



CCSS

Centre commun de
la sécurité sociale

Rapport annuel 2025

CENTRE COMMUN
DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Sommaire

Entretien avec notre Président	4
Nos chiffres clés	8
Le CCSS	11
Nos missions.....	11
Notre vision	13
Notre Conseil d'administration.....	14
Notre organisation interne.....	17
Nos ressources	20
Nos parties prenantes	24
Nos métiers, nos équipes, nos réalisations	30
Le Département administratif	30
Service du personnel.....	31
Service juridique et Service secrétariat	34
Le Data Protection Officer	42
Service communication	45
Service qualité	48
Service méthodologie	49
Service accueil, courrier, saisie	64
Service contrôle	68
Service immatriculation	72
Service salariés national	75

Service salariés international	79
Service indépendants et assurés volontaires	85
Service contentieux	91
Service comptabilité.....	100
MyGuichet.lu - Interview	103
Le Département informatique.....	108
Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)	112
Service sécurité technique.....	114
Équipe projets transverses.....	116
Service développement et maintenance	118
Service systèmes & production.....	120
Glossaire	122
Avis, contact & informations complémentaires.....	123



Entretien avec notre Président



Claude Seywert

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

Monsieur le Président, l'année 2025 a été marquée par plusieurs réorganisations majeures, notamment au sein du Service salariés et du [Service contentieux](#) (anciennement « Service recouvrement judiciaire »). Comment ces évolutions s'intègrent-elles dans la stratégie globale du CCSS, et quels bénéfices concrets attendez-vous pour les assurés comme pour les employeurs ?

Claude Seywert : Ces réorganisations s'inscrivent dans une démarche cohérente : adapter notre organisation à l'évolution du volume de travail, des attentes et des modes de contact avec nos clients-usagers. Le CCSS connaît depuis plusieurs années une croissance constante de ses activités. Il ne suffisait donc pas de se contenter d'allouer des ressources supplémentaires ; il fallait également revoir nos processus, clarifier

les responsabilités et regrouper les compétences là où elles sont le plus utiles.

La scission du Service salariés en un [Service salariés national](#) et un [Service salariés international](#), vise à rendre le traitement des dossiers plus fluide et plus homogène, notamment en ce qui concerne les affiliations, les déclarations, les activités internationales et les situations particulières. Pour les assurés comme pour les employeurs, cela doit se traduire par des réponses plus cohérentes, des délais mieux maîtrisés et une plus grande clarté des procédures.

Ces évolutions s'inscrivent donc en parfaite adéquation avec notre stratégie : simplification, professionnalisation et digitalisation, tout en préservant un service public accessible et humain.

La digitalisation n'a de sens que si l'organisation interne est en mesure de l'accompagner. Les réorganisations de 2025 constituent ainsi une base solide pour une amélioration durable de la qualité du service.

Le lancement des services en ligne pour **les employeurs, ainsi que l'élargissement de l'offre destinée aux ménages privés** sur MyGuichet.lu marquent une étape **majeure dans l'histoire du CCSS**. Quels étaient les objectifs de ce projet stratégique et en quoi cette évolution transforme-t-elle la relation entre l'institution et ses clients-usagers ?

Claude Seywert : Le développement des services en ligne répond d'abord à un objectif de simplification administrative. Nous souhaitons permettre aux employeurs, aux ménages privés et aux assurés volontaires d'effectuer leurs démarches de manière plus rapide, plus sûre et plus transparente.

MyGuichet.lu est devenu un canal central, car il offre un environnement sécurisé,

familier aux clients-usagers et adapté aux échanges avec les administrations.

Pour les ménages privés, les premières étapes ont déjà démontré l'intérêt de cette approche : consultation des données, modification de certaines informations, réception numérique de documents via eDelivery, ainsi qu'un accès facilité aux certificats et extraits de compte. L'élargissement de cette offre permet de réduire les envois papier, de limiter les erreurs et d'offrir aux clients-usagers une meilleure vue d'ensemble de leur situation.

Pour les employeurs, le [lancement de l'espace professionnel](#) constitue une étape encore plus fondamentale. Il vise à offrir un accès en ligne aux informations et démarches importantes, avec des données fiables et le préremplissage. Cela facilite le travail administratif des entreprises et de leurs mandataires tout en améliorant la qualité des données transmises au CCSS.

Employeurs

Nouveaux services du CCSS sur MyGuichet.lu

Simplifiez votre gestion administrative !



Cette évolution modifie également notre relation avec les clients-usagers. Nous passons progressivement d'un modèle reposant principalement sur le courrier et les contacts ponctuels à une relation plus continue, plus transparente et plus interactive. Le client-usager peut mieux suivre ses démarches, reçoit ses documents plus rapidement et pourra bientôt communiquer avec nous via des canaux modernes. Pour le CCSS, c'est également l'occasion de libérer du temps pour nos agents afin qu'ils puissent se consacrer au traitement des dossiers qui nécessitent un accompagnement plus personnalisé.

En 2025, le poste de chargé de direction du Département informatique a été pourvu à la suite du départ à la retraite de son prédécesseur. C'est un candidat interne, un collaborateur de longue date parfaitement familiarisé avec les enjeux, qui a pris la relève. Dans quelle mesure cette nomination constitue-t-elle une étape importante pour renforcer la gouvernance informatique et soutenir les projets stratégiques du CCSS ?

Claude Seywert : La nomination d'un collaborateur de longue date, à savoir M. [Frans Rotink](#), revêt une importance particulière, car elle garantit à la fois la continuité et le renforcement de notre gouvernance informatique. Le [Département informatique](#) joue aujourd'hui un rôle central dans le fonctionnement du CCSS, mais aussi dans l'ensemble de l'écosystème de la sécurité sociale. Il ne s'agit plus seulement de développer et de maintenir des applications : il faut accompagner des transformations profondes, garantir la sécurité des systèmes et soutenir des projets transversaux de grande échelle.

Frans Rotink connaît très bien l'institution, ses métiers, son environnement technique et les attentes de nos partenaires.

Cette connaissance constitue un atout majeur pour faire le lien entre les besoins du terrain, les priorités stratégiques et les choix technologiques. Elle permet en outre une gouvernance pragmatique, axée sur des solutions fiables et durables.

Cette nomination intervient dans un contexte marqué par un nombre croissant de projets de digitalisation : MyGuichet.lu, modernisation des applications, sécurité informatique, gestion des relations avec les clients usagers, ainsi que des projets transverses avec d'autres institutions de sécurité sociale. Ces projets nécessitent une coordination solide, une hiérarchisation claire des priorités et une capacité à travailler de manière collaborative.

Grâce à une gouvernance rigoureuse des technologies de l'information et de la communication, nous voulons nous assurer que la digitalisation continue de servir nos missions légales ainsi que nos clients-usagers. Les technologies doivent être un levier de simplification, de qualité et de sécurité. Le fait que la direction du Département informatique soit dirigé par un collaborateur expérimenté et reconnu constitue donc un signal fort pour la poursuite de la mise en œuvre de notre stratégie.

En revisitant votre parcours au sein de la sécurité sociale, et plus particulièrement votre présidence du Centre commun de la **sécurité sociale ainsi que de l'Association d'assurance accident**, quels moments ou décisions vous ont le plus marqué et façonné votre vision du service public ?

Claude Seywert : Avec le recul, ce qui me marque le plus, c'est que, malgré des situations très variables, mes collaborateurs et moi-même avons toujours réussi à assurer la continuité et le développement de notre mission de service public. La sécurité sociale repose sur les principes

de solidarité, de fiabilité et de responsabilité. Que ce soit au CCSS ou à l'AAA, j'ai toujours considéré que notre rôle consiste à offrir une plateforme solide aux assurés, aux employeurs et aux institutions partenaires.

Plusieurs moments ont particulièrement façonné ma vision. En 2016, au sein du Département administratif du CCSS, nous avons élaboré en interne un plan d'action CAF (Cadre d'Auto-évaluation des Fonctions publiques) avec le précieux soutien du Ministère de la fonction publique. Cette approche participative a permis au personnel de proposer des améliorations significatives des services et de définir les priorités pour leur mise en œuvre. Au sein de l'AAA, la volonté de l'administration de s'engager dans un processus d'amélioration continue a conduit, en 2019, à la certification ISO 9001:2015. L'AAA est ainsi devenue la première institution à être certifiée par un organisme accrédité.

La période de pandémie a bien sûr également laissé une impression déterminante. Elle a montré à quel point il est important qu'une administration soit capable de s'adapter rapidement tout en garantissant la continuité de ses services. De nombreuses mesures prises par le gouvernement pour soutenir l'économie nationale et aider au mieux les citoyens se sont appuyées sur les services du CCSS, qui a ainsi pu démontrer son importance systémique.

Les décisions prises durant cette période, notamment en matière de recouvrement des cotisations et d'accompagnement des clients-usagers, ont nécessité un équilibre entre rigueur juridique, sens des responsabilités et compréhension des réalités économiques.

La transformation numérique constitue une autre étape importante. La mise en place progressive des services en ligne, de l'eDelivery, des certificats générés directement sur MyGuichet.lu et, désormais, de l'espace dédié aux employeurs montre que le service public peut évoluer sans renoncer à ses valeurs. Au contraire, la digitalisation vise à rendre l'accès aux services plus simple, plus rapide et plus transparent.

Un autre point marquant était le déménagement dans les nouveaux locaux de la Cité de la sécurité sociale en 2023. Il a permis de renforcer les synergies entre institutions, d'améliorer les conditions de travail et l'accueil des clients-usagers.

Enfin, je tiens à souligner l'importance des agents qui font vivre nos institutions. Les réformes, les projets informatiques et les décisions stratégiques n'ont de valeur que grâce à l'engagement de nos collaboratrices et collaborateurs. Ma vision du service public repose sur cette conviction : une institution performante est une institution qui allie compétence, orientation vers le service, intégrité et humanité.



Nos chiffres clés

Salariés¹

509.072

(2024 : 504.155)

Indépendants²

25.543

(2024 : 25.489)

Assurés volontaires³

23.708

(2024 : 21.841)

Déclarations de salaire

10.193.370

(2024 : 9.710.228)

Déclarations d'entrée / de sortie

563.469

(2024 : 575.116)

Cotisations sociales

8.765.492.220 €

(2024 : 8.212.043.950 €)

Encadré méthodologique

¹ Le nombre moyen des salariés par jour (hors : occupation occasionnelle, occupation intérimaire, activité culturelle ou sportive à titre accessoire et job d'étudiant).

² Le nombre moyen des indépendants par jour (hors : conjoint aidant, dispense pour revenu insignifiant et exploitant agricole).

³ Le nombre moyen des assurés volontaires par jour (risques : pension, maladie et accident agricole).

Concernant les références 1, 2 et 3 : Les statistiques reprennent la moyenne annuelle des assurés. A partir du rapport annuel 2025, la méthodologie statistique de cette donnée a été légèrement ajustée. Pour garantir la comparabilité, la valeur de 2024 a été recalculée conformément à cette nouvelle méthodologie.

Extraits de compte mensuels

(factures)(*moyenne*)

85.944 envois par courrier

9.668 envois via MyGuichet.lu

(2024 : 87.802 envois par courrier /

7.581 envois via MyGuichet.lu)

Dossiers en recouvrement

8.746

(2024 : 9.164)

Courriers entrants

115.003

(2024 : 124.646)

Courriers sortants

2.391.775

(2024 : 2.518.362)

Appels par jour ouvré (*moyenne*)

581

(2024 : 628)

E-mails entrants par jour (*moyenne*)

607

(2024 : 608)

The background features large, flowing, organic shapes in various shades of blue (dark, medium, and light) and a vibrant red. These shapes overlap and curve across the frame, creating a dynamic and modern aesthetic. The central text is positioned within a light blue area.

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.



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 TIC⁴ 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 2025 à 2027.

⁴ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

Notre Conseil d'administration

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

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

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

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

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CCSS

REPRÉSENTANTS DES INSTITUTIONS DE SÉCURITÉ SOCIALE

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

DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DES SALARIÉS

Délégués effectifs

Carlos PEREIRA

Pitt BACH

Chantal GANTREL

Serge SCHIMOFF

Christophe KNEBELER

Délégués suppléants

Paulo Daniel MARQUES

Romance SCHEUER

Bob SERRES

Jean-Luc DE MATTEIS

Maryse TARAFINO

DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE DES FONCTIONNAIRES ET EMPLOYÉS PUBLICS

Délégue 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

Fabienne COLLING

René FRIEDERICI

Délégués suppléants

Elisabeth FRANSSEN

Nicolas SIMONS

Amir GRUMBERG

Marc WAGENER

Marc KIEFFER

DÉLÉGUÉS DE LA CHAMBRE D'AGRICULTURE

Délégué effectif

Bernard MARGUE

Délégué suppléant

Paul FUNCK



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

Contentieux

Qualité

Contrôle

Salariés international

DPO

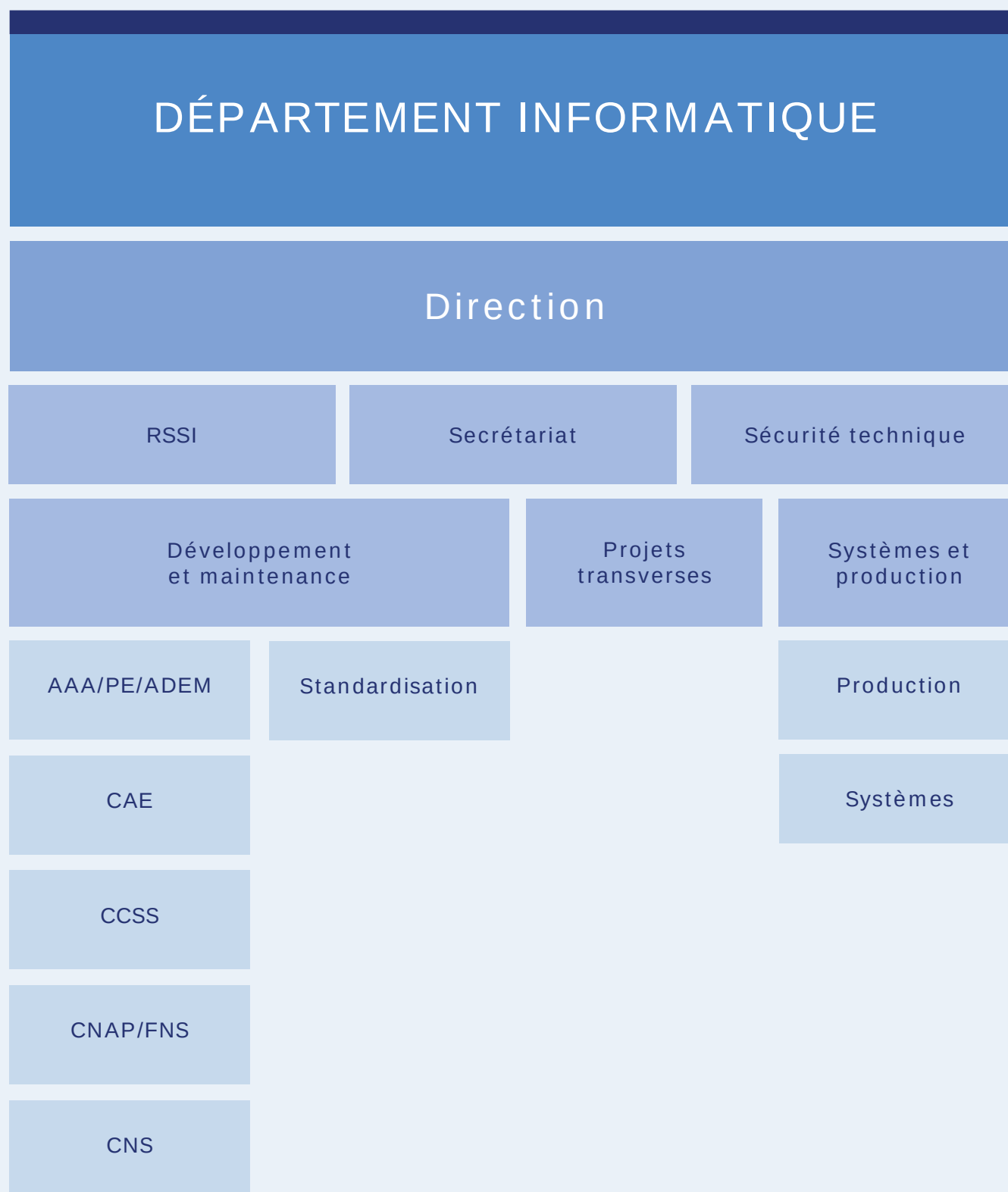
Salariés national

Immatriculation

Secrétariat

Indépendants et assurés volontaires

Organigramme du Département informatique



5

⁵ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

Nos ressources

NOS RESSOURCES HUMAINES

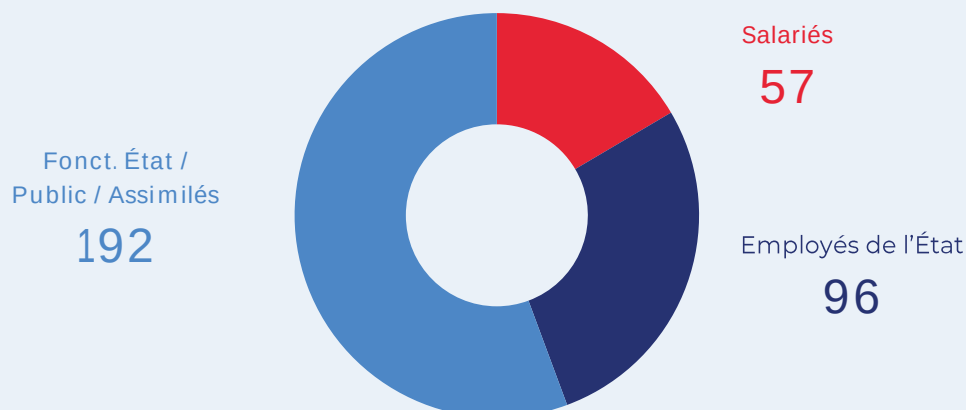
Au 31 décembre 2025, l'effectif du Centre commun de la sécurité sociale (CCSS) est de 345 collaborateurs. L'effectif reporté en fonction du département et du groupe de traitement est présenté ci-dessous.

Carrière	2023	2024	2025
Département administratif	199	204	207
A1	16	21	24
A2	1	1	2
B1	92	92	90
C1	29	28	29
C2	/	/	2
D1	5	5	3
D2	1	1	/
D3	2	2	/
OF	53	54	57
Département informatique	118	130	138
A1	93	102	109
A2	3	5	8
B1	11	12	11
C1	9	9	10
D1	2	2	/
TOTAL	317	334	345

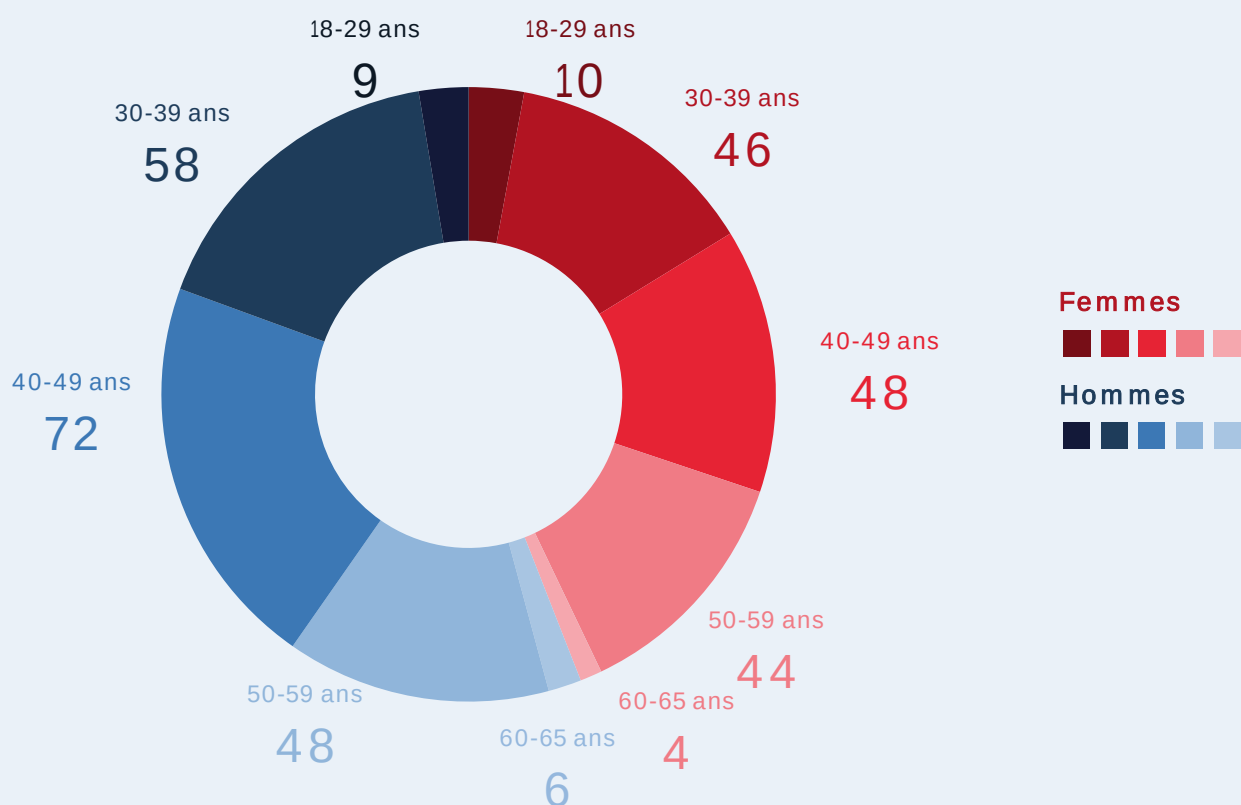
LES CHIFFRES CLÉS EN 2025

Recrutements	Départs (hors pension)	Départs en pension
25	5	8

RÉPARTITION DES RÉGIMES EN 2025



DIVERSITÉ D'ÂGE AU SEIN DU CCSS EN 2025



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 (56 %) / femmes (44 %), 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	2021	2022	2023	2024	2025
Acquisitions	1.349.966 €	2.513.649 €	8.328.940 €	1.181.902 €	1.635.271 €
Autres	10.302.718 €	10.365.223 €	14.214.315 €	14.348.487 €	16.007.437 €
Personnel	33.138.528 €	34.630.268 €	40.288.741 €	43.356.538 €	48.975.828 €
TOTAL	44.791.212 €	47.509.140 €	62.831.996 €	58.886.927 €	66.618.536 €

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^{er} janvier de l'année précédente.

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

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

FRAIS COMMUNS

Les frais du CCSS⁶, y compris ceux visés à l'article 30 prémentionné, 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

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

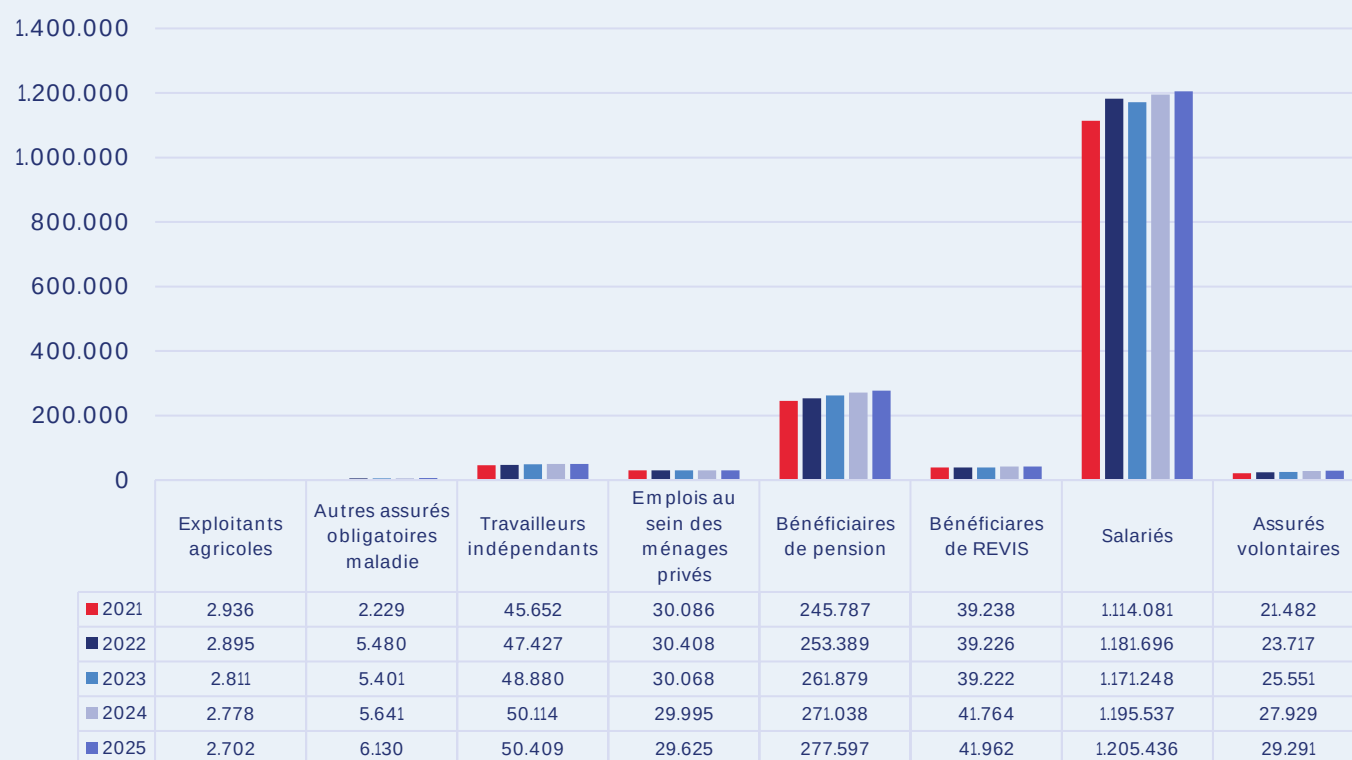
⁶ Art. 31 du règlement grand-ducal du 29 décembre 2010 portant modification du règlement grand-ducal du 19 décembre 2008

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 particuliers peuvent également souscrire à une assurance volontaire s'ils ne sont pas soumis au régime obligatoire.

Le graphique suivant montre l'évolution du nombre d'affiliations des assurés, déclinée en groupes socio-professionnels. Les salariés constituent le plus grand groupe d'assurés. À noter que seuls les assurés à titre principal sont pris en considération, 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.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AFFILIATIONS PAR GROUPE SOCIO-PROFESSIONNEL



Les groupes présentés dans le graphique ci-dessus peuvent être détaillés davantage. Le tableau sur les deux pages suivantes donne un aperçu des assurés et des affiliations avec une granularité plus fine.

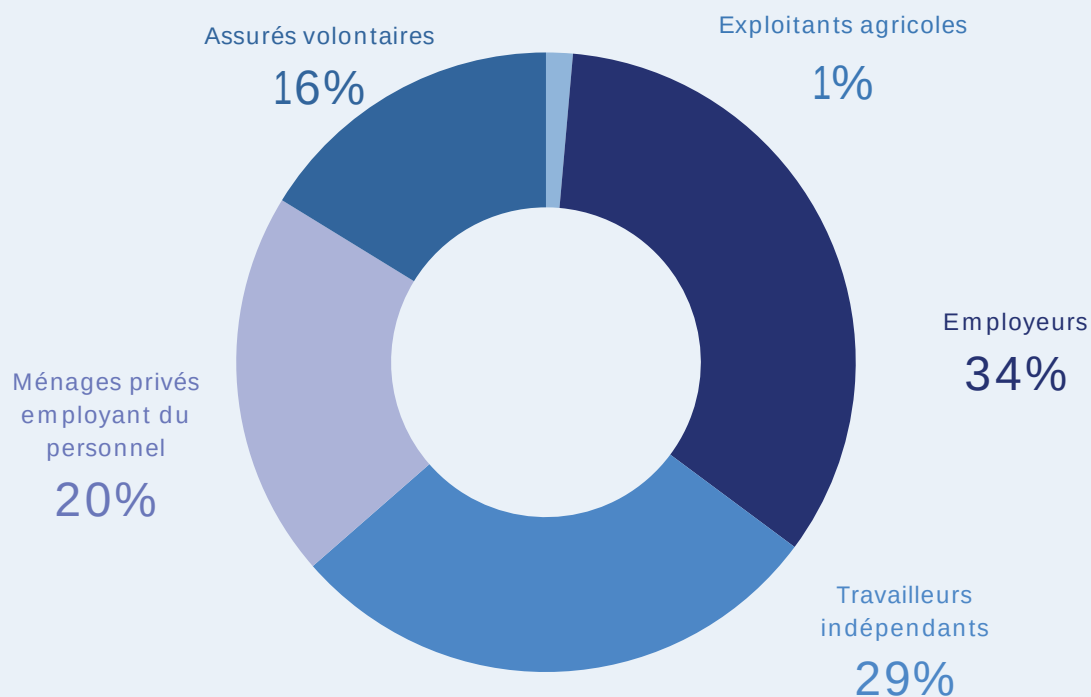
Les nombres sont présentés une fois en fonction du nombre d'assurés ayant au moins une journée d'affiliation au cours de l'année, sans prendre en considération le degré d'occupation, et une fois en termes de nombre d'affiliations pour exprimer les actes administratifs afférents.

Catégorie socio-professionnelle	Assurés	Affiliations
Salariés	623.244	1.205.436
Occupation normale	573.253	768.849
Occupation occasionnelle	2.459	3.369
Occupation intérimaire	26.023	402.786
Activité culturelle ou sportive à titre accessoire	47	54
Job d'étudiant	21.462	30.378
Indépendants et exploitants agricoles	50.813	53.111
Travailleurs intellectuels, artisans, commerçants	48.283	50.409
Occupation normale	25.972	27.438
Conjoint aidant	261	271
Occupation occasionnelle	39	42
Revenu insignifiant	20.197	20.730
Réduction sur pension	1.814	1.928
Exploitants agricoles	2.530	2.702
Chefs d'exploitation	1.912	2.050
Associés	54	56
Conjoints aidant	206	220
Aidants	358	376
Emploi au sein des ménages privés	11.575	29.625
Aide ménage	7.320	24.814
Garde d'enfants	709	879
Aidant/soignant d'une personne dépendante	2.974	3.349
Jeune au pair	572	583

Catégorie socio-professionnelle	Assurés	Affiliations
Autres assurés obligatoire maladie	4.830	6.130
Étudiants majeurs sans autre couverture maladie	1.553	2.625
Bénéficiaires de protection temporaire (BPT)	2.622	2.645
Mineurs d'âge	646	843
Personnes en situation de handicap	9	17
Assurés volontaires	27.695	29.291
Pension	8.471	9.261
Continuée	5.753	6.281
Continuée 1/3 SSM	2.035	2.280
Facultative	410	421
Facultative 1/3 SSM	273	279
Maladie	18.805	19.604
Continuée	9.823	10.471
Facultative	6.232	6.377
Couverture universelle de soins de santé (CUSS)	165	168
Demandeurs de protection internationale (DPI)	2.585	2.588
Accident agricole	419	426
Bénéficiaires de pension	254.404	277.597
Pension personnelle	207.153	221.430
Pension de survie	42.097	50.854
Pension d'orphelin	5.154	5.313
Bénéficiaires du REVIS⁷	33.148	41.962
Grand total	1.916.225	3.277.469

⁷ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

RÉPARTITION DU NOMBRE DE COTISANTS EN 2025

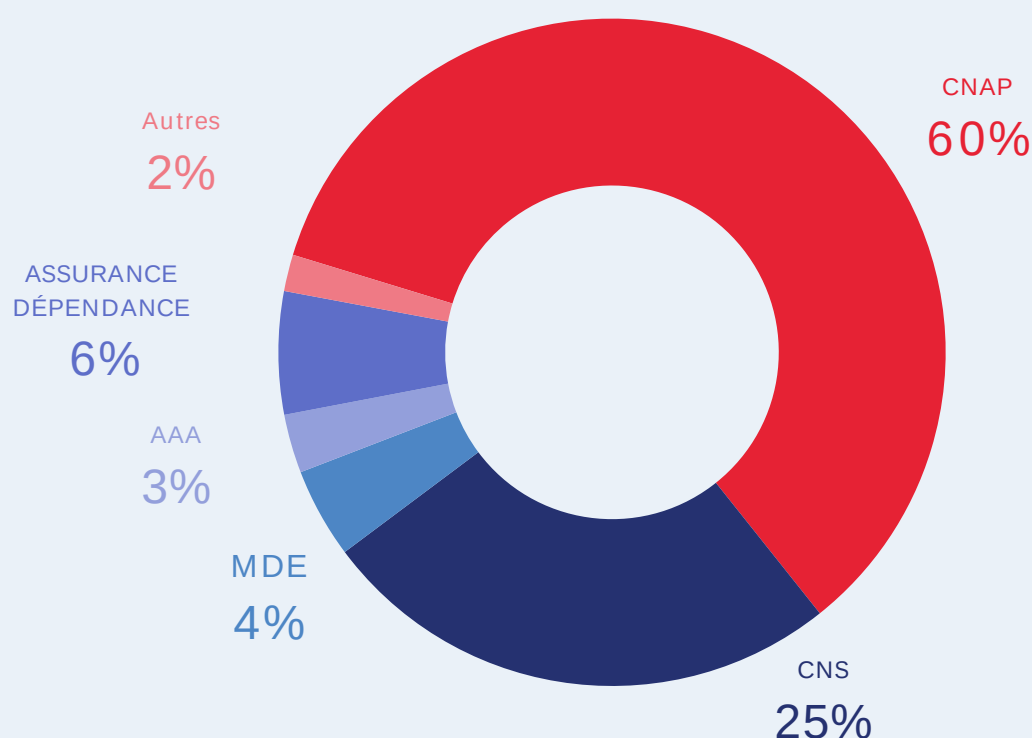


ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COTISANTS



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 2025



8

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, des domaines et de la TVA, l'Agence pour le développement de l'emploi, l'Inspection générale de la sécurité sociale pour n'en citer que quelques-uns.

⁸ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

The background features large, flowing, organic shapes in various shades of blue (dark, medium, and light) and a vibrant red. These shapes overlap and curve across the page, creating a dynamic and modern aesthetic. The text is centered within a light blue area.

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 entités/organismes publics ;
- 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

La mission principale du Service du personnel⁹ consiste en la gestion des rémunérations et des pensions du régime spécial transitoire pour les agents de toutes les institutions de sécurité sociale (ISS) ainsi que du Fonds national de solidarité (FNS).

A côté de cette mission centrale, le Service du personnel est aussi en charge de la gestion administrative des collaborateurs du CCSS pour le Département administratif et le Département informatique : entre autres, tenue des dossiers personnels, rédaction des contrats de travail et des titres, suivi du temps de travail et des absences, établissement de documents légaux comme des attestations ou des certificats.

Les agents du CCSS ont pu poursuivre le développement de leurs compétences techniques et *softskills* en suivant des formations auprès de l'Institut national d'apprentissage public (INAP) ou auprès de prestataires privés.

Le service prend en charge, respectivement participe au recrutement des nouveaux collaborateurs ainsi que leur intégration, le développement des compétences et la gestion des carrières (suivi et accompagnement des parcours professionnels, mobilité interne, organisation et suivi de la gestion par objectifs).

Enfin, le Service du personnel assure la gestion du personnel de la cantine et du nettoyage qui œuvre chaque jour pour le bien-être des agents de la Cité de la sécurité sociale ainsi que certaines tâches administratives pour le président du Conseil d'administration.

EFFECTIFS DES AGENTS PAR INSTITUTION

	2023	2024	2025
Agents actifs	1.462	1.499	1.505
CNS	573	588	574
CCSS	317	334	345
CNAP	235	241	240
CAE	137	138	143
AAA	75	76	83
FNS	95	91	89
CMFEP	21	22	22

⁹ En 2025, l'Association d'assurance accident (AAA) s'étant dotée de son propre service des ressources humaines, les missions du Service du personnel ont été recentrées sur les agents du CCSS.

	2023	2024	2025
Bénéficiaires de pension	590	594	622
CNS	200	201	215
CCSS	117	118	126
CNAP	154	154	156
CAE	42	41	43
AAA	39	41	43
FNS	18	19	19
CMFEP	20	20	20
Total des agents actifs et bénéficiaires de pension	2.052	2.093	2.127

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DU SERVICE DU PERSONNEL EN 2025

Le CCSS a recruté en 2025 des profils divers et variés allant d'agents call-center, à des développeurs d'applications informatiques des chefs de projet/business analysts, en passant par un gestionnaire ressources humaines ou encore des agents pour assurer le support informatique.

Au total, 25 nouveaux collaborateurs ont été recrutés pour renforcer les départements administratif et informatique du CCSS. Les offres d'emploi du CCSS sont consultables sur le site [Govjobs.lu](https://govjobs.lu).

En 2025, le Service du personnel a vu plusieurs de ses projets phare se concrétiser.

Le premier a consisté en l'accompagnement de l'équipe projets transverses du Département informatique en vue du transfert de la gestion des pensions du régime spécial transitoire vers les équipes du Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (CGPO). Le travail préparatoire tout au long de cette année a permis la prise en charge par le CGPO de l'ensemble des pensions du régime spécial transitoires au 1^{er} janvier 2026, permettant au service du personnel du CCSS de se concentrer sur ses autres tâches pour l'année à venir.

Le deuxième projet a consisté en la revue complète du **processus d'onboarding** des nouveaux agents. Fini le classeur papier, place au digital ! Les nouveaux agents ont été accueillis par le Service du personnel et ont pu assister à une présentation plus moderne du CCSS qui leur a été remise ensuite sous format digital. Lors de cette séance d'accueil, les gestionnaires RH ont présenté le CCSS, ses missions, des informations utiles ont été données relatives au stage, aux examens, au développement de leur carrière future. Des informations pratiques comme par exemple comment réserver un repas à la cantine, comment réserver une salle de réunion, ou comment renseigner une absence dans l'outil de gestion du temps de travail, leur ont été données afin qu'ils se sentent tout de suite à l'aise dans leur nouvel environnement de travail. Une visite du site a également été organisée. Afin que chacun comprenne son environnement de travail et qu'il repère son rôle dans l'établissement, des « Matinales des nouveaux » ont ensuite été organisées, consistant en des séances matinales d'une heure trente dédiées à la présentation des différents services du CCSS par les services eux-mêmes : leur composition, leurs missions, comment les contacter...

Un autre projet a consisté en la mise en place d'ateliers dénommés « Matinales de la santé ». Ensemble avec l'Institut luxembourgeois pour la qualité de vie au travail (ILQVT), nous avons mis en place des ateliers pour favoriser le bien-être au travail et l'équilibre vie professionnelle et vie privée. Face à leur succès, ces ateliers seront reconduits en 2026.

Le service a mis en place, pour les responsables de service du Département administratif des ateliers basés sur « Insights discovery » dont l'objectif est d'aider les responsables à mieux se comprendre eux-mêmes et à mieux comprendre les autres pour améliorer la collaboration et la communication au sein des équipes. En 2026, ces ateliers seront mis en place pour le Département informatique.

L'harmonisation des carrières inférieures a pu être menée en 2025 et a permis à bon nombre d'agents en poste ou déjà pensionnés de bénéficier d'un recalcul favorable de leur rémunération ou de leur pension.

C'est grâce à l'engagement et à l'implication des agents de toute l'équipe que ces projets ont pu être menés à bien.

LES PROJETS POUR 2026

Le Service du personnel poursuivra en 2026 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.

L'ambition du service est de passer d'un service support, centrée sur la gestion des rémunérations et des pensions des différentes ISS¹⁰ à un service RH stratégique pour le CCSS, guidé par l'innovation, l'anticipation, le conseil, l'accompagnement des équipes et le développement des compétences. Cette transition passera par une revue de l'organigramme du service, notamment par la mise en place d'une équipe « Partenariat RH » avec en son sein deux gestionnaires RH qui auront un véritable rôle de conseiller et d'accompagnement des équipes. Cela se fera parallèlement au transfert de la gestion des rémunérations qui, à l'instar des pensions, sera prise en charge progressivement par le CGPO.

Cette nouvelle organisation va nous permettre de mener à bien les projets RH définis dans le programme de travail du CCSS, à savoir, la revue de la répartition des tâches entre les différents services du CCSS, la gestion et le développement des compétences de nos agents (y compris en proposant des initiatives de partage des connaissances en interne) ou encore le développement de la cohésion des équipes. Nous allons poursuivre également la refonte des processus et des pratiques RH afin de gagner en efficacité et mieux répondre aux besoins et aux attentes des responsables et de leurs agents, et aussi pour nous adapter aux enjeux actuels de modernité et d'efficience. Cette démarche va dans le sens de la démarche de certification ISO 9000-1 entamée par le CCSS.

¹⁰ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

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 (MDE¹¹) devant les juridictions sociales, civiles et administratives ;
- le traitement des réclamations en provenance du Médiateur ;
- la rédaction de notes et d'avis juridiques ;
- la fourniture d'un support juridique à tous les autres services.

Il s'occupe également de la supervision des examens de la formation spécifique au sein du CCSS 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 et du site intranet du CCSS concernant la législation ;
- la coordination avec les prestataires externes pour la gestion du bâtiment et la gestion du matériel.

¹¹ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

VEILLE JURIDIQUE

La loi du 19 décembre 2025 portant modification : 1° du *Code de la sécurité sociale (CSS)*¹² ; 2° du *Code du travail*, 3° de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'État et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois est entrée en vigueur le 1er janvier 2026.

Afin d'assurer la viabilité financière et sociale du système des pensions, il apparaissait nécessaire d'instaurer un équilibre entre la durée de la vie professionnelle et celle du bénéfice des prestations de pension. À cet effet la loi entend rapprocher l'âge effectif de la pension de vieillesse anticipée de l'âge légal de départ à la retraite fixé à 65 ans, en prolongeant progressivement, d'ici 2030, les périodes de cotisation requises de huit mois. La loi introduit également la possibilité d'une pension progressive, à l'instar de la retraite progressive régie par la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'Etat et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois. Parallèlement la loi augmente le taux de cotisation global de l'assurance pension de 24,0 % à 25,5 % dès 2026.

Finalement afin de mieux adapter le système des pensions aux réalités contemporaines des parcours de vie et de formation, une flexibilisation de la prise en compte des périodes d'études et de formation professionnelle, non indemnisées au titre d'un apprentissage, au cours de la carrière d'assurance pension entière à hauteur de maximum 9 années est introduite.

La loi du 19 décembre 2025 portant modification : 1° du *Code de la sécurité sociale* ; 2° de la loi modifiée du 3 août 1998 instituant des régimes de pension spéciaux pour les fonctionnaires de l'État et des communes ainsi que pour les agents de la Société nationale des Chemins de Fer luxembourgeois s'applique rétroactivement au 9 mars 2024. Elle vise à supprimer une inégalité de traitement entre salariés et non-salariés concernant la pension de vieillesse anticipée, suite à un arrêt de la Cour constitutionnelle de mars 2024. La loi introduit le droit à une réduction de pension pour les bénéficiaires exerçant une activité non salariée qui auparavant encourageaient le refus ou le retrait de la pension de vieillesse anticipée lorsque le revenu dépassait le tiers du salaire social minimum.

PRÉPARATION ET EXÉCUTION DES DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2025, le Conseil d'administration du CCSS s'est réuni à 6 reprises (30 janvier, 27 mars, 22 mai, 3 juillet, 25 septembre et 27 novembre). Il a pris des décisions concernant la prolongation de détachements de salariés, au-delà de 2 ans, dans des Etats tiers non liés au Luxembourg par un instrument bi- ou multilatéral, a traité les oppositions aux 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.

¹² Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

DÉTACHEMENTS DANS UN PAYS TIERS

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

DÉTACHEMENTS ACCORDÉS EN 2025 PAR LE **CONSEIL D'ADMINISTRATION** DANS LES PAYS TIERS SUIVANTS :

Séance du Conseil d'administration	30.01	27.03	22.05	03.07	25.09	27.11
Pays						
Afrique du Sud		1	1			
Australie	1	1			1	1
Azerbaïdjan		3		2		1
Congo		4	2	1	2	2
Corée du Sud						
Émirats arabes unis	10	6	2	5	6	4
Hong Kong						
Indonésie		1		1		
Israël				1		
Kosovo						1
Laos				1		
Malaisie		1				
Maroc	2	1			2	
Mexique					1	
Nouvelle Zélande		1		1	1	

Séance du Conseil d'administration	30.01	27.03	22.05	03.07	25.09	27.11
Pays						
Rwanda	3	3	6	2	5	7
Sénégal	1		1		1	2
Singapour	1	1	2		1	
Taiwan			1		1	1
Thaïlande					1	
Turkménistan	3	5	4	4	3	3
Vietnam			1			
TOTAL	21	28	21	18	24	22

En 2025, 134 prolongations de détachements dans des Etats tiers ont été accordées par le Conseil d'administration alors qu'une prolongation a été refusée au motif que la limite de cinq ans a été atteinte.

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

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

**STATISTIQUES CONCERNANT LES OPPOSITIONS AUX AMENDES INFLIGÉES
MENSUELLEMENT POUR DÉCLARATION TARDIVE D'UNE ENTRÉE/SORTIE EN 2025**

Mois	Oppositions (employeurs)	Décharges (employeurs)	Confirmations	Décharges p. r. aux oppo- sitions
Janvier	17	10	7	59 %
Février	17	12	5	70 %
Mars	24	15	9	62 %
Avril	24	16	8	67 %
Mai	23	19	4	83 %
Juin	23	13	10	56 %
Juillet	21	11	10	52 %
Août	24	14	10	58 %
Septembre	16	9	7	56 %
Octobre	31	14	17	45 %
Novembre	29	19	10	65 %
Total	249	152	97	61 %

Parmi les 249 employeurs qui ont introduit une opposition à l'amende qui leur a été infligée, 61 % ont été déchargés de l'amende. Il apparaît que par rapport à l'année 2024, le nombre d'employeurs ayant introduit une opposition a diminué de 7 %, alors que le nombre de décharges a légèrement augmenté (61 % par rapport à 58 % en 2024).

**OPPOSITION À 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 2025

Mois	Oppositions (employeurs)	Décharges (employeurs)		Confirmations (partielles)	Décharges p. r. aux oppositions
		1 ^{ère} amende	autres raisons		
Janvier	37	10	24	3	92 %
Avril	30	7	20	3	90 %
Juillet	28	9	16	3	89 %
Octobre	29	7	18	4	86 %
Total	124	111		13	89 %

Parmi les 124 employeurs qui ont introduit une opposition à l'amende qui leur a été infligée, 89 % ont fait l'objet d'une décharge. 30 % 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. 70 % des décharges sont accordées pour d'autres raisons telles 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 2025 avec ceux de 2024, il apparaît que le pourcentage des décharges par rapport aux oppositions a très légèrement baissé mais reste toujours très élevé (89 % au lieu de 92 %).

OPPOSITION À UNE DÉCISION INDIVIDUELLE

Au cours de l'année 2025, le Conseil d'administration a pris 53 décisions à la suite d'oppositions introduites à l'encontre de décisions présidentielles. Ces décisions du Conseil d'administration concernent 66 assurés personnes physiques, dont 61 en qualité de salarié, 4 travailleurs indépendants et un aidant informel.

Les affaires portaient sur les situations suivantes :

- le refus ou l'annulation d'affiliation ;
- la prescription d'une demande d'affiliation rétroactive ;
- le changement du type d'affiliation de l'assuré (indépendant ou salarié).

Sur les 53 décisions, il y a eu 32 confirmations, 8 réformations partielles et 5 réformations intégrales de la décision présidentielle entreprise. En outre, 8 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 2025, 37 recours ont été introduits devant le Conseil arbitral et se sont ajoutés aux affaires pendantes introduites les années précédentes. En outre, le CCSS a été mis en intervention dans 7 dossiers introduits à l'encontre d'une autre institution de sécurité sociale.

Les affaires plaidées en 2025 ont porté sur l'affiliation d'assurés dans un contexte international (18 dossiers), le refus d'affiliation d'assurés (5 dossiers) et le type d'affiliation d'un assuré (1 dossier).

Le Conseil arbitral a déclaré 14 recours fondés et a réformé la décision du Conseil d'administration en conséquence (tous les recours ont fait l'objet d'un appel et 13 dossiers ont été réformés en appel en 2026, confirmant la décision du Conseil d'administration, 1 dossier est pendant devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale). En outre, 6 jugements ont confirmé la décision du Conseil d'administration du CCSS.

Enfin, 4 affaires ont été portées au rôle général.

Conseil supérieur de la sécurité sociale

En 2025, 2 affaires ont été plaidées devant le Conseil supérieur de la sécurité sociale.

Les 2 recours ont été déclarés non-fondés : ce faisant, le Conseil supérieur de la sécurité sociale a confirmé 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 2025.



MUTUALITÉ DES EMPLOYEURS

En 2025, la Mutualité des employeurs n'a pas eu d'affaire introduite devant les juridictions de la sécurité sociale.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PROVENANT DU OMBUDSMAN

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

Certaines affaires sont traitées exclusivement par le Service juridique en raison de leur complexité ou de leur sujet touchant parallèlement plusieurs services du CCSS. Pour les affaires traitées directement par les différents services, le Service juridique fournit un support juridique en cas de besoin.

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

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.

Cette fonction a été assurée par un prestataire externe jusqu'au 30 avril 2025, avec le soutien d'une personne de support, à temps partiel. Elle est réinternalisée depuis le 1er mai 2025. La nomination d'un DPO interne présente de nombreux avantages (accessibilité du DPO, intégration dans le travail quotidien, réactivité, prise de décisions accélérée, etc.). Le DPO de la Mutualité des employeurs collabore de manière ponctuelle avec le DPO du CCSS.

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 à caractère personnel. 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 données d'affiliation, de salaire et d'identification) est cruciale, le rôle du DPO est essentiel afin de garantir la protection de la vie privée des personnes concernées.



Claire Denoual

DPO

Service juridique

D'abord en votre qualité de consultante externe et depuis mai 2025 en tant que DPO interne, quelles ont été vos premières priorités pour structurer la gouvernance de la protection des données à caractère personnel au sein du CCSS ?

Claire Denoual : La première action entreprise a été de me familiariser avec l'existant. Sur base de cet état des lieux, plusieurs projets de conformité prioritaires ont été identifiés.

Le premier projet porte sur les données communiquées par le CCSS en externe. De par la mission centrale d'affiliation aux différents régimes de sécurité sociale confiée au CCSS, celui-ci dispose de données relatives à l'ensemble de la population active et retraitée du Luxembourg. Dans ce contexte, le CCSS est régulièrement sollicité par des entités publiques externes en vue de la communication de données d'affiliation et/ou de rémunération nécessaires à la réalisation des missions légales de ces entités.

Le DPO veille en amont à la légalité de l'échange sollicité. J'ai été fortement impliquée dans le cadre du décommissionnement de l'application de consultation de rémunérations, en vue de la validation de la mise en place d'une solution de remplacement.

Le second projet porte sur la documentation des traitements de données réalisés par le CCSS. Celle-ci passe notamment par la description des traitements au sein d'un registre dont la tenue est obligatoire. Celui-ci renseigne pour chaque traitement les finalités, les bases légales, les catégories de données, les catégories de personnes concernées, etc. Ce registre a fait l'objet d'un important travail de mise à jour et de vérification par le DPO en collaboration avec les responsables de service internes en charge des traitements.

La documentation de la politique du CCSS en matière de protection des données et des processus internes a été identifiée comme troisième projet prioritaire.

Vous êtes chargée de mettre à jour la documentation, le registre des traitements et les politiques internes.

Quels axes d'amélioration avez-vous identifiés et comment accompagnez-vous leur mise en œuvre au quotidien ?

CD : Mon activité étant basée sur les traitements de données réalisés par l'ensemble du personnel du CCSS, je collabore fréquemment avec les agents des différents services. Je tiens à remercier mes collègues pour leur disponibilité et leur volonté de collaborer à l'amélioration des pratiques internes. Ceci étant précisé, les axes d'amélioration identifiés sont les suivants :

- Renforcement du principe du *need-to-know* (« besoin d'en connaître ») selon lequel seules les données strictement nécessaires à l'exécution d'une tâche peuvent être traitées. L'immatriculation d'un employeur ne nécessite par exemple pas la collecte de son permis de conduire. La conformité à ce principe doit se vérifier notamment lors de la consultation de bases de données. Toutes les données disponibles ne devraient pas être affichées systématiquement. Une approche granulaire a été discutée et est en train d'être mise en place par le Service méthodologie ;

- **Développement d'approches communes** en matière de communication **d'informations en externe**. Les agents de certains services métier sont fréquemment sollicités en vue de la communication d'informations. Certaines demandes ne concernent ni un dossier en cours ni la personne contactant le CCSS. Un travail de recensement des pratiques internes a été lancé. Des consignes seront préparées afin de guider les agents concernés ;

- Sensibilisation quant au rôle de DPO en vue de son intégration en amont des projets impliquant le traitement de données à caractère personnel. Plus la consultation du DPO est précoce, plus la fluidité du processus est assurée. Le DPO peut être vu comme un frein au développement de projets, mais je n'envisage toutefois pas ma fonction sous cet angle. D'une part, le DPO ne possède pas de pouvoir décisionnel à proprement parler, mais d'une mission de conseil. D'autre part, à l'exception de cas isolés, les projets peuvent tout à fait être développés, sous réserve d'adaptations. La clé est la communication et la flexibilité.

Enfin, à titre personnel, je continue à enrichir mes connaissances du fonctionnement et des missions du CCSS afin de pouvoir fournir des conseils pertinents.

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 assure la rédaction, la coordination et la diffusion des communications institutionnelles, telles que les courriers officiels, les communiqués de presse ainsi que le rapport annuel. Le service veille également à la création et à la publication de contenus adaptés aux différents canaux de communication, notamment l'Intranet, les outils collaboratifs internes, le site web www.ccss.lu et la page LinkedIn du CCSS.

En 2025, le Service communication a poursuivi la consolidation des actions initiées en 2024, avec une attention particulière portée à la cohérence des messages, à la modernisation des supports de communication et au renforcement de la visibilité du CCSS auprès de ses parties prenantes internes et externes. Par ailleurs, les actions menées en communication interne ont continué à favoriser une circulation fluide de l'information entre les services.

FRÉQUENTATION DU SITE WEB [WWW.CCSS.LU](http://www.ccss.lu)

Le site web www.ccss.lu demeure un canal d'information essentiel pour les assurés, employeurs et partenaires institutionnels. Il constitue un point d'accès privilégié aux informations pratiques ainsi qu'aux démarches administratives en ligne.

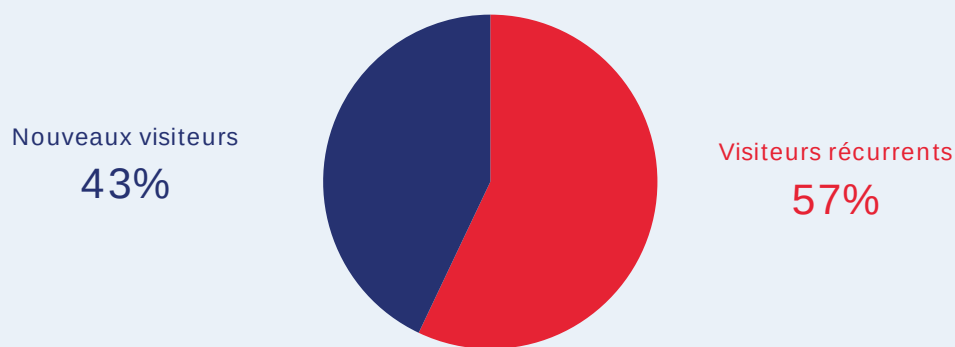
En 2025, la fréquentation du site www.ccss.lu s'est inscrite dans une dynamique de consolidation, avec 2.263.232 pages vues et 399.466 visiteurs uniques. Bien que ces volumes soient légèrement inférieurs à ceux de 2024, ils reflètent un usage toujours soutenu des services en ligne du CCSS et une fidélité stable des usagers.

Cette évolution reflète une navigation plus efficace, une meilleure orientation des visiteurs ainsi qu'un recours accru aux démarches effectuées directement via MyGuichet.lu, réduisant le nombre de visites nécessaires pour accomplir certaines actions. Elle confirme la solidité et la pertinence des outils numériques mis à disposition, qui permettent aux clients-usagers d'accéder à l'information et aux services de manière plus ciblée et plus fluide.

La stabilité globale de la fréquentation en 2025 renforce le rôle du site dans la stratégie de communication externe du CCSS. Elle illustre la confiance durable accordée par les utilisateurs et encourage la poursuite des efforts engagés en matière d'accessibilité, de clarté de l'information et d'amélioration continue des services numériques.

	Pages vues	Visiteurs uniques
2024	2.557.526	431.561
2025	2.263.232	399.466

RÉPARTITION DES VISITEURS : NOUVEAUX VS. RÉCURRENTS

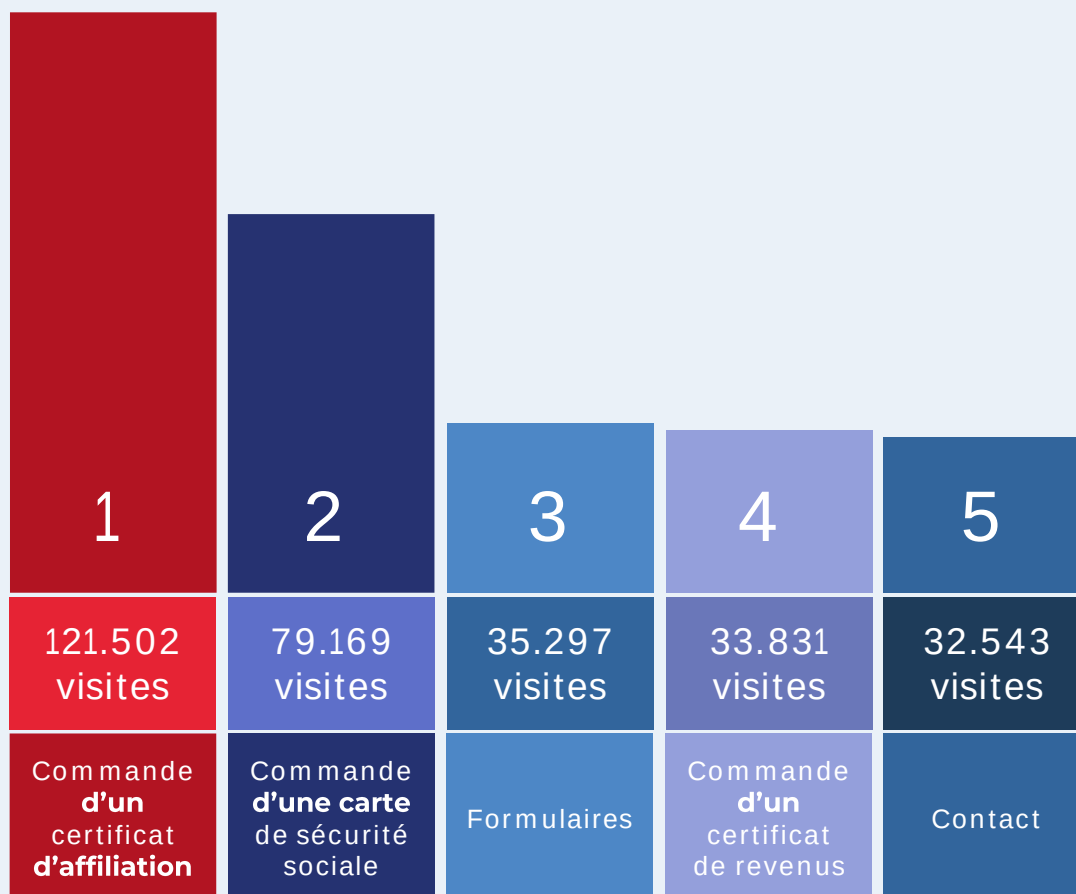


TOP 5 DES PAGES LES PLUS CONSULTÉES DU SITE WEB WWW.CCSS.LU

Les pages les plus consultées demeurent principalement celles liées aux services les plus utilisés par les assurés, notamment :

- la [commande d'un certificat d'affiliation](#) ;
- la [commande de la carte de sécurité sociale](#)
- les [formulaires](#) ;
- la [commande d'un certificat de revenus](#) ;
- la prise de [contact](#).

Ce classement confirme la place centrale du site internet dans l'accès rapide aux démarches administratives courantes.

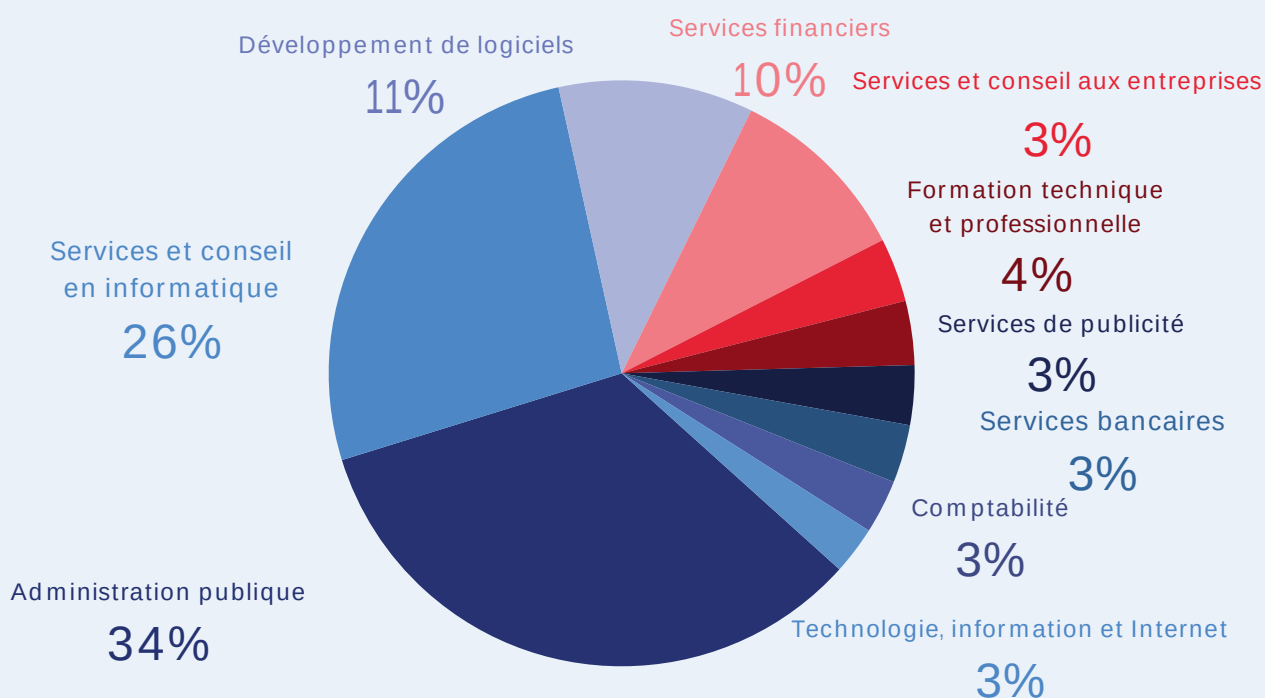


RÉPARTITION DES VISITES DU SITE WEB WWW.CCSS.LU, PAR PAYS



Le site continue d'attirer majoritairement un public national, tout en conservant une audience significative en provenance des pays frontaliers, reflétant la réalité transfrontalière du marché de l'emploi luxembourgeois. La répartition des visites par pays est détaillée dans le graphique ci-dessus.

RÉPARTITION DES VISITEURS DU COMPTE LINKEDIN DU CCSS, PAR DOMAINE PROFESSIONNEL



Compte LinkedIn

3.204 abonnés

Service qualité

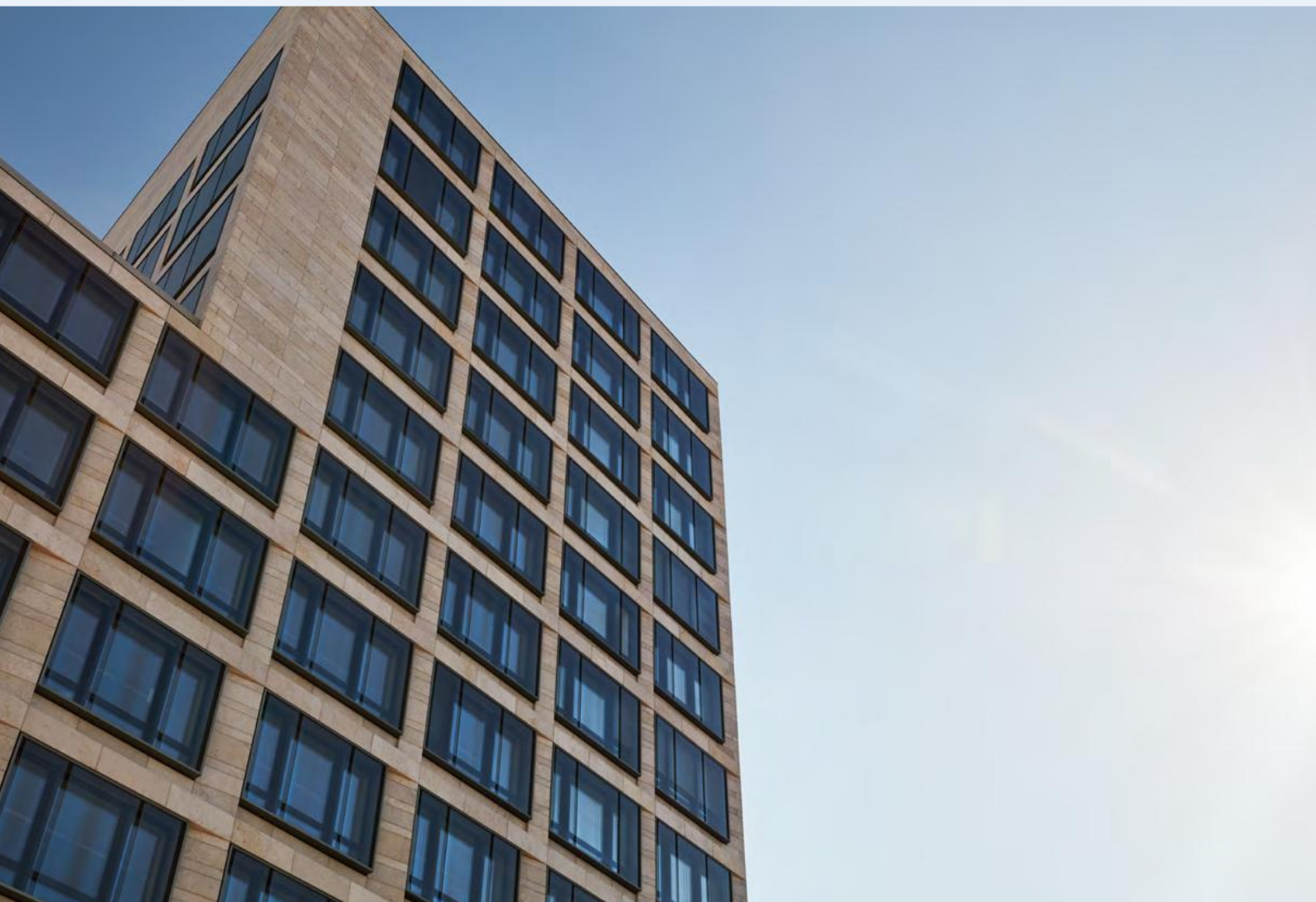
Missions du Service qualité

Le Service qualité a pour mission de poursuivre et de renforcer la démarche **d'amélioration continue du CCSS. À ce titre, il met en place un système de gestion de la qualité dont l'un des piliers essentiels repose sur l'harmonisation d'une documentation, l'identification des besoins et attentes des parties intéressées et les risques** et opportunités en lien avec les différentes équipes du Département administratif.

L'accompagnement de plusieurs équipes s'est poursuivi afin de documenter progressivement les activités des services. Fin 2025, de nouveaux services ont entamé leur intégration dans cette démarche.

Une part significative des travaux menés par le Service qualité en 2025 a porté sur le suivi du programme de travail pluriannuel. Intégré aux groupes de travail chargés de mettre en œuvre les projets stratégiques du Département administratif, le Service qualité a accompagné plusieurs projets, en parallèle de ses missions de base, notamment dans les domaines des ressources humaines et de la communication.

Enfin, en complément à ces activités stratégiques, le Service qualité a contribué à la préparation du premier code de conduite du CCSS qui sera soumis au Conseil d'administration en 2026.



Service méthodologie

Missions du Service méthodologie

Guidé par les objectifs stratégiques du CCSS, le Service méthodologie élabore et déploie des méthodes et des procédures visant à assurer l'efficacité et la qualité des activités liées au CCSS. Agissant comme un intermédiaire essentiel entre le Département administratif, auquel il appartient, et le Département informatique, responsable notamment du développement de solutions numériques, le Service méthodologie joue un rôle clé dans la réalisation de projets destinés à devenir, à terme, des produits et services du CCSS.

PARTIES PRENANTES INTERNES

Le Service méthodologie pilote les projets informatiques du Département administratif du CCSS et de la Mutualité des employeurs, de la définition des besoins à la mise en œuvre des tests, en passant par le contrôle qualité et la documentation des outils.

Il optimise et modélise les processus des services métier et des services support, réalise des études statistiques, informatiques et administratives, et assure une veille technologique et opérationnelle constante.

Par ailleurs, le Service méthodologie supervise l'exécution des traitements automatisés du Département administratif et fournit un soutien technique aux agents, garantissant ainsi l'efficacité et la fiabilité des opérations du département.

PARTIES PRENANTES EXTERNES

Le Service méthodologie occupe une place clé dans les opérations du CCSS en matière de relations avec les parties prenantes externes. Il coordonne les échanges automatisés de données avec d'autres organismes publics, tant nationaux qu'internationaux, et assure un support technique aux adhérents [SECUline](#) et aux utilisateurs des services du CCSS sur la plateforme [MyGuichet.lu](#), incluant les employeurs et leurs mandataires, pour faciliter leurs activités quotidiennes.



ORGANISATION

Pour mener à bien ses missions et gérer la diversité de ses projets, le Service méthodologie compte 16 collaborateurs répartis en trois équipes :

- Équipe projets, prenant en charge les initiatives définies selon les objectifs stratégiques ;
- Équipe études statistiques, réalisant les analyses et études nécessaires au pilotage et à l'optimisation des activités ;
- Équipe production et support, supervisant l'exécution des traitements automatisés et assurant le soutien technique aux services du Département administratif, aux adhérents SECUline et aux utilisateurs de services du CCSS présents sur [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu).

FORMATION

En 2025, les membres du Service méthodologie ont cumulé 65 jours de formation.

Au-delà des cours obligatoires liés aux stages ou périodes d'initiation, ces formations portaient sur des thématiques clés pour le service, telles que la gestion de projets, l'analyse métier, le langage SQL, le langage Python, le GDPR ou encore le management.

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.

PROJETS DU SERVICE MÉTHODOLOGIE

Le Service méthodologie sélectionne et met en œuvre ses projets en fonction de leur alignement avec les objectifs stratégiques du CCSS, tels que définis dans son programme de travail triennal. Ces initiatives répondent principalement aux besoins des services internes, des parties prenantes externes, y compris les clients usagers, ainsi qu'à des exigences techniques. Certains projets sont identifiés en cours d'année pour garantir une réaction rapide et flexible face aux évolutions de la législation nationale ou internationale.

Les projets majeurs sur lesquels le Service méthodologie est intervenu sont présentés ci-dessous.

MIGRATION DU « MAINFRAME » BS2000

Depuis plusieurs années, l'Équipe projets du Service méthodologie collabore étroitement avec l'Équipe de développement CCSS du Département Informatique dans le cadre de la migration du « mainframe » BS2000. L'objectif principal de cette initiative est d'assurer une transition réussie d'une technologie ancienne vers un environnement plus moderne.

Ce projet, d'envergure et à forts enjeux, nécessite une mobilisation importante de ressources internes. Sept agents du Service méthodologie, spécialisés dans l'analyse métier, la gestion de projet et les tests d'acceptation, organisés en trois sous-équipes, ainsi que jusqu'à neuf agents de l'Équipe de développement, chargés de l'implémentation, contribuent activement à sa réalisation.

Extrait de compte (facture)

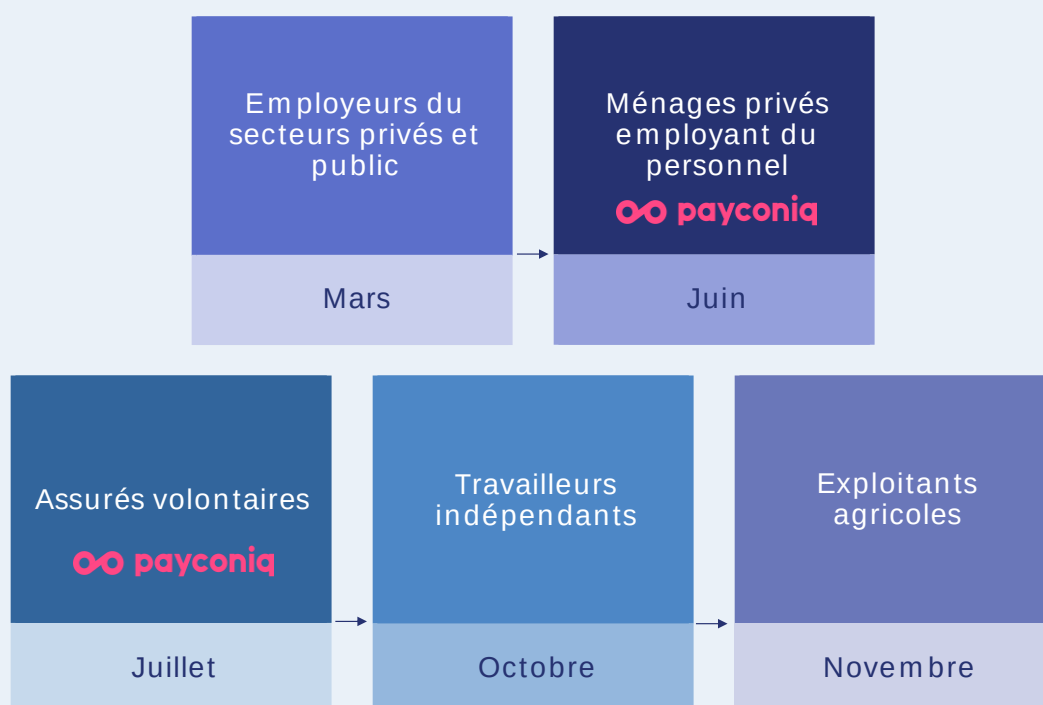
ANCIEN layout

NOUVEAU layout

Volet « comptabilité »

Suite à l'élaboration, en 2024, d'un **nouveau layout pour l'extrait de compte**, plus clair et plus épuré, par un groupe de travail réunissant des agents de trois services métier ainsi que des membres du Service méthodologie et de l'équipe de développement, la mise en production de l'extrait de compte pour les différents types de clients-usagers du CCSS s'est

effectuée progressivement. Par ailleurs, pour les publics-cibles n'ayant pas activé de mandat de domiciliation SEPA, une solution de paiement alternative est désormais disponible grâce à l'intégration du paiement par code QR via Payconiq.



L'extrait de compte n'est pas le seul document comptable à avoir fait l'objet d'une refonte complète. **L'attestation pour soumission publique** (également appelée attestation pour non-obligation) et son processus de traitement ont été entièrement repensés. La génération instantanée permet désormais aux employeurs d'obtenir ce document en quelques clics depuis leur espace professionnel sur MyGuichet.lu. Les demandes nécessitant un contrôle du Service comptabilité sont désormais intégrées à un flux entièrement digitalisé, tout en maintenant la possibilité d'envoi par voie postale.

Par ailleurs, le Service méthodologie a élaboré une documentation métier complète du Service comptabilité, en étroite collaboration avec ses différents agents. Le contenu a été enrichi et validé grâce à plusieurs relectures internes. Cette démarche garantit une documentation claire, précise et pleinement adaptée aux besoins du Service comptabilité.

Volet « salaires »

La continuation de la migration du volet « salaires » a impliqué plusieurs actions majeures pour le Service méthodologie, centrées sur l'analyse, l'optimisation et les tests des modules à interface graphique utilisés par les services internes, en vue d'une mise en production prévue en 2026. Les modules concernés à destination des services métier internes sont les suivants :

- Module de saisie des salaires déclarés via support papier ;
- Module de consultation des salaires par employeur ;
- Module de gestion des salaires par assuré.

Le module de gestion des assurances pension volontaires a, quant à lui, été migré et mis en production en 2025.

Dans le cadre de la stratégie du CCSS visant à ne plus mettre ses modules internes à disposition des entités externes, toutes les entités concernées par l'accès aux données de rémunération ont été contactées afin de convenir d'une solution alternative. Des réunions ont été organisées, avec la participation active du DPO du CCSS.

Une autre partie de la migration concerne la gestion des blocages de remboursements de la Mutualité des employeurs. Il s'agit d'un flux de traitement automatisé permettant de détecter d'éventuelles anomalies avant le remboursement. Ce flux a été entièrement réanalysé et optimisé, afin de réduire au minimum les blocages inutiles tout en améliorant le ciblage des anomalies, en tenant compte des caractéristiques spécifiques des employeurs.

Enfin, la plupart des relevés au format PDF, initialement générés sur support papier, ont été analysés et optimisés, puis intégrés dans un système de gestion de tâches internes sous forme de tickets. Parallèlement, les différentes **fonctions d'édition de statistiques** pour les services internes ont été modernisées et migrées vers des technologies plus récentes.

Volet « affiliations »

Au fil des dernières années, les services ont été consultés et leurs besoins, ainsi que les idées émises, soigneusement recensés. En cours de l'année 2025, ces informations ont fait l'objet d'une analyse approfondie, permettant de regrouper, prioriser et intégrer les besoins dans un planning prévisionnel structuré. Il convient de noter que les ressources de l'Équipe de développement, mobilisées pour la migration du volet « salaires », seront progressivement réaffectées à la migration des affiliations, garantissant ainsi une continuité et une optimisation des efforts.

GOUVCHECK

Le CCSS s'engage à offrir à ses clients-usagers des services toujours plus sécurisés et transparents. L'objectif de l'adhésion à l'initiative GouvCheck par le CCSS est de permettre la vérification de l'authenticité des certificats et attestations délivrés par le CCSS à destination des assurés et employeurs et de protéger ainsi les destinataires de ces documents contre d'éventuelles tentatives de fraude ou de falsification.

Le GouvCheck permet à l'organisme émetteur d'apposer un code QR à un document et au destinataire de ce document de vérifier, à l'aide d'une application pour smartphone ou tablette, son authenticité et l'intégrité des informations y présentes. Cette vérification, est simple, rapide et accessible à tout moment sans qu'une connexion internet soit nécessaire.



Attestation pour soumission publique désormais avec code QR GouvCheck



CCSS
Centre commun de
la sécurité sociale

En 2024, le CCSS avait doté les deux certificats qu'il émet à destination des assurés du code QR GouvCheck. En 2025, ce sont trois certificats émis par le CCSS à destination des employeurs qui en ont été munis :

- Certificat renseignant sur le nombre de salariés occupés (depuis février 2025) ;
- Certificat renseignant sur la masse salariale (depuis février 2025) ;
- Attestation pour soumission publique (depuis juillet 2025).

Ainsi depuis juillet 2025, tous les certificats émis par le CCSS, qu'ils soient générés par l'assuré ou l'employeur dans leur espace MyGuichet.lu ou commandés via le site web du CCSS pour un dépôt par « eDelivery » ou par courrier, sont obligatoirement munis du code QR GouvCheck.

ACTIVITÉS A L'ÉTRANGER

Dans le cadre de la gestion des activités à l'étranger, l'année 2025 a été consacrée à **l'optimisation des outils** existants. Une deuxième version du module de gestion des activités à l'étranger a ainsi été mise en production au cours du premier trimestre. Parallèlement, la version 1.2 du schéma du fichier DEMDET.xml, utilisé dans le cadre de SECULine pour la déclaration des activités à l'étranger, a été déployée avec une période de transition jusqu'en octobre, date à laquelle la version 1.1 a été retirée.

En ce qui concerne EESSI, le Service méthodologie a activement participé aux tests de migration vers la version 4.4 du CDM (Common Data Model¹³) et a pris part aux réunions du groupe ad-hoc EESSI au niveau de l'Union européenne.

PROJETS D'OPTIMISATION INTERNES

Le Service méthodologie a digitalisé le formulaire de notification interne de faillites en mettant en place un processus entièrement numérique. Il a également contribué à la standardisation et à l'automatisation des documents archivés dans la GED. Par ailleurs, le service a accompagné la migration des postes de travail du Département administratif vers les versions les plus récentes du système d'exploitation et de la suite bureautique.

¹³ modèle standardisé de données qui définit comment les informations doivent être représentées dans EESSI.

ÉCHANGES DE DONNEES INFORMATISÉS AVEC D'AUTRES ENTITÉS PUBLIQUES

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 2025, un nouvel échange de données a été mis en place :

Entité	Cadre de l'échange
Office national de l'accueil (ONA)	Affiliation à la sécurité sociale des demandeurs de protection internationale (DPI) et des bénéficiaires de protection temporaire (BPT).

Par ailleurs, deux échanges de données font l'objet de discussions avancées :

Entité	Cadre de l'échange
Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)	Calcul de l'indemnité forfaitaire en cas d'un reclassement externe, pour les salariés d'un ménage privé.
Corps grand-ducal d'incendie et de secours (CGDIS)	Compensation des employeurs pour le congé spécial accordé à leur personnel engagé comme pompier volontaire.

PROJETS COLLABORATIFS IMPLIQUANT D'AUTRES ENTITÉS PUBLIQUES

En 2025, le Service méthodologie a représenté le CCSS par le biais de groupes de travail pour plusieurs projets collaboratifs ; cette année étant principalement consacrée au cadrage et à l'analyse :

Entité	Projet
Caisse nationale de santé (CNS)	Intégration du certificat d'incapacité de travail électronique (eCIT) dans l'espace professionnel MyGuichet.lu du CCSS.
	Démarche de commande de la carte de sécurité sociale, permettant de consulter son état de validité, de passer une commande et de suivre son traitement.
Ministère de l'Economie (MECO) et Administration de l'enregistrement, des domaines et de la TVA (AED)	Démarche commune de création d'entreprise visant à simplifier cette procédure pour les intéressés.
Ministère de la Digitalisation	Participation au projet EUDI Wallet, dans lequel la carte de sécurité sociale et le document portable A1 émis par le CCSS seront inclus parmi les documents pilotes pour le Luxembourg.

MyGuichet.lu

MyGuichet.lu

MYGUICHET.LU

MyGuichet.lu est une plateforme digitale personnalisée et sécurisée destinée aux citoyens et aux professionnels. Elle permet aux citoyens de centraliser et faciliter leurs interactions avec l'administration et aux professionnels de gérer certaines obligations légales et administratives en ligne.

Le CCSS y offre des services interactifs à destination de ses clients-usagers :

- Citoyens (consultation de ses données, génération de certificats, réception de documents sous forme électronique)
- Ménages privés employant du personnel (gestion complète des démarches liées au personnel de son ménage privé).
- Employeurs et leurs mandataires (offre complète de services de consultation, de déclaration, de génération de certificats dans les domaines, de réception de documents sous forme électronique).

MYGUICHET.LU PROFESSIONNEL

Après 2 ans de travaux d'analyse et de développement, le CCSS a lancé le 22 octobre 2025 ses services en ligne destinés aux employeurs (excepté les entreprises de travail intérimaire, les exploitants agricoles et les indépendants qui auront accès à ces services ultérieurement) et à leurs mandataires dans l'espace professionnel sur MyGuichet.lu.

Cette plateforme sécurisée permet une gestion administrative centralisée et couvre les domaines d'activités suivants :

- Affiliations
- Rémunérations & incapacités de travail
- Calcul, facturation & comptabilité
- Données employeur

La liste complète des services inclus dès le lancement, regroupés par domaine d'activité :

AFFILIATIONS

- Déclarations d'entrée et de sortie
- Demande de matricule assuré
- Réception de l'accusé d'affiliation via le dépôt électronique (eDelivery)
- Consultation des affiliations
- Génération du certificat renseignant sur le nombre de salariés occupés

CALCUL, FACTURATION & COMPTABILITÉ

- Consultation de l'historique du solde du compte cotisant et des derniers paiements
- Réception de l'extrait de compte mensuel (facture) via le dépôt électronique (eDelivery)
- Demande de prélèvement automatique (mandat SEPA)
- Génération du récapitulatif des extraits de compte
- Génération de l'attestation pour soumission publique
- Demande de remboursement d'un solde créditeur

RÉMUNÉRATIONS & INCAPACITÉS DE TRAVAIL

- Déclaration de rémunérations et incapacités de travail
- Consultation des rémunérations
- Génération du certificat renseignant sur la masse salariale

DONNÉES EMPLOYEUR

- Consultation des paramètres liés à l'employeur :
 - Classe de la Mutualité des employeurs (MDE)
 - Facteur bonus-malus de l'Association d'assurance accident (AAA)
 - Taux de cotisation pour le Service de santé au travail multisectoriel (STM)
 - Informations sur l'éventuelle adhésion à SECULine

Les défis relevés par l'équipe du projet ont été évoqués dans leur interview.

Retrouvez l'interview dans la rubrique « [MyGuichet.lu : Stratégie de digitalisation](#) »

LES CHIFFRES CLÉS DU 22 OCTOBRE 2025 AU 31 DÉCEMBRE 2025

Les chiffres ci-dessous couvrent la période du 22 octobre 2025, date du lancement officiel des services du CCSS dans l'espace professionnel de MyGuichet.lu, jusqu'à la fin de l'année 2025.

DÉMARCHES

NOMBRE DE DÉMARCHES TRANSMISES AU CCSS VIA MYGUICHET.LU

Démarches	Nombre
Déclaration de salaires	4.761
Demande de certification d'espace professionnel	3.036
Déclaration d'incapacité de travail (inclus dans la déclaration de salaires)	894
Déclaration d'entrée et de sortie	656
Demande de matricule assuré	69
Demande de prélèvement automatique des cotisations sociales (domiciliation SEPA)	21
Demande de remboursement d'un solde créditeur	9
TOTAL	9.446

EDELIVERY

NOMBRE D'EMPLOYEURS AYANT ACTIVÉ LE SERVICE EDELIVERY, PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ

Affiliations	Salaires et incapacités de travail	Comptabilité	Données employeur
902	810	872	968

NOMBRE DE DOCUMENTS DEPOSÉS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY

Extraits de compte mensuel	Accusés d'affiliation de personnel	TOTAL
8.119	246	8.394

GÉNÉRATION DE CERTIFICATS

NOMBRE DE CERTIFICATS GÉNÉRÉS POUR TÉLÉCHARGEMENT IMMÉDIAT

Certificats renseignant sur le nombre de salariés occupés	Certificats renseignant sur la masse salariale	Attestations pour soumission publique	Récapitulatifs extraits de compte	TOTAL
163	161	70	345	739

MESSAGING VIA MYGUICHET.LU DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE

Les employeurs ont la possibilité de communiquer par écrit avec le CCSS dans le cadre d'une démarche.

NOMBRE DE MESSAGES TRANSMIS AU CCSS VIA MYGUICHET.LU, RÉPARTI PAR DÉMARCHE

Déclarations d'entrée et de sortie	Demandes de matricule assuré	Déclarations de salaires et incapacités de travail	TOTAL
2	2	4	8

MYGUICHET.LU PRIVÉ

Public-cible : Ménages privés

DÉMARCHES

NOMBRE DE DÉMARCHES TRANSMISES AU CCSS VIA MYGUICHET.LU EN 2025

	Déclarations d'entrée	Déclarations de sortie	Modifications de salaire et d'heures	Demande de prélèvement automatique des cotisations sociales (domiciliation SEPA)	TOTAL
	3.024	1.883	1.916	218	7.041
Evolution p.r. à 2024	+440	+370	+434	du 26.11.2025 au 31.12.2025	+1.244
	+17%	+24%	+29%		+26%

MESSAGING VIA MYGUICHET.LU DANS LE CADRE D'UNE DÉMARCHE

Les ménages privés employant du personnel ont la possibilité de communiquer par écrit avec le CCSS dans le cadre d'une démarche.

NOMBRE DE MESSAGES TRANSMIS AU CCSS VIA MYGUICHET.LU, RÉPARTI PAR DÉMARCHE DU 19.03.2025 AU 31.12.2025 :

Déclarations d'entrée	Déclarations de sortie	Modifications de salaire et d'heures	TOTAL
62	19	8	89

EDELIVERY - DÉPÔT DE DOCUMENTS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY

NOMBRE DE DOCUMENTS DÉPOSÉS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY EN 2025, À DESTINATION DES MÉNAGES PRIVÉS EMPLOYANT DU PERSONNEL

	Extraits de compte mensuel	Certificats annuels pour la déclaration d'impôts	Modifications de salaire et d'heures	TOTAL
	83.605	8.075	16.449	108.129
Evolution p.r. à 2024	+10.179	+1.564	+3.250	+14.993
	+14%	+24%	+25%	+16%

Les 108.129 documents déposés via eDelivery représentent 34% du total d'émission de ces trois documents, le reste étant envoyé par voie postale (cette part était de 28% en 2024).

NOMBRE DE DOCUMENTS DÉPOSÉS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY EN 2025, À DESTINATION DES SALARIÉS DES MÉNAGES PRIVÉS

	Listes semestrielles de salaires et heures	Certificats annuels pour la déclaration d'impôts	TOTAL
	2.243	1.161	3.404
Evolution p.r. à 2024	+749	+382	+1.131
	+50%	+49%	+50%

Public-cible : Assurés volontaires

DÉMARCHES

NOMBRE DE DÉMARCHES TRANSMISES AU CCSS VIA MYGUICHET.LU DU 26 NOVEMBRE 2025 AU 31 DÉCEMBRE 2025

Demandes de prélèvement automatique des cotisations sociales (domiciliation SEPA)	84
---	----

EDELIVERY - DÉPÔT DE DOCUMENTS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY

NOMBRE DE DOCUMENTS DEPOSÉS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY EN 2025, À DESTINATION DES ASSURÉS VOLONTAIRES

	Extraits de compte
	24.134
Evolution p.r. à 2024	+6.590
	+38%

Cela représente 14% du total des extraits de compte émis, le reste étant envoyés par voie postale (cette part était de 11% en 2024).

Public-cible : Particuliers

CONSULTATION

338.531 consultations d'affiliation ont été effectuées par des particuliers.

GÉNÉRATION INSTANTANÉE DE CERTIFICATS

NOMBRE DE CERTIFICATS GÉNÉRÉS POUR TÉLÉCHARGEMENT IMMÉDIAT

	Certificat d'affiliation	Certificat de revenus	TOTAL
	221.884	88.469	310.353
Evolution p.r. à 2024	+32.450	+17.281	+49.731
	+17%	+24%	+19%

Les 221.884 certificats d'affiliation représentent 55% de tous les certificats d'affiliation émis par le CCSS.

Les 88.469 certificats de revenus représentent 80% de tous les certificats de revenus émis par le CCSS.

EDELIVERY - DÉPÔT DE DOCUMENTS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY

NOMBRE DE DOCUMENTS DÉPOSÉS ÉLECTRONIQUEMENT VIA EDELIVERY EN 2025, À DESTINATION DES PARTICULIERS

	Certificat d'affiliation	Certificat de revenus	TOTAL
	4.910	1.387	6.297
Evolution p.r. à 2024	-936	187	-749
	-16%	+16%	-11%

Ces certificats ont été déposés suite à une demande via le site web ccss.lu. Les chiffres n'incluent pas les certificats générés et téléchargés directement (cf. section précédente).

Service accueil, courrier, saisie

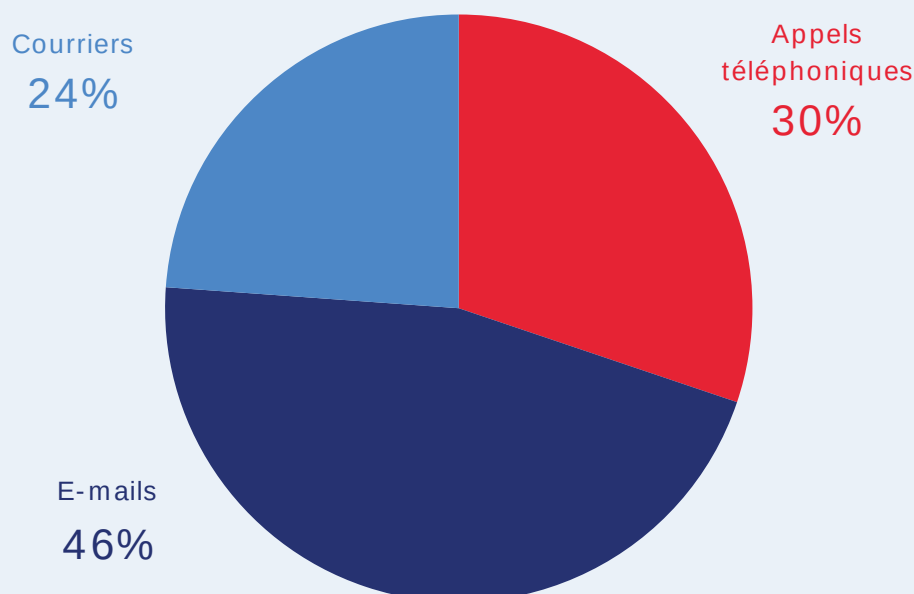
Missions du Service accueil, courrier, saisie

Le Service accueil, courrier, saisie du CCSS occupe une fonction essentielle dans le bon **fonctionnement de l'institution. Ce service représente un point de contact central avec les différentes parties prenantes à travers plusieurs canaux comme l'accueil téléphonique, le courrier postal et les e-mails.** Le service assure 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

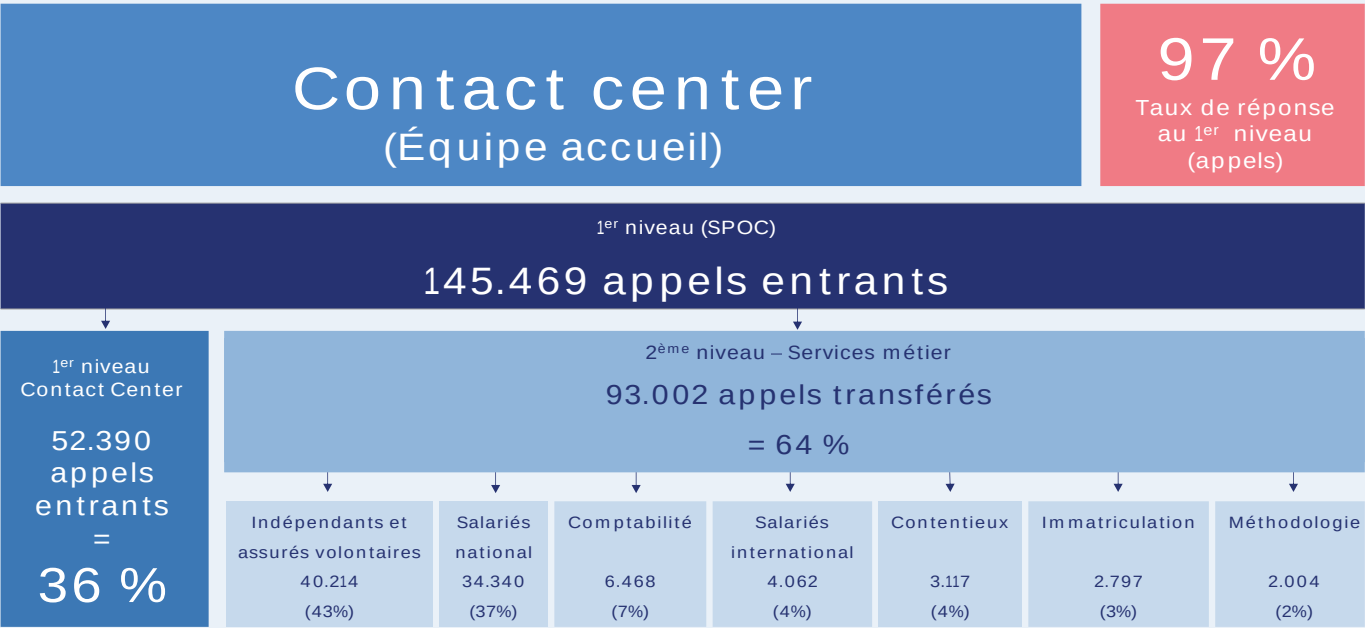
En charge du Contact center, cette équipe intervient en tant que point de contact unique (SPOC¹⁴), en centralisant l'ensemble des appels et e-mails entrants. Les e-mails entrants sont analysés, traités et redirigés vers le service compétent au sein du CCSS selon les besoins identifiés. En moyenne, l'équipe réceptionne 581 appels par jour (sur 250,5 jours ouvrés). Au total, l'Équipe accueil a réceptionné 145.469 appels en 2025, dont 36 % (52.390) ont pu être traités au 1er niveau par les agents du Contact center.

REPARTITION DES FLUX ENTRANTS PAR CANAL EN 2025



¹⁴ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

STATISTIQUES DES APPELS ENTRANTS EN 2025



ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE COURRIERS SORTANTS



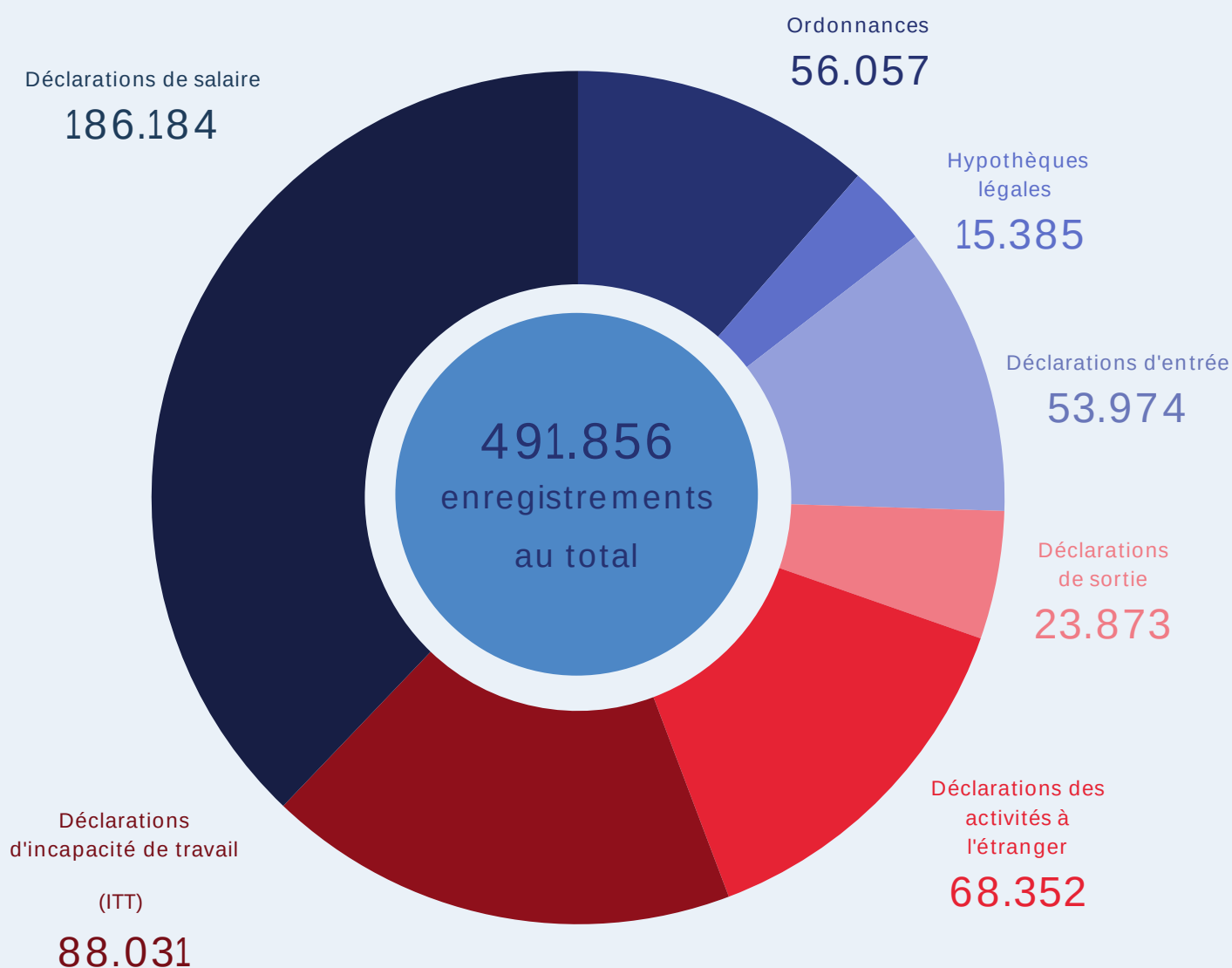
Au cours de l'année 2025, 1.337.949 documents ont été numérisés, représentant 1.752.286 pages. Ces chiffres témoignent de l'ampleur du travail effectué afin d'assurer la dématérialisation des documents ainsi que leur intégration dans les systèmes de gestion électronique de documents (GED).

L'Équipe courrier assure également le 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 2025



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 de sécurité sociale au Luxembourg, tout en veillant à préserver les employeurs et assurés respectueux des règles. La formation continue et la sensibilisation des agents du CCSS sont cruciales pour garantir une prévention efficace ainsi qu'une détection précoce des situations susceptibles de relever d'un abus ou d'une fraude.**

Le Service contrôle constitue un pilier fondamental au sein du CCSS. Grâce à une 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 la détection de toute intention abusive et frauduleuse. Lorsqu'un tel comportement est détecté, une investigation est initiée par le Service contrôle. Celle-ci se caractérise en quatre étapes majeures, à savoir :

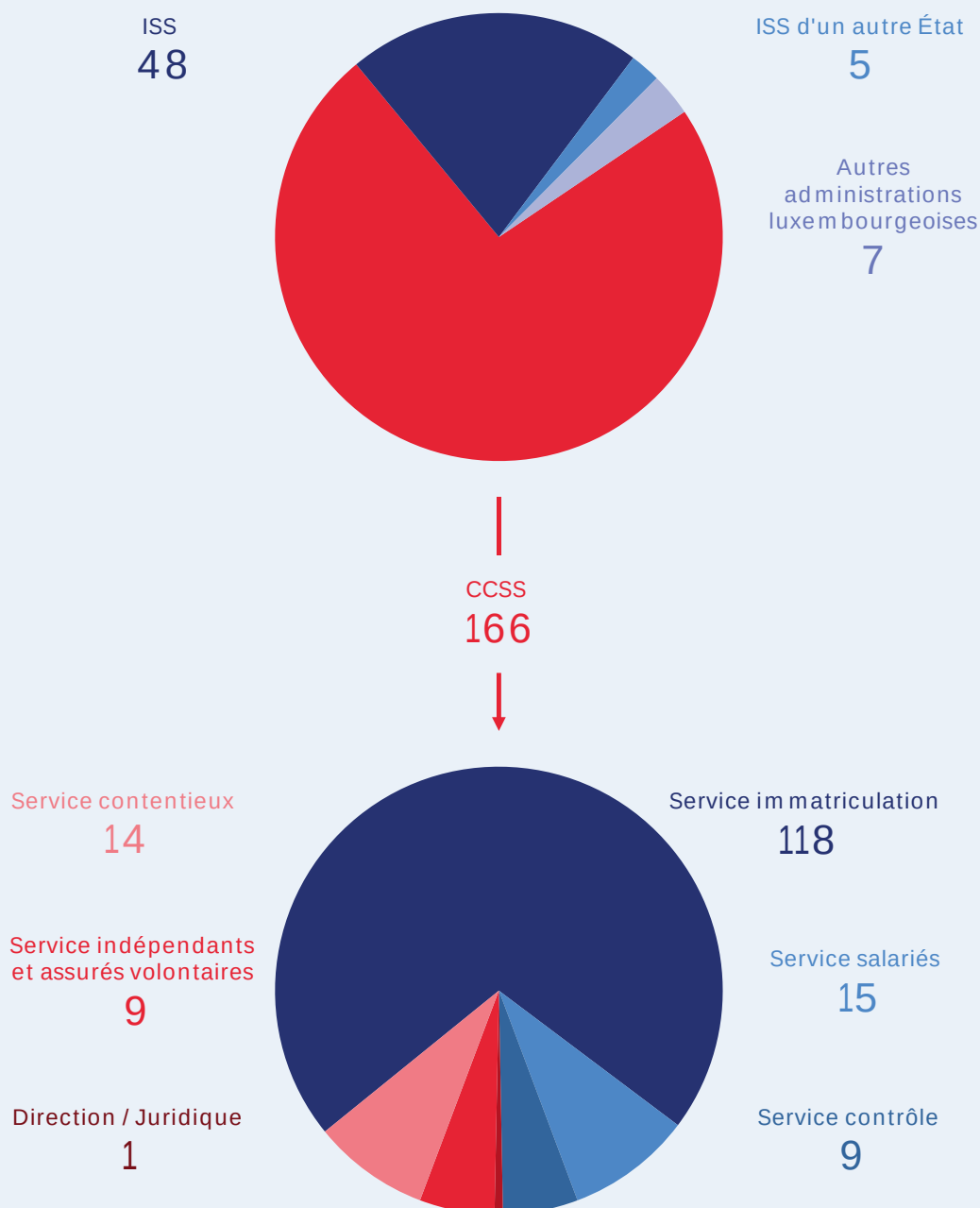
- l'analyse des faits suspects signalés sur base des informations disponibles en interne et en externe ;
- des visites sur le terrain visant à vérifier l'existence effective d'une activité réelle au Luxembourg ainsi que l'exploitation d'un espace de travail au siège de l'employeur ;
- une entrevue avec la personne faisant l'objet du contrôle visant à recueillir des renseignements et des documents complémentaires relatifs à l'activité professionnelle exercée au Luxembourg ;
- l'analyse des documents fournis par l'employeur, son mandataire ou l'assuré.

Avant tout contrôle sur le terrain, un travail préparatoire rigoureux est effectué, en veillant à respecter scrupuleusement trois principes éthiques : **l'égalité de traitement, la confidentialité et l'absence de 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 2025, PAR SOURCE



15

¹⁵ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

RÉSULTAT DES AFFILIATIONS ANALYSÉES

RÉSULTATS GLOBAUX

En 2025, 735 affiliations, couvrant 115 employeurs répartis dans divers secteurs d'activité, ont été analysées. L'analyse approfondie de ces affiliations a révélé que, pour 414 affiliations (56,3 %), une activité professionnelle a pu être confirmée au Luxembourg, sans qu'aucune anomalie ne soit constatée.

Toutefois, une part significative des affiliations, soit 43,7 %, a nécessité une intervention :

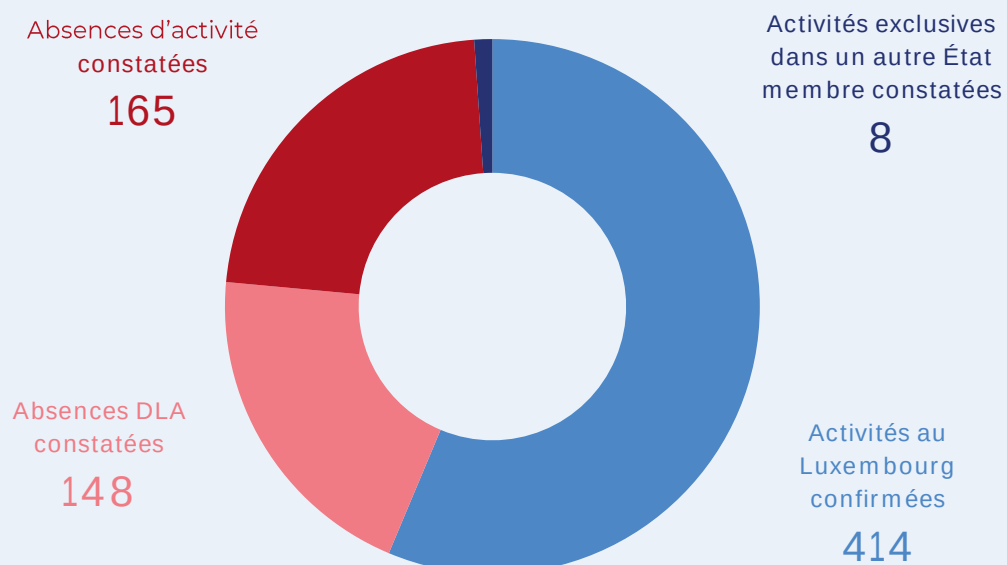
- 148 affiliations (20,1 %) ont été transmises **à l'État membre** compétent pour prise de décision quant à la législation applicable (DLA - détermination de la législation applicable), les contrôles ayant permis d'établir que les personnes concernées exerçaient une activité professionnelle dans plusieurs États membres, dont une partie substantielle de cette activité dans leur pays de résidence ;
- 165 affiliations (22,4 %) ont été refusées et, par conséquent, annulées, aucune activité professionnelle n'ayant pu être constatée au Luxembourg ;
- 8 affiliations (1,1 %) se sont révélées être injustifiées, l'activité ayant été exercée exclusivement dans un autre État membre et leurs dossiers ont été transmis à l'État membre compétent.

RÉPARTITION SECTORIELLE

65 % des affiliations analysées au cours de l'année 2025 proviennent de trois secteurs :

- Construction : 240 affiliations (32,7 %)
- Transport fluvial : 168 affiliations (22,9 %)
- Commerce : 74 affiliations (10,1 %)

RÉPARTITION DU NOMBRE D'AFFILIATIONS CONTRÔLÉES EN 2025, PAR RÉSULTAT D'ANALYSE



GESTION DES CONTRÔLES ET PROCÉDURES LÉGALES

Les résultats des contrôles se traduisent généralement par deux issues distinctes. Lorsque le dossier est jugé conforme, il est classé sans suite. En revanche, en cas d'anomalies, la procédure à suivre dépendra du type d'anomalie identifiée ainsi que de l'activité exercée par l'employeur et l'assuré.

- Si l'activité de l'assuré n'est pas exercée au Luxembourg, mais exclusivement dans un État membre, le dossier est transféré à cet État membre, compétent pour la prise de décision.
- Lorsque l'assuré exerce son activité dans plusieurs États membres, y compris dans son pays de résidence situé en dehors du Luxembourg, l'autorité nationale du pays 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 matière d'obligation de dénonciation et de 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 le traitement de ces situations sensibles.

LES CHIFFRES CLÉS EN 2025

219
dossiers clôturés

139
dénonciations au Parquet
pour un préjudice financier en matière de sécurité sociale estimé
à **2,3 millions d'euros**

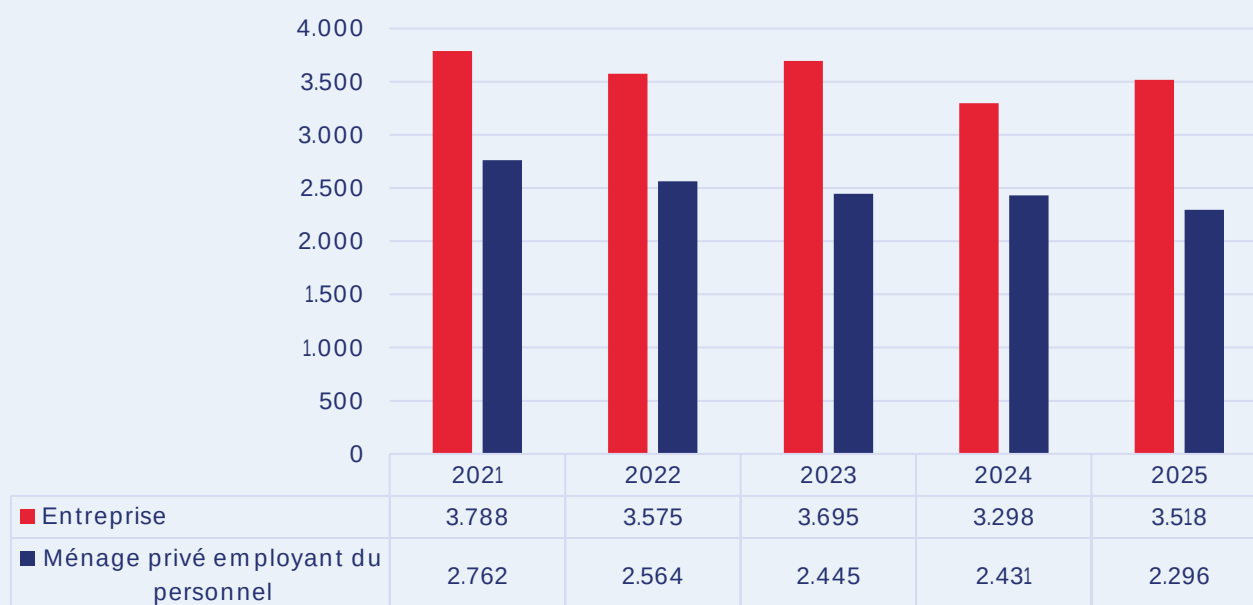
Service im matriculation

Missions du Service im matriculation

- 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, GIE¹⁶, etc. Les demandes pour les sociétés étrangères et copropriétés sont ensuite envoyées au CTIE¹⁷.
- Enregistrement 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 im matriculation 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 im matriculation 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 IMMATRICULES, PAR TYPE



¹⁶ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

¹⁷ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

ÉVOLUTION ANNUELLE DE CRÉATIONS DE MATRICULES POUR PERSONNES PHYSIQUES



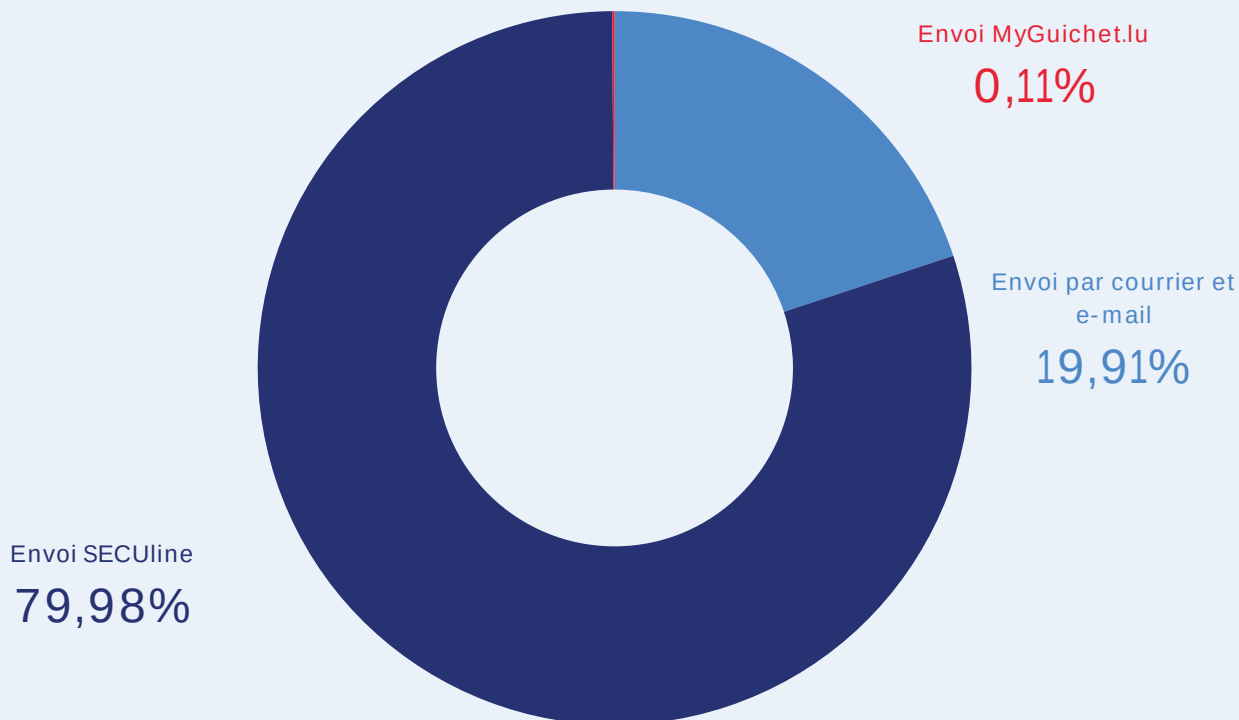
TRAITEMENT DES DEMANDES DE MATRICULES ASSURÉS

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

- Via SECULine¹⁸ : Les demandes soumises par ce biais sont traitées quasi instantanément, permettant aux employeurs de recevoir une réponse rapidement. 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 (2024 : 80 %).
- Via MyGuichet.lu (espace professionnel) : Disponible depuis octobre 2025, les demandes effectuées via cette plateforme sont traitées quasi instantanément et les matricules communiqués directement sur la plateforme.
- 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.

¹⁸ 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 2025, 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 depuis 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 de 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 national

Les missions du Service salariés national

Au 15 janvier 2025, le Service salariés a été scindé en deux services distincts, c. à d. d'une part le Service salariés national et d'autre part le Service salariés international. Cette séparation résulte de la complexité croissante de la matière et vise à garantir une organisation plus claire ainsi qu'une meilleure efficacité dans le traitement des dossiers, tant au niveau national qu'international.

Il convient de signaler que la gestion du recouvrement forcé auprès des employeurs, **ainsi que l'envoi des décisions présidentielles relatives aux affiliations des salariés – à l'exception de celles concernant les ménages privés et celles relatives aux affiliations et salaires (amendes pour déclarations tardives, oppositions aux amendes) gérées par le Service salariés national – a été transféré au Service contentieux du CCSS.**

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

Le Service salariés national traite également 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 majeure partie du travail – les cas particuliers signalés par les systèmes automatisés, courriels ou appels téléphoniques.

En contact direct avec le public, les gestionnaires du Service salariés national 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 et les incapacités de travail déclarées par les employeurs.

De plus, ils sont chargés de vérifier et de corriger les données déclarées lorsque celles-ci sont incomplètes ou incorrectes. Le Service salariés national collabore étroitement avec les autres services du CCSS et travaille en partenariat avec diverses institutions de sécurité sociale ainsi qu'avec d'autres entités publiques telles que l'ADEM.

Le Service salariés national s'occupe également du traitement des faillites et est en contact direct avec les curateurs, afin d'assurer la mise à jour des données relatives aux affiliations et aux salaires des salariés concernés.

ORGANISATION DU SERVICE

Pour mener à bien ces missions, le Service salariés national est structuré de manière à optimiser le traitement des dossiers de manière efficiente et met l'accent sur la polyvalence de ses gestionnaires. Le service se compose d'une responsable de service, secondée par une adjointe, qui l'assiste dans la gestion et la supervision de deux équipes opérationnelles. Chaque équipe est dirigée par un responsable du Pôle d'appui gestionnaires. Le service compte au total 15 gestionnaires.

L’accent est mis sur la polyvalence des collaborateurs, qui sont formés pour traiter une grande variété de situations. En raison de la complexité des tâches, la maîtrise complète des processus du service nécessite plusieurs années d’expérience. Ainsi, les nouveaux collaborateurs commencent par les tâches les plus simples et évoluent progressivement au fur et à mesure de leur intégration.

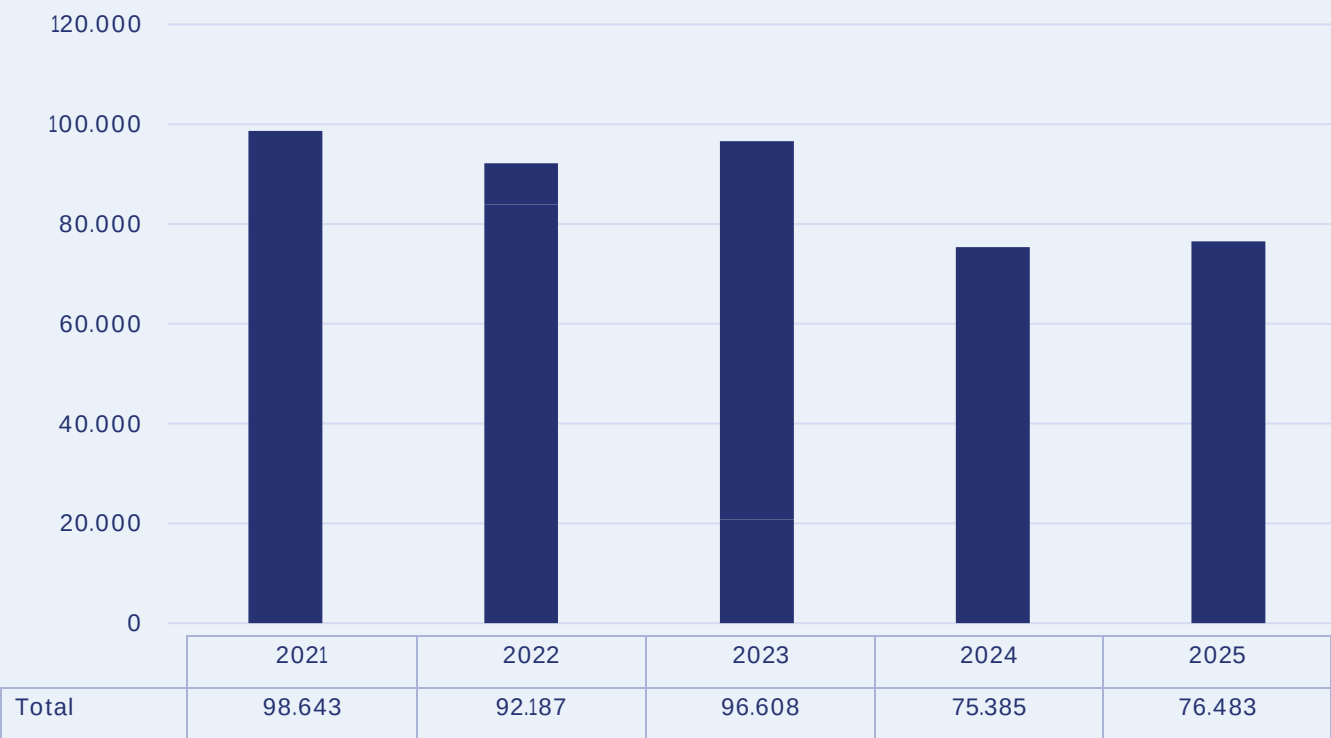
TRAITEMENT DES CAS PARTICULIERS

En raison de la complexité des missions du Service salariés national, une grande partie du travail consiste à traiter les cas particuliers regroupant toutes les corrections à apporter au niveau des affiliations, des salaires, des carrières d’assurances et des remboursements par la Mutualité des employeurs des salaires avancées par les employeurs en cas d’incapacités de travail.

Ces cas sont signalés par des systèmes automatisés, par e-mail ou par téléphone, et sont affichés dans un outil informatique interne permettant d’assurer le suivi et la traçabilité de chaque correction à apporter.

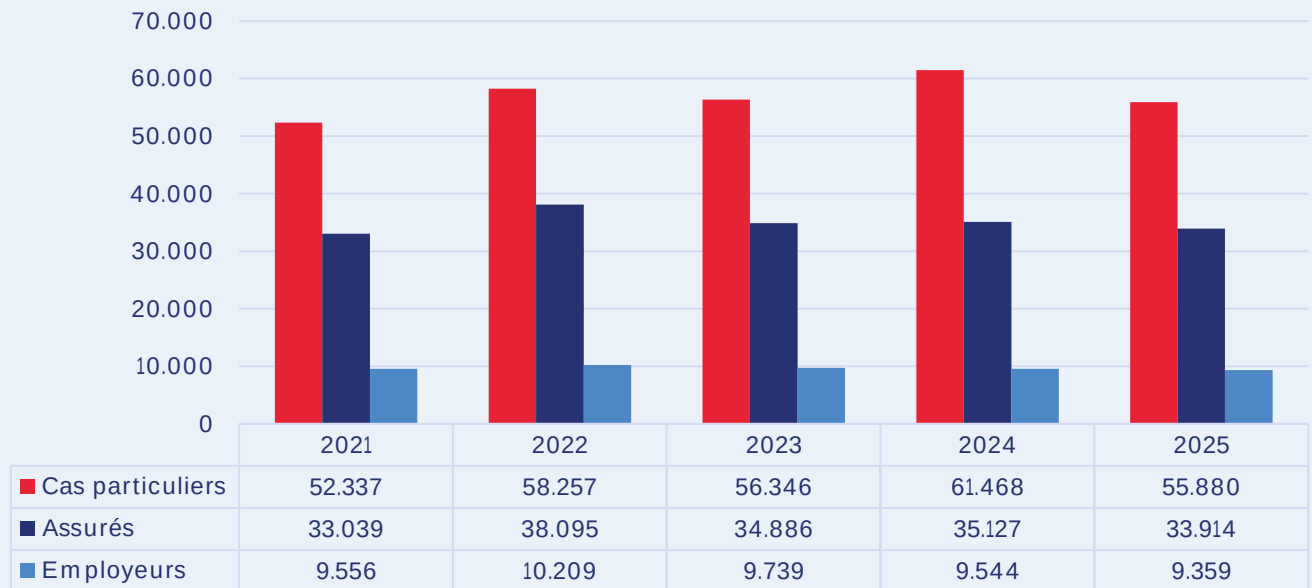
L’ensemble du traitement de ces dossiers est passé de 75.385 cas en 2024 à 76.483 cas en 2025 pour les cas particuliers des salaires.

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



Pour l’ensemble du traitement des cas particuliers des affiliations (graphique ci-après), le nombre a diminué de 61.468 cas en 2024 à 55.880 cas en 2025.

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



GESTION DES MÉNAGES PRIVÉS EMPLOYANT DU PERSONNEL

Le Service salariés national est également compétent pour la gestion des dossiers des ménages privés employant du personnel pour des travaux de ménage, la garde d'enfants, les jeunes au pair ou 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

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](#), le tout en quelques secondes.

Fin 2025, le CCSS a également mis en place un espace professionnel via [MyGuichet.lu](#) offrant une large palette de services qui sera progressivement étoffée par de nouveaux services afin de permettre aux employeurs de consulter, de communiquer et de faire ses démarches de manière plus directe et intuitive.

L'utilisation de l'espace professionnel via [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) par les employeurs a un impact positif au niveau du traitement des dossiers (facilité d'échanges entre les employeurs et le CCSS lors des démarches, traitement des dossiers restreint sur un outil informatique). Aussi, le Service salariés national encourage les employeurs à utiliser [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) qui offre des réponses rapides et centralisées aux employeurs.

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.

ÉMISSION DES EXTRAITS DE CARRIERE

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. 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.

De même, chaque assuré peut introduire une réclamation avec pièces à l'appui, auprès du Service salariés national, s'il constate des incohérences au niveau de l'extrait de carrière. Il est donc important de vérifier attentivement les données figurant sur l'extrait de carrière.

Une des forces majeures du Service salariés national est **la capacité de s'adapter constamment aux évolutions** des législations, aux nouvelles pratiques administratives et aux outils informatiques, dans un contexte de digitalisation croissante. Cette adaptabilité est devenue indispensable face aux transformations qui ont révolutionné les méthodes de travail ces dernières années.

Service salariés international

Les missions du Service salariés international

Au 15 janvier 2025, le Service salariés a été scindé en deux services distincts, c. à d. d'une part le Service salariés national et d'autre part le Service salariés international. Cette séparation résulte de la complexité croissante de la matière et vise à garantir une organisation plus claire ainsi qu'une meilleure efficacité dans le traitement des dossiers, tant au niveau national qu'international.

Le Service salariés international vérifie 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 (UE), de l'Espace Économique Européen (EEE), ou des pays liés ou non par une convention bilatérale ;
- les détachements des salariés affiliés à l'étranger vers le Luxembourg ;
- les activités régulières dans deux ou plusieurs États membres de l'UE, de l'EEE, en Suisse ou au Royaume-Uni ;
- le télétravail transfrontalier (accord-cadre sur le télétravail en vigueur depuis 01.07.2023) ;
- les certificats A1 pour les fonctionnaires, gens de mer et les membres d'équipage dans le domaine de l'aviation.

Le service traite les dossiers signalés par des systèmes automatisés, courriels ou appels téléphoniques. Au niveau européen, la communication de dossiers entre les différents pays de l'UE, de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni se réalise quasi exclusivement via le système EESSI¹⁹.

ORGANISATION ET GESTION DU SERVICE

À sa tête se trouve un responsable de service, secondé par une adjointe, qui l'assiste dans la gestion et la supervision du service lequel comporte 6 gestionnaires.

Le service accorde ainsi une grande importance à la digitalisation. Des progrès significatifs ont été réalisés pour digitaliser diverses interactions avec les parties prenantes.

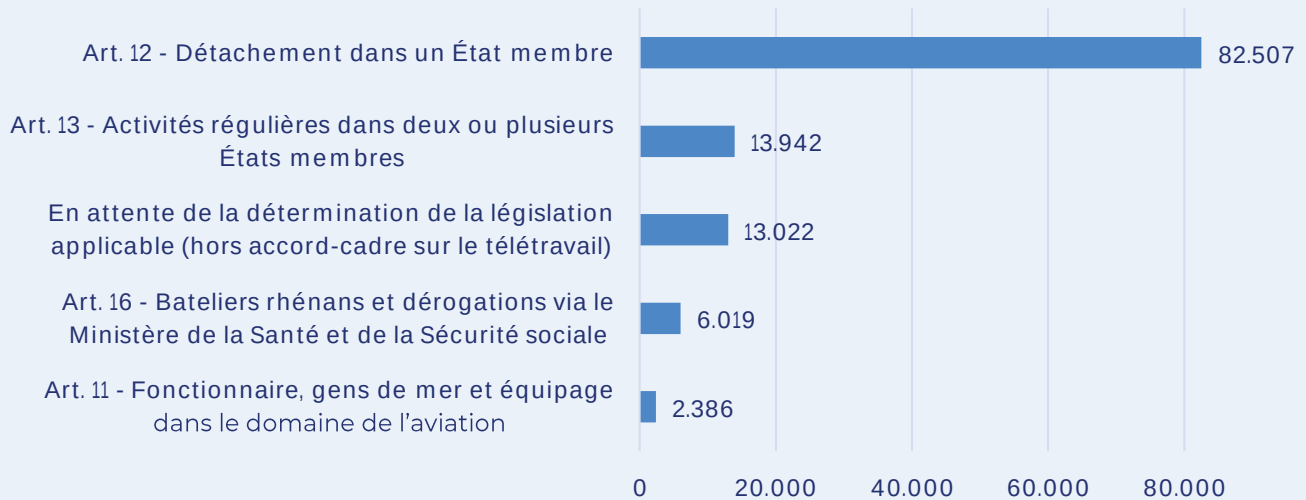
NOMBRE DE REFUS D’AFFILIATION

Total des refus d'affiliation

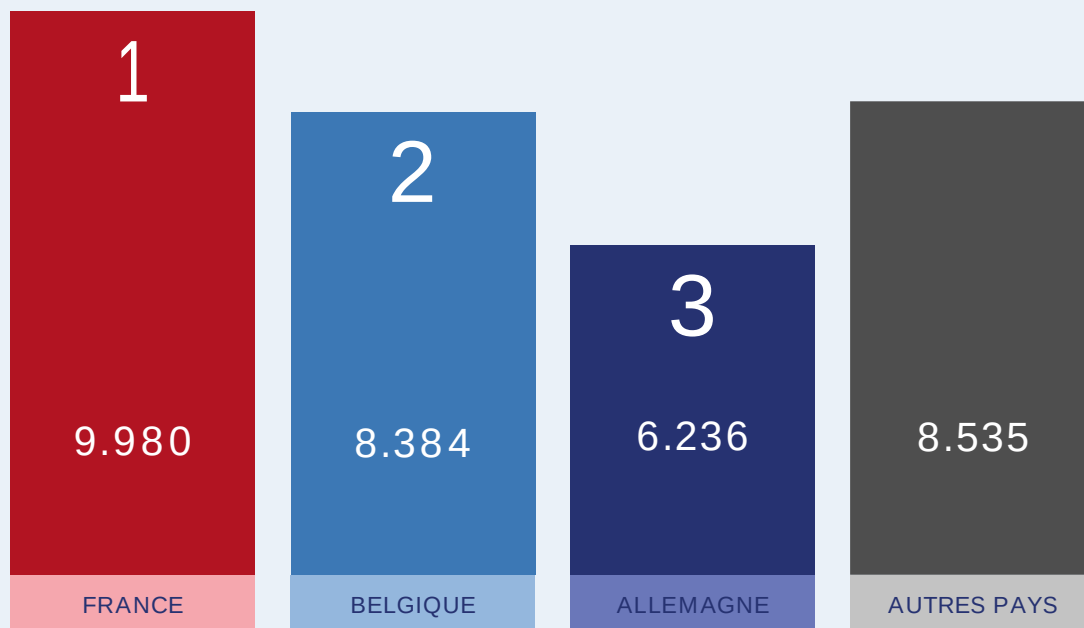
418

¹⁹ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

NOMBRE DE COMMUNICATIONS EESSI ENVOYÉES – PAR ARTICLE DU REGLEMENT (CE) N°883/2004



NOMBRE DE COMMUNICATIONS EESSI²⁰ RECEPTIONNÉES – TOP 3 PAR PAYS

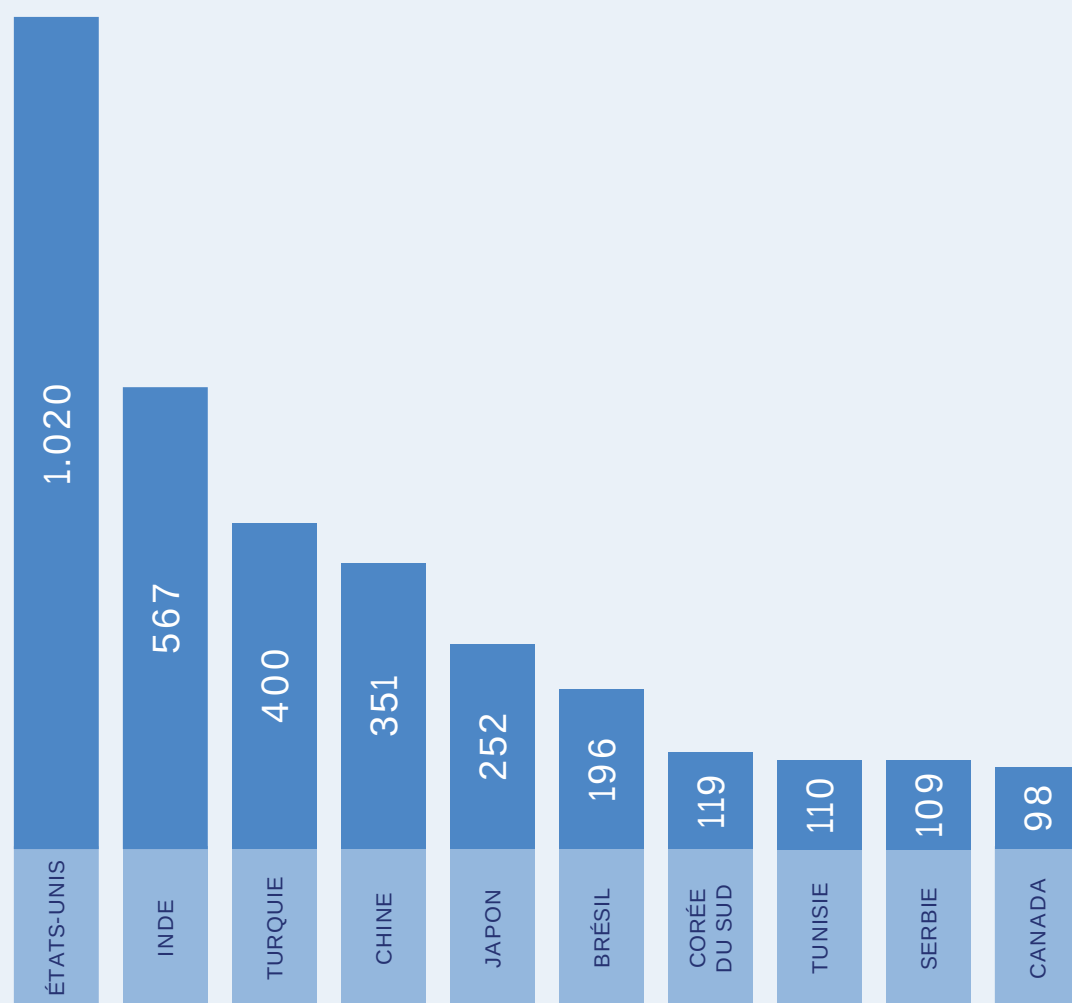


En contact direct avec le public, les agents du Service salariés international répondent, que ce soit par courrier, par e-mail ou par téléphone, aux questions et fournissent des renseignements sur la législation nationale et européenne ainsi que sur les détachements à l'étranger et le télétravail.

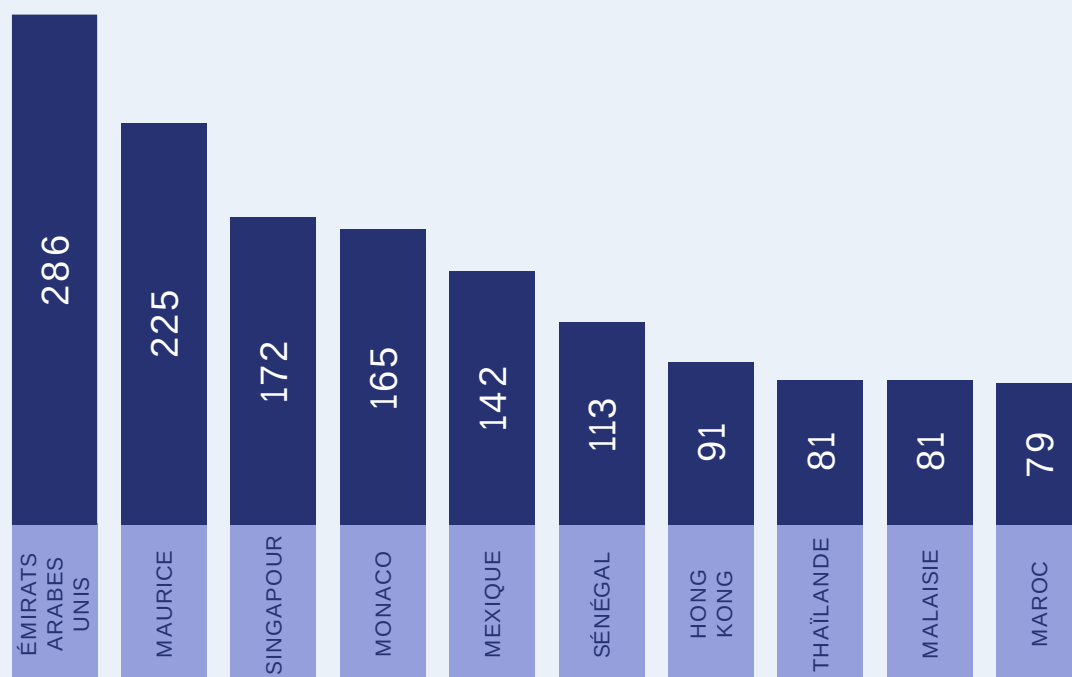
Le service collabore étroitement avec les autres services du CCSS et travaille en partenariat avec d'autres institutions de sécurité sociale, aussi bien luxembourgeoises qu'étrangères, ainsi qu'avec d'autres entités publiques telles que l'ADEM.

²⁰ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#)

NOMBRE DE DÉTACHEMENTS DANS DES PAYS TIERS – AVEC CONVENTION BILATÉRALE



NOMBRE DE DÉTACHEMENTS DANS DES PAYS TIERS – SANS CONVENTION BILATÉRALE



NOMBRE DE CERTIFICATS A1 DELIVRÉS POUR ACTIVITÉS HORS DU TERRITOIRE NATIONAL – PAR ARTICLE DU REGLEMENT (CE) N°883/2004



ACCORD-CADRE SUR LE TÉLÉTRAVAIL TRANSFRONTALIER

Depuis le 1^{er} 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 CLÉ EN 2025

19.037 déclarations reçues	
1.172 employeurs	
17.045 assurés	
Sur les demandes traitées :	
8,8 % bénéficient de l'application de l'accord-cadre.	91,2 % ont été identifiées comme pluriactivité et nécessitent une détermination de la législation applicable (DLA) par l'État membre de résidence.



Tatiana Linden

Adjointe au responsable

Service salariés international

Le Service salariés a été scindé en deux services : national et international. Quelles raisons ont motivé cette évolution ?

Tatiana Linden : Suite à la mondialisation et la croissance considérable du nombre de personnes travaillant à travers le monde entier, rendu possible par les progrès technologiques et la mobilité accrue, le volume des dossiers relevant du volet international de la sécurité sociale a connu une forte croissance.

D'autre part, la pandémie de Covid 19 et les confinements successifs ont imposé du jour au lendemain à un grand nombre de personnes de travailler depuis leur domicile. Une révolution organisationnelle qui a durablement reconfiguré le monde du travail et conduit à la mise en place de l'accord-cadre sur le télétravail transfrontalier. Ce nouveau contexte a généré une augmentation du volume des déclarations des activités exercées à l'étranger

par les travailleurs affiliés à la sécurité sociale luxembourgeoise. Outre cette hausse du volume de travail, la complexité croissante des situations à traiter a rendu nécessaire la création des deux services distincts.

Cette réorganisation permet de mieux répondre aux exigences spécifiques de chaque domaine et d'assurer un traitement plus précis et plus efficace des dossiers.

Cette réorganisation s'accompagne de nouvelles équipes et de nouveaux adjoints aux responsables de service. Comment les tâches ont-elles été réparties et quels changements concrets cette nouvelle structure apporte-t-elle dans le traitement des dossiers ?

TL : À la tête de la nouvelle équipe se trouve un responsable de service, secondé par une adjointe, qui l'assiste dans la gestion et la supervision du service qui comporte six gestionnaires.

Le Service salariés international se consacre à la vérification de la législation applicable en conformité avec les législations nationales et européennes et gère ainsi tous les courriers, courriels et appels téléphoniques des assurés, employeurs et ISS étrangères à ce sujet.

Cette nouvelle structure permet aux gestionnaires de se consacrer à l'exercice optimal de leur travail, de se spécialiser davantage, d'approfondir leur expertise et d'assurer un traitement plus efficace et plus cohérent des dossiers

Service indépendants et assurés volontaires

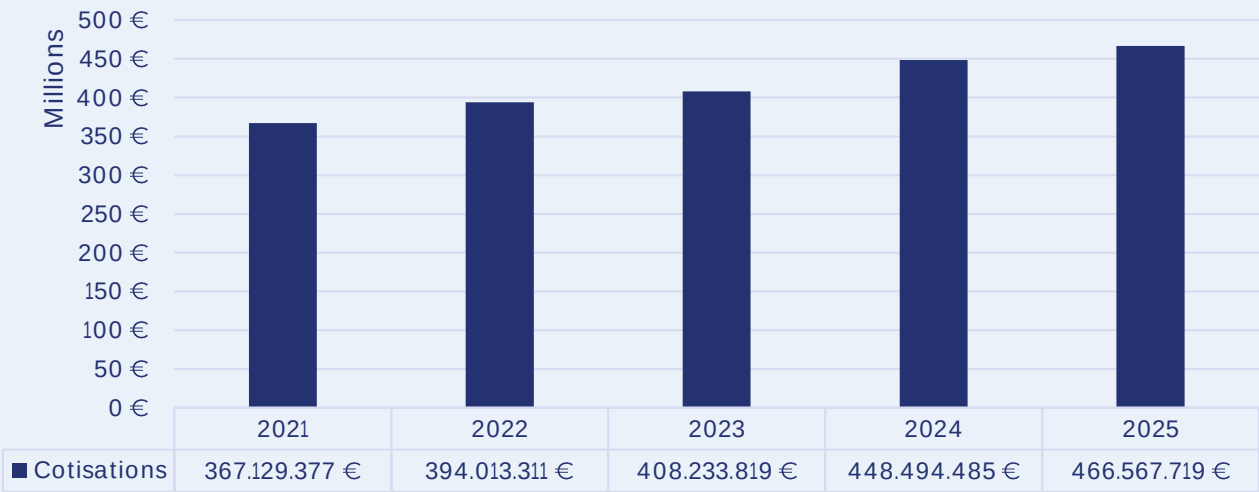
Missions du Service indépendants et assurés volontaires

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

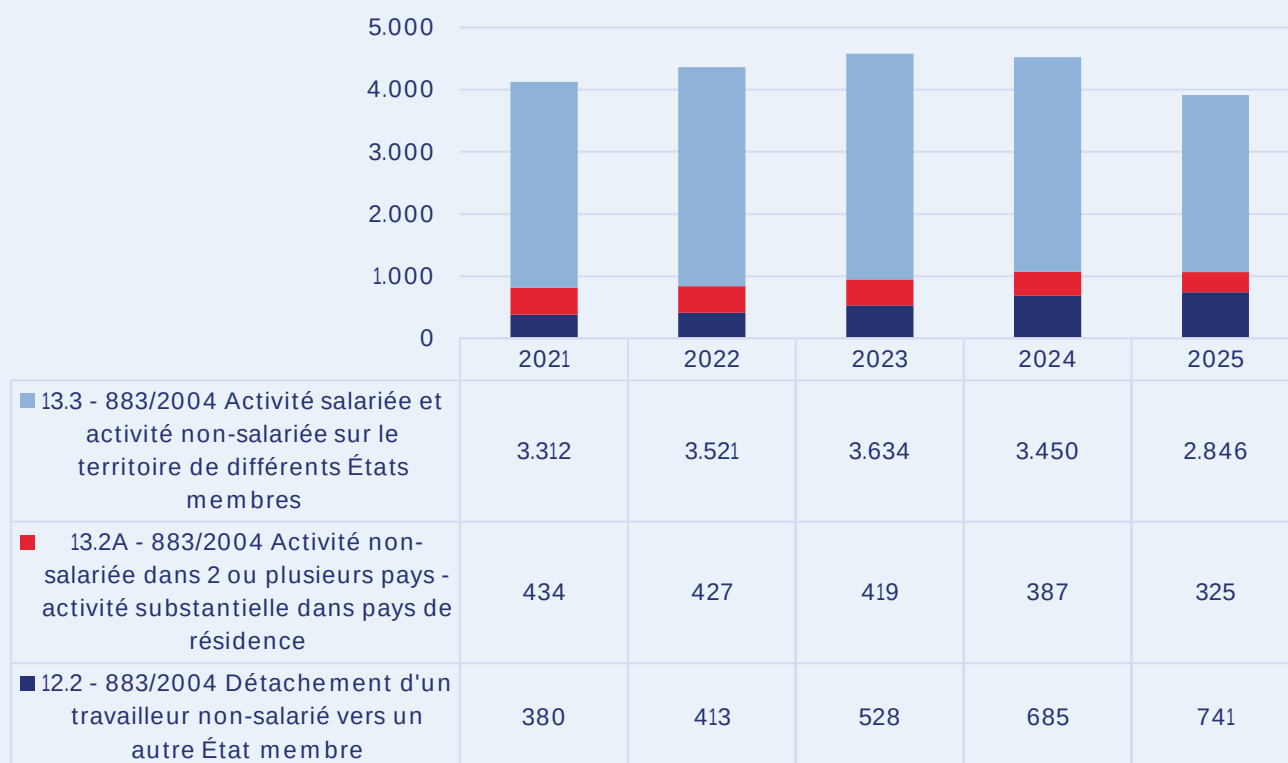
Piloté par une responsable, son adjointe et un formateur, le Service indépendants et assurés volontaires accorde une importance toute particulière à la cohésion d’équipe, qui est valorisée et entretenue continuellement. Pour une gestion efficace, le service est divisé en deux équipes, dont chacune possède ses propres spécialisations, responsabilités et connaissances spécifiques. Une équipe est dédiée aux indépendants, c’est-à-dire aux artisans-commerçants et libéraux, 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 soumis à un lien de subordination.	Est appelé « assuré volontaire » la personne qui cotise elle-même afin de bénéficier de la couverte maladie, pension ou accident.
Retrouvez plus d’informations sur notre page dédiée aux « indépendants ».	Retrouvez plus d’informations sur notre page dédiée aux « assurés volontaires ».

ÉVOLUTION ANNUELLE DU MONTANT DES COTISATIONS DES INDÉPENDANTS



ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE D'ACTIVITÉS HORS DU TERRITOIRE NATIONAL



ÉVOLUTION ANNUELLE DES COTISATIONS DES EXPLOITANTS AGRICOLES

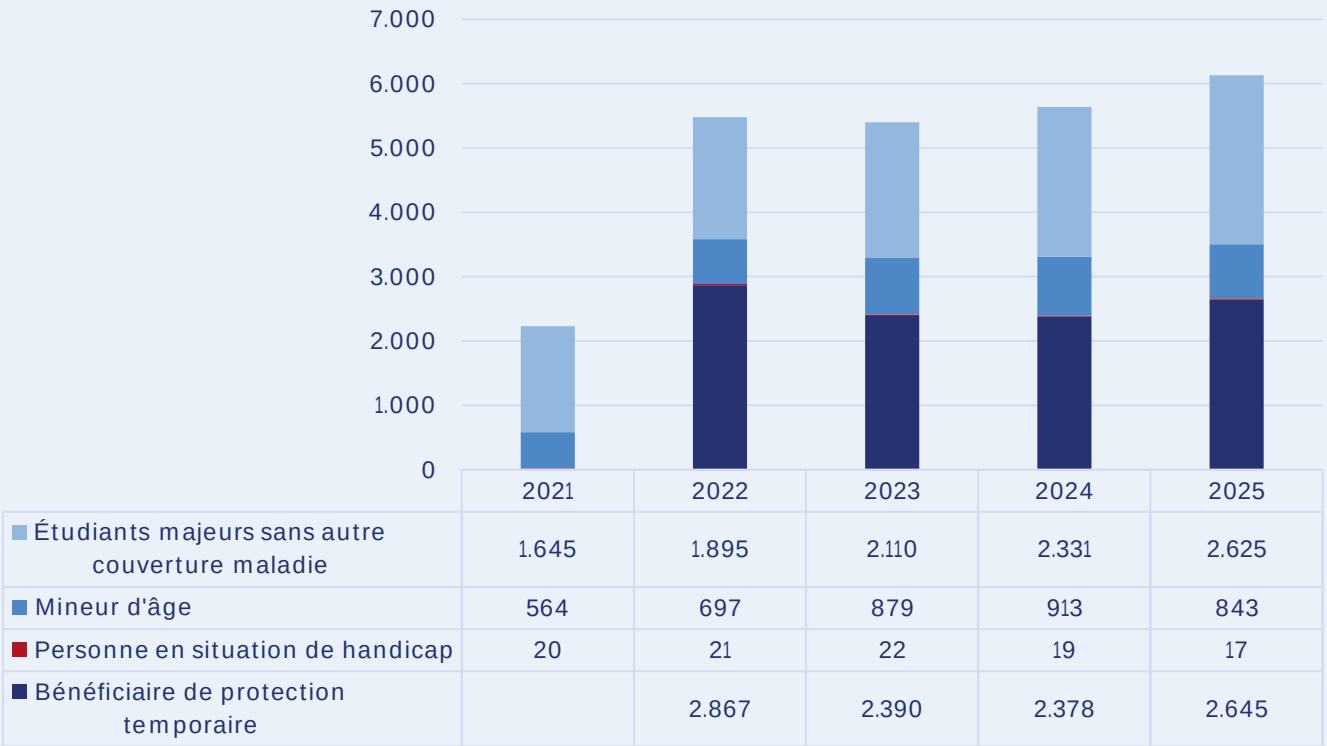


²¹ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE D'IMMATRICULATIONS



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





(de gauche à droite sur la photo)

André Flammang et Henri Courtois

Agents du Call Center
du Service indépendants
et assurés volontaires

Vous êtes en première ligne pour accompagner les indépendants et les assurés volontaires. Quelles sont les demandes les plus fréquentes auxquelles vous êtes confrontés au quotidien ?

André Flammang : Les questions les plus fréquentes viennent des personnes qui se lancent comme indépendants. Elles veulent surtout comprendre comment s'affilier, quelles démarches effectuer et combien elles devront cotiser.

La surprise est souvent grande lorsqu'elles découvrent que les cotisations représentent 25 % du revenu brut. Beaucoup ne savent pas encore combien elles vont gagner et s'interrogent sur les possibilités de réduction des cotisations ou de dispense pour revenu insignifiant.

Ce sont des démarches fréquemment utilisées. Le problème survient lorsque les revenus dépassent ensuite les seuils prévus : elles reçoivent alors une régularisation parfois importante, qu'elles comprennent difficilement, surtout si elles exercent aussi une activité salariée. Pourtant, chaque revenu professionnel est soumis à cotisation.

Autre point sensible : le décalage dans le temps. Les cotisations sont calculées sur base de la déclaration fiscale, et souvent, nous les recevons plusieurs années plus tard. Par exemple : vous travaillez en 2026, vous ne pouvez alors introduire votre déclaration fiscale correspondante qu'en 2027. Si celle-ci est introduite plus tard dans l'année 2027, le résultat de l'administration fiscale n'est transmis qu'en 2028.

Comme le CCSS se base sur le dernier revenu connu et que les années suivantes sont ajustées sur cette base, il se peut que certaines personnes doivent régulariser une, deux, voire trois années en une seule fois.

Notre rôle consiste donc surtout à informer, anticiper et aider les assurés à éviter les mauvaises surprises.

Henri Courtois : Nous faisons aussi face à des situations de plus en plus internationales. Beaucoup de nouveaux assurés, notamment frontaliers ou ressortissants étrangers, découvrent les règles luxembourgeoises et sont surpris par le fonctionnement des cotisations.

C'est particulièrement fréquent chez les salariés travaillant au Luxembourg qui exercent aussi une petite activité dans leur pays de résidence. Avec les règles européennes, ces dossiers nécessitent souvent des vérifications précises.

Du côté des assurés volontaires, la demande augmente aussi. Il s'agit surtout de personnes sans emploi, de nouveaux résidents ou de personnes qui ne peuvent pas être coassurées. Nous accompagnons également celles et ceux qui souhaitent cotiser volontairement pour améliorer leur pension, par exemple après une naissance ou lors d'une réduction du temps de travail. Notre mission est avant tout d'informer, clarifier les règles et proposer la solution la plus adaptée à chaque situation.

Les attentes des assurés évoluent, notamment en matière de clarté et de **rapidité d'information**. Quels défis rencontrez-vous dans votre travail et quelles améliorations ont renforcé la qualité de l'accueil téléphonique ?

André Flammang : La modernisation du standard téléphonique a vraiment amélioré notre travail. Les demandes simples sont désormais traitées directement par l'Équipe accueil, ce qui nous permet de nous concentrer sur les cas plus complexes. La répartition des appels est plus ciblée et les assurés obtiennent plus rapidement quelqu'un en ligne, ce qui augmente le volume d'appels, mais aussi la satisfaction. Les gens apprécient de pouvoir expliquer leur situation et d'être orientés immédiatement vers la bonne personne.

Henri Courtois : Le nouveau standard nous facilite clairement la tâche. Lorsqu'un appel nous est transféré, nous recevons en amont un résumé du motif avec le numéro de matricule, ce qui nous permet de préparer la réponse avant même de prendre la communication. C'est clairement une amélioration.

Une autre amélioration est que le site Internet est désormais disponible en trois langues (français, allemand et anglais). Cela aide déjà beaucoup les gens, même s'ils nous appellent encore parce que certains formulaires ne sont pas encore disponibles dans toutes les langues, et nous les aidons alors à les remplir.

Ce qui est aussi devenu plus simple, ce sont les demandes par mail, qui sont triées par le Service accueil, courrier et saisie puis distribuées aux différents services. Nous recevons des centaines de mails par jour : certains sont faciles à traiter, d'autres plus complexes, mais dans l'ensemble, le traitement des nombreuses demandes quotidiennes est devenu plus fluide.

Dans un call center, certaines situations sortent parfois de l'ordinaire... Quel est l'appel le plus insolite, surprenant ou amusant dont vous vous souvenez ?

Henri Courtois : Je travaille au CCSS depuis plus de trente ans et j'ai vécu toutes sortes de situations, mais l'une des plus marquantes remonte encore lorsque nous étions dans l'ancien bâtiment situé au 125, route d'Esch.

Une dame âgée m'a appelé et s'est mise à me raconter toute sa vie, sans reprendre son souffle. J'ai vite compris qu'elle ne s'adressait pas à la bonne institution, mais quand j'ai essayé de l'interrompre, pour lui éviter de perdre son temps, elle m'a dit : « Laissez-moi, s'il vous plaît vous donner toutes les informations. »

Elle a parlé vingt minutes d'affilée, puis m'a demandé : « Voilà Monsieur, maintenant vous avez toutes les informations, pouvez-vous me donner votre décision ? ». J'ai dû lui expliquer que je ne pouvais malheureusement prendre aucune décision, car le CCSS n'était pas du tout compétent pour son cas. Vingt minutes très longues.

André Flammang : Je travaille au CCSS depuis 1991 et j'ai pas mal d'anecdotes sympathiques !

Il y a une vingtaine d'années, j'ai reçu un appel d'une jeune fille, parlant luxembourgeois, qui appelait pour son père qui souhaitait devenir indépendant. Le père ne parlait ni luxembourgeois, ni français, ni allemand, ni anglais, donc sa fille lui traduisait. Elle me demandait d'expliquer toute la procédure, les cotisations, les délais.... J'ai alors demandé son numéro de matricule, et j'ai presque failli tomber de ma chaise : elle n'avait que dix ans ! Je lui ai demandé si elle était sûre de vouloir que je lui explique tout cela et elle m'a répondu oui, et s'est même mise à citer des articles de loi. Plus nous parlions, plus elle m'impressionnait : elle connaissait parfaitement les règles et voulait simplement vérifier qu'elle avait bien tout compris. Nous avons discuté près de vingt minutes. Pour une enfant de dix ans, c'était bluffant.

L'une des anecdotes du guichet m'a aussi marqué : un homme est venu demander une assurance maladie volontaire. Il avait déjà introduit une demande auparavant, mais sans indiquer d'adresse, ce qui avait rendu toute réponse impossible. Cette fois encore, il avait un matricule mais toujours pas d'adresse. Il parlait un peu français et portait un énorme sac à dos. Quand je lui ai expliqué qu'il fallait une adresse, il m'a répondu très sérieusement : « Pas de problème, j'habite au 125, route d'Esch à Luxembourg. » Je lui ai expliqué que c'était... l'adresse du CCSS ! Il s'est vexé et a insisté qu'il vivait bien là. Il m'a demandé d'attendre, est allé à l'accueil, a ouvert son sac et a commencé à sortir... des piquets de tente.

Service contentieux

Changements intervenus en janvier 2025

Suite à une restructuration interne et une nouvelle répartition de certaines tâches gérées précédemment par le Service des salariés, le Service recouvrement judiciaire a connu diverses adaptations en début 2025 :

- le service change de dénomination et devient le Service contentieux ;
- le nouveau service gère désormais le recouvrement pour les entreprises dès l'envoi de la sommation ;
- le nouveau service reprend en outre la rédaction des décisions présidentielles concernant des refus d'affiliations sur base de rapports dressés par le service contrôle ;
- pour faire face à ces nouvelles missions, 4 agents ont rejoint le service contentieux qui se compose dès lors de 5 agents, 1 responsable adjoint et le responsable de service.

Missions du Service contentieux

Le Service contentieux **intervient lorsqu'une entreprise ou un indépendant ne paie pas ses cotisations sociales**. Au départ, le recouvrement est toujours géré par le Service **indépendants pour les travailleurs indépendants**. **Si le délai de paiement n'est pas respecté, une « contrainte » est envoyée au retardataire. En l'absence de réaction, cette contrainte est transmise à un huissier de justice pour exécution. Si l'huissier ne parvient pas à récupérer le montant de la dette, le Service contentieux est engagé pour tenter d'autres moyens de recouvrement.**

En outre, le Service contentieux 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 contentieux est structuré de manière à optimiser son efficacité et sa polyvalence. Composé de sept membres, il inclut une responsable de service, un responsable adjoint et cinq 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 national, des salariés international, 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.

Depuis le mois de janvier 2025, le Service contentieux s'occupe aussi de la rédaction et de l'envoi de décisions présidentielles. Sur base de rapports dressés par le Service contrôle, les membres du Service contentieux rédigent des décisions présidentielles qui sont adressées aux employeurs, ainsi qu'aux assurés concernés. La responsable du service et son adjoint se

chargent de l'envoi recommandé des décisions et de la mise à jour des affiliations. Les décisions envoyées peuvent faire l'objet d'oppositions qui sont transmises et traitées au Service juridique.

En 2025, le service a émis 108 décisions présidentielles aux employeurs. 324 assurés ont été concernés par ces décisions.

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 ;
- une 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 2024 et 2025 ; il en ressort qu'en 2025, ce nombre a diminué de 3,8 % par rapport à l'année précédente.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE RETARDATAIRES, PAR TYPE

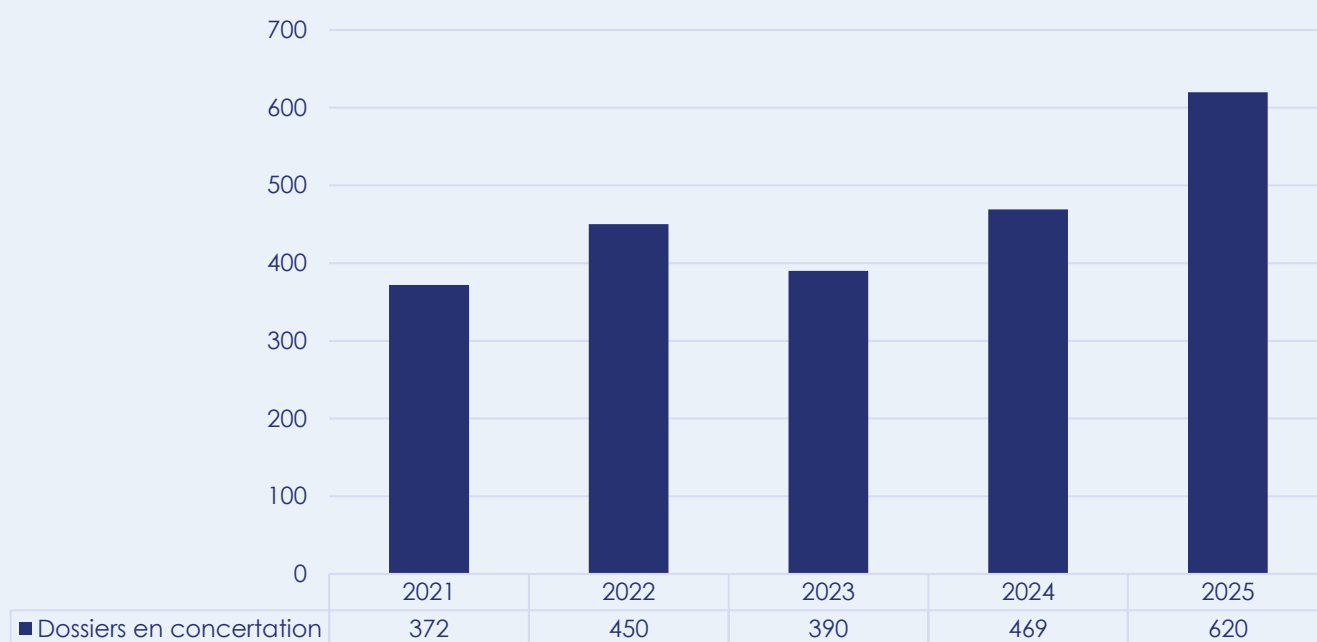


22

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.

²² 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 représentants du CCSS, de l'Administration des contributions directes, de l'Administration de l'enregistrement des domaines et de la TVA, ainsi que du ministère ayant l'Économie dans ses attributions et le ministère ayant les Classes moyennes dans les siennes) se rencontre au moins une fois par mois pour apprécier l'opportunité des assignations en faillite.

Cette même loi offre aux entreprises en difficulté la possibilité d'introduire une demande en réorganisation judiciaire. La procédure de réorganisation judiciaire a pour but de préserver, sous le contrôle d'un 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, PAR TRIBUNAL D'ARRONDISSEMENT



23

LES COLLABORATIONS INTERNATIONALES

En matière de recouvrement forcé au niveau international, le Service contentieux 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.

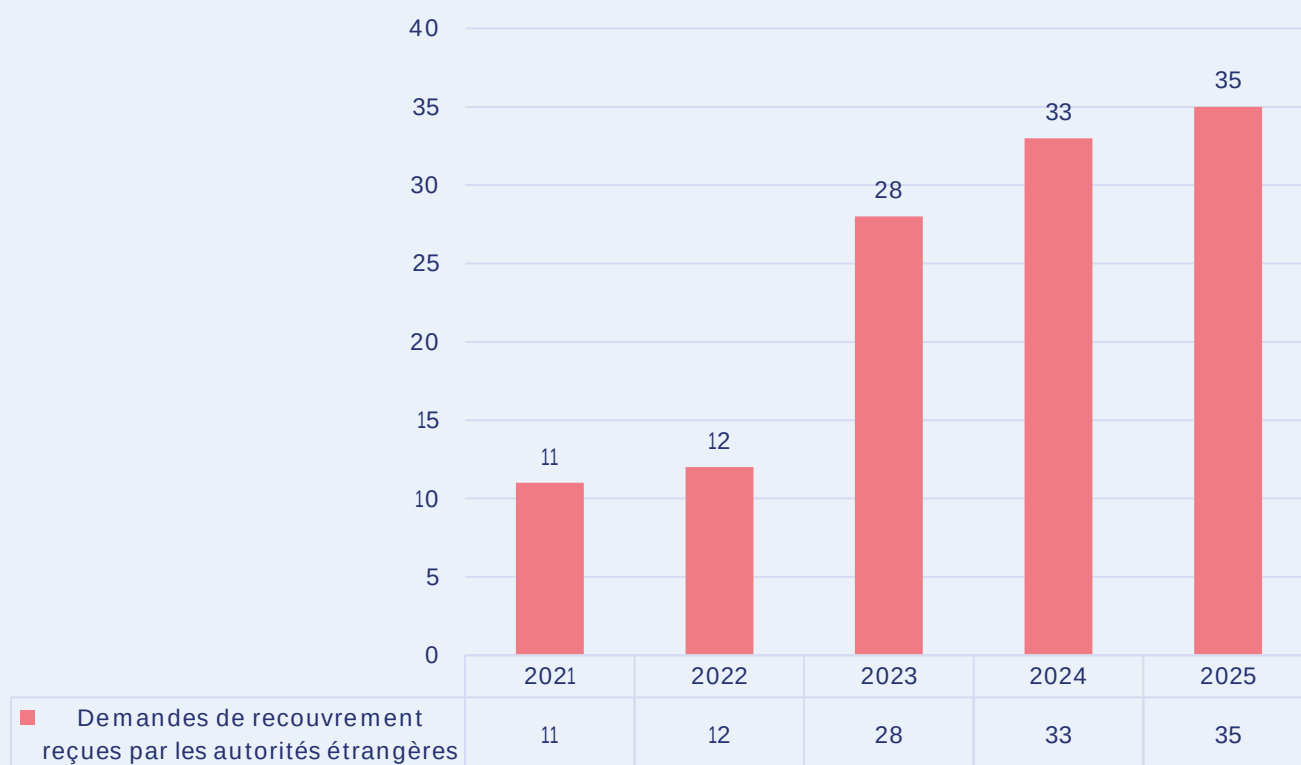
²³ pro. → prononcées
rab. → rabattues

DEMANDES DE RECOUVREMENT EN 2025

Demands reçues de l'étranger	Demands émises pour l'étranger
35	37

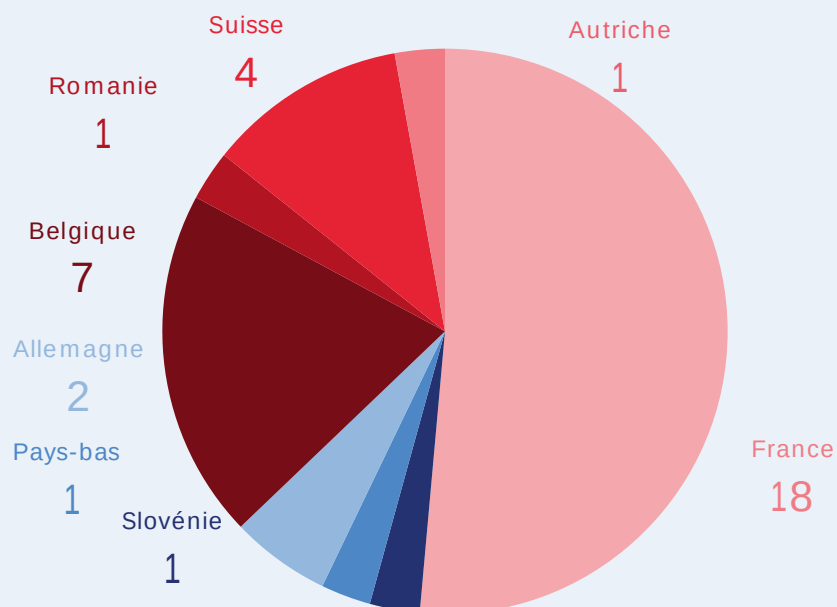
En ce qui concerne les demandes introduites par des institutions étrangères de sécurité sociale concernant notamment des personnes physiques qui résident et travaillent au Luxembourg, le service suit le même traitement que pour les demandes initiées au Luxembourg. Pour faciliter ces échanges, le CCSS utilise la plateforme européenne EESSI²⁴, 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

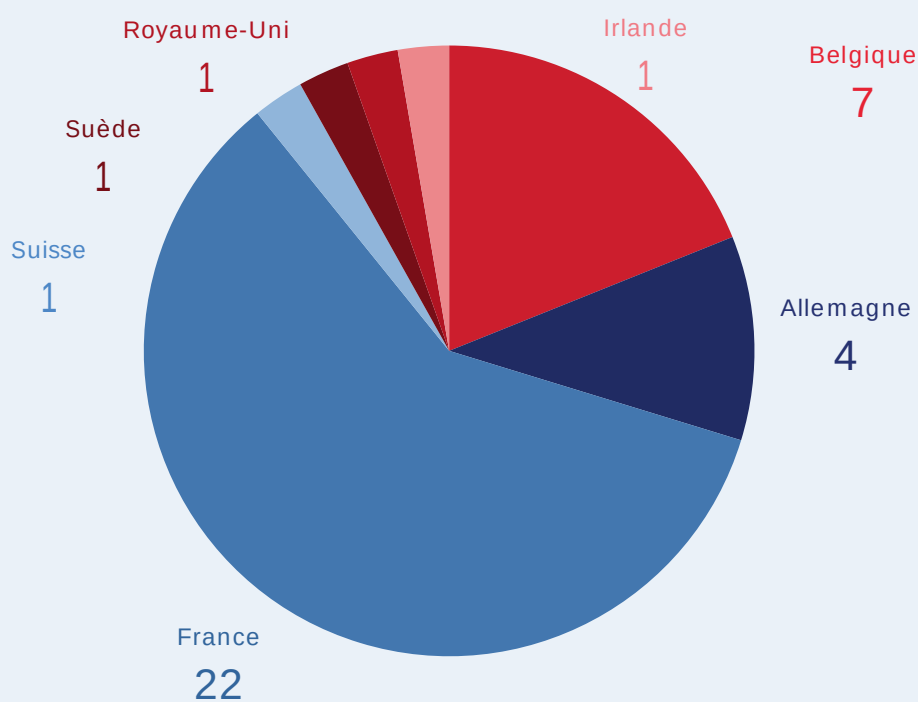


²⁴ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECOUVREMENT REÇUES PAR LE CCSS EN 2025, PAR PAYS DE PROVENANCE



RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECOUVREMENT ÉMISES PAR LE CCSS EN 2025, PAR PAYS DE DESTINATION





Antonio Intini

Adjoint au responsable
Service contentieux

Le Service recouvrement judiciaire est **devenu le Service contentieux**. Qu'est ce qui a motivé ce changement de nom et en quoi ce nouveau nom traduit il l'évolution et l'élargissement des missions du service ?

Antonio Intini : Ce changement de nom répond avant tout à la volonté de la direction de renforcer la lutte contre l'abus et la fraude. Il fallait donc un service capable de gérer ces problématiques en collaboration étroite avec les autres services, notamment le Service contrôle et le Service juridique. C'est dans cette logique qu'il a été décidé de remplacer l'appellation « recouvrement » par « contentieux ».

À nos missions de recouvrement « classique », comme la gestion des cotisations sociales impayées, s'ajoute désormais la rédaction des décisions présidentielles. Pour répondre à ces nouvelles exigences, une réorganisation interne a été nécessaire, incluant la scission du Service salariés en deux entités :

le Service salariés national et le Service salariés international. Nous travaillons également plus étroitement avec le Service contrôle pour tout ce qui touche à l'abus et à la fraude, ainsi qu'avec le Service indépendants et assurés volontaires.

Avant cette réorganisation, nous intervenions uniquement à partir du moment où la contrainte adressée au débiteur (employeur, indépendant ou tout autre client-usager redevable envers le CCSS) nous revenait avec un procès-verbal de carence. C'est l'étape où l'huissier nous informe qu'aucune autre mesure n'est possible et qu'il faut envisager une assignation en faillite. Avant la réorganisation, tout le travail en amont était assuré par le Service salariés, qui gérait les dossiers jusqu'à l'envoi de la contrainte (sommations, délais de paiement, etc.).

Désormais, l'ensemble du processus de recouvrement des employeurs est centralisé au sein de notre service. Pour assumer ces nouvelles responsabilités, nous avons dû renforcer l'équipe : auparavant composée de trois personnes, elle

compte depuis janvier 2025 sept collaborateurs couvrant les volets national et international.

Quels défis anticipez-vous pour les prochaines années ?

AI : L'un des premiers défis consistait à résorber le retard accumulé dans la rédaction des décisions présidentielles. Grâce au renforcement de l'équipe, nous sommes désormais à jour.

Pour les années à venir, un enjeu majeur sera d'améliorer et de fluidifier les échanges avec les institutions étrangères, étant donné que nous gérons également le recouvrement international. Les délais de réponse peuvent être longs selon la complexité des situations. Le recouvrement international concerne les dossiers des débiteurs qui résident à l'étranger mais travaillent au Luxembourg et doivent y payer leurs cotisations. Nous devons toujours commencer par épuiser toutes les mesures nationales avant de solliciter l'entraide des institutions étrangères.

Inversement, nous recevons également des demandes de institutions étrangères concernant des personnes résidant au Luxembourg mais actives dans leurs pays.

Un autre défi, ou plutôt une volonté, est de renforcer encore davantage la collaboration interservices, notamment depuis la réorganisation des services salariés national, salariés international et contentieux, avec les autres services du CCSS.

Enfin, un défi important concerne l'évolution législative, notamment la [loi du 7 août 2023 relative à la préservation des entreprises et portant modernisation du droit de la faillite](#). Celle-ci permet aux sociétés de demander une réorganisation judiciaire avant une faillite, ce qui entraîne un sursis d'exécution pouvant aller jusqu'à un an. Elles peuvent également proposer un plan de réorganisation avec un échéancier de remboursement.

Depuis l'entrée en vigueur de cette loi, le nombre de demandes de réorganisation judiciaire augmente. Notre défi est donc de gérer efficacement ces dossiers, souvent chronophages. De plus, lorsque les sociétés déposent un plan auprès du greffe du tribunal d'arrondissement territorialement compétent, nous devons parfois nous y rendre pour le consulter, et participer à l'audience de vote.

De nombreux nouveaux défis émergent ainsi progressivement pour notre service, au rythme des évolutions légales et organisationnelles.



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 ISS²⁵ et du Fonds national de solidarité.

²⁵ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).





Eloi Weis

Agent

Service comptabilité

L'attestation pour soumission publique a été repensée pour mieux **répondre aux besoins d'un public multilingue** tout en renforçant la fiabilité des documents émis. Que pouvez-vous nous dire sur cette évolution ?

Eloi Weis : La refonte des attestations pour soumission publique nous a permis de gagner en temps, en transparence et en autonomie. L'objectif était de renforcer la fiabilité des documents tout en répondant aux besoins d'un public multilingue. Auparavant, les attestations étaient signées manuellement par un

collaborateur et devaient être légalisées par le service de législation et apostille du Ministère des Affaires étrangères et européennes, de la Défense, de la Coopération et du Commerce extérieur.

Grâce au code QR GovCheck, les usagers peuvent désormais télécharger l'attestation directement via leur compte MyGuichet.lu, en trois langues (français, allemand et anglais), et vérifier son authenticité en scannant le code QR.

Cette évolution réduit les demandes de dernière minute, les envois postaux et les sollicitations auprès du CCSS, tout en clarifiant l'identification de l'émetteur.

Attestation pour soumission publique désormais avec code QR GouvCheck

CCSS
Centre commun de la sécurité sociale

Dans le cadre de la simplification administrative, le CCSS a décidé de moderniser ses extraits de compte. Quels ont été les principaux défis rencontrés durant le projet ?

EW : Nous voulions revoir entièrement la structure et la présentation de l'extrait de compte afin d'en améliorer la compréhension et la lisibilité. L'objectif était de proposer un document plus clair, plus moderne et mieux adapté aux différents publics (employeurs, indépendants, exploitants agricoles, ménages privés, assurés volontaires et assurés volontaires - accidents agricoles).

Les principaux défis ont consisté à harmoniser les besoins des différents services internes en fonction de leurs publics cibles, et à intégrer de nouveaux éléments tels que le plan d'apurement désormais plus détaillé, les informations SEPA ou encore la possibilité de payer via Payconiq, particulièrement utile pour les ménages privés et les assurés volontaires.

Le défi majeur a été de concilier ces besoins avec la faisabilité technique, assurée par le Service méthodologie et l'Équipe de développement CCSS du Département informatique.

Avant la mise en production, des tests utilisateurs ont confirmé la clarté du nouveau format, qui met désormais en évidence le « Montant à payer » dès le premier regard, en haut de l'extrait.

La clôture des comptes auprès d'une banque est un processus critique. Quelles répercussions ce projet a-t-il eu sur le public et sur la fluidité des opérations du service ?

EW : Suite à l'annonce de la fermeture des comptes de la banque ING Luxembourg pour particuliers, nous avons anticipé et clôturé notre compte au 31 décembre 2025. Cette décision a simplifié notre gestion comptable, avec un compte bancaire de moins à administrer. Les usagers peuvent continuer à payer depuis leur compte à la banque ING Luxembourg, les virements étant simplement redirigés vers l'un des autres comptes du CCSS.

**Nouveau look
pour vos extraits
de compte !**



MyGuichet.lu

Interview de l'équipe chargée de ce projet de digitalisation stratégique



(de gauche à droite sur la photo)

Fabien Brunet, Emir Ramdedovic,
Loïc Gammaitoni, Sulyvan Weppe
et Alperen Güler

Membres de l'équipe projet MyGuichet.lu

Le projet MyGuichet.lu figure parmi les priorités du CCSS depuis plusieurs années. Après le lancement, en 2022, de l'espace privé permettant aux assurés de consulter leurs affiliations et de générer leurs certificats, puis l'intégration en 2023 d'un ensemble complet de services destinés aux ménages privés employant du personnel, les travaux liés à un espace professionnel à destination des employeurs ont débuté en 2024.

Depuis le 22 octobre 2025, les employeurs disposent d'un large éventail de services digitaux proposé par le CCSS.

L'équipe projet a débuté avec trois membres et s'est progressivement élargie pour compter aujourd'hui cinq membres, chacun apportant des compétences spécifiques essentielles à sa réussite :

- Emir Ramdedovic et Alperen Güler, project managers / business analysts au sein du Service méthodologie ;
- Loïc Gammaitoni et Sulyvan Weppe, analystes-développeurs backend au sein de l'Équipe de développement CCSS ;
- Fabien Brunet, analyste-développeur frontend au sein de l'Équipe standardisation.

De quelle manière l'équipe projet a-t-elle concilié une vision ambitieuse de digitalisation avec les exigences organisationnelles et techniques du projet ?

Emir Ramdedovic : Dès le lancement des services du CCSS dans l'espace employeur de MyGuichet.lu, l'objectif était de proposer aux employeurs et à leurs mandataires une offre de services digitaux complète et cohérente. La volonté était de répondre aux besoins d'un large éventail d'utilisateurs : tant les employeurs encore peu digitalisés, souhaitant abandonner progressivement les formulaires papier, que ceux désirant consulter leurs données déclarées auprès du CCSS, recevoir leurs documents sous format électronique ou encore générer instantanément les certificats émis par le CCSS.

Dans cette perspective, une quinzaine de services à digitaliser ont été sélectionnés pour constituer ce premier package de lancement. L'intégration simultanée d'un nombre aussi important de services, dans des délais particulièrement contraints, représentait un défi ambitieux tant sur le plan organisationnel que technique.

Afin de répondre efficacement à ces contraintes, nous avons volontairement expérimenté, dans le cadre de ce projet, un mode de collaboration plus direct et résolument agile entre le Service

méthodologie et les deux équipes de développement du Département informatique. L'objectif était de réduire au maximum les cycles décisionnels et les lourdeurs organisationnelles habituellement associées aux projets transverses, afin d'accélérer à la fois l'analyse des besoins, la prise de décision et le développement des solutions.

Cette approche s'est appuyée sur plusieurs principes clés : une communication courte et fréquente entre les équipes, des circuits de validation simplifiés, une forte autonomie accordée aux acteurs du projet, ainsi qu'une priorisation continue des besoins métiers. Les échanges directs entre analystes métier et développeurs ont permis de limiter les intermédiaires, de clarifier rapidement les attentes et d'apporter des ajustements en temps réel.

En favorisant des itérations rapides, des livraisons progressives et une collaboration de proximité, le projet a pu avancer avec une grande réactivité tout en maintenant un haut niveau de qualité et d'alignement avec les besoins opérationnels.

Loïc Gammaitoni : Concernant les exigences techniques du projet, nous avons commencé par mettre en place une nouvelle architecture dédiée à MyGuichet.lu. Le but premier était d'anticiper l'afflux des demandes qu'occasionnerait une mise en ligne de nos services, ainsi que de limiter les potentiels impacts que cette nouvelle charge pourrait avoir sur nos systèmes existants. La question de la disponibilité 24/7 s'est également posée et de nouvelles solutions ont été mises en place pour y répondre.

Le fait que nous soyons partis sur de nouvelles bases, a été un facteur non-négligeable dans l'optimisation de nos flux de développement et nous a permis d'avoir une réactivité à la hauteur des attentes de ce projet. Pour moi, la réussite

du projet a largement reposé sur le fait que notre équipe de développement a été impliquée dès les premières phases de conception. Cette collaboration très étroite avec le Service méthodologie nous a permis d'aligner rapidement les besoins métier avec les solutions techniques et de définir une trajectoire claire pour le développement.

Nous avons ensuite travaillé de manière itérative, avec des échanges fréquents et directs. Cette proximité a permis d'accélérer la prise de décision, de simplifier les validations et de réduire les délais de développement. La disponibilité et le dynamisme de l'ensemble des acteurs ont été essentiels pour maintenir ce rythme et assurer la qualité des livraisons.

Quel a été pour vous le défi principal de ce projet ?

Sulyvan Weppe : Le principal défi a été pour moi de devoir à la fois monter rapidement en compétence sur l'environnement, les outils et les processus internes, tout en répondant en parallèle aux exigences et aux deadlines du projet. Il m'a donc fallu trouver le bon équilibre entre phase d'apprentissage et capacité opérationnel afin de contribuer efficacement à l'avancement du projet dans les délais attendus.

Alperen Güler : L'un des enjeux majeurs résidait dans le change management. En effet, l'accompagnement humain a constitué un facteur clé de succès. Nous avons mis en place un important dispositif d'onboarding et d'accompagnement au changement auprès des services métier afin de faciliter l'appropriation des nouveaux processus, outils et méthodes de travail. A ce titre, nous avons organisé des sessions de formation et de montée en compétences pour garantir une transition fluide, tant au niveau opérationnel qu'au niveau du support apporté aux employeurs.

Fabien Brunet : Le développement des démarches a été un vrai challenge technique. Nous avons dû travailler dans un cadre assez structuré, avec les contraintes propres à la plateforme MyGuichet.lu et à l'environnement JWay. L'objectif était de proposer des assistants plus interactifs et intuitifs tout en restant compatibles avec l'écosystème existant. Cela nous a poussés à explorer en profondeur les possibilités de la plateforme et à faire preuve d'ingéniosité pour offrir la meilleure expérience utilisateur possible dans ce contexte.

Quelle a été la démarche la plus complexe à mettre en place ?

Loïc Gam maitoni : Deux démarches me viennent directement à l'esprit.

La première démarche concerne la déclaration des salaires et des incapacités de travail. Nous l'avons initialement conçu pour permettre aux petites et moyennes entreprises d'effectuer leurs déclarations en ligne. Elle a ensuite été progressivement adaptée et optimisée afin de répondre également aux besoins des très grands employeurs. L'intégration d'un nombre important de contrôles métier renforce la robustesse fonctionnelle du dispositif, mais contribue également à sa complexité. Par ailleurs, la taille des employeurs concernés implique le traitement de volumes de données particulièrement conséquents en arrière-plan, lors de la saisie. L'ensemble de ces éléments fait de cette démarche l'une des plus lourdes et complexes du projet, tant en termes de développement que de données nécessaires au traitement.

La deuxième démarche concerne la certification d'espace, pour laquelle plusieurs itérations ont été nécessaires avant d'aboutir à la solution actuelle.

Au terme de ces évolutions successives, une gestion avancée des droits d'accès a pu être mise en place, s'appuyant sur un découpage par domaines d'activité ainsi que sur la gestion des accès des mandataires, tout en intégrant un ensemble important de règles métier.

Pour cette mise en œuvre, nous avons toutefois dû composer avec une contrainte : le mécanisme de certification repose sur des tokens gérés par le CTIE. Cette « double gestion », bien que complexe, nous permet de conserver le contrôle total des accès à nos données.

Nous avons bien vu que l'aspect technique de ces deux démarches était particulièrement complexe. Qu'en est-il de l'aspect fonctionnel ?

Emir Ramdedovic : Concernant la démarche de déclaration des salaires et des incapacités de travail, une attention particulière a été portée dès la phase de spécification. Etant donné que l'objectif était de simplifier l'expérience utilisateur et de réduire les risques d'erreurs de saisie pour les employeurs, la décision a été prise de regrouper la déclaration des salaires et celle des incapacités de travail au sein d'une démarche unique et cohérente.

Ce travail d'analyse, mené en étroite collaboration avec les membres des services métier à travers plusieurs ateliers de travail, a permis d'identifier les erreurs les plus fréquemment commises par les employeurs ainsi que les anomalies dont le traitement manuel mobilisait le plus de ressources internes. Sur cette base, une soixantaine de règles métier ont été élaborées et alignées aux dispositions issues notamment du Code de la sécurité sociale et du Code du travail.

La définition de la hiérarchie d'application des règles et les interactions entre celles-ci a représenté un exercice particulièrement complexe, nécessitant une analyse approfondie afin de garantir la cohérence des contrôles automatisés et de sécuriser davantage la qualité des données déclarées.

Alperen Güler : La démarche de certification a, quant à elle, nécessité, au-delà de la réflexion liée à la mise en place technique, un travail visant à rendre son fonctionnement clair et compréhensible pour les employeurs (p.ex. la différence entre les notions de « code d'accès » et de « code de sécurité »).

L'objectif était de les accompagner au moyen d'une documentation déclinée à plusieurs niveaux :

- une page dédiée sur notre site web, ccss.lu/myguichet-e, détaille la procédure à suivre pour les employeurs ainsi que, le cas échéant leurs mandataires ;
- des explications complémentaires sont également intégrées directement au sein de la démarche de certification afin de présenter les étapes suivant la transmission de la demande, notamment l'envoi des courriers contenant les différents codes ;
- enfin, les courriers eux-mêmes reprennent les informations et explications nécessaires au bon déroulement de la procédure.

Cet accompagnement a été facilité par la bonne intégration des flux de MyGuichet.lu dans notre application métier, notamment la gestion du cycle de vie des tokens ou encore le traitement des démarches des employeurs.

Quelle partie de l'intégration des flux MyGuichet.lu dans l'application métier vous a posé le plus grand défi ?

Sulyvan Weppe : Un des principaux défis techniques de cette intégration a été l'implémentation de la gestion de la clôture des démarches MyGuichet.lu. Cette fonctionnalité nécessite de vérifier un nombre important de conditions avant d'autoriser la fermeture d'une démarche. De plus, ces conditions peuvent varier selon le type de démarche concernée, ce qui complexifie d'avantage la logique à mettre en place. Enfin, lorsqu'une démarche ne peut pas être clôturée (par exemple en raison de tickets encore en cours de traitement), le système doit indiquer explicitement le motif de ce blocage. Cette information permet aux services métier de mieux comprendre la situation et facilite le traitement des cas bloquants.

Comment avez-vous géré la relation avec les partenaires externes ?

Fabien Brunet : L'enjeu principal était surtout la coordination entre les différentes équipes et partenaires. Le projet impliquait plusieurs acteurs, avec chacun son rôle dans la chaîne de développement.

Au sein du Département informatique, nous deux équipes de développement ont travaillé en étroite collaboration pour recueillir et structurer les spécifications fournies par le Service méthodologie. Ensuite, l'Équipe de développement du CCSS a pris en charge les aspects liés aux API, tandis que l'équipe MyGuichet.lu du CTIE intervenait sur la partie frontend.

Notre rôle a été de faire le lien entre les besoins fonctionnels, les choix méthodologiques et l'implémentation technique afin de garantir une intégration cohérente de l'ensemble.

Grâce à une communication continue et à une bonne coordination dès le début du projet, l'intégration entre le backend et le frontend s'est déroulée de manière particulièrement fluide.

Alperen Güler : Afin de proposer des services réellement adaptés aux besoins et aux attentes des employeurs, nous avons choisi d'impliquer directement plusieurs d'entre eux durant le projet. Cette démarche participative nous a permis de confronter nos réflexions fonctionnelles à la réalité du terrain et aux usages concrets des futurs utilisateurs.

Dans ce cadre, différentes phases de test ont été organisées avec un panel d'employeurs représentant des profils et des organisations variés. Ces sessions avaient pour objectif d'évaluer la compréhension des démarches, la clarté des informations affichées ainsi que la fluidité globale du parcours utilisateur.

Les retours recueillis lors de ces échanges se sont révélés particulièrement précieux. Ils nous ont permis d'identifier certains points de blocage, de clarifier plusieurs éléments de compréhension et d'adapter certaines fonctionnalités afin de rendre l'utilisation des services plus intuitive et plus efficace. Les remarques formulées par les participants ont ainsi directement contribué à l'amélioration continue des services digitaux et à leur adéquation avec les besoins opérationnels des employeurs.

Des chiffres clés et des statistiques sur l'utilisation des services du CCSS dans les espaces privés et professionnels de MyGuichet.lu sont disponibles dans la [rubrique du Service méthodologie](#).

Le Département informatique

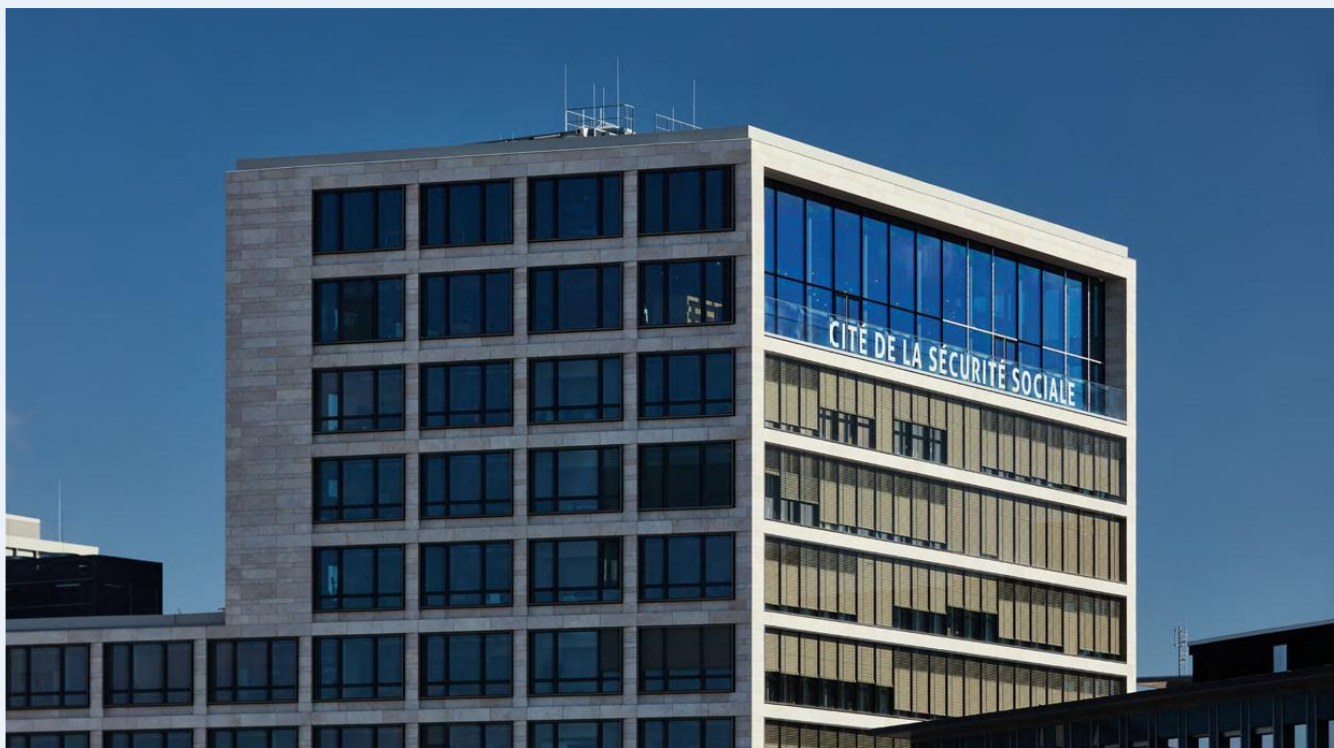
Le Département informatique joue un rôle central et stratégique au sein de l'organisation, incarnant un véritable partenaire IT stable et réactif pour le Département administratif et les autres institutions de sécurité sociale. Fort de ses compétences techniques et organisationnelles, ainsi que de sa 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 du Département administratif et des autres institutions de sécurité sociale. Les équipes réalisent également des projets et des études confiées par d'autres institutions publiques 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.





Francis Rotink

Chargé de direction du
Département informatique

Suite au départ en retraite en 2025 du Chargé de direction, Jacques Kirsch, le nouveau Chargé de direction du Département informatique, Francis Rotink, nous accorde un aperçu sur son parcours professionnel, ses missions et les défis à relever.

Monsieur Rotink, vous avez évolué pendant de nombreuses années au sein du Département informatique du CCSS **et avez dirigé l'Équipe** standardisation, avant de devenir chargé de direction. Comment votre parcours interne a-t-il façonné votre vision de cette nouvelle fonction ?

Francis Rotink : J'ai commencé ma carrière en 2002 au sein du Département informatique du CCSS, initialement dans le domaine de la maladie, où je me suis principalement occupé de la chaîne de liquidation. Cette période a été marquée par une transformation technologique importante, notamment avec la transition progressive du système BS2000 vers des technologies plus modernes comme

Delphi pour le développement des interfaces et Oracle pour la gestion des données.

Très rapidement, il est apparu que cette évolution ne pouvait être pleinement efficace sans une approche coordonnée et transversale entre les équipes. L'introduction de standards communs s'est imposée comme une nécessité afin de créer des synergies, d'assurer la cohérence des développements et d'optimiser l'utilisation des ressources.

C'est dans ce contexte qu'a été créée, en 2010, l'équipe de standardisation, que j'ai ensuite eu la chance de diriger. De nombreux sujets transversaux y ont été structurés, tels que les frameworks Java et Delphi, l'application Signalétique, le Data Warehouse (DWH), ainsi que des projets comme mySecu, MyGuichet.lu ou encore EESSI. Cette transversalité m'a permis de collaborer étroitement avec l'ensemble de nos partenaires et d'acquiescer une vision plus globale de leurs besoins.

Toutefois, au fil du temps, la mise en œuvre de projets transversaux a pris une place de plus en plus importante, reléguant quelque peu au second plan certaines activités plus classiques de standardisation, ce qui a parfois conduit à une certaine hétérogénéité dans les modes de fonctionnement des équipes de développement. Par ailleurs, il est essentiel de souligner que la collaboration étroite entre les équipes de développement et les équipes d'infrastructure est déterminante, dans la mesure où de nombreuses décisions techniques ont un impact direct sur l'efficacité et la stabilité de l'ensemble de l'organisation.

Aujourd'hui, ce parcours me permet d'aborder ma fonction de chargé de direction avec une vision à la fois stratégique et pragmatique, en mettant l'accent sur la collaboration, la cohérence et une évolution durable.

Votre nouveau rôle de chargé de direction **implique une vision transversale de l'ensemble des activités informatiques. Quelles sont aujourd'hui vos principales missions et comment abordez-vous la coordination entre les équipes, les projets stratégiques et les besoins opérationnels du CCSS ?**

FR : Dans ma fonction de chargé de direction, mon rôle est avant tout d'assurer une vision globale et cohérente des activités informatiques au service de notre Département administratif et des autres institutions de la sécurité sociale, en veillant à bien aligner les priorités stratégiques avec les besoins opérationnels des métiers.

Concrètement, cela implique de piloter et de prioriser les projets stratégiques, tout en garantissant la continuité et la qualité des services existants. Une attention particulière est portée à l'équilibre entre innovation et stabilité, afin de répondre aux évolutions nécessaires sans fragiliser les systèmes en place.

En matière de coordination, il est important de souligner que je ne m'appuie pas uniquement sur une approche individuelle, mais sur des structures existantes qui ont fait leurs preuves. Je peux notamment m'appuyer sur le CDE (Comité de direction élargi), composé des responsables de service et des responsables d'équipe. C'est au sein de ce cadre que sont discutées et prises les décisions importantes, ce qui permet d'assurer une vision partagée et une coordination efficace.

C'est également dans ce cadre que sont lancés des groupes de travail dédiés à des thématiques spécifiques, comme par exemple l'accompagnement des projets liés à l'intelligence artificielle, les questions d'architecture ou d'autres sujets transversaux. Cela permet de mobiliser les expertises appropriées et de traiter les enjeux de manière ciblée et structurée.

Par ailleurs, nous entretenons un échange régulier avec les directions de nos principaux partenaires, afin de recueillir leurs besoins et leurs attentes. Ces éléments sont ensuite intégrés dans notre schéma directeur annuel, ce qui garantit un alignement étroit entre nos orientations stratégiques et les réalités du terrain.

Dans ce contexte, mon rôle consiste à animer ces échanges, à faciliter les arbitrages lorsque cela est nécessaire et à veiller à la cohérence d'ensemble des décisions prises.

Enfin, je reste attentif aux réalités opérationnelles, tout en gardant une vision à moyen et long terme, en mettant l'accent sur la collaboration, la cohérence et une évolution durable.

Le Département informatique est au cœur de la modernisation du CCSS. Quels sont, selon vous, les défis majeurs des prochaines années et quelles priorités souhaitez-vous porter pour accompagner l'évolution du CCSS ?

FR : Les défis sont en effet nombreux. Nous sommes aujourd'hui à un moment charnière, notamment avec l'émergence des projets liés à l'intelligence artificielle. Nous percevons clairement que ces technologies vont entraîner des évolutions majeures, mais leur mise en œuvre concrète reste un défi important, tant sur le plan technique qu'organisationnel.

Une autre transformation majeure concerne l'accessibilité de nos services. Au début de ma carrière, les systèmes étaient principalement orientés vers des traitements en lot internes et des applications destinées aux gestionnaires. Aujourd'hui, nos services sont accessibles en continu, 24 heures sur 24, non seulement pour les utilisateurs internes, mais aussi pour les professionnels externes et les citoyens.

Cette évolution représente un changement profond, avec un impact direct sur l'organisation du travail de nos équipes, mais aussi sur les exigences en matière d'infrastructure, de disponibilité et surtout de sécurité des systèmes. Nous devons garantir à la fois la performance, la fiabilité et la protection des données dans un environnement beaucoup plus ouvert.

Un autre enjeu majeur est celui de la résilience de nos systèmes. Celle-ci ne se limite pas à la cybersécurité : elle inclut également notre capacité à éviter une dépendance excessive vis-à-vis de certains grands fournisseurs technologiques. Il est essentiel de conserver la maîtrise de nos données, qui nous sont confiées, et d'intégrer systématiquement des stratégies de sortie dans nos choix technologiques. Les solutions les plus simples ou les plus rapides ne sont pas toujours les plus pertinentes sur le long terme.

Dans ce contexte, mes priorités sont d'accompagner ces transformations de manière structurée, en trouvant le bon équilibre entre innovation et maîtrise des risques. Cela passe par le renforcement des compétences, l'adaptation de nos modes de fonctionnement, ainsi que par des choix technologiques réfléchis et durables.

Enfin, il est essentiel de maintenir une collaboration étroite avec nos partenaires, afin d'aligner ces évolutions avec leurs besoins et d'inscrire notre action dans une vision stratégique cohérente et pérenne.

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 occupée 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. Au cœur de cette mission, le responsable de la sécurité des systèmes d'information 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 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 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 confiées 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 SOC²⁶ de [l'Agence eSanté](#) ainsi que la division de sécurité du [Centre des technologies de l'information de l'État \(CTIE\)](#).

Créé en avril 2023 dans une démarche stratégique visant à renforcer la sécurité des systèmes d'information et à protéger les données sensibles du CCSS et des autres institutions de sécurité sociale, le Service sécurité technique a poursuivi en 2025 son développement et sa structuration.

Composé d'un responsable de service et de six collaborateurs spécialisés en cybersécurité, le Service sécurité technique assure 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.

²⁶ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

PHISHING ALERT

**Les seules adresses
réelles du CCSS :**

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



Au sein du service, la sous-équipe d'opérateurs de sécurité regroupée au sein du Security Operation Center (SOC) est chargée de la surveillance continue de l'ensemble du parc informatique. Elle détecte, analyse et évalue toute activité suspecte ou potentiellement 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 pilote et coordonne des projets informatiques transverses en lien avec les équipes internes, les institutions de sécurité sociale et des prestataires externes, depuis le cadrage jusqu'au déploiement des solutions. Composée de deux chefs de projet expérimentés, elle garantit une gestion rigoureuse, un accompagnement cohérent et une mise en œuvre efficace des projets tout au long de leur cycle de vie.

PROJET CRM



Rappel des grandes lignes du projet CRM

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.

Un marché public européen

Pour le choix de la solution et du partenaire qui nous accompagnera pour ce projet, un marché public européen a été lancé. Ce marché public se déroule en deux étapes :

- Une première étape d'appel de candidatures pour sélectionner les candidats compétents pour notre projet ;
- Une seconde étape d'appels d'offres pour sélectionner la meilleure offre.

Un POC (Proof Of Concept) permettant de tester les trois meilleures offres est prévu pendant cette seconde phase.

Une réalisation en 3 phases

Les travaux préparatifs se poursuivent en parallèle de la procédure des marchés publics. Ces travaux ont pour objectif d'être prêts pour la réalisation du pilote dès que le marché sera signé. Une fois le marché signé, la réalisation du projet se déroulera en trois phases. La première phase, dite « pilote » permettra de valider la solution retenue en situation réelle avec quelques utilisateurs pilote. Si cette phase pilote est un succès, l'ensemble des fonctionnalités dites « MVP » (Minimal Vital Product) seront progressivement déployées vers l'ensemble des utilisateurs CRM. Une troisième et dernière phase permettra de déployer les fonctionnalités complémentaires non essentielles.

Les étapes franchies

L'initialisation du projet et la préparation des éléments pour lancer le marché public se sont terminées en 2025. L'appel de candidatures a été lancé en novembre 2025.

Les prochaines étapes

Les prochaines étapes sont directement liées à la procédure des marchés publics. L'appel d'offres sera lancé en février 2026. Le POC se déroulera entre juillet et octobre 2026. L'attribution du marché est fixée en février 2027. Cela inclut les aspects techniques (préparation des éléments techniques pour faciliter l'intégration de la nouvelle solution dans nos environnements) et les aspects fonctionnels (poursuite de l'analyse détaillée des besoins).

PROJET SIRH

Rappel des grandes lignes du projet RH

Le projet SIRH²⁷ vise à adopter, au sein des institutions de la sécurité sociale, les outils RH intégrés du CGPO afin de couvrir de manière cohérente l'ensemble des processus RH : gestion des ressources, recrutements, occupations, carrières, rémunérations, objectifs et temps de travail. Il s'inscrit dans une trajectoire en deux volets : d'une part, la migration des pensions du régime spécial transitoire, désormais réalisée, et d'autre part, la migration progressive des processus RH et des rémunérations, actuellement en cours de déploiement.

Une réalisation structurante : la migration des pensions du régime spécial transitoire.

L'année 2025 a été marquée par la migration complète des calculs et des traitements des pensions du régime spécial transitoire des institutions de la sécurité sociale vers le CGPO.

Cette réalisation constitue un jalon majeur du projet. Elle a permis de transférer un processus critique vers le CGPO, tout en garantissant la continuité des paiements, la fiabilité des données et la mise en place de nouveaux circuits opérationnels. Elle a également permis de valider concrètement les modalités de collaboration entre les institutions, le CCSS et le CGPO.

La migration des processus RH

En parallèle, la migration des processus RH a été engagée, avec le lancement des travaux relatifs aux carrières et aux rémunérations pour la CNS. La période 2026 – mi-2027 constitue la phase pilote avec la CNS. Elle vise la migration progressive des processus RH vers les outils du CGPO, couvrant l'ensemble du périmètre : ressources, recrutement, occupation, carrières, rémunérations, objectifs et temps de travail. Cette phase permettra de valider les processus cibles, sécuriser les intégrations et confirmer les modalités opérationnelles, en capitalisant sur les enseignements de la migration des pensions.

À partir de 2027, cette approche sera étendue aux autres institutions de la sécurité sociale, sur base du retour d'expérience du pilote CNS.

²⁷ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

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/FNS²⁸

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

Les équipes CNS et CNS/AEC ont fusionné en 2025. Désormais réunies au sein de l'Équipe CNS, celle-ci couvre l'ensemble des processus liés aux prestations en nature maladie et à l'assurance dépendance. L'équipe est responsable des chaînes d'autorisation, de facturation et de liquidation des prestations en nature maladie, qu'elles soient développées dans les nouvelles technologies ou sur l'ordinateur central BS2000.

Elle assure également la gestion des prestations en nature et en espèces de l'assurance dépendance et travaille en étroite collaboration avec les services méthodologie ainsi qu'avec les directions de la CNS et de l'AEC, afin de garantir une coordination optimale entre les processus métiers, les évolutions techniques et les besoins institutionnels.

²⁸ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

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 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.



Service systèmes & 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 EESSI²⁹, ... ;
- 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.

²⁹ Les noms complets des abréviations sont disponibles au [glossaire à la page 122](#).

Glossaire

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

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 : 06 | 2026