



Dossier suivi par : Service relations  
institutionnelles  
Tél. (+352) 247-86352

Madame Claudia Monti  
Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg  
36, rue du Marché-aux-Herbes  
L-1728 Luxembourg

Luxembourg, le 2 décembre 2022

**Référence :** 840xd9e01

**Objet :** Réponses du département de la Sécurité sociale au rapport d'activité pour  
l'année 2021 de Madame le Médiateur du Grand-Duché de Luxembourg

Madame le Médiateur,

J'ai l'honneur de vous transmettre en annexe copie de ma réponse au rapport spécifié sous  
rubrique.

Veuillez agréer, Madame le Médiateur, l'expression de ma considération très distinguée.

Le Ministre de la Sécurité sociale

Claude HAAGEN

**Annexe(s) :** Réponses du département de la Sécurité sociale au rapport d'activité pour  
l'année 2021 de Madame le Médiateur







COPIE

Dossier suivi par : Service relations  
institutionnelles

Tél. (+352) 247-86352

Le Ministre de la Sécurité sociale

à

Monsieur le Président de la Chambre des Députés

Luxembourg, le 2 décembre 2022

**Référence :** 840x0a89e

**Objet :** Réponses du Ministère de la Sécurité sociale aux points soulevés par Madame le Médiateur dans son rapport d'activité 2021 concernant le domaine de la sécurité sociale

Monsieur le Président de la Chambre des Députés,

Par la présente je vous fais parvenir par écrit, suite aux échanges qui ont eu lieu au sein de la Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale du 24 novembre 2022 et qui portaient sur le débat d'orientation sur le rapport d'activité de Madame le Médiateur pour 2021, les réflexions et explications y relatives de la part de mon département que je vous prie de bien vouloir transmettre à Monsieur le Président de la commission précitée.

Tout d'abord, il ressort du rapport qu'au courant de l'exercice 2021 ont été introduites 130 réclamations, dont 116 ont pu être clôturées définitivement. Le nombre de réclamations introduites en 2021 est stable par rapport à 2020 (129) mais se trouve en-dessous du nombre de réclamations introduites par année sur la période 2016 à 2019 (allant de 141 à 207 réclamations).

Le département de la Sécurité sociale se situe en deuxième position avec 16,67% de toutes les réclamations.

Il faut toutefois le mettre en relation avec le nombre d'affiliés au système luxembourgeois de sécurité sociale, qui était de 939.891 au 30 juin 2022 (dernières données consolidées), dont 666.272 assurés et 273.619 coassurés.





## **Caisse nationale de santé (CNS)**

### **Administré correctement informé et délai de réponse envers le Médiateur [2021/56]**

Le refus de la prise en charge du transfert vers un hôpital privé en Turquie a été motivé par le fait que cette prise en charge était hors champs d'application de la convention Grand-Duché de Luxembourg et Turquie du 20.11.2003.

Étant donné que l'assuré s'est vu adresser des informations erronées concernant la prise en charge (courriers faisant référence à des cas à l'intérieur de l'UE, de l'EEE ou en Suisse), la CNS a décidé, à titre strictement exceptionnel compte tenu du fait qu'il s'agit initialement d'une erreur administrative qui est imputable à l'entité luxembourgeoise, d'accorder à l'assuré le remboursement des frais selon les conditions, taux et tarifs luxembourgeois.

En outre, les courriers seront revus pour éviter à l'avenir que des cas pareils puissent se reproduire.

### **Transfert à l'étranger [2021/57]**

La demande de transfert à l'étranger n'était pas suffisamment justifiée et ne permettait pas de prouver que la clinique choisie pour l'assuré en Allemagne était appropriée pour l'assuré. Suite à un changement de médecin et à un rapport détaillé et dûment motivé, la demande a finalement pu être acceptée.

Dans ce contexte, il y a lieu de préciser que l'obtention d'une autorisation matérialisée par le formulaire « S2 » est prévue dans la réglementation européenne (règlement 883/2004). Toutefois, les procédures nationales pour l'obtention de cette autorisation ont été revues pour les accélérer et donc émettre plus rapidement une autorisation.

### **Compensation entre divers organismes [2021/58]**

L'analyse du dossier et le calcul réalisé conformément aux dispositions du Code de la sécurité sociale ont fait ressortir que les arriérés de pension d'invalidité payés par la CNAP à la CNS dépassaient effectivement le montant équivalent aux indemnités pécuniaires de maladie à restituer par la réclamante à la CNS. Le remboursement du surplus a été remboursé à la réclamante afin qu'elle puisse à son tour rembourser l'ADEM.





### **Convention en matière de sécurité sociale [2021/59]**

La CNS a confirmé qu'elle partageait l'analyse du Médiateur : au vu que la convention belgo-luxembourgeoise ne précise pas qu'il faut avoir été travailleur frontalier immédiatement avant l'obtention de la pension, il faut en déduire qu'il suffit d'avoir été travailleur frontalier à un moment donné et de ne plus avoir travaillé après. Ainsi, la réclamante tomberait dans le champ d'application de la Convention au moment de l'obtention de sa pension luxembourgeoise. La CNS a pris contact avec la CNAP en vue de remplacer le formulaire S1 par le formulaire BL2.

### **Affiliation d'un mineur [2021/60]**

A défaut d'affiliation du père, la CNS était dans l'impossibilité d'émettre un formulaire S2 à la réception de la demande du transfert à l'étranger. La CNS a procédé à une vérification et a pu transmettre le dossier au Contrôle médical de la sécurité sociale dès lors que l'affiliation du père était à nouveau saisie. La CNS estime qu'elle ne peut être tenue responsable du retard avec lequel certains employeurs déclarent l'entrée d'un nouvel employé au Centre commun de la sécurité sociale alors même que les employeurs doivent faire ces déclarations dans un délai bien défini.

## **Caisse nationale d'assurance pension (CNAP)**

### **Informations équivoques quant aux droits de recours [2021/61]**

Les affaires concernées par cette thématique ont pu être clôturées sans que les droits des assurés aient été restreints. Les courriers de la CNAP dans des affaires similaires ont été ajustés pour mieux refléter l'objectif de clôture de l'affaire au cas où les personnes sont satisfaites des explications supplémentaires fournies par la CNAP.

### **Retenues d'impôts sur pension de vieillesse [2021/62]**

Il s'agit d'une affaire où un agent de la CNAP a mal interprété le recalcul au niveau des impôts à payer. L'intervention du Médiateur a finalement permis de réévaluer ce calcul et de créditer l'assuré du montant retenu de trop.

### **Modalité de calcul d'une pension [2021/63]**

Au moment de la communication d'une décision présidentielle au sujet du niveau de la pension, la CNAP fournit des informations qui permettent de contrôler si le calcul de la pension se base sur des données correctes (durée de la carrière et revenus pris en compte). Lorsqu'un assuré introduit une opposition ou que le Médiateur nous contacte à ce sujet, le service juridique de la



CNAP reconstruit le calcul de la pension étape par étape en y introduisant des explications supplémentaires, le cas échéant.

Or, le secrétariat du Médiateur visait à recréer le calcul d'une pension au sein d'un *worksheet* en Excel et demandait à la CNAP de vérifier les formules et le contenu du *worksheet*. Il s'avérait que ce *worksheet* fournissait d'autres résultats que le calcul de la CNAP. Or, bien que le calcul d'une pension en Excel puisse-t-être très instructif pour augmenter la compréhension générale du calcul d'une pension, cet outil n'est nullement adapté à refléter la panoplie des situations réelles pour lesquelles la CNAP doit néanmoins pouvoir calculer une pension. Dans une première réaction, la CNAP avait donc refusé d'analyser le *worksheet* en question. Après une entrevue avec le Médiateur, le service de la méthodologie de la CNAP a néanmoins analysé le *worksheet* et donné un retour sur les erreurs y contenues. Le fichier Excel du collaborateur du Médiateur pourrait donc être ajusté pour refléter mieux le calcul d'un futur bénéficiaire dans un cas type donné, tout en ne pouvant jamais traiter des cas plus complexes.

#### **Simulateur de pension [2021/64]**

Le calcul détaillé d'une pension est malheureusement plus complexe que ne laisserait conclure un calcul simplifié (comme celui fourni par un *worksheet* Excel p.ex.), surtout dans le contexte d'un marché de travail à très grande mobilité internationale comme nous le connaissons au Luxembourg. Partant, la mise en place d'un simulateur de pension online n'est pas triviale. Ce projet a été entamé par la CNAP, mais a été tributaire d'autres projets de développement prioritaires au cours des derniers mois.

Des explications plus détaillées ont été fournies dans la réponse à la question parlementaire n°6481 du 14 juillet 2022 de l'honorable députée Madame Nancy Arendt.

#### **Pension de vieillesse anticipée et exercice d'une activité non salariée [2021/65]**

La CNAP agit dans le cadre législatif existant et ne peut pas réinterpréter la loi qui est très claire au sujet de l'impossibilité de cumuler une pension de vieillesse anticipée avec une activité indépendante autre qu'insignifiante.

Toutefois, ces dispositions font l'objet d'une proposition de loi et la CNAP a été chargée de réaliser une étude de faisabilité technique et d'élaborer des dispositions modificatives du Code de la sécurité sociale en vue d'enlever tout traitement différent en matière d'une pension de vieillesse anticipée en fonction du statut de l'activité professionnelle exercée en parallèle, tout en n'introduisant pas de difficultés insurmontables pour la CNAP dans le traitement ultérieur du contrôle des cumuls.





## **Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC)**

### **Non-adaptabilité des prestations en espèces pour aidant informel [2021/66]**

Les forfaits en espèces payés aux assurés sont inscrits dans l'article 354 du Code de la sécurité sociale (CSS).

Tel que précisé par le Médiateur dans son rapport sur base de la prise de position du Ministère de la Sécurité sociale, il y a des distinctions fondamentales entre les prestations en nature et les prestations en espèces. Ces dernières ne constituent pas un revenu de substitution pour la personne aidant le bénéficiaire des prestations de l'assurance dépendance.

Toutefois, lors de la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants, qui a été faite par Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale le 9 juin 2022 ensemble avec l'AEC, Monsieur le Ministre a annoncé qu'à moyen terme, des réflexions porteront sur un élargissement des mesures existantes et aussi sur la nécessité de créer de mesures complémentaires pour mieux soutenir l'aidant dans l'exécution de ses tâches mais aussi pour les soulager. Parmi ces mesures figure également l'analyse d'un ajustement des montants des prestations en espèces.

### **Prestations après une réévaluation [2021/67]**

Comme en témoigne l'intervention du Médiateur au niveau de la CNS – cette affaire concerne en effet l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance, c'est-à-dire la CNS –, il s'agit d'une question de l'application de certaines dispositions du CSS concernant la facturation des prestations de l'assurance dépendance.

Néanmoins, il importe de remarquer que le cas de figure décrit par le Médiateur a attiré l'attention et de la CNS et de l'AEC. Dans l'intérêt des assurés, plusieurs réunions de travail ont eu lieu entre l'AEC et la CNS, sous l'égide de l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS), concernant l'application de l'article 366 du CSS, et en particulier de son paragraphe 3. Lors d'une dernière réunion de travail le 1<sup>er</sup> février 2022, l'IGSS a précisé que l'article 366, paragraphe 3, n'est pas applicable dans le cas de figure décrit dans l'affaire [2021/67] vu la lecture globale du CSS qu'il convient de faire. L'IGSS n'a par ailleurs pas identifié de besoin pour modifier le CSS. En effet, le droit aux prestations de l'assuré doit primer sur la prise d'effet d'une synthèse, et l'IGSS estime qu'il incombe à la CNS de régler ce point qui la concerne au niveau procédural de la facturation. L'IGSS affirme qu'il n'y a pas de base légale pour demander le remboursement de la prestation en espèces perçue pour la période domicile. La CNS a dès lors indiqué que, dorénavant, la synthèse initiale avec répartition sera continuée jusqu'à la date d'entrée en établissement à séjour continu (ESC) et que la nouvelle synthèse suite à l'évaluation par l'AEC en ESC s'appliquera rétroactivement à la date d'admission en ESC et qu'enfin, elle ne va plus



demander de remboursement des prestations pour la période domicile, que ce soit pour les dossiers antérieurs que pour les dossiers à venir.

La problématique soulevée dans le dossier [2021/67] ne devrait donc plus se représenter à l'avenir.

**Refus de prestations de l'assurance-dépendance [2021/681]**

Dans cette affaire, la divergence entre les critères d'évaluation utilisé par l'organisme allemand ne correspond pas à celles prévues dans le Code de la sécurité sociale. Partant, l'AEC a dû émettre un avis sur base des dispositions du Code de la sécurité sociale et les conditions d'ouverture de droit aux prestations n'est pas ouvert.

À l'avenir, les organismes concernés s'efforceront de mieux tenir compte des divergences entre les systèmes et de mieux expliquer ces différences pour que de telles confusions soient évitées au niveau des personnes concernées.

Le Ministre de la Sécurité sociale



Claude HAAGEN