



RAPPORT D'ACTIVITE

Année 2012



AVANT PROPOS DU DIRECTEUR

L'année 2012 a été une année d'incertitudes fortes qui n'ont pas empêché le Cleiss de réaliser des performances historiques dans certains domaines.

La mise en cause du Cleiss dans le journal *le Parisien*, à l'occasion d'un rapport de l'IGF sur les opérateurs de l'Etat qui ne le concernait pas, a contribué à créer un climat de suspicion, alors que la Cour des comptes dans son dernier rapport de contrôle en 2009 avait constaté que le Cleiss, établissement public créé en 1959 suite aux règlements 3 et 4 de la Communauté économique européenne, était géré « dans un esprit d'économie et de bonne volonté ».

L'année 2013, quelles que soient les orientations qui pourraient être retenues, paraît s'engager à l'inverse dans un contexte où la sérénité et la confiance sont en voie de rétablissement, ce qui est très positif.

Le présent rapport est accompagné d'un bilan qui couvre la période 2007/2012. Les résultats de 2012 restituent en effet le travail accompli depuis longues années au Cleiss mais qui, du fait des circonstances, a trouvé une partie de ses concrétisations cette année :

- la gestion des créances atteint des niveaux inégalés. Il s'agit en 2012 d'un rattrapage lié au démarrage de la nouvelle application Métis, mais cette activité s'inscrit sur une tendance fortement croissante ;
- l'application Métis, dont le marché de développement a été conclu en janvier 2008, a démarré en 2011. La nouvelle organisation du travail entre la direction de la gestion des créances et la direction des systèmes d'information a permis notamment de réduire les délais de traitement des créances et le résultat exceptionnel de 2012 tient aussi au fait que les créances de la CNAMTS du premier semestre 2012, qui sont parvenues au Cleiss tardivement, ont pu être traitées avant la fin de l'année, incident qui n'aurait pu être corrigé dans le passé ;
- le site Internet a dépassé le cap symbolique du million de visiteurs uniques, ce qui témoigne qu'il a trouvé son public. En plus de l'amélioration intrinsèque de son contenu, il bénéficie en effet désormais d'un environnement plus sensibilisé aux questions de coordination. Depuis 2010, Décryptage constitue un rendez-vous attendu des internautes ; la politique d'open data poursuit son développement au Cleiss ;
- les orientations présentées au Conseil d'administration en matière de traductions en 2009 ont été mises en oeuvre. Le problème des délais reste pesant mais en principe devrait s'améliorer en 2013 grâce à une meilleure visibilité budgétaire et si possible à la meilleure organisation croissante. Grâce à l'augmentation du nombre de langues pratiquées au Cleiss, passé de 5 à 11, et au multilinguisme, la part traduite en interne a augmenté.

Des pistes d'amélioration ont été dégagées pour faire face à des inflexions structurelles comme la dématérialisation des documents adressés au Cleiss et l'afflux des demandes liées à la lutte contre la fraude. La mise en place d'une plateforme informatique pour les caisses, dont un projet a été défini à partir des besoins du CNSE (Centre national des soins à l'étranger) préfigure la transformation de l'extranet en une offre interactive de services documentaires, linguistiques, etc... à destination des caisses de sécurité sociale.

Le travail constructif mené avec la cellule de lutte contre la fraude de la Direction de la Sécurité Sociale témoigne aussi des efforts pour adapter les règles en vue de plus d'efficacité.

Sur le plan de la gestion interne, le maintien de l'effort de formation, la démarche Caf (cadre d'amélioration des fonctions publiques) répondent à la fois à un besoin d'amélioration de la performance et de la transversalité et donc d'adaptabilité, caractéristique intrinsèque du service public, mais aussi au souci de renforcer la capacité d'évolution de chaque agent du Cleiss dans un environnement changeant. Cette démarche s'accompagne d'un effort de proposition de tâches nouvelles mais aussi qualifiantes pour les agents qui en ont le souhait : multilinguisme pour les traducteurs comme évoqué supra, élargissement de la représentation du Cleiss dans les relations étrangères, implication de plus d'agents dans la formation des réseaux.

Les défis sont nombreux et encore insuffisamment identifiés :

- les conséquences qui seront tirées du rapport Igas/IGF ;
- l'assimilation dans la gestion des institutions de sécurité sociale du règlement 883/2004 avec les problèmes de recouvrement ;
- les enjeux de la lutte contre la fraude et les erreurs avec en particulier la détermination de la législation applicable et ses conséquences sur les cotisations et les prestations qui seront distribuées.

Enfin, il faut accorder une mention spécifique au projet EESSI destiné à l'échange informatisée de données au sein de l'Union européenne. La pause qui a caractérisé le projet durant l'année 2012 au niveau européen constitue un sursis bien venu pour remettre à plat le dispositif au niveau national. Un rééquilibrage sur le contenu (SED) a été opéré, il en va de même sur l'organisation du travail (annuaire). Une réorganisation de la conduite de projet tirant les conséquences d'un ajustement en faveur de ces dimensions est nécessaire.

En conclusion, si l'acquis du Cleiss, obtenu grâce à une coopération avec ses partenaires, est important, les progrès ne permettent pas de dissimuler l'importance des échéances à venir, notamment l'application de la directive mobilité des patients qui introduira un facteur de complexité supplémentaire dans la prise en charge des soins de santé au sein de l' Union européenne .

Jean-Yves Hocquet

LES CHIFFRES CLES

Contribuer au recouvrement des créances de l'assurance maladie		
Introduction de créances (en millions d'euros)	1508	+91%
Introduction de dettes (en millions d'euros)	688	+80%
Paiement de créances (en millions d'euros)	625	+11%
Paiement de dettes (en millions d'euros)	470	+ 48%
Montant des litiges (en millions d'euros)	21	+ 40%
Stock des litiges en fin d'année	123 000	+39%
Améliorer l'information		
Mise en ligne du rapport statistique	Nov. 2012	
Nombre de visites du site internet	1 243 156	+15%
Volumétrie du site (nombre de pages HTML)	2400	+ 20%
Traduire ce qui est demandé		
Nombre de pages traduites	46 921	-6%
Délai de traduction (en jours)	44	+13

SOMMAIRE

I – La gestion des créances	6
<i>Records absolus et records de productivité</i>	
1. Gestion des créances et dettes de soins de santé (Union Européenne, EEE et conventions bilatérales)	6
2. La lutte contre la fraude et le contrôle des erreurs	14
3. Le rapport Igas/IGF	15
II – Les études financières et statistiques :	17
<i>Un élargissement continu de services</i>	
1. Le rapport statistique	17
2. Décryptage : études et analyses du Cleiss	19
3. Autres travaux	19
III – L’expertise juridique :	20
<i>Une augmentation de l’activité qui rend d’autant plus nécessaire la définition d’orientations hiérarchisées</i>	
1. Relations avec les organismes et les assurés sociaux	20
2. Détermination de la législation applicable	20
3. Fichier des détachés et lutte contre la fraude	22
4. Questions liées à l’application des accords bilatéraux	23
5. Questions liées à l’application des règlements européens	24
6. Formations sur les règlements européens et les conventions bilatérales à destination du réseau des caisses	25
7. Activités nouvelles en 2012	25
IV – L’information et la communication	27
<i>Une stratégie internet efficiente qui nécessite désormais une action de communication plus structurée</i>	
1. Le site : vitrine du Cleiss	27
2. la documentation interne	30
3. S’Expatrier mode d’emploi et Mondissimo	31
4. Participations diverses	31
V - Les traductions :	32
<i>Premiers résultats concrets du projet 2009</i>	
1. la direction des traductions : de nouvelles activités pour accroître l’efficacité	32
2. La traduction au service des organismes de sécurité sociale	34
VI – les systèmes d’information	39
<i>Une organisation à repenser dans le cadre du nouveau schéma directeur</i>	
1. Définition du schéma directeur du Cleiss pour la période 2013-2017	39
2. Montée en charge de l’application Metis	40
3. Évolution de l’application « Ouverture des Droits aux Soins de Santé – ODSS)	40
4. Application de gestion du détachement	40
5. Étude sur la future plateforme de partenariat avec le CNSE	42
6. Évolution de l’application Cassis	42
7. EESSI	42
VII – Le fonctionnement du Cleiss	43
<i>Conduite de projets transversaux et développement des fonctions supports</i>	
1. Les ressources humaines	43
2. Un projet managérial : le CAF	46
3. Le dialogue social	47
4. Le budget	47

I – LA GESTION DES CREANCES

Records absolus et records de productivité ¹

Le Cleiss procède au contrôle et au règlement des créances et des dettes représentant les frais afférents aux soins de santé engagés en faveur des familles résidant dans un État autre que l'État d'emploi du travailleur, des travailleurs en séjour temporaire ou en transfert de résidence ou enfin des pensionnés et de leur famille. Le remboursement est opéré sur forfait ou sur facture, en fonction des dispositions du règlement communautaire ou de l'accord appliqué.

1 – Gestion des créances et dettes de soins de santé (Union Européenne, EEE et conventions bilatérales)

Introduction et paiement des créances et dettes en 2012 : un rattrapage total en matière de présentation des créances

SITUATION	CREANCES PRESENTEES (montants en millions d'Euros)		DETTES PRESENTEES (montants en millions d'Euros)	
	2011	2012	2011	2012
Factures EEE	454,6	1 124,5	245,4	342,5
Factures hors EEE	3,7	8,0	57,4	56,7
Sous-total	458,3	1 132,5	302,8	399,2
% évolution		147,1%		31,8%
Forfaits EEE	329,7	374,8	78,3	270,7
Forfaits hors EEE	0	0,3	0	18,2
Sous-total	329,7	375,1	78,4	288,9
% évolution		13,7%		268,4%
T O T A L	788,0	1 507,6	381,1	688,1
		91,3%		80,5%

¹ Pour une vision de moyen terme voir le rapport statistique qui présente les évolutions sur 10 ans.

Une forte augmentation de 91,3% des créances présentées

Deux phénomènes expliquent cette hausse :

Pour les forfaits², les créances relatives à l'exercice 2009 et des compléments de créances relatifs aux exercices antérieurs à 2009 ont été introduits en 2012 pour 374,8 millions d'euros alors qu'en 2011, les créances relatives à l'exercice 2008 et aux compléments portant sur des exercices antérieurs à 2008 avaient été introduites pour un total de 329,7 millions.

Pour les factures, le montant des créances présentées est en hausse de 147,1%, passant de 458,3 millions en 2011 à 1 132,5 millions en 2012, cette progression étant directement liée au fait que l'ensemble des prestations en nature servies entre le 01/01/2011 et le 30/06/2012 (3 semestres) ont été mises en recouvrement sur base de factures respectivement en mars, août et novembre 2012. Le retard accumulé en 2011 compte tenu du changement de mode de facturation au 01/05/2010 ainsi que la mise en place du nouveau logiciel Métis a donc été comblé.

Une forte progression de 80,5% en matière de dettes présentées

- Pour les dettes présentées sur factures : elles s'élèvent globalement en 2012 à 399,2 millions (302,8 millions en 2011 soit + 31,8%) dont 342,5 millions pour l'UE/EEE/Suisse contre 245,4 millions en 2011 (+ 39,5%). Cette hausse peut s'expliquer par le passage au remboursement intégral sur factures pour la Belgique et le Luxembourg (respectivement + 37,5 millions et + 24,6 millions de 2011 à 2012) ou des rattrapages de facturations pour le Portugal ou l'Italie (respectivement + 10,7 millions et + 12,4 millions entre 2011 et 2012). Les créances sont relativement stables pour les conventions bilatérales.
- Pour les dettes sur forfaits : elles correspondent en 2012 globalement à 288,9 millions (78,4 millions en 2011), soit une hausse de 268,4 % par rapport à 2011), dont 270,7 millions pour l'UE/EEE/Suisse contre 78,3 millions en 2011. La présentation irrégulière des créances par nos partenaires est encore une fois illustrée en 2012. L'Espagne n'avait soumise aucune créance en 2011 mais a présenté 132,4 millions en 2012, la Belgique 0,7 million en 2011 et 58,4 millions en 2012. L'Italie avait présenté 13,2 millions de créances en 2011 mais 24,5 millions en 2012. Inversement, le Portugal avait présenté 57 millions en 2011 mais seulement 24,3 millions en 2012, l'Allemagne 18,7 millions en 2011 contre 16,1 millions en 2012. Cette irrégularité est liée à l'approbation des coûts moyens de soins de santé des différents pays. En ce qui concerne les conventions, les dettes introduites résultent des commissions mixtes avec la Turquie, la Tunisie et le Maroc.

² Les forfaits s'appliquent à certaines catégories comme les pensionnés qui résident dans un pays différents de celui qui verse la pension. Une somme calculée en fonction des coûts moyens de soins dans le pays de résidence est versée par l'Etat débiteur. Cette modalité tend à disparaître au profit d'une prise en charge des frais réels par le biais des factures.

Remboursements des créances et dettes de soins de santé en 2012 : le paiement des dettes a correspondu à 75% du paiement des créances en 2012

SITUATION	CREANCES (montants en millions d'Euros)		DETTES (montants en millions d'Euros)	
	2011	2012	2011	2012
Factures EEE	339,0	551,2	108,2	288,9
Factures hors EEE	2,1	3,2	58,6	53,4
Sous-total	341,1	554,4	166,8	342,3
% évolution		62,5%		105,2%
Forfaits EEE	217,2	63,8	108,1	120,7
Forfaits hors EEE	7,2	7,6	42,6	6,8
Sous-total	224,4	71,4	150,7	127,5
% évolution		- 68,1%		- 15,3%
T O T A L	565,5	625,8	317,5	469,8
		10,66%		48,15%

Hausse modérée de 10,6% des créances payées

Au total, le Cleiss a perçu 625,8 millions se décomposant en 615 millions pour les pays de l'UE/EEE/Suisse et 10,8 millions pour les conventions (dont 7,8 millions de l'Algérie).

Pour les factures, le Cleiss a perçu 554,4 millions de ses homologues étrangers au cours de l'année 2012, soit une hausse de 62,5% par rapport à 2011. Les paiements ont été limités dès lors que les différents pays n'ont pas eu la possibilité de payer avant le 31/12/2012 les créances introduites par la Cleiss en août et novembre 2012. Même si les fonds reçus ont représenté 99,6% du solde global arrêté au 31/12/2011, de nombreux problèmes se sont posés avec différents pays :

- Allemagne : ce pays a payé seulement 35,7% du solde de sa dette arrêtée au 31/12/2011, contre 45,3% en 2011 et 70,6% en 2010. De plus, en raison des créances présentées sur l'année 2012 pour 150,3 millions, le solde global progresse de 85,7% entre 2011 et 2012 pour atteindre 226,1 millions. Comme les années précédentes, la France reste largement créditrice envers l'Allemagne. Aucune nouvelle discussion n'est intervenue entre les autorités compétentes des deux pays pour accélérer les paiements ou obtenir le paiement d'acomptes et la France accorde toujours des avances de trésorerie très lourdes.
- Grèce : la situation reste la même que les années précédentes dans la mesure où ce pays n'a rien réglé en 2012. De ce fait, le solde de la dette progresse de 30,5% entre le 31/12/2011 et le 31/12/2012 et l'avance de

trésorerie consentie par la France a encore augmenté pour atteindre 22,2 millions au 31/12/2012. Une lettre de rappel a été adressée aux autorités compétentes grecques par les autorités françaises le 04/01/2013 les invitant à régler les dettes dont certaines portent sur des années très anciennes.

- Italie : ce pays n'a pas réglé soit la totalité soit une partie des acomptes dus dans le cadre de l'accord bilatéral existant jusqu'au 31/12/2012, ce qui représentait plus de 51 millions d'euros non réglés au 31/12/2012. Combinée aux créances présentées en 2012, cette absence de règlement provoque un alourdissement de la dette de ce pays de 120,7% entre fin 2011 et fin 2012. A noter que ce pays a dénoncé à compter du 01/01/2013 l'accord bilatéral qui prévoyait des versements d'acomptes équivalents à 98% de la créance présentée dans les 6 mois suivant le semestre de présentation. De ce fait, la France va également accorder des avances de trésorerie plus importantes à ce pays à compter de 2013.
- Portugal : ce pays n'a pas réglé les acomptes dus dans le cadre de l'accord bilatéral existant en ce qui concerne les créances relatives aux exercices 2009, 2010 et 1^{er} semestre 2011. Une lettre de rappel a été adressée à l'organisme de liaison portugais le 09/11/2012 pour lui signaler qu'il était redevable d'avances (forfaits 2009) et d'acomptes pour les factures pour plus de 50 millions d'euros. Compte tenu des nouvelles créances présentées en 2012, on constate un accroissement de 76,8% de la dette du Portugal entre 2011 et 2012 et elle atteint 71,1 millions.
- Royaume-Uni : des difficultés ont été rencontrées par l'organisme de liaison en 2012 pour traiter les nombreuses factures en provenance de la France dans le délai de 9 mois prévu par l'accord bilatéral de 1998. De ce fait, seul un acompte de 110 000 000,00 d'euros a été versé. Par ailleurs, compte tenu des nouvelles créances présentées, la dette du Royaume-Uni a augmenté de 1125% de 2011 à 2012.
- Roumanie : ce pays n'a réglé en 2012 que 0,6% de sa dette arrêtée au 30/12/2011 et compte tenu des nouvelles créances la dette globale de ce pays progresse de 85,7% entre fin 2011 et fin 2012 pour atteindre 26 millions. Quasiment aucun paiement n'a été enregistré ni en 2011 ni en 2012 malgré les engagements de ce pays pris au cours de la Commission de Comptes de mai 2011. Une lettre de rappel a été envoyée le 14/11/2012 à l'organisme de liaison roumain pour l'inviter à acquitter ses dettes.
- l'Andorre n'a effectué aucun règlement en 2012 et sa dette progresse de 73,7% entre fin 2011 et fin 2012 pour atteindre 3,44 millions. Par ailleurs, la Nouvelle Calédonie n'a réglé que 0,66 million en 2012 et sa dette s'alourdit pour atteindre 4,34 millions (+ 121,4% entre 2011 et 2012).

Pour les forfaits, les Etats membres ont remboursé en 2012, d'une part, 26 millions (103 millions en 2011) au titre des soldes de créances arrêtées au 31/12/2011, soit 39,5% du solde global au 31/12/2011, d'autre part, un montant de 37,8 millions au titre d'avances nouvelles

a été perçu au titre de l'exercice 2010. Au total, les remboursements ont atteint 63,8 millions en 2012 contre 217,2 millions en 2011, soit – 70,6% par rapport à 2011. Cette forte baisse est liée au fait que la France a cessé de facturer les dépenses sur base forfaitaire à compter du 01/05/2010.

Pour les conventions bilatérales, 10,8 millions ont été perçus par le Cleiss sur l'année 2012 (9,3 millions en 2011) dont 7,9 millions de l'Algérie. Il s'agit principalement de la 2^{ème} partie de l'avance au titre de la convention pour l'exercice 2011 (7,3 millions) et de factures pour les travailleurs détachés (0,7 million). Les mouvements financiers sont assez faibles pour l'Algérie en 2012 du fait de l'absence de commission mixte régularisant les comptes de la convention sur forfaits (2009 et 2010) ou ceux du protocole annexe de soins (2009 à 2012).

De manière générale, les créances sur base de factures ont enregistré une hausse significative pour l'ensemble des pays, ce phénomène résultant directement de l'application des nouveaux règlements et en ce qui concerne la France du passage au remboursement généralisé sur base de factures et de la présentation de trois semestres de factures en 2012.

Le solde global en stock des évolutions conjuguées des créances sur factures et sur forfaits a progressé de 101,8% par rapport à l'année précédente et s'établit à 1 262,1 millions au 31/12/2012 contre 626,8 millions au 31/12/2011 (+101,3%). Cette progression s'explique du fait des nouvelles créances présentées à nos partenaires européens pour 1 507,6 millions (788 millions en 2011) mais elle est atténuée par les versements reçus par la France, les différents pays ayant versé à la France, en trésorerie, un total 625,8 millions au Cleiss en 2012 (565,5 millions en 2011), soit 99,8% du solde de leurs dettes arrêtées au 31/12/2011.

Compte tenu de la crise, il est désormais intéressant de se poser la question d'une analyse sur les risques pays.

Forte hausse des dettes payées

Au total le Cleiss a payé 469,8 millions (+ 48,1% par rapport à 2011). Ce montant se décompose en 409,6 millions au profit des pays de l'Union (87,1%) et 60,2 millions pour les pays liés à la France par convention (12,9%).

Pour les factures, le Cleiss a payé 342,3 millions à ses homologues étrangers au cours de l'année 2012, soit une hausse de 105,2% par rapport à 2011, année au cours de laquelle 166,8 millions avaient été payés. Pour l'UE/EEE/Suisse, le montant total versé correspond à 288,9 millions.

La Belgique a été le principal bénéficiaire de ces paiements avec 159,7 millions, suivie le Portugal 55,4 millions, l'Allemagne 19,9 millions, l'Espagne 17,5 millions, le Royaume-Uni 8,3 millions, la Suisse 7,6 millions et l'Italie 7,1 millions. Sauf pour l'Allemagne, ces paiements résultent des accords bilatéraux en vigueur et des acomptes versés à chacun des créanciers.

Pour les conventions, le montant total réglé est égal à 53,4 millions. La Polynésie a été le principal bénéficiaire avec 32,3 millions, suivie par la Nouvelle Calédonie avec 18 millions, le Québec avec 1,9 million et l'Andorre avec 1,1 million.

Pour les forfaits, 127,5 millions ont été réglés aux pays étrangers en 2012, contre 150,7 millions en 2011, soit - 15,3%. Pour l'UE/EEE/Suisse, les montants remboursés ont progressé de 11,6% passant de 108,1 millions en 2011 à 120,7 millions en 2012. Ces paiements se décomposent en 52,3 millions de remboursements effectifs (0,2 million en 2011) et en 68,4 millions au titre d'avances (107,9 millions en 2011).

L'Espagne et le Portugal ont été les principaux bénéficiaires de ces paiements (77,4% des sommes transférées), compte tenu des avances prévues par les accords bilatéraux. Pour les conventions, le total réglé équivaut à 6,8 millions (101,2 millions en 2011). Cette baisse est essentiellement liée à l'absence de commission mixte avec l'Algérie. Les principaux bénéficiaires ont été la Tunisie, la Turquie et le Maroc.

Globalement, le solde des dettes sur factures et forfaits en stock équivaut à 439,8 millions au 31/12/2012, contre 354,8 millions au 31 décembre 2011, soit une hausse de 23,9%. Ces paiements importants résultent des fortes créances introduites par différents pays en 2011 dans les délais prévus par la Décision S7 de la Commission Administrative et des paiements d'acomptes qui s'en sont suivis en 2012.

L'excédent dégagé au bénéfice de l'assurance maladie française est retracé dans le tableau suivant :

Année	Créances recouvrées	Dettes payées	Ecart
2004	405,7	264,3	141,4
2005	436,0	289,5	146,5
2006	553,3	338,6	214,7
2007	482,6	298,0	184,6
2008	833,5	322,0	511,5
2009	819,6	266,7	552,9
2010	424,3	395,7	28,6
2011	565,5	317,5	248,0
2012	625,8	469,8	156,0

nombre de relevés E 125/ E 127 traités

Année	Solde année n-1	Introductions année n	Relevés traités année n	Ratio par agent/35	Solde année n
2004			827 160	23 633	363 282
2005	363 282	931 221	956 116	27 318	338 387
2006	338 387	942 292	938 203	26 806	342 476
2007	342 476	936 423	1 064 678	30 419	214 221
2008	214 221	921 853	863 794	24 680	343 198
2009	343 198	1 039 049	1 075 212	30 720	307 676
2010	307 676	1 058 140	946 488	27 043	419 328
2011	419 328	1 425 108	866 089	(*)28 870	978 347
2012	978 347	2 173 054	1 839 369	(**)54 099	1 312 032
%					
2012/2011	+ 133,3%	+ 52,4%	+ 112,3 %	+ 87,3%	+34,1 %

(*) Le nombre de relevés est divisé par 30 agents compte tenu des agents qui ont consacré leur activité à Métis. (**) 34 agents ont participé au traitement des cas litigieux en 2012.

Le solde des relevés à traiter a progressé de 34,1% entre 2011 et 2012 et celui des cas litigieux de 38,5 % sur la même période.

- nombre de relevés introduits : il est supérieur de 52,4%, cette forte hausse pouvant avoir plusieurs explications :
 - présentation de 3 semestres de factures aux pays étrangers (année 2011 et 1^{er} semestre 2012) et des forfaits 2010 ;
 - passage au remboursement généralisé sur factures à compter du 01/05/2010 pour de nombreux pays dont la France, qui a présenté notamment les créances pour la période allant du 01/05/2010 au 31/12/2010,
 - respect par de nombreux pays des dispositions de la Décision S7 de la CACSS pour l'introduction avant le 31/12/2011 des créances correspondant à des soins remboursés sous l'empire des anciens règlements.

- relevés de créances introduits en 2012 : 1 225 211 contre 798 067 en 2011 (+53,5%)

- relevés de dettes reçus en 2012 : 947 843 contre 682 478 en 2011 (+38,8 %)

- nombre de relevés traités : au 31/12/2012 la totalité des 1 225 211 relevés créances ainsi que 614 158 relevés débiteurs avaient été traités, contre 866 089 en 2011, soit + 112,3 % par rapport à 2011.

Le solde augmente de 34,1% par rapport au 31/12/2011. A noter que le délai moyen de traitement est revenu à 12 mois (16,1 mois en 2011), factures et forfaits confondus en ce qui concerne les dettes. La forte progressivité du ratio par agent entre 2011 et 2012 ne suffit pas à compenser la forte évolution du nombre de relevés présentés.

nombre de litiges / contestations traités :

Année	Solde année n-1	Introductions année n	Litiges traités année n	Ratio par agent/35	Solde année n
2004			37 945	998	21 051
2005	21 051	44 327	47 687	1 223	17 691
2006	17 691	43 084	37 430	960	23 345
2007	23 345	51 141	42 440	1 088	32 436
2008	32 436	64 125	51 543	1 322	45 018
2009	45 018	59 007	47 124	1 208	53 095
2010	53 095	45 959	34 959	896	64 095
2011	64 095	74 123	49 300	1 643 (*)	88 918
2012	88 918	101 800	67 516	1 985(**)	123 202
% évolution 2012/2011	+ 38,7%	+37,3%	+36,9%	+20,8%	+ 38,5%

(*) le nombre de litiges est divisé par 30 agents compte tenu des agents qui ont consacré leur activité à Métis. (**) 34 agents ont participé au traitement des cas litigieux en 2012.

Le solde global du nombre de cas litigieux progresse de 38,5% par rapport à fin 2011.

La direction de la gestion des créances n'a réussi à traiter en 2012 que 75,9 % du stock des litiges enregistrés fin 2011, soit 67 516 litiges (+ 36,8% par rapport à 2011). Cependant, en 2012, il est entré 101 800 nouveaux litiges que la direction n'a pas pu traiter (dont 90 768 au titre des créances françaises).

La forte augmentation du ratio par agent entre 2011 et 2012 ne suffit pas à compenser l'évolution du nombre de nouveaux litiges

L'augmentation importante du nombre de litiges introduits provient du fait que des pays n'acceptent plus nos créances lorsqu'elles comportent des anomalies récurrentes ou des absences de renseignements (NIR étranger au mauvais format par exemple pour l'Italie). Par ailleurs, les pays ont rattrapé leur retard en matière de traitement des créances françaises afin de respecter les délais fixés par les règlements et décision de la CACSS.

Une étude faite en 2012, et se rapportant à l'ensemble des contestations enregistrées sur un an de septembre 2011 à septembre 2012, démontre que les contestations faites par les pays étrangers ont concerné :

- des problèmes d'identification des assurés pour 68% des cas (caisse débitrice erronée, absence des éléments d'identification ou éléments incorrects)
- des pertes de droits liées à des changements d'affiliation des assurés pour 22,3% des cas, ces deux motifs totalisant plus de 90% des créances contestées.

Pour les dettes, la même étude montre que 90,3% des cas litigieux sont liés à des fins de droits ou à l'impossibilité de déterminer le régime compétent (absence de la caisse débitrice ou de mentions correctes relatives aux ouvertures de droit) et que 4% sont liés à des décès (forfaits).

Le traitement de ces cas litigieux a amené le Cleiss à contester les rejets de créances françaises en 2012 pour 18,6 millions (12,4 millions en 2011).

En ce qui concerne les dettes françaises, le Cleiss a notifié en 2012 à ses partenaires étrangers des rejets de créances pour 2,7 millions (2,6 millions en 2011).

Le cumul de ces deux postes donne un gain global en faveur de l'assurance maladie de 21,3 millions en 2012 (15 millions en 2011).

Participation aux réunions internationales :

En 2012, le Cleiss a participé à deux commissions mixtes :

- en juin 2012 avec la Tunisie (régularisation des comptes jusqu'à l'exercice 2010)
- en novembre 2012 avec le Maroc (régularisation des comptes jusqu'à l'exercice 2010)

Par ailleurs, des échanges de statistiques sont également intervenus avec l'Algérie, le Mali, la Turquie, la Macédoine, la Bosnie, le Monténégro, la Mauritanie, le Gabon, le Congo et le Cap-Vert.

La direction de la gestion des créances a également participé à une réunion avec l'organisme de liaison allemand en septembre 2012 au cours de laquelle ont été

examinés les créances, l'avancée d'EESSI et différents problèmes liés à l'application du nouveau règlement 883/2004.

Enfin, la DGC a participé activement aux deux sessions de la Commission des comptes en mai et novembre 2012 à Bruxelles, au cours desquelles ont été examinés différents sujets liés à la gestion des créances, notamment la refonte de la Décision S4 de la CACSS, en vue d'y intégrer différents aspects tels que les contestations de créances, les paiements d'acomptes, les intérêts de retard.

La session de novembre a également été l'occasion de rencontrer quatre pays et d'aborder les points suivants :

- Royaume-Uni : modification de l'accord bilatéral de 1998 sur la gestion des créances (taux d'acompte pour les factures) ;
- Suède : validation au plan technique d'un nouvel accord bilatéral sur la gestion des créances et règlement des créances et dettes anciennes ;
- Danemark : dénonciation des accords de renonciation à remboursement à compter de 2013 et règlement des cas de tarifications ;
- Autriche : règlement des créances et dettes anciennes.

2 – La lutte contre la fraude et le contrôle des erreurs

a) Le contrôle des dettes dans le cadre de la lutte contre les fraudes au niveau des caisses françaises

Le plan de contrôle des dettes sur factures, qui avait été mis en place en 2010 par la CNMATS, a permis le contrôle de 137 factures de plus de 5 000 € concernant 8 CPAM. Le bilan définitif a été dressé au cours d'une réunion à la CNAMTS le 26/10/2011. En définitive, le taux de 5% d'anomalies constaté initialement s'effondre après réception des réponses obtenues des caisses étrangères et des explications données sur les factures reçues et une seule facture de 5 400 € n'a pas été payée, les autorités suédoises ayant annulé une facture.

La CNAMTS a souhaité poursuivre en 2013 le contrôle de certaines factures de soins de santé compte tenu de ces résultats.

Les factures retenues pour le contrôle sont ciblées sur les critères suivants :

- le pays : dans un premier temps, seules les factures émanant des pays membres de l'UE, de l'EEE et de la Suisse font l'objet du contrôle dans la mesure où l'envoi par l'organisme étranger est dématérialisé.
- l'élargissement du contrôle à l'ensemble des pays avec lesquels la France a signé une convention est envisagé dans un second temps.
- le montant de la facture : font l'objet du contrôle toutes les factures supérieures à 5000 € et ensuite celles supérieures à 1000 €.
- le bénéficiaire relève du régime général (hors SLM) et a utilisé une CEAM ou un certificat provisoire.

Ces contrôles, tant au plan administratif que médical, seront confiés au CNSE de Vannes. Les factures reçues au Cleiss seront mises à disposition du CNSE chaque semaine sur une plate forme dédiée, à charge pour ce dernier de les intégrer pour traitement dans ses bases de données.

Le Cleiss poursuit en interne la vérification des factures au niveau des droits des personnes puisqu'il est autorisé à consulter le RNCPS. Dans un premier temps, les factures dont le montant est supérieur à 5 000 € sont contrôlées au niveau des droits. Une action est en cours en lien avec la direction de la sécurité sociale pour développer des contrôles plus systématiques grâce à des traitements automatisés.

b) les contrôles issus de la mise en place de la nouvelle version d'ODSS en 2012

La nouvelle version V2 d'ODSS a été installée au cours de l'année 2012 et apporte pleine satisfaction pour les contrôles des E 127 étrangers.

Toutefois, les signalements sont très nombreux (près de 23 000 cas au total dans le fichier reçu au Cleiss en décembre 2012). Ce chiffre important est sans doute lié au fait que l'application a été indisponible pendant un certain nombre de mois lors du passage à la version 2 mais aussi du fait que les différentes caisses débitrices ne saisissent pas les confirmations d'inscription dans les caisses étrangères (plus de 12 600 cas recensés dans le fichier de décembre 2012), ce qui provoque des litiges inutiles si le Cleiss conteste les créances présentées par les caisses étrangères. Plus inquiétant, plus de 10 200 dossiers n'étaient pas clôturés à la suite du décès ou du changement de situation des titulaires ou des ayants droit. Si l'incidence financière est assez réduite pour les pays de l'UE/EEE/Suisse car nous connaissons les décès via ODSS et pouvons bloquer les créances, dans le cadre des conventions bilatérales, les créances ne sont pas individualisées mais basées sur le nombre d'attestations de droit en cours de validité au 31/12 de chaque exercice. Il est donc probable que les statistiques reçues des régimes débiteurs aient été surévaluées.

Préconisation :

une campagne de sensibilisation de l'ensemble des régimes débiteur de pension a été entamée en leur demandant de régulariser au plus vite les dossiers concernés.
Le traitement des cas litigieux en matière de créances ou de dettes via le fichier ODSS permet de détecter des cas de double résidence déclarée par des pensionnés. Le Cleiss a soumis 3 cas de pensionnés dans le cadre de l'Union Européenne aux caisses débitrices de pension ou aux caisses du lieu de résidence afin de leur demander d'appliquer les dispositions de l'article 11 du règlement 987/2009 afin de déterminer la résidence effective de ces personnes.

3 - Le rapport Igas/IGF: « évaluation du dispositif français de gestion des dettes et créances internationales de l'assurance maladie »

Le rapport Igas/IGF sur les créances et les dettes remis en décembre 2012 devait répondre à quatre questions :

- l'analyse des créances et des dettes ;
- le traitement comptable avec trois préoccupations : le suivi des dépenses de soins des affiliés français au sein de l'Ondam, la prise en compte des dépenses pour les régimes étrangers dans la comptabilité de l'assurance maladie, la mise en place d'une prévision fiable ;

- l'organisation de la fonction internationale des caisses ;
- l'adéquation de l'organisation à l'égard d'EESSI.

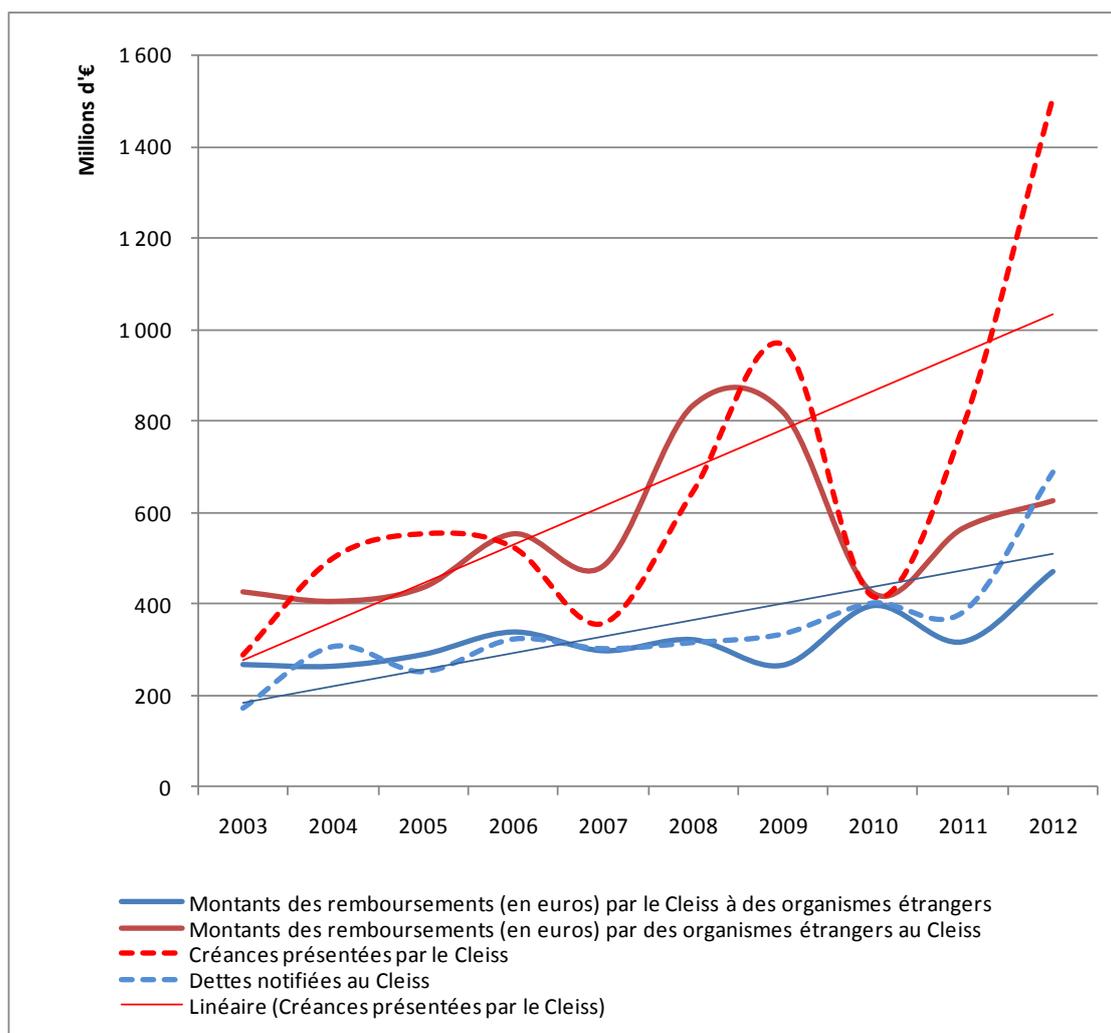
Par rapport aux objectifs de la mission, l'étude est pratiquement circonscrite à la seule année 2011 et ne fournit donc pas de réponse au problème des variations des flux d'une année sur l'autre. Elle s'est heurtée à la difficulté d'appréhender la complexité de la coordination en matière de sécurité sociale internationale.

Malgré un travail approfondi de six mois, elle n'a pas identifié de fraudes sur les dettes.

Le graphique ci-dessous formalise les enjeux au sens du Cleiss :

-la dynamique des créances fait de celles-ci un sujet qui est prioritaire par rapport à un risque d'erreur et de fraude sur les dettes qui dans la dernière opération menée avec la CNAMTS s'établit donc à 0.25% montant qui doit être abaissé encore.

-la prévision de l'Ondam dépend donc d'une meilleure régularité de la présentation et du recouvrement des créances, sujets qui ont été abordés régulièrement dans les rapports au Conseil d'administration.



II – LES ETUDES FINANCIERES ET STATISTIQUES

Un élargissement continu de services

1. Le rapport statistique

L'édition 2011 du rapport statistique du Cleiss a été publiée en novembre 2012. Comme l'an dernier, ce rapport est disponible sur le site du Cleiss et sur plaquette et l'ensemble des tableaux et graphiques est directement accessible sur le site du Cleiss en format Excel.

Le contenu du rapport a évolué :

- Afin de présenter plus précisément les soins de santé remboursés par la France pour des soins engagés à l'étranger, le Cleiss collecte désormais, en plus des flux inclus dans le champ de la coordination correspondant à son champ de compétence, des informations provenant d'autres sources. Ainsi, dans la partie 1 (Soins de santé), sont détaillés les remboursements des dépenses de santé qui transitent par le Cleiss mais également par les caisses de sécurité sociale (CNSE, CCMSA ...).
- Pour répondre à une demande de nos lecteurs et afin de faciliter lecture et recherche d'informations, la version 2011 du rapport a été simplifiée. Ainsi, des tableaux plus synthétiques remplacent désormais les tableaux détaillant les données par régimes et modes de paiement dans la version interactive. Cette information reste toutefois disponible au format excel.

Pour réaliser ce rapport, la direction des études financières et des statistiques (DEFS) a collecté 9 618 états statistiques durant l'année 2012, selon les modes de transmission suivants :

- 64% par Cassis Internet : l'accès à cet applicatif fut donné aux caisses de base durant les 4 premiers mois de l'année. Il s'agit des caisses du régime général (CAF, CPAM et CGSS), du régime agricole (CMSA, CAA), des régimes minier et spéciaux (RATP, SNCF, CNIEG, Clercs de notaire...) mais aussi de l'UNEDIC et des professions libérales
- 26% par télétransmission de fichiers nationaux, provenant de la CNAV, le RSI, la CCMSA en matière de pensions de retraite et allocations veuvage, du GIE AGIRC-ARRCO pour les retraites complémentaires.
- 10% par envoi d'états statistiques sur support papier : informations essentiellement communiquées après la fermeture de l'accès à l'applicatif Cassis Internet en mai 2012.

Le contrôle de la vraisemblance des données a nécessité l'envoi de nombreux courriers et relances téléphoniques aux caisses de base ou aux caisses nationales pour demander des explications.

Le tableau suivant fait ressortir qu'au cours de l'année 2011, près de 6,60 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale soit une augmentation de 163,6 millions par rapport à 2010 (+2,54 %). Constat proche de celui des années précédentes : les pensions de vieillesse regroupent 2/3 du montant total des prestations servies à l'étranger, suivies par les retraites complémentaires (23,5%). Les autres prestations totalisent un peu plus de 10% de ce montant.

Tableau synthétique - Ventilation des paiements effectués par la France à l'étranger

Type d'accord	Mode de paiement	Montants en euros					
		Soins de santé et contrôles médicaux	Incapacité temporaire	Prestations familiales	Pensions-Rentes et allocations	Retraites complémentaires	TOTAL
Règlements européens	Sans distinction du mode de paiement	277 351 832	14 297 699	8 290 059			299 939 591
	Transfert à l'étranger				2 082 970 992	642 262 753	2 725 233 745
	Compte de non résident				187 293 496	165 416 729	352 710 225
Conventions bilatérales	Sans distinction du mode de paiement	63 280 790	4 949 567	5 485 459			73 715 816
	Transfert à l'étranger				1 932 174 245	392 545 216	2 324 719 461
	Compte de non résident				304 734 315	173 675 088	478 409 403
Décrets de coordination	Sans distinction du mode de paiement	58 843 361	29 182				58 872 543
	Transfert à l'étranger				100 571	11 402 281	11 502 852
	Compte de non résident				26 156 680	65 863 645	92 020 325
Pays hors conventions	Sans distinction du mode de paiement	6 305 173					6 305 173
	Transfert à l'étranger				27 962 184	16 694 514	44 656 698
	Compte de non résident				45 976 794	82 219 550	128 196 344
Données non ventilées par pays *		1 269 235					1 269 235
Total 2011 **		407 050 391	19 276 449	13 775 518	4 607 369 277	1 550 079 776	6 597 551 411
Total 2010		395 791 024	18 571 260	13 774 630	4 494 165 450	1 511 623 921	6 433 926 285
% évolution		2,84	3,80	0,01	2,52	2,54	2,54

2. DECRYPTAGE : Etudes et analyses du Cleiss

Quatre nouveaux numéros de Décryptage ont fait l'objet d'une diffusion par voie électronique en 2012 :

Décryptage n°8 – Janv. 2012 : 7^{ème} Présidence du Conseil de l'UE pour le Danemark

Décryptage n°9 – Avril 2012 : Les dépenses de soins de santé en 2010 des assurés des régimes français dans les pays hors UE-EEE

Décryptage n°10 – Août 2012 : 1^{ère} Présidence du Conseil de l'UE pour Chypre

Décryptage n°11 – Novembre 2012 : Etat des lieux des soins de santé en 2011

Comme le rapport statistique, tous les numéros de Décryptage peuvent être consultés sur le site du Cleiss.

3. Autres travaux

- Mise en place d'outils d'aide à la décision dans le cadre d'une démarche de contrôle de gestion comme :

- le suivi de la disponibilité des moyens au Cleiss,
- le suivi des appels téléphoniques via le standard
- le questionnaire à renseigner suite aux formations (internes et externes)
- l'exploitation des données et l'analyse des résultats suite à l'enquête de satisfaction lancée sur Charcot auprès de l'ensemble des agents du Cleiss, dans le cadre du groupe CAF

- Participation à la demande de la DSS à un groupe de travail ad hoc à Bruxelles sur la collecte des données statistiques concernant l'application des règlements européens de sécurité sociale, groupe constitué fin 2011 : 3 réunions ont eu lieu en 2012.

- Constitution d'une base de l'ensemble des accords de sécurité sociale signés à travers le monde :

- travaux lancés en février 2011 : travaux de recherche puis création de la base.
- courant 2012, poursuite de l'alimentation de la base. Plusieurs réunions internes afin de l'améliorer.
- diffusion de ce nouvel outil prévue en 2013. Cet outil sera un moyen de situer la France par rapport à l'ensemble des pays.

- Poursuite de la collecte d'informations débutée en 2009 auprès de divers régimes de sécurité sociale en matière de remboursements des dépenses de santé par la France à l'étranger. A la demande de la DSS, de nouveaux états statistiques relatifs aux prestations en nature versées par les organismes français pour des soins dispensés à l'étranger (y compris dans le cadre des conventions de coopération sanitaire transfrontalière) sont réclamés depuis 2009 aux différents régimes de sécurité sociale. Comme l'an dernier, les informations recueillies ont été consolidées avec celles du Cleiss et ont fait l'objet d'une étude Décryptage n°11 en novembre 2012 « Etat des lieux des soins de santé en 2011 ».

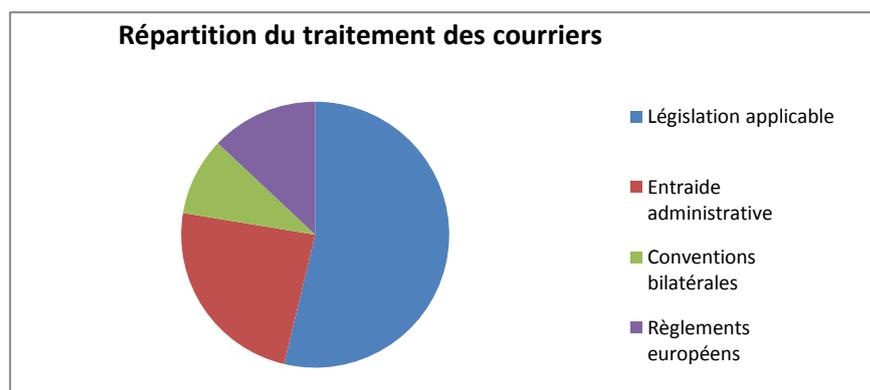
III – L'EXPERTISE JURIDIQUE

Une augmentation de l'activité qui rend d'autant plus nécessaire la définition d'orientations hiérarchisées.

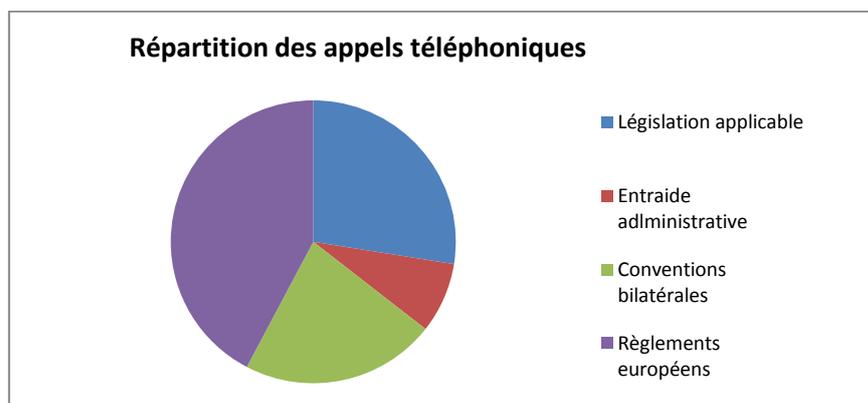
1 - Relations avec les organismes et les assurés sociaux

Le Cleiss est fortement sollicité par les assurés sociaux et par les caisses.

En 2012, la direction des affaires juridiques (DAJ) du Cleiss a traité 34 549 courriers.



Le nombre d'appels téléphoniques transitant par le standard s'élève à 1 300 appels par mois en moyenne auxquels s'ajoutent ceux qui arrivent directement sur le poste des agents. Une permanence téléphonique a été mise en place pour traiter ces appels.



2 – Détermination de la législation applicable

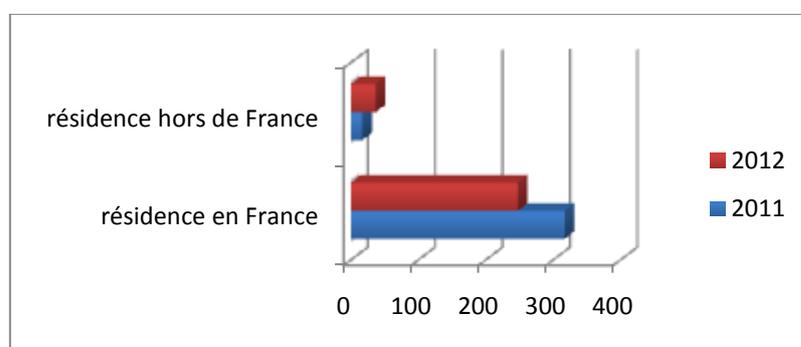
Ce sujet continue à générer une activité très importante en 2012 compte tenu de la complexité de sa mise en œuvre.

Ceci s'est traduit par des actions multiformes vis à vis des différents organismes et acteurs concernés : participation à des réunions de réflexion sur le traitement de ces demandes par les différents régimes concernés ainsi que sur la coordination avec le

CNFE; propositions d'instructions et de formulaires; aide au traitement des demandes par les organismes de sécurité sociale; rédaction d'un guide et de fiches de jurisprudence; co-rédaction de la formation des CPAM; présentations des nouvelles dispositions devant différentes instances (cercle Magellan, RSI,...); mise à jour du site internet du Cleiss; réponses par mails ou par courriers aux demandes de particuliers ou d'entreprises.

L'investissement sur ce sujet devrait rester constant dans les prochaines années même s'il est appelé à évoluer sur la forme au fur et à mesure d'une plus grande familiarité sur ce sujet des organismes gestionnaires. L'expérience acquise à travers le prétraitement des demandes dont est saisi le Cleiss permet de théoriser ce sujet afin de pouvoir après analyse faire des recommandations aux organismes ou à la Direction de la sécurité sociale.

Des demandes de détermination de la législation applicable continuent à transiter par le Cleiss.



La France est l'État compétent pour déterminer la législation applicable lorsque la personne réside en France, ceci explique l'écart dans le nombre de demandes selon la résidence. Ces demandes émanent des employeurs, des assurés, des CPAM, des organismes étrangers. Un dossier sur deux peut être traité avec les informations communiquées, les autres nécessitent un échange d'une à deux correspondances avant d'être envoyé à la caisse française compétente.

Des actions spécifiques ont été menées à leur demande dans différentes CPAM compte tenu des difficultés qu'elles rencontrent liées à leur environnement économique et géographique, zones frontalières. Une étude est en cours sur les moyens de recouvrer des cotisations dans le cadre de l'Union européenne en utilisant les nouveaux moyens prévus par le règlement 883/2004.

Analyse :

Un bilan des actions entreprises ou portées à la connaissance du Cleiss fait ressortir la problématique des low cost en matière de personnel navigant et leur politique d'optimisation des coûts ainsi que les difficultés inhérentes à l'appréciation des critères en matière de législation applicable.

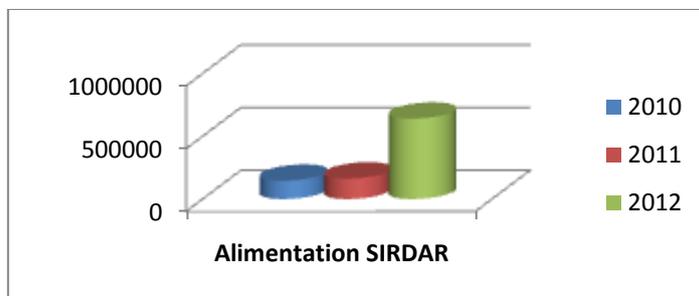
Les demandes de recouvrement forcé des cotisations de sécurité sociale dans le cadre de l'accord franco-allemand du 26 mai 1981 sont en augmentation. Elles sont passées de 143 en 2011 à 182 en 2012. Ce sujet est à surveiller en termes de volume d'activité.

Préconisations :

- Finaliser le guide et le mettre à disposition des organismes gestionnaires français sur le site du Cleiss.
- Échanges d'expérience et de pratiques avec d'autres organismes européens

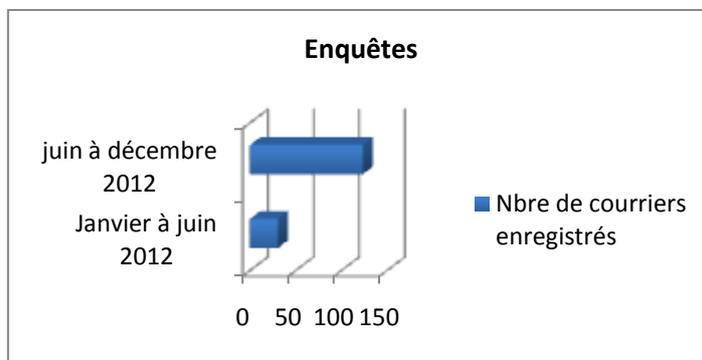
3 - Fichier des détachés et lutte contre la fraude

Ce fichier est désormais régulièrement alimenté et le nombre total de formulaires en provenance d'organismes européens est de 641 000.



La base SIRDAR et l'outil de recherche AIDA ont été présentés à l'ACOSS dans le cadre d'une coopération accrue avec leur cellule nationale de lutte contre la fraude et de la convention signée entre le Cleiss et l'ACOSS.

Les améliorations apportées aux outils mis en place et leur plus grande visibilité ont entraîné une forte sollicitation de la DAJ par les corps de contrôle et en particulier les URSSAF.



Un meilleur suivi des entreprises a été mis en place avec la constitution d'un dossier pour chacune d'entre elles. 200 dossiers ont ainsi été actualisés ou créés dans le dernier semestre 2012.

Analyse :

Les situations constatées mettent en évidence une évolution dans l'organisation des abus et fraudes. Si celles-ci ont porté et portent encore sur des détournements de la procédure de détachement, un recours est désormais plus massif aux situations de pluriactivité.

Ceci s'explique par le fait que les conditions du détachement sont plus encadrées, comme la nécessité d'une activité significative de l'entreprise dans l'État qui détache, que celles de la pluriactivité. La difficulté à apprécier la pluriactivité est particulièrement ressentie dans les secteurs professionnels qui ont des activités très mobiles et de court terme.

Préconisations :

- Participer aux différents groupes de travail et réflexion afin de mettre en place des procédures communes et des argumentaires en cas de demandes de retrait des formulaires E101 ou A1.
- Mutualiser les informations relatives aux entreprises et améliorer le suivi des contentieux.
- Poursuivre le travail d'alimentation et d'exploitation de la base SIRDAR.

Suite au bilan réalisé en juin 2012, des contacts ont été pris avec les autorités suisses sur les conditions d'application de l'accord de mobilité intra-groupe. Ceci a abouti à la rédaction d'une note commune franco-suisse rappelant aux entreprises les conditions de l'accord à respecter. L'objectif est de réguler les demandes de détachement et de n'accorder qu'en cas de situations exceptionnelles motivées des régularisations tardives.

En 2012, 248 accords de maintien au régime suisse ont été accordés par le Cleiss sur la base de cet accord dérogatoire au droit commun.

4 – Questions liées à l'application des accords bilatéraux

Les principales problématiques traitées en 2012 ont été :

- Les problèmes de liquidation et de paiement des prestations de vieillesse.
- La couverture maladie du retraité ou du rentier
- Les questions liées au statut d'étudiant et stagiaire
- La prise en charge de soins de santé lors de séjours temporaires à l'étranger
- Les droits aux prestations familiales, au congé maternité et couverture maladie de l'accompagnant

Analyse :

Compte tenu des questions posées par nos interlocuteurs, particuliers ou entreprises, l'internationalisation des carrières est un phénomène qui semble s'intensifier. En effet ces questions portent de plus en plus sur l'articulation des accords internationaux avec les règlements européens et des périodes travaillées dans des pays avec lesquels la France n'a pas passé d'accords de sécurité sociale.

Deux Commissions mixtes ont eu lieu avec le Québec, l'une afin d'étendre l'entente à de nouvelles catégories de fonctionnaires en poste dans l'autre pays et l'autre afin de régler des difficultés liées à des situations marginales dans le cadre de l'accord spécifique aux étudiants et de l'Entente de sécurité sociale.

La DAJ a été associée à l'organisation et à la préparation de la commission mixte franco-marocaine.

Par ailleurs des divergences d'interprétation de la convention franco-gabonaise, reversement des cotisations, ainsi que de la convention franco-algérienne, exportation des droits en France des ressortissants algériens, n'ont pas encore été résolues.

Préconisations : Proposer un circuit de signalement aux caisses de retraite française des dossiers qui ne reçoivent pas de réponse des organismes étrangers afin que le Cleiss puisse intervenir.

5 – Questions liées à l'application des règlements européens

Suite à des entretiens bilatéraux avec la Suisse, les conditions du droit d'option en matière d'assurance maladie ont été réaffirmées dans une note conjointe et une nouvelle procédure a été mise en place entre organismes français et suisses compétents. Un formulaire commun franco-suisse a été élaboré disponible via internet. Ceci devrait clarifier et encadrer la mise en œuvre du droit d'option.

Analyse :

De nombreuses difficultés étaient liées au manque d'information entre organismes compétents du choix fait entre les régimes suisse et français d'assurance maladie. Ceci pouvait conduire à maintenir à tort l'affiliation dans les deux pays. De plus les personnes susceptibles de faire usage de ce droit d'option, pensionnés du seul régime suisse et travailleur frontalier en Suisse résidant en France, n'étaient pas toujours informées suffisamment rapidement et leurs demandes se trouvaient forcloses. Avec ce nouveau dispositif ces difficultés devraient être résolues.

Des entretiens ont eu lieu avec l'organisme de liaison allemand en septembre 2012 qui avait pour objet de clarifier les règles d'affiliation au régime allemand ainsi que la mise en œuvre des dispositions relatives à la législation applicable.

Des demandes d'attestation de fin de droits à l'assurance maladie sont demandées par les organismes espagnols aux ressortissants français. Ceux qui nous saisissent n'ont jamais travaillé en France ou ont quitté la France depuis de nombreuses années. Ces cas sont recensés afin de pouvoir intervenir auprès de l'organisme de liaison espagnol.

Les CAF ne procèdent pas au calcul des prestations familiales enfant par enfant tel que le précise le suivi législatif édité par la CNAF, ce qui conduit le Cleiss à intervenir pour expliquer ces règles. La CNAF a fait une nouvelle lettre réseau, mais le problème persiste.

De façon générale les caisses françaises ne sont pas encore toutes familiarisées avec les SED qu'elles reçoivent d'organismes étrangers et un accompagnement est fait sur ce sujet dans la mesure du possible.

Le service de l'allocation journalière d'accompagnement à domicile d'une personne en fin de vie en fonction du domicile de l'accompagnant et de l'accompagné a fait l'objet d'une étude et de propositions de formulaires ad hoc à la CNAMTS.

Les nouveaux règlements ont introduit deux modifications en matière de prestations de dépendance : la communication d'informations entre institutions sur les prestations servies et les modalités de remboursement entre institutions. Un groupe de travail s'est réunie sous l'égide de la Direction de la Sécurité Sociale en partenariat avec le département de la Moselle.

6 – Formations sur les règlements européens et les conventions bilatérales à destination des partenaires et du réseau des caisses

L'activité de formation reste importante. Elle est en majeure partie effectuée par l'ancienne directrice des affaires juridiques, Mme Françoise Roger.

En 2012, les formations suivantes ont été animées en tout ou partie :

- EN3SS : 4 sessions de 2 jours sur les règlements européens
- Centres régionaux de formation : 7 sessions de 3 jours sur l'invalidité dans le cadre des règlements européens
- Centres régionaux de formation : 2 sessions de 3 et 2 jours sur le contentieux URSSAF et la formation initiale des inspecteurs
- CNAMTS : préparation de la formation sur la détermination de la législation applicable
- RSI : 1 jour sur le détachement et la pluriactivité dans le cadre des règlements européens
- MAEE : 1 jour sur les conventions bilatérales de sécurité sociale
- CAF : 2 sessions de 2 et 1 jours

Le Cleiss a également été sollicité pour intervenir par les organismes suivants :

EURES : 2 réunions d'information de groupes transfrontaliers

- Chambre de commerce et d'industrie de la région Aquitaine
- COMEDE : 2 réunions d'information sur les règlements et sur les conventions
- Assistantes sociales (présentation à l'Hôtel Dieu)
- CINDEK (réunion tous les deux mois)
- Cercle Magellan (participation aux réunions du club mobilité et interventions lors des plénières)

7. Activités nouvelles en 2012

Information des personnes ayant un projet d'expatriation ou déjà expatriés

La réalisation de cette nouvelle obligation s'est traduite concrètement par la participation aux réunions du GIP Info retraite et l'élaboration d'une brochure. La compétence transversale du Cleiss a été identifiée par les participants à ces travaux

comme un élément qui doit trouver sa place dans le dispositif mis en œuvre et se traduire par la prise en charge de l'information des personnes ayant une carrière multi-régimes français et/ou étranger. De facto le Cleiss reçoit ses demandes et les traite via des courriers ou mails ou par téléphone.

Lien pour voir cette brochure :

http://www.info-retraite.fr/fileadmin/gip/pdf/GIP_guide_expatries-01-10-12.pdf

Projet EESSI

La DAJ a été amenée à intervenir de manière plus intensive sur le projet EESSI depuis fin août 2012 suite au départ du directeur des systèmes d'information qui avait été désigné par la DSS pour suivre ce projet au Cleiss. Ceci s'est traduit concrètement par :

- La nomination de la Directrice de la DAJ comme EESSI SPOC
- La préparation et participation aux Commissions Techniques ainsi qu'au workshop
- La participation au comité de pilotage
- L'animation des comités de suivi et la co-animation de l'instance de suivi avec l'opérateur CNAVTS
- La reprise des mises à jour de l'annuaire européen (réseaux de la CNAMTS, de la CNAVTS et du régime agricole). Les mises à jour du RSI, de la MGEN et du régime des marins sont en cours de finalisation. Un outil facilitant la mise à jour sera mis en place en 2013 en collaboration étroite entre le Cleiss et l'opérateur CNAVTS

IV – L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

Une stratégie internet efficace qui nécessite désormais une action de communication plus structurée pour être pleinement efficace

Le Cleiss assure la collecte, la mise en forme et la diffusion d'une information structurée sur la protection sociale des personnes en mobilité transnationale (textes applicables et présentation des régimes étrangers de protection sociale).

Il intervient sur deux axes principaux : la mise en forme d'une information technique au profit des différentes institutions et l'offre d'une information générale qui s'adresse au grand public, destinée à lui fournir les éléments nécessaires à la résolution de ses problèmes.

1. Le site : vitrine du Cleiss

L'alimentation du site

Notes sur les régimes étrangers

Le travail effectué depuis plusieurs années a permis de disposer de notes sur les régimes de sécurité sociale applicables aux travailleurs salariés dans tous les États liés à la France par un accord de sécurité sociale existant ou en cours de négociation ou de ratification. De nouvelles notes sur les régimes applicables aux travailleurs indépendants ont été rédigées. Fin 2012, il existait plus de 90 notes en ligne sur le site du Centre. Aucune note sur le site n'a plus de 2 ans d'ancienneté. Le succès de ces notes (30% du trafic du site) tient au nombre de pays visés, à la régularité des mises à jour et à la fiabilité des informations.

Tableaux de cotisations

En 2012 s'est poursuivie l'intégration dans les tableaux de cotisations des taux applicables aux travailleurs non salariés. Ces informations, de même que celles sur le paiement des cotisations lorsque l'employeur ne dispose pas d'établissement sur place, sont très prisées par les visiteurs. Ces tableaux peuvent servir par exemple d'outil de décision pour les employeurs qui disposent ainsi d'une information concise sur le coût de la protection sociale de leurs salariés afin de leur permettre, le cas échéant, de décider de la manière dont ils vont organiser la protection sociale de ces derniers (détachement ou cotisations locale et CFE).

Actualité

Toujours dans l'optique d'informer au mieux et le plus rapidement possible les internautes, un plus grand nombre de notes sur les évolutions ponctuelles de législations chez nos partenaires ont été mises en ligne en 2012 dans la partie actu. Ce travail est effectué grâce une veille régulière sur les sites étrangers.

Consolidation des textes

Les règlements européens ont été consolidés à trois reprises au cours de l'année 2012 :

- pour intégrer le règlement modificatif (UE) n° 465/2012 ;
- pour intégrer dans le règlement 883/2004 les annexes relatives à la Suisse à la suite de l'application du règlement par la Suisse ;
- pour intégrer dans le règlement 883/2004 les annexes relatives à l'EEE à la suite de l'application du règlement par l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

Partie institutions

La Direction de la documentation et de la communication (DDC) du Cleiss suit avec attention l'évolution des SED (documents électroniques structurés) afin de tenir à jour la rubrique qui figure dans la partie « institution » du site. C'est ainsi que pour la version 3, afin de permettre une mise en ligne plus rapide et limiter le travail de la direction des traductions, elle est intervenue en amont sur ces documents afin de faciliter au maximum leur traduction.

Les informations sur les arrêts de travail dans un État sur le territoire duquel les règlements européens sont applicables ont continué d'être enrichies. Dans cette partie, les institutions françaises retrouvent pour chaque État y figurant la manière dont les arrêts de travail sont prescrits dans l'État en cause avec un modèle du certificat d'incapacité de travail accompagné de sa traduction.

Une nouvelle rubrique a été lancée à la suite d'une enquête faite à la demande de l'ACOSS sur manière dont les donneurs d'ordres français peuvent répondre aux exigences de la législation française en matière de certificat de vigilance en cas de sous-traitance avec une entreprise étrangère. Dans cette nouvelle rubrique les institutions retrouvent les documents (accompagnés de leur traduction) susceptibles, le cas échéant, d'être réclamés au prestataire de services afin de vérifier que ce dernier est bien en règle avec le paiement des cotisations sociales dans le pays où il est établi.

Enfin, à la suite de l'entrée en vigueur du décret de coordination avec Saint-Pierre-et-Miquelon, la DDC a mis en forme puis en ligne les formulaires arrêtés pour l'application de l'accord.

Un site en forte croissance

Volumétrie du site : augmentation de 20 % avec environ 2 400 pages au 31/12/2012 (contre 2 000 en 2011)

Nouveautés :

- Prise en compte des travailleurs non-salariés dans les notes sur les législations étrangères (11 nouvelles notes) ;
- Meilleure prise en compte des visiteurs étrangers avec l'intégration dès la page d'accueil d'un jeu de drapeaux afin d'indiquer la présence de pages traduites ;
- Pour chacune des 5 langues, un inventaire des ressources traduites, aussi bien sur le site du Cleiss que sur celui de ses partenaires.

FREQUENTATION

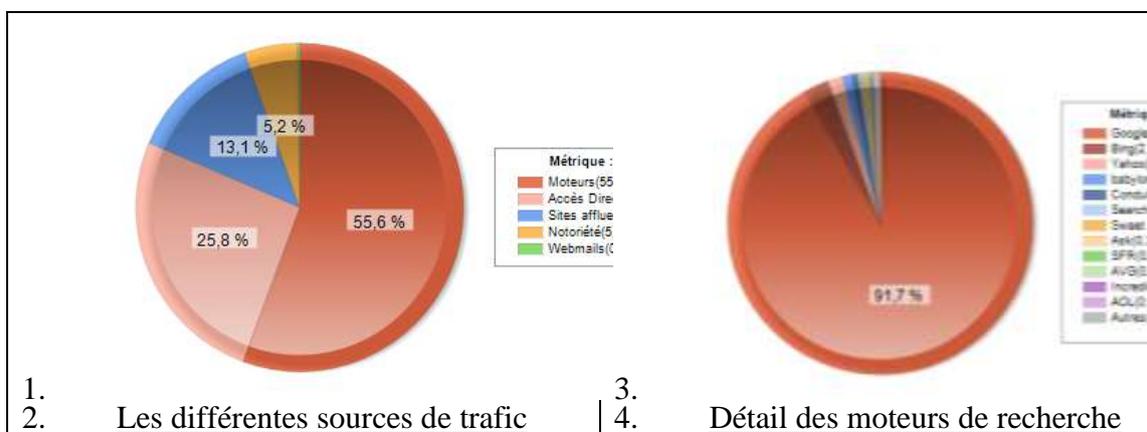
	Nombre de visites en 2012	Nombre de visites en 2011	
	2012	2011	évolution
Visites	1 243 156	1 079 632	+15,2 %
Pages vues	3 939 629	3 842 039	+2,5 %
Visiteurs	1 108 519	963 191	+15,1 %

La progression du nombre de visiteurs et de visites en 2012 est plus importante que celle de 2011. Cette année, la fréquentation a augmenté de 15,1 % avec plus de 1 100 000 visiteurs cumulés.

En 2012, près de 4 300 messages ont été adressés au Cleiss depuis la page de contact du site.

Provenance du trafic

Cet indicateur permet d'identifier par quel biais les visiteurs accèdent au site du Cleiss.

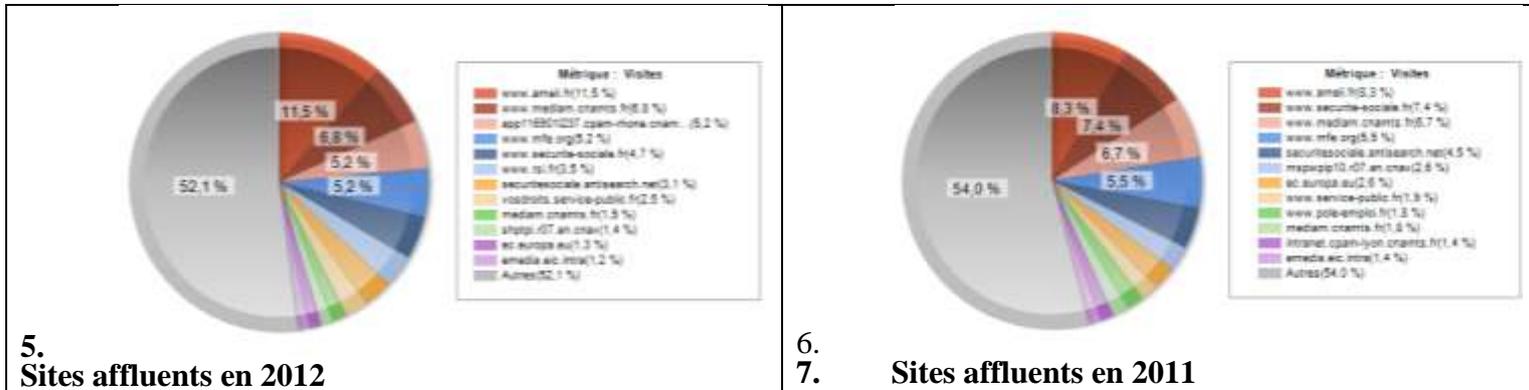


Moteurs : Avec 55,6 %, la part de trafic généré par les moteurs de recherche continue d'augmenter (+1,6 % par rapport à 2011), Google restant largement en tête.

Accès directs : En 2012, 25,8 % des entrées sur notre site sont les visites générées depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistrés dans leurs navigateurs.

Sites affluents : 13,1 % du trafic provient de sites qui ont renvoyé des visiteurs sur www.cleiss.fr

Leur nombre continue d'augmenter : 2 386 sites affluents en 2012 contre 2 074 en 2011 et 1 959 en 2010.



Avec près de 33% des visites générées par les sites affluents en 2012, la CNAM reste plus que jamais notre premier prescripteur, que ce soit par le biais de son site institutionnel grand public Ameli.fr, ceux de ses caisses primaires ou celui son extranet Mediam.

En seconde position du classement, les visites depuis les sites de la DSS (securite-sociale.fr et son moteur antiseach) représentent 7.7 % des visites affluentes.

2. La documentation interne

La diffusion de la documentation en interne se fait encore, pour une toute petite part, sous format papier, bien que la DDC dans le cadre d'une démarche éco responsable ait commencé à supprimer certains abonnements papiers (JOUE, JORF par exemple) pour privilégier les documents dématérialisés. Cette mesure a rendu encore plus utile le recours à l'intranet « Charcot ». Par ailleurs, à la suite de l'enquête lancée début 2012 afin de mieux cibler les besoins des agents en matière de documentation, une revue des sommaires des ouvrages nouvellement acquis a été mise en ligne sur Charcot. Dans le même temps, un plan de classement a été mis en place et un cahier d'emprunt des ouvrages est mis à la disposition des agents qui souhaitent emprunter de la documentation.

Charcot

Sur ce site intranet, les agents peuvent trouver de manière décentralisée un certain nombre d'informations destinées à les aider dans leur vie quotidienne au Cleiss tant d'un point de vue personnel que professionnel. Chaque direction met en ligne, sous sa propre responsabilité, les informations qui lui paraissent pertinentes. La DDC met en ligne sur Charcot une revue de presse avec le Kiosque, un récapitulatif des textes parus dans le bulletin doc et un agenda mentionnant toutes les réunions à venir. Les informations fournies par ces instruments sont mises en ligne au fil de l'eau.

Base documentaire Basil

Actuellement, la base contient près de 4 500 notices après les enrichissements réalisés au cours de l'année écoulée :

- l'ancienne base documentaire Mailflow a été intégrée en totalité dans Basil.
- tous les procès verbaux de commissions mixtes disponibles sous format papier à la DAJ ont été numérisés et indexés dans la base.

Cette base a vocation à évoluer pour devenir accessible aux partenaires institutionnels.

3. S'expatrier mode d'emploi (SEMDE) et Mondissimo

Ces salons, auxquels le Centre participe depuis déjà un certain nombre d'années, réunissent dans un même lieu les spécialistes de l'expatriation. Alors que pour le salon S'expatrier mode d'emploi il s'agit uniquement d'institutionnels, le salon Mondissimo mêle spécialistes institutionnels et privés.

Hasard du calendrier en 2012, les deux salons se chevauchaient en partie. Même si les problématiques abordées dans les deux sont proches, on a pu constater cette année encore que les publics et les questionnements de l'un et de l'autre sont très différents.

Lors de la 4^{ème} Convention Mondissimo qui s'est tenue les 13 et 14 mars 2012 au Palais Brongniart, le stand du Cleiss a accueilli environ 50 personnes (contre une trentaine l'année précédente) qui étaient à 62% des entreprises et consultants, contrairement au salon S'expatrier où la grande majorité de visiteurs qui se sont présentés sur le stand du Cleiss (environ 150) étaient des particuliers, le plus souvent des travailleurs salariés (60%).

Concernant la notoriété du Cleiss sur les deux salons, 70% des visiteurs de Mondissimo connaissaient déjà le centre contre seulement 9% des visiteurs du salon S'expatrier.

4. Participations diverses

- La DDC a participé à une séance de négociations avec la Chine en vue de préparer un accord avec cet État ;
- Les formulaires de liaison pour l'application de l'accord avec l'Uruguay ont été réalisés ;
- La DDC a participé au groupe de travail mis en place par la Commission européenne dans le cadre du réseau de communication sur la coordination des systèmes de sécurité sociale ;
- Réseau MISSOC : un agent de la DDC a participé aux deux réunions annuelles ;
- Présentation des règlements européens (chapitre maladie) auprès de l'association « école de l'Europe » à saint Alban.

V – LES TRADUCTIONS

Premiers résultats concrets du projet 2009

1 - La direction des traductions : de nouvelles activités pour accroître l'efficience

En 2012, la Direction des traductions du Cleiss se compose de 27 agents soit deux de moins qu'en 2009. Elle compte 6 secteurs linguistiques (allemand, anglais, espagnol, italien, portugais, et, depuis 2012 : polonais).

Multilinguisme

Fin 2011, s'est amorcé un processus de multilinguisme de la part des traducteurs du centre. 5 nouvelles langues sont désormais traitées en interne en plus des 6 langues principales précitées : néerlandais, roumain, russe, suédois et turc.

Plus de 1 140 pages ont ainsi été traduites dans les langues externalisées en 2012 contre 531,13 pages en 2011, soit une augmentation de 114 % de la prise en charge par les traducteurs Centre de ces langues. Et si le polonais et le turc n'ont débuté qu'au mois d'octobre 2012, près de 50 % du néerlandais a été assuré par un traducteur Centre en 2012. Plus de 580 pages ont été traduites grâce au multilinguisme des traducteurs dans les langues traditionnelles du centre.

Au total plus de 1 723 pages ont été traduites grâce à la multi-compétence des traducteurs Centre.

MULTILINGUISME SUR LANGUES EXTERNALISEES (pages)	
POLONAIS*	146,74
TURC	11,19
ROUMAIN	167,11
NEERLANDAIS	559,78
RUSSE	128,61
SUEDOIS	126,89
total	1 140,32
* 6e secteur depuis le 01/10/2012	

MULTILINGUISME SUR LES LANGUES TRADITIONNELLES (pages)	
ANGLAIS	378,95
ESPAGNOL	193,25
ITALIEN	0,41
PORTUGAIS	10,25
total	582,86

Prétraitement

En janvier 2012, une cellule de prétraitement des demandes de traduction a été créée. Il s'agit d'une structure technique de support aux traducteurs centre et de traitement des demandes en langues externalisées à faible valeur ajoutée. Les traducteurs assurent la fonction de révision uniquement.

Près de 360 pages ont ainsi été prétraitées en 2012.

PRETRAITEMENT SUR LANGUES TRADITIONNELLES		
		total pages
ANGLAIS		29,7
ESPAGNOL		122,1
ITALIEN		0,88
PORTUGAIS		206,37
	total	359,05
PRETRAITEMENT		total pages
ALBANAIS		5,18
ARABE		0,03
BULGARE		0,95
GREC		0,11
HONGROIS		0,84
ISLANDAIS		0,82
MACEDONIEN		0,89
NORVEGIEN		0,60
POLONAIS		5,84
RUSSE		0,21
SERBE		0,33
SLOVAQUE		3,21
SLOVENE		0,47
SUEDOIS		0,72
TCHEQUE		0,63
		20,83

Grâce à la cellule de prétraitement, 12 nouvelles langues ont commencé à être traitées en interne réduisant d'autant la nécessité d'une externalisation.

2 - La traduction au service des organismes de sécurité sociale

Les organismes demandeurs

Au nombre de 490 en 2012, il s'agit d'organismes de sécurité sociale relevant des régimes participant au subventionnement du Centre relevant de 6 régimes.

Des demandes émanent également des ministères sociaux, des tribunaux de sécurité sociale, des mutuelles et, phénomène en forte augmentation, des particuliers orientés directement vers le Cleiss par leur caisse.

REGIME GENERAL		REGIME SOCIAL DES INDEPENDANTS	
ORGANISMES	TOTAL	ORGANISMES	TOTAL
CPAM	132	C. NATIONALE / ECHELONS LOCAUX	48
CAF	123		
CARSAT, CNAV, CRAV	20	AUTRES REGIMES	
MUTUELLES	26	ORGANISMES	TOTAL
TRIBUNAUX, MINISTERES	16	MINIER	5
SERVICES MEDICAUX	20	MARINS	4
URSSAF	11	MILITAIRE	1
DIVERS	4		
REGIME AGRICOLE			
ORGANISMES	TOTAL		
C. NATIONALE / ECHELONS LOCAUX	80		

Répartition des organismes par régime

Les 20 principaux organismes par nombre de pages traduites

1. CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE (PARIS)	3 654
2. CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE (TOURS)	2 875
3. SERVICE MEDICAL DE L'INPATITUDE (PARIS)	2 605
4. CARSAT CENTRE	1 416
5. CAISSE CENTRALE DE LA MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE	1 376
6. CARSAT ALSACE MOSELLE	963
7. CAF DU MORBILLAN / CNSE	930
8. CRAM PARIS	873
9. CAF DE HAUTE GARONNE	650
10. CARSAT NORD-PICARDIE	620
11. CAF DU BAS-RHIN	599
12. CAF DES PYRENEES ATLANTIQUES	563
13. CARSAT RHONE- ALPES	542

14. CAF DU RHONE	507
15. CARSAT NORD-EST	468
16. CAF DE LA MOSELLE	445
17. CAF DE PARIS	435
18. CAF DE L'ESSONNE	399
19. CARSAT NORMANDIE	369
20. CAF D'ILE ET VILAINE	363

La nature des demandes de traduction

Les documents confiés à la traduction sont répartis entre documents administratifs et documents médicaux.

Documents administratifs :

Formulaires européens
Formulaires conventions
Lettres d'organismes
Décisions
Pièces d'état civil
Jugements
Actes notariés
Contrats de travail
Documents scolaires
Documents fiscaux
Lettres d'assurés
Imprimés types
Brochures, documentations

Documents médicaux :

Formulaires européens
Formulaires types
Rapports médicaux
Ordonnances
Analyses
Factures
Accidents du travail
Autopsies
Comptes rendus hospitaliers

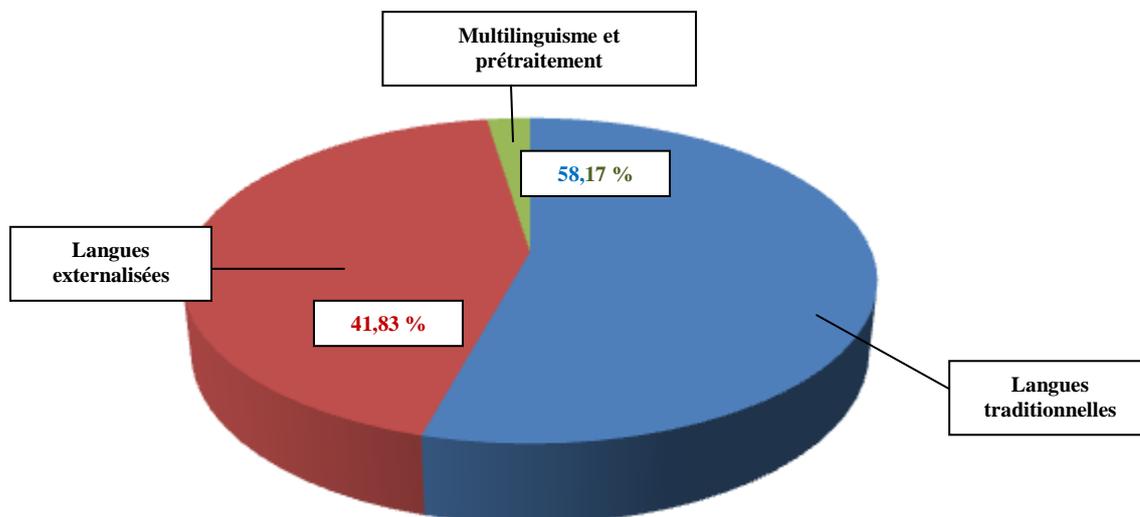
Répartition par nature de documents	
administratifs	84,40 %
médicaux	15,60 %

LA TRADUCTION EN PAGES

N° d'ordre	LANGUES	2012	2011	différence	%
1	ESPAGNOL (1)	7 240,09	9 172,67	-1 932,58	-21,07
2	PORTUGAIS (3)	6 433,25	5 782,14	651,11	11,26
3	ALLEMAND (2)	6 107,70	7 259,88	-1 152,18	-15,87
4	ANGLAIS (4)	4 610,34	4 729,67	-119,33	-2,52
5	POLONAIS (6)	2 699,29	2 361,65	337,64	14,30
6	SERBE (5)	2 499,92	2 700,76	-200,84	-7,44
7	TURC (7)	1 745,92	2 075,37	-329,45	-15,87
8	ITALIEN (8)	1 682,12	1 840,10	-157,98	-8,59
9	ARABE (10)	1 535,22	1 221,59	313,63	25,67
10	ROUMAIN (9)	1 341,35	1 575,44	-234,09	-14,86
11	NEERLANDAIS (12)	1 204,55	1 155,22	49,33	4,27
12	RUSSE (11)	1 124,51	1 211,22	-86,71	-7,16
13	TCHEQUE (13)	1 062,30	1 015,76	46,54	4,58
14	HONGROIS (14)	694,69	876,02	-181,33	-20,70
15	BULGARE (26)	630,97	201,39	429,58	213,31
16	CHINOIS (17)	602,80	611,09	-8,29	-1,36
17	GREC (18)	555,19	549,75	5,44	0,99
18	SUEDOIS (16)	553,35	716,29	-162,94	-22,75
19	SLOVAQUE (19)	521,32	519,91	1,41	0,27
20	CROATE (22)	434,91	408,16	26,75	6,55
21	NORVEGIEN (24)	424,96	343,85	81,11	23,59
22	HEBREU (21)	416,46	462,62	-46,16	-9,98
23	DANOIS (23)	412,04	398,73	13,31	3,34
24	JAPONAIS (15)	369,15	742,30	-373,15	-50,27
25	VIETNAMIEN (29)	303,06	174,27	128,79	73,90
26	FINNOIS (20)	281,29	482,09	-200,80	-41,65
27	THAILANDAIS (32)	226,10	148,73	77,37	52,02
28	ARMENIEN (25)	194,24	275,03	-80,79	-29,37
29	COREEN (33)	177,86	141,99	35,87	25,26
30	GEORGIEN (27)	174,76	196,25	-21,49	-10,95
31	LETTON (30)	155,88	150,96	4,92	3,26
32	MACEDONIEN (35)	115,54	116,21	-0,67	-0,58
33	ALBANAIS(34)	110,47	120,86	-10,39	-8,60
34	SLOVENE (28)	102,11	180,31	-78,20	-43,37
35	LITUANIEN (31)	100,25	149,26	-49,01	-32,84
36	INDONESIEN (36)	33,69	51,84	-18,15	-35,01
37	PERSAN (37)	42,89	39,77	3,12	7,85
38	ISLANDAIS (38)	0,89	4,48	-3,59	-80,13
	total	46 921,43	50 163,63		
	* Place en 2011				

Total de pages traduites : 46 921,43 pages ont été traduites en 2012 contre 50 163,63 en 2011 (-6,46 %).

Les langues centre et du multilinguisme représentent + de 58 % de la traduction du Cleiss alors que le nombre de ces langues ne représentent que 26 % de l'offre.



Ratio langues externalisées / langues traditionnelles, multilinguisme et prétraitement

En 2012, les langues de l'Union européenne représentent 73,28 % du volume traduit. On constate ces dernières années une progression des langues des conventions bilatérales (l'arabe notamment) et des langues hors conventions (thaïlandais, coréen, chinois).

Délai moyen des traductions

Années	délai moyen (en jours)
2011	31
2012	44

Le délai moyen de traduction est en augmentation en particulier du fait du délai de déblocage tardif de crédits supplémentaires qui a entraîné l'arrêt des envois de demandes de traduction dans les langues externalisées et la constitution de stocks. Pour 2013 la consolidation de cette dotation devrait permettre d'améliorer la performance.

Partenariats

Depuis 2009, la Direction des traductions est un partenaire important du GIT (Groupe Interministériel sur la Traduction dans l'administration française) et de son atelier de terminologie.

Avec les services de traduction des ministères financiers et des affaires étrangères, elle coordonne le travail de traduction de son atelier de terminologie et participe aux groupes de travail et aux assemblées réunissant les différents services européens de traductions.

Il faut noter l'évolution conforme aux orientations présentées au Conseil d'administration en 2009 et les innovations qui ont été introduites depuis.

La cellule de prétraitement montre qu'une partie des traductions peut être conservée dans les caisses sous réserve d'une formation minimale et d'instruments supports comme ceux développés avec la cellule de lutte contre les fraudes

Les délais peuvent être réduits en disposant des moyens adaptés à la transmission sous forme dématérialisée.

La renégociation des marchés en 2014 permettra d'imposer aux prestataires des règles en vigueur en interne dégageant ainsi des économies supplémentaires.

VI – LES SYSTEMES D'INFORMATION

Une organisation à repenser dans le cadre du nouveau schéma directeur

L'année 2012 a été pour la direction des systèmes d'information du Cleiss une année riche en termes de changement et de charge de travail. Ces changements se sont accompagnés d'une réflexion en profondeur sur l'évolution du système d'information du Cleiss. Les résultats les plus immédiats de ce travail se trouvent matérialisés dans le nouveau schéma directeur du Cleiss remis en décembre.

1 – Définition du schéma directeur du Cleiss pour la période 2013-2017

Une réflexion globale sur les cinq prochaines années a été initiée à l'occasion de la rédaction du schéma directeur du Cleiss. La direction informatique a mené en concertation avec toutes les directions de l'établissement une analyse de la structure existante afin d'identifier les axes de progression à prendre en compte dans les années à venir.

Les évolutions à mettre en œuvre ont été analysées en regard des 4 axes de progressions suivants :

- Disposer d'un système informatique plus pertinent en regard des missions du Cleiss.
- Orienter le fonctionnement de la direction informatique vers des procédures qualité.
- Sécuriser les structures actuelles
- Moderniser les fonctions de gestion des flux du Cleiss en les rationalisant.

Le questionnement systématique opéré sur les éléments du système d'information devrait nous permettre de le faire évoluer de façon globale, évitant par la même les disproportions technologiques qui ont pu exister entre les outils disponibles auprès des directions du Cleiss.

L'orientation qualité des services informatiques permettra un meilleur formalisme des procédures, de sécuriser les systèmes actuels en regard des problèmes de mutualisation des compétences techniques des acteurs de l'équipe informatique restreinte, d'offrir une plus grande visibilité à l'utilisateur final. La prise en compte de notion de qualité informatique nous permettra, dans cette période d'incertitude, d'envisager divers scénarios de façon plus sereine sur le plan technique.

L'introduction officielle de la gestion du risque est aussi un axe de progression important en ce qui concerne la qualité de service offerte. Ce domaine est initié par la mise en place d'un plan de reprise d'activité.

2 – Montée en charge de l'application Metis

L'année 2012 a été pour l'application de la direction de gestion des créances la première année de fonctionnement « grandeur nature ».

En ce qui concerne l'exploitation informatique de la plateforme, la direction informatique a créé des outils d'automatisation de certaines opérations et de pré qualification des fichiers avant la phase d'intégration des fichiers de données exploités par la DGC. Ces outils ont permis de réduire le nombre d'opérations à réaliser, aussi bien pour l'équipe informatique que pour l'équipe de la direction des créances, avant l'exécution des procédures métiers de la DGC.

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous, la procédure de montée en charge de l'application Metis est satisfaisante :

Indicateurs de montée en charge de l'application Metis

	2011	2012
nombre d'intégration de fichiers	30	257
Nombre de relevés intégrés	578688	2467325
Nombre de lettres de créance (en création)	529	996
Nombre de litiges (en création)	2695	10608
Nombre de contestations (en création)	29412	97518
Nombre de courriers (en création)	6912	26295
Nombre de sessions utilisateur	4629	16098
Nombre de fiches d'anomalie MANTIS créées	48	39

3 – Évolution de l'application « Ouverture des Droits aux Soins de Santé – ODSS

La direction informatique du Cleiss a participé avec la direction de la gestion des créances à l'évolution de l'application ODSS en deux grandes étapes :

- La validation de la version actuelle de production à savoir la version 2.2
- La participation au groupe de travail sur la mise en place de la future version 2.3

Il est à noter que la candidature du Cleiss a été retenue pour la recette de la future version du produit (Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement – VABF – et la Vérification de Service régulier – VSR)

4 – Application de gestion du détachement

L'application de gestion du détachement créée par le Cleiss repose sur deux composants logiciels différents de par leurs fonctionnalités.

- Le composant AIDA répond au besoin d'analyse des flux du détachement.

- Le composant Sirdar a pour finalité la mise à disposition d'une plateforme ouverte vers l'extérieur offrant un accès à la recherche de formulaires de détachements émis.

Chaque composant de l'offre a évolué au courant de l'année 2012. La partie analytique d'AIDA a été repensée afin de la rendre plus conforme aux « bonnes pratiques » utilisées dans le monde des bases de données multidimensionnelles (olap). Une demande interne de restructuration du produit a été effectuée par les équipes de la DSI pour rendre le produit plus proche des attentes des utilisateurs.

Indicateurs de fonctionnement de Sirdar

	2012
Nombre de comptes existants	1620
Nombre de comptes actifs	409
Nombre de création de compte	85
Nombre de sessions utilisateur dans l'année	793
Nombre de formulaires consultés	839
Nombre de formulaires disponibles	1031300
Nombre de formulaires créés	251243

Pays	Nombre	Pays	Nombre
ALLEMAGNE	41909	LIECHTENSTEIN	0
AUTRICHE	3706	LITUANIE	2604
BELGIQUE	112737	Luxembourg	143328
BULGARIE	946	MALTE	2
CHYPRE	22	NORVEGE	0
DANEMARK	4007	PAYS-BAS	13553
ESPAGNE	72095	POLOGNE	134519
ESTONIE	1573	Portugal	10610
FINLANDE	1238	REPUBLIQUE	
FRANCE	394379	TCHEQUE	4246
GRECE	23	ROUMANIE	488
HONGRIE	8502	ROYAUME-UNI	54321
IRLANDE, ou		SLOVAQUIE	6763
EIRE	9205	SLOVENIE	2733
ISLANDE	0	SUEDE	1630
ITALIE	7526	SUISSE	40
LETTONIE	611		

Indicateurs de fonctionnement de Aida

	2011	2012
Nombre de connexions	354	855
Nombre de recherches	7062	20380

5 - Étude sur la future plateforme de partenariat avec le CNSE

En lien avec la direction des traductions, la direction informatique a réalisé une analyse des fonctionnalités de la future plateforme à mettre en œuvre dans le cadre d'un partenariat avec le CNSE. L'objectif est de mettre à disposition du CNSE une plateforme d'aide au traitement des dossiers en langue étrangère qui couvrira un champ d'application élargi par rapport aux demandes habituelles de traduction.

La future plateforme offrira les services suivants :

- Outils de demande de traduction dématérialisée en ligne
- Un fonds documentaire
- Accès aux lexiques
- Une base de connaissance (capitalisation de l'information)
- Un annuaire

La réalisation devrait intervenir dans le courant de l'année 2013 sous réserve de l'obtention des fonds pour l'acquisition d'un serveur informatique.

6 – Évolution de l'application Cassis

L'application Cassis permet d'exploiter les données statistiques collectées par le Cleiss. La récupération des données s'effectuait jusqu'à présent soit à travers le site internet de saisie des éléments statistique soit en exploitant des procédures d'échange de fichier plat entre le Cleiss et ses différents partenaires. Afin de disposer d'une plus grande ouverture en ce qui concerne les sources d'alimentation de l'application Cassis, la DSI a mis en place des modèles de transformation de fichiers de type Excel.

7 – Projet EESSI

L'année 2012 a induit des changements importants en ce qui concerne les principes de gestion du projet EESSI. Une nouvelle structure plus collective a été mise en place pour permettre à l'équipe du Cleiss d'avoir une couverture plus complète et donc plus efficace du pilotage du projet. Elle s'appuie désormais sur des compétences métiers à travers la DAJ et sur des compétences techniques élargies en ce qui concerne la DSI.

Le périmètre d'exécution du projet EESSI à prendre en compte inclut en effet l'aspect technique mais aussi son corollaire, l'aspect métier, qui a été sous-estimé. La mission Igas /IGF avait en charge de procéder à une analyse. A juste titre, elle souligne que la mission de maîtrise d'ouvrage au Cleiss reposait sur une seule personne, ce qui était préjudiciable au projet, et rejoint la position du Cleiss qui, s'appuyant sur les travaux de la Cour des comptes lors de son contrôle de 2001, avait proposé la création d'un poste de chargé de mission transversal.

La France s'est peu investie sur les groupes de travail SED (à l'exception des groupes chômage et famille). Les sujets liés à l'organisation comme l'annuaire n'ont pas fait l'objet d'investissement. De plus, l'absence de la France du groupe des Etats testeurs ne lui a pas permis de prendre toute la mesure des problèmes voire des réticences des partenaires. La question de la gouvernance et de la conduite du projet devra être revue en 2013 à la lumière de ces constats et des évolutions du dossier au plan communautaire.

VII – LE FONCTIONNEMENT DU CENTRE

Conduite de projets transversaux et développement des fonctions supports

Cette partie porte sur les fonctions supports. Toutefois, 2012 a marqué un développement des activités du Secrétariat général dans la conduite de projets transversaux :

- Pilotage des projets de coopération dans le cadre de l'appel à proposition de la Commission européenne pour l'accompagnement de la mise en place des nouveaux règlements européens. Le projet « Règlement 883/04 2.0 », mené avec l'appui de l'ADECRI, avait pour objectif d'identifier des bonnes pratiques et de formuler des préconisations pour l'amélioration des sites internet dédiés à l'information des personnes ayant une carrière internationale. Ce projet a associé des partenaires tchèques et polonais ainsi que les caisses nationales françaises et, au sein du Cleiss, la DAJ et la DDC. Il s'est déroulé principalement à Paris et deux séminaires ont eu lieu à Prague et à Varsovie. Un autre projet, relatif à l'annuaire EESSI, a aussi été sélectionné par la Commission européenne mais il anticipait trop sur l'implication des différents acteurs.

- Maîtrise d'ouvrage de la démarche CAF.

1. Les ressources humaines

L'effectif budgétaire autorisé pour 2012 pour le Cleiss est de 128³ dans le cadre de la COG, il reste inchangé depuis 2009. L'évolution sur 10 ans fait ressortir une croissance de 4,9%.

Année	Effectif	E Evolution
2003	122	-
2004	123	+ 1
2005	124	+ 1
2006 à 2008	124	-
2009	128	+4
2010	128	-
2011	128	-
2012	128	-

Au 31 décembre 2012, le Cleiss présentait un effectif rémunéré de 125 agents en CDI dont :

- 48 fonctionnaires,
- 55 agents non titulaires,

³ Rappel : la COG a accordé 4 emplois pour 200 000 euros de mesures nouvelles mais a supprimé simultanément 150 000 euros sur les crédits inscrits

- 22 salariés de droit privé (UCANSS)

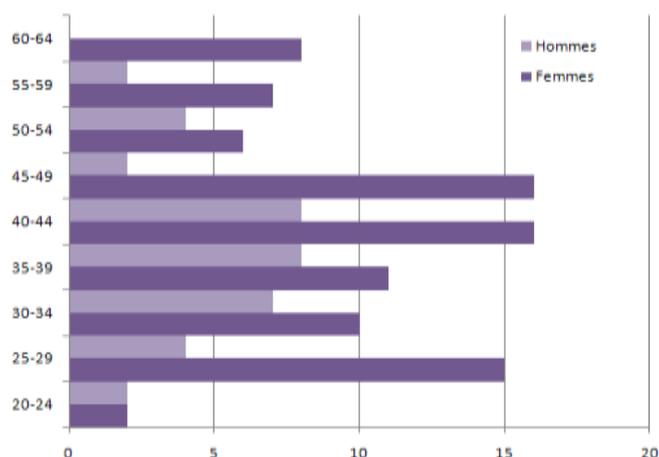
L'effectif des fonctionnaires reste le même qu'en 2011, celui des contractuels de droit public a baissé de 5,2%, celui des salariés sous statut Ucanss est passé de 18 à 22, soit une augmentation de 22%.

Les principales caractéristiques du personnel

Pyramide des âges

La pyramide des âges révèle une forte présence de femmes au Centre (70,4%). L'âge moyen des agents s'élève à 40,8 ans. 59 agents sur les 125, ont moins de 40 ans soit 47,2% de l'effectif, tandis que 20% ont plus de 49 ans.

Le personnel de catégorie A ou de niveau 5A à 9 (43,3 ans en moyenne) est sensiblement plus âgés que le personnel de catégorie B ou de niveau 4 (37,2 ans) et C ou de niveau 3 (42 ans). 4 agents ont 60 ans et plus.

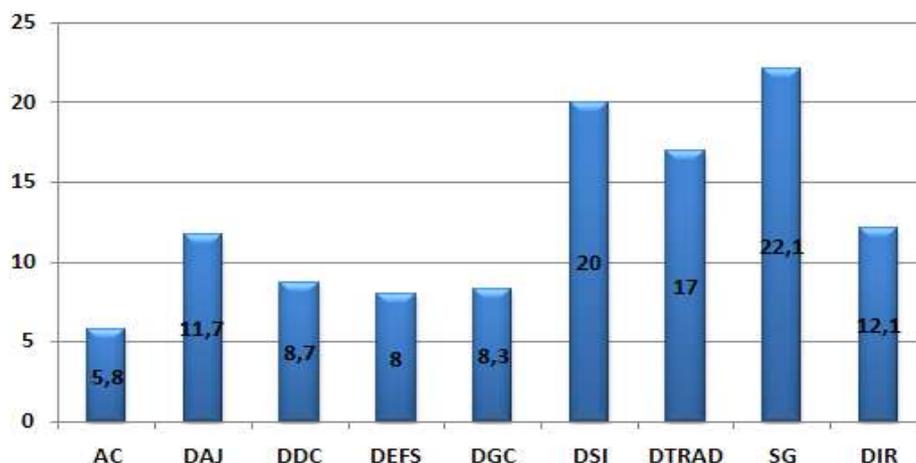


Répartition du personnel selon la catégorie et le statut

	Cat A ou Niv 5A à 9		Cat B ou Niv 4		Catégorie C ou Niv 3		TOTAL	
	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition
Contractuel	23	43,4%	29	63%	3	11,5%	55	44%
Fonctionnaire	22	41,5%	11	24%	15	57,7%	48	38,4%
UCANSS	8	15,1%	6	13%	8	30,8%	22	17,6%
TOTAL	53	100%	46	100%	26	100%	125	100%

Ancienneté du personnel

L'ancienneté des agents s'étend de 0 à 42 ans. L'ancienneté moyenne au Cleiss est de 12 ans et 5 mois, cette moyenne a légèrement baissé par rapport à 2011 (12 ans et 8 mois). A noter que 67 agents, soit 53,6% du personnel, sont présents depuis plus de 9 ans, 30 depuis plus de 19 ans. La moyenne d'ancienneté pour les membres de la Direction est de 12,1 ans et elle varie entre 1 an 10 mois et 22 ans 7 mois.



Turn over

En 2012, 9 agents ont quitté le Cleiss et 4 agents ont bénéficié d'un congé parental ou d'une disponibilité. Les motifs de départ sont les suivants :

Motif	Cat. A ou Niv 5A à 9A	Cat. B ou Niv. 4	Cat. C ou Niv. 3	Total
Réussite concours	1			1
Retraite	3	1	1	5
Démission ou départ dans un autre établissement public	1	1	1	3
Congé parental	1		2	3
Congé de disponibilité	1			1
TOTAL	7	2	4	13

$$\text{Turn-over} = \frac{(\text{entrées} + \text{démissions/retraites})/2}{(\text{Effectif } 31/12/11)} \times 100 = \frac{(6+9)/2}{124} \times 100 = 6\%$$

En 2012, le Turn-over est de 6% contre 10,8% en 2011, soit une baisse de 44,4%. Cette baisse du turn-over peut s'expliquer en partie par l'attente des agents contractuels de droit public en faveur de loi Sauvadet qui permet d'accéder par des concours et examens à l'emploi titulaire.

La formation : une activité en forte augmentation

Le plan de formation élaboré en 2012 confirme l'ambition du Cleiss d'utiliser la formation comme instrument du développement professionnel des agents et comme un levier d'amélioration de la performance du Cleiss. Ce plan s'articule autour de trois objectifs : l'adaptation au poste de travail, le renforcement de l'expertise professionnelle et le développement personnel et professionnel.

116 agents ont suivi au moins une formation en 2012 (+ 49 % par rapport à 2011).

	2011	2012
Nombre d'agents formés	78	116

L'année 2012 a été marquée par la mise en place de formations internes adaptées aux missions et métiers des agents du Cleiss, notamment sur le traitement des forfaits créditeurs et débiteurs à la DGC et sur les nouveaux règlements européens. Les formations linguistiques se sont poursuivies (anglais) pour 22 agents.

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre agents formés	Total heures	Durée moyenne par agent formé
Bureautique	2	4	57:30	14:23
Comptabilité /gestion	5	31	215:00	6:56
Juridique	6	80	755:00	9:26
Informatique/Internet	13	14	334:00	23:51
Préparation concours	3	13	424:00	32:38
Technique rédactionnelle	3	3	120:00	40:00
Linguistique	5	22	822:00	36:22
Hygiène et sécurité	5	35	269:00	7:41
Diplôme universitaire	2	2	82:00	41:00
TOTAL	44	204	3078:30	15:05

2. Un projet managérial : le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) au Cleiss

Les travaux du CAF se sont poursuivis en 2012 pour la mise en œuvre des préconisations formulées fin 2011.

Une enquête de satisfaction a été organisée en fin d'année. Elle a connu un taux de réponse très satisfaisant (70%) et a permis de faire remonter les préoccupations des agents sur la vie au travail, leurs attentes en termes de reconnaissance et les progrès à réaliser concernant le management. Globalement, le taux de satisfaction est relativement élevé selon cette enquête.

3. Le dialogue social

Commission Consultative Paritaire

La commission consultative paritaire (CCP) des agents contractuels du Cleiss s'est réunie le 13 février pour entériner l'avancement à l'ancienneté de contractuels au cours de cette même année.

Comité Technique d'Établissement

La tenue de 2 réunions du CTE en 2012 a permis de discuter de la création d'un CHSCT au Cleiss, de présenter le bilan social et le plan de formation.

Divers autres sujets concernant la mise en œuvre du CAF, l'organisation du travail et la prévention de la souffrance au travail ont été abordés.

L'ouverture de la concertation sur la prime d'intéressement a fait l'objet d'un débat au CT. A aussi été examiné le processus de titularisation.

Les élections

Première élection des délégués du personnel pour les contractuels de droit privé du Cleiss le 5 avril 2012 avec un taux de participation de 88,8%. Chaque mois, une réunion avec les représentants du personnel des contractuels de droit privé est organisée avec la Direction.

4. Le Budget du Cleiss en 2012

Pour 2012, le Cleiss a été autorisé à engager, liquider et ordonnancer les dépenses sur la base des crédits de l'exercice 2011. Cette autorisation ne valait que pour les dépenses limitées au strict fonctionnement de l'établissement à l'exclusion de toute dépense d'investissement. Les crédits servant de référence étant ceux correspondants au montant des charges décaissables inscrites à l'EPRD 2011 initial et majoré des montants votés par décisions modificatives relatifs à l'impact de la correction de la prévision d'inflation (19 919 €) et du recrutement de personnels sous statuts UCANSS (56 737 €), soit 9 596 534 €.

En cours d'année, des dépenses supplémentaires ont été autorisées :

- en investissement: l'acquisition d'un serveur pour l'application METIS et le remplacement de la centrale d'alarme pour un montant global de 69K€, des dépenses liées aux évolutions du logiciel METIS de gestion des créances (28K€)
- en fonctionnement: une dépense de 504K€ pour le remboursement de la CNAV au titre du projet EESSI, un abondement du budget des traductions (220K€).

Evolutions 2007/2012

Actions	2007	2012	augmentation
Créances introduites millions d'euros	358	1508	321%
Créances payées millions d'euros	482	625	30%
Dettes introduites millions d'euros	301	688	128%
Dettes payées millions d'euros	298	470	58%
Litiges introduits	51 141	101 800	100%
Litiges traités	42 440	67 516	60%
Montant des litiges millions d'euros	10	21	100%
Visiteurs uniques site internet	520 000	1 108 000	113%
Pages HTML	800	2400	200%
Langues traduites en interne au Cleiss	5	11	120%
Délais de traduction	37	44 ¹	19%
Pages traduites /traducteur /jour	5.87	7.19	22%
Pages traduites dont % traduit en internes	48000 45% 21835	46921 53% 25171	-2.25% +15.%
Nombre de conventions en application	32 + 3 décrets de coordination	38 + 3 décrets de coordination	17%
Règlements européens	Application 1971	Application 2010	
Agents Ucanss	0	22	#
Budget 2012/2007	7740447	9668318 ²	25%
Budget 2013/2007	7740447	8843536	14%
Plafond d'emplois	124	128	3.2%

¹ En 2009 le délai avait été abaissé à 20 jours soit -46 % mais les problèmes de crédit ont abouti à une nouvelle hausse des délais.

² Le budget 2012 inclut le versement à la CNAV opéré pour le compte de la DSS qui ne fait que transiter par le Cleiss.