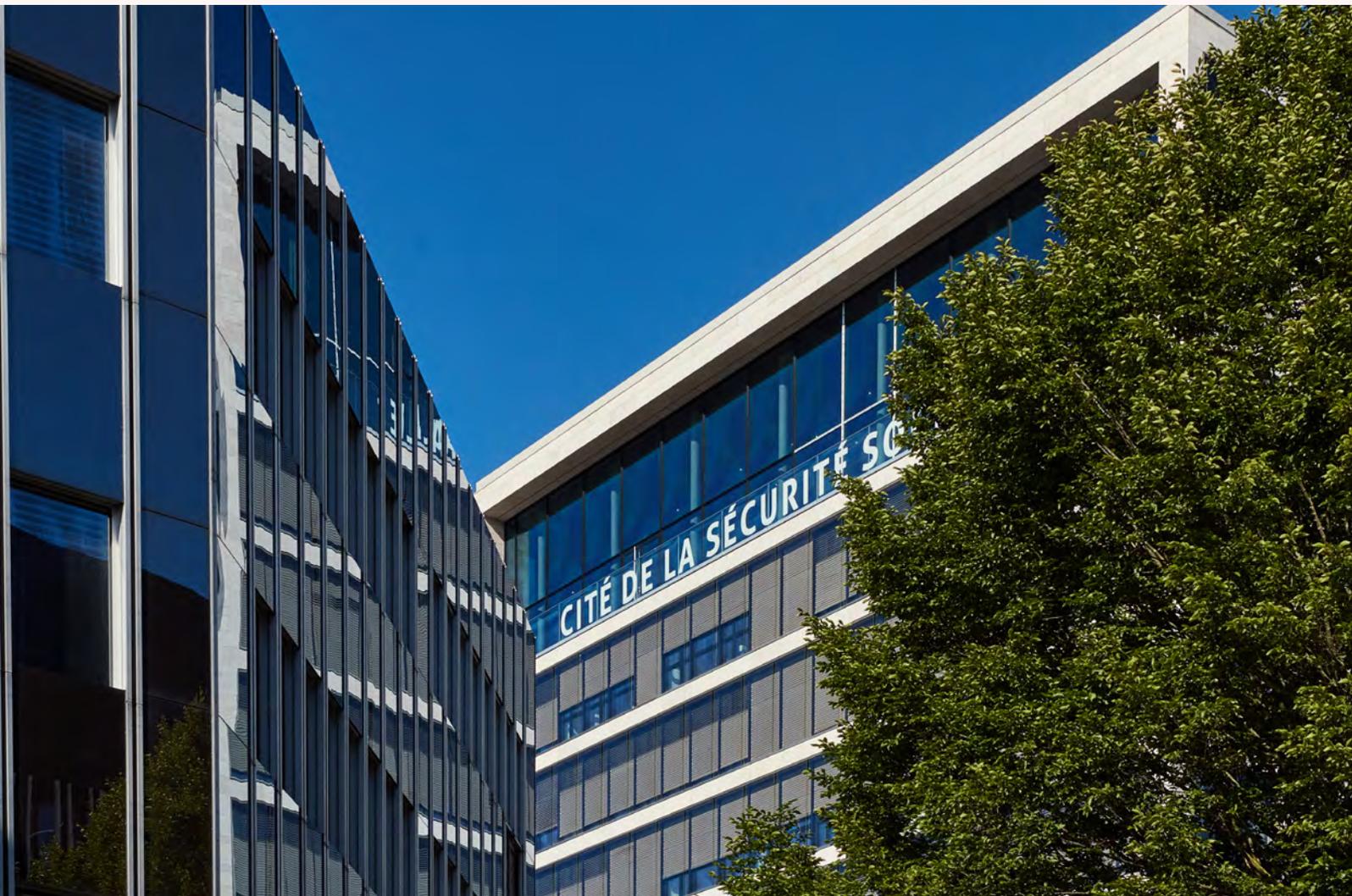
JMR Comme le nouveau bâtiment est bien plus grand que l'ancien, et que nous gérons non seulement l'infrastructure pour le CCSS mais également pour les autres institutions de sécurité sociale, il a fallu être vigilant et tenir compte des demandes et besoins des différentes entités.

Au Département informatique, nous avons la volonté d'innover pour nous mais également pour nos clients tout en veillant à garantir la confidentialité, la disponibilité, ainsi que l'intégrité des systèmes. Ensemble avec nos autres équipes nous avons réussi à mettre en place une sécurité technique plus poussée.

YD Un autre défi est lié aux tests. Dans la dernière phase du projet, nous nous sommes concentrés sur les tests de réseaux afin d'être sûrs que tout fonctionne le jour J. Nous avons profité du renouvellement de certains équipements en même temps que le déménagement afin de ne plus devoir les migrer.

Un « déménagement » en cache un autre. Vous serez également en charge de planifier les infrastructures de la prochaine phase de la Cité de sécurité sociale. Pouvez-vous déjà nous en dire plus ?

YD La mise en place de l'infrastructure dans la Cité de la sécurité sociale a été un véritable exploit. Cette expérience nous permettra d'encore mieux anticiper les besoins pour la deuxième phase. Pour le moment les groupes de travail ne sont pas encore définis, mais il y aura à nouveau de nombreux corps de métiers autour de la table pour mener à bien ce projet.



Glossaire

AAA	Association d'assurance accident	DPO	Data Protection Officer
ADEM	Agence pour le développement de l'emploi	EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
AEC	Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance	FNS	Fonds national de solidarité
BCL	Banque centrale du Luxembourg	FOESA	Fonds d'orientation économique et sociale pour l'agriculture
CAE	Caisse pour l'avenir des enfants	ISS	Institution de sécurité sociale
CCSS	Centre commun de la sécurité sociale	ITM	Inspection du travail et des mines
CERT	Cyber Emergency Response Community Luxembourg	LCGB	Lëtzebuerger chrëschtliche Gewerkschaftsbond
CFL	Société nationale des chemins de fer luxembourgeois	Mde	Mutualité des employeurs
CGFP	Confédération générale de la fonction publique	NIS	Network Information Security
CGPO	Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État	OGBL	Onofhängege Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg
CIC	Crédit d'impôt conjoncture	PE	Prestations en espèces CNS
CIE	Crédit d'impôt énergie	PID	Païement immédiat et direct
CISSM	Crédit d'impôt salaire social minimum	RCS	Registre de commerce et des sociétés
CMFEP	Caisse de maladie des fonctionnaires et employés publics	REVIS	Revenu d'inclusion sociale
CMSS	Contrôle médical de la Sécurité sociale	RNPP	Registre national des personnes physiques
CNAP	Caisse nationale d'assurance pension	RPGH	Revenu pour personnes gravement handicapées
CNS	Caisse nationale de santé	RSSI	Responsable de la sécurité des systèmes d'information
CPFEC	Caisse de prévoyance des fonctionnaires et employés communaux	SOC	Security Operation Center
CSS	Code de la sécurité sociale	SPOC	Single point of contact
CTIE	Centre des technologies de l'information de l'État	TIC	Technologie de l'information et de la communication
DLA	Détermination de la législation applicable	UEL	Union des entreprises luxembourgeoises
DPD	Délégué à la Protection des Données		

Votre avis compte

Le CCSS reste à votre écoute si vous avez des questions relatives à notre rapport d'activités ou à nos activités de manière générale. Vos questions, demandes, commentaires ou réclamations seront étudiés par la direction et le Service qualité avec le plus grand soin et dans les plus brefs délais.

Merci de nous faire parvenir vos commentaires par e-mail à ccss.communication@secu.lu (en scannant le QR code ci-dessous) ou par courrier postal :

Centre commun de la sécurité sociale

L-2975 Luxembourg





CCSS

Centre commun de
la sécurité sociale

4, rue Mercier
L-2144 Luxembourg

www.ccss.lu

T (+352) 40 141-1

Adresse postale:
L-2975 Luxembourg