



Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale

Procès-verbal de la réunion du 25 juin 2020

La réunion a eu lieu par visioconférence

Ordre du jour :

1. 7619 **Projet de loi portant prorogation de la dérogation aux dispositions des articles 3, 6, 7 et 9 de la loi du 1er août 2019 concernant les mutuelles**
- Rapporteur : Monsieur Georges Engel

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat
- Examen et approbation d'un projet de rapport
2. 7530 **Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2018)**
- Rapporteur : Monsieur Marc Goergen

- Examen du rapport annuel de l'Ombudsman
(volet Sécurité sociale)
3. 7530 **Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (2018)**
- Rapporteur : Monsieur Marc Goergen

- Examen du rapport annuel de l'Ombudsman
(volet Travail)
4. **Divers**

*

Présents : M. Carlo Back, M. Marc Baum, M. Frank Colabianchi, M. Mars Di Bartolomeo, M. Georges Engel, M. Jeff Engelen, M. Paul Galles, M. Claude Haagen, M. Jean-Marie Halsdorf, Mme Carole Hartmann, M. Aly Kaes, M. Pim Knaff, M. Charles Margue, M. Gilles Roth, M. Marc Spautz

M. Romain Schneider, Ministre de la Sécurité sociale
M. Dan Kersch, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire

M. Marc Goergen, Rapporteur pour le débat d'orientation sur le rapport de l'Ombudsman

M. Gilles Mertz, assistant parlementaire de la sensibilité politique Piraten, en tant que collaborateur du rapporteur M. Marc Goergen

Mme Sonja Trierweiler, M. Abilio Fernandes, du Ministère de la Sécurité sociale

M. Tom Oswald, du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire

Mme Isabelle Schlessler, Directrice de l'Agence pour le développement de l'emploi (ADEM)

M. Joé Spier, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Yves Cruchten

M. Sven Clement, observateur délégué

*

Présidence : M. Georges Engel, Président de la Commission

*

1. 7619 Projet de loi portant prorogation de la dérogation aux dispositions des articles 3, 6, 7 et 9 de la loi du 1er août 2019 concernant les mutuelles

Monsieur le Président Georges Engel constate que le projet de loi 7619 sous rubrique a déjà été présenté et qu'un avis de la part du Conseil d'État est disponible. Une première version d'un projet de rapport a été transmise à la commission. Monsieur le Président demande aux membres de la commission de pouvoir compléter cette version car la veille de la présente réunion, un avis - par ailleurs très favorable - de la Chambre de Commerce leur a été transmis, qu'il convient d'intégrer dans le rapport relatif au projet de loi 7619.

Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale, Romain Schneider, relève que le Conseil d'État, dans son avis du 20 juin 2020, n'a aucune observation à faire quant au fond et se limite à des remarques et propositions d'ordre légistique, concernant notamment certaines formulations. L'orateur pense qu'il convient de faire droit aux remarques du Conseil d'État. Monsieur le Ministre relève encore que l'entrée en vigueur du projet de loi a un effet rétroactif au 25 juin 2020. L'orateur constate que le Conseil d'État fait à l'endroit de l'article 5 du projet de loi une suggestion de texte qu'il convient d'adopter. Monsieur le Ministre constate à l'égard de l'avis de la Chambre de Commerce que celle-ci marque son accord avec la loi en projet qui vise à accorder un délai supplémentaire aux mutuelles pour la tenue de leurs assemblées générales et la remise de leurs pièces.

Monsieur le Président propose aux membres de la commission d'approuver déjà dans la présente réunion le projet de rapport, sous condition d'un ajout concernant l'avis de la Chambre de Commerce. De ce fait, il sera possible de procéder au vote du présent projet de loi dès la semaine prochaine. Les membres de la commission marquent leur accord avec cette façon de procéder ainsi qu'avec le projet de rapport qui leur est ainsi soumis.

2. 7530 **Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (volet sécurité sociale)**

Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale constate que le rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année 2018 se limite à relever quatre affaires qui ont trait à la sécurité sociale : deux d'entre elles relèvent de la Caisse nationale de santé (CNS), une de l'assurance dépendance et une autre de l'assurance vieillesse (relative à la Caisse nationale d'assurance pension - CNAP).

Quant aux affaires relatives à la CNS citées dans le rapport de l'Ombudsman, Monsieur le Ministre Romain Schneider constate qu'elles se rapportent à l'année 2018 et que la CNS a connu depuis lors une importante évolution, notamment en ce qui concerne le développement de la digitalisation de ses procédures ainsi que l'augmentation de son personnel. Ces développements doivent désormais permettre à la CNS d'offrir un meilleur service aux assurés. Monsieur le Ministre informe que la CNS et le Centre commun de la sécurité sociale gèrent les dossiers de plus de 800.000 assurés. L'orateur donne à considérer que chaque décision défavorable pour l'assuré qui est prise par ces institutions, même si elle est parfaitement correcte, fait naître un sentiment de déception ou de frustration chez la personne concernée. D'où l'importance de motiver et d'expliquer le plus clairement possible la décision qui est prise.

Quant au premier cas concret relevé par le Médiateur, il s'agissait d'une dame qui se plaignait que la CNS ne répondait pas à ses questions mais lui renvoyait une réponse standardisée. Monsieur le Ministre constate que la dame et le Médiateur ont bien raison de critiquer cette façon de procéder. L'orateur estime que la CNS s'efforce à donner des réponses plus adaptées au lieu de se limiter à des réponses standards. Toutefois, Monsieur le Ministre informe que la CNS reçoit plus de 10.000 enveloppes par jour ce qui en rend la gestion assez difficile. Quand-même, l'orateur pense que la CNS a déjà réussi à en améliorer le traitement et il est confiant que le rapport de l'Ombudsman relatif à l'année 2019 en témoignera.

De plus, Monsieur le Ministre signale que la CNS se donne une Charte qui devra régler l'accueil du public dans ses multiples aspects et qui constituera une ligne de bonne conduite visant à aider les assurés.

Quant au second cas relevé par le Médiateur, il s'agissait d'un refus de prise en charge occasionné par une négligence du médecin traitant. Ce refus a été rectifié par la suite par la CNS. Monsieur le Ministre estime que ce genre d'erreurs saura être évité au fur et à mesure que la digitalisation des procédures va progresser.

Monsieur le Président salue Monsieur le Député Marc Goergen qui assiste en sa qualité de rapporteur du débat d'orientation sur le rapport du Médiateur à la présente réunion de la commission et lui donne la parole.

Monsieur le Député Marc Goergen salue le souci exprimé par Monsieur le Ministre d'amener les institutions de la sécurité sociale à offrir des réponses claires, simples et personnalisées aux assurés. L'orateur prend acte également de l'explication donnée par Monsieur le Ministre, relative à l'importance du courrier journalier que la CNS doit traiter.

Madame la Députée Carole Hartmann demande des précisions relatives aux modalités de distribution interne du courrier à la CNS. Elle demande en particulier s'il y a des risques d'oublis.

Monsieur le Ministre explique qu'il y a un système de triage mis en place à la CNS qui assure la distribution du courrier entrant entre les différents services internes. L'orateur signale que le triage est en phase de digitalisation, notamment afin de diminuer le risque d'erreurs. L'objectif étant d'arriver à une digitalisation complète de la procédure.

Monsieur le Député Paul Galles demande des précisions au sujet de la Charte relative à l'accueil des assurés. Il veut savoir si la Charte vise l'accueil physique dans les agences de la CNS ou si elle est d'ordre général et comprend tous les aspects d'une fonction d'accueil.

Monsieur le Ministre confirme que l'amélioration de l'accueil sous tous les aspects est visée, ceci en vue d'aller à la rencontre des besoins des assurés. Cela implique également une simplification des procédures dont devra bénéficier l'assuré. Monsieur le Ministre rend attentif au fait qu'il faut expliquer facilement les procédures, d'une part, et qu'il convient, d'autre part, de se référer aux dispositions légales, ce qui entraîne souvent le recours à des notions juridiques fort compliquées. La Charte évoquée tend à concilier ces aspects dans l'intérêt de l'assuré.

Monsieur le Député Charles Margue pense pour sa part que la communication de la CNS est « old-fashioned ». Par contre, Monsieur le Député salue le fait que la CNS a toujours communiqué en plusieurs langues et qu'elle s'est orientée selon les besoins concrets des assurés. Finalement l'orateur donne à considérer que surtout des personnes menacées de précarité ont besoin d'une information sur un support en papier. L'orateur en appelle à Monsieur le Ministre de maintenir un tel support.

Monsieur le Ministre donne encore à considérer que la CNS a fait preuve de grande flexibilité en offrant rapidement la prise en charge de téléconsultations dans le contexte de la pandémie du Covid-19. L'orateur rappelle aussi que la CNS participe à la gestion de l'agence eSanté.

Monsieur le Député Carlo Back demande que la commission se penche sur le Dossier des Soins Partagés (DSP) et l'agence eSanté. L'orateur constate que l'infrastructure relative au DSP est en place, mais que surtout les hôpitaux hésitent encore à déposer des informations, comme notamment des radiographies sous un format « pdf ».

Monsieur le Président promet que ces sujets ne sont pas oubliés et qu'une réunion jointe avec la Commission de la Santé et des Sports sera organisée à ce sujet dès que les travaux urgents relatifs à la gestion de la crise pandémique laissent suffisamment de temps pour s'y consacrer.

Monsieur le Ministre constate que les discussions au sein des commissions parlementaires compétentes relatives au DSP et à l'agence eSanté avaient déjà démarrées au début de l'année 2020, mais qu'elles ont été interrompues à cause de la survenance de la pandémie. L'orateur informe qu'il s'est déjà concerté avec Madame la Ministre de la Santé en vue de reprendre ces discussions, ceci de préférence dans le cadre d'une réunion jointe qui devra se faire entre les commissions parlementaires de la Sécurité sociale et de la Santé.

Monsieur le Député Mars Di Bartolomeo, Président de la Commission de la Santé et des Sports, confirme que les commissions vont reprendre ces discussions dès que la situation d'urgence le permettra.

Monsieur le Ministre Romain Schneider relève ensuite une affaire signalée dans le rapport du Médiateur, relative à l'assurance dépendance.

En l'espèce, il s'agit d'une dame qui a rejoint son fils en Autriche. Elle est dépendante et vit dans une maison de soins. La demande de prise en charge adressée aux institutions luxembourgeoises a été refusée parce que les prestations en nature, prises en charge par l'assurance dépendance luxembourgeoise, ne sont pas exportables. D'autre part, l'Autriche ne prend pas en charge des prestations en nature et verse uniquement, le cas échéant, des prestations en espèces. La matière est régie par le règlement européen 883 qui coordonne les systèmes de sécurité sociale des pays membres de l'Union européenne. La décision de refus de la CNS (département de l'assurance-dépendance) a été confirmée et maintenue par l'Inspection générale de la sécurité sociale. Monsieur le Ministre comprend la situation malencontreuse dans laquelle se retrouvent les personnes concernées, mais il doit constater que le système de prise en charge ne permet pas, en l'occurrence, la prise en charge de ce cas d'espèce.

Quant au volet de l'assurance pension, le Médiateur était saisi d'un cas d'espèce où le calcul du niveau de la pension était erroné en raison de périodes d'assurance oubliées à être prises en considération. La CNAP, sur intervention du Médiateur, a redressé la situation. Monsieur le Ministre constate qu'il était opportun dans le présent exemple que le Médiateur ait insisté à vérifier le dossier.

3. 7530 Débat d'orientation sur le rapport d'activité de l'Ombudsman (volet travail)

Monsieur Dan Kersch, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Économie sociale et solidaire, souligne d'emblée que le rapport du Médiateur fait état des bonnes relations entre l'institution du Médiateur et le Ministère du Travail, l'ADEM ainsi que l'ITM.

Monsieur le Ministre considère que trois cas d'espèce relevés dans le rapport du Médiateur sont un nombre de situations peu nombreuses.

Un premier cas d'espèce concerne le refus d'une aide au réemploi. La communication avec la personne concernée a posé un certain problème, dans la mesure où cette personne n'a pas pu comprendre qui était compétent pour prendre *in fine* la décision. Le ministère avait dans un premier temps informé qu'il était en principe d'accord pour accorder l'aide au réemploi, alors que l'ADEM, qui est effectivement compétente pour décider en dernier lieu, a dû refuser un nouvel octroi de l'aide au réemploi pour la personne en question qui en avait déjà bénéficié auparavant. Le Médiateur a demandé au ministère de mettre dorénavant l'accent sur la portée limitée de la décision ministérielle dans le cadre des réponses aux demandes visées, ceci pour éviter toute confusion. La demande du Médiateur a été acceptée et à l'avenir une phrase sera ajoutée dans ce contexte pour préciser que l'accord ministériel est seulement donné sous réserve que les autres conditions prévues, notamment aux articles L. 541-

8 et L. 541-9 du Code du travail, sont remplies. Le Médiateur salue dans son rapport le fait que le ministère soit disposé à rendre les courriers en question plus compréhensibles pour l'administré, permettant ainsi d'éviter des réclamations similaires à l'avenir.

Monsieur le Ministre reprend ensuite une seconde affaire exposée par le Médiateur. Une dame s'est vue notifier une décision de retrait des indemnités de chômage complet à la suite de trois convocations auxquelles elle n'a pas donné suite. En l'occurrence, la personne concernée aurait dû produire un certificat attestant la prise en charge d'une cure, ce qui lui fut refusé par la CNS. La personne affirme avoir été mal renseignée par le placeur de l'ADEM. Celui-ci conteste cette version des faits. L'affaire est pendante devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale et le Médiateur estime qu'il appartient à présent à l'instance juridictionnelle de trancher.

Une troisième affaire évoquée par le Médiateur concerne le retrait d'une indemnité d'attente. Une dame avait demandé de suivre des formations, alors qu'elle se trouvait dans une situation de reclassement professionnel externe. Elle a assisté à trois formations mais pas à la quatrième formation prévue car, selon la concernée, elle n'avait pas reçu la convocation lui envoyée par une lettre recommandée. Cette circonstance a ensuite entraîné la perte du reclassement professionnel et le retrait de l'indemnité d'attente. La dame a saisi le Médiateur. Dans la suite, la poste française a admis qu'il peut arriver qu'un courrier recommandé n'aboutisse pas au destinataire. Finalement, après avoir entendu le collaborateur de l'ADEM et parce que la formation avait été sollicitée par la dame elle-même, un arrangement a pu être trouvé. En conséquence de cette affaire, l'ADEM adresse à présent non seulement une lettre recommandée, mais encore un courrier normal aux personnes concernées. Monsieur le Ministre souligne à propos de l'exemple ici évoqué que les administrations fonctionnent selon des règles qu'elles se doivent de respecter, ceci afin d'éviter des abus. L'orateur attend aussi des bénéficiaires des différentes mesures qu'ils se conforment aux conditions qui leur sont demandées, étant donné qu'ils reçoivent un soutien public.

Monsieur le Député Marc Goergen demande s'il n'aurait été possible d'organiser des heures de rattrapage en 2018 pour la formation manquée, étant donné que le retrait de l'indemnité d'attente représente une sanction sévère pour une formation manquée.

Quant à l'aveu de la poste française qu'il peut arriver que des courriers recommandés n'aboutissent pas à leur destinataire, l'orateur est à se demander si l'administration tente de réagir, notamment par un système digitalisé des convocations.

Monsieur le Ministre répond que l'ADEM est obligée d'informer les personnes concernées de manière appropriée, en l'occurrence par le moyen d'un courrier recommandé. Ce procédé a d'ailleurs une valeur juridique reconnue. De plus, l'ADEM envoie en parallèle un courrier normal. Par ailleurs, Monsieur le Ministre donne à considérer que les collaborateurs de l'ADEM ont un contact régulier avec les administrés concernés. En considérant cet état des choses, Monsieur le Ministre estime que les demandeurs ont de leur part une responsabilité à se conformer aux obligations qui sont les leurs. Dans le cas d'espèce dont il s'agit, l'administration a finalement fait preuve d'une certaine flexibilité à la suite des informations reçues de la part de la poste française.

Toutefois, Monsieur le Ministre n'entrevoit pas de moyen absolu pour assurer la communication avec un administré, notamment si celui-ci ne veut pas recevoir la communication. L'orateur donne encore à considérer que les tribunaux n'acceptent pas une communication informatisée.

En conclusion, Monsieur le Ministre estime que la communication se fait dans la grande majorité des cas sans difficulté notable.

4. Divers

Monsieur le Député Carlo Back attire l'attention sur une réunion de la Commission des Finances et du Budget qui doit avoir lieu le 29 juin 2020, consacrée aux répercussions financières suite à la pandémie du Covid-19 ainsi qu'aux réserves de la sécurité sociale. L'orateur demande s'il y aura des informations supplémentaires par rapport à celles reçues à ce sujet lors de la réunion de la présente commission, le 18 juin 2020.

Monsieur le Président constate qu'il aurait en effet été intéressant de prévoir une réunion jointe. Il propose de s'enquérir à ce sujet et d'en informer en temps utile les membres de la commission.

Luxembourg, le 28 juin 2020

Le Secrétaire-administrateur,
Joé Spier

Le Président de la Commission du Travail, de l'Emploi et
de la Sécurité sociale,
Georges Engel