

Bulletin luxembourgeois des questions sociales 2018 Volume 32

Norbert Lindenlaub_Discours à l'occasion du 50ième anniversaire de aloss asbl_Table ronde “le futur de la protection sociale dans un monde qui change” - 10 novembre 2017 **Professeur Yves Jorens**_Les nouvelles technologies et les situations d'emploi “très atypiques” : quelques problèmes pour l'application du droit social **Bernard Heinesch**_Gestion électronique du guidage des agents de la Cellule d'évaluation et d'orientation dans le processus “Evaluation et détermination” des prestations de l'assurance dépendance



a l o s s
association luxembourgeoise
des organismes de sécurité sociale



a l o s s

association luxembourgeoise
des organismes de sécurité sociale

BP 1308
L-1013 Luxembourg

ISSN 2071-2486

Les articles reproduits n'engagent que la responsabilité
de leurs auteurs et non les administrations et les
institutions dont ils relèvent.

**DISCOURS À L'OCCASION DU
50^e ANNIVERSAIRE DE ALOSS ASBL**
**TABLE RONDE "LE FUTUR DE LA PROTECTION SOCIALE
DANS UN MONDE QUI CHANGE" - 10 NOVEMBRE 2017**

Norbert Lindenlaub

*Président de l'association luxembourgeoise
des organismes de sécurité sociale asbl*

Madame et Messieurs les Député(e)s
Monsieur le Ministre
Monsieur le Président du Conseil d'Etat
Madame la Présidente et Messieurs les Présidents
Madame la Directrice
Monsieur le Professeur
Mesdames, Messieurs.

Mille neuf cent soixante-sept (1967).

Lorsqu'il aurait fallu faire l'amour au lieu de la guerre.

Lorsque l'Angleterre a commencé à négocier son affiliation avec l'Union économique européenne.

Lorsque le Grand-Duché de Luxembourg a conclu sa première convention bilatérale en matière de sécurité sociale - avec le Brésil.

L'acte fondateur de l'aloss porte la date du 14 septembre mille neuf cent soixante-sept (1967).

13 organismes, "soucieux de promouvoir la Sécurité sociale au Grand-Duché de Luxembourg" se sont fédérés avec l'objet

- *de représenter les intérêts communs des organismes sur le plan national et sur le plan international ;*
- *d'assurer la bonne application de la législation ;*
- *de promouvoir la formation du personnel ;*
- *de diffuser la connaissance de la législation.*

Les membres fondateurs étaient issus des ressorts Sécurité sociale et Famille tels que nous les connaissons aujourd'hui.

A l'époque le ressort Travail n'était pas encore représenté.

Historiquement la protection sociale était d'abord une initiative privée par la création des premières associations ouvrières de secours mutuels à partir de mille huit cent quarante-huit (1848).

L'Etat est intervenu une première fois pour reconnaître les mutuelles en mille huit cent quatre-vingt-onze (1891).

Il a légiféré ensuite pour introduire l'assurance maladie.

Les autres branches de risque ont suivi au fur et à mesure.

Les différentes législations ont été codifiées en mille neuf cent vingt-cinq (1925).

La sécurité sociale a été élevée au rang constitutionnel en mille neuf cent quarante-huit (1948).

Elle a atteint son apogée provisoire avec l'introduction d'un statut unique dans le secteur privé.

Aujourd'hui, l'assurance maladie compte huit cent mille (800.000) assurés pour six cent mille (600.000) habitants.

En parallèle, les mutuelles sont fortes de deux cent quatre-vingt mille (280.000) assurés.

Il est évident que l'aloss, en tant que telle, n'est pas déterminante dans la construction du système.

Mais, l'aloss est une plateforme importante pour réfléchir et discuter, détachée du quotidien, et en communion avec les différents ressorts.

Le but de l'association, adapté en cours de route, est pédagogique et fédérateur.

L'aloss veut promouvoir la connaissance du droit de la sécurité sociale et des thèmes intéressants des acteurs surtout institutionnels.

L'aloss produit une bibliothèque avec des textes spécialisés.

Le " **Bulletin luxembourgeois des questions sociales** ", édité d'abord par l'Inspection générale de la sécurité sociale, ensuite par l'aloss, a actuellement 31 volumes.

Le volume 32 est en cours d'élaboration.

Suivent quelques titres, expressément choisis pour témoigner de la diversité des disciplines :

- *vers une politique familiale européenne*
- *le contrôle tutélaire de l'Etat sur les organismes de sécurité sociale*
- *de l'assurance chômage à l'assurance employabilité - évolution des droits et des obligations de la personne*
- *les nouvelles technologies de communication et leur intérêt pour le Centre informatique de la sécurité sociale*
- *évolution des recettes et des dépenses de l'assurance maladie entre mille neuf cent quatre-vingt dix-huit (1998) et deux mille huit (2008), et perspectives pour l'avenir.*

Le précurseur du " Bulletin luxembourgeois des questions sociales " est la revue " **Questions sociales** " éditée à partir de mille neuf cent soixante-dix (1970) par l'Office des assurances sociales.

Elle comprend dix volumes.

Voici quelques exemples d'articles :

- *l'assujettissement du clergé à la sécurité sociale*
- *le coût de la médecine*
- *les garanties légales attachées aux cotisations.*

Ces deux publications forment un trésor de douze mille pages consultables sur le site internet aloss.lu.

En outre, l'aloss réunit des experts débattant des sujets d'actualité dans le cadre de séminaires nationaux et internationaux, et notamment:

- *sur le dossier de soins partagés*
- *sur la fraude*
- *sur le financement.*

L'aloss est affiliée à trois organisations internationales :

- AISS - Association internationale de la Sécurité sociale
- ESIP - European Social Insurance Platform, dont l'aloss est membre fondateur et dont le Président est venu de Bruxelles pour aujourd'hui
- EISS - European Institute of Social Security.

Mais, l'aloss a également connu des temps obscurs.

Les travaux étaient en effet tombés en sommeil pendant un certain temps.

Dans les années quatre-vingt-dix, les activités ont toutefois repris avec vigueur.

Les Présidents se sont succédé:

Carlo Durbach

Mady Delvaux-Stehres

Fernand Lepage

et

Marc Fries.

Actuellement le Conseil d'administration se compose comme suit :

- Amélie Keup-Mathieu, Vice-Présidente, Caisse pour l'avenir des enfants
- Jacques Kirsch, Secrétaire, Centre commun de la sécurité sociale
- Joel Kirtz, Trésorier, Caisse nationale de santé
- Vanessa Di Bartolomeo, Administrateur, Caisse nationale de santé.
- Nicolas Henckes, Administrateur, confédération luxembourgeoise du commerce
- Carlos Pereira, Administrateur, OGBL
- Catherine Thomé, Administrateur, Caisse nationale de santé.

Claude Ewen, secrétaire de l'aloss avec un engagement passionné et infatigable pendant deux décennies,

lors de la publication du premier volume du Bulletin luxembourgeois des questions sociale était

"convaincu qu'il existe au Luxembourg une place et une nécessité pour une revue spécialisée dans le domaine social (...)".

Et il s'agit en effet d'une affaire de convictions :

- Est-ce que nous croyons que notre travail a une âme ?
- Est-ce que nous sommes convaincus que le système de la sécurité sociale fait évoluer la société ?
- Est-ce que nous sommes d'avis qu'il est important de nous engager et de créer des plus-values ?

Il s'agit là des motivations à la base du travail de l'aloss dans le passé.

Avant de poursuivre, il m'importe de faire une brève parenthèse.

Monsieur Claude Ewen, ancien Secrétaire, et Monsieur Fernand Lepage, ancien Président, m'ont prié d'excuser leur absence de ce soir. Ils sont en déplacement à l'étranger.

Maintenant, et pour continuer à discuter ce que va nous apporter le futur, il faut remonter brièvement dans le temps.

Lors du Centenaire en deux mille un (2001), l'historien Denis Scuto a exposé *La naissance de la Protection sociale au Luxembourg*.

La révolution industrielle du milieu du dix-neuvième (19ième) siècle a créé une nouvelle société.

Des milliers de travailleurs ont migré des régions rurales vers le sud du pays pour travailler dans la sidérurgie.

Les qualifications étaient minimales voire absentes, les revenus étaient très bas, la protection contre les risques du travail et de la vie - accident - maladie - décès - inexistantes.

Il a dès lors fallu trouver de nouvelles solutions à de nouveaux problèmes.

Nous parlons entretemps de la troisième révolution industrielle.

Une nouvelle société est à nouveau en train de se former.

En voici quelques mots clé :

- ubérisation des relations de travail
- nouveaux moyens de communication
- nouvelle mobilité
- nouveaux modes pour vivre ensemble.

Le monde qui change pose d'énormes défis aux institutions.

Monsieur le Ministre,

Madame la Présidente et Messieurs les Présidents,

Madame la Directrice,

L'aloss est fière de pouvoir vous réunir ce soir.

Monsieur le Professeur Jorens, nous vous remercions chaleureusement d'avoir accepté le rôle de modérateur.

Vous avez la parole.

LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET LES SITUATIONS D'EMPLOI "TRÈS ATYPIQUES" : QUELQUES PROBLÈMES POUR L'APPLICATION DU DROIT SOCIAL

Professeur Yves Jorens

Université de Gand

Rapport élaboré pour la table ronde "le futur de la protection sociale dans un monde qui change" à l'occasion du 50ième anniversaire de l'aloss a.s.b.l. en date du 10 novembre 2017

A. LES NOUVEAUX DÉFIS POSÉS PAR LE PROCESSUS DE MIGRATION SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL EUROPÉEN

L'évolution de la mobilité intra-UE a modifié l'ensemble du contexte économique et a conduit à une transformation profonde du marché du travail européen et à une fragmentation croissante de la situation d'emploi. Depuis le déclenchement de la crise financière et économique, et par des évolutions sur le plan technologique et numérique, la demande d'une plus grande flexibilité dans les relations de travail n'a fait qu'augmenter. La croissance continue dans l'utilisation des Technologies de l'information de pointe a sans aucun doute également contribué à cette demande. Une nouvelle tendance s'est alors manifestée, se traduisant par de nouveaux rythmes de travail ainsi que par le développement de marchés de l'emploi de plus en plus flexibles caractérisés par des travailleurs hypermobiles.

L'époque où un travailleur bénéficiait d'un contrat de travail permanent, à temps plein et à durée indéterminée, et où le profil type du travailleur migrant

était celui d'une personne - le plus souvent un homme - qui s'installait dans le pays de son lieu de travail (avec ou sans sa famille) et qui retournait dans son pays d'origine au terme de sa carrière est bel et bien révolue. Souvent, ces personnes en provenance de pays à bas salaires migraient dans l'optique de bénéficier de meilleures opportunités d'emploi et conditions de travail, y compris en termes de salaire. Cependant, de nouveaux modèles d'entreprise se sont développés, donnant naissance à des structures innovantes, flexibles et mobiles accompagnées le plus souvent par une conception nouvelle de la nature même du travail.

La situation d'emploi 'standard' traditionnelle, s'effrite de plus en plus et glisse vers un marché du travail dont les formes atypiques d'emploi occupent une part qui ne cesse de croître.

Les définitions de ces formes atypiques sont, elles, un peu moins claires. Lorsque l'on se distancie de manière atypique des formes d'emploi standard traditionnelles, cela peut se faire sous de nombreuses formes.

En plus de l'emploi temporaire, de l'emploi sous forme de contrats à durée déterminée et de l'emploi à temps partiel, l'OCDE entend sous formes atypiques d'emploi également le travail indépendant.¹⁾ Nous nous rallions plutôt à la définition suivie par l'OIT, selon laquelle les formes atypiques d'emploi comprennent e.a. : les formes de travail temporaire ; les contrats à durée déterminée : le travail intérimaire et les autres arrangements contractuels multipartites ; le travail déguisé ; le travail économiquement dépendant ; et le travail à temps partiel, comprenant les formes d'emploi à temps partiel marginal caractérisées par des heures courtes, variables et difficiles à prédire.²⁾ Toutes ces formes atypiques d'emploi partagent un certain nombre de caractéristiques liées à une flexibilité croissante et à une insécurité majeure pour les personnes concernées, tant en termes de revenu que de protection sociale. Si dans le cas d'un emploi standard l'on peut encore supposer une couverture et une protection intégrales et étendues en vertu du droit du travail et de la sécurité sociale, cette protection pour les formes atypiques d'emploi est d'une ampleur beaucoup plus restreinte (souvent ces nouvelles formes atypiques d'emploi sont justement introduites pour rendre cette main-d'œuvre plus avantageuse parce qu'elle n'est pas soumise à toute cette législation sociale) et ces personnes sont alors de plus en plus livrées à elles-mêmes et ont davantage recours à des assurances privées. Ces travailleurs sont par ailleurs souvent victimes d'éventuelles formes de discrimination, ou d'un manque de liberté d'association ou de droit de concertation collective etc. Par là nous ne voulons absolument pas

1) OECD, "Non-standard work, job-polarisation and equality", in *It Together: Why Less Inequality Benefits All*, Paris, 2016, 138.

2) See ILO, , *Non-standard forms of employment Report for discussion at the Meeting of Experts on Non-Standard Forms of Employment, Geneva, 16–19 February 2015, MENSFE/2015* and ILO, *Non-standard forms of employment, understanding challenges, shaping prospects*, 2016.

prétendre que toute forme atypique d'emploi doit d'emblée être considérée comme négative, car de nombreuses formes atypiques d'emploi contribuent à une innovation du marché du travail et le rendent plus attractif, aussi bien pour les employeurs que parfois pour la main-d'œuvre concernée, et peuvent par conséquent aussi engendrer des conséquences positives. Toute forme atypique d'emploi ne suscite pas nécessairement des questions quant à l'insécurité d'emploi, les faibles revenus ou la protection sociale. Cela dépend principalement de la nature de la relation de travail qui a été établie. Lorsque quelqu'un opte délibérément pour un travail à temps partiel, jouit même de la liberté d'effectuer ces heures de manière optimale, qu'un accord a été conclu avec un employeur et que des cotisations sont dues, cela peut bien constituer une forme atypique d'emploi, mais ne mènera pas nécessairement à des conséquences négatives pour la personne concernée.

La protection plutôt partielle (souvent en fonction du type d'emploi atypique) a donné lieu à des initiatives, par exemple au niveau européen, visant à améliorer les circonstances et les conditions de travail des formes atypiques d'emploi. Pensons par exemple aux obligations imposées en vertu de quelques directives européennes pour ne pas désavantager les travailleurs à temps partiel par rapport aux travailleurs à temps plein³⁾ ou l'obligation de lutter contre tout abus de contrats consécutifs à durée déterminée.⁴⁾ Bien que ces instruments de l'UE visent une plus grande égalité de traitement entre les différents travailleurs, du moins pour certaines formes atypiques d'emploi, ceci n'offre pas une solution globale. Il est clair que l'acquis social actuel de l'UE ne comporte pas d'interdiction générale excluant l'abus de conditions de travail menant à l'insécurité et à l'instabilité. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles la Commission européenne a entre autres appelé les partenaires sociaux, par le biais du processus du socle européen des droits sociaux, à introduire des normes minimales applicables au sein de toute relation de travail, accompagnées de certaines clauses d'interdiction.⁵⁾ On pense ici plus particulièrement à la révision de la directive européenne en matière d'informations relatives aux conditions de travail.⁶⁾ Celle-ci vise un double objectif, à savoir d'une part l'amélioration de la protection des travailleurs et d'autre à aspirer à une transparence accrue sur le marché du travail. Cette révision aurait pour but d'étendre le champ d'application de cette directive à ces formes atypiques d'emploi. Conformément à cette directive, les travailleurs doivent fournir des informations sur certaines

3) *Directive UE 97/81 concernant l'accord-cadre sur le travail à temps partiel conclu par l'UNICE, CEEP en la CES.*

4) *Voir la Directive UE 1999/70. du 28 juin 1999 concernant l'accord-cadre CES, UNICE et CEEP sur le travail à durée déterminée.*

5) *Commission Staff Working Document, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Establishing a European Pillar of Social Rights, SWD (2017), 26 April 2017, 78 et suiv.*

6) *Directive 91/533 relative à l'obligation de l'employeur d'informer le travailleur des conditions applicables au contrat ou à la relation de travail.*

conditions de travail, comme le lieu et la durée, ce qui est problématique pour de nombreux travailleurs dans une relation de travail atypique qui ne connaissent pas de lieu de travail ou de durée fixes.

Toutefois, il n'est pas dans notre intention de comparer dans cette contribution les différentes formes atypiques d'emploi quant à leur protection sociale concrète. Nous voulons plutôt nous concentrer sur quelques nouvelles formes atypiques d'emploi qui se situent au bas de l'échelle, appelées également les contrats " très atypiques ".⁷⁾ Ces situations d'emploi " très atypiques " dévient dans cette optique considérablement de l'emploi standard et vont souvent de pair avec une absence de tout contrat de travail et une grande insécurité d'emploi, des heures d'activité très limitées, de grandes formes de chômage, dissimulé ou non, sans aucune protection sociale concrète et clairement un manque total d'autonomie dans l'exercice des activités. Des situations d'emploi " très atypiques " frôlent l'aléatoire, pour une durée extrêmement limitée. En ce sens ces situations peuvent être considérées comme des formes atypiques d'emploi qui font surgir de grandes questions quant à la protection sociale des personnes concernées. Le cas échéant, la flexibilité mène à une flexi-insécurité dans de nombreux domaines.

1. L'émergence de nouveaux types de contrats de travail

L'évolution du marché du travail européen a conduit à l'émergence de nouvelles formes de contrats de travail :

- Le management de transition

Le management de transition est une relation de travail dans le cadre de laquelle une entreprise engage des travailleurs issus d'autres entreprises. Dans la mesure où cet engagement présente la plupart du temps un objectif spécifique, les conditions contractuelles d'une telle relation sont généralement fixes ou limitées. L'engagement de travailleurs est l'objectif principal de l'entreprise, mais contrairement aux entreprises de travail intérimaire, les travailleurs ne sont sélectionnés que parmi des experts hautement qualifiés et spécialisés. Le travail des managers intérimaires consiste à résoudre des problèmes spécifiques de management, à fournir une aide en cas de difficultés techniques ou à assister l'entreprise lors de périodes de difficultés économiques.⁸⁾

7) CALDARINI, C., GIUBBONI, S. AND MCKAY, S., "The "place" of atypical work in the European social security coordination: A transnational comparative analysis (Belgium, France, Germany, Italy, Slovenia, Spain, Sweden, United Kingdom), Working Paper, Centre for the Study of European Labour Law "Massimo D'Antona", 2014, p.22; BROUGHTON, A. "Flexible forms of work: 'very atypical' contractual arrangements", *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, 2010.

8) EUROFOUND, *New forms of employment*, Office des Publications de l'Union Européenne, Luxembourg, 103.

- Télétravail

En raison des évolutions dans les secteurs des technologies de l'information, au vu de la demande de plus de flexibilité de la part de l'employeur, et compte tenu de la demande d'un plus grand équilibre travail/vie privée de la part de l'employé, le travailleur se trouve de plus en plus détaché de son lieu de travail traditionnel. Le télétravail - c'est-à-dire une forme d'organisation et/ou de prestation du travail utilisant les technologies de l'information dans le contexte d'un contrat/d'une relation de travail où ledit travail, qui pourrait également être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière - est un phénomène en croissance rapide.⁹⁾

- Travail occasionnel

Le concept global de travail occasionnel fait référence à une relation contractuelle dans le cadre de laquelle l'employeur n'est pas tenu de fournir un travail stable et continu. Le travail occasionnel peut être décrit comme un " travail irrégulier ou intermittent sans obligation d'emploi continu. La quantité de travail dépend généralement des fluctuations dans la charge de travail de l'employeur ".¹⁰⁾ Le travail occasionnel peut se présenter sous différentes formes, chacune avec ses propres caractéristiques.

- Travail sur appel et contrats " zéro heure "

Le travail sur appel ou l'emploi sur appel consiste en une relation de travail continue entre un employeur et un employé et ce, sur base irrégulière. L'employeur n'a pas l'obligation contractuelle de fournir du travail à l'employé. Au lieu de cela, l'employeur a la possibilité d' " appeler " l'employé en cas de besoin.¹¹⁾ Certains contrats fournissent des informations sur les heures de travail, par exemple un montant minimum ou maximum. D'autres contrats, les contrats " zéro heure ", ne spécifient pas d'heures de travail minimales.

- Le partage d'employés

Le partage d'employés est une relation de travail dans le cadre de laquelle un groupe d'employeurs engagent des travailleurs de façon conjointe. Une distinction est faite entre le partage d'employés stratégiques et le partage d'employés ad hoc. Le partage d'employés stratégique est basé sur un réseau de différents employeurs qui engage des travailleurs de leur choix. Ces travailleurs sont alors envoyés sur la base d'une attribution de travail individuelle auprès des employeurs participants du même réseau. Ensuite, lorsqu'il n'y a pas suffisamment de travail disponible, le même employeur peut transférer le travailleur dans une autre entreprise, tout en respectant le

9) Article 2 Accord-cadre Européen sur le Télétravail, 2002.

10) European Parliament, *Atypical Work in the EU*, SOCI 106, 2000.

11) EUROFOUND, *New forms of employment*, Office des Publications de l'Union Européenne, Luxembourg, 46.

contrat initial conclu entre l'employeur et l'employé. Ce phénomène appelé partage d'employés ad hoc est similaire au travail intérimaire.

- Le travail par bons

Le travail par bons est une forme d'emploi dans le cadre duquel un employeur acquiert un bon d'une tierce partie, le plus souvent une autorité gouvernementale. Ce bon est utilisé comme moyen de paiement au lieu d'avoir recours à des espèces ou à un virement bancaire. Lorsque le bon est échangé, les cotisations de sécurité sociale sont automatiquement transférées à la caisse d'assurance sociale.¹²⁾ L'objectif principal de ce système est de lutter contre le travail non déclaré dans certains secteurs sensibles (p. ex. les services de proximité et l'agriculture). De plus, les obligations administratives liées à l'embauche sont réduites au minimum.

Pour les travailleurs, le système de bons peut conduire à une certaine insécurité de l'emploi dans la mesure où il existe peu de garantie d'engagement continu. En fonction de la législation nationale, un salaire horaire minimum et d'autres protections sociales sont parfois garantis.¹³⁾

- Le " travail par portfolio "

Le " travail par portfolio " est généralement décrit comme la pratique de travailler pour un certain nombre de clients ou d'employeurs en même temps.¹⁴⁾ Les travailleurs ont plusieurs emplois ou contrats de travail dans plusieurs secteurs d'activité et auprès de plusieurs entreprises.¹⁵⁾ La forme juridique de ce type d'emploi dépend du cas : il s'exerce souvent soit sous la forme de contrats de travail, soit sous la forme de travail indépendant.¹⁶⁾

2. La nouvelle organisation du travail

Outre de nouveaux contrats de travail, l'organisation du travail a également changé. Plusieurs aspects peuvent être distingués :

- Les groupes internationaux avec une politique RH intégrée

Les groupes internationaux emploient souvent des milliers de personnes de nationalités différentes. Un groupe possède, par exemple, des filiales et des succursales dans plusieurs pays de l'UE et à travers le monde. Une division du Service des Ressources Humaines (RH), appelée European and International Division, gère la carrière de centaines de managers de haut

12) EUROFOUND, *Aspects of non-standard employment in Europe*, Eurofound 2017, Dublin, 31.

13) EUROFOUND, *New forms of employment*, Office des Publications de l'Union Européenne, Luxembourg, 99.

14) C. HANDY, *The age of unreason*, London, Arrow Books, 1995.

15) D. CHIPMAN, *A glossary of managerese: Management terms, Across the Board*, Vol. 30, p. 39.

16) EUROFOUND, *New forms of employment*, Office des Publications de l'Union Européenne, Luxembourg, 103.

niveau dont le lieu de travail est souvent transféré d'un endroit à un autre. Au cours de leur carrière, certains managers peuvent, en effet, se voir attribuer un emploi permanent dans une dizaine de pays européens. Ceci conduit à des situations de co-emploi, d'emplois multiples, de sous-traitance, etc. Il en résulte des situations de relations triangulaires caractérisées par l'existence simultanée de deux contrats de travail.

- Le travail en réseau et sur plate-forme avec e-transfert de travail intellectuel

Il est indéniable que l'introduction de technologies engendre de nombreux enjeux pour l'emploi et offre une flexibilité extrême aux " donneurs d'ordre ". La main-d'œuvre peut être utilisée uniquement quand elle est nécessaire et être payée sur la base d'un système par répartition ou, en d'autres mots, seulement au moment où elle effectue une certaine activité pour un client. Ceci a été décrit (avec éloquence) par le PDG d'une entreprise américaine active dans ce secteur : " Avant l'apparition de l'Internet, il était très difficile de trouver une personne pour effectuer certaines activités pour vous en 10 minutes et ensuite de le licencier après ces 10 minutes. Grâce à cette nouvelle technologie, vous pouvez lui payer une petite somme et vous en libérer dès que vous n'avez plus besoin d'elle. "

La numérisation poussée et l'introduction de technologies qui relient la demande à l'offre permettent de mobiliser et de démobiliser une grande partie de la main d'œuvre sur la base d'un système d'appel et par répartition.¹⁷⁾

Ce type de travail renvoie à un groupe de travailleurs appelés digital workers ou crowdworkers qui sont disponibles via tout type de réseau et tout moyen moderne de communication. Le crowdsourcing, ou production participative, est généralement décrit comme " l'activité visant à externaliser des tâches commerciales à un ensemble de personnes via internet ".¹⁸⁾ Cette nouvelle manière de travailler englobe deux nouveaux phénomènes dans l'exécution de travaux : d'une part il s'agit de l'exécution d'activités par le biais d'une plate-forme en ligne, sur la base de laquelle un nombre indéfini de main-d'œuvre et de clients entrent en relation par Internet et l'intégralité de l'activité se déroulera quelque part dans le cyberspace (ces activités sont sous-divisées en une quantité infinie de parties/tâches et il se peut qu'un nombre infini de personnes soit impliqué dans une partie infime d'une certaine activité). Ces activités peuvent être divisées en sous-tâches.¹⁹⁾ Des exemples d'activités qui sont régulièrement effectuées par le crowdsourcing dans le secteur des TIC sont : la conception d'image, la production vidéo, la collecte

17) VALERIO DE STEFANO, "The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy", ILO, *Conditions of Work and Employment series*, N°71, 2016, p. 6.

18) J. HOWE, *The rise of crowdsourcing*, *Wired Magazine*, 2006, 14, 1.

19) A. FELSTINER, *Working the crowd: Employment and labor law in the crowdsourcing industry*, *Berkeley Journal of Employment & Labour Law*, 2011, 32, 143.

de données, des enquêtes, des transcriptions, des activités d'écriture.²⁰⁾ Le fait que ces activités se déroulent par Internet implique déjà automatiquement que le client, la main-d'œuvre concernée ainsi que la plateforme peuvent se situer n'importe où dans le monde. D'autre part, il y a la situation d'une activité sur demande qui passe par des applications. L'exemple le plus connu est, effectivement, celui d'Uber, mais il existe de nombreux autres exemples dans différents secteurs. Il s'agit ici de l'exécution d'activités quotidiennes (comme le transport, des tâches ménagères, des travaux dans le jardin, la cuisine, la livraison de marchandises et/ou la prestation de services...) qui sont réalisées hors ligne (dans le monde réel) pour des clients payants, mais dont la gestion se fait en ligne par le biais d'une plateforme numérique ou d'une appli (cette plateforme pouvant se situer n'importe où dans le monde). L'utilisation de nouvelles technologies et la numérisation du marché du travail constituent un nouvel exemple de la fragmentation croissante du marché du travail et du renforcement de différentes formes atypiques d'emploi.

Une plate-forme en ligne permet à des organisations ou à des individus d'accéder à un groupe illimité et indéterminé d'autres organisations afin de résoudre des problèmes spécifiques ou de fournir des services ou des produits bien précis en échange d'une rémunération.²¹⁾ L'"économie collaborative" est un terme souvent utilisé pour décrire les différents types de plates-formes électroniques utilisées pour partager un ensemble de tâches avec un groupe plus important de personnes ou de travailleurs. Les services fournis par une personne non-professionnelle à une autre personne non-professionnelle via une plate-forme électronique - permettant à ces mêmes personnes privées de prêter des activités limitées dans le cadre de l'économie collaborative, et ce sans devoir prendre trop de risques professionnels ou faire face à une surcharge administrative - font l'objet d'une activité économique de plus en plus importante. De plus, l'économie collaborative renvoie à la possibilité de partager les instruments nécessaires à la prestation des tâches de travail comme dans le cas du business model de l'entreprise Uber, par exemple. L'ensemble des possibilités est difficilement imaginable.

20) EUROFOUND, *New forms of employment*, Office des Publications de l'Union Européenne, Luxembourg, 107.

21) A. GREEN and S.A. BARNES, *CrowdEmploy Part I: Crowdsourcing for paid work. An empirical investigation into the impact of crowdsourcing for paid work on employability*, Warwick, Warwick Institute for Employment Research/Institute for Prospective Technological Studies, 2013.

Quelques questions sur certains concepts-clés dans l'organisation de nos régimes actuels de protection sociale

Un phénomène commun peut être observé dans le cadre de ces nouvelles formes de contrats de travail et d'organisation du travail : l'émergence de nouvelles formes d'emploi à travers les états-membres de l'UE qui n'ont pas encore bien été cartographiées et qui sont, parfois, discutables sur le plan juridique. Ces nouvelles formes " très atypiques " d'emploi font émerger une série de questions, car la protection prévue dans le droit du travail et le droit de la sécurité sociale a été conçue sur la base de l'idée d'une relation de travail typique. Or, ces formes " très atypiques " d'emploi et la numérisation nous amènent à remettre en question ces points de départ ancrés dans notre droit du travail et de la sécurité sociale.

Nous voudrions nous concentrer sur quelques questions liées aux nouvelles technologies. Dans le contexte de l'emploi atypique, la plate-forme numérique constitue souvent un facteur important de la relation de travail et occupe même parfois la fonction de l'employeur. L'existence d'un lien de subordination ne dépend pas nécessairement de l'exercice effectif d'une activité de direction ou de surveillance continue,²²⁾ activité qui constitue un argument souvent utilisé par les partisans du contrat de travail pour certaines formes d'emploi atypique.

Qui est l'employeur ?

L'une des premières questions prioritaires est de savoir qui est l'employeur. Cette question est de la plus haute importance dans la perspective du droit de la sécurité sociale, non seulement pour savoir qui est responsable pour le paiement des cotisations, mais bien sûr également quant à certaines conditions cruciales pour bénéficier d'indemnités (les conditions nécessaires au licenciement par un employeur pour toucher des indemnités de chômage, tout comme des questions relatives à la protection en cas de maladie ...). Cette question est également importante pour le droit du travail, p.ex. pour la question du paiement d'un revenu minimal ou la protection contre la discrimination etc. Savoir qui est l'employeur est aussi un élément de discussion dans la problématique du travail déguisé qui est fortement lié aux formes atypiques d'emploi. Pensons, le cas échéant, à la problématique de la sous-traitance et de l'externalisation, ou l'emploi par l'intermédiaire de bureaux d'intérim qui mènent à des situations de relations de travail triangulaires et à un manque de clarté sur qui est l'employeur. L'ajout de différents intermédiaires est alors une source d'incertitude et soulève des points d'interrogations sur le travail déguisé. Cette problématique n'est pas non plus méconnue dans différentes situations d'emploi à caractère extrêmement temporaire et de courte durée, telles le travail sur appel et les

22) *Affaire 66/85, ECLI:FR:C:2010: 674.*

contrats zéro heure, pour lesquelles les accords contractuels ne sont souvent conclus que pour une durée très courte (parfois à peine quelques heures) et l'activité d'emploi est pour ainsi dire activée et désactivée en fonction des besoins de l'employeur. Il peut même être convenu entre les parties que la personne en question ne soit pas obligée d'accepter le travail offert par l'employeur, tout comme l'employeur n'est pas obligé d'offrir du travail au travailleur. Ceci est d'ailleurs également le cas lorsque l'on passe à un système de travail par le biais de plate-formes électroniques, les personnes n'étant pas toujours obligées d'effectuer les services offerts ou même de se présenter au travail en n'activant pas l'appli. Un exemple connu sont les discussions menées en ce moment sur la question de savoir si les chauffeurs de Uber par exemple sont des travailleurs ou des indépendants. Les détenteurs de telles plate-formes prétendent justement que les personnes en question ne sont pas des travailleurs, mais qu'elles exercent plutôt une activité en qualité d'indépendants. En effet, elles n'ont pas d'horaires ni de salaires fixes, mais le travail est pour ainsi dire envoyé aux personnes par le biais d'une application sur leur smartphone et c'est à elles de décider si elles y participent. C'est comme si on avait sa propre mini-entreprise. La question de savoir si on est un travailleur ou un indépendant est une question qui dépendra du droit national. En première instance, il y a la question de savoir dans quelle mesure le libre arbitre des parties est dominant. La législation nationale déterminera si la qualification comme travailleur ou comme indépendant dépend des accords libres entre les deux parties ou si la situation de fait prévaut. Quid si les accords entre les parties sont contraires à la réalité ? Ces accords peuvent-ils alors - toujours ? - être mis hors considération s'ils sont contraires à la réalité ou non ? Il n'est pas surprenant que la plupart des conventions conclues par de telles plate-formes partent du présupposé que les personnes effectuant ces activités doivent être considérées comme des indépendants. Il reste en effet difficile de déterminer dans quelle mesure c'est un employeur qui exerce le contrôle (sur le temps, le lieu d'exécution, le mode d'exécution, les directives concrètes relatives au travail etc.) sur le travailleur. Le problème engendré par les plate-formes électroniques est que de nombreuses fonctions de contrôle effectuées par les employeurs traditionnels sur leurs travailleurs sont en quelque sorte reprises par un système de gestion automatique : le code informatique reprend différentes tâches de supervision d'une personne physique traditionnelle²³⁾ et l'ordinateur attribue les tâches aux personnes impliquées (et détermine souvent aussi la durée, règle le processus de travail et assure même éventuellement le suivi de la qualité). Les tâches traditionnelles d'un manager sont reprises par des algorithmes. En ce qui concerne Uber, il peut d'ailleurs être avancé qu'Uber a sous-traité ses contrôles de qualité aux passagers. Il est demandé à ces derniers d'évaluer le chauffeur et si la note

23) CHERRY, M., "Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work", *Comparative Labor Law and Policy Journal*, 2016, p. 21.

attribuée par les passagers est inférieure à une certaine moyenne, le chauffeur en question peut se voir révoquer son accès à l'appli. Il existe donc quelque chose comme le licenciement par un algorithme ou la désactivation automatique de l'appli. Les plate-formes prétendent également ne pas être un vrai employeur, mais plutôt une entreprise technologique qui met à disposition une plate-forme pour mettre en relation l'offre et la demande. C'est la question sur laquelle se penche actuellement la Cour de Justice européenne. Elle a été saisie par un tribunal espagnol pour juger si Uber est une société de transport ou une plate-forme électronique permettant de trouver, réserver et payer des services de transport effectués par des tiers.²⁴⁾ Dans cette affaire, l'avocat-général est d'avis que les activités effectuées par Uber en Espagne indiquent qu'elle va plus loin qu'une simple plate-forme électronique et que c'est bel et bien une société de transport. Ainsi l'avocat-général déclare : " Il est vrai que le caractère innovant de la plateforme Uber repose en grande partie sur l'utilisation des nouvelles technologies, telles que la géolocalisation et les smartphones, pour organiser le transport urbain. Mais cette innovation ne se limite pas à cela : elle touche également l'organisation du transport lui-même, sans laquelle Uber serait une simple application de réservation de taxis. Ainsi, dans le cadre de ce service, c'est indubitablement la prestation de transport qui est la principale prestation et qui lui confère son sens économique. Les utilisateurs ne cherchent les chauffeurs que dans un seul but, celui d'être transporté d'un point à un autre. La phase de mise en relation n'a donc qu'un caractère préparatoire afin de permettre la réalisation de la prestation principale dans les meilleures conditions ". Uber n'est donc pas uniquement une entreprise technologique, mais une société de transport, bien que très sophistiquée sur le plan technologique. Uber vend des trajets, pas seulement un logiciel et il est clair que le transport constitue la prestation principale d'Uber. Il est d'ailleurs intéressant de se référer à une autre considération de l'avocat-général quant au contrôle exercé par Uber. L'avocat-général souligne en effet que : " Si ce contrôle ne s'exerce pas selon une subordination hiérarchique de facture classique, il ne faut pourtant pas se laisser abuser par les apparences. Un contrôle indirect tel que celui exercé par Uber, basé sur des incitations financières et une évaluation décentralisée par les passagers, avec l'effet d'échelle²⁵⁾, permet une gestion tout aussi efficace, sinon plus, que celui basé sur des ordres formels donnés par un employeur à ses employés et le contrôle direct de leur exécution ". Mais, même si la Cour suivait cette thèse et qu'Uber - mutatis mutandis ce raisonnement pourrait être étendu à plusieurs autres plate-formes électroniques - était une entreprise, ceci ne comporterait encore aucun

24) CdJ, C-434/15, *Asociación Profesional Elite Taxi contre Uber Systems Spain*.

25) *Ce qui est stipulé au point 49 : « Ce prix est calculé en fonction de la distance et de la durée du trajet, telles qu'enregistrées par l'application à l'aide de la géolocalisation. Un algorithme ajuste ensuite le prix à l'intensité de la demande, en multipliant le prix de base par un facteur approprié dès que la demande augmente à la suite, par exemple, d'un événement ou simplement d'un changement des conditions météorologiques, tel qu'un orage. »*

jugement sur la question du statut des chauffeurs d'Uber. Ceci n'est absolument pas l'objet de cette affaire et il n'est pas exclu que de telles entreprises fournissent des services en faisant appel à des entrepreneurs indépendants, agissant au nom d'Uber en qualité d'exécutant. Voilà la question-clé dans la problématique sur laquelle nous nous penchons ici. Il convient par conséquent de se garder de créer des attentes trop positives dans le jugement de la Cour qu'Uber serait une société de transport. La qualification du rapport juridique entre Uber et ses chauffeurs, et mutatis mutandis pour les autres plate-formes électroniques, ressort entre-temps du droit national.²⁶⁾ Nous pouvons donc nous attendre à ce que de nombreuses contestations soient introduites auprès des tribunaux nationaux pour la classification des personnes impliquées dans cette économie numérique avec toutes les difficultés juridiques que l'on sait. Toutefois, il est important de supposer que les mécanismes informatiques, les algorithmes et les systèmes de monitoring propres au travail virtuel (pensons par exemple au fait de faire des captures d'écran pour vérifier les quantités nécessaires pour réaliser un certain service) peuvent tout aussi bien révéler l'existence d'une certaine dépendance envers un employeur.

Même si l'on était d'avis que les personnes concernées sont à considérer comme des travailleurs, cela n'implique pas nécessairement qu'elles bénéficieraient d'ores et déjà d'une protection sociale étendue, car le fait que leurs activités se déroulent à des intervalles et qu'il s'agisse en outre souvent de périodes d'emploi très courtes avec des revenus limités, peut avoir comme conséquence qu'elles ne répondent pas aux exigences minimales imposées par les régimes de sécurité sociale pour bénéficier d'allocations, des exigences qui sont parfois difficiles à remplir pour des personnes ayant une carrière partielle très fragmentée. L'applicabilité des exigences normales de la législation en matière de sécurité sociale, telles qu'applicables aux travailleurs typiques (comme expliqué ci-avant, la législation en matière de sécurité sociale se base traditionnellement sur le modèle d'un travailleur typique), exclut par conséquent souvent ces travailleurs très atypiques de ladite protection. Ainsi nous observons dans certains pays que des groupes de ces formes " très atypiques " d'emploi paient des cotisations de sécurité sociale inférieures ou sont même exempts des cotisations, par exemple lorsque les revenus se situent sous un certain seuil.²⁷⁾

26) *Au Royaume-Uni, le London Employment Tribunal a jugé qu'il s'agirait ici de travailleurs (voir London Employment Tribunal, 28 octobre 2016, Aslam, Farrar and Others v. Uber, case 2202551/2015).*

27) *En Belgique, une règle a très récemment été adoptée selon laquelle les personnes physiques gagnant moins de 5 000 ? par le biais de plate-formes électroniques numériques autorisées (à savoir celles qui ont obtenu une licence) sont exemptes du paiement de cotisations de sécurité sociale. Cette mesure pourrait être abolie en raison de la nouvelle réglementation en Belgique portant sur les flexi-jobs, en vertu de laquelle chacun peut gagner un à-côté à concurrence de 6 000 ? par an exempts de cotisations de sécurité sociale.*

Les conditions prévues dans la législation pour bénéficier d'allocations peuvent être très strictes (un cas typique est la condition que, pour toucher une allocation de chômage, on doit avoir été assuré pendant un nombre minimal de jours pendant une certaine période) ou la période pendant laquelle on peut bénéficier d'une allocation est très courte. La conséquence qui en découle est que les travailleurs " très atypiques " n'ont pas accès à des allocations de sécurité sociale car ils ne remplissent pas lesdites exigences minimales, bien qu'ils puissent peut-être y répondre si tous ces emplois très temporaires effectués l'un après l'autre puissent être regroupés. Ils sont donc souvent privés d'une protection sociale minimale et tombent dans des situations de précarité.

Le fait qu'il soit très difficile de faire une distinction nette entre les travailleurs et les indépendants et que de nombreuses personnes se trouvent dans une zone grise entre les deux statuts a incité certains pays à la création d'une troisième catégorie qui se situe quelque part entre les travailleurs et les indépendants, ou en tout cas à mener des exercices de réflexion en la matière. Illustrant ce fait est l'idée de l'indépendant économiquement dépendant, à savoir une situation d'emploi où la personne est formellement un indépendant, mais exécute un travail conformément à des conditions similaires à celles d'un travailleur.²⁸⁾

Citons à titre d'exemple la parasubordination en Italie et les régimes similaires en Espagne, au Portugal, en Slovénie, en Autriche etc. Au Royaume-Uni, on distingue les self-employed, les contracted workers et les employees. Cette catégorie intermédiaire jouit dans la plupart des cas d'une applicabilité restreinte des règles en matière de protection de l'emploi. Cette catégorie de personnes indépendantes économiquement dépendantes constitue une troisième catégorie hybride bénéficiant d'une protection partielle en matière de droit du travail et de la sécurité sociale. En Belgique, la Chambre de Commerce néerlandophone a récemment avancé l'idée de créer une construction de protection particulière pour les freelance, souvent des indépendants qui, en raison de la nature irrégulière de leurs activités, sont confrontés à une forme d'insécurité de revenus. Souvent ces personnes ne sont pas assurées. L'idée de créer une catégorie à part entière fait toutefois surgir quelques points d'interrogation. S'agit-il ici d'une forme effective de protection ? Dans des pays comme la Belgique et le Luxembourg, il n'existe pas encore de telle catégorie et on part toujours d'une dichotomie fondamentale entre les travailleurs et les indépendants. L'idée d'une telle forme de protection minimale pour un groupe spécifique relève d'une fausse discussion d'un point de vue juridique. On ne peut pas non plus supposer que les difficultés à distinguer un vrai travailleur d'un vrai indépendant peuvent être résolues simplement en créant cette troisième catégorie. Il n'est pas à

28) *Cette situation ne doit pas être confondue avec celle d'un travail déguisé, qui indique une situation dans laquelle l'employeur traite un travailleur comme un indépendant, de manière plutôt trompeuse, et cache son statut de travailleur.*

exclure que le problème soit simplement déplacé vers ce troisième et nouveau groupe hybride, sans qu'une solution concrète n'y soit apportée. La zone grise continue d'exister et il se pourrait même que l'on décide justement de mettre de telles personnes dans cette nouvelle catégorie.²⁹⁾ Bien que toute protection puisse être meilleure qu'aucune protection, les problèmes qui surviennent dans la distinction entre les travailleurs et les indépendants ne peuvent pas automatiquement mener à une troisième catégorie moins chère. On peut d'ailleurs encore se poser la question si une catégorie à part entière devrait être créée pour les formes " très atypiques " d'emploi.

Du travail ?

En plus de la difficulté à déterminer qui est un employeur, ces formes " très atypiques " d'emploi engendrent également un problème fondamental pour déterminer s'il s'agit ici toujours de travail. On remarque d'ailleurs que pour les activités effectuées par un système de *crowdwork* et de plate-formes électroniques, on s'abstient de parler de l'exécution d'un travail, mais on parle plutôt de l'exécution d'un service ou d'une tâche, ou simplement d'un trajet de transport. Des notions comme " travail " et " travailleur " sont souvent absentes, comme si on voulait, par ce biais, préciser qu'il s'agit d'une forme particulière d'activités qui ne correspond pas à la manière traditionnelle de concevoir l'emploi, et le travail et la protection sociale y afférents. Les personnes qui effectuent ces activités sont en outre souvent des inconnus pour le client qui fait appel à elles par un clic sur l'ordinateur ou dans une appli.³⁰⁾

Ceci engendre certainement les risques habituels, car notre droit du travail et de la sécurité sociale partent du principe qu'un travail doit être réalisé. D'ailleurs, dans notre droit de la sécurité sociale, les cotisations sont calculées sur la base du revenu issu du travail. Peut-on à tout moment affirmer que le revenu que ces " personnes " gagnent est issu d'un travail ? Une belle illustration peut être trouvée dans la discussion qui s'est déroulée en Amérique au sujet du paiement de messages comme sur un blog.³¹⁾ La discussion portait sur le Huffington Post, un weblog populaire, qui était principalement utilisé vers la fin des années 2000 par la gauche politique dans la lutte des présidentielles américaines. Le blogue recevait énormément de contributions, souvent également de la part de journalistes professionnels et d'avocats, qui ne demandaient pas à être payés pour leurs contributions. C'était devenu un blogue avec plus de 15 millions de visites par jour.

29) Valerio De Stefano, "The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy", ILO, *Conditions of Work and Employment series*, N°71, 2016, p. 18 et suiv.

30) Voir aussi Valerio De Stefano, "The rise of the just-in-time workforce: On-demand work, crowdwork and labour protection in the gig-economy", ILO, *Conditions of Work and Employment series*, N°71, 2016, p. 5.

31) Voir Cherry, M., "Beyond Misclassification: The Digital Transformation of Work", 2016, *Comparative Labor Law and Policy Journal*, p. 14-16.

Quelques années plus tard, le géant des médias AOL a émis une offre de 315 millions de dollars pour racheter le Huffington Post, pas seulement pour agrandir ainsi le débouché pour ses produits, mais pour avoir en même temps des auteurs qualifiés qui fournissaient du contenu. Ceci a rapporté pas mal d'argent à Huffington et à ses bailleurs de fonds. Les blogueurs, eux, ne recevaient rien pour tout le travail qu'ils avaient fait. Quelques-uns d'entre eux étaient d'avis qu'une partie des bénéfices leur revenait pour le travail qu'ils avaient réalisé. Huffington estimait toutefois que les blogueurs avaient pu disposer d'une plate-forme gratuite pour exprimer leur opinion et jouir d'une publicité gratuite auprès d'un grand public. Le tribunal a d'ailleurs donné tort aux blogueurs, qui se sont ensuite réunis dans un syndicat. Dans une autre affaire, il s'agissait de personnes réalisant de petites micro-activités sur un site web (l'encodage, l'ajout d'images ou d'autres objets) mais qui n'auraient pas reçu le salaire minimal. Ces deux discussions mettent déjà le doigt sur quelques difficultés liées à l'application des règles de protection en vertu du droit du travail et démontrent dans quelle mesure il est difficile de qualifier de telles activités comme des activités de travail. Pouvons-nous également prendre en compte ces activités comme des activités liées au travail au sens des régimes de sécurité sociale et, à défaut, n'existe-t-il pas le risque que la base financière de nos systèmes soit mise en péril ? Convierait-il dès lors d'étendre la base utilisée pour le calcul des cotisations de sécurité sociale à un large éventail d'activités et aux revenus qui en découlent, quelle que soit la source de ces revenus (p.ex. une participation aux bénéfices en tant qu'actionnaire, ...).

B. L'IMPACT DES NOUVEAUX CONTRATS DE TRAVAIL ET DES MODÈLES DE MIGRATION SUR LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS MIGRANTS

Les réflexions ci-dessus mettent en avant certains problèmes causés par ces formes " très atypiques " d'emploi pour notre droit social dans leur contexte national, où les limites de notre emploi sont tâchées, ainsi que celles de notre droit du travail et de notre droit de la sécurité sociale. Cependant, dans une mondialisation croissante et une réalité économique, où les activités et les personnes se laissent de moins en moins arrêter par les frontières des pays, la question surgit si ces formes " très atypiques " d'emploi n'offrent pas des défis pour le cadre législatif européen de notre sécurité sociale, tel que défini par les Règlements de coordination européenne en matière de sécurité sociale, les Règlements 883/2004 et 987/2009. Le travailleur migrant typique dans le temps cherchait jadis à complètement intégrer le système de sécurité sociale de l'état dans lequel se trouvait son nouveau lieu de travail. Lorsque ledit travailleur était amené à migrer à un âge plus avancé, le plus gros problème auquel celui-ci était confronté était la possibilité d'exporter ses prestations de retraite. À contrario, le travailleur migrant actuel qui travaille souvent pour de courtes périodes à l'étranger ne cherche pas tant à intégrer le pays d'accueil qu'à maintenir son appartenance au système de sécurité sociale de son pays d'origine. Ici aussi on peut formuler quelques observations qui incitent à se poser des questions sur l'adéquation de ces règlements aux nouvelles formes d'emploi. Pour ce qui est des formes atypiques d'emploi, il convient de préciser au préalable que la question de la situation d'emploi a été soulevée principalement dans le cadre de la libre circulation des travailleurs dans l'UE, telle que prévue à l'article 45 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. La Cour de Justice a clairement jugé dans certaines affaires que " la caractéristique essentielle de la relation de travail est la circonstance qu'une personne accomplit, pendant un certain temps, en faveur d'une autre et sous la direction de celle-ci, des prestations en contrepartie desquelles elle touche une rémunération ".³²⁾ Cette jurisprudence n'a pas changé au fil des ans. La Cour a précisé que le terme travailleur vise une interprétation européenne, car le risque pourrait être que des législateurs nationaux définissent le champ d'application de ces règles, empêchant ainsi la réalisation de la libre circulation des travailleurs. Pour la Cour de Justice, trois critères sont cruciaux pour définir le champ d'application de cette libre circulation des travailleurs. Il doit s'agir d'un emploi effectif et réel, dans lequel la personne réalise des tâches, sous supervision d'une autre personne, en échange d'une rémunération. La Cour de Justice a adopté en la matière une large interprétation de la libre circulation des travailleurs, selon laquelle tous les travaux (en ce compris les travaux à titre temporaire, à temps partiel, sur appel, les formations, ... même

32) *Affaire 66/85, Lawrie-Blum ECLI:FR:C:1986: 284.*

si le revenu généré est très faible) relèvent de la libre circulation des travailleurs, à condition qu'il ne s'agisse pas d'une activité d'emploi marginal. En ce qui concerne les règlements de coordination européenne, leur champ d'application personnel est déterminé par la question dans quelle mesure les personnes sont assurées sous un régime de sécurité sociale de l'état en question, en donc pas vraiment par la question du statut d'emploi de la personne.³³⁾ Il suffit d'être un citoyen national et d'être ou d'avoir été assujetti au régime de sécurité sociale d'un état membre de l'UE. La question de savoir si quelqu'un est un travailleur ou un indépendant n'est que pertinent dans une deuxième phase, afin de vérifier quelle législation est applicable à la personne par les règles de conflit. Il s'ensuit que toute forme d'emploi est régie par les règlements en matière de sécurité sociale, à condition que les personnes en question soient assurées sous le régime de sécurité sociale d'un état membre. En raison du fait que ces règlements ne visent que la coordination, ils ne peuvent pas apporter de solution aux lacunes dans la protection de telles formes " très atypiques " d'emploi sous les régimes de sécurité sociale de ces états membres.

Ces formes atypique d'emploi questionnent dès lors les bases fondamentales de la sécurité sociale et du droit du travail européen en ce qui concerne la législation applicable au travailleur migrant et la mesure dans laquelle les législations et principes actuels sont toujours adaptés à la protection de celui-ci.

1. Cadre actuel de la législation applicable

Le droit de la sécurité sociale et le droit du travail considèrent tout deux les liens professionnels entre un travailleur et un État comme le facteur déterminant de connexion territoriale. L'état du *lex loci laboris* (dans le droit de la sécurité sociale)³⁴⁾, ou le lieu de travail habituel (dans le droit du travail)³⁵⁾ est considéré comme le facteur de connexion territoriale d'intégration pour les travailleurs mobiles. Les différentes réglementations visant à une plus grande coordination ont introduit un unique facteur de connexion basé sur le lieu de prestation de l'activité professionnelle et dont l'objectif est de garantir à chacun le droit d'obtenir un accès complet au système de sécurité sociale de l'État duquel il est le plus proche. À partir du moment où un État membre est désigné par la règle de conflit du Règlement, ledit état est alors considéré comme l'état compétent et la législation de celui-ci sera appliquée. L'objectif des règles de conflit est assez simple : l'application obligatoire d'une législation unique. Les objectifs ont été clairement définis par la CJUE : ces dispositions n'ont pas uniquement

33) Article 2 Règlement 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale.

34) Article 11 Règlement 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale.

35) Article 8 du Règlement 593/2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I).

comme buts d'empêcher l'application simultanée d'un certain nombre de systèmes législatifs nationaux et de contrer les complications qui pourraient en découler, mais également de veiller à ce que les personnes visées par le Règlement n° 1408/71 (maintenant 883/2004) ne soient pas laissées sans couverture sociale car aucune législation ne s'applique à elles.³⁶⁾

La protection concrète, c'est-à-dire la mesure dans laquelle ces personnes ont droit à des prestations supplémentaires (droit aux prestations) est une question qui sera réglée par le droit national et ce, dans les limites du droit européen. L'État membre définit - sans contrevenir au droit européen - les conditions relatives au droit aux prestations³⁷⁾, à l'acquisition ou à la perte de celles-ci³⁸⁾, ou encore à l'importance desdites prestations. En fonction de la législation nationale, - qui exclut souvent l'octroi de prestations en cas de courtes périodes d'assurance - il se peut que le travailleur migrant soit laissé sans couverture sociale adéquate.

2. Le principe de la *lex loci laboris* : caractéristiques et justification

Ce principe de la *lex loci laboris* est toutefois très instable. À partir du moment où la personne concernée commence à travailler dans un autre État membre, le principe de la *lex loci laboris* conduira immédiatement à un changement de législation applicable. Ce n'est exceptionnellement que la personne en question restera assujettie à sa législation précédente, par exemple, dans le cas d'un détachement³⁹⁾, où un certain laps de temps est d'application pour pouvoir être couvert dans le prochain État membre.⁴⁰⁾ Ce changement constant de législation applicable en cas de changement de lieu de travail ne tient pas compte du fait que les liens qu'une personne peut entretenir avec une législation évoluent au fil du temps. En aucun cas, l'objectif ne saurait être que la personne concernée reste assujettie à sa législation précédente et ce, que ladite législation lui soit plus avantageuse ou non.

36) *Affaire 2/89, Kits van Heijningen, ECLI:EU:C:1990:183, § 12.*

37) *Affaire 110/79, Coonan ECLI:EU:C:1980:112 § 15.*

38) *Affaire 1/78, Kenny ECLI:EU:C:1978:140 § 16.*

39) *Article 12 Règlement 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale.*

40) *En principe de deux ans. Un certain délai est également possible pour les personnes inactives qui resteront assujetties à la législation du pays dans lequel elles étaient économiquement actives. Ce n'est que lorsqu'elles reçoivent une prestation pour une période illimitée qu'elles deviennent assujetties à la législation de l'État membre de résidence.*

3. Lex loci laboris : principe inapproprié pour le marché du travail actuel ?

Les nouvelles formes de contrats de travail et les nouveaux types de modèles de travail, démontrent les difficultés posées par l'application de la lex loci laboris ainsi que le fait que cette règle est loin d'être dans l'intérêt du travailleur concerné.

Il suffit d'énumérer quelques problèmes :⁴¹⁾

- Le télétravail pose des problèmes là où se trouve le lieu de travail du travailleur ? Les différents règlements de coordination reposent sur l'état du travail ainsi que sur le facteur de connexion. Selon la Commission Administrative, le télétravail s'exerce à l'endroit où le travail est réellement effectué (c'est-à-dire à la maison). Une personne peut faire du télétravail sur son ordinateur ou sur son téléphone à la maison ou en voyage et il est vrai qu'un tel mode de travail peut concerner une grande part de l'activité de travail en question. Cette situation devrait conduire à l'application de règles pour les travailleurs qui travaillent simultanément dans plus d'un État membre.⁴²⁾ En cas de travail à domicile important, ce sera le lieu de résidence qui sera considéré comme l'État compétent. Inutile de dire qu'une telle situation pourrait conduire à certaines manœuvres de la part de l'employeur qui pourrait, en définissant la part de temps - substantielle ou non - qu'un " télétravailleur " travaille à la maison, influencer la législation applicable et compromettre une éventuelle pratique de dumping social. Une activité purement occasionnelle exercée à domicile n'est, cependant, pas suffisante pour déclencher les règles s'appliquant à un travailleur occupé dans deux États membres. La Cour de Justice a très récemment affirmé que lorsque le travail à domicile ne fait pas l'objet d'une mention explicite dans les documents contractuels, et qu'en tant que tel, il ne constitue pas un élément structurel de l'emploi, la règle de conflit principale de la lex loci laboris continuera de s'appliquer. De plus, dans le cas présent, sur toutes les heures travaillées au cours de l'année en question, seules 6.5% d'entre elles avaient été prestées dans cet État membre, principalement par du travail à domicile.⁴³⁾

41) Voir également JORENS, Y., LHERNOULD, JP, FILLON, JC., KOLDINSKA, K. and SPIEGEL, B., *Think Tank Report 2009, Intra-group Mobility, Project trESS (Training and Reporting on European Social Security)*, European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Bruxelles, 2009, p. 25 et JORENS, Y., LHERNOULD, JP, FILLON, JC., ROBERTS, S., et SPIEGEL, B., *Think Tank Report 2008, Towards a new framework for applicable legislation. New forms of mobility, coordination principles and rules of conflict, Project trESS (Training and Reporting on European Social Security)*, European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Bruxelles, 2008, p. 34.

42) Voir article 13(1) Règlement 883/2004.

43) Affaire C-570/15, X contre Staatssecretaris van Financiën, ECLI:FR:C:2017:674.

Le cadre réglementaire actuel n'est pas adapté à ces situations caractérisées par un lieu de travail virtuel. Mais est-il même encore possible de localiser le lieu de travail dans une économie virtuelle, comme nous l'avons indiqué ci-dessus ?

- Ou que dire d'un travailleur qui est employé en vertu de contrats à court terme, que ce soit des contrats à durée déterminée ou des contrats intérimaires ? De tels travailleurs pourraient être confrontés à de fréquents et constants changements de législation. Ou analysons les formes particulières d'un travail occasionnel comme les contrats sur appel. En vertu des règlements de coordination il n'y a - contrairement à ce qui peut être observé dans le droit du travail - aucune exigence minimale pour l'application de la *lex loci laboris*. Dans le cadre de l'affaire Franzen⁴⁴), la CJUE a affirmé qu'un emploi mineur (deux ou trois jours par mois), appelé " mini-job ", implique l'application de la *lex loci laboris* à la condition que le travail en question conduise à la construction de droits en termes de sécurité sociale - les " mini-jobs " n'ouvraient pas de droit à la sécurité sociale, à l'exception de prestations pour accidents du travail - et ce, même pour les jours d'inactivité. La législation de l'État membre d'emploi continue d'être applicable aussi longtemps que la personne concernée est employée sur le territoire de cet État. À cette fin, l'existence d'un contrat de travail, le type d'emploi, partiel ou occasionnel, ou même le nombre d'heures travaillées par l'employé ne sont pas pertinents. Aussi longtemps qu'une personne effectue un travail assuré, cette même personne est alors sujette à cette législation. Il n'existe aucune condition de nature quantitative ou qualitative liée à l'activité dans les Règlements, sauf le fait que l'activité doit être assurée en vertu de cette législation. Toute activité ou situation équivalente considérée comme telle en vertu de la législation relative à la sécurité sociale de l'État membre dans lequel l'activité, ou la situation équivalente, existe⁴⁵), conduit à l'application de la législation de cet État.
- Ou référons-nous à la situation des travailleurs employés au sein de groupes internationaux. La *lex loci laboris* impliquerait l'application de législations différentes tout au long de la carrière au sein du groupe international en question. Mais bien souvent, ces personnes seraient alors confrontées à des situations d'emplois simultanés menant à une législation applicable différente de celle du lieu réel d'activité.

Les exemples ci-dessus montrent les difficultés et les défis que posent aujourd'hui l'application de la *lex loci laboris*. On peut se demander si c'est dans l'intérêt d'un travailleur mobile d'être sujet à une autre législation à chaque fois que celui-ci change de pays dans lequel il travaille. Ce principe

44) Affaire C-383/13 (Franzen) ECLI:EU:C:2015:262.

45) Article 1 A(a) et (b) Règlement 883/2004.

de la *lex loci laboris* est maintenant appliqué depuis 60 ans, ce qui est une période respectable. Peut-être serait-il une bonne idée de réfléchir à un autre principe, en particulier lorsque l'évolution des modèles de travail a conduit à une situation où le respect de ce principe ne sert plus les intérêts des travailleurs migrants, objectif principal de ce cadre réglementaire.

4. Vers une révision des principes fondamentaux ?

Les difficultés rencontrées par ces nouveaux schémas de mobilité ne requièrent pas uniquement une solution esthétique, elles pourraient en outre donner lieu à une réflexion vis-à-vis de certains principes fondamentaux des règlements de coordination afin de déterminer si le principe général de la *lex loci laboris* est toujours adapté à la situation actuelle. Si nous sommes tous d'accords sur le fait que les droits des travailleurs mobiles ne sont pas sauvegardés, ne devrions-nous dès lors pas réfléchir à une vision fondamentalement nouvelle ? Mais faut-il attendre que les droits des personnes migrantes soient en péril pour questionner ces principes fondamentaux ? Lorsqu'il s'agit de sécurité sociale, trois parties aux intérêts différents sont impliquées : le travailleur (employé ou travailleur indépendant) ; l'employeur (en ce qui a trait au financement) et l'institution de sécurité sociale (qui est responsable de la gestion). Peut-on soutenir que les intérêts du travailleur sont prédominants ? Le Règlement trouve sa base légale dans la libre circulation des personnes.

Quelles que soient les options envisagées lors de la modification du Règlement, il pourrait être important de prendre en compte les intérêts des différentes parties concernées. Les intérêts des employeurs et employés peuvent converger dans certaines situations, mais dans d'autres, ils sont opposés. Les intérêts des acteurs impliqués sont différents et bien sûr on ne peut pas les prendre tous en compte. Le législateur doit passer en revue les différentes options afin de fixer une meilleure règle de conflit respectant les intérêts - souvent contradictoires - suivants :⁴⁶⁾

Du côté de l'**employé** :

- Aucun changement dans la carrière au niveau sécurité sociale afin de constituer des avantages à long terme (notamment de retraite) ;
- Obtenir les meilleures prestations possibles (p. ex., aucune perte d'avantages sociaux du pays - en particulier, p. ex., les allocations familiales et les allocations de soin de santé de longue durée) ;

46) Voir par ex. JORENS, Y., LHERNOULD, JP, FILLON, JC., ROBERTS, S., and SPIEGEL, B., *Think Tank Report 2008, Towards a new framework for applicable legislation. New forms of mobility, coordination principles and rules of conflict, Project trESS (Training and Reporting on European Social Security, European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Bruxelles, 2008, 16-17.*

- Préserver la souplesse nécessaire afin que l'employeur n'ait pas à choisir un autre employé dont le statut serait plus facile à gérer et à se débarrasser de l'employé moins flexible qui souhaite bénéficier d'une situation de sécurité sociale contraire aux intérêts de l'employeur ;
- Payer des cotisations les plus basses possibles (au moins : pas de cotisations qui ne conduisent pas à des prestations supplémentaires) ;
- Faire en sorte que la législation d'un même État membre soit applicable dans les domaines de la sécurité sociale, de la fiscalité et du droit du travail - uniquement si cet arrangement conduit à des résultats cohérents et faciles à administrer.

Du côté de l'**employeur** :

- Être confronté uniquement au régime de sécurité sociale d'origine car seul celui-ci est bien connu ;
- Faire en sorte que la législation d'un même État membre soit applicable dans les domaines de la sécurité sociale, de la fiscalité et du droit du travail - uniquement si cette concentration conduit à des résultats cohérents et faciles à administrer ;
- Utiliser pleinement les avantages compétitifs du libre marché (utiliser ces possibilités pour avoir la main-d'œuvre la moins chère) - au moins, ne pas avoir à payer plus de contributions que les concurrents locaux ;
- Être suffisamment souple pour que les employés (de haut niveau) soient prêts à se déplacer (si l'impact négatif sur l'employé est trop important, cela pourrait entraver toute l'activité transfrontalière de l'employeur).

Du côté de l'**institution** :

- Faire en sorte que seuls ceux qui paient les contributions soient résidents dans l'État membre en question (dans la mesure où l'exécution de dettes de contributions transfrontalières est une démarche lourde qui prend beaucoup de temps) ;
- Prendre en compte des situations d'autres États membres est toujours plus compliqué que de tenir uniquement compte des arrangements mieux connus de l'État de résidence (par exemple, la notion de revenu dans un État peut être différente de celle d'un autre État) ;
- Éviter les litiges avec les institutions d'autres États membres.

Ces listes montrent clairement que des solutions qui tiennent compte de tous ces intérêts différents et parfois contradictoires sont impossibles à trouver. Une approche équilibrée qui prend en compte les (ou au moins une partie des) intérêts de toutes les parties concernées serait souhaitable. Il pourrait s'agir de l'un des plus grands défis pour les règlements de coordination. C'est pourquoi il paraît souhaitable que chaque nouvelle approche de

coordination proposée inclue une évaluation de l'impact pour les parties prenantes.⁴⁷⁾

Si les intérêts des travailleurs sont prioritaires, cela implique que les changements apportés aux règles actuelles relatives à la législation applicable, ne devraient pas, à tout le moins, être au désavantage des travailleurs mobiles, que ce soit à court ou à long terme.

5. Des options et des solutions pour un nouveau paradigme

Lors du choix d'une nouvelle option dont l'objectif est de mieux prendre en compte l'intérêt des nouveaux travailleurs migrants, deux points fondamentaux doivent être pris en considération :

- Chaque règle de conflit devrait, en premier lieu, chercher à garantir l'existence de liens personnels suffisants entre la personne concernée et la législation applicable. Rendre une personne assujettie à un État avec lequel il n'a pas de réelle connexion est une démarche qui va à l'encontre des intérêts de la personne concernée et ceci est encore plus vrai lorsque la personne est, dans le même temps, privée de protection dans l'État où elle travaille. Les règles qui s'appliquent aujourd'hui à la situation d'hyper mobilité démontrent ce danger.
- En second lieu, on peut se demander s'il n'est pas inacceptable que la situation d'une personne en termes de sécurité sociale soit instable et s'il ne serait pas mieux d'éviter un changement de législation applicable chaque fois qu'une personne change de lieu de travail ? Une personne ne devrait-elle pas bénéficier d'une protection sociale dans un seul et même État tant qu'elle maintient ses liens les plus étroits avec cet état ? La sécurité sociale n'a-t-elle pas également comme objectif de couvrir de longues périodes ? La législation actuelle affirme que pour déterminer la législation applicable relative à des activités simultanées, les institutions concernées doivent prendre en compte la situation telle qu'elle est prévue pour les 12 mois civils suivants.⁴⁸⁾ Il s'agit d'une période beaucoup trop courte, irréaliste et qui pourrait être prolongée. Une situation particulière ne devrait pas être uniquement analysée à un moment bien précis, mais durant toute sa durée, en tenant compte de toutes ses caractéristiques et ce, de façon plus systématique.

La forte mobilité des travailleurs migrants est un exemple de la nouvelle évolution de la société et des tendances à venir dans la mobilité des citoyens

47) Voir par ex. JORENS, Y., LHERNOULD, JP, FILLON, JC., ROBERTS, S., and SPIEGEL, B., *Think Tank Report 2008, Towards a new framework for applicable legislation. New forms of mobility, coordination principles and rules of conflict, Project trESS (Training and Reporting on European Social Security, European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Bruxelles, 2008, 15.*

48) Article 14(10) Règlement 987/2009.

de l'UE. Si les Règlements de Coordination souhaitent relever ces défis dans les prochaines décennies, il faudra oser réfléchir de manière fondamentale aux options et changements suivants dans le respect des points fondamentaux précités :⁴⁹⁾

- Reconsidérer la notion, incluse dans le Règlement (CE) n° 593/2008 du 17 juin 2008 (Rome I), selon laquelle l'endroit où l'activité est réalisée est l'endroit depuis lequel l'employé réalise habituellement son travail dans le cadre de son contrat ; pour le travailleur indépendant, cela pourrait être l'endroit depuis lequel l'activité est réalisée, ou bien le centre d'intérêt de son activité dans le sens de l'article 13 (2)(b) du Règlement (CE) n° 883/2004 ;
- L'introduction de la notion de centre d'intérêt de l'activité, avec des critères à définir afin de prendre en compte certaines activités spécifiques (artistes, représentant commerciaux, sportifs, etc.) ou l'exécution d'activités dans différents États membres. Ce centre d'intérêt correspondra alors au lieu habituel de l'activité principale dans la mesure du possible ;
- Renvoyer à la notion de lien le plus étroit de l'activité avec un État membre afin de déterminer la législation applicable dans un certain nombre de situations spécifiques, au premier rang desquelles les situations où des employés sont mutés et où des travailleurs indépendants déménagent, mais également d'autres formes de mobilité temporaire, comme par exemple, une mobilité au sein d'un même groupe, le télétravail ou le simple fait qu'un contrat de travail dans un État soit suspendu pour une courte période dans le but d'effectuer une autre activité dans un autre État dans le cadre d'un contrat temporaire.

L'élément récurrent dans la recherche de solutions aux défis posés est de mieux prendre en considération, sur le long terme, les conditions réelles des activités, de veiller à ce que la législation applicable soit celle de l'État du centre d'intérêt de l'activité, celle de l'endroit où l'activité principale est habituellement effectuée, ou celle dont le lien est le plus étroit avec l'activité - législations qui peuvent se recouvrir et même être liées les unes aux autres - et éviter que la législation applicable ne change de trop sur une courte période de temps.

Le principe du " lien le plus étroit " pourrait sans aucun doute être appliqué dans le domaine de la législation applicable ainsi que dans le domaine des versements de prestations (bien que ces deux domaines soient très

49) Voir à cet égard notre avis en JORENS, P. (ed), SPIEGEL, B., (ed), FILLON, J-C, et STRBAN, G., *Think Tank 2013 : Key challenges for the social security coordination: Regulations in the perspective of 2020, Project trESS (Training and Reporting on European Social Security)*, European Commission, DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Brussels, 2013, 52-54.

interconnectés). Concernant la législation applicable, il semble qu'aujourd'hui, les solutions proposées en vertu du règlement (CE) n° 883/2004 correspondent déjà, dans la grande majorité des cas, au principe du lien le plus étroit. Habituellement, l'État membre dans lequel une activité lucrative est exercée est celui avec lequel une personne entretient le lien le plus étroit. Néanmoins, un examen attentif de tous les cas semble souhaitable. Il est, par exemple, évident que l'Article 13 (3) du Règlement (CE) n° 883/2004 ne respecte pas ce principe lorsque le travail indépendant est l'activité principale et que l'activité simultanée est très réduite et occasionnelle. Néanmoins, en vertu de la coordination actuelle, l'État membre dans lequel l'activité de travail en tant qu'employé (un peu au-dessus de la limite de marginalité) est exercée est désigné comme l'État compétent, tandis que le lien le plus étroit aurait tendance à désigner comme État compétent celui dans lequel l'activité est exercée en tant qu'indépendant. La même chose s'applique pour les situations où des activités sont habituellement exercées dans un État membre, mais où, occasionnellement, d'autres activités sont également exercées à l'étranger (en vertu de l'hypothèse qu'aujourd'hui l'Article 13 du Règlement (CE) n° 883/2004 n'est pas appliquée, mais que les États membres concernés considèrent cette situation comme cas consécutifs de l'Article 11 (3)(a) du Règlement (CE) n° 883/2004). De telles situations pourraient concerner par exemple des artistes avec des contrats consécutifs, mais également des personnes transférées au sein de leur entreprise qui ne peuvent pas bénéficier de la règle de détachement en vertu de l'Article 12 du Règlement (CE) n° 883/2004. En vertu du principe du lien le plus étroit, ces situations resteraient sous la compétence de l'État membre où les activités sont, ou ont été, habituellement réalisées.

Dans la mesure où de nombreux employés travaillent également en dehors de l'Union Européenne - et cela est surtout vrai s'il est difficile de déterminer le lieu de travail d'une personne dans un monde virtuel - les Règlements de Coordination ne devraient plus, dans leur champ d'application géographique, être limités à des situations où toutes les personnes concernées sont présentes ou exercent leurs activités dans ce champ. Au lieu de cela, surtout en ce qui concerne la législation applicable et la manière dont l'Article 14 (11) du Règlement d'application le fait déjà de façon rudimentaire, ils devraient introduire des dispositions concernant des situations où la totalité, ou une partie, des personnes concernées ne réside pas ou n'est pas établie à l'intérieur de son champ d'application géographique et ce, à partir du moment où une activité professionnelle est réalisée complètement, partiellement ou temporairement à l'intérieur de ce champ. De toute évidence, les obligations qui en résulteraient seraient adoptées sous réserve des traités internationaux dont l'Union européenne est partie prenante dans le cadre de ses compétences externes, ce qui permettrait d'améliorer la cohérence aux niveaux interne et externe de la coordination.

Cela ne signifie pas que tous les problèmes sont maintenant résolus. L'une des questions qui pourrait surgir est de savoir s'il s'agira de l'intention de la personne concernée ou de la décision d'un observateur neutre fondée sur des critères objectifs et décisifs. Prenons par exemple une personne qui démarre sa carrière dans son pays d'origine et qui après dix ans d'activité, change d'emploi dans un autre État membre et ce, pour 12 mois. On pourrait dire que le lien le plus étroit existe toujours avec le pays d'origine, dans la mesure où après ces douze mois, la personne en question souhaite revenir et terminer sa carrière dans son pays d'origine, mais nous pourrions également dire que l'État membre de la nouvelle activité est celui avec lequel le lien le plus étroit existe dans la mesure où la personne concernée a l'intention d'y poursuivre sa carrière. Une autre question à analyser serait de savoir si seule la situation de la personne employée doit être prise en compte ou si la situation de l'employeur est également pertinente. Par exemple, une entreprise qui développe des logiciels informatiques pourrait dire que le lien le plus étroit de toutes les relations de travail des programmeurs employés par cette entreprise est logiquement avec l'endroit où cette entreprise a son siège social, tandis que sous la coordination d'aujourd'hui l'endroit où les programmeurs effectuent réellement leur travail (généralement depuis leurs bureaux à domicile) est décisif.

L'application de ce principe pourrait apporter un éclairage nouveau sur les principes fondamentaux qui se cachent derrière les règles de conflit et les règlements de coordination. Ceci serait également plus en accord avec l'objectif de sauvegarde de l'équilibre des intérêts des différentes parties prenantes ainsi qu'avec la recherche d'un cadre plus cohérent entre les règles sur la libre circulation des travailleurs, les principes du marché intérieur et la citoyenneté européenne.

CONCLUSION

Par le biais de ce rapport, nous avons souhaité mettre en avant certaines questions ouvertes et des observations auxquelles sont confrontées les formes " très atypiques " d'emploi dans le droit social, et plus particulièrement le droit de la sécurité sociale. Il n'était nullement notre intention d'offrir une réponse détaillée à toutes ces problématiques. Nous avons voulu formuler certaines questions, principalement dans le but de lancer le débat en la matière, tant sur le plan scientifique que sur le plan politique et social, car il va de soi que ces différentes formes " très atypiques d'emploi " méritent une attention particulière et ne peuvent en aucun cas mener à un nivellement vers le bas et à une croissance de l'insécurité, tant en termes d'emploi qu'en termes de revenus et de protection de sécurité sociale.

**GESTION ÉLECTRONIQUE DU GUIDAGE
DES AGENTS DE LA CELLULE
D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION
DANS LE PROCESSUS
« ÉVALUATION ET DÉTERMINATION »
DES PRESTATIONS DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE**

Bernard Heinesch

*Mémoire dans le cadre de la procédure
" Changement groupe de traitement "*

INTRODUCTION

Le présent mémoire est rédigé dans le cadre de ma demande de changement de groupe de traitement B1 vers le groupe de traitement A2, ceci en application de l'article 54 de la loi du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'état.

Après une brève introduction, le processus " Evaluation et détermination des prestations de l'assurance dépendance " est présenté dans une 1^{re} partie. Outre la description de la mission principale de la CEO, l'analyse de la gestion informatique actuelle des demandes en cours d'instruction auprès de la Cellule d'évaluation et d'orientation ainsi que du support actuellement fourni aux gestionnaires des dossiers a permis de recenser des besoins d'amélioration dans ces domaines.

La 2^e partie de la présente est dédiée à la conception d'un système de guidage électronique à travers le processus " Evaluation et détermination " de la Cellule d'évaluation et d'orientation, système qui sera intégré dans le projet TCOv2 dont l'objectif est la réalisation d'un nouvel outil de gestion informatique des demandes de prestations assurance dépendance.

L'implémentation d'un guidage électronique des agents CEO à travers l'évaluation et la détermination des prestations de l'assurance dépendance s'inscrit dans le processus d'amélioration continue de la Cellule d'évaluation et d'orientation qui vise à guider les différents collaborateurs par un meilleur suivi et qui doit aboutir dans une meilleure maîtrise de la gestion des dossiers.

Le processus d'amélioration continue est sous la responsabilité du service qualité de la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance, service que j'ai rejoint en 2012 comme rédacteur administratif et au sein duquel j'assure à l'heure actuelle la gestion de projets dans ma fonction de chargé de méthodes.

Finalement je tiens à remercier la direction de la Cellule d'évaluation et d'orientation ainsi que ma chef de service qui ont supporté ma demande de changement de groupe de traitement.

PARTIE I : ANALYSE DE L'HISTORIQUE

La 1^{re} partie de la présente décrit la gestion actuelle des demandes de l'assurance dépendance et les voies et moyens de documentation dans l'outil informatique actuellement à la disposition de la Cellule d'évaluation et d'orientation. Elle est complétée par une analyse des efforts effectués au niveau du suivi et de la surveillance des dossiers en cours d'instruction.

1. MISSION PRINCIPALE DE LA CELLULE D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION DE L'ASSURANCE DÉPENDANCE

L'assurance dépendance, introduite en 1999 par la loi du 19 juin 1998⁵⁰⁾, a pour objet de prendre en charge les aides et soins requis au niveau des actes essentiels de la vie d'une personne qualifiée comme dépendante au sens de l'article 348 du CSS.

Définition de la dépendance

ART 348 du CSS : Est considéré comme dépendance au sens du présent livre, l'état d'une personne qui par suite d'une maladie physique, mentale ou psychique ou d'une déficience de même nature a un besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour les actes essentiels de la vie.

Les actes essentiels de la vie comprennent :

- 1) dans le domaine de l'hygiène corporelle : se laver, assurer son hygiène buccale, soigner sa peau et ses téguments, éliminer ;
- 2) dans le domaine de la nutrition : la préparation en vue de l'absorption d'une alimentation adaptée et l'assistance pour l'absorption de cette alimentation ;
- 3) dans le domaine de la mobilité : exécuter le transfert et les changements de position, s'habiller et se déshabiller, se déplacer à l'intérieur du logement, se tenir dans une posture adaptée, monter et descendre les escaliers, sortir du logement et y rentrer.

L'assistance d'une tierce personne consiste à effectuer en tout ou en partie à la place de la personne dépendante les actes essentiels de la vie ou à surveiller ou à soutenir la personne dépendante en vue de permettre l'exécution autonome de ces actes.

Pour les enfants, jusqu'à l'âge de huit ans accomplis, la détermination de l'état de dépendance se fait en fonction du besoin supplémentaire d'assistance d'une tierce personne par rapport à un enfant du même âge sain de corps et d'esprit.

50) Le projet de loi sur la réforme de l'assurance dépendance a été déposé le 08.07.2016. Comme la nouvelle loi n'est pas encore votée, la présente fait référence aux dispositions législatives en vigueur.

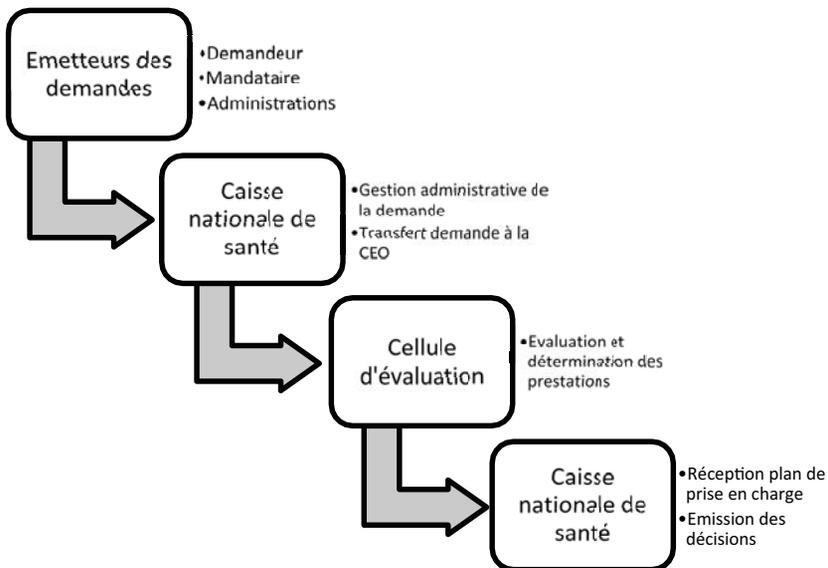
Outre les aides et soins au niveau des actes essentiels de la vie, les personnes dépendantes ont droit à des aides techniques et des adaptations de logements en application du règlement grand-ducal du 22 décembre 2006 déterminant les modalités et les limites de la prise en charge des aides techniques par l'assurance dépendance ; les modalités et les limites de la prise en charge des adaptations du logement par l'assurance dépendance ; les produits nécessaires aux aides et soins.

Le processus de l'évaluation et de la détermination des prestations assurance dépendance est déclenché par la Caisse nationale de santé (CNS) qui est le gestionnaire administratif des demandes.

Toute demande recevable est transmise à la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance (CEO) qui procédera dans le cadre de ses missions définies dans l'article 385 du CSS à l'évaluation des besoins du demandeur.

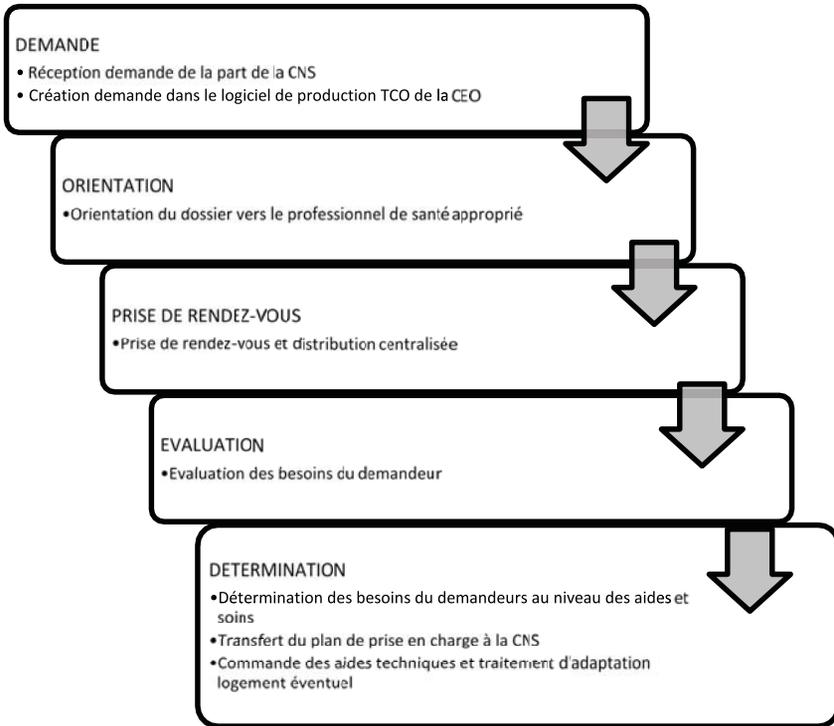
Le traitement des demandes de prestations de l'assurance dépendance est un processus transversal dans lequel la CEO procède à l'évaluation et à la détermination des prestations de l'assurance dépendance. Les avis à portée individuelle émis par la CEO s'imposent à l'égard de la CNS qui, dans son rôle d'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance, émet les décisions adressées aux demandeurs.

Vue macro sur le traitement des demandes de prestations assurance dépendance



L'intervention de la Cellule d'évaluation dans le processus de traitement d'une demande de prestations assurance dépendance figure sur le schéma suivant.

Processus évaluation et détermination des prestations de l'assurance dépendance



La vue détaillée du processus " Evaluation et détermination " de la CEO identifie les étapes clés qui sont documentées par l'outil actuel de gestion des demandes.

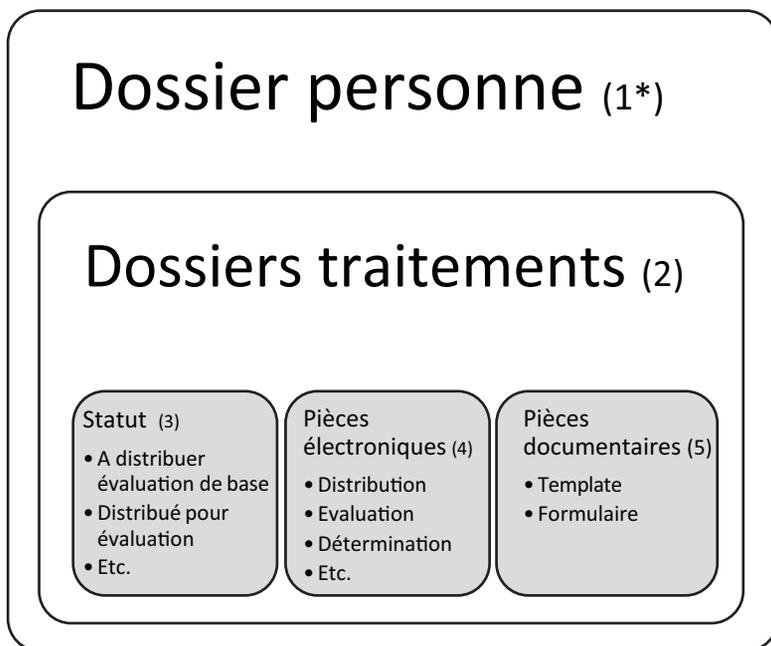
Depuis le mois de novembre 2015, un nouvel outil de gestion électronique des demandes assurance dépendance par la CEO est en cours d'élaboration, ceci en étroite collaboration avec le Centre informatique de la sécurité sociale (CISS).

L'analyse effectuée au cours de la phase de conception du nouvel outil a permis de conclure que le processus " Evaluation et détermination " en soi n'est pas impacté par la mise en place d'un nouvel outil de gestion. Néanmoins, la documentation des interventions de la CEO subira des modifications.

2. GESTION INFORMATIQUE ACTUELLE DES DEMANDES DE PRESTATIONS PAR LA CELLULE D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION

L'application TCO est l'outil de gestion des demandes assurance dépendance de la CEO depuis 2006. Le concept de l'outil est celui d'un demandeur auquel sont rattachés des dossiers de traitement créés sur base de demandes transmises par la CNS. L'identification des dossiers de la CEO suit celle de la CNS. Les données sont encodées et rendues visibles via des dossiers traitement. Le flux de traitement des demandes est encodé au niveau des dossiers traitements par des statuts.

Organisation des données dans TCO



**La description des éléments de TCO figure sur la page suivante.*

La gestion des demandeurs et des dossiers de traitement dans TCO est effectuée moyennant les composants figurant dans le schéma sur la page précédente.

(1) Dossier personne

Le dossier " Personne " identifie le demandeur. L'affichage des données provient en majeure partie de l'outil de gestion de l'assurance dépendance de l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance à savoir la CNS.

- Coordonnées du demandeur et de son entourage
- Historique prestataire
- Historique de la demande dans l'outil de gestion de la CNS
- Affichage d'aides techniques mises à disposition

La CEO n'est pas propriétaire de ces données et doit s'adresser à la CNS en cas de modifications s'imposant.

(2) Dossier de traitement

La CNS crée pour chaque nouvelle demande un nouveau dossier de traitement. Les dossiers nécessitant une évaluation sont transmis par voie électronique à la CEO qui crée des dossiers corollaires dans son outil de gestion TCO. Les dossiers de traitement dans TCO sont composés des éléments suivants :

- Type de dossier de traitement

La gestion d'une demande de prestations assurance dépendance est effectuée dans un type de dossier faisant fonction de la nature des prestations demandées :

- Dossier AS : Demande aides et soins
- Dossier AT : Demande aides techniques
- Dossier LO : Demande adaptation de logement

La gestion de différents types de dossier de traitement par la CEO est indispensable pour la communication correcte des avis sur les prestations à la CNS.

Or, comme l'évaluation de la CEO traite l'ensemble des besoins d'un demandeur, de nombreuses commandes d'appareils sont effectuées dans des dossiers aides techniques dont seul un commentaire en format texte permet d'identifier l'évaluation justifiant le requis des prestations. Il en résulte que la traçabilité entre les prestations accordées et la formulation du requis n'est pas garantie pour l'ensemble des prestations.

- Relation dossier demandeur et dossier de traitement

Un demandeur peut être titulaire de plusieurs dossiers dont le traitement simultané est possible. La CEO établit lors de son évaluation le besoin pour les trois types de prestations (aides et soins, aides techniques et adaptation de logement) et procède le cas échéant à la création de dossiers supplémentaires dans l'ADDP. Il en résulte que le lien entre l'évaluation et les prestations n'est pas garanti dans tous les cas.

(3) Statut et sous-statut des dossiers de traitement

Les statuts dans TCO documentent le flux des dossiers. Pour chaque étape de traitement ou situation de suspens, il existe un statut spécifique. Aux statuts d'un dossier s'ajoutent les sous- statuts qui apportent une granularité affinée à la documentation du flux.

(4) Pièces électroniques

Les pièces électroniques sont liées à un dossier de traitement et contiennent des d'identification (Date de création, Créateur, Statut, ...) et des données factuelles recueillies lors du traitement d'une étape du processus " Evaluation et détermination ".

La CEO collabore avec l'ADAPTH (Centre de compétence national pour l'accessibilité des bâtiments) au niveau de l'élaboration de solutions fonctionnelles dans le cadre des demandes d'adaptation de logement. Cette procédure est documentée dans TCO par la création de pièces électroniques de type " Expertise " correspondant aux différents modules de gestion des demandes par l'ADAPTH. Cette solution artificielle a été implémentée vue l'absence de statut réservé à la documentation de l'échange avec l'ADAPTH.

(5) Pièces documentaires

Une pièce documentaire contient les métadonnées d'un document en format électronique (PDF, Word, Excel, JPG, ...) intégré dans l'outil de gestion TCO. Les documents électroniques sont injectés dans la base de données TCO et dans la " Gestion électronique de documents " (GED) du CISS. Ils sont accessibles par un hyperlien figurant dans la pièce documentaire dans TCO.

Les pièces documentaires sont créées manuellement par les utilisateurs qui procèdent au rattachement d'un document en format électronique à cette même pièce.

La création de pièces documentaires est automatique lors de la numérisation de documents liés au traitement d'une demande ainsi que lors de l'émission de courriers standardisés par l'outil " Template " de la CEO.

L'outil de gestion des demandes assurance dépendance permet à la CEO de disposer de dossiers électroniques complets après la clôture des traitements.

Les éléments factuels sont encodés dans des pièces, les étapes de traitement sont documentées par des statuts et des documents peuvent être rattachés à un dossier de traitement.

Or, comme la gestion des dossiers se fait actuellement en format papier et comme les dossiers ne sont que numérisés dans leur intégralité après leur clôture, les informations sur les dossiers en instruction ne sont pas accessibles dans leur intégralité dans TCO.

Vu l'absence de listes personnalisées et de fonction de rapport, TCO ne pouvait assurer un guidage à travers les flux de traitement. La CEO s'est donc dotée de différentes formes de monitoring de dossiers, basées sur les données figurant dans la base de données de TCO. Or, la documentation du flux de traitement par le biais des statuts est effectuée de manière manuelle dans TCO. Il en résulte que le monitoring ne peut reproduire correctement que ce qui est documenté correctement.

Finalement, la traçabilité entre les évaluations et les prestations n'est pas garantie dans tous les cas.

3. GUIDAGE ET SUIVI DES DOSSIERS EN COURS D'INSTRUCTION AUPRÈS DE LA CELLULE D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION

Dès son début en 1999, la Cellule d'évaluation demandait à ses agents d'effectuer le suivi des dossiers leurs attribués dans des fichiers Excel. Le contenu de ces fichiers n'était pas standardisé. Les agents étaient censés dresser sous leur propre régie l'inventaire des dossiers leur attribués et saisir dans leurs fichiers de suivi les actions clés du traitement des dossiers.

L'outil de gestion de dossiers PITI, en production entre 2000 et 2006 à la CEO, était complété en 2004 de fonctionnalités permettant l'impression de listes de dossiers sous la responsabilité des agents de la CEO.

Outre les listes personnalisées émises sur base de l'outil PITI, des listes renseignant le stock des dossiers étaient mises à dispositions d'un groupe de responsables qui saisissaient le cas échéant les agents en charge des dossiers.

En 2006, la Cellule d'évaluation s'est dotée d'un nouvel outil de gestion de dossiers à savoir TCO. Vue l'absence de fonctions " Relevés " dans TCO, la Cellule d'évaluation a procédé au développement d'un système de monitoring des dossiers, ceci sur base du logiciel Microsoft ACCESS.

La mise en production d'un DataWarehouse (DWH) en 2012 a offert une nouvelle flexibilité dans l'exploitation des données à la Cellule d'évaluation. La conception et la création de rapports ne nécessitent plus d'interventions sur la base de données de TCO et peut dès lors être effectuée par plusieurs agents formés à cette fin. Après la redéfinition des listes du monitoring en 2013 par les responsables du service évaluation et détermination et du

service orientation des dossiers, une nouvelle forme de monitoring dans le DWH a été élaborée.

3.1. Monitoring dans l'outil « ACCESS »

Le monitoring développé sous ACCESS a été mis en place en 2006. L'extraction des dossiers à signaler était basée sur TCO et se faisait par des scripts PL/SQL. L'outil " Business Objects " servait à l'intégration des dossiers dans ACCESS.

Dans le cadre de ce monitoring, des listes reprenant des dossiers accusant un certain retard dans le traitement avaient été établies.

Monitoring ACCESS : Listes des dossiers accusant un retard

Relevés basés TCO		
Dossiers aides et soins (AS)	Dossiers aides techniques (AT)	Dossier Adaptation logement (LO)
AS SANS TRI	AT SANS DISTRIBUTION	LOGEMENT
AS A DISTRIBUER	AT EVALUATION A FAIRE	
AS EVALUATION A FAIRE	AT EVALUATION TERMINEE	
AS EVALUATION TERMINEE		
AS A DISTRIBUER		
DATE DEMANDE SUPERIEUR A 6 MOIS (Ensemble des dossiers)		

Le monitoring " ACCESS " était effectué tous les six semaines et ne pouvait donc pas fournir des informations en temps réel.

L'analyse de ces listes a identifié les critères de sélection de ce monitoring :

- Statut du dossier de traitement
- Données de la distribution des dossiers aux agents de la CEO :
 - " Semaine Evaluation 1^{er} référent " = Semaine de distribution
 - " Semaine Evaluation 2^e référent " = Semaine de la 2^e distribution
 - " Semaine Distribution pour détermination " = Semaine de distribution + 4
- Délais fixés par les responsables du processus " Evaluation et détermination " Les échéances sont vérifiées par des opérations du type " Semaine du monitoring " - " Echéance accordée " > " Semaine Evaluation 1^{er} référent "

Le tableau ci-dessous fournit un exemple de définition d'une liste de monitoring ACCESS.

Dossiers sans évaluation dont la date de distribution remonte au-delà de 4 semaines

Condition	Vérification
Dossier en cours	Statut <> Statuts de clôture
Dossier AS	Type = AS
Dernière demande	Date fin = NULL
Dossier sans opposition	Pointeur opposition = 0
Dernière distribution	Date fin Distribution = NULL
Numéro DTC différent des éléments résultat de la requête 1.1	Eliminer les cas avec QUEST existant dans la table dérivée résultant de la requête 1.1
Statut	04 Distribué évaluation conjointe 05 Distribué évaluation médicale 08 Distribué évaluation de base
Evaluation non-réalisée dans les 4 semaines après la distribution	Semaine Date Monitoring - 4 semaines > Semaine Evaluation de base 1 ^{er} référent

L'ensemble des listes de monitoring était accessible dans une application ACCESS développée par le service de la gestion administrative de la Cellule d'évaluation et d'orientation.

Ecran accès dossier monitoring

The screenshot shows a web application window titled "Détail Demandeur". It contains several input fields and dropdown menus for monitoring a case. Key fields include:

- Matricule: [redacted]
- DTC: [redacted]
- Nom demandeur: [redacted]
- Type demande: Première Demandé à Domicile
- Date demande: 13.03.2012
- Statut: 08 Distribué évaluation de base
- Sous-statut: [empty]
- Statut Evaluation de base: [empty]
- Référent: [redacted]
- Motif du retard: [dropdown menu]
- Détail motif: [text area]
- Action prise: [text area]
- Commentaire responsable liste: [text area]
- Statistical data:
 - Semaine de distribution la plus récente: [input]
 - Semaine de distribution de référence: [input]
 - Semaine évaluation 1. référent: 201218
 - Semaine évaluation 2. référent: 0
 - Semaine distribution pour détermination: 201222

 A "Fermer" button is located at the bottom right of the form.

Le traitement d'un dossier accusant un retard suivant les règles établies par les responsables du processus " Evaluation et détermination " consistait dans la saisie d'un motif de retard prédéfini et d'une explication.

L'agent devait inscrire dans le champ " Action prise " la démarche entamée afin de remédier à la situation. Le champ " Commentaire responsable liste " servait à l'échange entre le responsable et le référent.

Comme l'application de monitoring en ACCESS était un outil d'administration sans lien avec TCO, les explications sur le retard n'étaient pas visibles dans TCO. De ce fait, l'agent en charge du dossier inscrivait un commentaire supplémentaire auprès du dossier dans TCO ce qui faisait double emploi avec l'action effectuée en ACCESS.

Outre les listes établies sur base des données figurant dans TCO, deux listes concernant les commandes d'aides techniques ont été établies par des fonctions dans l'application ADDP qui est l'outil de gestion des demandes assurance dépendance de la Caisse nationale de santé.

Monitoring SED : Rapports complémentaires

Relevés basés ADDP (Concernent les aides techniques)	
TITRES CREES	
TITRES TRANSFERTS CEO	

Ces listes sont transmises en format papier aux agents en charge des dossiers.

Le monitoring ainsi implémenté a été complété par des inventaires de dossiers transmis par à l'ADAPTH et le service d'orthoptie de l'Etat (SOP) à la CEO. Ces services sont sollicités par la CEO en cas de demandes d'adaptations de logement respectivement en cas de besoins d'aides techniques spécifiques.

L'ADAPTH transmet une liste des dossiers avec une remarque sur d'éventuelles actions à entamer au responsable du service évaluation et détermination qui procède au dispatching des dossiers aux agents concernés.

Le service orthoptique adresse un relevé mensuel à la CEO reprenant les dossiers lui adressé pour expertise. Cette liste n'est cependant pas exhaustive mais reprend uniquement les cas pour lesquels le service SOP désire avoir des renseignements.

3.2. Monitoring par l'outil « DataWarehouse »

Le DataWarehouse (DWH) de la CEO a été mis en production en 2012. Les possibilités qu'offre ce nouvel outil ont amené les responsables du processus " Evaluation et détermination " à demander une analyse de faisabilité sur l'élaboration d'un monitoring sur base du DWH.

Une 1^{re} partie de l'analyse portait sur le monitoring existant dans ACCESS. Ces travaux ont permis de conclure que ces listes peuvent être établies sur

base du DWH de la CEO du fait que les données de bases ainsi que les critères de sélection sont disponibles dans le DWH.

Un 2^e volet de l'analyse portait sur les possibilités de l'automatisation des statistiques mensuelles établies par le responsable du service orientation des dossiers. La distribution des dossiers se faisait de façon manuelle en 2013, les critères de distribution n'étaient saisis que dans un champ texte de TCO qui n'est pas exploitable dans le DWH. D'autres critères de classement, qui apparaissent dans les statistiques mensuelles du service SOD comme le " Classement par ancienneté de la date début droit ", ne sont pas intégrés dans le DWH du fait qu'ils ne sont pas encodés dans TCO.

Cependant, le DWH permet de dresser des inventaires complets des dossiers en cours d'instruction à la CEO avec les étapes respectives en cours.

Sur le vu de ces analyses, il a été décidé d'implémenter le monitoring dans le DWH de la Cellule d'évaluation. Ce monitoring, décrit sous les points 4.2.1 et 4.2.2, est actuellement en production.

3.2.1. Monitoring Service orientation des dossiers

Le responsable du service orientation des dossiers (SOD) a mis l'accent dans sa définition de monitoring sur une vue globale des dossiers en cours de traitement auprès de la CEO. Ces informations sont indispensables pour l'organisation du flux des dossiers entre les différents services de la CEO.

Lors de la création du monitoring dans le DWH pour les besoins du service SOD, les types de rapports figurant dans le tableau suivant ont été définis.

Monitoring SOD : Types de rapports

Volet	Responsable	Commentaire
SOD_Statistique	SOD	- Rapports du type " Statistiques "
		- Rapports à produire par scheduler
		- Exécution automatique mensuelle
		- Statistiques sur l'ensemble des dossiers en cours de traitement
SOD_Listes	SOD	- Rapports du type " Liste "
		- Inventaire dossiers à surveiller
		- Production de listes de demandeurs hospitalisés, en rééducation, ...
		- Mise à disposition de ces rapports " Listes " au responsable SOD

L'ensemble de ces rapports est transmis par envoi automatique en format PDF (Rapport statistique) respectivement en format Excel (Rapport liste) au responsable du service SOD.

L'utilisation de champs calculés tels que la durée de traitement global dans les rapports de type " Listes " contribue, après application de filtres, à l'identification des dossiers à surveiller.

Le tableau suivant fournit un inventaire des rapports en production au niveau du service SOD. Le DWH permet donc de dresser des inventaires complets aussi bien que de surveiller des échéances calculées comme le prouvent les noms des différents rapports.

Monitoring SOD : Rapports automatiques

SOD : Rapport " Statistique "	SOD : " Rapport Liste "
Dossiers en cours traitement	Dossiers à distribuer Evaluation de base Durée > 21 jours
Dossiers par profession	Dossiers à distribuer Evaluation médicale Durée > 21 jours
Dossiers Distribution	Ancienneté début traitement
Dossiers à distribuer Evaluation de base	Dossiers Déterminations révision à faire
Dossiers à distribuer Evaluation médicale	Dossiers Déterminations médecins externe à faire
Ancienneté début traitement	Dossiers non-résidents
Dossiers non-résidents	Dossiers enfants
Dossiers enfants	Dossiers LO Durée traitement > 120 jours
	Dossiers AT Durée traitement > 120 jours
	Dossiers LO Durée traitement > 365 jours
	Dossiers AS Durée statut > 30 jours
	Dossiers AT Durée statut > 30 jours
	Dossiers LO Durée statut > 30 jours
	Demandeurs décédés LISTE

Le monitoring SOD est complété par la mise à disposition de rapports à exécuter sur besoin par le responsable du service. Ces rapports servent à détecter des anomalies dans les dossiers ainsi qu'à apprécier la charge de travail au niveau de l'orientation des dossiers.

Monitoring SOD : Rapports manuels

SOD: Rapport " Inventaire "	SOD : Rapport " Anomalies "
Dossiers Aides et soins sans TRI	Dossier référent non-défini
Dossiers Aides et soins à distribuer	Dossiers état incohérent
Dossiers Aides et soins à distribuer pour détermination	
Dossiers aides techniques sans TRI	
Dossiers aides techniques à distribuer	

3.2.2. Monitoring Service évaluation et détermination

Le responsable du service évaluation et détermination (SED) a mis l'accent dans son monitoring sur les dossiers attribués aux référents.

Monitoring SED : Inventaire par référent

Rapport	
Charge référent	Inventaire complet des dossiers par référent
Durée moyenne	Durée moyenne des traitements en cours par référent

L'objectif de ce monitoring est de fournir aux agents SED un support qui permet

- de disposer d'une vue d'ensemble de leurs dossiers
- de répertorier les dossiers accusant un retard dans une étape de traitement
- de vérifier si l'état du demandeur a changé (Hospitalisation, Rééducation...)
- d'adresser d'éventuels rappels aux demandeurs.

Une justification d'un éventuel retard n'est dès lors plus demandée.

Le monitoring SED est complété par un ensemble de listes de dossiers dans un état incohérent.

Monitoring SED : Rapport DWH

SED: Rapport " Inventaire "	SED : Rapport " Anomalies "
Dossiers Helpline	Dossier aide technique sans distribution
Dossiers aide technique au TRI	Dossiers état incohérent
Dossiers médecins externes	Dossiers double détermination
Dossiers référents non-membre SED	Dossiers AT/LO avec détermination
	Dossiers double diagnostic médical

Les listes basées sur l'ADDP ainsi que les inventaires des dossiers ADAPTH et SOP décrits sous le monitoring ACCESS complètent de monitoring SED basé sur le DWH.

3.3. Conclusion

Dans les premières années de son fonctionnement, le traitement des demandes de prestations assurance dépendance par la Cellule d'évaluation accusait des délais inacceptables. Le nombre important de demandes introduites ainsi que l'évaluation dans une approche multidisciplinaire telle que prévue dans la loi du 19 juin 1998 s'opposaient à une réduction importante des retards.

Les efforts réalisés par la CEO au niveau du suivi des traitements par des fichiers personnalisés de dossiers, les fonctionnalités de rapport dans l'outil de gestion PITI ainsi que la mise à disposition de listes de contrôle aux responsables métier n'étaient certes pas sans effet mais n'aboutissaient pas dans un monitoring régulier et efficace des dossiers en cours de traitement.

Le monitoring ACCESS, implémenté sur base de TCO en 2006, était effectué à des échéances prédéfinies et introduisait une régularité dans le contrôle des traitements. Cet outil permettait la saisie d'un motif de retard auprès des dossiers signalés et une communication entre l'agent et son responsable. Un dossier non-traité dans l'outil monitoring générait une nouvelle inscription lors de l'extraction de listes ultérieures.

Avec l'implémentation de ce monitoring, la CEO garantissait une régularité dans la surveillance des dossiers ainsi qu'une traçabilité au niveau des dossiers signalés.

Néanmoins, il faut constater que les statuts, qui étaient les données essentielles de base de ce monitoring, sont saisis de façon manuelle dans TCO. Le monitoring ne pouvait donc reproduire que les dossiers encodés correctement aux niveaux des statuts.

Comme le monitoring était effectué tous les six semaines, un dossier passant inaperçu du fait que la condition sur le délai n'était pas remplie à quelques jours près, pouvait demeurer non- signalé pour une nouvelle période de six semaines.

L'outil monitoring en ACCESS n'était pas en interaction avec TCO. Vu l'accès personnalisé aux dossiers signalés et vu que le suivi des dossiers devrait être documenté dans l'outil TCO afin qu'il ait été visible pour l'ensemble du personnel de la CEO, les agents en charge des dossiers devaient saisir un commentaire supplémentaire dans TCO. Cette saisie faisait double emploi avec la gestion des dossiers dans l'outil monitoring sous ACCESS.

De plus, chaque adaptation de l'outil ACCESS nécessitait l'intervention de l'informatique de la CEO.

L'analyse du fonctionnement du monitoring en ACCESS et les nouvelles possibilités offertes par le DataWarehouse (DWH) mis en production en 2012 ont amenés les responsables de la CEO à demander la reconduction du monitoring dans le DWH.

Le monitoring en DWH du service orientation des dossiers est réparti en un volet " Statistique " et un volet " Listes " dont le 1^{er} sert au suivi de l'ensemble des dossiers en cours de traitement et le 2^e à déclencher des actions précises sur les dossiers à surveiller.

Ces listes établies toutes les six semaines dressent des inventaires de tous les dossiers en cours d'instruction auprès de la CEO. De même, l'outil DWH offre une grande flexibilité dans la création de nouveaux listings du fait que des connaissances informatiques approfondies ne sont pas requises. Les

responsables des services SED et SOD ont accès aux DWH et pourraient donc à tout moment dresser un inventaire des dossiers traitement.

Le monitoring en DWH du service évaluation et détermination est conçu dans un esprit de responsabilisation des agents en charge des demandes. La mise à disposition d'inventaires complets de dossiers attribués devrait être un support pour les agents de la CEO. Cette approche dispense les agents de justifier d'éventuels retards dans les traitements, action qui ne créerait pas de plus-value dans les dossiers auprès desquels le retard est imputable au demandeur (Hospitalisation, soins palliatifs, ...).

Les rapports destinés au responsable du service fournissent à ce dernier une vue d'ensemble des dossiers en cours de traitement.

Néanmoins, certains problèmes constatés dans l'analyse du monitoring ACCESS demeurent non-remédiés telle que la fiabilité de la source des données ainsi que l'absence d'informations en temps réel pour les agents CEO.

L'analyse des différentes formes de monitoring effectuées par la CEO permet de conclure qu'une automatisation dans la création des données de base du monitoring pourra augmenter la fiabilité des informations transmises aux agents en charge des demandes.

De même, tout suivi régulier devra être documenté dans l'outil de gestion des demandes afin d'en garantir la traçabilité.

Des informations en temps réel sont indispensables afin d'optimiser les flux de traitements et de garantir ainsi aux demandeurs une équité dans le traitement de leur demande par la CEO.

Tous ces constats sont intégrés dans la conception d'un nouvel outil de gestion des demandes TCOv2 de la Cellule d'évaluation.

PARTIE II : ELABORATION D'UN SYSTÈME DE GUIDAGE

La 2^e partie de la présente est dédiée à la conception d'un système de guidage électronique pour les agents de la CEO dans le cadre de l'exécution de leur mission principale qui est l'évaluation et la détermination des prestations de l'assurance dépendance.

Outre la conception du guidage électronique, cette partie décrit la réorganisation des données dans la nouvelle application de gestion des demandes assurance dépendance de la CEO, réorganisation qui est indispensable pour l'implémentation des solutions projetées.

4. VERS UN GUIDAGE ÉLECTRONIQUE DANS LE PROCESSUS « EVALUATION ET DÉTERMINATION »

Les constats établis lors de l'analyse de TCO et des efforts au niveau du monitoring et du suivi des dossiers, ont amené la CEO à réfléchir sur l'intégration d'un système de guidage électronique dans son nouvel outil de gestion des demandes.

Lors de la conception d'une solution, les faiblesses du système actuel sont à éliminer. Les agents en charge des traitements doivent être informés en temps réel sur d'éventuelles échéances dans les traitements. L'intégration de l'ensemble des informations et des documents dans un dossier électronique et l'automatisation de la création des étapes de traitement devront améliorer la traçabilité dans les traitements.

A part des notifications sur des échéances, des informations sur l'intégration de documents numérisés ainsi que d'éventuelles modifications des données personnelles du demandeur sont à signaler aux agents en charge des dossiers.

Les informations et échéances générées pour les agents en charge des traitements seront basées sur des nouveaux éléments à créer dans TCOv2 respectivement dans le cadre informatique standardisé " CEODoss " hébergeant l'ensemble des outils informatiques de la CEO.

Les objectifs d'un système de guidage électronique peuvent dès lors être clairement formulés :

- Permettre aux agents
 - de suivre les demandes en cours de traitement
 - d'effectuer leur monitoring individuel
 - de disposer d'informations sur le changement de la situation du demandeur
 - de maîtriser les flux sans papier

- Permettre aux responsables régionaux et leurs adjoints
 - d'assurer le suivi des demandes en cas d'absences
- Permettre à la direction
 - de réaliser une amélioration des processus en interne
 - d'augmenter le degré de maîtrise du processus " Evaluation et détermination "

L'implémentation d'un guidage électronique basé sur des informations fiables, nécessite une automatisation dans la documentation du traitement d'une demande dans TCOv2, une intégration et une exploitation de données gérées par d'autres institutions ainsi que la numérisation des documents dès réception.

5. RÉORGANISATION DES DONNÉES LORS DE LA CONCEPTION DU NOUVEL OUTIL DE GESTION DES DEMANDES D'ASSURANCE DÉPENDANCE

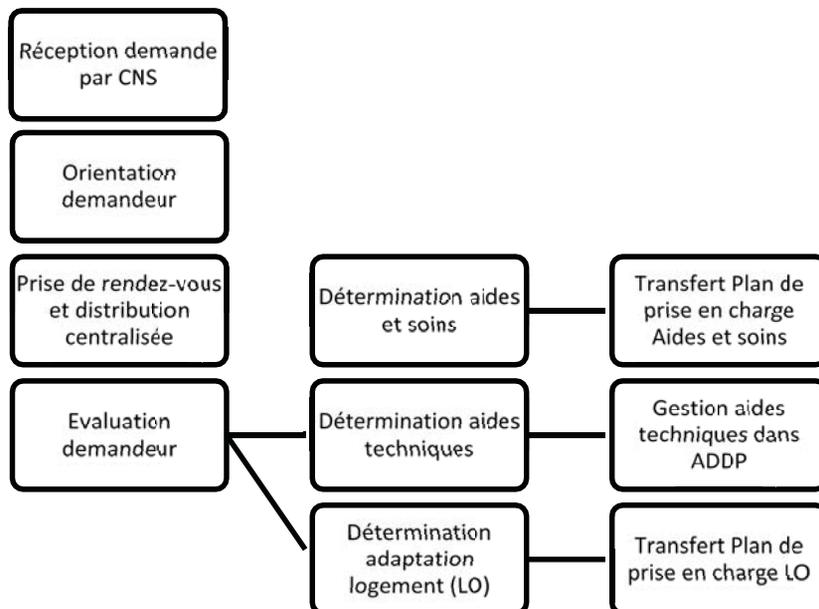
La réalisation d'un système de guidage s'intègre dans le projet TCOv2 à l'issue duquel la CEO devra disposer d'un outil de gestion électronique des demandes assurance dépendance.

Le projet TCOv2 était initié en 2012 par la CEO, qui en collaboration avec la société LUSIS, envisageait la réalisation d'une nouvelle version de l'outil TCO dans l'environnement informatique actuel.

Ce projet se définissait par son esprit conservateur et devrait apporter essentiellement des optimisations au niveau de l'utilisation de l'outil et dans le guidage à travers les flux sans toucher à la base de données existante.

Or, l'organisation actuelle des données ne reflète plus les procédures d'évaluation de la CEO qui consistent dans l'établissement du requis pour tous les types de prestations par un référent unique. L'évaluation est réalisée sur base d'une demande transmise par la CNS. Les référents de la CEO créent des dossiers supplémentaires dans l'ADDP afin de traiter le requis des types de prestations aides techniques et adaptation de logement.

Le nouvel outil TCOv2 devra tenir compte de ce workflow orienté " Demandeur " au détriment d'une gestion de dossiers par analogie à celle de l'ADDP.

Workflow orienté " Demandeur " : Vue simplifiée

Les étapes de traitement précédant la détermination des prestations sont effectuées sans tenir compte du type de prestations initialement demandé. Ce n'est qu'au niveau de la détermination des prestations que la CEO devra intégrer les numéros de demandes CNS correspondantes.

Ce workflow assure le lien de l'ensemble des prestations déterminées avec une évaluation de référence. Les actions effectuées lors de l'orientation du demandeur ainsi que lors de la distribution centralisée restent valides pour les cas où une détermination supplémentaire de prestations s'impose.

L'implémentation d'une telle gestion nécessite la classification des demandes transmises par la CNS en demandes d'évaluation et en demandes de détermination. Une demande d'évaluation génère un flux menant à une évaluation du demandeur tandis qu'une demande de détermination ne génère que des prestations supplémentaires liées à une évaluation récente.

Outre cette nouvelle approche dans la documentation des workflows, la forte interaction avec des outils informatiques élaborés par le CISS, notamment pour les besoins de la CNS, ont amené la CEO à réfléchir sur ses choix technologiques et à se doter des compétences informatiques du CISS pour relancer le projet TCOv2 en 2014.

Parmi les objectifs définis lors de la relance du projet TCOv2 figurent la gestion électronique des processus métier, la création automatique des

événements " Workflow " ainsi que la dématérialisation des dossiers traitements.

Tous ces éléments constituent des prérequis pour la création d'un système complet d'information et de guidage dans le processus " Evaluation et Détermination ".

Le schéma de base des données TCOv2 figurant comme annexe dans la présente tient compte de l'organisation des données autour du noyau central " Demandeur " ce qui est indispensable pour la conception d'un outil répondant aux objectifs précités.

5.1. Application organisée « VUE Demandeur »

La réorganisation des données de TCOv2 utilise le demandeur comme noyau central de la documentation. La CEO se dotera de son propre identifiant dans ses traitements. Les numéros de demandes CNS sont gérés en arrière-plan et servent à identifier les demandes CNS auxquelles les prestations sont imputables.

Après l'identification du demandeur et la sélection de l'application TCOv2 dans l'arborescence de CEODoss, les données sont accessibles par des Tabs.

Une vue événementielle et une vue documentaire seront intégrées sur tous les Tabs de l'application.

Framework CEODoss et Accès aux informations dans TCOv2



Une telle organisation de l'application garantira un accès rapide aux informations recherchées et une consultation simple du flux de traitement et de l'étape en cours dans la vue événementielle. La vue documentaire affichera l'ensemble des documents numérisés du demandeur consulté.

Finalement, l'intégration des logiciels utilisés par la CEO dans un framework CEOdoss évitera les multiples identifications lors de l'utilisation des outils d'administration et des modules ADDP mis à disposition à la CEO.

5.2. Encodage données factuelles d'une étape de traitement

La notion de " Pièce électronique " restera d'application dans TCOv2. Une pièce sert à l'encodage des données factuelles recensées lors des interventions ponctuelles d'un agent CEO sur une demande. Dans TCOv2, les pièces sont rattachées directement au demandeur et sont rendues visibles par des Tabs accessibles par l'écran principal. L'affichage se fait en respectant les nouveaux identifiants des traitements de la CEO.

Les opérations sur les pièces génèrent des événements qui servent à la construction du " Workflow " accessible dans la vue événementielle. Afin d'assurer la traçabilité entre les opérations effectuées sur les pièces et les événements sur un axe de temps, la relation entre les pièces et les événements est du type 1 à 1.

5.3. Documentation du Workflow par des événements

La génération automatique d'événements reproduisant le " Workflow " sur base des opérations effectuées lors de l'encodage des pièces constitue un deuxième élément-clé dans la documentation des traitements par la CEO.

L'analyse du monitoring et du schéma des données de TCO ont mené au constat que l'efficacité des efforts de guidage dans les dossiers était fortement dépendante de la saisie correcte des statuts auprès des dossiers traitements. La création automatique d'événements devra améliorer la fiabilité des données dans TCOv2.

Le processus " Evaluation et détermination " est un processus linéaire pour lequel les interventions par des agents de la CEO peuvent être clairement identifiées. Outre l'existence d'étapes précises, les compétences dans le flux et les échéances sont définies dans les procédures et les règles métiers élaborées par la CEO.

L'affichage par ordre chronologique décroissant des événements dans la vue événementielle garantit une consultation rapide du flux des demandes. Comme cet affichage se limite à une inscription de l'étape avec un statut, les événements suivent un modèle de données assez simple.

Modèle de données d'un événement

Donnée	Description
NOM	Nom de l'événement
LIEN_ORIENTATION	L'orientation est l'événement de début de tous les flux " Evaluation " . Un flux " Détermination " est à lier à la dernière Orientation en cours ou validée.
LIEN_PIECE_GENERATEUR	Création automatique des événements par la gestion de pièces Relation pièce événement = 1 à 1
DEMANDEUR_MATRICULE	
PATI_ID	Numéro du patient suivant CNS Servira dans la communication avec la CNS
NUMERO_DOSSIER CEO	Clé d'identification des flux Tous les événements avec un même numéro dossier CEO constituent un flux dans les analyses.
HIERARCHIE	Un lien de subordination des événements " Gestion documentaire " et événements basés templates sert à la programmation de règles de validation et de gestion pour le flux administratif.
CREATEUR	Système
DATE_CREATION	Date système (Timestamp) Date création de la pièce génératrice
DATE_CLOTURE	Date système (Timestamp) Date validation/clôture de la pièce génératrice
STATUT	Il n'existe que deux statuts pour les événements : - COURS (Valeur lors de la création) - FIN
DATE_CREATION_COURS	Date système (Timestamp)
DATE_CREATION_FIN	Date système (Timestamp)

Les échéances liées aux événements seront définies dans une table de paramétrage qui figure dans le nouvel outil échéancier.

L'analyse du processus " Evaluation et détermination " a permis d'établir le tableau des événements nécessaires à la documentation du flux.

Inventaire des événements par niveau d'hierarchie

Niveau Hiérarchie 1	Niveau Hiérarchie 2	Niveau Hiérarchie 3
ORIENTATION		
PRISE RDV		
EVALUATION	OUTIL EVALUATION	
	REEVALUATION PRESTATAIRE	
	EXPERTISE	EXPERTISE ORL
		EXPERTISE OPHTHALMO
		EXPERTISE SAP
		EXPERTISE SOP
		EXPERTISE IDV
		EXPERTISE CHIEN GUIDE
DETERMINATION AIDES ET SOINS		
DETERMINATION AIDE TECHNIQUE	JUSTIFICATIF RESIDENCE	
	ACCORD PREALABLE DEMANDEUR	
	ELABORATION CCF ADAPTH	
	VALIDATION CCF DEMANDEUR	
	ELABORATION CCT ADAPTH	
	DEVIS DEMANDEUR	
	ASSISTANCE DEVIS ADAPTH	
	ANALYSE DEVIS ADAPTH	
	SUIVI ADAPTH	
	RECEPTION ADAPTH	
	JUSTIFICATIF ADAPTATION VOITURE	
	CONTRAT DE BAIL ANCIENNE LOCATION	
	CONTRAT DE BAIL NOUVELLE LOCATION	
	APPEL OFFRE	
	ESSAI	
DETERMINATION ADAPTATION LOGEMENT	Les mêmes événements " Niveau 2 " que ceux figurant auprès de la détermination aide technique peuvent être associés à la détermination adaptation logement.	
OPPOSITION		

Les événements de niveau 2 sont à lier aux événements de niveau 1. Il en est de même pour la relation entre des événements de niveau 3 et de niveau 2. La création de liens de subordination permet l'élimination d'échéances subordonnées en cas de clôture d'une étape principale.

Les échéances des événements de niveau 1 peuvent varier en fonction des actions liées effectuées au niveau hiérarchique 2. Des règles de priorité dans la surveillance des échéances évitent de signaler des échéances de niveau 1 qui se prolongent automatiquement par des étapes entamées au niveau 2. Ce même principe est à appliquer pour les événements de niveau 2 qui disposent d'événements subordonnés au niveau 3.

A remarquer que d'éventuelles échéances intégrées par des courriers adressés aux demandeurs priment sur les échéances d'événements du fait que les délais accordés aux demandeurs doivent être respectés.

La documentation des flux de traitements par des événements consultables dans la vue événementielle ainsi que la gestion des échéances liées aux événements répondront au besoin

- de documenter les étapes administratives de traitement d'une demande dans une vue de processus
- d'organiser l'affichage dans une arborescence chronologique
- de suivre et d'analyser le flux de traitement des demandes
- d'automatiser la communication d'échéances aux agents de la CEO par l'exploitation d'un nombre restreint de données
- de guider le référent à travers le processus " Evaluation et détermination " et
- de disposer ainsi d'un 1^{er} pilier pour élaborer un guidage des agents dans le processus " Evaluation et détermination " .

5.4. Vue documentaire dans TCOv2

La nouvelle conception de la gestion de documents dans le processus " Evaluation et détermination " consiste dans un archivage électronique immédiat de documents lors de la réception respectivement au moment de l'envoi par la CEO. La consultation des documents se fera dans la vue documentaire accessible sur les différents écrans de TCOv2.

La vue documentaire correspond à l'affichage de tous les documents liés à un demandeur dans un ordre chronologique décroissant. Elle doit garantir l'identification des documents par leur nom réel et de filtres de recherches. Une plus grande transparence est créée par l'application stricte d'un plan de classement détaillé.

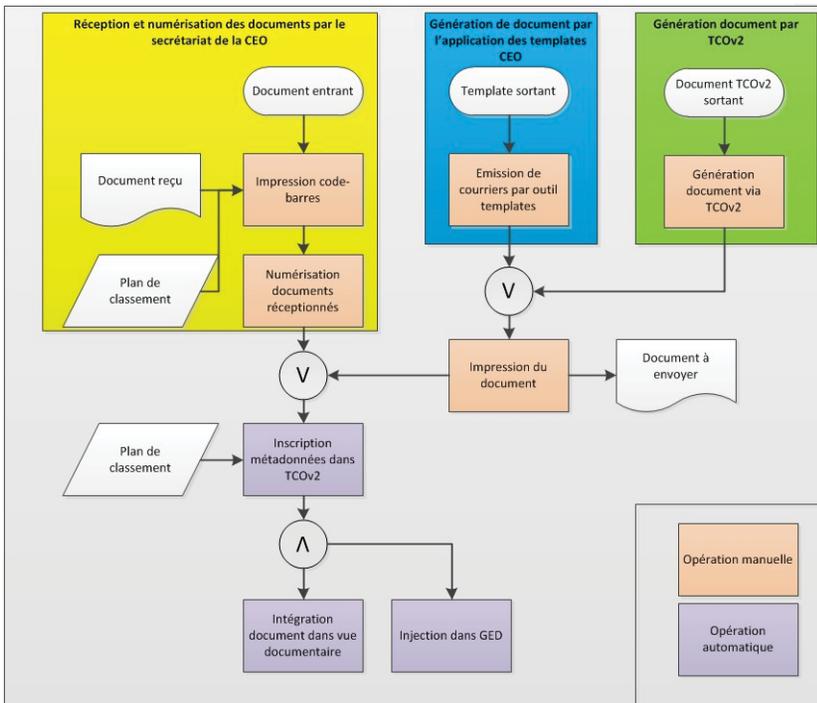
Cette gestion répond à un objectif primaire de TCOv2 qui est la réalisation d'un dossier électronique avec réduction du flux de documents en format papier.

Comme la majorité des documents papier ne sera plus transmise aux agents en charge des traitements, ces derniers devront être informés de la réception de documents joints à leurs dossiers. L'information sur la réception de documents est un élément du guidage électronique. Il est évident que pour l'analyse et la validation, certains documents doivent être mis à disposition sous format papier aux agents.

Outre la réception de documents, tout envoi de courrier ainsi que les délais accordés doivent être documentés dans la nouvelle application.

Il en résulte que l'introduction de la numérisation de l'intégralité des documents entrants, l'injection des documents sortants dans la gestion électronique de documents (GED) ainsi que la création d'échéances basées sur les envois sont des prérequis pour la création d'un système de guidage électronique complet dans TCOv2.

Intégration documents dans la vue documentaire



Plan de classement

L'élaboration d'un plan de classement détaillé constitue un élément clé dans la réalisation d'un dossier électronique. Chaque document doit être identifiable facilement, les noms des documents ne doivent pas prêter à confusion. L'ajout de catégories dans la liste des documents permettra à l'utilisateur final d'appliquer des filtres de recherche dans la vue documentaire.

L'inventaire des documents à gérer dans le cadre du traitement d'une demande assurance dépendance reprend une liste de 213 documents " Types " à gérer dans la vue documentaire de la nouvelle application. Cette liste comprend les documents rattachés aux pièces documentaires figurant actuellement dans l'application TCO et qui seront migrés vers la GED et intégrés dans la vue documentaire de TCOv2.

Le plan de classement comprend 58 documents classés comme " Reprise ". L'analyse sur le flux des documents et leur intégration dans TCOv2 portait sur 155 documents différents.

Tableau de classification des documents (Critères principaux)

Critères	Valeurs
Catégories	24 catégories différentes
Création	Interne, Externe,
Template	Courrier, Formulaire, Non
Auteur	CEO, CNS, ADAPTH, Demandeur, prestataire,....
Expéditeur	CEO, CNS, ADAPTH, Demandeur, prestataire,....
Destinataire	CEO, CNS, ADAPTH, Demandeur, prestataire,....
Vue CEO	Réception, Transmission, Utilisation interne
Circulation	Entrant, Sortant, Entrant/Sortant, Usage en interne
Redirection	Nouveau destinataire, Non
CEO Destinataire information	Référent, Agent orientation, Agent helpline
Besoin code-barres	Champ Y/N

La valeur " Reprise " apparaît dans toutes les listes de valeurs du fait que le plan de classement contient les anciennes pièces documentaires.

Commentaires sur la classification des documents :

- Les documents sont affichés dans la vue documentaire par leur nom réel. Une catégorie, servant comme filtre de recherche a été ajoutée afin de simplifier la recherche.
- Les documents créés par l'application des templates qui disposent d'un matricule demandeur peuvent être intégrés dans la GED par l'outil

templates. L'intégration dans la GED crée une inscription dans la vue documentaire avec le nom complet du document.

- En analysant le flux des documents, 36 documents sont classés " Réception par CEO ". Ces documents sont à intégrer dans la GED avant de les transmettre, le cas échéant, aux agents en charge du traitement. En conséquence, des codes-barres identifiant les documents et les demandeurs dans TCOv2 ainsi que l'emplacement des documents dans la GED, sont à créer pour ces documents.
- Le plan de classement contient 14 documents qui sont réceptionnés par la CEO, intégrés dans la GED et dans la vue documentaire de TCOv2, avant de les rediriger vers un autre destinataire.
- Les valeurs du champ " CEO Destinataire information " correspondent aux destinataires de l'information à générer au moment de l'intégration d'un document réceptionné par la CEO dans TCOv2.
- Le nombre total de code-barres à créer s'élève à 46.

Intégration des documents dans la GED

L'archivage électronique des documents se fait exclusivement dans la GED. A l'heure actuelle, les documents rattachés aux pièces documentaires figurent dans la GED et dans la base de données de TCO.

Lors de l'intégration des documents dans la GED, les métadonnées du document sont inscrites dans une table de la base de données de TCOv2 sur base de laquelle la vue documentaire est affichée.

Documents entrants

Selon les procédures actuellement en vigueur, un dossier papier est constitué par le secrétariat de la CEO lors de la réception d'une demande de traitement de la part de la CNS. Un nombre assez restreint de documents, tel que le formulaire de demande et le rapport médical R20, sont intégrés comme pièce documentaire dans TCO au moment de la réception. Le dossier papier circule à travers les services au cours des différentes étapes du processus " Evaluation et détermination ". Les documents réceptionnés au cours du traitement sont intégrés dans le dossier papier qui, depuis 2014, est archivé dans son intégralité après sa clôture. Les dossiers clôturés avant 2014 étaient archivés en format papier.

La constitution d'un dossier électronique complet oblige la CEO à procéder à la numérisation des documents entrants dès la réception. Les documents sont à munir d'un code-barres, qui définit leur emplacement dans la GED ainsi que leur intégration dans la vue documentaire auprès du demandeur concerné. L'intégration d'un document numérisé dans TCOv2 génère une information pour l'agent en charge du dossier.

Documents sortants

Actuellement, les documents émis par l'application des templates de la CEO qui disposent d'un matricule et d'un numéro dossier de traitement, sont injectés moyennant une fonction de l'outil Template dans le dossier de traitement dans TCO. Les documents pour lesquels la CEO ne dispose que d'un matricule sont intégrés par l'outil Template dans le dossier personne dans TCO.

Avec la mise en production de TCOv2, l'ensemble des documents sera intégré dans la vue documentaire qui est liée au demandeur. Comme pour les documents entrants, le plan de classement est d'application lors de l'injection dans la GED.

Lors de l'analyse des documents appartenant au processus " Evaluation et détermination ", il a été constaté qu'un certain nombre de documents sont créés en Excel et transmis à la CNS. Il s'agit des plans de prise en charge dans le cadre des prestations aides techniques et adaptation de logement.

Afin d'intégrer ces plans de prise en charge en format PDF dans la GED, les pièces " Détermination aide technique " et " Détermination adaptation de logement " de TCOv2 ont été complétées par les données nécessaires à la génération d'un plan de prise en charge en format PDF. La nouvelle application TCOv2 va donc générer ces plans de prise en charge en format PDF et les injecter dans la GED.

Reprise documents de TCO

A ce jour, quelques 210.000 pièces documentaires figurent dans TCO. La majorité des documents y est archivé en format PDF. Les noms de ces documents correspondent aux identifiants des pièces documentaires définis dans la nomenclature de TCO. Les noms originaux des documents ne peuvent être retracés.

Or, les identifiants actuels peuvent être utilisés pour l'affichage dans la vue documentaire. Pour ce faire, les identifiants actuels ont été classés selon les nouvelles catégories définies dans le plan de classement. Cette solution évite l'intégration de tous l'existant sous une même catégorie qui aurait été la reprise d'anciens documents.

Le plan de classement établi lors de la conception des pièces documentaires pour TCOv2 tient compte de ces réflexions.

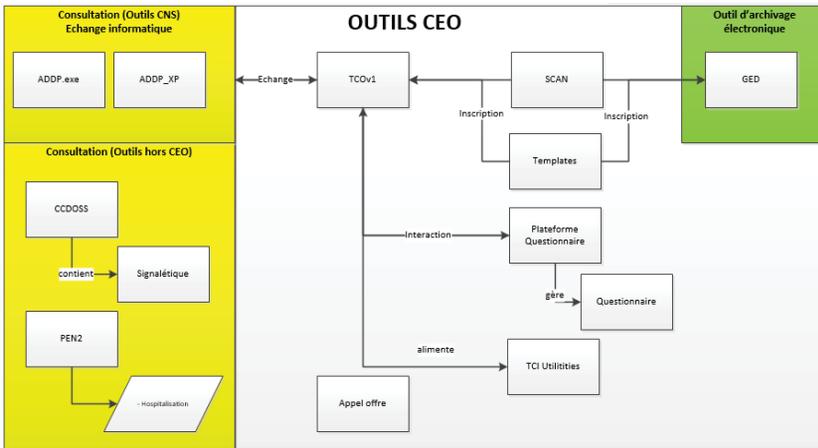
La création d'une vue documentaire avec génération d'informations sur les documents réceptionnés et numérisé par la CEO est le 2^e pilier du guidage des agents de la CEO dans le processus " Evaluation et détermination ".

5.5. Données demandeurs avec impact sur flux

L'accessibilité aux informations sur les demandeurs est un élément à améliorer par le nouvel outil TCOv2. De nombreuses informations indispensables aux traitements des demandes de la CEO ne sont accessibles que dans des outils informatiques appartenant à l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance.

Le schéma suivant illustre la complexité actuelle de l'accès aux informations par la Cellule d'évaluation.

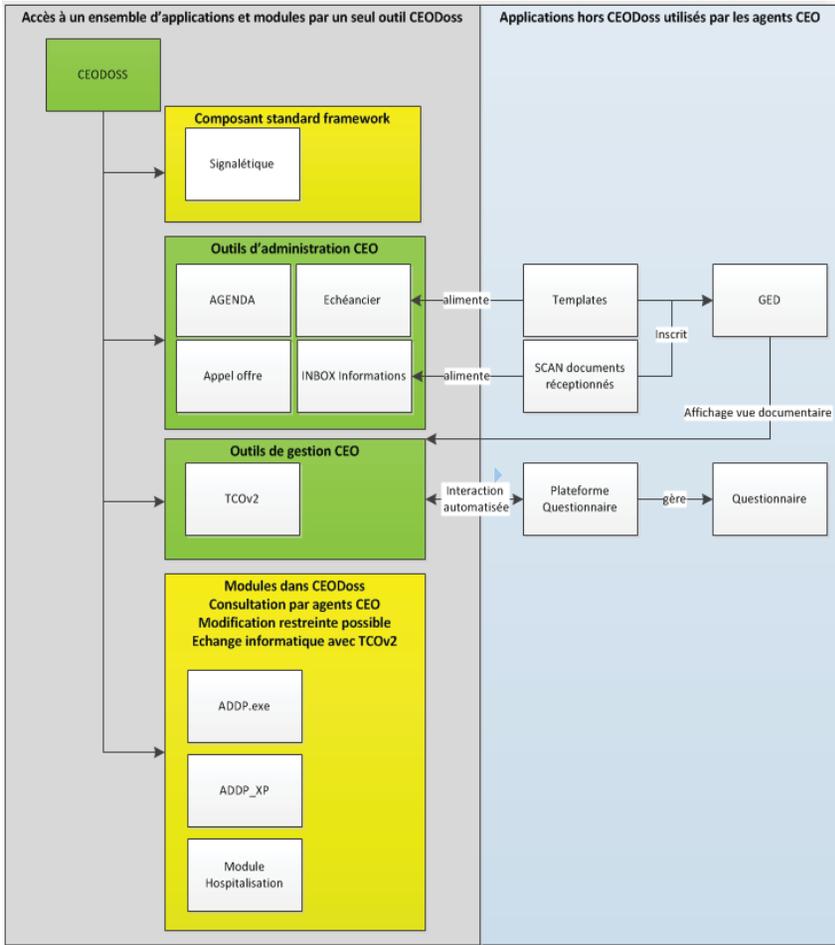
Utilisation d'outils informatiques par la CEO



La consultation d'outils qui ne sont pas de la compétence de la CEO nécessite une gestion des droits d'utilisateurs dans ces applications et par conséquent, un login est requis lors de chaque accès par un agent CEO.

Afin d'optimiser l'accessibilité aux informations qui ne figurent pas dans TCOv2, le CISS mettra à disposition de la Cellule d'évaluation un cadre informatique standardisé " CEODoss " qui va intégrer l'outil de gestion TCOv2, des outils d'administration pour la CEO ainsi que des modules de gestion informatique appartenant à d'autres institutions.

Intégration des outils informatiques dans CEODoss



La simplification dans la consultation de données des demandeurs, qui ne sont pas de la compétence de la CEO, ne se limite pas à l'amélioration des accès au plan informatique.

L'analyse des informations qui ne sont pas de la compétence de la CEO a aboutie dans la définition d'un ensemble de pointeurs qui sont intégrés dans TCov2 :

- Demandeur hospitalisé
- Demandeur en rééducation stationnaire
- Décès demandeur
- Données prestataire
- Données entourage du demandeur
- Prise en charge par l'assurance accident
- etc.

L'outil TCOv2 fournit ainsi des informations de base dont la consultation détaillée est à faire dans les applications d'autres administrations mises à dispositions dans le framework CEODoss.

Comme ces informations peuvent avoir un impact majeur sur le processus " Evaluation et détermination " de la CEO, les agents en charge des traitements doivent être informés sur les modifications de ces pointeurs.

L'exploitation de ces données et la création d'informations sur les changements pour les agents de la CEO constitue le 3^e pilier du guidage électronique dans le processus " Evaluation et détermination ".

6. GESTION DES ÉCHÉANCES DANS LES TRAITEMENTS DES DOSSIERS PAR LA CELLULE D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION

La création du système de guidage est intégrée dans le projet TCOv2 qui mettra à disposition de la CEO un outil de gestion électronique des demandes de prestations assurance dépendance.

La conception des données dans le nouvel outil TCOv2 est indispensable pour créer les trois sources d'informations suivantes :

- Gestion des échéances
- Données impactant les flux de traitement.
- Numérisation de documents réceptionnés

L'exploitation des trois sources d'information est la base pour l'élaboration d'un système de guidage électronique à la travers le processus " Evaluation et détermination ".

La génération d'informations de guidage ne se limite pas aux agents en charge des traitements. Les responsables des services " Orientation des dossiers " et " Evaluation et détermination " ainsi que les agents encadrants les membres des équipes régionales doivent à tout moment disposer d'une vue globale de la charge de travail de leurs collaborateurs ainsi que de l'état des dossiers en instruction. Il s'agit ici d'une obligation dans l'intérêt de garantir la continuité dans les traitements en cas d'absence non-planifiée d'agents.

Sur le plan informatique, la réalisation du système de guidage se traduit par la création d'un échéancier disposant de fonctions de configuration des échéances, de fonctions " Relevés " ainsi que d'une messagerie qui donne accès aux informations notifiées. Cet outil sera un outil d'administration accessible dans CEODoss. Contrairement à l'application TCOv2 qui est orienté " Demandeur ", un outil d'administration peut gérer des informations concernant l'ensemble des demandeurs figurant dans TCOv2.

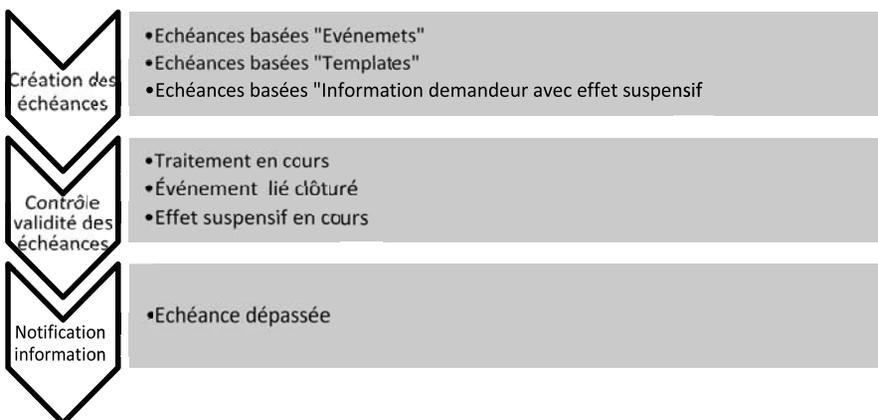
6.1. Échéancier

La gestion des demandes dans TCOv2 produira des échéances liées aux différentes étapes de traitement. Un échéancier générique, qui est alimenté par la création et la clôture des événements dans TCOv2, par des changements dans les informations liées au demandeur ainsi que par l'édition de certains templates, va générer des informations sur les actions à effectuer dans le cadre du processus " Evaluation et détermination ". L'échéancier se compose des éléments suivants :

- Table de paramètres des échéances
 - Événements de base
 - Durée de l'échéance
 - Statut de l'échéance
 - Message de la notification de l'échéance
- Table des échéances
 - Nom des échéances
 - Statut de l'échéance
 - Durée échue
- Fonctions " Relevés "
- INBOX personnalisée

Le fonctionnement de l'échéancier se résume à l'inscription d'échéances sur base d'événements et de templates, la notification d'échéances et d'informations sur le demandeur ainsi qu'à la désactivation d'échéances lors de la clôture des opérations liées dans TCOv2.

Echéancier : Création d'échéances et notification



La conception de l'échéancier nécessite la création d'une seule table de paramétrage contenant l'ensemble des échéances à gérer. D'éventuelles adaptations sur les échéances sont réalisées à un seul endroit et seront applicables à travers le système d'informations complet de la CEO.

Les analyses sur les délais accordés peuvent être réalisées sur base de la table des échéances. Une extraction peut fournir l'ensemble des échéances liées aux événements avec leur date de notification respectivement avec leur date de clôture avant notification. L'exploitation de ces données contribue à la validation des échéances accordées dans le processus " Evaluation et détermination ".

Un point faible du monitoring effectué par la Cellule d'évaluation au fil des années était son manque de sollicitation et par conséquent l'absence d'informations en temps réel pour les agents de la CEO. Les contrôles journaliers des échéances ainsi que la création de notifications vont résoudre ce problème et augmentent le degré de maîtrise de la CEO sur le processus "Evaluation et détermination".

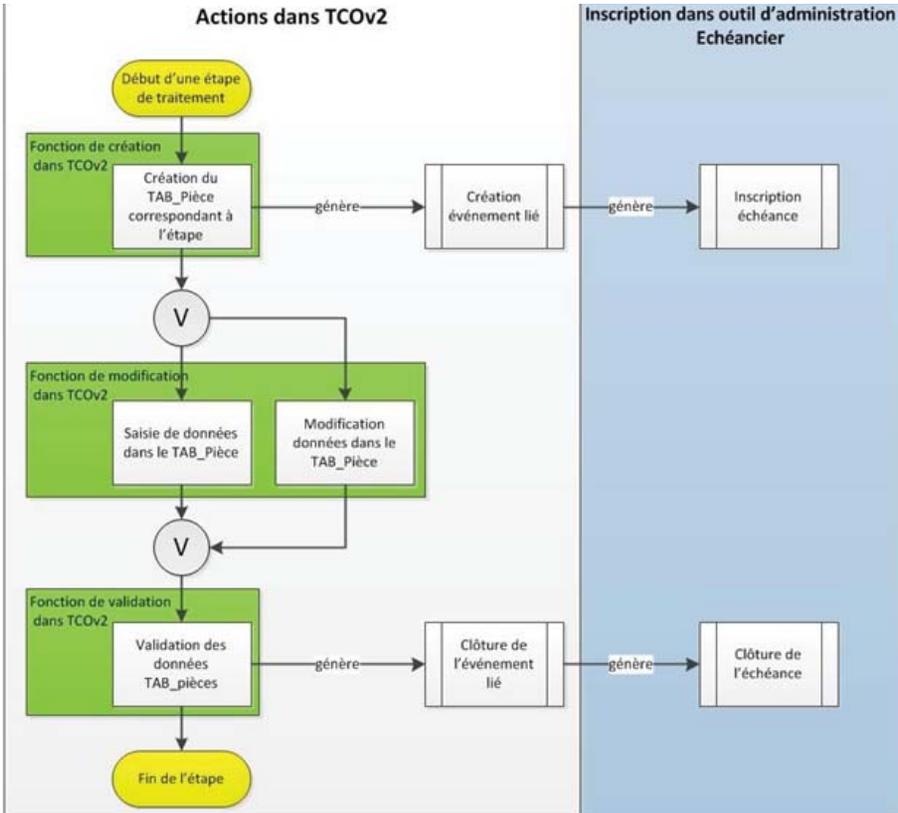
6.2. *Création d'échéances basées sur les événements workflow*

Les événements produisent une vue sur les différentes interventions de la CEO auprès d'un demandeur. La génération des événements ainsi que les modifications se font de manière automatique en fonction des actions effectuées sur les pièces.

Le flux du processus " Evaluation et détermination " est documenté par l'affichage des événements par ordre chronologique décroissant dans la vue événementielle.

Les événements sont munis d'échéances définies par les responsables du métier. Chaque création d'un événement génère l'inscription d'une échéance active dans l'outil d'administration échéancier. La validation d'une pièce génère la clôture de l'événement lié ce qui désactivera l'échéance.

Création d'échéances basées sur les événements dans TCOv2



Dans le cadre de l'évaluation et de la détermination des prestations de l'assurance dépendance, les demandeurs sont invités à fournir des documents indispensables au traitement des demandes. De même un échange d'informations par courrier avec des partenaires de la CEO est effectué. La CEO utilise des courriers standardisés dans sa communication vers l'extérieur. Ces courriers accordent des délais souvent variables aux destinataires.

Afin de garantir une surveillance de ces délais, les templates devraient générer l'inscription d'échéances qui feraient fonction d'options sélectionnées dans l'outil Template. Une analyse des données générant des échéances variables a permis de conclure que toutes ces données vont figurer dans TCOv2.

Sur demande des responsables du métier, la conception des nouveaux écrans de TCOv2 doit assurer la documentation de la demande, de la réception ainsi que de la validation de documents. Pour ce faire, certains écrans sont munis d'une section " Gestion de documents " dans laquelle le

besoin de documents est inscrit. Sur base des opérations dans la gestion de documents, des événements sont créés qui génèrent des inscriptions dans l'échéancier. Les durées de ces échéances sont calculées sur base de données figurant dans TCOv2.

L'état des documents est renseigné par des statuts qui gèrent les événements et les échéances liés.

Statut de documents dans la GESTION DE DOCUMENTS

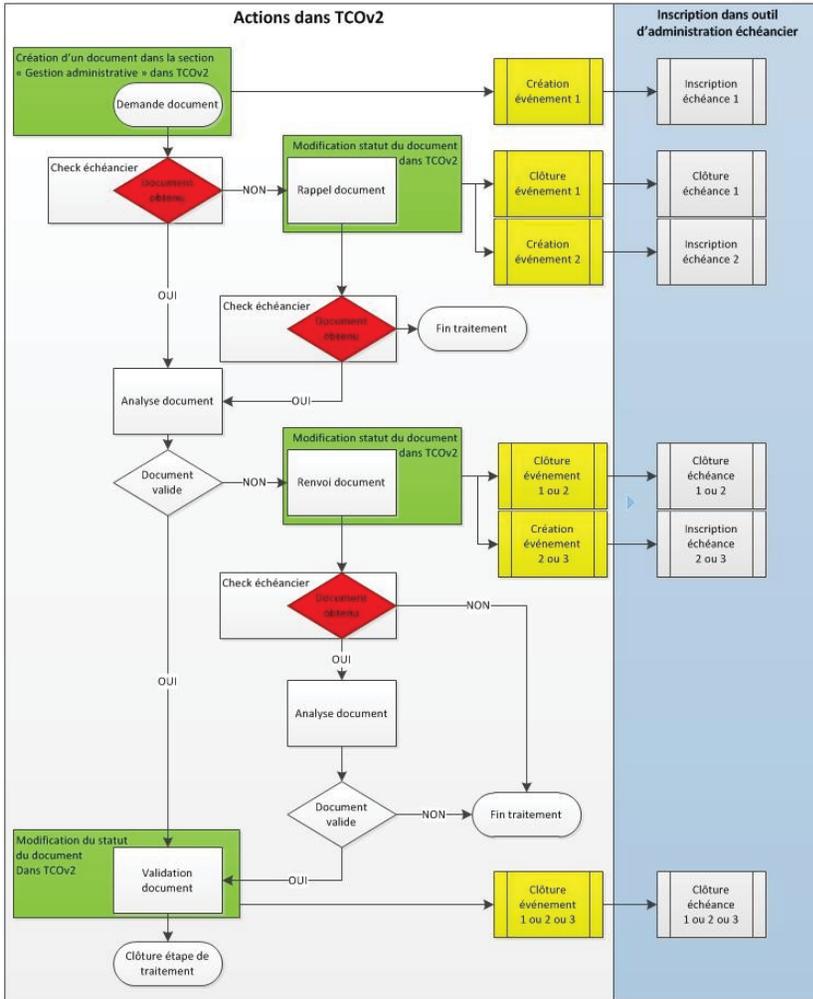
Nom	Description	Action sur événement	Action sur échéance
Demande	Valeur par défaut lors de la création d'un document	Création de l'événement	1 ^{re} échéance avec statut " Active "
Rappel	Saisie manuelle en cas de rappel	Clôture événement 1 Création événement 2	1 ^{re} échéance " Inactive " ou " Traitée " 2 ^e échéance " Active "
Renvoi	Saisie manuelle en cas de renvoi pour correction	Clôture événement 1 Création événement 2	1 ^{re} échéance " Inactive " ou " Traitée " 2 ^e échéance " Active "
Valide	Saisie manuelle par l'agent si le document est valide	Clôture de l'événement	Echéance active sur " Inactive " ou " Traitée "
Non-valide	Saisie manuelle si le document n'est pas valide	Clôture de l'événement	Echéance active sur " Inactive " ou " Traitée "
Non- obtenu	Saisie manuelle si le document fait définitivement défaut	Clôture de l'événement	Echéance active sur " Inactive " ou " Traitée "
Supprimé	Saisie manuelle	Clôture de l'événement	Clôture de l'échéance

Dans le cas d'un renvoi d'un document incomplet, il pourrait même s'agir d'une 3^e échéance.

Une échéance notifiée sera mise sur " Traitée " lors de la clôture de l'événement.

Une échéance non-notifiée sera mise sur " Inactive " lors de la clôture de l'événement.

Création échéances basées " Gestion de documents " dans TCOv2



6.3. Création d'échéances basées sur des templates

Dans le cadre du processus " Evaluation et détermination ", la CEO utilise des templates qui ne sont pas liés à une étape précise. Ces courriers ne sont pas inscrits par le biais d'une section " Gestion de documents " dans la base de données de TCOv2. Afin de garantir la surveillance des délais liés exclusivement à ce type de template, une inscription d'échéance dans l'outil d'administration échéancier s'impose.

Les templates saisis manuellement avant leur émission dans TCOv2 ne produisent pas d'échéances pour les raisons suivantes :

- La désactivation automatique d'une échéance qui n'a pas de lien sur une donnée dans TCOv2 est impossible.
- En cas de migration vers l'Output management system (OMS) du CISS, planifiée pour 2018, la création des échéances restera basée sur les événements créés par les opérations dans la " Gestion de documents " dans TCOv2.

6.4. Création d'échéances basées sur les « Informations demandeur »

Lors de la conception de l'outil de gestion TCOv2, un ensemble de données disponibles auprès d'autres organismes de la sécurité sociale et exploitées par la CEO, a été intégré par voie d'affichage dans TCOv2. Il s'agit essentiellement d'informations sur l'entourage du demandeur, la prise en charge par un prestataire ainsi que de pointeurs ayant un effet suspensif sur le traitement des demandes telles que des périodes d'hospitalisations ou des périodes de rééducation.

Un suivi régulier de ces informations est à effectuer afin de garantir la reprise du traitement de ces demandes dans les meilleurs délais. A cette fin, tout début de période interrompant le processus " Evaluation et détermination " de la CEO génère une inscription d'échéance dans l'échéancier.

7. GÉNÉRATION DES INFORMATIONS DE GUIDAGE

L'outil d'administration échéancier est la base de création d'informations de guidage pour les agents de la CEO. L'ensemble des échéances échues et notifiées est complété par les informations sur d'éventuels changements de pointeurs au niveau du demandeur et les informations sur la numérisation de documents réceptionnés par la CEO.

7.1. Notification des échéances

Les échéances basées sur des événements dans TCOv2 sont munies d'un statut dont les valeurs figurent dans le tableau ci-dessous.

Statut des échéances

Statut	Mode de création des statuts
Active	Valeur lors de la création de l'échéance
Notifiée	Valeur à l'échéance
Traitée	- Inscrite automatiquement par la clôture de l'événement lié dans TCOv2 sous condition que l'échéance ait été notifiée - Saisie manuelle auprès des échéances sans corollaire dans TCOv2
Inactive	- Intégrée automatiquement si l'événement lié est clôturé sans que le statut ait eu la valeur " Notifiée " - Saisie manuelle auprès des échéances sans corollaire dans TCOv2 en cas de clôture d'un traitement CEO
Supprimée	- Intégrée automatiquement lors de la suppression de l'événement lié

Les échéances basées sur les événements figurant dans TCOv2 seront soumises à un contrôle journalier qui est effectué en plusieurs étapes.

Le contrôle des échéances est à limiter aux demandeurs pour lesquels la continuation du traitement de la demande par la CEO est possible.

Un deuxième contrôle consiste dans la confirmation de la raison d'être de l'échéance. Lors de la validation d'une pièce dans TCOv2, l'événement lié est clôturé. Par conséquent, l'échéance figurant dans l'échéancier aura le statut " Inactive " si elle n'était pas notifiée jusqu'au jour du contrôle. Une échéance notifiée aura le statut " Traitée " si sa raison d'être vient de disparaître. Il en résulte que l'inventaire des échéances subit une mise à jour avant de procéder au contrôle des échéances.

Pour les échéances nouvellement créées et celles ayant passé les premiers contrôles, les durées sont vérifiées. Chaque dépassement de délai génère la modification du statut de l'échéance sur

" Notifiée " ce qui fait apparaître l'échéance dans les listes des informations notifiées aux agents de la CEO respectivement à un groupe de personnes qui, par leur rôle dans l'administration, sont responsables de l'étape en cours.

Finalement, l'affichage des notifications par un agent CEO est soumis à certaines conditions :

- S'il existe une échéance du type template pour le demandeur concerné, dont la date d'échéance est supérieure à la date d'échéance de l'événement échu, l'échéance de l'événement n'est pas affichée. Le délai accordé par template au demandeur ou au partenaire de la CEO fait foi dans ces situations.
- Une échéance liée à un événement de niveau 2 prime sur l'échéance de son événement supérieur de niveau 1. L'existence d'échéances auprès d'événements subordonnés, dépassant celle de l'événement mère, bloque la notification de l'échéance de l'événement mère.

A titre d'exemple, on peut citer les évaluations dont l'échéance globale peut varier en fonction de modes d'évaluation utilisés conjointement.

Les échéances créées lors du contrôle des données personnelles du demandeur sont à signaler dans tous les cas car un suivi régulier sur l'évolution des périodes avec effet suspensif est à effectuer. La désactivation de ces échéances se fera au moment où la nouvelle valeur des pointeurs respectifs n'aura plus d'effet suspensif pour le traitement telle que la fin d'une période d'hospitalisation. Ce nouvel changement de la valeur du pointeur est notifié à l'agent CEO.

Les échéances basées sur les templates sont à notifier dans tous les cas. Le dépassement d'un délai par un demandeur ou un partenaire de la CEO nécessite une intervention par la CEO.

7.2. Notification de changements dans les informations sur le demandeur

La création d'informations sur les données personnelles du demandeur n'est effectuée que pour ceux dont un traitement à la CEO est en cours. Les contrôles journaliers des données impactant le flux de traitements vont porter sur

- les périodes d'hospitalisation
- les périodes de rééducation
- les changements d'adresse et du lieu de vie
- les changements au niveau de l'entourage du demandeur (Aidant, personne de contact, prestataire)
- etc.

Les informations sur les données personnelles du demandeur sont inscrites dans une table " Informations " dans l'outil échéancier. La gestion de ces informations nécessite les deux statuts suivants :

Notifiée Statut lors de la création de l'information

Traitée : Saisie manuelle par le destinataire après l'interprétation de l'information

7.3. Notification de documents entrants

L'implémentation d'un dossier électronique oblige la CEO à numériser tout document lié au processus " Evaluation et détermination " dès la réception. La numérisation de documents réceptionnés et leur intégration dans TCOv2 se fait par les agents du secrétariat de la CEO en application du plan de classement. Chaque intégration de documents dans la vue documentaire doit générer une information du type " SCAN Document " laquelle est accessible par l'INBOX personnelle de l'agent CEO.

Afin de limiter le nombre de notifications sur les documents entrants, la numérisation des documents du type " Demande " et " Rapport médical R20 " n'est pas notifiée.

Les informations du type " SCAN document " sont inscrites dans une table " Informations " de l'outil échéancier. La gestion de ces informations nécessite les deux statuts suivants :

Notifiée : Statut lors de la création de l'information

Traitée : Saisie manuelle par le destinataire après l'interprétation de l'information

7.4. Destinataire des notifications

Les notifications doivent apparaître dans l'INBOX personnelle des agents en charge du demandeur respectivement dans des INBOX avec accès par le rôle dans l'administration. Cette règle sera d'application pour l'ensemble des notifications générées.

Le destinataire d'une notification est déterminé comme suit :

- Si aucun traitement n'est en cours
 - Affichage dans l'INBOX de l'agent figurant dans l'orientation.
- Si un événement " Orientation " est en cours
 - Affichage dans l'INBOX Orientation
- Si un événement " Prise Rendez-vous " est en cours
 - Affichage dans l'INBOX Prise de rendez-vous
- Sinon
 - Affichage dans l'INBOX de l'agent figurant dans l'orientation.

Techniquement, les échéances et les informations ne sont pas munies de l'information " Destinataire ". Ce n'est qu'au moment de la consultation de l'INBOX par un agent nominatif ou par un agent en fonction de son rôle dans l'administration que les filtres d'extraction seront appliqués.

7.5. Règles de priorité dans la création de notification

La notification d'informations doit respecter certaines règles de priorité afin d'éviter la création de messages de guidage non-pertinentes.

- Exclusion de demandeurs
 - Décès demandeur
 - Demandeur hospitalisé
 - Demandeur en rééducation stationnaire
 - Demandeur en soins palliatifs

- Ces demandeurs sont signalés lors de l'exploitation des données " Situation du demandeur ".
- Exclusion des demandeurs avec traitement en " Suspens "
 - Le suivi de ces demandeurs est garanti par des échéances créées au moment du début du suspens ainsi que par la notification du changement des valeurs des pointeurs respectifs.
 - Les échéances de ces demandeurs sont à mettre à jour par la durée des périodes de suspens.
- Les échéances créées par l'émission de courriers sans corollaire au niveau des événements priment sur les échéances basées sur les événements figurant dans le flux de traitement.
- Les échéances à base d'événements subordonnés priment sur les échéances d'hierarchie supérieure.
- L'existence d'une information notifiée du type " Information demandeur " bloque la création d'une même notification pour une période de 21 jours, ceci indépendamment du statut de la 1^{re} information.

8. ACCÈS AUX INFORMATIONS DE GUIDAGE DANS LES TRAITEMENTS

La restructuration des données au niveau de l'outil TCOv2, la réalisation d'un dossier électronique ainsi que la création d'un échéancier permet de générer des informations de guidage pour les agents en charge des demandes de traitement. L'ensemble des échéances et informations notifiées sera accessible dans une INBOX électronique intégrée dans le framework " CEODoss ".

L'affichage par défaut dans l'INBOX, basé sur la table des échéances et la table des informations figurant dans l'échéancier, renseigne les échéances, les informations du type " SCAN " et " Pointeur " dont le statut correspond à " Notifiée ".

8.1. INBOX personnelle

Chaque agent aura accès aux informations notifiées dans sa INBOX personnelle. L'extraction des informations à afficher dans les INBOX personnelles se fait par application d'un filtre " Référent " sur les données de la dernière orientation validée d'un demandeur sous condition qu'aucun traitement à part de l'orientation et la prise de rendez-vous ne soient en cours. Les informations concernant les demandes en orientation ou dans la prise de rendez-vous seront accessibles pour les agents ayant les rôles respectifs.

La gestion d'un statut auprès des informations s'avère indispensable pour la documentation des traitements déclenchés par les notifications. Toute échéance notifiée, basée sur un événement de TCOv2, aura automatiquement la valeur " Traitée " si l'événement dans TCOv2 est clôturé. Les autres types d'informations notifiées sont à munir manuellement du statut " Traitée " par les agents CEO. Le statut " Traitée " éliminera les notifications de l'affichage par défaut. Le statut " Inactive " est utilisé pour éliminer les échéances devenues obsolètes avant terme.

Les notifications doivent disposer d'une date de création ainsi que d'une date de modification du statut sur " Traitée " ou " Inactive ". Ces informations sont indispensables pour effectuer des analyses sur les flux de traitement et d'optimiser ainsi les échéances soit en interne soit vers l'externe.

Les informations notifiées réapparaissent lors de chaque consultation jusqu'à ce qu'elles seront signalées comme traitées ou inactives.

Outre les informations notifiées, l'INBOX personnelle doit donner accès à un inventaire complet des échéances par agent CEO. Ces listes serviront comme support dans l'organisation de la charge de travail individuelle.

Les listes des échéances et des notifications sont à munir de filtres permettant la recherche par demandeur, par type de notifications, par statut des échéances ainsi que par des dates.

8.2. Traitement des informations notifiées

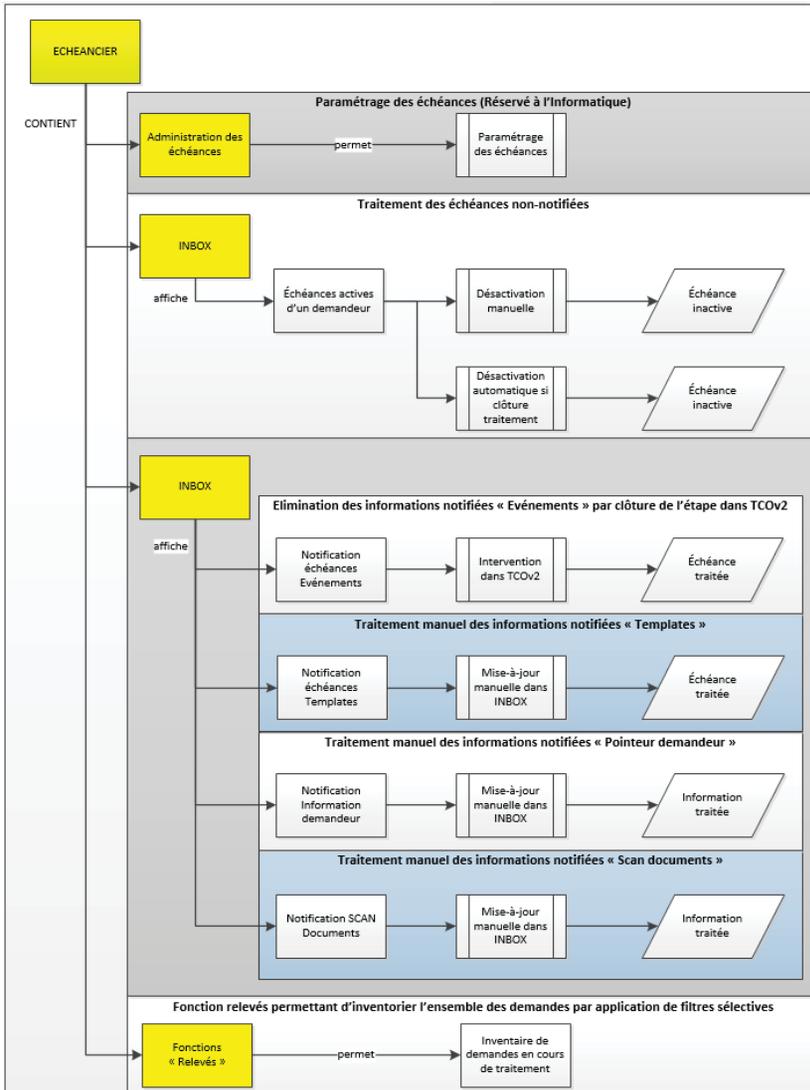
Les interventions à effectuer par les agents CEO diffèrent selon le type de l'information fournie.

- Les informations notifiées du type " Echéance basée sur des événements dans TCOv2 " ne subissent aucun traitement manuel par le référent. La clôture de l'étape signalée engendre la désactivation de l'échéance par la création d'un des statuts " Inactive " ou " Traitée " lors des contrôles journaliers des échéances.
- Les informations notifiées sur les données personnelles du demandeur ne peuvent pas être éliminées par des actions effectuées sur des pièces figurant dans TCOv2. Il s'agit ici d'informations pour l'agent en charge du traitement, qui après l'interprétation du message, saisit le statut " Traitée " auprès de l'enregistrement.
- Les informations notifiées du types " Echéance basée sur des templates " ne peuvent être éliminées par une opération effectuée dans TCOv2. Le traitement de ces notifications est manuel, le référent saisit le statut " Traitée " afin de les éliminer de l'affichage dans sa INBOX.

- Les informations notifiées du type " SCAN Document " seront éliminées de façon manuelle par la saisie du statut " Traitée ". Comme pour les échéances templates, aucune action liée n'existe dans TCOv2.

Les échéances actives ainsi que les informations et échéances notifiées seront désactivées en cas de décès d'un demandeur et en cas du transfert de la dernière détermination liée à un traitement CEO.

Accès et traitement des informations notifiées



8.3. Fonctions « Relevés »

L'outil d'administration échéancier sera complété par des fonctions " Relevés " qui permettent de dresser des inventaires sur les dossiers en instruction à la Cellule d'évaluation. Les relevés fournissent des vues d'ensemble tandis que l'INBOX personnelle contient les informations de guidage.

La définition des relevés va tenir compte de la hiérarchie définie dans l'organigramme de la CEO.

Accès limité en fonction des droits hiérarchiques définis dans l'organigramme de la CEO

Fonction	Accès par relevé
Agent orientation	Demandes avec événement orientation en cours
Agent rendez-vous	Demandes avec événement rendez-vous en cours
Référent	Demandes avec nom du référent dans une orientation validée
Responsable régional adjoint	Demandes des référents appartenant à une équipe régionale
Responsable régional	
Chef de service adjoint	Demandes de l'ensemble du personnel affecté au service
Chef de service	
Membre comité de direction	Ensemble des demandes
Direction	

Ces fonctions ainsi que les liens de subordination figurent dans la base de données des ressources humaines de la CEO.

Le respect des droits d'accès selon la hiérarchie définie en combinaison avec des filtres de recherche assure l'extraction précise de demandes en cours de traitement.

Filtres de recherche

Filtre	Critères de base
Traitement en cours	Recherche limitée aux demandeurs avec un traitement actif
Événement	Sélection des événements définis dans TCOv2
Échéances actives	Ensemble des échéances actives
Type d'échéance	Sélection par types d'échéances (Échéance, Pointeur demandeur, Templates)
Période de suspens	Recherche par valeur selon un pointeurs
Dates	Limitation de la recherche à une période précise

9. CONCLUSION : MAÎTRISE DU PROCESSUS « EVALUATION ET DÉTERMINATION »

L'échéancier ainsi que l'INBOX personnelle seront les outils qui répondent aux exigences formulées dans les objectifs de l'implémentation d'un guidage électronique dans le processus " Evaluation et détermination " de la CEO.

Un 1^{er} objectif de l'implémentation d'un système de guidage électronique consiste dans la réalisation d'une solution informatique assurant le suivi dans les traitements. L'échéancier et l'accès rapide par une INBOX à des informations créées en temps réel seront les futurs garants d'un suivi efficace des demandes.

Le 2^e objectif vise la mise à disposition d'un monitoring individuel qui peut être exploité par les agents de la CEO selon leurs besoins. Le fait de disposer à tout moment d'une vue des actions à effectuer dans les demandes leur confiées permet aux agents de la CEO de mieux planifier leurs missions et de gagner en autonomie dans l'organisation personnelle.

Le 3^e objectif concerne l'amélioration de la mise à disposition d'informations sur les demandeurs. Les changements dans la situation du demandeur, ayant un impact sur le flux de traitement, respectivement ayant un effet suspensif, sont communiqués en temps réel aux agents de la CEO. L'obligation de vérifier des demandes en suspens à des intervalles réguliers disparaît ce qui réduira les temps d'attente pour les demandeurs.

Le 4^e objectif est lié à l'implémentation d'un dossier électronique auprès de la CEO. La numérisation dès réception, l'intégration immédiate de tout document dans la gestion électronique de documents du CISS ainsi que l'accessibilité simplifiée aux documents dans TCOV2 par le biais de la vue documentaire, devra mener à une maîtrise des flux de documents digitalisés.

Le comité de direction de la CEO a défini l'amélioration des processus internes comme un objectif principal dans les orientations stratégiques de la CEO pour les années 2016, 2017 et 2018. Suivant la carte stratégique de la CEO, l'amélioration des processus internes c'est

- Assurer la robustesse du processus de traitement d'un dossier
- Rendre transparent le processus de traitement d'une demande de prestations
- Assurer la traçabilité du flux de traitement d'une demande de prestations
- Développer une politique de révision ambitieuse
- Mettre en place une politique d'évaluation des pratiques afin de garantir l'homogénéité de traitement des dossiers
- Assurer une exploitation autonome (collecte et traitement) des données internes concernant les flux de traitement, le contenu et le type des dossiers prestations

- Chercher à maximiser et à sécuriser nos échanges de données par voie électronique
- Intégrer et proposer des interfaces client modernes, performants et conviviales

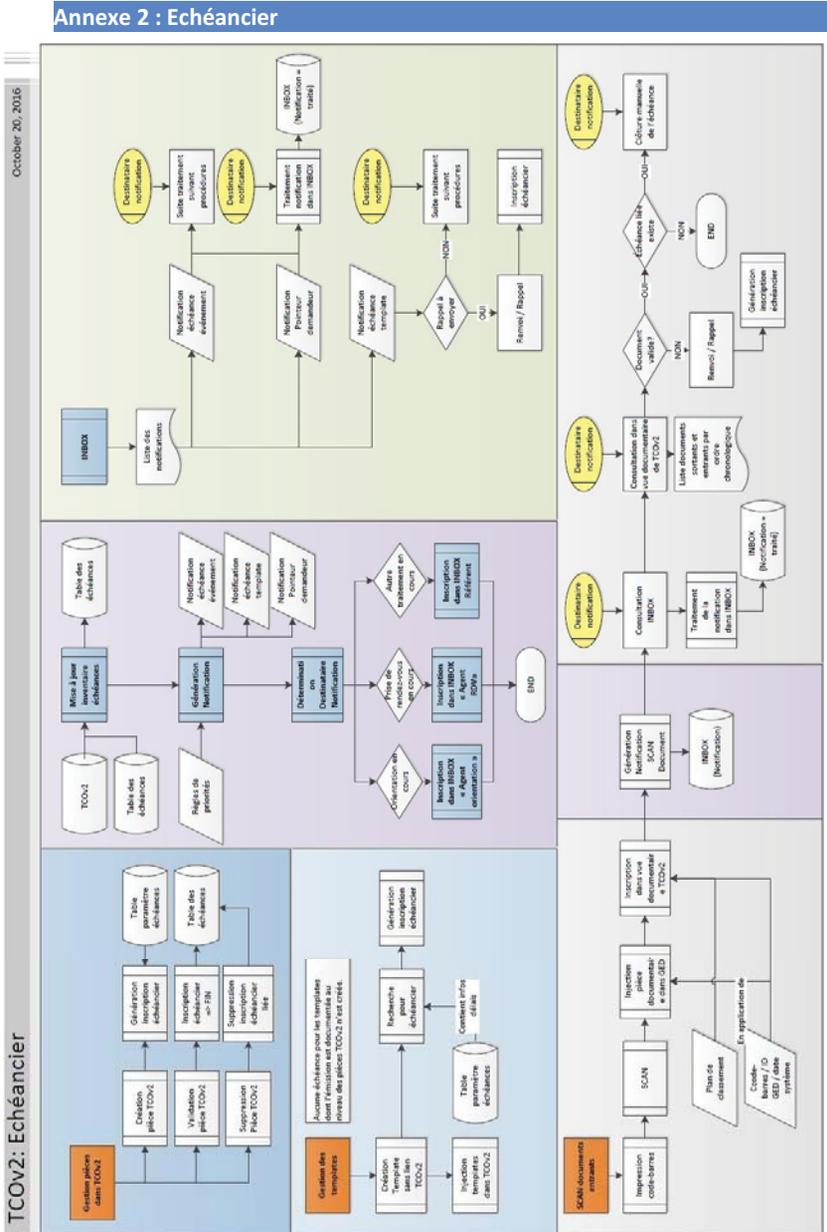
L'amélioration de processus internes ne se traduit pas exclusivement par le déploiement d'outils informatiques appropriés. Or, comme développée dans le présent document, une gestion électronique complète de dossiers contribuera à améliorer la transparence et la traçabilité dans les traitements.

L'intention d'intégrer l'ensemble des éléments constituant d'un traitement dans un dossier électronique, d'automatiser la documentation du workflow et de supporter les agents de la CEO dans leur travail quotidien par un système de guidage électronique a amené la CEO à réfléchir sur son système d'information.

- La transparence dans les dossiers ne sera garantie que si l'ensemble des informations figure dans un dossier électronique. Une migration des dossiers papiers vers des dossiers électroniques s'impose.
- Une restructuration de la base de données de TCOv2 est un prérequis pour l'implémentation d'un guidage dans le processus " Evaluation et détermination ". La gestion électronique de notifications, la mise en place d'INBOX personnelle et de fonctions " Relevés " vont assurer une plus grande traçabilité dans les flux de traitements.
- L'accès rapide aux inventaires de dossiers en cours d'instruction mettra la CEO en mesure de réagir dans les meilleurs délais sur des absences spontanées et de garantir ainsi la continuité dans les traitements des demandes assurance dépendance.
- L'exploitation des données " Workflow " et des notifications sera une clé pour l'optimisation des échéances et par conséquent pour la maîtrise des durées de traitement.
- Grâce à l'autonomie dans l'exploitation des données et à l'augmentation du degré de fiabilité des informations, la CEO pourra appuyer ses décisions managériales sur l'exploitation de son propre système d'informations.

Le guidage des agents de la Cellule d'évaluation à travers le processus clé dans le nouvel outil de gestion électronique des dossiers ne se limite pas à sa fonction de support, mais contribuera finalement à l'augmentation du degré de maîtrise du processus " Evaluation et détermination " tant au niveau exécutant qu'au niveau managérial.

Annexe 2 : Echancier



Annexe 3 : Inventaire échéances, informations et notifications

1. INVENTAIRE DES ÉCHÉANCES ET NOTIFICATIONS SUR BASE D'ÉVÉNEMENTS

Les échéances figurant dans ce chapitre sont basées sur des événements figurant dans TCOv2.

ORIENTATION					
Événement de base	Orientation	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	7				
Gestion					

Générée lors de la création de l'événement Orientation

Éliminée lors de la validation de la pièce orientation

PRISE RENDEZ-VOUS					
Événement de base	Prise RDV	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	7				
Gestion					

Générée lors de la validation pièce orientation et "Pointeur RDV nécessaire" = Y

Éliminée par la création RDV dans AGENDA

EVALUATION					
Événement de base	Evaluation	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	28				
Gestion					

Générée lors de la

- validation ORIENTATION et " Pointeur RDV nécessaire " = N
- création RDV dans Agenda
- création manuelle d'une évaluation

Éliminée par la validation de la pièce évaluation

OUTIL EVALUATION					
Événement de base	Outil évaluation	Niveau	2	Supérieur	Evaluation
Échéance	14				
Gestion					

Générée lors de la création de l'outil d'évaluation

Éliminée par la validation de l'outil d'évaluation

EVALUATION EXPERTISE

Événement de base	Evaluation expertise	Niveau	2	Supérieur	Evaluation
Échéance	120				
Gestion					

Générée lors de la création d'une évaluation expertise

Éliminée par la validation de l'évaluation expertise

EXPERTISE ORL, EXPERTISE OPHTALMO

EXPERTISE SAP, EXPERTISE SOP, EXPERTISE IDV

EXPERTISE CHIEN GUIDE

Événement de base	Expertise_Type	Niveau	3	Supérieur	Evaluation Expertise
Échéance	90 ; 21 jours en cas de rappel				
Gestion					

Pour l'ensemble des échéances expertises :

Générée lors de la création de l'expertise dans GEST DOC Expertise avec statut " Demande " :
L'échéance sera alors de 90 jours.

Générée lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC Expertise : Un
nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé et par conséquence une nouvelle
échéance de 21 jours.

Pour l'ensemble des échéances expertises :

Éliminée par la modification du statut de l'expertise dans GEST DOC Expertise sur :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée.

REEVALUATION PRESTATAIRE

Événement de base	Réévaluation prestataire	Niveau	2	Supérieur	Evaluation
Échéance	21				
Gestion					

Générée lors de la création d'une réévaluation prestataire

Éliminée par la validation de la réévaluation prestataire

DETERMINATION AS

Événement de base	Détermination AS	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	7				
Gestion					

Générée lors de l'upload de l'outil d'évaluation avec pointeur détermination AS sur " Y " Générée lors de la création manuelle de la pièce détermination AS

Éliminée par le transfert de la détermination AS à la CNS

DETERMINATION AT

Événement de base	Détermination AT	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	90				
Gestion					

Générée lors de la création manuelle d'une détermination AT Générée par la création automatique d'une détermination AT

Éliminée par la validation de la détermination AT

DETERMINATION LO

Événement de base	Détermination LO	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	240				
Gestion					

Générée lors de la création manuelle d'une détermination LO Générée par la création automatique d'une détermination LO

Éliminée par la validation de la détermination LO

JUSTIFICATIF RESIDENCE

Événement de base	Justificatif résidence	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	21 ; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création d'un " Justificatif de résidence " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " (Echéance 21 jours)

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

ACCORD PREALABLE DEMANDEUR

Événement de base	Accord préalable	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	42 ; 90 ; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création d'un " Accord préalable " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " et

Si Signataire autorisation = " Demandeur " ou " Propriétaire " => Echéance 42 jours Si Signataire autorisation = " Syndicat de copropriété " => Échéance 90 jours

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

ELABORATION CCF ADAPTH

Événement de base	Elaboration CCF	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	55				
Gestion					

Générée par la création de " Elaboration CCF Adapth " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande ".

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

VALIDATION CCF DEMANDEUR

Événement de base	Validation CCF	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	21 ; 90 ; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création de " Validation CCF demandeur " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " et

Si Signataire autorisation = " Demandeur " ou " Propriétaire " => Echéance 21 jours Si Signataire autorisation = " Syndicat de copropriété " => Échéance 90 jours

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

ELABORATION CCT ADAPTH

Événement de base	Elaboration CCT	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	60				
Gestion					

Générée par la création de " Elaboration CCT Adapth " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande ".

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

DEVIS DEMANDEUR

Événement de base	Devis demandeur	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	42; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création de " Devis demandeur " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " (Échéance 42 jours)

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

ASSISTANCE DEVIS ADAPTH

Événement de base	Assistance devis	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	49				
Gestion					

Générée par la création de " Assistance devis Adapth " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande ".

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

ANALYSE DEVIS ADPATH

Événement de base	Analyse devis	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	49				
Gestion					

Générée par la création de " Analyse devis " dans GEST DOC TR AT/LO avec statut " Demande " .

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

SUIVI ADAPTH

Événement de base	Suivi Adapth	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	224				
Gestion					

Générée par la création de " Suivi Adapth " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " .

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

RECEPTION ADAPTH

Événement de base	Réception Adapth	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	49				
Gestion					

Générée par la création de " Elaboration CCT Adapth " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " .

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

JUSTIFICATIF ADAPTATION VOITURE

Événement de base	Justificatif adaptation voiture	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	90 ; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création de " Justificatif adaptation voiture " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " .

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

CONTRAT DE BAIL ANCIENNE LOCATION

Événement de base	Contrat de bail ancienne location	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	21; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création de " Contrat de bail ancienne location " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " .

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

CONTRAT DE BAIL NOUVELLE LOCATION

Événement de base	Contrat de bail nouvelle location	Niveau	2	Supérieur	DTR AT / DTR LO
Échéance	21; 21 en cas de rappel				
Gestion					

Générée par la création de " Contrat de bail ancienne location " dans GEST DOC DTR AT/LO avec statut " Demande " .

Lors de la saisie d'un des statut " Rappel " ou " Renvoi " dans GEST DOC DTR AT/LO, un nouvel événement " Rappel_NOM Document " est créé avec une échéance de 21 jours.

Éliminée par la modification du statut du document dans GEST DOC DTR AT/LO :

- Statut échéance = " Inactive " si elle n'était pas notifiée
- Statut échéance = " Traitée " si elle était notifiée

OPPOSITION

Événement de base	Opposition	Niveau	1	Supérieur	/
Échéance	90				
Gestion					

Générée par la création d'une nouvelle orientation avec le flag " opposition "

Éliminé lors de la saisie du statut " Avis transféré " dans la pièce opposition

2. RAPPEL SUR LES STATUTS DES PIÈCES GÉRÉES DANS LA " GESTION DE DOCUMENTS " ET LEUR IMPACT SUR LES ÉVÉNEMENTS ET ÉCHÉANCES

Statut de documents dans la GEST DOC

Nom	Description	Action sur événement	Action sur échéance
Demande	Valeur par défaut lors de la création d'un document	Création de l'événement	1 ^{re} échéance avec statut " Active "
Rappel	Saisie manuelle en cas de rappel	Clôture événement 1 Création événement 2	1 ^{re} échéance " Inactive " ou " Traitée " 2e échéance " Active "
Renvoi	Saisie manuelle en cas de renvoi pour correction	Clôture événement 1 Création événement 2	1 ^{re} échéance " Inactive " ou " Traitée " 2e échéance " Active "
Valide	Saisie manuelle par l'agent si le document est valide	Clôture de l'événement	Echéance active sur " Inactive " ou " Traitée "
Non-valide	Saisie manuelle si le document n'est pas valide	Clôture de l'événement	Echéance active sur " Inactive " ou " Traitée "
Non- obtenu	Saisie manuelle si le document fait définitivement défaut	Clôture de l'événement	Echéance active sur " Inactive " ou " Traitée "
Supprimé	Saisie manuelle	Clôture de l'événement	Echéance " Inactive "

Pour le renvoi, il pourrait même s'agir d'une 3^e échéance.

Une échéance notifiée sera mise sur " Traitée " lors de la clôture de l'événement.

Une échéance non-notifiée sera mise sur " Inactive " lors de la clôture de l'événement.

3. INVENTAIRE DES ÉCHÉANCES ET NOTIFICATIONS SUR BASE DE TEMPLATES

Template_NOM	Échéance (Jours)	Création échéance (Statut = active ; Nom = Nom_Template)	Élimination échéance (Statut = inactive ou traitée)
DEM Prise de contact	14	Par l'application template	Élimination par modification manuelle du statut : - Saisie manuelle du statut " Traitée " si l'échéance a été notifiée - Saisie manuelle du statut " Inactive " si l'échéance n'a pas été notifiée
DEM Rappel Prise de contact	21		
DEM Annulation RDV	90		Élimination automatique par mise à jour du statut sur " Inactive " si : - Décès du demandeur - Aucun événement TCOv2 n'est en cours
DEM Information clôture refus	21		
DEM Retrait demande confirmation	21		
DEM Retrait AT LO après éval confirmation	21		
DEM Info Clôture séjour étranger	90		

Le traitement de ce type de notification est manuel. L'agent CEO doit modifier manuellement le statut de l'information notifiée sur " Traitée " afin de l'éliminer des consultations ultérieures de sa INBOX. Lors de la clôture d'une étape de traitement, l'agent peut s'afficher les échéances actives d'un demandeur. S'il existe des échéances " Template " qui n'ont plus d'effet sur le traitement ultérieur, l'agent doit saisir le statut " Inactive " auprès de ces échéances. Ceci évitera la création de notifications inutiles.

Ces informations auront automatiquement le statut " Traitée " en cas de décès du demandeur respectivement en cas de clôture du traitement.

4. INVENTAIRE DES INFORMATIONS DEMANDEUR À NOTIFIER

Information	Création (Statut = Notifiée)	Elimination (Statut = Traitée)
Attribution dossier à un référent	Validation de la donnée référent dans la pièce orientation	Saisie manuelle du statut " Traitée " L'élimination automatique de ce genre d'informations est impossible sauf dans les cas suivants : - Décès du demandeur - Aucun événement TCOv2 n'est en cours Une notification aura le statut automatiquement le statut " Traitée " si une notification ultérieure est créée sur base de la même donnée.
Décès demandeur	Date décès demandeur existe dans Signalétique	
Début hospitalisation	FLAG Demandeur hospitalisé dans Encadrement = "Y"	
Fin hospitalisation	FLAG Demandeur hospitalisé dans Encadrement de "Y" sur "N"	
Durée hospitalisation > 180 jours	Somme des journées d'hospitalisations entre début et fin hospitalisation > 180 jours avec des interruptions possible de 3 jours consécutifs	
Début rééducation	FLAG Demandeur en rééducation dans Encadrement sur " Y "	
Fin rééducation	FLAG Demandeur en rééducation dans Encadrement de "Y " sur " N "	
Durée rééducation > 30 jours	Somme des journées de rééducation (Hospitalisation avec type établissement = rééducation) entre début et fin rééducation = 30 jours indépendamment d'éventuelles interruptions	
Début Soins palliatifs	FLAG Demandeur en soins palliatifs dans Encadrement = " Y "	
Fin soins palliatifs	FLAG Demandeur en soins palliatifs dans Encadrement de "Y " sur " N "	
Changement adresse demandeur	Changement dans l'adresse du demandeur suivant ADDP	
Changement adresse aidant	Changement dans l'adresse de l'aidant suivant ADDP	
Décès aidant	Date décès aidant existe dans Signalétique	
Changement prestataire	Changement prestataire suivant ADDP	

Le traitement de ce type de notification est manuel. L'agent CEO doit modifier manuellement le statut de l'information notifiée sur " Traitée " afin de l'éliminer des consultations ultérieures de sa INBOX.

Ces informations auront automatiquement le statut " Traitée " en cas de décès du demandeur respectivement en cas de clôture du traitement.

5. INFORMATIONS SCAN DOCUMENTS ENTRANTS

Tous les documents en rapport avec la gestion des demandes de prestations de l'assurance dépendance sont numérisés lors de la réception. La numérisation se fait en application du plan de classement. Les documents sont intégrés dans la vue documentaire de TCOv2 accessible sur tous les écrans de travail. Les catégories figurant dans le plan de classement servent comme filtre de recherche dans la vue documentaire.

La numérisation et l'intégration dans TCOv2 d'un document est à notifier à l'agent en charge du demandeur. Une information du type " SCAN_NOM_Document " avec le statut " Notifiée " est à générer lors de la numérisation. Cette information est visible dans l'INBOX des agents CEO.

Afin de limiter le nombre de notifications sur les documents entrants, la numérisation des documents du type " Demande " et " Rapport médical R20 " n'est pas notifiée.

Le traitement de ce type de notification est manuel. Comme ces informations ne disposent pas de corollaire dans TCOv2, l'agent CEO doit modifier manuellement le statut de l'information notifiée sur " Traitée " afin de l'éliminer des consultations ultérieures de sa INBOX.

Ces informations auront automatiquement le statut " Traitée " en cas de décès du demandeur respectivement en cas de clôture du traitement.

GLOSSAIRE

- **Assurance dépendance** : Branche la plus récente du système de la sécurité sociale luxembourgeoise qui vise à prendre en charge le besoin important et régulier d'assistance d'une tierce personne pour les actes essentiels de la vie
- **Caisse nationale de santé (CNS)** : Organisme gestionnaire des demandes de l'assurance dépendance
- **Cellule d'évaluation et d'orientation (CEO)** : Organisme chargé de l'émission des avis sur le requis en prestations à charge de l'assurance dépendance
- **Evaluation et détermination des prestations** : Mission principale de la Cellule d'évaluation et d'orientation qui consiste dans l'orientation du demandeur vers un professionnel de santé spécifique qui après évaluation du demandeur communique le requis en aide sous forme d'un plan de prise en charge à la Caisse nationale de santé.
- **Outil informatique TCO** : Traitements informatiques de la Cellule d'évaluation et d'orientation servant à la gestion des demandes de prestations assurance dépendance réceptionnées de la part de l'organisme gestionnaire de l'assurance dépendance
- **Monitoring** : Fait d'effectuer une surveillance du volume des dossiers en cours d'instructions à la Cellule d'évaluation et d'orientation ainsi que des délais dans les différentes étapes du processus " Evaluation et détermination " des prestations de l'assurance dépendance
- **Echéancier générique** : Outil informatique servant au paramétrage, à l'enregistrement et à la notification de toute sorte d'échéance liée aux étapes de traitement dans le processus " Evaluation et détermination "
- **Guidage électronique** : Ensemble des informations destinées aux gestionnaires des demandes de prestations à charge de l'assurance dépendance visant à garantir la continuité dans les dossiers en cours d'instruction
- **Notification d'information** : Fait de transmettre une information aux agents de la Cellule d'évaluation et d'orientation laquelle doit engendrer une action garantissant l'avancement d'un traitement
- **INBOX** : Outil informatique qui rend accessible l'ensemble des informations notifiées aux agents de la Cellule d'évaluation et d'orientation en charge des dossiers en cours d'instruction

BIBLIOGRAPHIE

- Documentation interne de la Cellule d'évaluation sur le processus évaluation et de détermination
- Orientations stratégiques de la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance

TABLE DES MATIÈRES

Discours à l'occasion du 50e anniversaire de aloss asbl
Table ronde "le futur de la protection sociale dans un monde
qui change" - 10 novembre 2017

Norbert Lindenlaub 3

Les nouvelles technologies et les situations d'emploi
"très atypiques" : quelques problèmes pour l'application
du droit social

Professeur Yves Jorens 9

A. Les nouveaux défis posés par le processus de migration sur le
marché du travail européen 9

B. L'impact des nouveaux contrats de travail et des modèles de
migration sur la protection sociale des travailleurs migrants 24

Conclusion 34

Gestion électronique du guidage des agents de la
Cellule d'évaluation et d'orientation dans le processus
"Evaluation et détermination" des prestations de
l'assurance dépendance

Bernard Heinesch 35

Introduction 35

Partie I : Analyse de l'historique

1. Mission principale de la Cellule d'évaluation et d'orientation
de l'assurance dépendance 37

2. Gestion informatique actuelle des demandes de prestations
par la Cellule d'évaluation et d'orientation 40

3. Guidage et suivi des dossiers en cours d'instruction auprès
de la Cellule d'évaluation et d'orientation 43

Partie II : Elaboration d'un système de guidage

4. Vers un guidage électronique dans le processus
« Evaluation et détermination » 52

5. Réorganisation des données lors de la conception du nouvel
outil de gestion des demandes d'assurance dépendance 53

6. Gestion des échéances dans les traitements des dossiers
par la Cellule d'évaluation et d'orientation 66

7. Génération des informations de guidage 72

8. Accès aux informations de guidage dans les traitements 76

9. Conclusion : Maîtrise du processus "Evaluation et
détermination" 80

Annexes	82
Glossaire	96
Bibliographie	97