



**CCSS**

Centre commun de  
la sécurité sociale

# Rapport annuel 2024

---

CENTRE COMMUN  
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

# Sommaire

## **Entretien avec notre Président .....4**

## **Nos chiffres clés ..... 6**

## **Le CCSS .....9**

Nos missions..... 9

Notre vision .....11

Notre Conseil d'administration.....12

Notre organisation interne.....15

Nos ressources ..... 18

Nos parties prenantes .....22

## **Nos métiers, nos équipes, nos réalisations .....28**

### **Le Département administratif .....28**

Service du personnel.....29

Service juridique et Service secrétariat ..... 34

Le Data Protection Officer ..... 41

Service communication ..... 42

Service qualité..... 47

Service méthodologie ..... 49

Service accueil, courrier, saisie ..... 58

Service contrôle.....62

Service immatriculation..... 66

|  |           |
|--|-----------|
| Service salariés.....  | 69        |
| Service indépendants et assurés volontaires.....                     | 74        |
| Service recouvrement judiciaire.....                                 | 77        |
| Service comptabilité.....  | 84        |
| <b>Le Département informatique.....</b>                              | <b>85</b> |
| Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)..... | 89        |
| Service sécurité technique.....                                      | 91        |
| Équipe projets transverses.....                                      | 93        |
| Service développement et maintenance.....                            | 98        |
| Service systèmes et production.....                                  | 102       |
| Glossaire.....   | 104       |
| Avis, contact & informations complémentaires.....                    | 105       |



# ENTRETIEN AVEC NOTRE PRÉSIDENT



## Claude Seywert

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

**Monsieur le Président, quel regard portez-vous sur l'année 2024 ?**

**Claude Seywert** : L'année 2024 s'est inscrite dans la continuité des efforts engagés ces dernières années. Elle a été marquée par une volonté affirmée de renforcer l'efficacité, la proximité et la qualité de nos services. Nous avons profité de cette stabilité pour consolider nos processus internes, optimiser nos outils de travail et accélérer notre transformation digitale au bénéfice de nos usagers.

**Quelles ont été les principales avancées en matière de services pour les usagers ?**

**CS** : Nous avons réalisé des progrès concrets en termes d'accessibilité et de simplification administrative. Ces deux priorités visent à la fois à alléger la charge de travail de nos collaborateurs et à rendre les démarches plus fluides pour nos clients-usagers. Par exemple, nous avons introduit de nouveaux formulaires facilitant, pour les employeurs, la [déclaration de l'activité professionnelle à l'étranger de leurs salariés.](#)

## D'autres outils numériques ont-ils été développés ?

**CS** : Oui, nous poursuivons activement le développement de l'espace professionnel sur [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu). Cet outil permettra aux employeurs de gérer leurs démarches administratives en ligne de manière sécurisée.

De plus, pour renforcer la transparence et la sécurité, nous avons intégré un code QR aux certificats d'affiliation et de revenus. Grâce à l'application GouvCheck, les usagers peuvent ainsi vérifier rapidement et de façon fiable l'authenticité de ces documents.



## Comment vérifier l'authenticité de vos certificats d'affiliation & certificats de revenus avec GouvCheck?



The image shows a smartphone displaying the GouvCheck application. The screen displays the app's logo, a QR code, and text in Luxembourgish: 'Vérifiez l'authenticité de vos certificats d'affiliation et de vos certificats de revenus avec GouvCheck.' Below the QR code, there is a small logo of the CCSS and the text 'Centre commun de la sécurité sociale'. At the bottom of the screen, there is a button labeled 'Commencer à vérifier'.

## En termes de ressources humaines, quelles évolutions ont marqué l'année ?

**CS** : En 2024, nous avons accueilli 25 nouveaux collaborateurs aux profils variés. Leur arrivée permet de renforcer nos capacités d'action et d'expertise.

En cours d'année, nous avons créé une « Équipe projets transverses » au sein de notre Département informatique. Cette nouvelle structure est chargée de piloter les projets transversaux en lien avec la transformation numérique, impliquant plusieurs institutions de sécurité sociale.

## Que souhaitez-vous souligner en conclusion ?

**CS** : Ces évolutions illustrent notre engagement à offrir un service public performant, centré sur les besoins réels de nos usagers et en phase avec les défis actuels.

Je tiens à remercier chaleureusement toutes nos collaboratrices et tous nos collaborateurs pour leur professionnalisme, leur adaptabilité et leur sens du service.

Ensemble, nous continuerons à faire évoluer notre institution pour répondre aux attentes de la société d'aujourd'hui et de demain.

# NOS CHIFFRES CLÉS

## Salariés<sup>1</sup>

**506.987**

(2023 : 498.874)

## Indépendants<sup>2</sup>

**23.486**

(2023 : 23.495)

## Assurés volontaires<sup>3</sup>

**22.490**

(2023 : 20.708)

## Déclarations de salaire

**9.710.228**

(2023 : 11.190.750)

## Déclarations d'entrée / de sortie

**575.116**

(2023 : 544.559)

## Cotisations sociales

**8.212.043.949,63 €**

(2023 : 8.183.636.791 €)

<sup>1</sup> Le nombre de salariés 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.

<sup>2</sup> Moyenne annuelle des indépendants principaux, sans les exploitants agricoles.

<sup>3</sup> Moyenne annuelle des assurés volontaires.

## Extraits de compte mensuels

(factures)(*moyenne*)

**87.802 envois par courrier**

**7.581 envois via MyGuichet.lu**

(2023 : 92.468 envois par courrier /  
5.489<sup>4</sup> envois via MyGuichet.lu)

## Dossiers en recouvrement

**9.164**

(2023 : 8.733)

## Courriers entrants

**124.646**

(2023 : 175.720)

## Courriers sortants

**2.518.362**

(2023 : 2.486.277)

## Appels par jour ouvré (*moyenne*)

**628**

(2023 : 598)

## E-mails entrants par jour (*moyenne*)

**608**

(2023 : 542)

---

<sup>4</sup> Depuis le mois de mai 2023, le service « eDelivery » pour les extraits de compte (factures mensuelles) a été mis à disposition dans l'espace privé de MyGuichet.lu pour les ménages privés employant du personnel et pour les assurés volontaires.

The background features several large, overlapping curved shapes in shades of blue and red. A dark blue shape is in the top left, a medium blue shape is in the top right, and a red shape is in the bottom right. A light blue shape is in the bottom left, and a dark blue shape is in the bottom center. The central area is white.

# **Le CCSS**

# 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 :

---

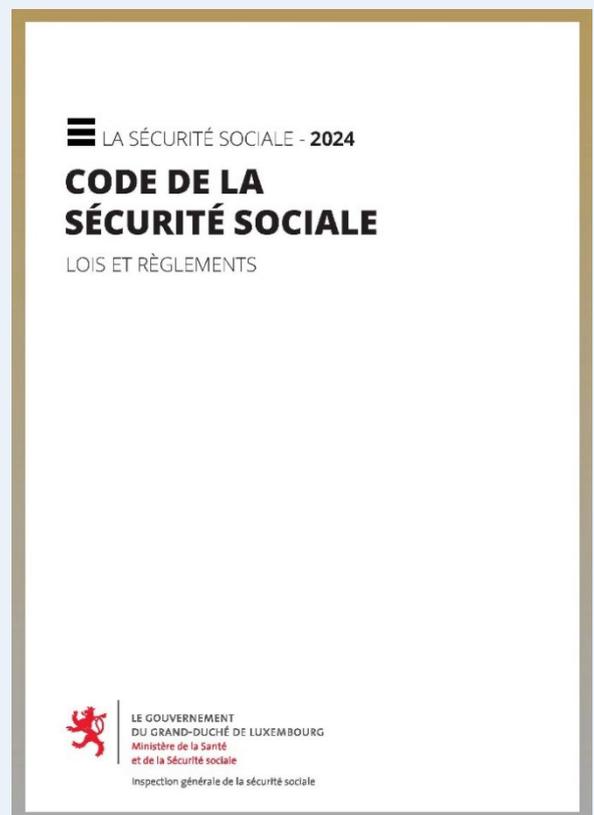
- 5** l'organisation de l'informatisation, le développement et l'implémentation des applications informatiques, la mise à disposition de l'infrastructure informatique, l'exploitation informatique et la gestion de la sécurité informatique pour le compte des différentes institutions de sécurité sociale, 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.

# cité de la sécurité sociale

## 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<sup>5</sup> stable et réactif pour les institutions de sécurité sociale en proposant une offre de service complète.

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

---

## OBJECTIFS STRATÉGIQUES INTERNES :

---

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

---

## OBJECTIFS STRATÉGIQUES EXTERNES :

---

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

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

---

<sup>5</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

# 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

---

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Claude SEYWERT</b>   | Président de l'Association d'assurance accident<br>Président du Conseil d'administration du Centre commun de la sécurité sociale |
| <b>Christian OBERLÉ</b> | Président de la Caisse nationale de santé  |
| <b>Alain REUTER</b>     | Président de la Caisse nationale d'assurance pension   |
| <b>Myriam SCHANCK</b>   | Présidente de la Caisse pour l'avenir des enfants  |
| <b>Pierre LAMMAR</b>    | Président du Fonds national de solidarité  |

## DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS

---

### Délégués effectifs

Carlos PEREIRA

Pitt BACH

Chantal GANTREL

Serge SCHIMOFF

Christophe KNEBELER

### Délégués suppléants

Paulo Daniel MARQUES

Romance SCHEUER

Bob SERRES

Jean-Luc DE MATTEIS

Cynthia SANTOS

---

## DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DES FONCTIONNAIRES ET EMPLOYÉS PUBLICS

---

### Déléguée effective

Béliza MENDES

### Délégué suppléant

Jean-Marie SPARTZ

---

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

---

### Délégués effectifs

Fabienne LANG

Théodore BIEWER

Raymond HORPER

Marc WAGENER

René FRIEDERICI

### Délégués suppléants

Elisabeth FRANSSSEN

Nicolas SIMONS

Amir GRUMBERG

Pauline COSSA

Marc KIEFFER

---

## DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE D'AGRICULTURE

---

### Délégué effectif

Bernard MARGUE

### Délégué suppléant

Guy KRIER



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

- + d'établir la planification triennale, qui comprend également le schéma directeur informatique du CCSS, et de statuer sur sa mise à jour annuelle ;
- + de déterminer les règles de gouvernance ;
- + d'arrêter le budget annuel ;
- + de statuer sur le bilan annuel ;
- + de prendre les décisions concernant le personnel ;
- + d'établir son règlement d'ordre intérieur ;
- + 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.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Président**

**Direction**

**Département administratif**

**Département informatique**

# ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF

## DÉPARTEMENT ADMINISTRATIF

### Direction

Accueil, courrier, saisie

Juridique

Communication

Méthodologie

Comptabilité

Personnel

Contrôle

Qualité

DPO

Recouvrement judiciaire

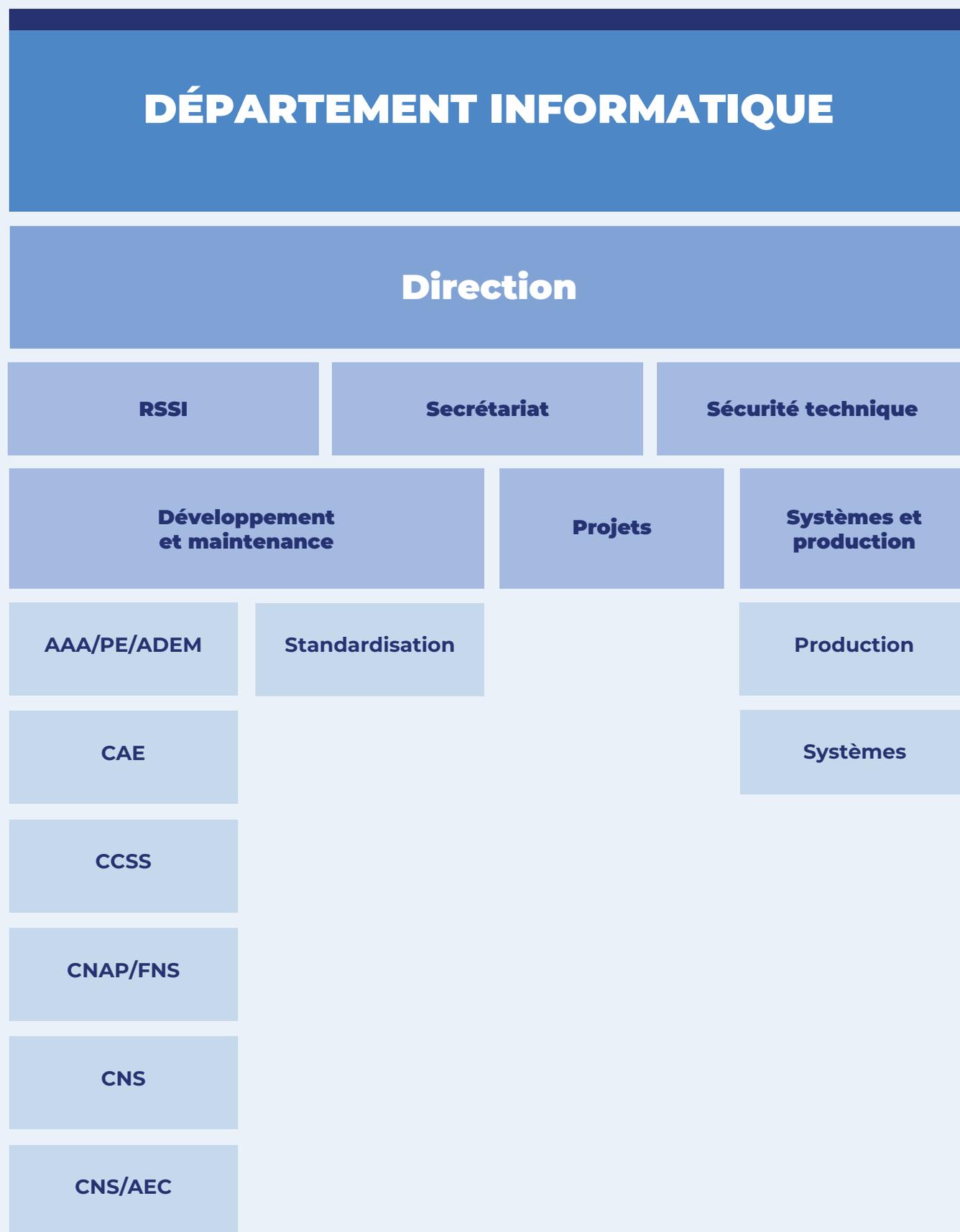
Immatriculation

Salariés

Indépendants et assurés volontaires

Secrétariat

# ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT INFORMATIQUE



6

<sup>6</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

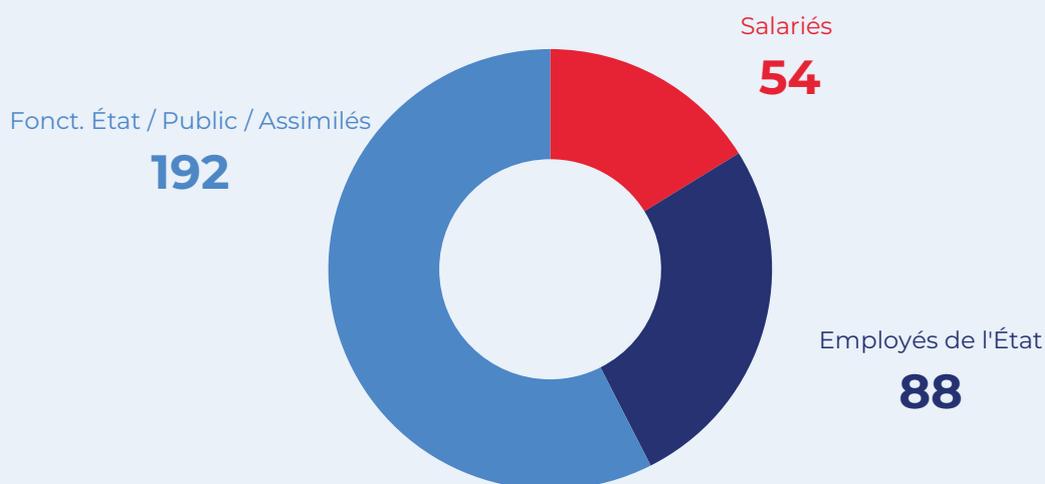
# NOS RESSOURCES

## NOS RESSOURCES HUMAINES

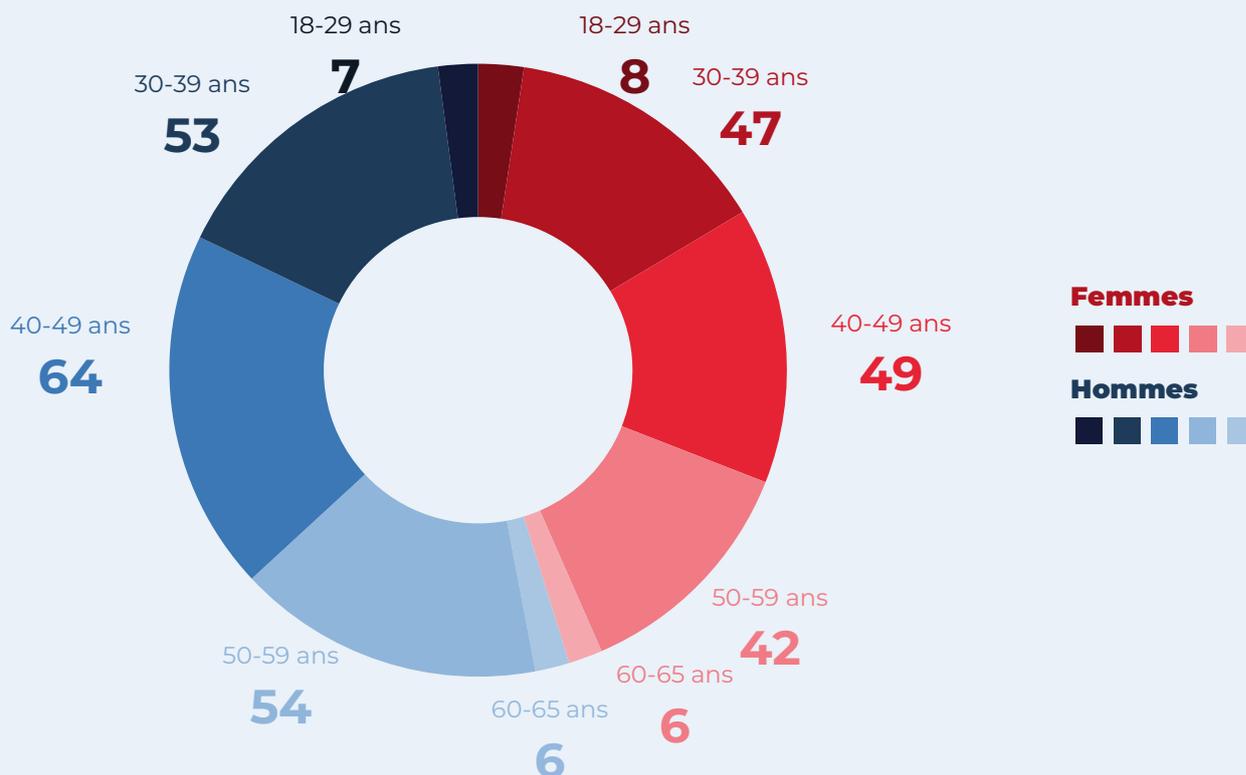
Au **31 décembre 2024**, l'effectif du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est de **334 collaborateurs**. L'effectif reporté en fonction du département et du groupe de traitement est présenté ci-dessous.

| Carrière                         | 2022       | 2023       | 2024       |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| <b>Département administratif</b> | <b>189</b> | <b>199</b> | <b>204</b> |
| A1                               | 16         | 16         | 21         |
| A2                               | 1          | 1          | 1          |
| B1                               | 91         | 92         | 92         |
| C1                               | 25         | 29         | 28         |
| D1                               | 5          | 5          | 5          |
| D2                               | 1          | 1          | 1          |
| D3                               | 2          | 2          | 2          |
| OF                               | 48         | 53         | 54         |
| <b>Département informatique</b>  | <b>106</b> | <b>118</b> | <b>130</b> |
| A1                               | 86         | 93         | 102        |
| A2                               | 2          | 3          | 5          |
| B1                               | 9          | 11         | 12         |
| C1                               | 7          | 9          | 9          |
| D1                               | 2          | 2          | 2          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>295</b> | <b>317</b> | <b>334</b> |

## RÉPARTITION DES RÉGIMES EN 2024



## DIVERSITÉ D'ÂGE AU SEIN DU CCSS EN 2024



Ce graphique permet d'évaluer la répartition démographique par âge et par sexe au sein du CCSS et d'analyser les dynamiques générationnelles. Fournissant une vision claire de la structure démographique du CCSS, il permet de suivre l'équilibre hommes (54,5 %)/ femmes (45,5 %), d'anticiper les départs en retraite et de préparer la relève via des recrutements et/ou un transfert de compétences ou encore d'identifier un éventuel vieillissement de la population. Il constitue une aide stratégique à la planification et à la gestion des ressources humaines.

# NOS ÉTATS FINANCIERS

## FRAIS ADMINISTRATIFS

| Frais               | 2020                | 2021                | 2022                | 2023                | 2024                |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| <b>Acquisitions</b> | 1.300.117 €         | 1.349.966 €         | 2.513.649 €         | 8.328.940 €         | 1.181.902 €         |
| <b>Autres</b>       | 9.364.471 €         | 10.302.718 €        | 10.365.223 €        | 14.214.315 €        | 14.348.487 €        |
| <b>Personnel</b>    | 31.702.557 €        | 33.138.528 €        | 34.630.268 €        | 40.288.741 €        | 43.356.538 €        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>42.367.145 €</b> | <b>44.791.212 €</b> | <b>47.509.140 €</b> | <b>62.831.996 €</b> | <b>58.886.927 €</b> |

On distingue deux types de frais administratifs :

### 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2023, la gestion des frais de bâtiment incombe au Fonds de compensation, propriétaire du bâtiment administratif de la Cité de la sécurité sociale.

## FRAIS COMMUNS

Les frais du CCSS<sup>7</sup>, 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 :

### RÉPARTITION DES FRAIS DU CCSS

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

<sup>7</sup> Art. 31 du règlement grand-ducal du 29 décembre 2010 portant modification du règlement grand-ducal du 19 décembre 2008

# NOS PARTIES PRENANTES

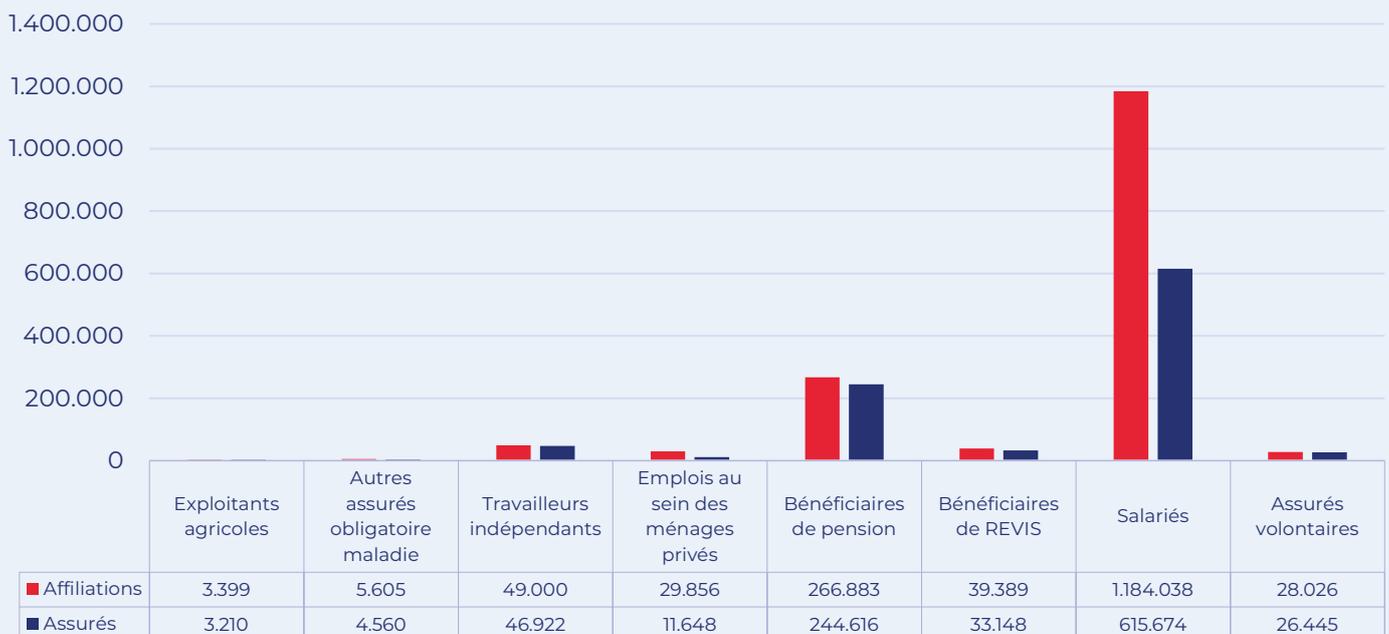
Une des missions phares du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est l'affiliation des assurés auprès de la sécurité sociale luxembourgeoise. Ils représentent une grande partie des clients-usagers du CCSS. Toute personne qui travaille contre rémunération est à assurer à titre obligatoire. Il en 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 sur les deux pages suivantes donne un aperçu des assurés et des affiliations avec une granularité plus fine.

## LES ASSURÉS PAR GROUPE SOCIO-PROFESSIONNEL EN 2024

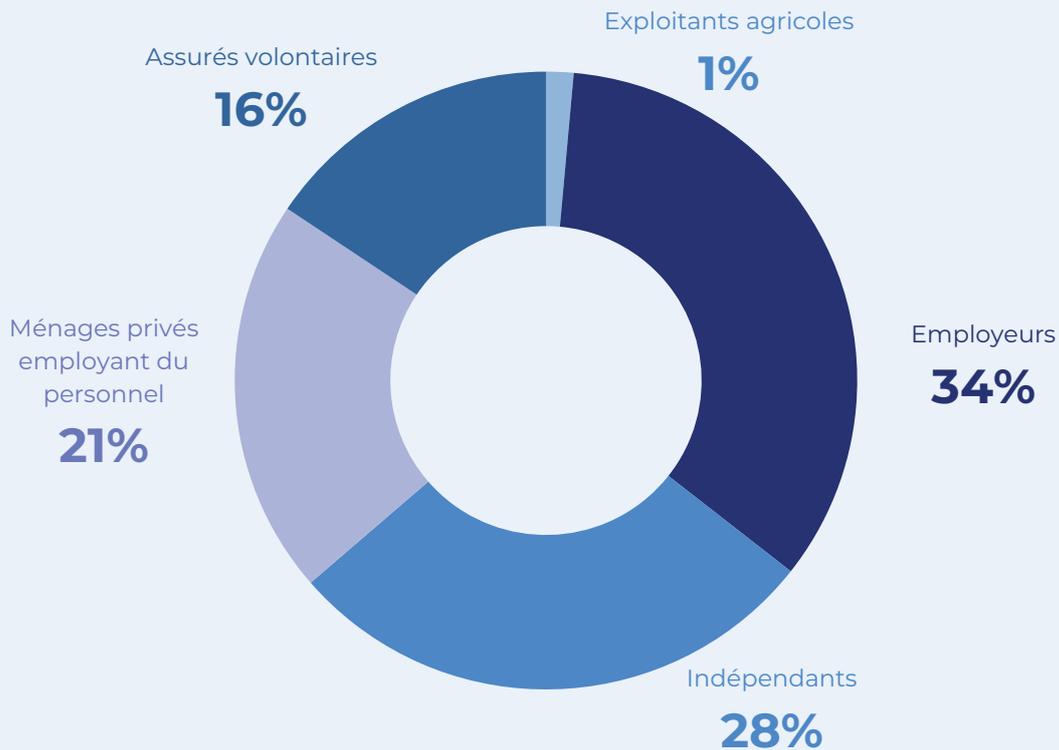


| Catégorie socio-professionnelle                          | Assurés        | Affiliations     |
|--|----------------|------------------|
| <b>Salariés</b>  | <b>615.674</b> | <b>1.184.038</b> |
| Occupation normale                                       | 565.565        | 757.260          |
| Occupation occasionnelle                                 | 2.543          | 3.440            |
| Occupation intérimaire                                   | 26.069         | 393.312          |
| Activité culturelle ou sportive à titre accessoire       | 48             | 57               |
| Job d'étudiant   | 21.449         | 29.969           |
| <b>Indépendants et exploitants agricoles</b>             | <b>49.204</b>  | <b>51.449</b>    |
| <b>Travailleurs intellectuels, artisans, commerçants</b> | <b>46.644</b>  | <b>48.715</b>    |
| Occupation normale                                       | 25.490         | 26.979           |
| Conjoint aidant  | 278            | 285              |
| Occupation occasionnelle                                 | 34             | 34               |
| Revenu insignifiant                                      | 18.984         | 19.425           |
| Réduction sur pension                                    | 1.858          | 1.992            |
| <b>Exploitants agricoles</b>                             | <b>2.560</b>   | <b>2.734</b>     |
| Chefs d'exploitation                                     | 1.910          | 2.067            |
| Associés   | 55             | 57               |
| Conjoints aidant   | 221            | 231              |
| Aidants  | 374            | 379              |
| <b>Emploi au sein des ménages privés</b>                 | <b>11.648</b>  | <b>29.856</b>    |
| Aide ménage  | 7.584          | 25.363           |
| Garde d'enfants  | 729            | 882              |
| Aidant/soignant d'une personne dépendante                | 2.835          | 3.101            |
| Jeune au pair  | 500            | 510              |

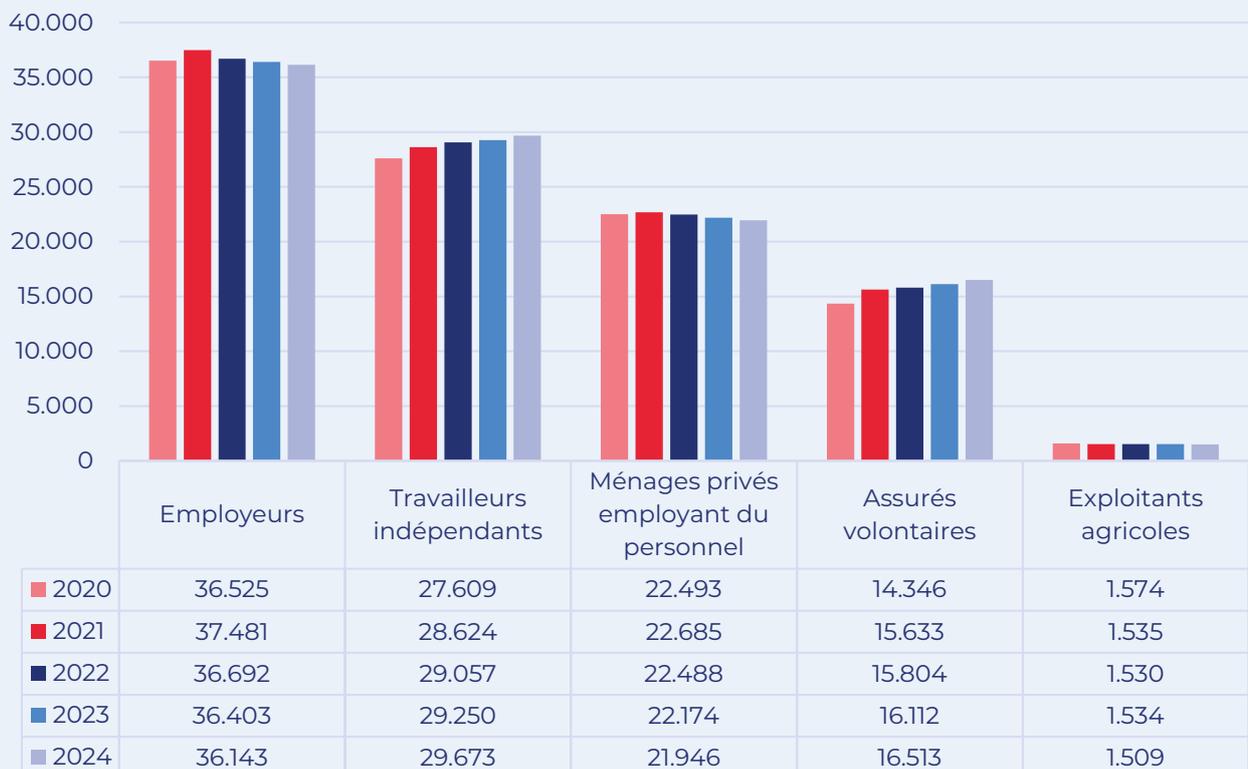
| Catégorie socio-professionnelle                 | Assurés        | Affiliations   |
|---|----------------|----------------|
| <b>Autres assurés obligatoire maladie</b>       | <b>4.560</b>   | <b>5.605</b>   |
| Étudiants majeurs sans autre couverture maladie | 1.474          | 2.289          |
| Bénéficiaires de protection temporaire (BPT)    | 2.411          | 2.434          |
| Mineurs d'âge                                   | 662            | 864            |
| Personnes en situation de handicap              | 13             | 19             |
| <b>Assurés volontaires</b>                      | <b>26.445</b>  | <b>28.026</b>  |
| <b>Pension</b>                                  | <b>7.990</b>   | <b>8.823</b>   |
| Continuée                                       | 5.379          | 5.929          |
| Continuée 1/3 SSM                               | 1.929          | 2.187          |
| Facultative                                     | 378            | 394            |
| Facultative 1/3 SSM                             | 304            | 313            |
| <b>Maladie</b>                                  | <b>18.010</b>  | <b>18.751</b>  |
| Continuée                                       | 9.047          | 9.729          |
| Facultative                                     | 6.103          | 6.155          |
| Couverture universelle de soins de santé (CUSS) | 181            | 184            |
| Demandeurs de protection internationale (DPI)   | 2.679          | 2.683          |
| <b>Accident agricole</b>                        | <b>445</b>     | <b>452</b>     |
| <b>Bénéficiaires de pension</b>                 | <b>244.616</b> | <b>266.883</b> |
| Pension personnelle                             | 197.770        | 211.275        |
| Pension de survie                               | 41.755         | 50.351         |
| Pension d'orphelin                              | 5.091          | 5.257          |
| <b>Bénéficiaires du REVIS<sup>8</sup></b>       | <b>33.148</b>  | <b>39.389</b>  |

<sup>8</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## RÉPARTITION DU NOMBRE DE COTISANTS EN 2024

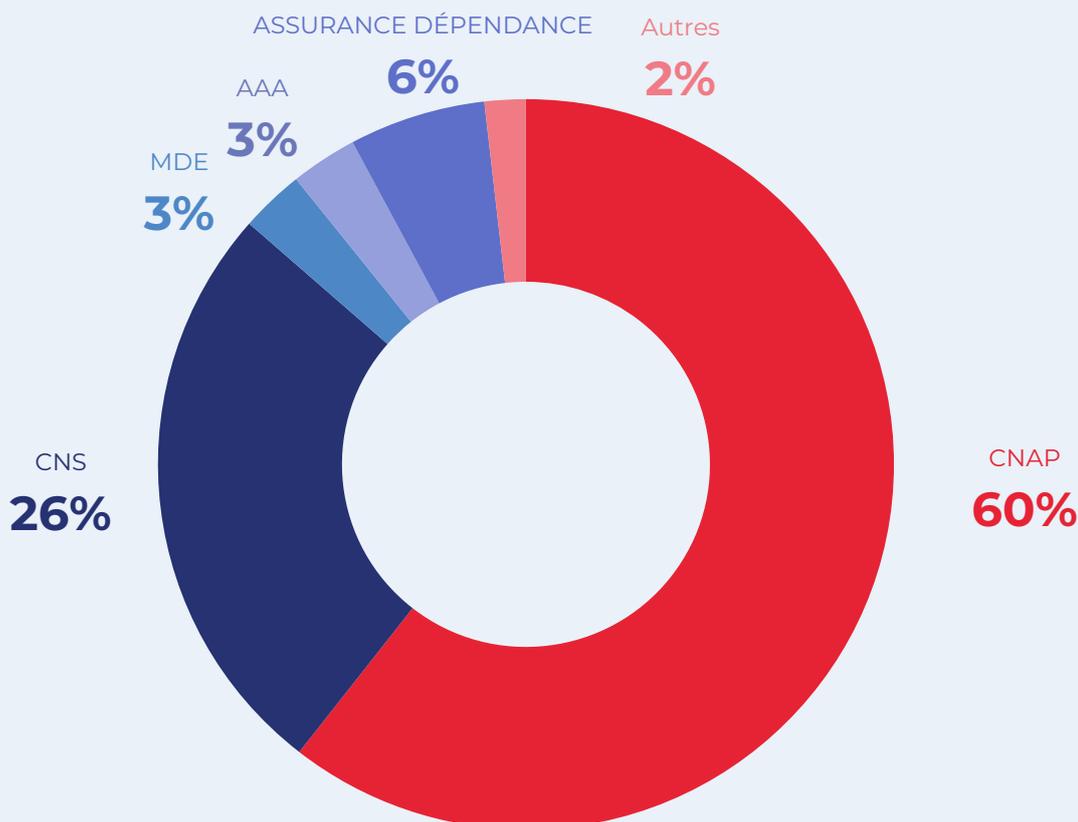


## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE COTISANTS



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 PAR BÉNÉFICIAIRE DES COTISATIONS PERÇUES ET TRANSMISES PAR LE CCSS EN 2024



9

Le graphique ci-dessus 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.

<sup>9</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

The background features abstract, curved shapes in various shades of blue and red. A dark blue shape is in the top left, a medium blue shape is in the top right, and a red shape is in the bottom right. The bottom left and bottom center are also filled with blue shapes of varying tones. The text is centered in the white space between these shapes.

**NOS MÉTIERS**  
**NOS ÉQUIPES**  
**NOS RÉALISATIONS**

# 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.

Dans le cadre de ses missions et 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

Les missions du Service du personnel du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) et de l'Association d'assurance accident (AAA) sont multiples. Sa première mission est centrale et consiste en la gestion des rémunérations et des pensions du personnel de l'ensemble des institutions de sécurité sociale (ISS) ainsi que le Fonds national de solidarité (FNS). Le Service du personnel est également en charge de la gestion administrative des collaborateurs du CCSS et de l'AAA (tenue des dossiers du personnel, rédaction des contrats de travail, suivi des absences, des congés et des arrêts de maladie, établissement de documents légaux comme des attestations ou des certificats).

Le service est aussi en charge du recrutement des nouveaux collaborateurs et de leur intégration, du développement du personnel et de la gestion des carrières (suivi et accompagnement des parcours professionnels, mobilité interne, organisation et suivi de la gestion par objectifs). Le Service du personnel assure également la gestion du personnel de la cantine et du nettoyage ainsi que certaines tâches administratives pour le président du Conseil d'administration.

## EFFECTIFS DES AGENTS PAR INSTITUTION

|                                 | 2022         | 2023         | 2024         |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Salariés actifs</b>          | <b>1.457</b> | <b>1.462</b> | <b>1.499</b> |
| CNS                             | 588          | 573          | 588          |
| CCSS                            | 295          | 317          | 334          |
| CNAP                            | 236          | 235          | 241          |
| CAE                             | 136          | 137          | 138          |
| AAA                             | 76           | 75           | 76           |
| FNS                             | 92           | 95           | 91           |
| CMFEP                           | 23           | 21           | 22           |
| <b>Bénéficiaires de pension</b> | <b>577</b>   | <b>590</b>   | <b>594</b>   |
| CNS                             | 195          | 200          | 201          |
| CCSS                            | 116          | 117          | 118          |
| CNAP                            | 153          | 154          | 154          |
| CAE                             | 42           | 42           | 41           |
| AAA                             | 36           | 39           | 41           |
| FNS                             | 16           | 18           | 19           |
| CMFEP                           | 19           | 20           | 20           |
| <b>Total</b>                    | <b>2.034</b> | <b>2.052</b> | <b>2.093</b> |

Le CCSS recrute des profils divers et variés, allant du juriste au développeur d'applications informatiques, en passant par le gestionnaire de dossiers d'affiliation ou encore l'agent de contrôle. Toutes les offres d'emploi sont consultables via le site [Govjobs.lu](https://www.govjobs.lu).

En 2024, le Service du personnel a recruté pour le CCSS **25 nouveaux collaborateurs**.

Le Service du personnel poursuit sa démarche de développement et d'amélioration continue en axant ses projets sur le recrutement des talents, l'intégration des nouveaux collaborateurs, la gestion des carrières ainsi que le développement des compétences.

---

## LES CHIFFRES CLÉS EN 2024

---

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>Recrutements</b>               | <b>25</b> |
| <b>Départs<br/>(hors pension)</b> | <b>5</b>  |
| <b>Départs<br/>en pension</b>     | <b>5</b>  |

# Interview



## Fanny Rolland

**Responsable du  
Service du personnel**

**Depuis votre arrivée en août 2024, quelles ont été vos premières actions et priorités en tant que nouvelle responsable du Service du personnel ?**

**Fanny Rolland :** À mon arrivée, ma priorité a été de faire connaissance avec mon nouvel environnement de travail, avec mon équipe, les responsables de service et de faire un état des lieux de l'existant.

J'ai commencé par rencontrer les agents de mon équipe afin de me présenter, de les écouter et d'exposer mes projets pour le service.

Je leur ai expliqué que mon idée n'était pas de révolutionner le Service du

personnel, mais de chercher à améliorer ensemble ce qui devait ou pouvait être amélioré.

L'équipe, telle qu'elle est constituée actuellement, est majoritairement administrative, orientée vers la gestion des rémunérations. Mon ambition est de faire de notre « Service du personnel » un véritable « Service de gestion des ressources humaines » qui accompagne et conseille les responsables de service et les agents, participe activement aux processus de recrutement des nouveaux agents, pilote le développement des compétences des agents en poste et communique sur les sujets RH.

Étant donné que les équipes « cuisine » et « ménage » sont également sous la responsabilité du Service du personnel, j'ai rencontré le chef cuisinier et la responsable de l'équipe de nettoyage afin de comprendre les problématiques auxquelles ils étaient confrontés.

J'ai aussi rencontré les responsables des autres services du Département administratif afin qu'ils me parlent de leur travail, de leurs équipes, de leurs problématiques éventuelles. Je les ai aussi questionnés sur leurs attentes vis-à-vis du Service du personnel, nous semblions être sur la même longueur d'onde.

Je leur ai dit que tout ne se ferait pas en un jour, mais que nous allions y travailler !

### **Comment envisagez-vous de répondre aux défis actuels en matière de gestion des talents et du bien-être des collaborateurs ?**

**FR :** En matière de gestion des talents, il est clair que nous devons mettre des choses en place. Aujourd'hui, il y a bel et bien des talents au sein de notre établissement, mais pas de véritable gestion des talents. Nous y travaillerons en 2025 et 2026.

En matière de bien-être au travail, je souhaite souligner que nous avons la chance d'être dans des locaux tout neufs,

très lumineux, près de la gare centrale, nous avons une cantine, des douches pour celles et ceux qui souhaitent s'adonner au sport avant ou après les heures de travail. Nous évoluons dans un établissement public qui nous confère une certaine sécurité de l'emploi, et « last but not least », nous exerçons chaque jour une mission qui a du sens. Tout ceci est pour moi le fondement du bien-être au travail.

Cela ne veut pas dire que nous devons nous reposer sur ces fondements et ne rien entreprendre pour développer le bien-être au travail. En 2025, nous allons d'ailleurs organiser en collaboration avec l'ILQVT (l'Institut luxembourgeois pour la qualité de vie au travail) des ateliers sur le bien-être au travail, sur des thèmes comme « Réguler sa charge mentale, physique et émotionnelle dans un monde du travail en pleine mutation, agir sur le stress », « Améliorer son équilibre vie professionnelle/vie privée » ou encore « Prévenir les risques professionnels physiques liés au travail de bureau: la fatigue visuelle, les effets de la sédentarité, les troubles musculo-squelettiques ».

Il est néanmoins important pour moi de sensibiliser chacun au fait qu'il ne faut pas tout attendre de son employeur pour développer son bien-être au travail. Le bien-être au travail est aussi et avant tout un état d'esprit personnel.

### **Quels projets ou initiatives souhaitez-vous mettre en place pour renforcer l'engagement des équipes ?**

**FR :** L'enquête de satisfaction menée au Centre commun de la sécurité sociale en mars 2024 a montré que les agents étaient majoritairement très satisfaits de l'ambiance d'équipe et de la confiance éprouvée envers leur équipe. En revanche, les résultats obtenus quant aux relations inter-équipes étaient moins bons.

Ainsi, il me semble nécessaire aujourd'hui de travailler en ce sens.

Nous allons suivre entre responsables de service une formation sur la communication interpersonnelle, qui nous aidera à mieux se connaître soi-même, à mieux connaître et comprendre les modes de fonctionnement de nos pairs et des agents de nos équipes respectives, ce qui devrait aider à diminuer les silos qui peuvent exister entre les équipes.

Nous allons également œuvrer au développement d'une culture du feedback, qui fait souvent défaut, autant dans des structures privées que publiques, en mettant en place des ateliers pratiques et des actions de sensibilisation.

Nous allons également multiplier les événements internes, en collaboration avec la Direction et le Service communication pour renforcer le sentiment d'appartenance au CCSS ainsi que les liens entre agents. La fête de Noël, le Pot du nouvel an ou encore la participation au Relais pour la Vie ont montré que ce type d'événements renforce les liens entre les agents et par ricochet, la motivation et l'engagement.

# 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 Centre commun de la sécurité sociale ;
- + la représentation du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) et de la Mutualité des employeurs (MDE<sup>10</sup>) 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 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 MDE ;
- + l'assistance administrative au Service juridique ;
- + 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 ;
- + la mise à jour du site [secu.lu](https://www.secu.lu) et du site Intranet du CCSS concernant la législation ;
- + la coordination avec les prestataires externes pour la gestion du bâtiment ;
- + la gestion du matériel.

---

<sup>10</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

---

## VEILLE JURIDIQUE

---

La loi du 4 juin 2024 modifiant : 1° le Code de la sécurité sociale ; 2° le Code du travail ; 3° la loi modifiée du 30 juillet 1960 concernant la création d'un fonds national de solidarité ; 4° la loi modifiée du 28 juillet 2000 ayant pour objet la coordination des régimes légaux de pension ; 5° la loi modifiée du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées ; 6° la loi modifiée du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou un autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit ; 7° la loi modifiée du 18 décembre 2009 organisant l'aide sociale, aux fins de déterminer la procédure devant les juridictions en matière de sécurité sociale a pour objet de modifier, respectivement de compléter les articles du **Code de la sécurité sociale (CSS<sup>11</sup>)** régissant les recours devant les juridictions de la sécurité sociale pour se conformer à la Constitution, notamment en ce qui concerne la réserve de la loi dans ce domaine.

---

## PRÉPARATION ET EXÉCUTION DES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

En 2024, le Conseil d'administration du CCSS s'est réuni à 6 reprises (25 janvier, 21 mars, 23 mai, 4 juillet, 26 septembre et 28 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.

---

<sup>11</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## DÉTACHEMENTS ACCORDÉS EN 2024 PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DANS LES PAYS TIERS SUIVANTS :

| Séance du Conseil d'administration | 25.01     | 21.03     | 23.05     | 04.07     | 26.09     | 28.11     |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Pays</b>                        |           |           |           |           |           |           |
| Afrique du Sud                     | 1         |           |           |           |           |           |
| Australie                          |           |           |           | 2         |           |           |
| Azerbaïdjan                        | 2         | 3         | 3         | 1         | 3         |           |
| Congo                              | 2         | 4         | 5         | 1         | 4         | 1         |
| Corée du Sud                       |           | 1         |           |           |           |           |
| Émirats Arabes Unis                | 1         | 2         | 4         | 1         | 2         | 2         |
| Équateur                           |           |           | 1         |           |           |           |
| Hong Kong                          | 1         |           |           |           | 1         |           |
| Indonésie                          | 1         | 1         |           |           | 1         |           |
| Israël                             |           |           | 2         |           | 1         |           |
| Laos                               |           |           |           | 1         |           |           |
| Maroc                              |           |           | 3         |           |           | 1         |
| Mexique                            |           |           | 1         |           |           |           |
| Monaco                             |           |           |           |           | 1         |           |
| Rwanda                             | 1         | 2         | 1         | 4         | 3         | 3         |
| Singapour                          | 1         |           |           |           | 1         | 2         |
| Taiwan                             | 1         | 1         |           | 1         |           |           |
| Turkménistan                       | 2         | 2         |           | 4         | 1         | 5         |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>13</b> | <b>16</b> | <b>20</b> | <b>15</b> | <b>18</b> | <b>14</b> |

En 2024, 96 prolongations de détachements dans des États tiers ont été accordées par le Conseil d'administration.

## OPPOSITION CONTRE UNE AMENDE INFLIGÉE POUR DÉCLARATION TARDIVE D'UNE ENTRÉE/SORTIE

L'article 425 du CSS 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 imposées par les dispositions légales ou fournissent tardivement ou d'une façon inexacte les renseignements auxquels ils sont tenus.

### STATISTIQUES CONCERNANT LES AMENDES INFLIGÉES MENSUELLEMENT POUR DÉCLARATION TARDIVE D'UNE ENTRÉE/SORTIE EN 2024

| Mois         | Oppositions<br>(employeurs) | Décharges<br>(employeurs) | Confirmations | Décharges<br>p.r. aux<br>oppositions |
|--------------|-----------------------------|---------------------------|---------------|--------------------------------------|
| Janvier      | 25                          | 13                        | 12            | 52%                                  |
| Février      | 27                          | 17                        | 10            | 63%                                  |
| Mars         | 28                          | 16                        | 12            | 57%                                  |
| Avril        | 30                          | 20                        | 10            | 67%                                  |
| Mai          | 30                          | 18                        | 12            | 60%                                  |
| Juin         | 18                          | 12                        | 6             | 67%                                  |
| Juillet      | 21                          | 10                        | 11            | 47%                                  |
| Août         | 26                          | 18                        | 8             | 69%                                  |
| Septembre    | 10                          | 5                         | 5             | 50%                                  |
| Octobre      | 22                          | 9                         | 13            | 41%                                  |
| Novembre     | 16                          | 10                        | 6             | 63%                                  |
| Décembre     | 14                          | 7                         | 7             | 50%                                  |
| <b>Total</b> | <b>267</b>                  | <b>155</b>                | <b>112</b>    | <b>58%</b>                           |

Parmi les 267 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur infligée, 58% ont été déchargés de l'amende. Il en ressort que par rapport à l'année 2023, le nombre d'employeurs ayant introduit une opposition a diminué de 17%, alors que la part de décharges a légèrement augmenté (58% par rapport à 56% en 2023).

## 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 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 EN 2024 EN 2024

| Mois         | Oppositions<br>(employeurs) | Décharges<br>(employeurs)  |                   | Confirmations<br>(partielles) |                   | Décharges<br>p. r. aux<br>oppositions |
|--------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
|              |                             | 1 <sup>ère</sup><br>amende | autres<br>raisons | récidiviste                   | autres<br>raisons |                                       |
| Janvier      | 31                          | 6                          | 23                | 2                             | 0                 | 94%                                   |
| Avril        | 56                          | 13                         | 39                | 2                             | 2                 | 93%                                   |
| Juillet      | 54                          | 8                          | 43                | 3                             |                   | 95%                                   |
| Octobre      | 15                          | 4                          | 8                 | 2                             | 1                 | 80%                                   |
| <b>Total</b> | <b>156</b>                  | <b>144</b>                 |                   | <b>12</b>                     |                   | <b>92%</b>                            |

Parmi les 156 employeurs qui ont introduit une opposition contre l'amende leur infligée, 92% ont fait l'objet d'une décharge. 22% des décharges concernent des employeurs qui sont sanctionnés pour la première fois (endéans une période de douze mois) et qui ont dès lors droit à une décharge sous condition d'avoir déclaré les salaires manquants au plus tard au moment de l'introduction de leur opposition. 78% des décharges sont accordées pour d'autres raisons tel que :

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

En comparant les chiffres de 2024 avec ceux de 2023, il apparaît que le pourcentage des décharges par rapport aux oppositions reste toujours très élevé (92% au lieu de 90%).

---

## OPPOSITION CONTRE UNE DÉCISION INDIVIDUELLE

---

Au cours de l'année 2024, le Conseil d'administration a pris 55 décisions à la suite d'oppositions introduites à l'encontre de décisions présidentielles. Ces décisions du Conseil d'administration concernent 61 assurés personnes physiques, dont 46 en qualité de salarié et 12 travailleurs indépendants, une personne ayant eu les deux qualités successivement, un agriculteur et un aidant.

Les affaires portaient sur les situations suivantes :

- + le refus ou l'annulation d'affiliation ;
- + le changement du type d'affiliation de l'assuré (indépendant ou salarié) ;
- + l'adaptation de l'assiette de cotisation ;
- + la modification de la carrière d'assurance ;
- + le refus de la comptabilité versée ;
- + le remboursement de cotisations ;
- + la modification d'un certificat de cotisations sociales.

Sur les 55 décisions, il y a eu 36 confirmations, 4 réformations partielles et 11 réformations intégrales de la décision présidentielle entreprise. En outre, 4 recours ont été rejetés pour être hors délai.

---

## LA REPRÉSENTATION DU CENTRE COMMUN DE LA SÉCURITÉ SOCIALE 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 2024, 49 affaires ont été introduites devant le Conseil arbitral et se sont ajoutées aux affaires pendantes introduites les années précédentes. Les affaires plaidées en 2024 ont porté sur le type d'affiliation des assurés concernés (5 dossiers) d'une part et le refus d'affiliation d'un assuré (2 dossiers) d'autre part.

Le Conseil arbitral de la sécurité sociale a déclaré 5 recours non fondés et a pris 3 jugements de mise en intervention. En outre, 2 affaires ont été radiées et 2 ont été portées au rôle général. Il y a également eu 4 désistements d'instance.

#### Conseil supérieur de la sécurité sociale

En 2024, 5 affaires ont été plaidées devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale. Les 5 recours ont été déclarés fondés : ce faisant, le Conseil supérieur de la sécurité sociale a réformé les jugements de première instance et a, incidemment, confirmé les décisions du Conseil d'administration du CCSS.



## **Cour de cassation**

Aucun pourvoi en cassation impliquant le CCSS n'a été introduit en 2024.

---

## **MUTUALITÉ DES EMPLOYEURS**

---

En 2024, 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 l'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 l'Ombudsman au CCSS concernent aussi bien les affiliations que le calcul des cotisations sociales.

# LE DATA PROTECTION OFFICER

## Missions du Data Protection Officer

**Le Data Protection Officer (DPO), ou « Délégué à la Protection des Données (DPD) » en français, veille à la conformité en matière de protection des données à caractère personnel au sein de son organisation.**

Au sein du Centre Commun de la sécurité sociale (CCSS), cette fonction est externalisée à un prestataire externe. Une personne de support a rejoint le CCSS à temps partiel le 15 septembre 2024.

Le DPO est impliqué par le CCSS dans les questions relatives à la protection des données. Il a pour responsabilité d'améliorer et de mettre à jour la documentation relative à la protection des données personnelles, d'identifier les axes d'amélioration, d'émettre des recommandations, et de superviser leur mise en œuvre.

### Ses missions incluent également :

- + la mise à jour du registre des traitements de données ;
- + la supervision de la conformité générale du CCSS aux normes de protection des données ;
- + la rédaction de politiques et de procédures spécifiques ;
- + la gestion des demandes des personnes concernées et des violations de données.

En outre, le DPO joue un rôle clé dans la sensibilisation des collaborateurs et des parties prenantes aux bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles. Il reste à leur disposition pour répondre à toute question liée à ce sujet.

**Le DPO est également un point de contact pour la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) et pour les personnes concernées.**

Dans le contexte des activités du CCSS, où la gestion quotidienne de données à caractère personnel (telles que les informations financières et d'identification) est cruciale, le rôle du DPO est essentiel afin de garantir la protection de la vie privée des personnes concernées.

# 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 et le compte LinkedIn du CCSS. Dans le cadre de la démarche d'amélioration de ses services et afin de mener à bien ses missions et objectifs, le CCSS a recruté une responsable de la communication qui est entrée en fonction en janvier 2024.

---

## ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION DU SITE WEB [WWW.CCSS.LU](http://WWW.CCSS.LU)

---

Le Service communication intègre pour la première fois une présentation des données relatives à la fréquentation du site web [WWW.CCSS.LU](http://WWW.CCSS.LU). Afin de faciliter la lecture et l'interprétation de ces indicateurs, voici une brève définition des principaux termes utilisés:

- + **Pages vues** : Ce terme désigne le nombre total de pages consultées sur le site web, toutes sessions confondues. Par exemple, lorsqu'un internaute consulte plusieurs pages lors de sa navigation, chacune de ces pages est comptabilisée individuellement.
- + **Visites** : Une visite correspond à une période de navigation continue sur le site web. Une même personne peut effectuer plusieurs visites au cours d'une journée ou d'une période donnée.
- + **Visiteurs uniques** : Il s'agit du nombre de personnes distinctes ayant consulté le site web sur une période donnée. Chaque individu est comptabilisé une seule fois, quelle que soit la fréquence ou le nombre de ses visites.

---

## FRÉQUENTATION DU SITE WEB [WWW.CCSS.LU](http://WWW.CCSS.LU) EN 2024

---

En termes de fréquentation, le site web [WWW.CCSS.LU](http://WWW.CCSS.LU) a enregistré une activité soutenue en 2024, avec un total de :

| Pages vues       | Visiteurs uniques |
|------------------|-------------------|
| <b>2.557.526</b> | <b>431.561</b>    |

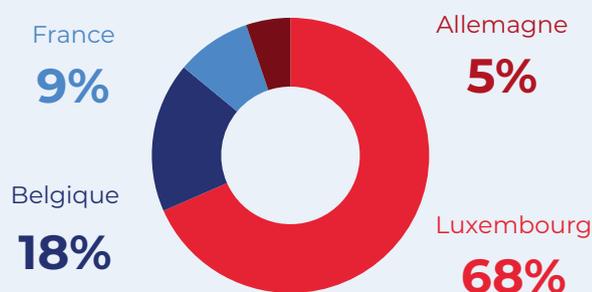
## TOP 3 DES PAGES LES PLUS CONSULTÉES DU SITE WEB WWW.CCSS.LU EN 2024

Le graphique ci-dessous illustre le classement des pages les plus visitées du site web [www.ccss.lu](http://www.ccss.lu) (site en langue française) par les internautes, à savoir la [page d'accueil](#), la page dédiée à la [commande d'un certificat d'affiliation](#) et la page pour la [commande de la carte de sécurité sociale](#). Ce classement reflète à la fois le besoin d'information et l'adoption croissante des démarches en ligne.



## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES VISITES DU SITE WEB WWW.CCSS.LU EN 2024, PAR PAYS

Le site web [www.ccss.lu](http://www.ccss.lu) attire principalement un public national, mais bénéficie également d'une audience depuis les pays frontaliers. La répartition des visites par pays est détaillée dans le graphique ci-dessous.



En 2024, le site web [www.ccss.lu](http://www.ccss.lu) a enregistré une forte activité avec plus de 2.5 millions de pages vues. Ces chiffres témoignent d'une importante fréquentation avec un intérêt porté aux démarches en ligne et aux informations pratiques qui se reflète dans les pages les plus consultées. Ces données offrent des bases solides pour renforcer l'accessibilité aux services proposés par le CCSS à ses parties prenantes.

## Interview



### Anne Grulms

**Responsable du  
Service communication**

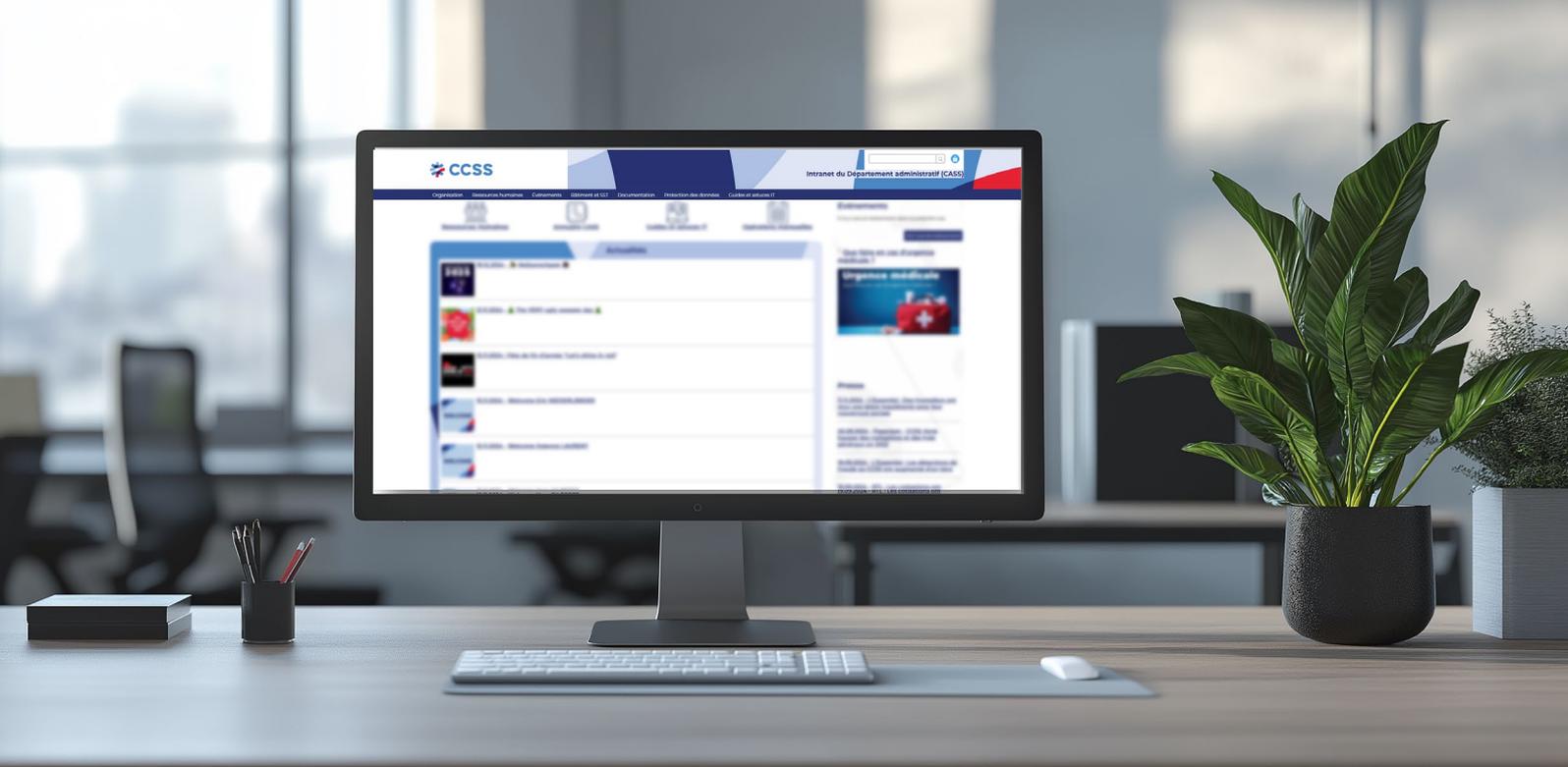
#### **Comment envisagez-vous de renforcer la communication interne et externe du CCSS pour améliorer la visibilité auprès des parties prenantes ?**

**Anne Grulms :** Mon objectif principal est de créer un environnement de communication claire et ciblée, à la fois au sein de notre établissement ainsi qu'avec les différentes parties prenantes externes. En interne, nous disposons de différents moyens, tels que nos sites intranet, des écrans d'affichage dynamique ou encore des canaux de messagerie instantanée pour garantir que les informations circulent efficacement entre les départements et services afin que chacun soit bien informé des initiatives en cours. En externe, nous souhaitons renforcer notre

présence sur les différentes plateformes, en privilégiant une communication transparente et adaptée aux besoins des usagers. Nous travaillons également à la mise en place de communications ciblées pour mieux informer nos parties prenantes sur nos nouveautés et les services disponibles, en utilisant des supports variés, tels que notre site web, LinkedIn, des courriers, etc.

#### **Quelles actions de communication avez-vous mises en place depuis votre entrée en fonction, tant en interne qu'en externe ?**

**AG :** Lors de mon arrivée, ma priorité était d'identifier les besoins en communication, tant internes qu'externes, afin d'améliorer la circulation de l'information et de renforcer notre image.



En interne, j'ai commencé par le site intranet du Département administratif en adaptant son layout à la nouvelle charte graphique. Cela a permis de moderniser notre outil de communication interne et de le rendre plus attractif et fonctionnel pour nos collaborateurs.

J'ai également exploré et optimisé les différents canaux à notre disposition pour une communication plus fluide et fréquente : des emails d'information, des actualités sur nos sites intranet, l'utilisation de notre messagerie instantanée et l'alimentation de contenus sur les écrans d'affichage dynamique dans nos locaux. Le but est que chaque collaborateur se sente plus informé et impliqué dans l'évolution et les activités de notre établissement.

En parallèle, j'ai commencé à adapter notre présence sur [LinkedIn](#), en créant de nouveaux templates pour nos communications afin que ceux-ci reflètent encore plus notre identité visuelle et dynamisent nos publications pour capter davantage l'attention de notre audience.

**Centre commun de la sécurité sociale (CCSS)**  
2 786 abonnés maintenant •

📄 Accord-cadre sur le télétravail  
🕒 Fin de la période transitoire : 30 juin 2024

Concernant l'accord-cadre sur le télétravail, le CCSS vous rappelle que la période transitoire permettant la déclaration rétroactive sur 12 mois prend fin le 30 juin 2024.  
Pour les déclarations faites à partir du 1er juillet 2024, l'accord-cadre peut uniquement être appliqué sur une période rétroactive de 3 mois.  
👉 Plus d'infos sur l'accord-cadre : <https://gd.lu/WbMRC>

#teletravail #accordcadre #declaration #ccss #securitesociale #luxembourg

## Accord-cadre sur le télétravail

30 juin 2024 : fin de la période transitoire

**CCSS**

The image shows a social media post from the CCSS. At the top is the CCSS logo and name, followed by the number of subscribers. Below that is a post about the telework framework agreement, including a document icon and a clock icon. The main text explains the end of the 12-month transitional period for retroactive declarations on June 30, 2024, and notes that from July 1, 2024, the agreement can only be applied retroactively for 3 months. A link is provided for more information. Hashtags are listed below. The bottom part of the image features a dark blue banner with the title 'Accord-cadre sur le télétravail' and the date '30 juin 2024 : fin de la période transitoire'. Below the banner is a close-up photograph of a hand pressing a blue key labeled 'Télétravail' on a white keyboard. The CCSS logo is in the bottom right corner.



J'ai aussi mis en place la conception et la rédaction de notes de bienvenue afin d'intégrer plus efficacement nos nouveaux collaborateurs en mettant en avant leur parcours professionnel et leurs missions au sein du CCSS. Ces initiatives visent à mieux informer les équipes sur l'arrivée de leurs nouveaux collègues, à favoriser une communication plus ouverte et à renforcer l'intégration des nouveaux talents au sein des équipes.

### **Quels sont les projets à venir pour le Service communication ?**

**AG :** J'ai commencé par poser des bases, mais il reste bien évidemment des axes de développement. Je vais continuer à dynamiser la communication interne et l'événementiel au sein du CCSS.

Au niveau de la communication externe, nous aurons différents projets qui verront le jour au cours de l'année prochaine. Et en ce qui concerne la « marque employeur », la collaboration avec le Service du personnel est essentielle afin de continuer à attirer de nouveaux talents.



# 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 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.**

Les travaux d'accompagnements de certaines équipes ont été poursuivis dans l'objectif de documenter progressivement les activités des services.

---

## ÉLABORATION DU PROGRAMME DE TRAVAIL 2025-2027

---

Une part importante du travail réalisé par le Service qualité au courant de l'année 2024 a concerné le programme de travail pluriannuel. En effet, le Service qualité a reçu le mandat de la Direction du Département administratif pour piloter la définition du programme de travail 2025-2027. En étroite concertation avec la Direction et les différents services du Département administratif, le Service qualité a proposé la méthode à suivre puis a mis en place les différentes étapes nécessaires.

Dans un premier temps, le Service qualité a dressé le bilan du programme de travail en cours couvrant les exercices 2022 à 2024. En parallèle, différents ateliers ont été organisés. Le Service qualité s'est chargé de la structuration des ateliers, de leur préparation, de la réalisation des supports, de leur animation puis de la restitution des résultats et du suivi de chaque session.

Les travaux ont permis d'identifier les valeurs sur lesquelles le Département administratif souhaite développer ses actions. Il s'agit de la qualité de service, de l'intégrité du comportement, de l'efficacité, de la conformité et de la confiance.

Une analyse approfondie a été menée permettant d'identifier les forces, faiblesses, risques et opportunités qui définissent le cadre dans lequel le CCSS opère.

Le Service qualité a également proposé une enquête de satisfaction auprès des collaborateurs du Département administratif. 35,18% des collaborateurs ont répondu à l'enquête et de très nombreux commentaires ont permis d'alimenter la suite du processus de définition de la stratégie.



Dans ce contexte, le Service qualité s'est chargé de l'élaboration intégrale de l'enquête (définition de la méthode, rédaction de l'enquête en français et en luxembourgeois avec la collaboration du Service communication, analyse des réponses et suivi).

Les différentes étapes suivies ont permis la définition d'une stratégie suivant 4 axes stratégiques : notre gouvernance, nos ressources, nos métiers et notre communication. Ces 4 axes sont déclinés en 11 objectifs stratégiques. Pour mener à bien ces objectifs, 25 projets ont été définis.

Le Service qualité s'est chargé de la rédaction de la synthèse présentant le projet de programme de travail 2025-2027 qui sera soumise au Conseil d'administration du CCSS début 2025.

Par ailleurs et en parallèle à ce volet dédié à la stratégie, le Service qualité a travaillé sur la préparation de deux documents stratégiques, à savoir le développement de la lutte contre l'abus et la fraude et la mise en place d'un code de conduite au sein du CCSS. Ces deux initiatives se poursuivront en 2025.

# SERVICE MÉTHODOLOGIE

## Missions du Service méthodologie

---

### PARTIES PRENANTES INTERNES

---

La mission principale du Service méthodologie est la gestion des projets informatiques du Département administratif du CCSS 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.

---

### 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.



## 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.

---

## GESTION 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 13 collaborateurs et se structure en trois équipes :

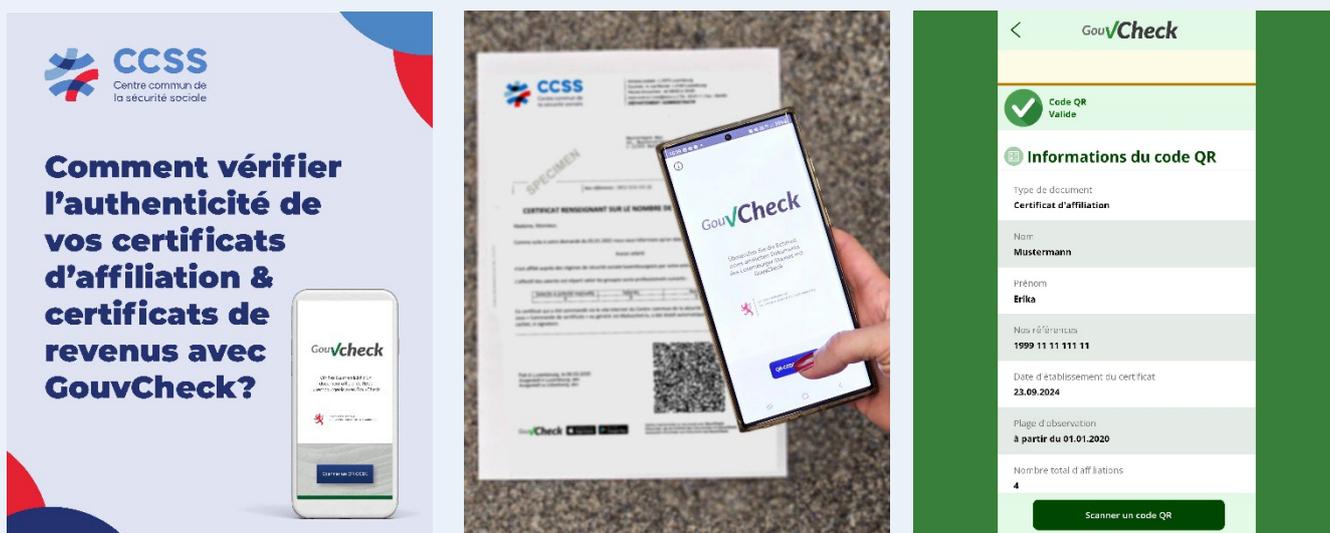
- + une équipe dédiée aux **projets** prend en charge les initiatives définies sur base des objectifs stratégiques ;
  - + une équipe est chargée des **études statistiques** ;
  - + une équipe axée sur la **production** et le **support** s'occupe du contrôle de l'exécution des traitements automatisés et du soutien aux services internes et aux adhérents SECULine.
- 

## PROJETS DU SERVICE MÉTHODOLOGIE

### GOUVCHECK

Le CCSS s'engage à offrir à ses clients-usagers des services toujours plus sécurisés et transparents. Depuis octobre 2024, le certificat d'affiliation et le certificat de revenus délivrés par le CCSS ont été munis d'un code QR **GouvCheck**. Ce code QR permet au destinataire du certificat de vérifier son authenticité et l'intégrité des informations y présentes et ce, à l'aide d'une application pour smartphone ou tablette. Cette vérification est simple, rapide et accessible à tout moment sans qu'une connexion internet soit nécessaire. Ainsi, tous les **certificats d'affiliation** et de **revenus**, qu'ils soient générés par l'assuré dans leur espace **MyGuichet.lu** ou commandés via **le site web du CCSS** pour une livraison par « eDelivery » ou par courrier, sont obligatoirement munis de ce nouveau code.

La prochaine étape de ce projet consistera à doter de code QR GouvCheck tous les certificats à destination des employeurs délivrés par le CCSS.



### PROJET DE MIGRATION DU « MAINFRAME » BS2000

Depuis plusieurs années déjà, l'Équipe projets du Service méthodologie collabore étroitement avec **l'Équipe de développement CCSS** du Département informatique sur le projet de migration du « mainframe » BS2000. L'objectif principal est une transition réussie depuis une ancienne technologie vers un environnement technologique plus moderne.

Ce projet d'envergure et aux enjeux considérables est particulièrement exigeant et mobilise d'importantes ressources internes. En effet, six agents du Service méthodologie (chargés de l'analyse métier, de la gestion de projet et des tests d'acceptation), organisés en trois binômes et jusqu'à neuf agents de l'Équipe de développement (chargés de l'implémentation) participent au projet.

En 2024, le travail de ces équipes s'est essentiellement concentré sur trois volets :

### + **Activité professionnelle/télétravail à l'étranger**

Le binôme « **Activité à l'étranger** » du Service méthodologie était en charge de la définition des nouveaux processus liés au traitement des dossiers du domaine des activités à l'étranger. [De nouvelles procédures de déclaration](#) ont été introduites à partir du 2 avril 2024. Ainsi, une nouvelle procédure SECUline ayant recours aux fichiers au format XML<sup>12</sup> et incluant des vérifications plus poussées, mais également de [nouveaux formulaires](#) au format PDF ont été mis à disposition des employeurs.

L'équipe de développement CCSS a, pour sa part, pris en charge l'implémentation technique de ces processus.

### + **Salaires**

Pour le binôme « **Salaires** » du Service méthodologie, l'année 2024 a principalement servi à l'analyse de l'existant et au recueil des besoins auprès des services métier du Département administratif. De plus, une première prise de contact a eu lieu avec les entités publiques ayant accès aux données de salaires, afin de préparer la migration de leurs accès vers des solutions de consultation plus adaptées et plus modernes.

L'équipe de développement CCSS a, pour sa part, pris en charge la migration d'interfaces d'échanges de données que le CCSS met à disposition de la Caisse nationale de santé (CNS) et de la Caisse nationale d'assurance pension (CNAP). En effet, la première interface migrée concerne le transfert vers la CNS de données de déclaration des incapacités de travail que les employeurs déclarent au CCSS, tandis que la deuxième interface concerne les données de rémunération de salariés alimentant la base de données de leur carrière pension auprès de la CNAP.

### + **Comptabilité**

Le binôme « **Comptabilité** » du Service méthodologie était en charge de la coordination du groupe de travail « Refonte de l'extrait de compte ». Étant donné que près de 100.000 extraits de compte sont émis tous les mois à destination des cotisants du CCSS, ce chiffre met en évidence l'importance de ce document et l'impact que sa refonte pourrait avoir. Le groupe de travail, composé d'agents issus du Service salariés, Service indépendants et assurés volontaires, Service comptabilité ainsi que de l'Équipe de développement CCSS, avait pour mission de définir un [nouveau layout de l'extrait de compte](#) plus compréhensible et plus épuré.

Le binôme était également en charge de l'analyse de l'existant et des besoins du métier. Son travail consistait en l'analyse de nombreux relevés automatisés produits à destination du Service comptabilité mais également du [certificat pour soumissions publiques](#). En même temps, ils ont rédigé une nouvelle documentation des opérations effectuées par le Service comptabilité, qui servira autant à ce dernier qu'au Service méthodologie.

Quant à l'Équipe de développement du CCSS, ses membres affectés au volet comptabilité ont pris en charge l'analyse de l'existant et la migration technique de certains traitements automatisés ne nécessitant pas l'implication du Service méthodologie.

---

<sup>12</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## ÉCHANGES DE DONNÉES INFORMATISÉES

Dans le cadre de la réalisation de ses **missions légales**, le CCSS dispose de certaines données d'entités publiques nationales et européennes. En plus de la réception de données, le CCSS fournit des données nécessaires à l'exécution des missions d'autres entités publiques. Les deux sens des échanges de données contribuent au principe du « once-only » et de la simplification administrative. En 2024, de nouveaux échanges de données ont été mises en place :

| Entité   | Cadre de l'échange   |
|--|--|
| <b>Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)</b>         | Aides accordés aux employeurs de salariés auxquels la qualité de travailleur handicapé a été reconnue, mais également dans le cadre du versement des indemnités de chômage |
| <b>Ministère du Logement et de l'Aménagement du territoire</b> | Demandes d'aides individuelles au logement. Grâce à cet échange, le demandeur n'a plus à fournir de certification d'affiliation délivrée par le CCSS.                      |

## CRÉDITS D'IMPÔT POUR LE PERSONNEL OCCUPÉ DANS UN MÉNAGE PRIVÉ

Dans le cadre de la procédure administrative simplifiée, destinée aux ménages privés employant du personnel, en 2024, le CCSS a :

- + mis en œuvre la détermination de la liquidation du crédit d'impôt CO2 ;
- + adapté les certificats de salaire, de retenue d'impôt et de crédit d'impôt bonifié pour l'année 2024, suite à l'introduction du crédit d'impôt conjoncture (CIC).

## MIGRATION TECHNIQUE DU SITE INTERNET DU CCSS

Début 2024, le Service méthodologie a passé le relais, entre autres, de la gestion du contenu du site Internet [www.ccss.lu](http://www.ccss.lu) au Service communication. Cependant, la prise en charge de certains aspects techniques a été maintenue au sein du Service méthodologie.

Afin de permettre au Service communication, mais également au Service méthodologie d'accéder à de nouvelles fonctionnalités du site Internet [www.ccss.lu](http://www.ccss.lu), sans intervention systématique du CTIE, le système actuel de gestion du contenu nécessitait une mise à niveau vers une version plus récente. Ainsi, un agent de l'Équipe de support du Service méthodologie, en étroite collaboration avec le CTIE, a été chargé de procéder au préalable à une comparaison minutieuse du contenu et une revue visuelle détaillée de la totalité du site web actuel avec les éléments correspondants du futur site web, et ce, dans les trois langues du site.

## PROJETS D'OPTIMISATION INTERNES

---

Le Service méthodologie a coordonné la réorganisation interne du [Service salariés](#) et du [Service recouvrement judiciaire](#), tant du point de vue organisationnel que technique.

De plus, une gestion semi-automatisée du suivi des courriers recommandés a également été mise en place auprès de tous les services métier et de support. Ce projet a permis d'obtenir une traçabilité complète dès la génération du courrier concerné et d'optimiser en même temps le processus existant.

---

### PROJET « MYGUICHET.LU – ESPACE PROFESSIONNEL »

---

Dans le cadre de la stratégie de digitalisation et de la simplification administrative, [MyGuichet.lu](#) représente la plateforme interactive sécurisée incontournable pour les parties prenantes externes du CCSS.

Le Service méthodologie du Département administratif travaille sur ce projet de grande envergure ensemble avec deux équipes du Département informatique : l'[Équipe de développement CCSS](#) et l'[Équipe de standardisation](#).

Le projet mobilise au total six agents des deux départements, pour lesquels il constitue le projet principal. L'équipe du projet « [MyGuichet.lu](#) » est ponctuellement complétée par des agents supplémentaires, en fonction des besoins.

Durant l'année 2024, l'équipe du projet s'est essentiellement concentrée sur le développement de services en ligne à destination des employeurs. Les employeurs visés sont d'abord ceux effectuant leurs déclarations via des formulaires papier. Les employeurs davantage digitalisés pourront tout de même profiter de nombreux autres services.

Durant la phase d'élaboration de certaines démarches plus complexes, à l'instar de celle des déclarations de salaires et d'incapacités de travail, le CCSS s'est entouré d'experts UX (« user experience » → expérience utilisateur) pour être guidé dans les choix de présentation visuelle et de parcours. Les experts UX ont également accompagné et aidé les équipes dans le design des différents services de consultation.

**MyGuichet.lu**

## PROJET « MYGUICHET.LU – ESPACE PRIVÉ »

Le volet « [MyGuichet.lu](#) » destiné aux citoyens connaît de plus en plus d'adeptes et s'adresse à trois types de publics cibles :

- + **particuliers ;**
- + **ménages privés employant du personnel ;**
- + **assurés volontaires.**

### « EDELIVERY » – LE SERVICE POUR SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Les employeurs de salariés dans un ménage privé, leurs salariés, de même que les assurés volontaires ont accès à différents services en ligne dans leur espace privé de [MyGuichet.lu](#). Ils peuvent y consulter leurs données d'affiliation et recevoir la plupart de leurs documents sous forme digitale, à condition d'avoir activé préalablement le service « eDelivery ».

L'activation du service « eDelivery » du CCSS se fait à travers l'espace privé de [MyGuichet.lu](#) dans la rubrique « Mes données » sous « Santé & Sécurité sociale ». En activant le service « eDelivery » les usagers peuvent recevoir et télécharger des documents au format PDF. La liste actuelle de documents peut être consultée sur [la page « eDelivery » du site web du CCSS](#).

**En 2024, 114.661 documents ont été émis et transmis via « eDelivery »**

## PARTICULIERS

### LES CHIFFRES CLÉS EN 2024

| Nombre de consultations d'affiliations | Nombre de certificats générés instantanément via MyGuichet.lu |                       |
|--|---|-----------------------|
|  | Certificats d'affiliation                                     | Certificats de revenu |
| 72.485                                 | 189.527   | 71.281                |

## MÉNAGES PRIVÉS

### « EDELIVERY »

Pour les ménages privés employant du personnel, le nombre d'activation du service « eDelivery » est passé de **25% fin 2023** à **35% fin 2024**. Cela signifie que plus de 7.000 ménages ont choisi de ne plus recevoir leur extrait de compte mensuel (facture) sous format papier. En 2024, cela a représenté **73.426 extraits de compte envoyés via « eDelivery »** à ce type d'employeur.

### ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE D'EXTRAITS DE COMPTE DÉPOSÉS VIA « EDELIVERY » EN 2024



### NOMBRE DE DOCUMENTS DÉPOSÉS VIA « EDELIVERY » DANS LE CADRE DE L'OCCUPATION DU PERSONNEL DANS UN MÉNAGE PRIVÉ EN 2024

| Document  | Fréquence d'envoi | Nombre total déposé aux employeurs | Nombre total déposé aux salariés |
|---|-------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| Extrait de compte                                       | Mensuelle         | <b>73.426</b>                      | n/a                              |
| Certificat pour la déclaration de l'impôt sur le revenu | Annuelle          | <b>6.511</b>                       | <b>779</b>                       |
| Relevé semestriel d'heures et de salaires               | Semestrielle      | <b>13.199</b>                      | <b>1.494</b>                     |

## NOMBRE DE DÉMARCHES EN LIGNE DANS LE CADRE DE L'OCCUPATION DU PERSONNEL DANS UN MÉNAGE PRIVÉ EN 2024

| Déclarations d'entrée | Déclarations de sortie | Modifications de salaire |
|-----------------------|------------------------|--------------------------|
| 2.584                 | 1.513                  | 1.482                    |

## ASSURÉS VOLONTAIRES

### ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE D'EXTRAITS DE COMPTE DÉPOSÉS EN 2024



### NOMBRE DE DOCUMENTS DÉPOSÉS DANS LE CADRE D'UNE ASSURANCE VOLONTAIRE EN 2024

| Document  | Fréquence d'envoi | Nombre total déposé aux assurés |
|---|-------------------|---------------------------------|
| Extrait de compte                                       | Mensuelle         | 17.544                          |
| Certificat pour la déclaration de l'impôt sur le revenu | Annuelle          | 989                             |

# SERVICE ACCUEIL, COURRIER, SAISIE

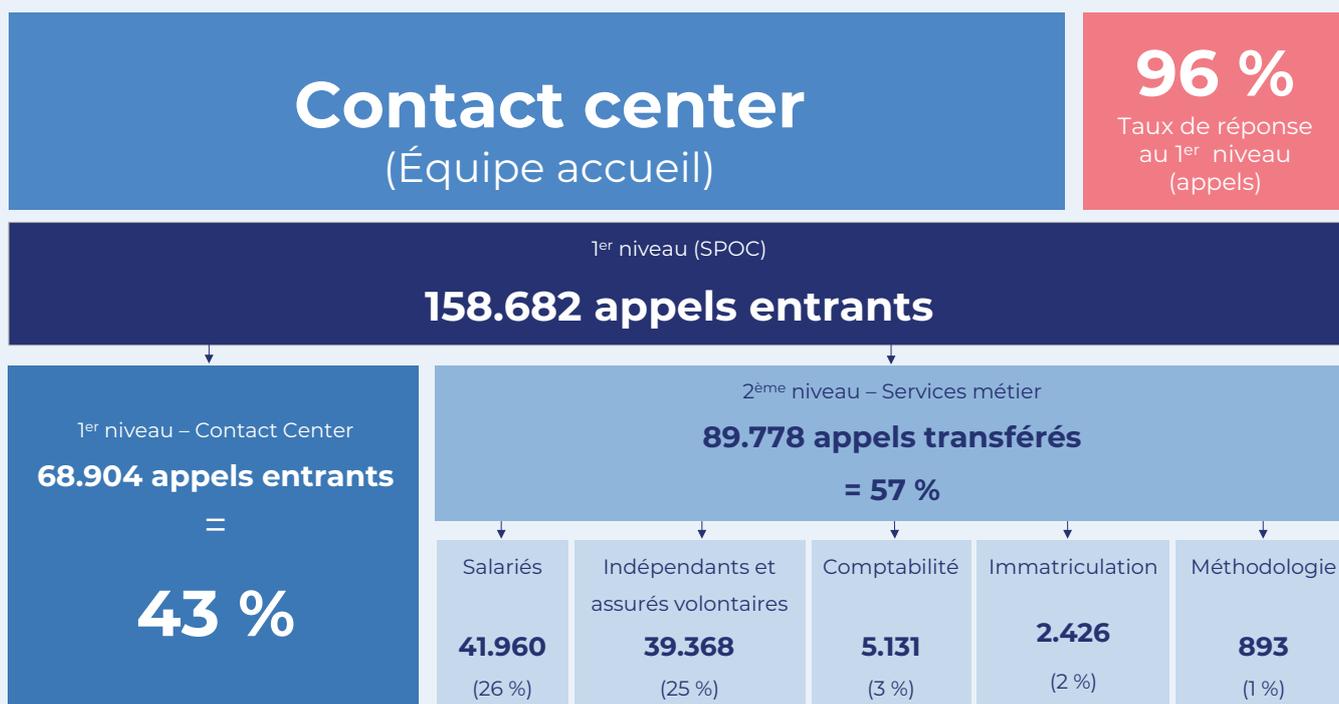
## Missions du Service accueil, courrier, saisie

Le Service accueil, courrier, saisie du CCSS joue un rôle clé dans le fonctionnement efficace de l'institution. Ce service constitue un point de contact essentiel avec les parties prenantes via divers canaux comme l'accueil téléphonique, le courrier postal et les e-mails. Le service prend en charge 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.

## ÉQUIPE ACCUEIL

Chargée du Contact center, cette équipe agit comme point de contact unique (SPOC<sup>13</sup>), centralisant tous les e-mails et appels entrants. Les e-mails entrants sont traités et redirigés selon les besoins vers le service compétent au sein du CCSS. En moyenne, l'équipe réceptionne **628 appels par jour** (sur 252,5 jours ouvrés). Au total, l'Équipe accueil a réceptionné **158.682 appels en 2024**, dont 43 % (68.904) ont pu être traités au 1<sup>er</sup> niveau par les agents du Contact center.

## STATISTIQUES DES APPELS ENTRANTS EN 2024



<sup>13</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## ÉQUIPE COURRIER

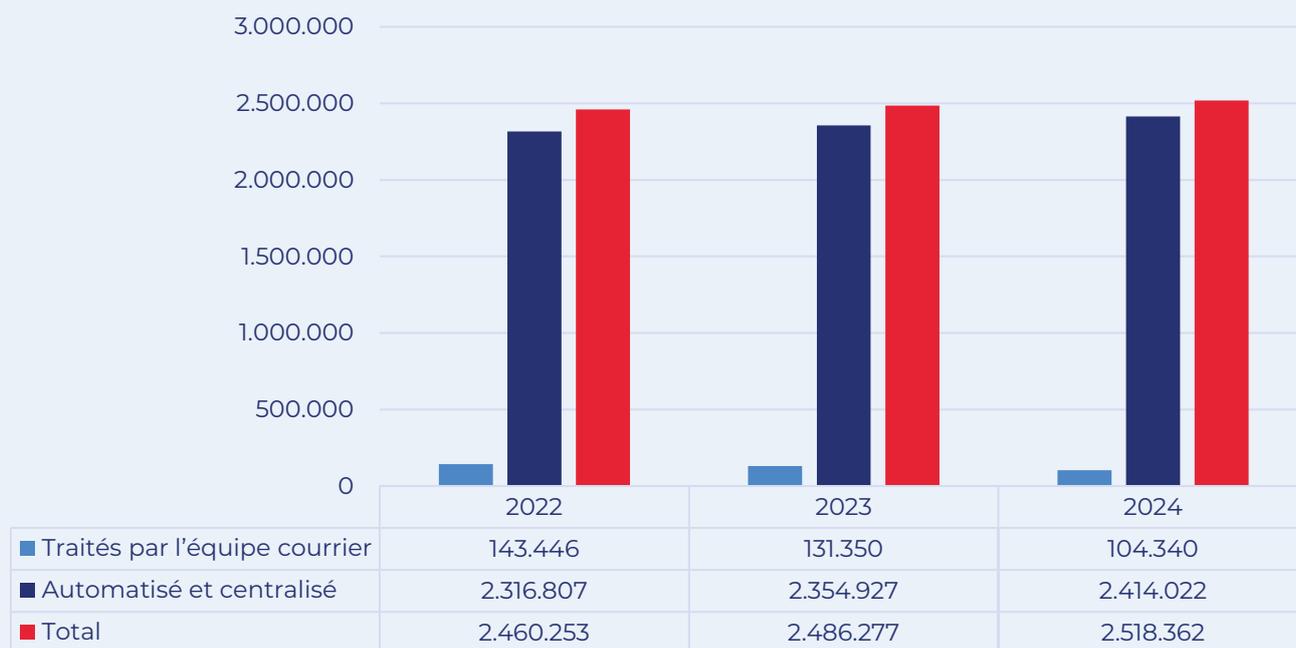
Cette équipe est responsable de la centralisation et du traitement des courriers entrants et sortants. Environ 500 courriers papiers sont triés quotidiennement, y compris ceux mal adressés, qui sont redirigés vers l'institution compétente. La majorité des courriers papiers est scannée et distribuée électroniquement. En parallèle, l'équipe gère également le scanning et l'archivage des documents pour les autres services du CCSS.

## ÉVOLUTION ANNUELLE DES E-MAILS ET COURRIERS ENTRANTS



|  | 2022                    | 2023                    | 2024                    |
|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| ■ E-mails entrants (traités par l'Équipe accueil)    | 181.996                 | 197.851                 | 222.534                 |
| ■ Courriers entrants (traités par l'Équipe courrier) | 206.216                 | 175.720                 | 124.646                 |
|  | dont 12.809 recommandés | dont 10.829 recommandés | dont 11.497 recommandés |

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE COURRIERS SORTANTS



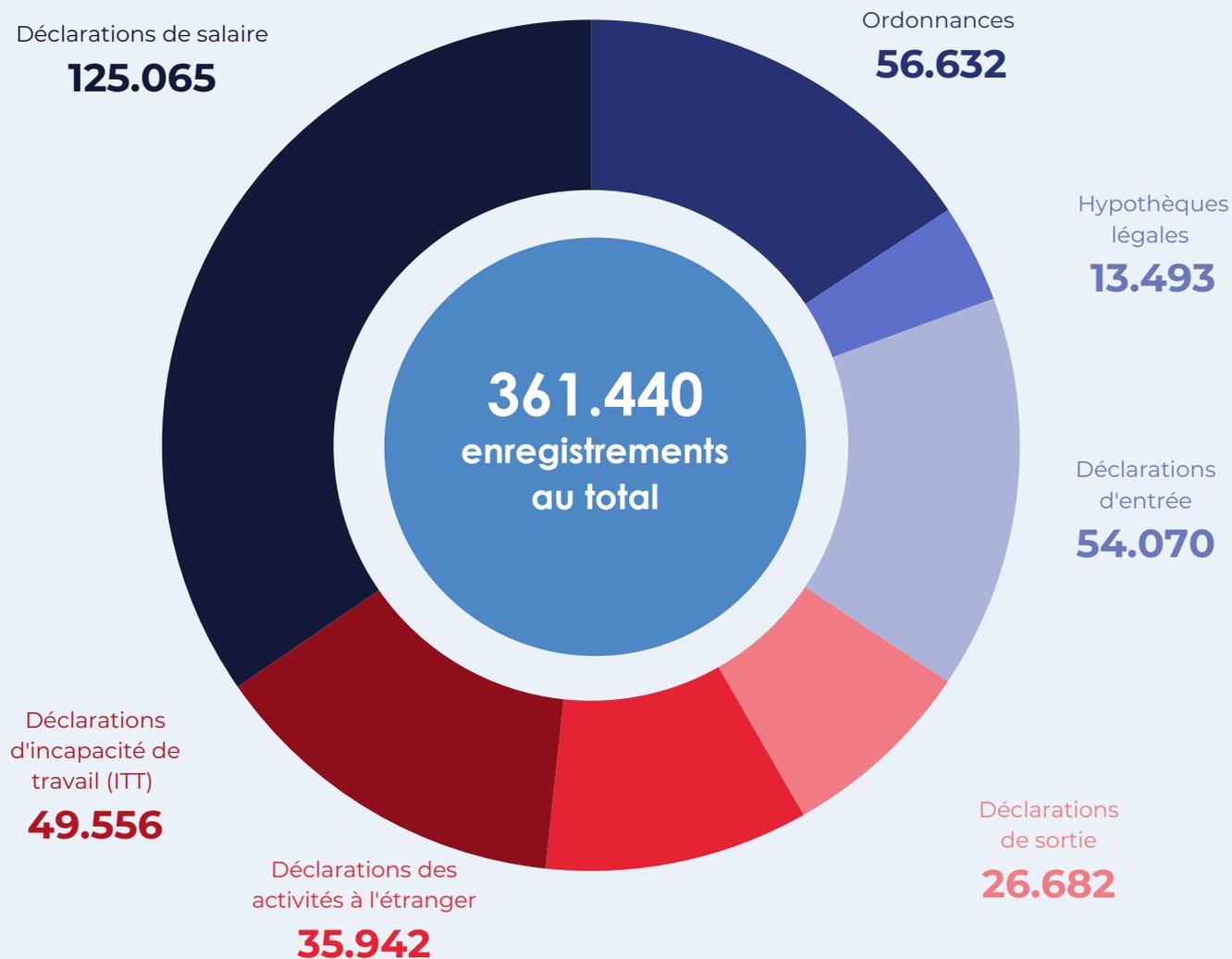
Au cours de l'année 2024, **1.267.059 documents** ont été numérisés, représentant 1.635.619 pages. Ces volumes illustrent l'ampleur du travail réalisé pour assurer la dématérialisation des documents et leur intégration dans les systèmes de gestion électronique de documents (GED).

L'Équipe courrier est en charge du suivi des envois recommandés du Département administratif, ce qui inclut le récépissé d'envoi ainsi que le document de suivi de l'acheminement. Ces deux documents sont systématiquement archivés à la fin du processus.

## ÉQUIPE SAISIE

L'Équipe saisie se concentre sur la saisie, la validation et la correction des formulaires envoyés au CCSS. Ces tâches sont essentielles pour garantir l'exactitude des données transmises aux services en charge du traitement des formulaires. En outre, cette équipe gère également des tâches spécifiques, telles que le traitement des ordonnances des juges de paix et de demandes de notaires dans le cadre des hypothèques légales.

## RÉPARTITION DES ENREGISTREMENTS RÉALISÉS PAR L'ÉQUIPE SAISIE EN 2024



# SERVICE CONTRÔLE

## Missions du Service contrôle

**Le Service contrôle a pour mission principale de surveiller l'activité professionnelle des employeurs et des assurés sur l'ensemble du territoire national. Étant présents sur le terrain, les agents de contrôle constituent également un point de contact et de conseil pour les assurés et employeurs rencontrés. L'objectif du service est d'identifier les personnes cherchant à 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 cruciales pour garantir une prévention et une détection efficace des cas de soupçon d'abus ou de fraude.**

Le Service contrôle constitue un pilier fondamental au sein du CCSS. Par son approche méthodique dans l'analyse des dossiers suspects, ce service stratégique contribue activement à garantir l'intégrité et 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 l'ensemble des agents du CCSS à l'identification de toute intention abusive et frauduleuse.

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

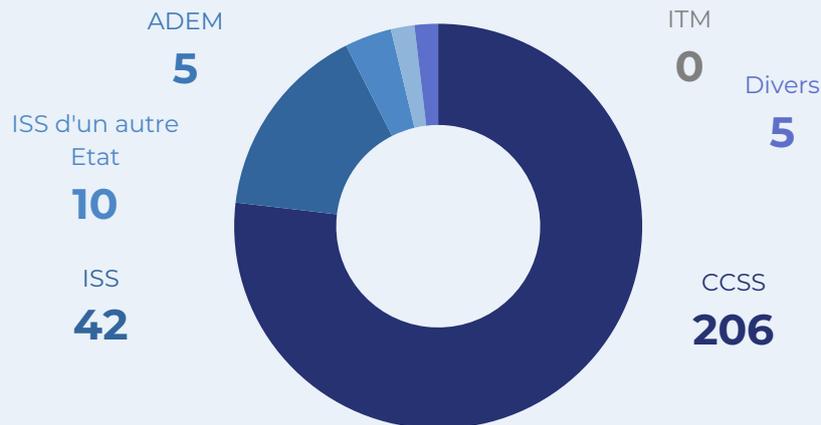
- + analyse des faits suspects signalés sur base de l'information disponible en interne et en externe ;
- + visites sur le terrain pour vérifier la présence d'une activité réelle au Luxembourg et l'exploitation d'un espace de travail au siège de l'employeur ;
- + entrevue effectuée avec la personne faisant l'objet du contrôle afin de recueillir 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 veillant à respecter scrupuleusement trois règles d'éthique : l'égalité de traitement, la confidentialité et l'exclusion des conflits d'intérêts.**

## SOURCES DE DÉTECTION DES ABUS ET FRAUDES

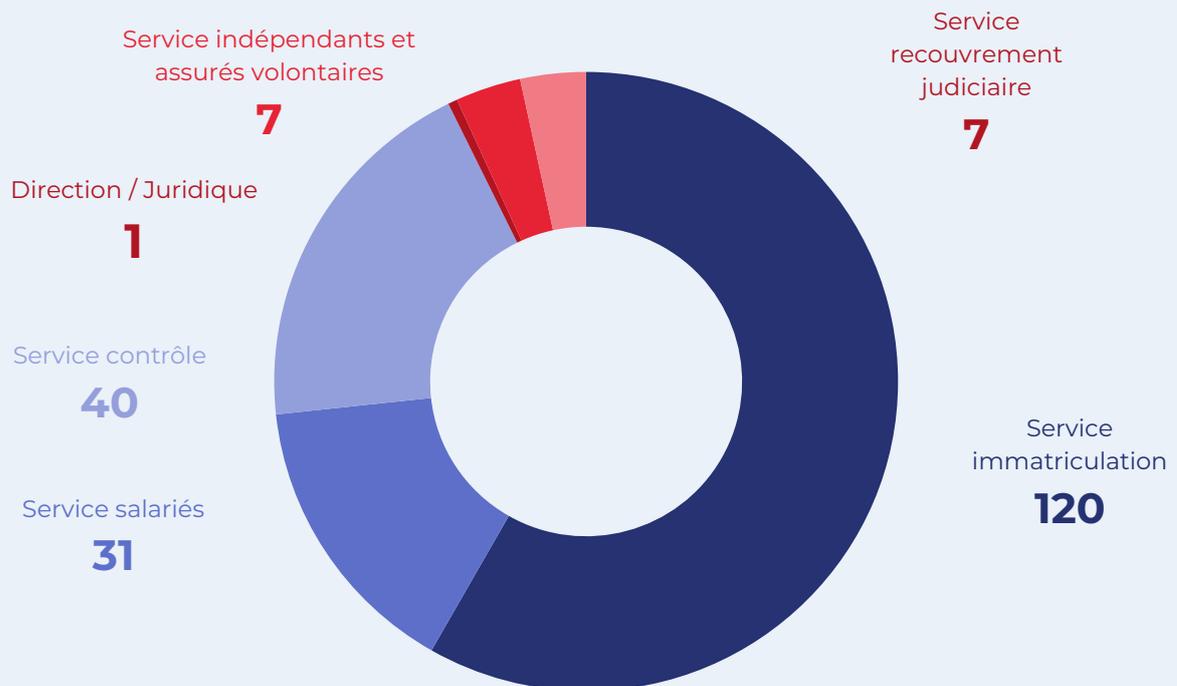
La principale source de détection de cas d'abus ou de fraudes provient des agents du CCSS qui signalent régulièrement des dossiers suspects grâce à des mécanismes internes performants.

### RÉPARTITION DES DEMANDES DE CONTRÔLE REÇUES EN 2024, PAR SOURCE



14

### RÉPARTITION DES DEMANDES DE CONTRÔLE REÇUES EN 2024, PAR LES SERVICES DU CCSS

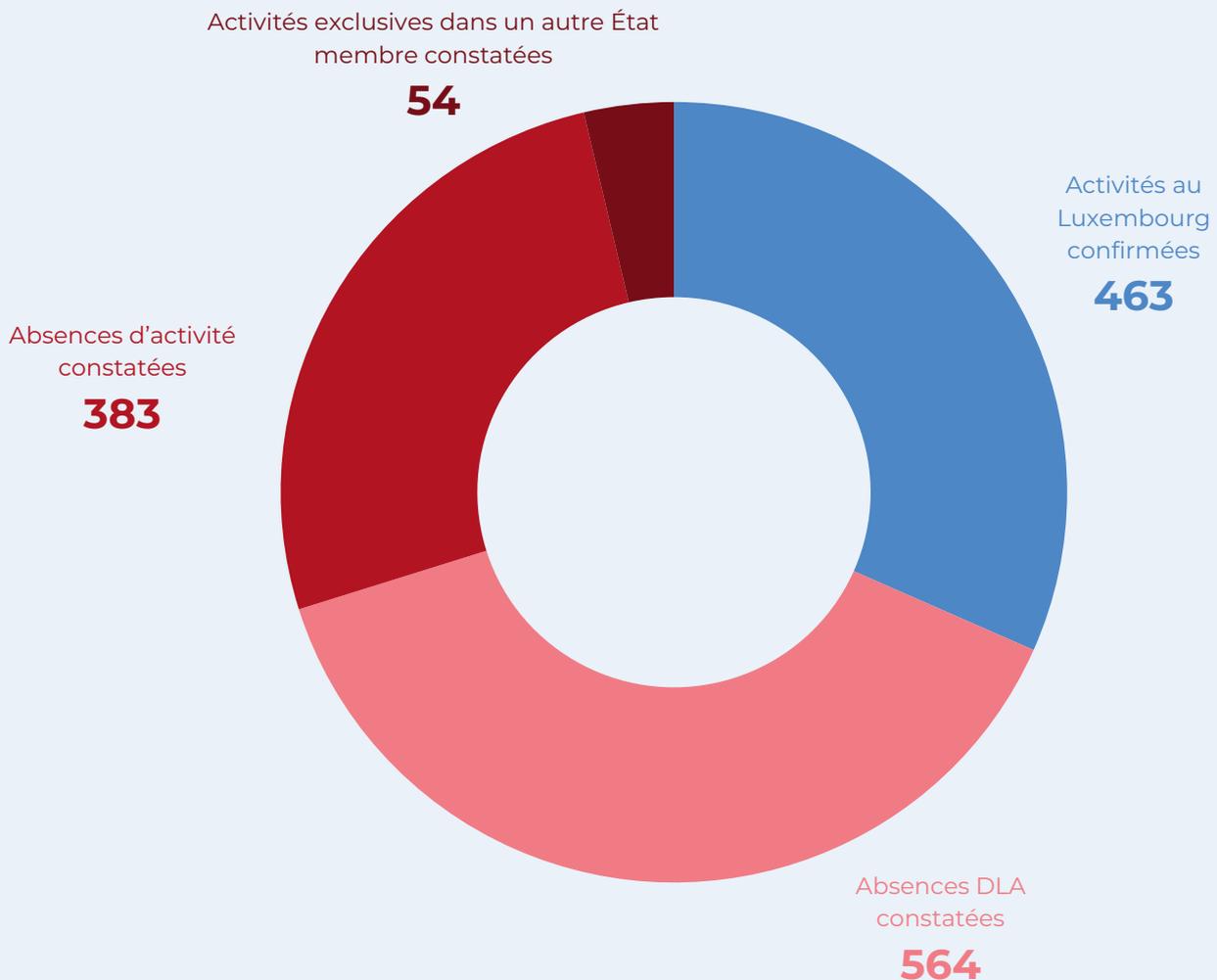


<sup>14</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## RÉSULTAT DES AFFILIATIONS ANALYSÉES

Parmi les **1.463 affiliations** analysées en 2024, **463** affiliations ont une activité confirmée au Luxembourg et n'ont relevé aucune anomalie. Pour **564** cas, les dossiers ont été transmis à l'État membre compétent pour prise de décision quant à la législation applicable (DLA - détermination de la législation applicable) à l'assuré en question. Les contrôles ont permis de conclure 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 **383** affiliations, aucune activité professionnelle n'a été constatée au Luxembourg, entraînant ainsi leur annulation. Par ailleurs, dans **54** cas, les affiliations au Luxembourg se sont avérées injustifiées, l'activité ayant été exercée exclusivement dans un autre État membre. Ces dossiers ont été transmis à l'État membre compétent.

### NOMBRE D'AFFILIATIONS CONTRÔLÉES EN 2024



## 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 dépendra du type d'anomalie identifiée ainsi que de l'activité de l'employeur 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 et étroite dans ces situations sensibles.

## LES CHIFFRES CLÉS EN 2024

**283**  
**dossiers clôturés**

dont 113 cas d'abus ou de fraude liés à la sécurité sociale

**87%**  
**dossiers suspects**

**132**  
**dénonciations au Parquet**  
dont 106 soupçons de pièce d'identité falsifiée

# SERVICE IMMATRICULATION

## Missions du Service immatriculation

- + **Immatriculation au Registre national des personnes physiques (RNPP)** : gestion de l'inscription des personnes physiques pour les ressortissants de l'UE non-résidents souhaitant travailler au Luxembourg. Pour les ressortissants hors UE, EEE et Suisse, les matricules sont créés par la Direction générale de l'Immigration.
- + **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 employeur** : délivrance de numéros de matricule pour les associations, copropriétés, établissements publics, GIE<sup>15</sup>, etc. Les demandes pour les sociétés étrangères et copropriétés sont ensuite envoyées au CTIE<sup>16</sup>.
- + **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.

Le Service immatriculation occupe une position centrale dans le traitement des données des assurés. Une collaboration étroite, ainsi que le partage et la vérification des données entre le Service immatriculation et les autres services, sont indispensables pour assurer une gestion des dossiers efficace et sécurisée, tout en garantissant l'exactitude et la mise à jour constante des informations.

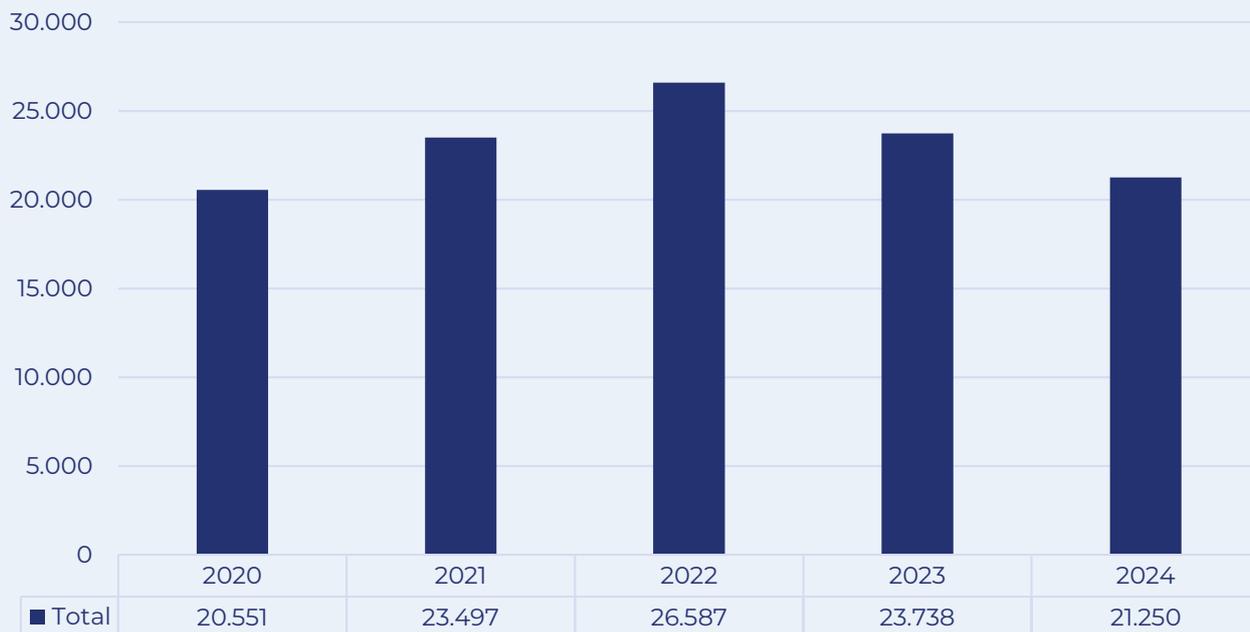
## ÉVOLUTION ANNUELLE DES EMPLOYEURS IMMATRICULÉS, PAR TYPE



<sup>15</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

<sup>16</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE MATRICULES POUR PERSONNES PHYSIQUES CRÉÉS



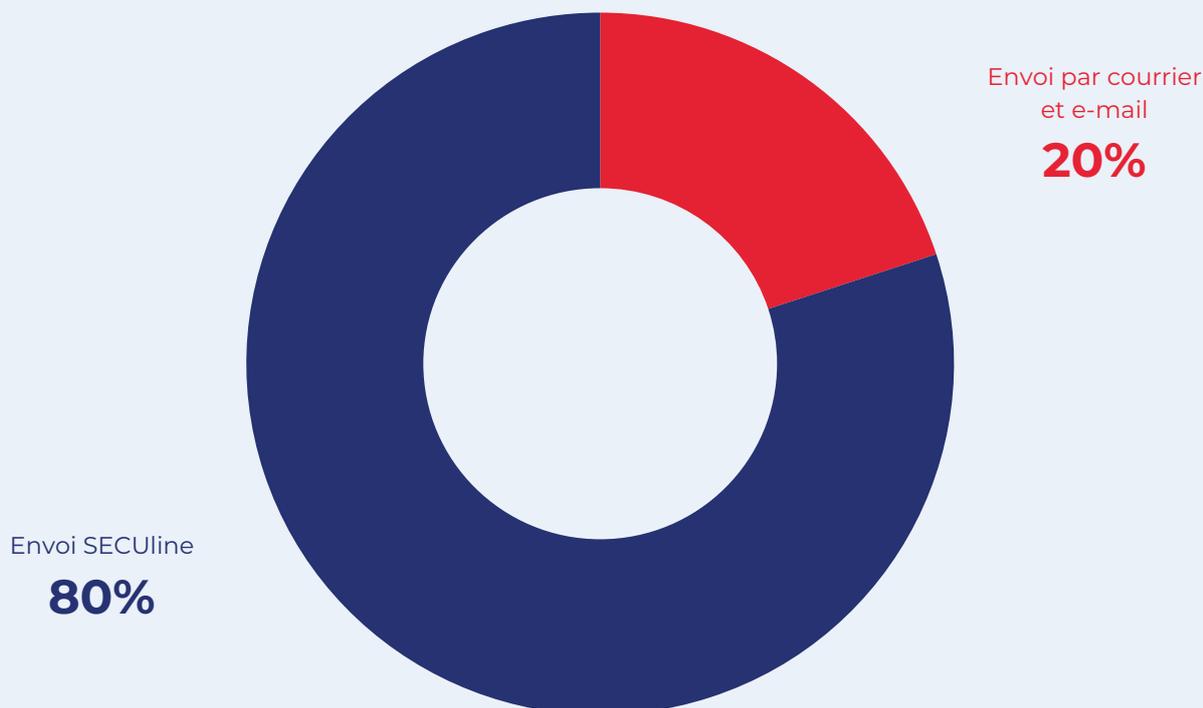
## TRAITEMENT DES DEMANDES DE MATRICULES ASSURÉS

Le Service immatriculation gère les demandes de matricules des assurés par trois canaux principaux :

- + **Via SECULine<sup>17</sup>** : Les demandes soumises par ce biais sont traitées quasi instantanément, permettant aux employeurs de recevoir une réponse dès le lendemain. Ce système se distingue par sa rapidité et son efficacité, ce qui en fait le mode de communication privilégié. Environ 80 % des demandes de matricule sont actuellement transmises via SECULine, qui reste stable depuis plusieurs années (2023 : 79 %).
- + **Via e-mail** : Les e-mails entrants sont centralisés dans un délai de 24 heures par l'Équipe courrier du Service accueil, courrier, saisie. Ensuite, l'Équipe saisie procède à l'encodage des informations, qui sont transmises au Service immatriculation pour traitement.
- + **Via courrier postal** : Les demandes envoyées par courrier suivent un processus plus long. Une fois réceptionnées, celles-ci sont scannées. En cas d'informations manquantes ou incorrectes, elles doivent être renvoyées à l'expéditeur, allongeant ainsi le délai de traitement de plusieurs jours.

<sup>17</sup> 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.

## RÉPARTITION DES DEMANDES DE MATRICULES ASSURÉS EN 2024, EN FONCTION DE LA PROVENANCE



## LUTTE CONTRE LES ABUS ET FRAUDES

Grâce à la coopération entre le Service immatriculation et le Service contrôle, une pratique récurrente a été mise en place, alignée sur l'objectif stratégique de lutter contre les abus et les fraudes. Chargé de l'enregistrement des personnes physiques et morales et de l'attribution des numéros de matricule, le Service immatriculation joue un rôle crucial dans la fiabilité des données dès leur collecte.

Des procédures mises en place en 2023, en collaboration avec le Service contrôle, sont désormais devenues systématiques :

- + **maîtrise de techniques avancées d'analyse et de surveillance** qui facilitent l'identification rapide des irrégularités et comportements suspects.
- + **sensibilisation des employeurs** en les informant sur les bonnes pratiques à adopter dans leurs démarches de recrutement. Des recommandations claires sont fournies pour repérer les documents falsifiés et limiter les risques de fraude.
- + **renforcement des contrôles documentaires** :
  - **Pièce d'identité en couleur obligatoire** : Cette exigence diminue considérablement les risques de falsification en rendant les modifications détectables plus aisément.
  - **Copies conformes des documents essentiels** : Cette mesure garantit l'intégrité et l'authenticité des documents soumis pour l'enregistrement.

Ces procédures permettent de contribuer efficacement à la prévention des abus et fraudes.

# 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 des salariés affiliés au Luxembourg vers d'autres pays de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen, ou des pays liés ou non par une convention bilatérale ;**
- + les détachements des salariés affiliés à l'étranger vers le Luxembourg.**

**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 des affiliations et des salaires, 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 e-mail 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<sup>18</sup>.



<sup>18</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

---

## 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 quelques secondes.

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 **96.608 cas en 2023 à 75.385 cas en 2024** pour les cas particuliers des salaires et pour les cas particuliers des affiliations le nombre a diminué de **56.346 cas en 2023 à 54.315 cas en 2024**.

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE CAS PARTICULIERS DANS LE DOMAINE DES AFFILIATIONS



## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE CAS PARTICULIERS DANS LE DOMAINE DES SALAIRES



|       | 2020    | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
|-------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Total | 108.106 | 98.643 | 92.187 | 96.608 | 75.385 |

## 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.

**L'ensemble des démarches et services du CCSS relatifs à l'emploi de personnel au sein d'un ménage privé** (procédure simplifiée) **est accessible via [l'espace dédié aux ménages privés sur MyGuichet.lu.](#)**

**MyGuichet.lu**

## ÉMISSION DES EXTRAITS DE CARRIÈRE

Chaque année et pour le 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.

## ACCORD-CADRE SUR LE TÉLÉTRAVAIL TRANSFRONTALIER

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023, le Luxembourg applique [l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier](#). Ce dispositif permet à un salarié frontalier — résidant dans un [pays signataire](#) et travaillant au Luxembourg — de faire du télétravail jusqu'à 49,9 % de son temps de travail depuis son pays de résidence, sans changer de régime de sécurité sociale. Cet accord, reposant sur l'article 16 du règlement (CE) n° 883/2004, vise à assouplir les règles de coordination des systèmes de sécurité sociale entre pays signataires (France, Belgique, Allemagne, Pays-Bas, etc.) et garantit également une continuité administrative et sociale pour l'employeur comme pour le salarié.



## LES CHIFFRES CLÉS EN 2024<sup>19</sup>

**38.506**

déclarations reçues

**1.794**

employeurs

**26.259**

assurés

### Sur les demandes traitées :

**8 %**

bénéficient de l'application de l'accord-cadre.

**92 %**

ont été identifiées comme pluriactivité et nécessitent une détermination de la législation applicable (DLA) par l'État membre de résidence.

<sup>19</sup> Statistiques sur la période du 1<sup>er</sup> juillet 2023 au 31 décembre 2024.

# SERVICE INDÉPENDANTS ET ASSURÉS VOLONTAIRES

## Missions du Service indépendants et assurés volontaires

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

Piloté par une responsable, son adjointe et un formateur, le Service indépendants et assurés volontaires accorde une importance toute particulière à la cohésion d'équipe, qui est valorisée et entretenue continuellement.

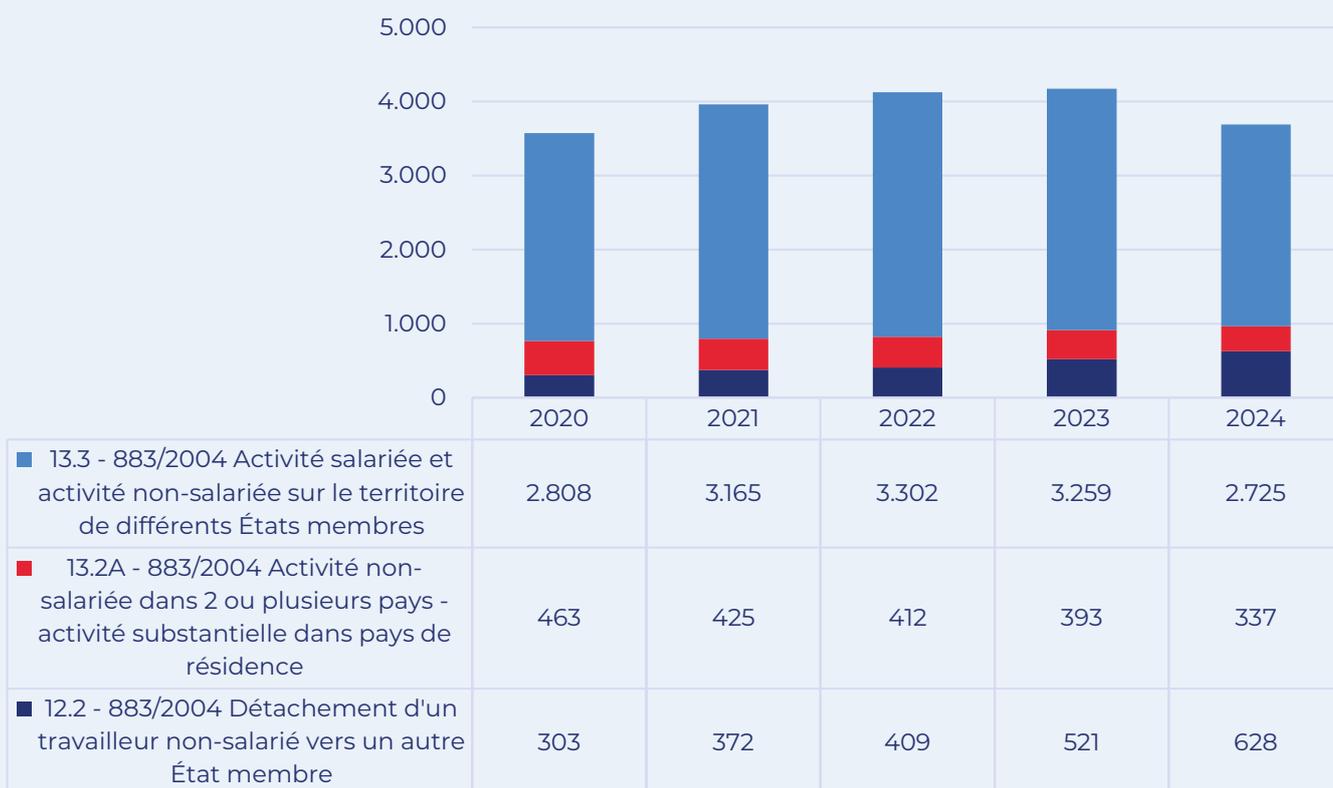
Pour une gestion efficace, le service est divisé en deux équipes, dont chacune possède ses propres spécialisations, responsabilités et connaissances spécifiques. Une équipe est dédiée aux indépendants et l'autre aux assurés volontaires et exploitants agricoles, permettant ainsi une expertise ciblée et adaptée à chaque profil d'assuré.

| Indépendant  | Assuré volontaire   |
|--|---|
| Est appelé « indépendant » une personne qui travaille à son propre compte, qui n'est pas soumise à un lien de subordination. | 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 « <a href="#">indépendants</a> ».                                    | Retrouvez plus d'informations sur notre page dédiée aux « <a href="#">assurés volontaires</a> ».                                    |

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU MONTANT DES COTISATIONS DES INDÉPENDANTS



## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE D'ACTIVITÉS HORS DU TERRITOIRE NATIONAL

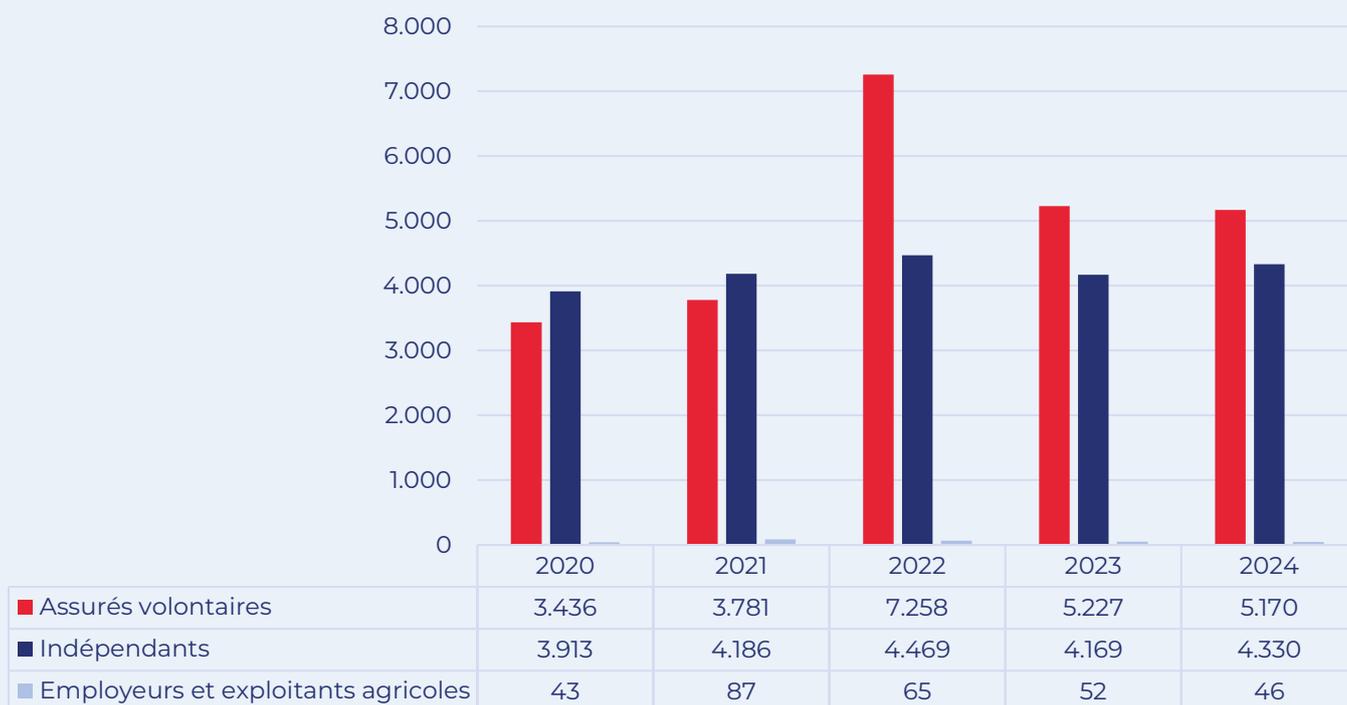


## ÉVOLUTION ANNUELLE DES COTISATIONS DES EXPLOITANTS AGRICOLES

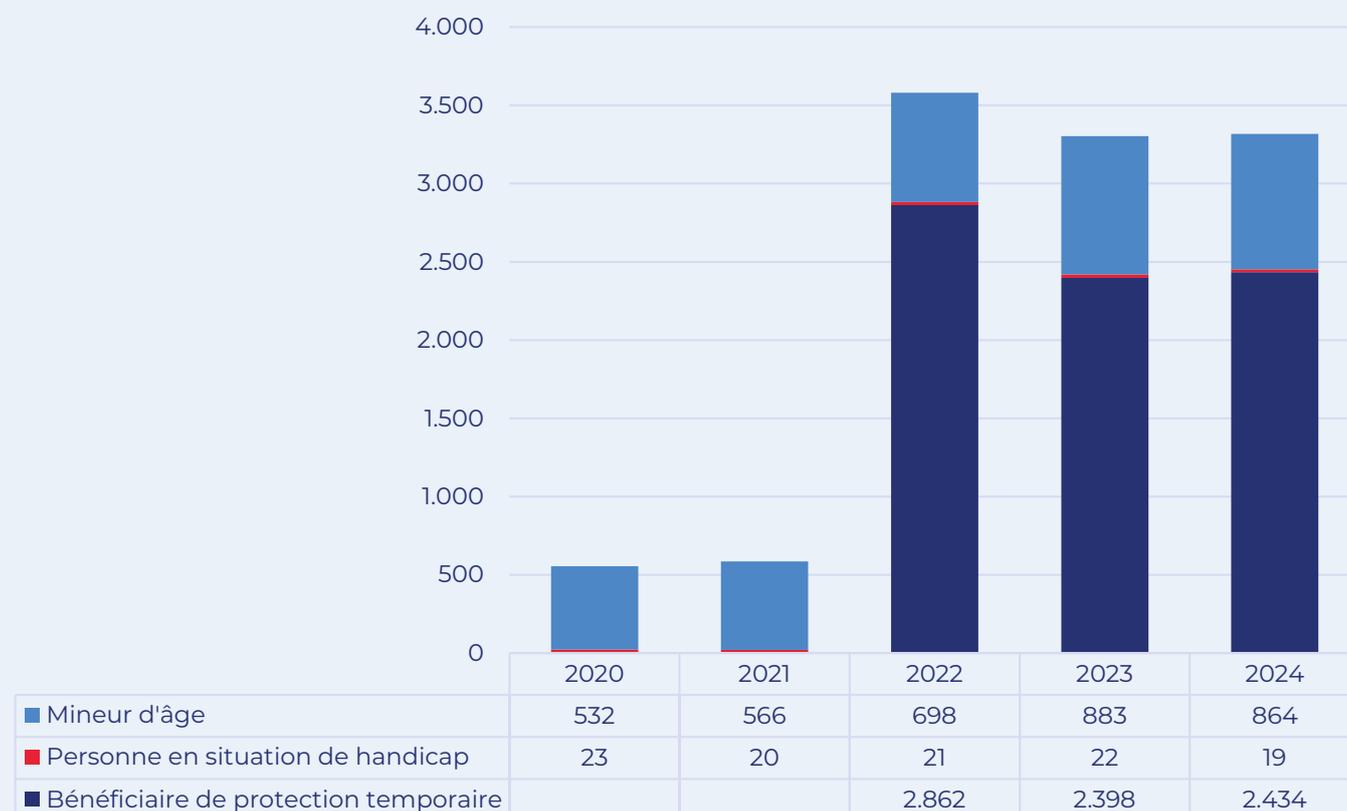


<sup>20</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE D'IMMATRICULATIONS



## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE D'AFFILIATIONS DES AUTRES CATÉGORIES D'ASSURÉS POUR LE RISQUE MALADIE



# 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 rabatteurs 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



Le graphique ci-dessus affiche entre autres l'évolution du nombre de contraintes entre 2023 et 2024 ; il en ressort qu'en 2024, ce nombre a augmenté de 16 % par rapport à l'année précédente.

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE RETARDATAIRES, PAR TYPE



21

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 organisée 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.

<sup>21</sup> **Cot.** → cotisant  
**Ret.** → retardataire

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS EN CONCERTATION



Depuis la [loi du 19 décembre 2008 relative à la coopération interadministrative](#), 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.

Instaurée par la [loi du 7 août 2023 relative à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite](#), la Cellule d'évaluation des entreprises en difficulté (composée de membres représentant 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 à l'amiable, soit de leur proposer un plan de réorganisation.

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE FAILLITES PRONONCÉES ET RABATTUES



22

## 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.

<sup>22</sup> **pro.** → prononcées  
**rab.** → rabattues

## DEMANDES DE RECOUVREMENT EN 2024

| Demands reçues de l'étranger | Demands émises pour l'étranger |
|------------------------------|--------------------------------|
| <b>33</b>                    | <b>35</b>                      |

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<sup>23</sup>, conçue pour permettre une communication électronique fluide et sécurisée entre les institutions de sécurité sociale des pays de l'Union européenne.

## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES DE RECOUVREMENT REÇUES PAR LES AUTORITÉS ÉTRANGÈRES

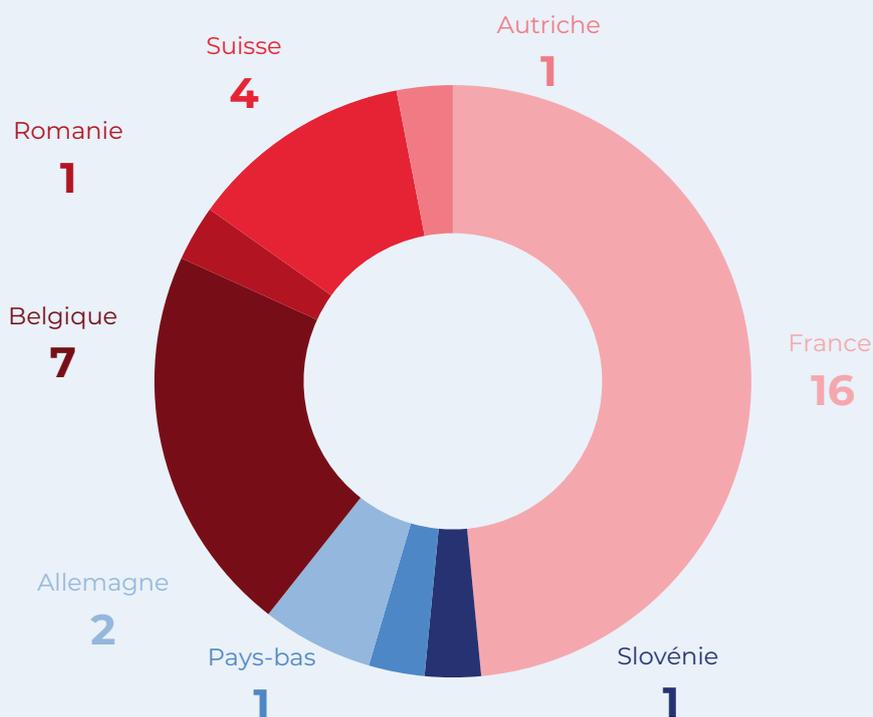


<sup>23</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

---

**RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECOUVREMENT EN 2024, PAR PAYS DE PROVENANCE**

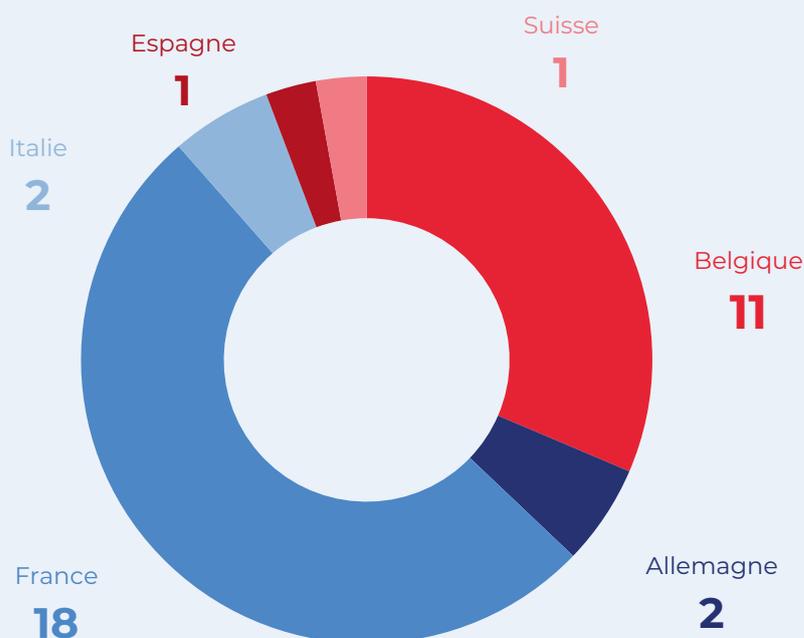
---



---

**RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECOUVREMENT ÉMISES PAR LE CCSS EN 2024, PAR PAYS DE DESTINATION**

---



# SERVICE COMPTABILITÉ

## Missions du Service comptabilité

**Le Service comptabilité est en charge des opérations comptables réparties en deux catégories :**

---

### COMPTABILITÉ COTISANTE

---

- + extraits de compte, liquidation des crédits impôts, remboursements des soldes créditeurs, remboursements des cotisations dépassant le maximum cotisable, transferts des comptes cotisants et opérations manuelles diverses.

---

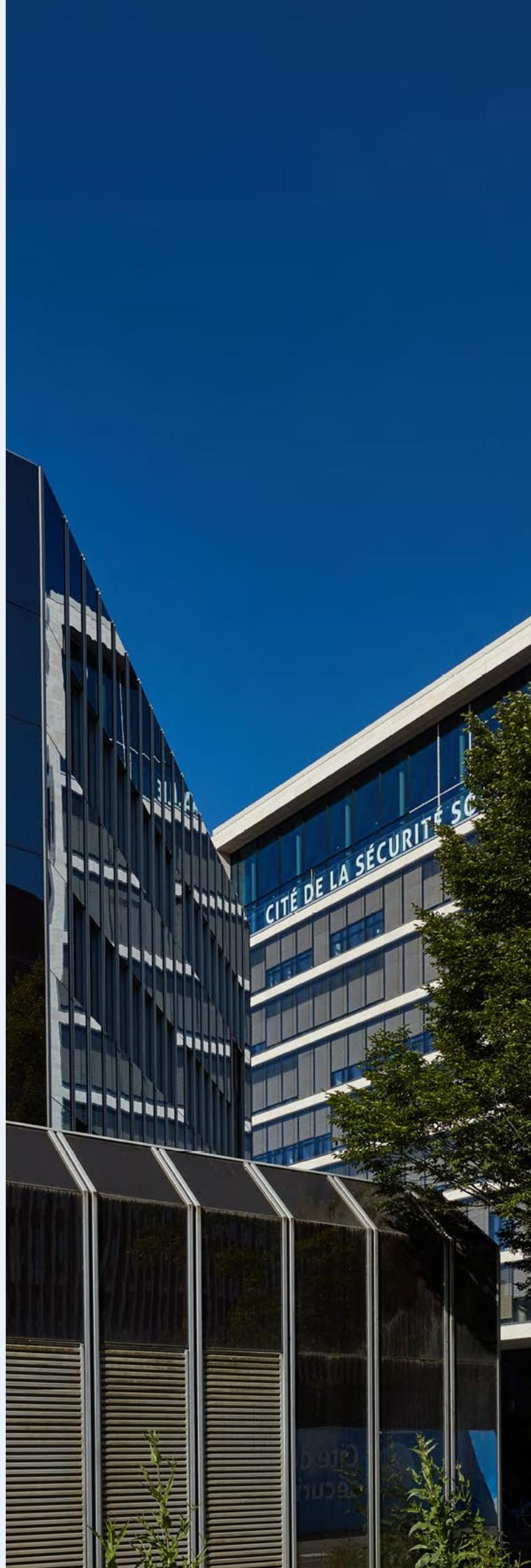
### COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

---

- + 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<sup>24</sup> et du Fonds national de solidarité.

---

<sup>24</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).



# LE DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

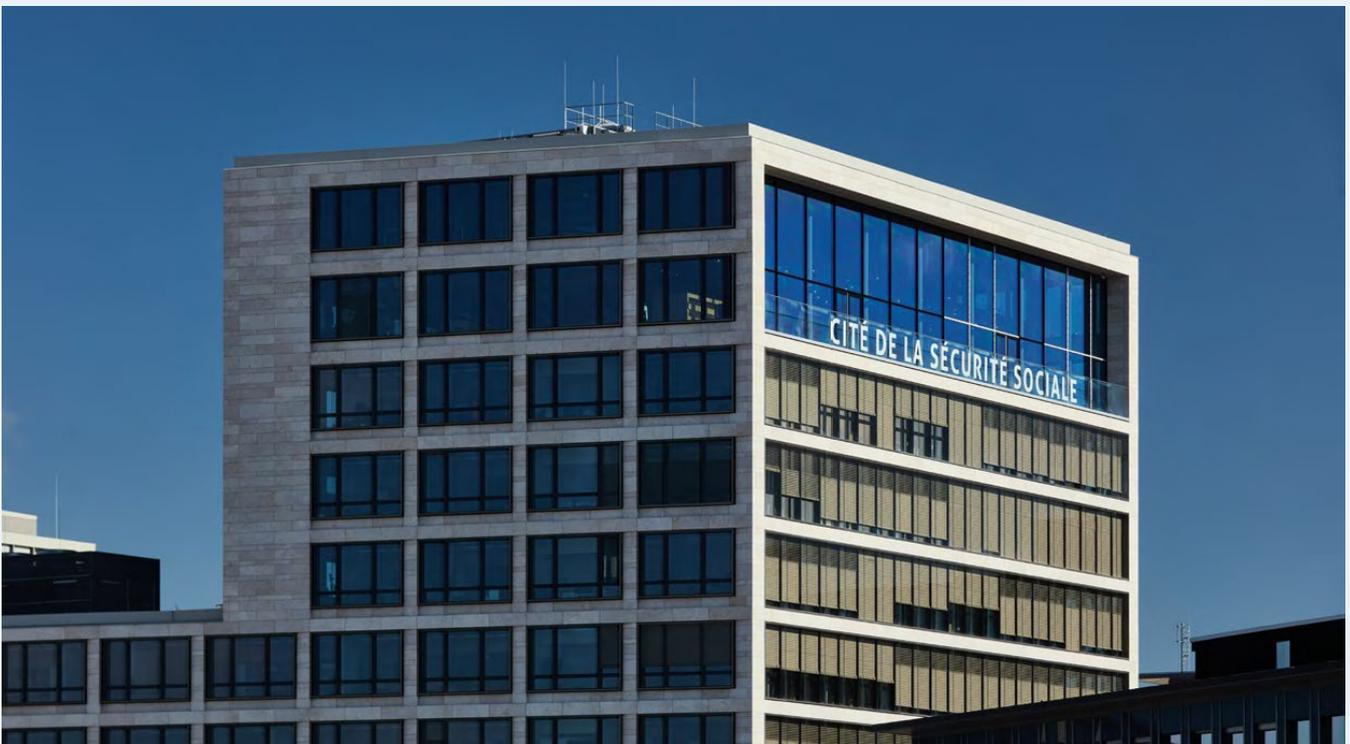
**Le Département informatique joue un rôle central et stratégique au sein de l'organisation, incarnant un véritable partenaire IT stable et réactif pour les différentes institutions de sécurité sociale. Fort de ses compétences techniques et organisationnelles, ainsi que de sa profonde connaissance des 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.



# Interview



## Jacques Kirsch

**Chargé de direction du  
Département informatique**

À l'occasion de son départ en retraite en 2025, nous avons rencontré Jacques Kirsch, le Chargé de direction du Département informatique et acteur clé dans la transformation digitale du CCSS.

Responsable de la stratégie numérique et de la gestion des systèmes informatiques pour les institutions de sécurité sociale, il a su mener ses équipes avec rigueur, vision et engagement tout au long de sa carrière.

Dans cet entretien, il revient sur les enjeux stratégiques, les projets phares de l'année écoulée, ainsi que sur les grandes étapes d'un parcours professionnel marqué par l'innovation et les défis relevés.

**Monsieur Kirsch, quels sont, selon vous, les grands enjeux auxquels le Département informatique doit répondre aujourd'hui pour accompagner les institutions de sécurité sociale dans leur transformation numérique ?**

**Jacques Kirsch :** Un enjeu majeur est la complexité croissante de notre environnement. Le secteur de la santé et de la sécurité sociale évolue rapidement : nouvelles réglementations, nouvelles technologies, nouveaux besoins ... Cela rend notre mission d'innovation de plus en plus exigeante.

Dans ce contexte, notre département agit désormais comme un véritable éditeur de logiciels.

Nous devons veiller à ce que nos plateformes soient à la hauteur des attentes en matière de qualité et de digitalisation. Cela implique de toucher nos publics cibles — assurés, employeurs et prestataires — par des canaux numériques efficaces et sécurisés.

En collaboration avec la plateforme **MyGuichet.lu**, nous proposons des interfaces adaptées à ces différentes cibles. Pour les assurés, nous avons déjà mis en place différentes fonctionnalités sur la plateforme. Côté employeurs, nous développons actuellement le volet professionnel afin de mieux répondre à leurs besoins spécifiques, qui dépassent ceux des assurés, notamment en matière de gestion des mandats, etc. **MyGuichet.lu** joue le rôle de « front-end » pour les utilisateurs, tandis que notre plateforme **mySecu.lu** assure une communication sécurisée dans une logique B2B.

L'intelligence artificielle constitue un autre enjeu majeur. Si elle ouvre la voie à de nombreuses opportunités, elle s'accompagne également de risques qu'il convient de maîtriser. Il est essentiel que l'humain garde la main, car l'IA se limite à exploiter les données qu'on lui confie. Des projets pilotes devront être envisagés afin d'explorer des cas d'usage dans des environnements contrôlés.

**L'année écoulée a été riche en initiatives et en évolutions. Quels ont été, selon vous, les projets phares menés par vos équipes cette année, et quels impacts ont-ils eu pour nos parties prenantes ?**

**JK :** L'année a été marquée par plusieurs initiatives structurantes. Parmi les projets phares, je citerais l'optimisation du PID (Paiement immédiat direct), lancé en 2023, dont la seconde version est prévue pour 2025.

Ce projet a mobilisé nos équipes tout au long de 2024.

D'autres perspectives majeures sont à venir, comme la dématérialisation des certificats d'incapacité de travail (CIT) ou encore des ordonnances électroniques pour les professionnels de santé.

Par ailleurs, la migration du système BS2000, en cours depuis plusieurs années, est dans sa dernière ligne droite. Une fois achevé, ce projet de grande envergure libérera des ressources pour de nouveaux projets.

Je tiens aussi à saluer des réalisations concrètes, comme **les ajustements apportés par l'Équipe CNAP/FNS pour l'allocation de vie chère** — un projet ayant mobilisé des ressources importantes pour répondre à une double exigence : intégrer des changements réglementaires complexes dans des délais extrêmement courts —, ou encore la dématérialisation de l'archive de la CNAP ou les avancées de l'Équipe AAA sur la déclaration électronique, déployées début 2025.

Enfin, nous avons entamé **un projet stratégique de synergie avec le CGPO**<sup>25</sup> concernant la gestion des ressources humaines, des salaires et des pensions.

**Une autre initiative marquante est la demande formulée par la CNS pour la mise en place d'un CRM (Customer Relationship Management)** offrant une vision à 360° de l'assuré. Il ne s'agit non seulement d'un outil, mais d'une évolution vers une communication multicanale et plus personnalisée, qui pourrait à terme bénéficier à d'autres institutions.

<sup>25</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

**L'année 2025 marquera la fin de votre parcours professionnel au sein de l'institution. Si vous deviez retenir des moments clés ou défis marquants de votre expérience à la tête du Département informatique, lesquels choisiriez-vous ?**

**JK :** Ce que je retiens avant tout, c'est la continuité. J'ai passé plus de 25 ans au sein du CCSS, dont huit en tant que Chargé de Direction. J'ai été recruté par Jean Wagner, puis j'ai travaillé sous la direction de Pierre Kass, avant de prendre moi-même les rênes en 2017. À chaque étape, une succession interne a été privilégiée, signe d'une culture forte de transmission. Et ce sera également le cas pour mon successeur, Frans Rotink, qui entrera en fonction dès le 1<sup>er</sup> juillet 2025.

Durant mes 17 premières années, j'ai œuvré à la restructuration du Département informatique. À mon arrivée, les profils en poste n'avaient souvent pas de formation universitaire spécifique. Cela s'expliquait par la pénurie d'informaticiens dans les années 70. Mais dès les années 2000, ce n'était plus pertinent. Nous avons alors lancé une profonde réforme des recrutements, pour aligner les profils avec les exigences du métier.

J'ai moi-même conduit ces recrutements : définition des profils, publication des postes, sélection des candidats, entretiens... jusqu'à la validation par la Direction. Aujourd'hui, le département compte plus de 130 agents, dont plus de 100 diplômés universitaires.

Cette transformation a été rendue possible grâce au soutien constant de notre ministère de tutelle et de l'Inspection générale de la sécurité sociale, qui nous ont permis d'adapter notre statut du personnel.

Ce que j'en retiens, c'est que le vrai moteur du Département informatique, c'est son personnel. Sans eux, rien n'aurait été possible.

**Alors que le Chargé de Direction du Département informatique s'apprête à tourner une page importante, son parcours et ses réalisations ont marqué l'évolution digitale du CCSS. À travers cette interview, il nous a livré un regard inspirant sur ses missions, les projets marquants et les défis relevés.**

**Son départ laissera une empreinte durable et les bases qu'il a posées continueront de porter le Département informatique vers de nouveaux horizons. Nous lui adressons tous nos vœux pour une retraite sereine et épanouissante.**

# 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) assure 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, la gestion de la continuité d'activité ainsi que la conformité aux réglementations nationales et internationales en vigueur.

---

## 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, 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 à 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 dont il est également le RSSI et aux entités publiques, étatiques et privées, tant nationales qu'internationales. Ces collaborations nécessitent une gestion rigoureuse des accès et des partages de données. Le RSSI du CCSS 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. Le RSSI du CCSS est également actif dans plusieurs associations de sécurité de l'information et de protection des données afin d'échanger avec ses pairs sur de nombreuses thématiques.

---

## RESPECT DES EXIGENCES LÉGALES

---

La mission du responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) ne se limite pas uniquement à des mesures techniques ou organisationnelles, mais il doit également effectuer une veille juridique et respecter les obligations légales en matière de sécurité de l'information et de protection des données. Ces principales obligations sont liées à la [\*\*loi du 19 juin 2013 sur le Registre National des personnes physiques \(RNPP\)\*\*](#), au RGPD (Règlement européen sur la protection des données) et à la Directive NIS2, dont la transposition en loi nationale est en cours au Grand-Duché.

---

## 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.

# SERVICE SÉCURITÉ TECHNIQUE

## Missions du Service sécurité technique

**Les missions assignées au Service sécurité technique sont au cœur de la gouvernance de la sécurité informatique du CCSS et se déclinent comme suit :**

- + assister et conseiller les équipes du Département informatique dans la mise en œuvre de solutions de sécurité technique conformes à la stratégie et à la politique de sécurité définies par le **Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)**;
- + assurer la gestion des incidents de sécurité, en prenant en charge l'identification, l'analyse et la résolution des incidents en lien avec les utilisateurs;
- + maintenir une coopération étroite avec des entités externes de référence en cybersécurité, telles que le **CERT gouvernemental**, le SOC<sup>26</sup> de **l'Agence eSanté** ainsi que la division de sécurité du **Centre des technologies de l'information de l'État**.

Face à l'évolution rapide du paysage numérique et à l'augmentation des cyberattaques, le Service sécurité technique a été créé en avril 2023, dans une démarche stratégique visant à renforcer la sécurité des systèmes d'information et à protéger les données sensibles gérées par le CCSS ainsi que par les autres institutions de sécurité sociale.

Constitué d'un responsable de service et de six collaborateurs spécialisés en cybersécurité, le Service sécurité technique veille à la sécurité opérationnelle des infrastructures informatiques du CCSS. Au quotidien, ce service est le point de contact permanent pour les utilisateurs du CCSS et des autres institutions de sécurité sociale afin que ceux-ci puissent poser leurs questions liées à la sécurité et signaler tout incident.

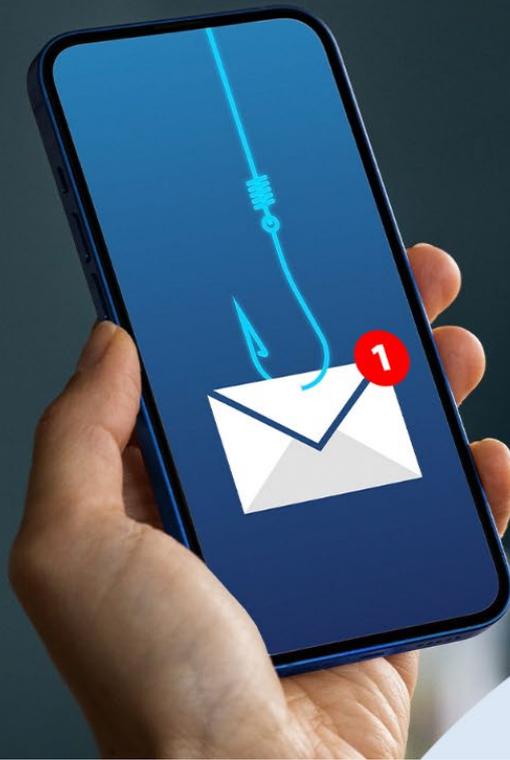
---

<sup>26</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au **glossaire à la page 104**.

# PHISHING ALERT

Les seules adresses  
réelles du CCSS :

- ✓ **ccss.lu**
- ✓ **www.ccss.lu**
- ✓ **ccss.public.lu**



Dans le cadre du développement du service, une sous-équipe d'opérateurs de sécurité, le Security Operation Center (SOC) a été créée afin de surveiller l'ensemble du parc informatique, de détecter et d'évaluer toute activité suspecte ou malveillante.

Un axe stratégique majeur consiste à participer activement à l'évaluation continue de la posture de sécurité et de renforcer la sécurité des postes de travail, en réponse à l'augmentation des attaques ciblées, notamment celles véhiculées par e-mail (**phishing**, pièces jointes malveillantes). Le développement de mécanismes de prévention, couplé à une sensibilisation accrue des utilisateurs, constitue un levier essentiel pour relever ce défi au quotidien.

# ÉQUIPE PROJETS TRANSVERSES

## Missions de l'Équipe projets transverses

### L'Équipe projets transverses a pour principales missions :

- + le pilotage de projets transverses (RH, CRM) réalisés avec des prestataires externes ;
- + la gestion et la coordination de projets informatiques en lien avec les différentes équipes du Département informatique travaillant avec les institutions de sécurité sociale ;
- + la réalisation du cadrage du projet (objectifs, plannings, ressources) ;
- + la rédaction du dossier et l'exécution de la procédure de marché public ;
- + la supervision de l'implémentation des solutions par le contractant en veillant à la bonne intégration dans l'environnement informatique du CCSS ;
- + la coordination des différents intervenants (contractant, équipes métiers, équipes du Département informatique et tout autre expert technique) ;
- + le suivi et le « reporting » en relation avec le projet.

Créée en 2024 au sein du Département informatique, l'Équipe projets transverses est née d'un besoin croissant de structuration et de renforcement des capacités internes pour accompagner les évolutions technologiques et les demandes internes et externes toujours plus nombreuses. Composée de deux chefs de projet expérimentés, cette équipe joue un rôle central dans la gestion, la coordination et le pilotage des projets informatiques transverses du Département informatique.

Cette organisation permet de répondre de manière plus agile et efficace aux besoins métiers, tout en garantissant un accompagnement cohérent tout au long du cycle de vie des projets. L'équipe assure un rôle de pilotage opérationnel, en s'appuyant sur une approche rigoureuse de la gestion de projet, depuis l'identification des besoins jusqu'à la validation finale des solutions déployées.

La mission, le périmètre d'intervention et le fonctionnement de cette équipe sont essentiels à la réussite des projets informatiques dont elle en a la charge.

## Interview



### Sophie Vincent

**Chef de projet  
de l'Équipe projets  
transverses**

**Dans le cadre de la création récente de l'Équipe projets transverses au sein du Département informatique du CCSS, pouvez-vous nous présenter les grandes lignes du projet CRM que vous supervisez ?**

**Sophie Vincent** : Ce projet consiste à mettre en place un progiciel de type CRM (Customer Relationship Management) afin de faciliter la gestion de la relation avec les assurés et, dans un second temps, avec les prestataires de santé et les employeurs. L'objectif principal de ce CRM est de centraliser les données, d'automatiser certaines tâches, et de faciliter le suivi des interactions avec l'assuré, quel que soit le canal de communication.

Ce projet s'inscrit dans la transformation digitale portée par le schéma directeur du Département informatique et, plus particulièrement, dans la « stratégie omnicanale » de la CNS. Celle-ci vise, entre autres, à améliorer la relation avec les assurés en développant une meilleure expérience « client » et à renforcer l'efficacité dans le traitement des demandes.

Le projet s'articule autour de plusieurs axes clés. Il prévoit tout d'abord la centralisation des informations liées à l'assuré, afin de disposer d'une vue complète et actualisée de chaque dossier. Il inclut également la gestion unifiée des interactions, quel que soit le canal de communication utilisé, permettant ainsi une continuité dans les échanges.

Par ailleurs, le CRM facilite la prise en charge des demandes des assurés, tout en intégrant le traitement des réclamations et des recours contentieux de manière plus structurée et réactive. Il offre aussi des fonctionnalités pour organiser des campagnes de communication ainsi que des enquêtes ciblées. Enfin, le projet comprend la génération de rapports et l'analyse de l'activité CRM, permettant un suivi précis des performances et une amélioration continue des processus liés à la relation client.

**Quelles transformations attendez-vous de ce projet pour améliorer la qualité du service client et l'expérience des utilisateurs ?**

**SV** : L'un des effets immédiats du projet est que les agents en contact direct avec les assurés peuvent non seulement répondre plus rapidement aux questions et résoudre les problèmes, mais aussi le faire avec une plus grande précision.

Grâce à l'outil CRM, ils n'ont plus besoin de naviguer entre plusieurs écrans ou de rechercher des informations dans différents systèmes. Tout est centralisé, ce qui simplifie leur travail et augmente leur efficacité.

Par ailleurs, le CRM permet aux agents de répondre de manière plus efficace aux souhaits de l'assuré en visualisant son parcours (suivi des interactions entre l'assuré et la CNS pour une même démarche). Cela facilite une réponse cohérente et continue, même lorsque l'assuré change de canal de communication. Il n'a ainsi plus besoin de répéter ses explications ou démarches à chaque fois, ce qui améliore considérablement son expérience.





# Eric Niederländer

**Chef de projet  
de l'Équipe projets  
transverses**

**Dans le contexte de la mise en place de l'Équipe projets transverses au sein du CCSS, quel est le périmètre du projet CGPO que vous pilotez ?**

**Eric Niederländer** : Je pilote la migration progressive des processus RH des institutions de sécurité sociale (ISS) vers les solutions proposées par le CGPO<sup>27</sup>, avec la CNS comme établissement pilote avant une généralisation à l'ensemble des ISS. L'objectif est de remplacer les outils historiques (OrgaNew, APSAL, GEPOSS, Interflex) par la suite intégrée du CGPO, tout en tenant compte des spécificités propres aux métiers des ISS.

Le projet s'appuie sur un calendrier de déploiement en plusieurs étapes :

+ **1<sup>er</sup> janvier 2026** : gestion des pensions du régime spécial transitoire assurée par le CGPO ;

+ **1<sup>er</sup> janvier 2027** : migration des rémunérations de la CNS ;

+ **1<sup>er</sup> janvier 2028** : migration des rémunérations pour les autres ISS.

Sur le plan fonctionnel, le périmètre couvre l'ensemble des processus RH. Il inclut la gestion de l'organigramme, des dotations, du référentiel agents et de la carrière ; la gestion du recrutement, de l'« onboarding », des stages et examens ; le suivi des entretiens dans le cadre de la gestion par objectifs (GPO) ainsi que de la formation ; et enfin, la gestion des temps de travail, avec le remplacement de l'outil Interflex.

Ce projet s'inscrit dans une démarche d'harmonisation avec les outils de l'État, en s'appuyant sur l'expertise du CGPO et sur sa capacité à faire évoluer ses services en adéquation avec le cadre statutaire, les avancées technologiques et les bonnes pratiques en matière de gestion des ressources humaines.

<sup>27</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## Quels enjeux techniques et organisationnels avez-vous dû relever depuis le lancement du projet ?

**EN** : Depuis le lancement du projet, nous avons dû faire face à plusieurs enjeux techniques et organisationnels. Sur le plan technique, l'un des défis principaux réside dans l'interopérabilité et la synchronisation des données. Il est essentiel de connecter les systèmes de manière fiable tout au long de la transition, tout en évitant les doubles saisies.

Par ailleurs, la réussite de la migration repose sur des tests rigoureux des processus de paiement des rémunérations et des pensions. Des simulations approfondies sont indispensables pour valider les calculs avant la migration. Les processus permettant de produire les données de calcul doivent donc être robustes et fiables tout au long de la transformation.

La coordination entre les différents acteurs – la CNS, le CGPO, le Département informatique du CCSS et les ISS – est également cruciale. Elle repose sur une gouvernance claire, réactive et collaborative.

Du côté organisationnel, l'accompagnement au changement représente un enjeu central. Les pratiques RH doivent évoluer pour s'adapter au nouvel environnement, ce qui implique la mise en place de formations ciblées, l'identification de relais internes et une communication continue.

Nous devons également veiller à intégrer les spécificités propres aux différentes ISS, en commençant par les particularités de la CNS et en poursuivant avec celles des autres ISS, tout en respectant les standards et les principes communs du CGPO. Enfin, la planification doit être parfaitement synchronisée.

La transformation implique plusieurs volets menés en parallèle, notamment celui des pensions. Il est donc essentiel d'aligner les différentes étapes du projet avec la feuille de route du CGPO, tout en tenant compte des ressources disponibles.

Le projet adopte une approche itérative, centrée sur l'utilisateur, fondée sur la co-construction active et un suivi de terrain régulier. En tant qu'établissement pilote, la CNS joue un rôle clé en testant et en validant le modèle cible, en vue de sa généralisation à l'ensemble des institutions de sécurité sociale.

# SERVICE DÉVELOPPEMENT ET MAINTENANCE

## Missions du Service développement et maintenance

---

### 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.

---

### ÉQUIPE CNAP/FNS<sup>28</sup>

---

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**.

---

### 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.

---

### 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 méthodologie et les directions de la CNS et de l'AEC.

---

<sup>28</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

## 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.

---

## 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 méthodologie et les directions de l'AAA, de la CNS, du CMSS et de l'ADEM.

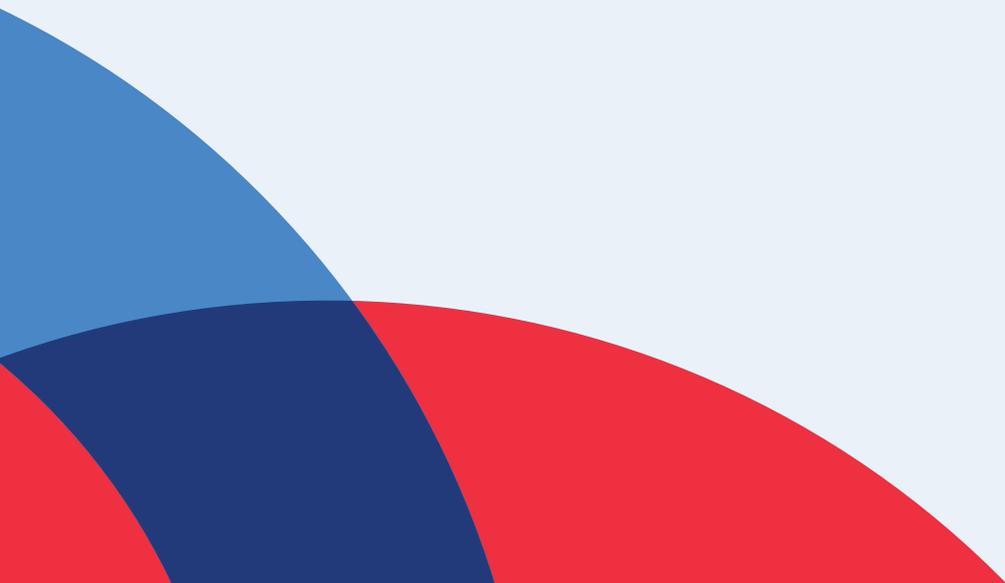
---

## 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 soutient les autres équipes de développement en mettant à leur disposition des cadres de développement dans les technologies Delphi, Java, services web, [mySecu.lu](http://mySecu.lu) 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.



## PROJET PHARE DE L'ÉQUIPE CNAP/FNS EN 2024

---

### Mise en œuvre de la réforme de l'allocation de vie chère

En 2024, l'Équipe CNAP/FNS a piloté un projet stratégique d'envergure : l'adaptation des systèmes d'information à la réforme de l'allocation de vie chère, instaurée par le [Règlement du Gouvernement en conseil du 17 juillet 2024](#). Cette nouvelle réglementation, entrant en vigueur pour l'année 2025, s'inscrit dans un ensemble de mesures sociales visant à soutenir les ménages vulnérables face à l'augmentation du coût de la vie.

Ce projet a mobilisé des ressources importantes pour répondre à une double exigence : intégrer des changements réglementaires complexes dans des délais extrêmement courts.

---

### RÉFORME DE FOND ET DE FORME

---

L'un des principaux défis a été d'intégrer une réforme structurelle qui modifie en profondeur tant les processus de gestion que les modalités de calcul de la prestation. Le nouveau cadre légal introduit plusieurs évolutions majeures, dont notamment :

- + l'automatisation du traitement des dossiers basés sur le REVIS<sup>29</sup> ;
  - + la possibilité offerte aux communautés domestiques d'introduire jusqu'à deux demandes par an (avec la limitation que chaque personne ne peut en profiter qu'une fois par exercice) ;
  - + un nouveau mode de mise en compte des revenus.
- 

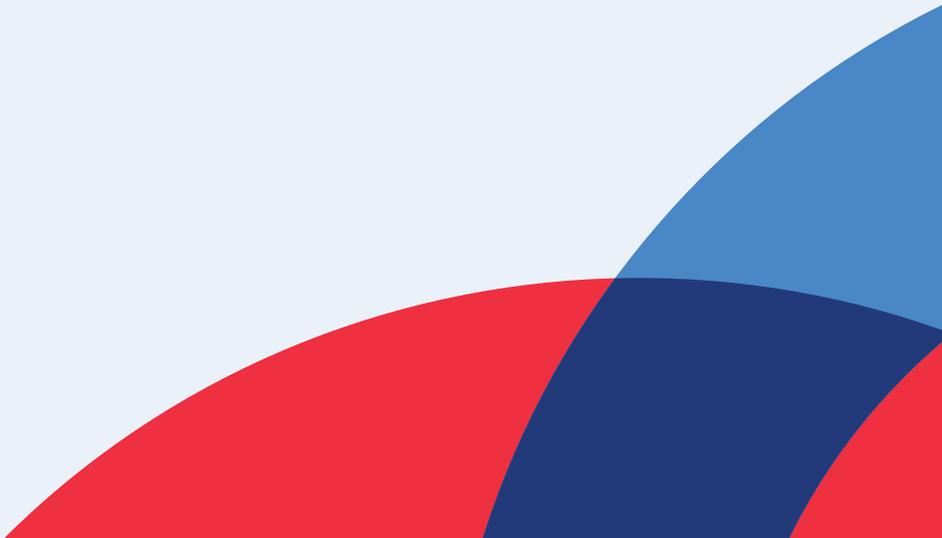
### ORGANISATION RIGoureuse AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

---

Face à ces enjeux et aux délais impartis, un comité de pilotage rassemblant les différentes entités du FNS (Service méthodologie, Service informatique, direction, président) ainsi que les équipes du Département informatique (analystes-programmeurs, chefs de projet et responsables d'équipe, direction) a été mis en place dès le lancement du projet. Ce pilotage étroit a permis une coordination efficace, indispensable pour respecter les échéances.

---

<sup>29</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).



La méthode de travail adoptée a reposé sur une planification précise, comprenant une analyse d'impact, une évaluation des risques et une planification informatique. À cela se sont ajoutées plusieurs phases essentielles, parmi lesquelles :

- + la définition des échéances pour le développement des différentes fonctionnalités, dont entre autres :
  - l'adaptation de la base de données ;
  - l'adaptation du client ;
  - l'adaptation du moteur de calcul ;
  - la mise à jour des documents de calcul, du formulaire de demande d'allocation de vie chère et de nombreux autres documents ;
  - la mise en place de l'automatisme de création et de calcul des dossiers d'allocation de vie chère ;
  - ainsi que la gestion de la prise en compte des revenus.
- + une phase de tests informatiques internes par le Département informatique ;
- + une formation (à distance) et une phase de test destinées aux équipes du FNS (Service méthodologie et responsables de service du projet) ;
- + la mise en place initiale des nouvelles procédures de travail et la configuration du système informatique permettant la transition entre l'ancienne et la nouvelle réglementation (ancien et nouveau mode de calcul).

---

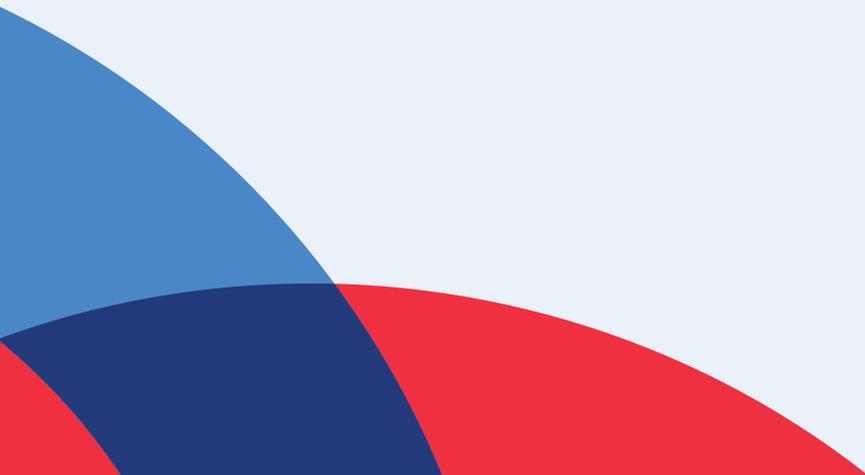
## DEUX LIVRAISONS, UN OBJECTIF COMMUN : LA CONTINUITÉ DU SERVICE

---

Le projet a été découpé en deux lots :

- + Le premier lot, livré pour le 17 décembre 2024, concernait l'établissement et le calcul automatique des dossiers d'allocation de vie chère fondés sur le REVIS, sans prise en compte des revenus. Ce développement permettra la liquidation automatique de 10.617 dossiers, représentant 24.834 membres, pour le mois de janvier 2025.
- + Le second lot, prévu pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2025, porte sur l'intégration de la prise en compte des revenus dans le traitement des demandes explicites.

Ce projet a représenté un vrai défi en termes de délais, de coordination et d'adaptabilité, mais a également permis de livrer une solution opérationnelle et conforme aux nouvelles exigences réglementaires.



# 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 progiciels, ainsi qu'à l'imprimerie. Le Service systèmes et production est organisé en deux équipes principales :

- + Équipe production
- + Équipe systèmes

---

## 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.

---

## ÉQUIPE SYSTÈMES

---

L'Équipe systèmes se concentre sur la fourniture et la gestion des ressources informatiques pour les développeurs du Département informatique ainsi que pour 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. 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. 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<sup>30</sup>, ... ;
- + la surveillance des alertes.

## 3. 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. 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.

---

<sup>30</sup> Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 104](#).

# GLOSSAIRE

|              |  |
|--------------|--|
| <b>AAA</b>   | Association d'assurance accident                                     |
| <b>ADEM</b>  | Agence pour le développement de l'emploi                             |
| <b>AEC</b>   | Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance |
| <b>CAE</b>   | Caisse pour l'avenir des enfants                                     |
| <b>CCSS</b>  | Centre commun de la sécurité sociale                                 |
| <b>CERT</b>  | Cyber Emergency Response Community Luxembourg                        |
| <b>CGPO</b>  | Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État        |
| <b>CMFEP</b> | Caisse de maladie des fonctionnaires et employés publics             |
| <b>CIT</b>   | Certificat d'incapacité de travail                                   |
| <b>CMSS</b>  | Contrôle médical de la Sécurité sociale                              |
| <b>CNAP</b>  | Caisse nationale d'assurance pension                                 |
| <b>CNS</b>   | Caisse nationale de santé  |
| <b>CSS</b>   | Code de la sécurité sociale  |
| <b>CTIE</b>  | Centre des technologies de l'information de l'État                   |
| <b>DLA</b>   | Détermination de la législation applicable                           |
| <b>DPD</b>   | Délégué à la Protection des Données                                  |
| <b>DPO</b>   | Data Protection Officer  |
| <b>EESSI</b> | Electronic Exchange of Social Security Information                   |
| <b>FNS</b>   | Fonds national de solidarité   |
| <b>FOESA</b> | Fonds d'orientation économique et sociale pour l'agriculture         |
| <b>IGSS</b>  | Inspection générale de la sécurité sociale                           |
| <b>ISS</b>   | Institution de sécurité sociale                                      |
| <b>ITM</b>   | Inspection du travail et des mines                                   |
| <b>PID</b>   | Paie immédiate directe   |
| <b>PE</b>    | Prestations en espèces CNS   |
| <b>RCS</b>   | Registre de commerce et des sociétés                                 |
| <b>REVIS</b> | Revenu d'inclusion sociale   |
| <b>RNPP</b>  | Registre national des personnes physiques                            |
| <b>RSSI</b>  | Responsable de la sécurité des systèmes d'information                |
| <b>SOC</b>   | Security Operation Center  |
| <b>SPOC</b>  | Single point of contact  |
| <b>TIC</b>   | Technologie de l'information et de la communication                  |
| <b>XML</b>   | eXtensible Markup Language   |

# AVIS, CONTACT & INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

## Une question ? Une demande ? Votre avis compte !

Le CCSS reste à votre écoute si vous avez des questions relatives à notre rapport annuel 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. Il vous suffit de [remplir notre formulaire en ligne](#).



## Pour plus d'informations :

### Centre commun de la sécurité sociale (CCSS)

4, rue Mercier

L-2144 Luxembourg

[www.ccss.lu](http://www.ccss.lu)

T (+352) 40 141 – 1

Adresse postale : L-2975 Luxembourg

## Responsable de la publication :

### Centre commun de la sécurité sociale (CCSS)

Design : [Service communication du CCSS](#)

Photos : [101 Studios S.A.](#)

Date de publication : **07 | 2025**