

# RAPPORT D'ACTIVITE

**Année 2013**

**Avril 2014**

## SOMMAIRE

<b>Les Chiffres clés.....</b>	<b>4</b>
<b>I - La gestion des créances.....</b>	<b>5</b>
<b>II - Les études financières et statistiques.....</b>	<b>13</b>
<b>III - L'expertise juridique.....</b>	<b>16</b>
<b>IV - L'information et la communication .....</b>	<b>27</b>
<b>V - Les traductions.....</b>	<b>33</b>
<b>VI - les systèmes d'information.....</b>	<b>40</b>
<b>VII - Le fonctionnement du Cleiss.....</b>	<b>43</b>

Le rapport d'activités 2013 présenté au conseil d'administration du Cleiss le 24 avril 2014 présente un caractère certainement particulier à un double titre.

Il est présenté au Conseil d'administration du Cleiss par un directeur qui n'était pas en fonction en 2013. Surtout, il évoque de manière détaillée les activités de l'ensemble des services et des agents dans un contexte marqué par l'annonce de la décision de transférer vers la CNAMts la compétence du Cleiss en matière de gestion des dettes et créances.

Les données fournies dans ce rapport d'activités montrent que cette décision n'a pas provoqué une démobilisation des agents dans les différentes activités concourant à l'exercice des missions de service public de l'établissement.

Ce rapport montre aussi que de nombreux projets ont été imaginés et explorés, même s'ils n'ont pas tous abouti, et qu'ils ont commencé pour certains à être mis en œuvre. Les pistes d'amélioration qu'il comporte constituent pour certaines des prolongements d'objectifs définis précédemment ; certaines devront être mieux définies et de nouveaux objectifs devront être sérieusement développés. Des priorités devront être dressées, sachant qu'en 2014, la mise en œuvre de la décision de transfert mobilisera fortement la direction du Cleiss et la DGC.

La perspective de l'adoption d'une COG au cours du premier semestre de l'année 2015 sera l'occasion de doter le Cleiss d'un plan pluriannuel de développement porté par une stratégie tant sur ses objectifs que sur ses outils de fonctionnement.

Philippe Sanson  
Directeur du Cleiss

## LES CHIFFRES CLES

Contribuer au recouvrement des créances de l'assurance maladie		
Introduction de créances (en millions d'euros)	977	-35%
Introduction de dettes (en millions d'euros)	412	-40%
Recouvrement de créances (en millions d'euros)	990	+58%
Paiement de dettes (en millions d'euros)	404	-40%
Montant des litiges traités (en millions d'euros)	72	+ 243%
Stock des litiges en fin d'année	153 000	+25%
Améliorer l'information		
Mise en ligne du rapport statistique	Nov. 2013	
Nombre de visites du site internet	1 670 000	+34%
Volumétrie du site (nombre de pages HTML)	2680	+ 11%
Traduire ce qui est demandé		
Nombre de dossiers traités	52 441	+7%
Nombre de pages traduites	45 563	-2,9%

## I – LA GESTION DES CREANCES

### **1 – Gestion des créances et dettes de soins de santé (Union Européenne, EEE et Conventions Bilatérales)**

#### **1.1 Introduction des créances et dettes en 2013 : un retour à la normale après une année 2012 exceptionnelle.**

SITUATION	CREANCES PRESENTEES (montants en millions d'Euros)		DETTES PRESENTEES (montants en millions d'Euros)	
	2012	2013	2012	2013
Factures EEE	1 124,5	819,7	342,5	252,0
Factures hors EEE	8,0	6,1	56,7	74,8
Sous-total	1 132,5	<b>825,8</b>	399,2	<b>326,8</b>
% évolution		<b>-27%</b>		<b>-18,1%</b>
Forfaits EEE	374,8	151,6	270,7	85,7
Forfaits hors EEE	0,3	0,0	18,2	0,0
Sous-total	375,1	<b>151,6</b>	288,9	<b>85,7</b>
% évolution		<b>- 59,5%</b>		<b>- 70,3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 507,6</b>	<b>977,4</b>	<b>688,1</b>	<b>412,5</b>
		<b>- 35,1%</b>		<b>-40%</b>

#### **a) Baisse de 35,1% des créances présentées :**

Deux phénomènes expliquent ces baisses :

- Pour les factures, un retour à la normale est intervenu en 2013 avec l'introduction de 2 semestres pour un total de **825,8 millions** alors que 3 semestres avaient été exceptionnellement introduits en 2012 pour 1 132,5 millions.
- Pour les forfaits, les créances correspondent à **151,6 millions** et se rapportent uniquement aux quatre premiers mois de l'année 2010 pour la grande majorité des pays, du fait que la France a cessé de facturer les dépenses sur base forfaitaire à compter du 01/05/2010, alors qu'en 2012, les créances relatives à l'exercice 2009 avaient été introduites pour 374,8 millions. Par ailleurs, aucune commission mixte n'est intervenue en 2013 et aucune créance n'a été présentée dans le cadre des conventions bilatérales.

L'année 2013 est marquée par la persistance d'anomalies sur les E 125-E127 ainsi que les états financiers ou de dénombrements livrés par la CNAMTS.

**b) Une baisse équivalente de 40% en matière de dettes présentées :**

- Pour les dettes présentées sur factures : elles s'élèvent globalement en 2013 à **326,8 millions** (399,2 millions en 2012) soit - 18,1%. Pour l'UE/EEE/Suisse, l'année 2012 avait été une année exceptionnelle avec de fortes introductions de créances par l'ensemble des pays en vue de respecter les délais fixés par la Décision S7 de la CACSS en matière d'introduction pour les créances antérieures au nouveau règlement. Les dettes sur factures dans le cadre des conventions progressent de 31,9% entre 2012 et 2013.
- Pour les dettes sur forfaits : elles correspondent en 2013 globalement à **85,7 millions** (288,9 millions en 2012), soit une baisse de 70,3%. Cette baisse est due au passage au remboursement sur factures pour de nombreux pays à compter du 01/05/2010 et, par ailleurs, à des présentations plus faibles de dettes en 2013 pour l'Espagne et le Portugal. En ce qui concerne les conventions, aucune dette n'a été introduite en 2013 faute de commissions mixtes.

**1.2 Remboursements des créances et dettes de soins de santé en 2013 : le paiement des dettes a correspondu à 40,8% du paiement des créances.**

SITUATION	CREANCES (montants en millions d'Euros)		DETTES (montants en millions d'Euros)	
	2012	2013	2012	2013
Factures EEE	551,2	937,2	288,9	252,8
Factures hors EEE	3,2	5,8	53,4	79,8
Sous-total	554,4	<b>943,0</b>	342,3	<b>332,6</b>
% évolution		<b>70%</b>		<b>-2,8%</b>
Forfaits EEE	63,8	47,5	120,7	71,9
Forfaits hors EEE	7,6	0,0	6,8	0,0
Sous-total	71,4	<b>47,5</b>	127,5	<b>71,9</b>
% évolution		<b>-33,4%</b>		<b>-43,6%</b>
<b>TOTAL</b>	625,8	<b>990,5</b>	469,8	<b>404,5</b>
		<b>58,2%</b>		<b>-13,8%</b>

### a) Forte hausse de 58% des créances payées :

Au total, le Cleiss a perçu **990,5 millions** se décomposant en 984,7 millions pour les pays de l'UE/EEE/Suisse et 5,8 millions pour les conventions.

**Pour les factures**, le Cleiss a perçu **943 millions** de ses homologues étrangers au cours de l'année 2013, soit une hausse de 70% par rapport à 2012. Cette forte hausse est exceptionnelle et directement liée aux acomptes reçus sur les 3 semestres de factures envoyés aux différents pays en 2012. Ces fonds ont représenté, par ailleurs, 83,9% du solde global arrêté au 31/12/2012. En matière de conventions, aucune commission mixte ne s'est tenue d'où des paiements limités.

- Allemagne : ce pays a payé 69,3% du solde de sa dette arrêtée au 31/12/2012, contre 35,7% en 2012, 45,3% en 2011 et 70,6% en 2010.
- Grèce : la situation reste la même que les années précédentes dans la mesure où ce pays n'a réglé en 2013 que 6,4% de sa dette arrêtée au 31/12/2012.
- Italie : ce pays n'a pas réglé soit la totalité des acomptes dus dans le cadre de l'accord bilatéral existant jusqu'au 31/12/2012, soit une somme totale de 51 millions d'euros non réglés fin 2013. Combinée aux créances présentées en 2013, cette absence de règlement provoque un alourdissement de la dette de ce pays de 31,9% entre fin 2012 et fin 2013, la dette italienne équivalant à 148,5 millions.
- Portugal : les engagements pris en matière de paiements lors de la commission des comptes de mai 2013 ont été tenus et la dette de ce pays baisse de 12,6% entre fin 2012 et fin 2013.
- Roumanie : ce pays a réglé en 2013 environ 45% de sa dette arrêtée au 31/12/2012 et a respecté les engagements pris lors de la commission des comptes de mai 2013.

A noter que l'Andorre et la Polynésie n'ont effectué aucun règlement en 2013 et que la dette de ces deux pays progresse respectivement de 32,2% et 43,3% entre fin 2012 et fin 2013. En revanche, la dette de la Calédonie a baissé de 40,6% compte tenu des montants plus importants réglés par ce territoire.

**Pour les forfaits**, les Etats membres ont remboursé en 2013 **47,5 millions** (63,8 millions en 2012) au titre des soldes de créances arrêtées au 31/12/2012, soit 35,7% du solde global au 31/12/2012. 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. L'absence de commissions mixtes entraîne une absence de versements pour les conventions.

Le solde global en stock des évolutions conjuguées des créances sur factures et sur forfaits et contrôles médicaux a baissé de 10,1% par rapport à l'année précédente et s'établit à 1 134,16 millions au 31/12/2013 contre 1 262,1 millions au 31/12/2012. Cette diminution s'explique du fait des nouvelles créances présentées à nos partenaires pour 977,4 millions (1 507,6 millions en 2012) mais surtout par les versements reçus par la France, les différents pays ayant versé à la France, en trésorerie, un total 990,5

millions au CLEISS en 2013 (625,8 millions en 2012), soit 78,4% du solde de leurs dettes arrêtées au 31/12/2012.

**b) Baisse de 40% des dettes payées :**

Au total le Cleiss a payé **404,5 millions** en 2013 contre 469,8 millions (- 40%). Ce montant se décompose en 324,7 millions au profit des pays de l'Union (80,3%) et 79,8 millions pour les pays liés à la France par convention (19,7%).

Pour les factures, le Cleiss a payé **332,6 millions** en 2013, soit -2,8% par rapport à 2012, année au cours de laquelle 342,3 millions avaient été payés. Pour l'UE/EEE/Suisse, le CLEISS a payé **252,7 millions** à ses homologues étrangers soit une baisse de 12,5% par rapport à 2012, année au cours de laquelle 288,9 millions avaient été payés. La Belgique a été le principal bénéficiaire de ces paiements avec 120,3 millions (47,6%), suivie par l'Allemagne : 53,1 millions (21%), la Suisse : 22,7 millions (8,9%), l'Espagne 18,3 millions (7,2%), le Luxembourg : 15,8 millions (6,2%) et le Portugal : 8,4 millions (3,3%). Sauf pour l'Allemagne, ces paiements résultent des accords bilatéraux en vigueur et des acomptes versés à chacun des créanciers. Pour les conventions, Le C.L.E.I.S.S. a payé **79,8 millions** en 2013 (60,8 millions en 2012). En l'absence de commissions mixtes, les montants payés restent modérés et ne concernent que des remboursements sur factures. La Polynésie a été le principal bénéficiaire avec 59,3 millions (74,3%), suivie par la Nouvelle Calédonie avec 17 millions (21,3%).

Pour les forfaits, **71,9 millions** ont été réglés aux pays étrangers en 2013, contre 127,5 millions en 2012, soit - 43,6%. Pour l'UE/EEE/Suisse, les montants remboursés ont baissé de 40,4% passant de 120,7 millions en 2012 à **71,9 millions** en 2013 pour les raisons évoquées ci-dessus. L'Allemagne et le Portugal ont été les principaux bénéficiaires de ces paiements (78,8% des sommes transférées). Pour les conventions, aucun règlement n'est intervenu en l'absence de toute commission mixte en 2013.

Globalement, le solde des dettes sur factures et forfaits en stock équivaut à 362,4 millions au 31/12/2013, contre 439,8 millions au 31 décembre 2012 soit une baisse de 17,6%. Cette baisse importante résulte d'une part de la diminution des dettes présentées en 2013 et de la diminution des montants payés sur la même période.

**L'excédent dégagé au bénéfice de l'assurance maladie française augmente très fortement en 2013 :**

Année	Créances recouvrées	Dettes payées	Ecart
2004	405,7	264,3	<b>141,4</b>
2005	436,0	289,5	<b>146,5</b>
2006	553,3	338,6	<b>214,7</b>
2007	482,6	298,0	<b>184,6</b>
2008	833,5	322,0	<b>511,5</b>
2009	819,6	266,7	<b>552,9</b>



2010	424,3	395,7	<b>28,6</b>
2011	565,5	317,5	<b>248,0</b>
2012	625,8	469,8	<b>156,0</b>
2013	990,5	404,5	<b>586,0</b>

## ***2 - Activité de la DGC en 2013 (traitement des créances et dettes - traitement du contentieux sur les créances et dettes de soins de santé***

### **2.1 Nombre de relevés E 125/ E 127 traités**

<b>Année</b>	<b>Solde année n-1</b>	<b>Introductions année n</b>	<b>Relevés traités année n</b>	<b>Ratio par agent /35</b>	<b>Solde année n</b>
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	<b>28 870 (*)</b>	978 347
2012	978 347	2 173 054	1 839 369	<b>54 099 (**)</b>	1 312 032
2013	1 312 032	1 491 394	1 488 294	<b>43 773 (**)</b>	1 315 132
<b>% évolution 2013/2012</b>	<b>+ 34,1%</b>	<b>- 31,3%</b>	<b>-19%</b>	<b>-19%</b>	<b>+0,2 %</b>

(\*) 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 et 2013.

Le solde des relevés à traiter a progressé de 0,2% entre 2012 et 2013.

- nombre de relevés introduits : il est inférieur de 31% par rapport à 2012, l'évolution étant parallèle à la baisse des créances ou dettes présentées en 2013. La DGC a pu traiter un peu plus que le stock constaté au 31/12/2012.

- relevés de créances introduits en 2013 : 826 091 contre 1 225 211 en 2012 (- 32,5%). En 2012, 3 semestres de facturation avaient été envoyés à nos partenaires contre 2 semestres en 2013.

- relevés de dettes reçus en 2013 : 665 303 contre 947 843 en 2012 (-29,8%)
- nombre de relevés traités : au 31/12/2013 la totalité des 826 091 relevés créances ainsi que 662 203 relevés débiteurs avaient été traités, contre 1 839 369 en 2012, soit - 19 % par rapport à 2012.

A noter que le délai moyen de traitement a légèrement augmenté en 2013 et est passé de 12 mois en 2012 à 13,7 mois, factures et forfaits confondus en ce qui concerne les dettes. L'accent a davantage porté sur le traitement des cas litigieux en 2013.

## **2.2 Nombre de litiges/contestations traités en 2013 :**

<b>Année</b>	<b>Solde année n-1</b>	<b>Introductions année n</b>	<b>Litiges traités année n</b>	<b>Ratio par agent</b>	<b>Solde année n</b>
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
2013	123 202	114 439	81 970	2 411 (**)	153 668
<b>% évolution 2013/2012</b>	<b>+ 38,5%</b>	<b>+12,4%</b>	<b>+21,4%</b>	<b>+21,4%</b>	<b>+ 24,7%</b>

(\*) 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 et 2013.

Le solde global du nombre de cas litigieux progresse de 24,7% par rapport à fin 2012.

La forte progressivité du ratio par agent entre 2011 et 2013 ne suffit pas à compenser la forte évolution du nombre de nouveaux litiges.

Le traitement des cas litigieux a amené le Cleiss à contester les rejets de créances françaises en 2013 pour **12,3 millions**.

En ce qui concerne les dettes françaises, le Cleiss a notifié en 2013 à ses partenaires étrangers des rejets de créances pour **60,1 millions**.

## **2.3 : Participation aux réunions internationales :**

En 2013, la DGC a participé activement aux deux sessions de la Commission des comptes en mai et novembre 2013 à Bruxelles, au cours desquelles ont été examinés différents sujets liés à la gestion des créances, les coûts moyens de soins de santé et la refonte de la Décision S7 de la CACSS, en vue d'y intégrer différents aspects tels que

les délais d'introduction, de contestation et de règlement définitif des créances antérieures au nouveau règlement.

La session de mai 2013 a également été l'occasion de rencontrer 3 pays (Grèce, Portugal et Roumanie) en vue d'aborder leurs retards de paiement et de conclure des accords ou échéanciers de paiement pour ces pays. Ces accords ont été respectés du côté roumain et portugais mais pas du côté grec.

Dans le cadre des conventions, aucune commission mixte ne s'est tenue.

### **3 - L'activité liée au contrôle des erreurs ou de la fraude ou à la fourniture de statistiques nouvelles :**

#### **3.1 Contrôle des dettes dans le cadre de la lutte contre les fraudes au niveau des caisses françaises :**

La CNAMTS a poursuivi en 2013 (CNSE) le contrôle de certaines factures de soins de santé compte tenu des résultats du précédent contrôle initié dès 2010. Il s'agit de factures d'un montant supérieur à 5000 euros, mentionnant la carte européenne d'assurance maladie comme ouverture de droit. Un premier bilan provisoire dressé en juillet 2013 n'a pas révélé de fraudes de la part des caisses étrangères même si au niveau interne, des erreurs dans l'ouverture des droits ou des litiges sur le lieu de résidence des assurés ont pu être décelées.

Par ailleurs, l'accès au RNCPS depuis le début 2013 permet au Cleiss de vérifier le bien fondé de certaines factures (+ de 5000 euros) notamment en matière d'ouverture de droits.

#### **3.2 Contrôle issus de la mise en place de la nouvelle version d'ODSS en 2012 :**

Les signalements demeurent très nombreux fin 2013, soit plus de 37 000 cas, dont plus de 12 000 cas pour les pays de l'Union, malgré la campagne de sensibilisation menée en 2013 auprès de l'ensemble des régimes débiteur de pension afin qu'ils régularisent au plus vite les dossiers en litige.

52% de ces signalements concernaient des droits non fermés dans ODSS tandis que 48% des cas concernaient des absences de validation d'ouverture des droits. Ces manquements peuvent entraîner à tort des contestations de dettes par le Cleiss et retarder inutilement l'apurement de nos dettes vis-à-vis de nos partenaires.

Comme en 2012, le traitement des cas litigieux en matière de créances ou de dettes via le fichier ODSS a permis de détecter des cas de double résidence déclarée par des pensionnés. Le Cleiss a soumis ces cas 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 et déterminer la résidence effective de ces personnes.

### **3.3 : les études :**

La DGC a participé à la réalisation de l'étude portant sur les soins de santé en 2012 en fournissant les statistiques relatives à l'ensemble des dépenses de soins de santé prises en charge par les caisses françaises pour le compte de régimes étrangers et les dépenses prises en charge par l'ensemble des régimes français d'assurance maladie au cours de l'année 2012. Cette étude a été diffusée sur le site du Cleiss et porte le titre « décryptage n° 15 ».

## II – LES ETUDES FINANCIERES ET STATISTIQUES

### 1. Le rapport statistique

L'édition 2012 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne dans son intégralité en novembre 2013 sur le site. Comme l'an dernier, il est téléchargeable sur le site du Cleiss et disponible sur plaquette à la demande et tous les tableaux et graphiques contenus dans ce document sont directement accessibles sur le site au format Excel.

Pour l'édition 2012, afin de répondre à un souhait de la DSS, les données détaillées pour les pays n'ayant pas d'accord de sécurité sociale avec la France sont dorénavant demandées aux différents régimes de sécurité sociale français. Cependant, ces informations n'étant pas encore disponibles auprès de tous les régimes en 2012, elles sont toujours globalisées sous l'intitulé « pays hors conventions » - Partie 3 - mais disponibles à la DEFS.

Pour réaliser ce rapport, la DEFS a collecté 10 572 états statistiques durant l'année 2013, selon les modes de transmission suivants :

- **60% 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 des professions libérales
- **20% par télétransmission de fichiers nationaux**, provenant essentiellement de la CNAV, du RSI, de la CCMSA et du GIE AGIRC-ARRCO.
- **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 2013 mais aussi par des organismes ne disposant pas d'accès à Internet.

Le récapitulatif présenté ci-après fait ressortir qu'au cours de l'année 2012, près de 6,9 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale soit une augmentation de près de 300 millions par rapport à 2011 (+4,55 %).

Constat proche de celui des années précédentes : le poste « retraite » représente à lui seul près de 90% des flux vers l'étranger. Les pensions de vieillesse regroupent près des deux tiers du montant total des prestations servies à l'étranger, suivies par les retraites complémentaires (22%). Les autres prestations totalisent un peu plus de 10% de ce montant.

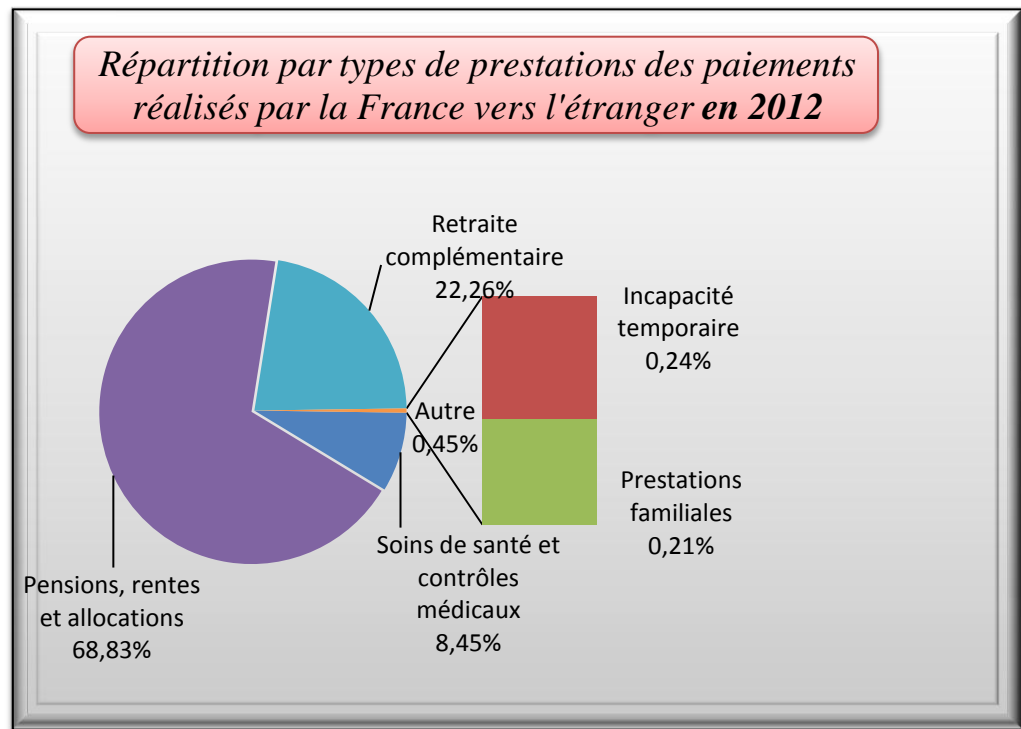
**Tableau synthétique - Ventilation des paiements effectués par la France à l'étranger**

Type d'accord	Montants en euros						%
	Soins de santé et contrôles médicaux	Incapacité temporaire	Prestations familiales	Pensions, rentes et allocations	Retraite complémentaire	TOTAL	
Règlements européens	481 299 097	12 353 312	9 718 856	2 319 251 414	800 331 708	3 622 954 387	52,53
Conventions bilatérales	35 462 129	4 392 844	4 802 741	2 311 207 936	585 506 963	2 941 372 613	42,65
Décrets de coordination	52 089 168	39 674	0	28 197 797	74 592 240	154 918 879	2,25
Pays hors conventions	11 660 733			88 675 530	75 062 183	175 398 446	2,54
Données non ventilées par pays *	2 631 289					2 631 289	0,04
<b>Total 2012 <sup>(1)</sup></b>	<b>583 142 416</b>	<b>16 785 830</b>	<b>14 521 597</b>	<b>4 747 332 677</b>	<b>1 535 493 094</b>	<b>6 897 275 614</b>	<b>100,00</b>
<b>Total 2011 <sup>(2)</sup></b>	<b>407 094 534</b>	<b>19 347 353</b>	<b>13 811 138</b>	<b>4 607 023 686</b>	<b>1 550 079 776</b>	<b>6 597 356 487</b>	
<b>% évolution</b>	<b>43,24</b>	<b>-13,24</b>	<b>5,14</b>	<b>3,05</b>	<b>-0,94</b>	<b>4,55</b>	

(\*) : Concernent les montants des dépenses de santé remboursés par le RSI et certains régimes spéciaux, non ventilés par pays (voir Partie 1 - Soins de santé - Les remboursements)

(1) : Le montant de 583 142 416 € indiqué en "Soins de santé et contrôles médicaux" pour 2012 comprend bien évidemment les montants remboursés par le Cleiss (soit près de 470 millions d'euros) mais également les montants remboursés par les caisses de sécurité sociale (voir Partie 1 - Soins de santé - Les remboursements)

(2) : Même remarque que Total 2012 (Montant remboursé par le Cleiss : 317 millions d'euros)



## **2. DECRYPTAGE : Etudes et analyses du Cleiss**

Trois numéros de Décryptage ont fait l'objet d'une diffusion en 2013 :

**Décryptage n°12** – Avril 2013 : l'Irlande à la tête de l'UE pour la 7<sup>ème</sup> fois

**Décryptage n°13** – Septembre 2013 : Emission et utilisation de la CEAM

**Décryptage n°14** – Novembre 2013 : 1<sup>ère</sup> Présidence du Conseil de l'UE pour la Lituanie

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

## **3. Autres travaux**

**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** : Ces informations sont ensuite consolidées avec les données de la DGC puis diffusées dans le rapport statistique depuis 2011 et font également l'objet d'une étude Décryptage n°15 en janvier 2014 « Etat des lieux des soins de santé en 2012 ».

A noter qu'en 2013, nous avons recueilli pour la première fois les remboursements effectués par la MGEN.

### **Constitution d'une base des accords de sécurité sociale signés à travers le monde :**

- travaux lancés en février 2011 : travaux de recherche puis création de la base
- courant 2013, poursuite de l'alimentation de la base et mises à jour régulières. Plusieurs réunions organisées avec la DDC afin de l'améliorer.
- Ce nouvel outil est aujourd'hui opérationnel en local mais n'a toujours pas été diffusé car des inadaptations techniques demeurent et ne permettent pas une consultation de cette base à l'extérieur.

**Participation 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, 2 autres en 2013. Sur les 56 indicateurs proposés dans le rapport final (diffusé en février 2014), bon nombre d'entre eux sont déjà collectés par le Cleiss pour les besoins du rapport statistique. Pour ceux dont la collecte n'est pas prévue pour l'instant côté français, des contacts ont été pris auprès des organismes concernés.

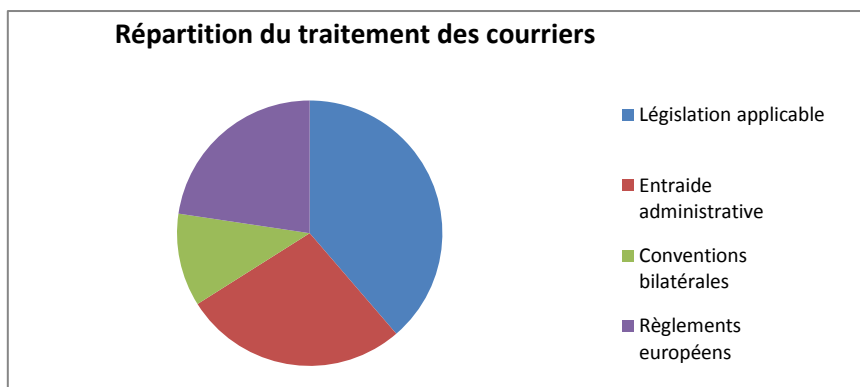
Afin de répondre à des demandes régulières de nos partenaires et compléter le rapport statistique, des « **fiches pays** » ont été créées : ainsi, pour chaque pays lié à la France par un accord de sécurité sociale (règlements européens, conventions bilatérales ou décrets de coordination), sont regroupés sur un même document de 2 pages maxi l'ensemble des prestations servies par la France vers le pays en question au cours des 10 dernières années. Ces nouveaux supports d'informations sont actuellement en cours de finalisation. Ils seront disponibles à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2014.

### III – L'EXPERTISE JURIDIQUE

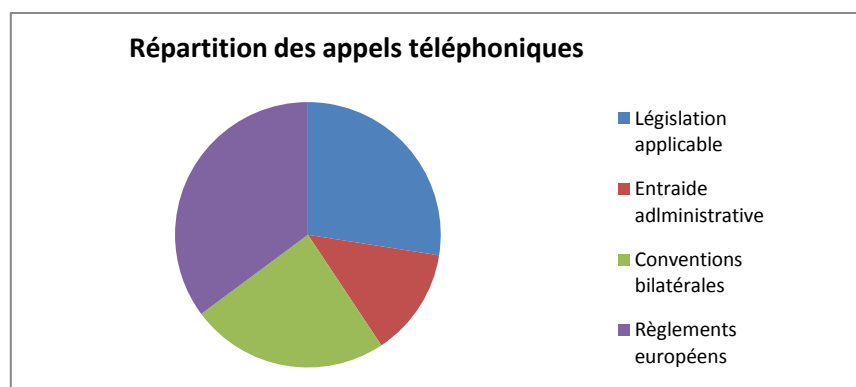
#### 1 - Relations avec les organismes et les assurés sociaux

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

En 2013, la direction des affaires juridiques (DAJ) du Cleiss a traité 24480 courriers.



Le volume des communications téléphoniques peut être estimé en moyenne à 1300 communications par mois qui transitent par le standard du Cleiss et dont le destinataire est à 80% un des services de la DAJ. La plage horaire de la permanence téléphonique est de 9h à 12h30 le lundi, le mercredi et le vendredi et de 14h00 à 17h00 le mardi et le jeudi ; trois postes sont accessibles en dehors de ces horaires. A ces appels s'ajoutent ceux qui arrivent directement sur le poste des agents dès lors qu'ils ont été identifiés par leurs correspondants extérieurs lors du traitement de leur demande et qui viennent s'ajouter aux 1300 appels. Le schéma ci-dessous ne rend compte que des appels qui transitent par le standard.



#### 2 – Détermination de la législation applicable

Ce sujet a encore généré une activité importante en 2013 à différents niveaux.

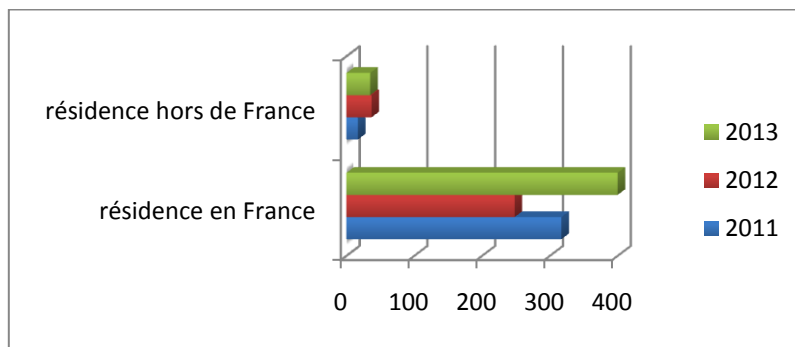
Le Cleiss est toujours destinataire de demandes provenant d'organismes étrangers ou de particuliers. Cependant l'expertise étant désormais mieux partagée entre les



régimes compétents et mutualisée pour le réseau des CPAM, il a été décidé de progressivement cesser en amont le travail de prétraitement des demandes arrivant au Cleiss et de les transmettre directement aux caisses des régimes compétents. Le Cleiss continuera cependant de prétraiter les demandes plus problématiques et soutiendra les organismes nationaux dans les cas complexes.

Le service « législation applicable » continue à répondre aux questions de particuliers ou d'entreprises qui lui parviennent sous forme de courriers, mails ou communications téléphoniques et à apporter son expertise tant auprès des organismes nationaux que de ses homologues étrangers.

Des demandes de détermination de la législation applicable continuent à transiter par le Cleiss, cf. schéma ci-dessous.



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 envoyés à la caisse française compétente.

Les demandes de recouvrement forcé des cotisations de sécurité sociale dans le cadre de l'accord franco-allemand du 26 mai 1981 sont stables par rapport à 2012 soit 182 en 2012 et 183 en 2013.

Un guide de la détermination de la législation applicable a été rédigé par les agents du service « législation applicable » complété par le formulaire d'enquête du Cleiss et des lettres mises au point par la CNAMTS ainsi que par le groupe d'experts Relations Internationales. Ce guide a pour objectif de permettre aux différents acteurs sur le terrain (CPAM, RSI, MSA, URSSAF...) de disposer d'un outil d'aide au processus de détermination de la législation sociale applicable face aux diverses situations, rencontrées quotidiennement, de personnes circulant au sein de l'Europe. Il présente les dispositions des règlements européens en matière de détachement ou de pluriactivité et les illustre avec des exemples issus des situations réellement rencontrées lors du traitement des demandes. Il est visible sur le site du Cleiss, partie réservée aux institutions, et a été intégré par la CNAMTS sur son référentiel.

Une mise à jour du site du Cleiss est en cours de finalisation dont l'objectif est d'offrir une aide à la décision aux particuliers ainsi qu'entreprises en matière de législation

applicable. Elle permettra en sélectionnant les critères pertinents de trouver ou de vérifier quel est l'État compétent en fonction de la situation.

Des fiches de jurisprudence sont réalisées au fil de l'eau et sont intégrées dans le site du Cleiss. Des études sur des sujets spécifiques ont également été réalisées (home base, low cost, notion d'activité,...).

Au niveau national, l'expertise du Cleiss en matière de législation applicable et de mise en œuvre des règlements européens a conduit à être associé à différents travaux. Dans le cadre du Plan national de lutte contre le travail illégal 2013-2015, la Direction générale du travail s'est vue confier le pilotage de sa mise en œuvre.

Ceci s'est traduit concrètement par une participation du Cleiss à :

- Une cellule d'experts interministérielle pour analyser les montages juridiques et le fonctionnement de la chaîne pénale et proposer aux services des grilles de lecture et de stratégie.
- Un groupe de travail chargé d'actualiser et de compléter le guide de la Direction générale du travail de contrôle du travailleur détaché. Cette actualisation s'inscrit dans l'objectif 2 du plan précité visant à renforcer la lutte contre les fraudes aux détachements dans le cadre des prestations de services transnationales. Il réunit des agents de contrôle de l'inspection du travail, des agents de la DGT et des représentants des services et administrations intervenant en matière de lutte contre le travail illégal (URSSAF, DSS-DACI, CCMSA, CLEISS, DNLF, OCLTI).

Ces instances se réunissent trimestriellement. Les réunions d'actualisation du guide DGT doivent prendre fin en avril 2014 mais le Cleiss continuera de participer à la rédaction finale de ce guide. Elles permettent d'apporter une vue transversale et complémentaire qui permet d'appréhender la situation dans son ensemble, c'est-à-dire en amont au travers de la détermination de la législation applicable puis ensuite avec le constat des infractions et leur traitement devant les tribunaux sans oublier les modalités de retrait des formulaires européens.

Une expérience est en cours avec le CNFE, les CPAM du Haut-Rhin et Bas-Rhin ainsi que de la Moselle, le Cleiss, l'ACOSS et la CNAMTS. A partir d'une trentaine de dossiers, un plan d'action commun a été élaboré et une procédure de signalement entre les CPAM et le CNFE est en cours de test qui prévoit l'intervention éventuelle du Cleiss via les organismes étrangers dans le cadre de la coopération afin d'inciter, lorsque cela s'avère nécessaire, les employeurs à remplir leurs obligations vis-à-vis du système français. Les résultats permettront de décider de la généralisation de la procédure de signalement et de la nécessité de cet accompagnement par le Cleiss.

Le Cleiss a été auditionné à deux reprises par le Sénateur Eric Bocquet à l'occasion de la rédaction de ses rapports, les thèmes évoqués ont été « La détermination de la législation sociale applicable aux salariées dans le cadre des règlements (CE) 883/2004 et 987/2009, ses dérives : Abus, erreurs et fraudes » et « les normes sociales européennes dans les transports ». En matière de transport aérien, la détermination de la législation applicable au personnel naviguant et en particulier la notion de la « home base » a donné lieu à des échanges avec nos homologues européens et au niveau de la Commission européenne.

En conclusion, la DAJ a été régulièrement sollicitée afin de présenter devant des instances diverses les règles du détachement et de la pluriactivité tels que groupes d'employeurs (Cercle Magellan et Cindex), groupes de travail avec les organismes de sécurité sociale français, associations, salons ; elle a été associée à des journées de formation et d'échange sur la lutte contre le travail illégal dans le cadre des prestations de services internationales (DIRRECTE, URSSAF, ACOSS) ainsi qu'aux travaux du groupe d'experts de CPAM Relations Internationales et CNAMTS.

**Analyse :**

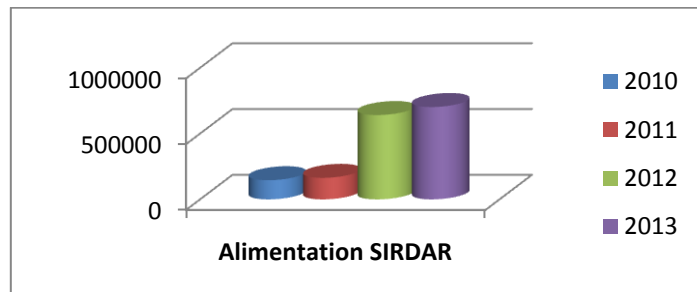
Le nombre de réunions ou d'évènements auxquels nous avons participé et qui concernent la DLA a été particulièrement élevé en 2013. Cet appétence pour ce sujet est lié à différents phénomènes : complexité des dispositions applicables dans ce domaine qui a amplifiée les besoins d'information des employeurs et des salariés, liens renforcés avec les corps de contrôle et l'ACOSS, travail collaboratif avec les caisses nationales, en particulier la CNAMTS et son groupe d'experts internationaux issus des CPAM.

**Axes de travail pour 2014 :**

- Poursuivre les travaux en matière de recouvrement des cotisations et des prestations. Une enquête a été lancée dans plusieurs États dont il faut exploiter les réponses obtenues. En liaison étroite avec l'ACOSS, il conviendra ensuite de transposer dans les pratiques des organismes français les dispositions européennes issues du règlement (CE) 883/2004 en intégrant l'utilisation des nouveaux formulaires soit les DES (Document Électronique Structuré).
- Faire remonter les difficultés rencontrées par les différents régimes pour déterminer la législation applicable à la Direction de la sécurité sociale (ex : des artistes, des saisonniers, pluriactivité et ouverture des droits à l'assurance maladie, ...).

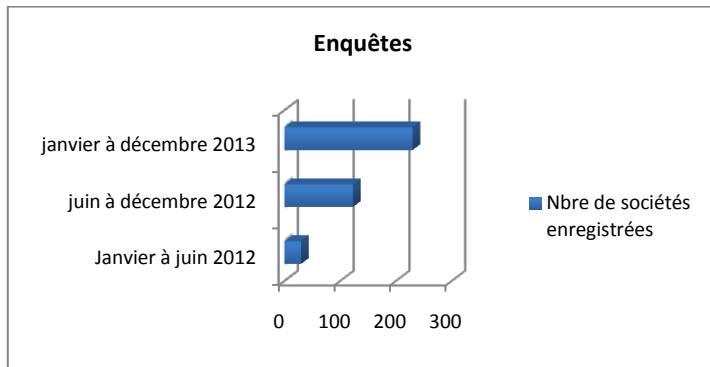
**3 - Fichier des détachés et des pluriactifs, lutte contre la fraude et le travail illégal**

Ce fichier est désormais régulièrement alimenté et le nombre total de formulaires en provenance d'organismes européens est de 702 000.



Cette base est accessible à toutes personnes le demandant et appartenant à un corps de contrôle français (ACOSS, URSSAF, DIRRECTE et gendarmerie). Une réactivité accrue a entraîné une plus grande sollicitation de la DAJ par les corps de contrôle et en particulier les URSSAF qui se traduit notamment par des interventions auprès de ses

homologues étrangers ainsi que par des demandes de recherches surtout lorsqu'il s'agit de groupe ou de sociétés avec de nombreuses ramifications.



Le suivi des entreprises se poursuit, 230 dossiers ont été créés en 2013 portant le stock de dossier « sociétés » faisant l'objet d'un suivi à 390. Ce suivi signifie un signalement aux DIRRECTE et URSSAF, des demandes de renseignements complémentaires à la société utilisatrice et des échanges avec les organismes français ou étrangers de sécurité sociale.

**Analyse :**

Différents contentieux en cours dans différents domaines économiques (low cost, sous-traitance, services) mettent à jour des montages de plus en plus sophistiqués. La complexité des dispositions en matière de pluriactivité semble « favoriser » les abus et fraudes.

Axes de travail pour 2014 :

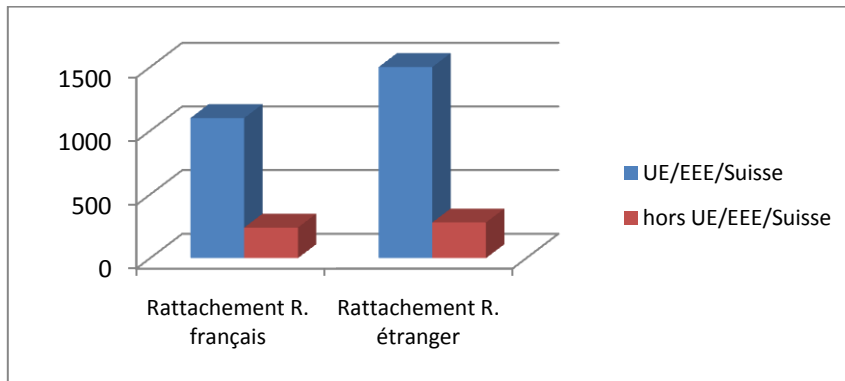
- Augmenter les moyens dédiés à cette activité qui est en plein développement, humain et bureautique (évolution de l'outil AIDA).
- Mutualiser les informations relatives aux entreprises et améliorer le suivi des contentieux.
- Poursuivre le travail d'alimentation et d'exploitation de la base SIRDAR. Deux améliorations sont envisagées : intégrer dans la base les informations concernant les fins ou les modifications de détachement afin qu'elles soient disponibles pour les utilisateurs, et qualifier les noms des entreprises afin d'obtenir des résultats plus pertinents en cas de recherche avec AIDA.

**4 – Détachement et accords dérogatoires**

**Accords dérogatoires sur la base de l'article 16 du règlement 883/2004 ou d'un accord bilatéral de sécurité sociale**

L'article 16, qui a remplacé l'article 17 du règlement 1408/71, prévoit qu'il est possible de déroger aux règles habituelles en matière de législation applicable dans l'intérêt des personnes concernées. Cette possibilité est également prévue dans les accords bilatéraux de sécurité sociale. Concrètement ceci a pour effet soit de demander

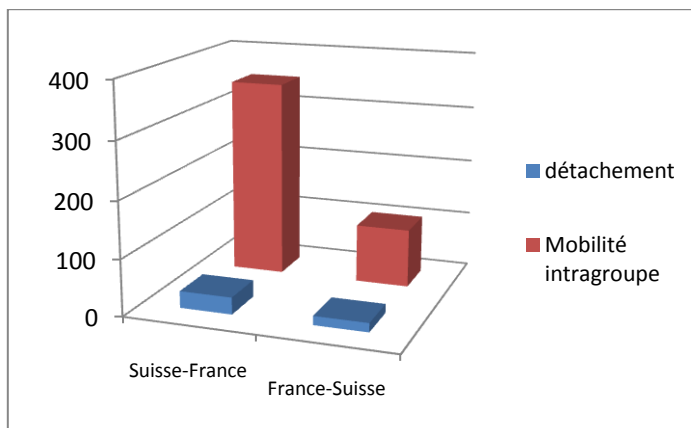
l'autorisation aux régimes étrangers de maintenir les intéressés au régime français, soit d'accepter qu'ils soient maintenus au régime étranger qui en fait la demande.



Tout le long de l'année 2013 la DAJ a accentué ses contrôles lors de l'examen des demandes dérogatoires et fait évoluer en permanence les questionnaires permettant d'apprécier au mieux les situations.

### Dans le cadre des échanges franco-suisse

Suite au bilan réalisé en juin 2012 et à des échanges avec les autorités suisses, une note commune franco-suisse a rappelé aux entreprises les conditions encadrant les demandes de dérogation de l'accord de mobilité intra-groupe. Ces mesures sont désormais mises en œuvre par les autorités respectives, cependant il est apparu nécessaire de clarifier le statut des demandes des employeurs afin de séparer ce qui relève du détachement ordinaire, du détachement dans le cadre de la mobilité intra-groupe et de dérogation accordée dans le cadre de la mobilité intra-groupe. Les conditions à remplir et d'appréciation des demandes étant différentes selon le cadre juridique concerné.



En 2012, 248 demandes de dérogation ont été accordées dans le cadre de la mobilité intra-groupe. En 2013 il y a eut 220 dérogations accordées et 130 sont en cours d'examen.

Analyse :

Ces chiffres sont relativement constants depuis la mise en œuvre des règlements européens (CE) 883/2004 et 987/2009 et le passage de la durée de détachement initial de 12 à 24 mois. Les principaux Etats pour lesquels des demandes de maintien à leur régime ont été faites sont dans l'ordre l'Allemagne, le Royaume-Uni, la Belgique et l'Italie. Dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale, ces Etats sont la Suisse (pour les ressortissants d'Etats tiers dans le cadre de la convention franco-suisse), le Québec et le Japon.

Les Etats d'accueil concernés par les demandes de maintien au régime français sont principalement la Belgique, du Royaume-Uni, Italie et Suisse. Dans le cadre des accords bilatéraux, ces Etats sont le Niger, la Nouvelle Calédonie, le Maroc et la Tunisie.

## 5 – Questions liées à l'application des accords bilatéraux

Les principales problématiques restent globalement identiques à celles de 2012 :

- 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 : Les questions restent très diverses mais elles reflètent cependant des préoccupations grandissantes en terme de retraite. L'articulation des textes internationaux applicables selon la zone géographique où la personne a été affectée est un sujet de préoccupation des particuliers et des employeurs. Les travaux du GIP info retraite auquel le Cleiss a été associé ont abouti à la rédaction et la mise à disposition sur internet d'une brochure qui permet d'apporter des informations claires et complètes sur ce sujet.

Les travaux des Commissions mixtes ont été poursuivis avec le Québec pour les questions relatives à l'Entente et au protocole franco-québécois et les négociations avec la Chine se sont poursuivies en vue de la conclusion d'un accord de sécurité sociale.

Des accords ont été adoptés ou sont en voie d'adoption par les instances nationales avec les pays suivants : Argentine, Uruguay et Brésil. Une réunion s'est tenue à Paris avec les autorités uruguayennes afin de poursuivre les travaux sur les formulaires conventionnels, ceux-ci devraient être finalisés en 2014. Les formulaires relatifs à l'accord franco-brésilien ont été préparés et doivent également être finalisés en 2014.

Les divergences d'interprétation d'application de la convention franco-gabonaise, concernant le reversement des cotisations, ainsi que de la convention franco-algérienne, sur l'exportation des droits en France des ressortissants algériens, n'ont pas encore été résolues.

Axes de travail pour 2014:

- 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.
- Préparation avec la DACI puis suivi des Commissions mixtes, qui seront très nombreuses en 2014.
- Création ou aménagement des formulaires dans le cadre des nouvelles conventions.

## **6 – Questions liées à l'application des règlements européens**

Des entretiens bilatéraux ont eu lieu entre les organismes de sécurité sociale français et croate. Ces échanges ont eu pour objectif de s'informer mutuellement des dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans chacun des deux États et de préparer l'entrée de la Croatie dans l'Union européenne au 1er juillet 2013. Les procès-verbaux des réunions franco-allemandes de 2011 et 2012 entre organismes des assurances maladie et pension ont été finalisés et sont en cours de signature ainsi que celui avec les organismes pension suisses.

Les travaux du GIP Info Retraite se poursuivent avec la mise à jour de la brochure et la création d'une trame d'entretiens qui sera mise à disposition des agents des différentes caisses. Ces actions trouvent leur place dans le développement de l'offre de services auprès des candidats à l'expatriation.

Des demandes d'attestation de fin de droits à l'assurance maladie ayant été demandées par les organismes espagnols aux ressortissants français, même lorsqu'ils n'ont jamais travaillé en France, un courrier a été envoyé aux autorités espagnoles afin d'en comprendre la raison. Ceci serait dû à une modification de la législation espagnole qui redéfinit la qualité des personnes assurées et de leurs bénéficiaires. Une proposition va être faite afin de mettre en place une procédure simplifiée et éviter que des personnes ne soient plus prises en charge par la sécurité sociale espagnole du fait de leur difficulté à obtenir un document attestant qu'ils ne bénéficient pas d'une couverture sociale en France.

Compte tenu du volume important de demandes arrivant au Cleiss pour les prestations familiales, d'une part, les procédures de traitement des demandes en matière de prestations familiales et les courriers types utilisés ont été modifiés afin de pouvoir réduire leur délai de traitement. D'autre part, des courriers ont été adressés aux organismes étrangers qui envoient ces demandes au Cleiss afin de leur indiquer qu'il est préférable de les envoyer directement aux CAF compétentes et de s'adresser au Cleiss uniquement en cas de problème pour déterminer la caisse compétente ou de difficultés particulières.

La DAJ a participé aux différentes réunions du PNERI organisées par la CNAMTS notamment sur les questions complexes en matière d'assurance maladie ; elle a

participé à différents groupes de travail de la CNAMTS tel que celui portant sur le projet de lettre réseau CNAMTS relative à la situation des anciens travailleurs frontaliers devenus pensionnés et la gestion des documents portables S3 et a également participé aux échanges sur l'application de l'accord franco-britannique en lien avec la DACI.

Axe de travail pour 2014 :

- Vérifier auprès de la CNAF la pertinence de ces changements et leur impact pour les agents des CAF destinataires de ces courriers et des organismes étrangers.
- Formaliser les relations de travail avec la CNAMTS suite à sa nouvelle organisation en matière de relations internationales.
- Poursuivre les travaux sur le recouvrement des prestations dans le cadre des règlements européens en proposant aux régimes français concernés une mise en commun de cette problématique et des procédures.

**7 – Formations et réunions d'information**

L'activité de formation en 2013 a été prise en charge par Françoise Roger, chargée de mission au Cleiss, à l'exclusion des deux dernières formations figurant sur le tableau ci-dessous.

thème	Organisme	Personnes concernées	Nombre de journées
Détermination de la législation applicable	CNAMTS	Formation des formateurs	1 session de 2 jours
Invalidité	CNAMTS	Agents	5 sessions de 2 jours
Formation initiale des inspecteurs URSSAF	URSSAF	Inspecteurs	2 sessions de 2 jours
L'application des accords internationaux	CARCDSF*	Agents	2 sessions de 2 jours
Présentation des règlements européens et des conventions bilatérales de sécurité sociale	MAEE	Agents du MAEE partant en poste dans les ambassades et consulats à l'étranger	1 jour
L'application des règlements (PF)	CAF de Nantes	Agents	1 jour

\*Caisse Autonome de Retraite des Chirurgiens Dentistes et Sages Femmes

Nous intervenons notamment dans les instances suivantes :

- CINDEK (réunion tous les deux mois)
- Cercle Magellan
- Mondissimo (24h chrono, salon et interviews pour des WebTV)



- Salon « expatriés, mode d'emploi » où deux équipes de 5 personnes sont mobilisées par demi-journée afin de faire face à l'affluence.
- Salon du Monde – Courrier International
- Fédération du bâtiment
- Artistes et mannequins

## **8. Activités transversales en 2013**

### **Modernisation des outils de la DAJ**

De nombreuses réunions et travaux avec un prestataire extérieur afin de rédiger un cahier des charges pour remplacer l'outil de gestion de la DAJ. Les bénéficiaires escomptés sont la rationalisation des traitements, un meilleur suivi des phénomènes sociaux, la mise en place d'alertes et l'amélioration de nos services vis à vis de nos interlocuteurs extérieurs (AR des courriers, suivi des échanges, formulaires dématérialisés pour les employeurs,...).

Le cahier des charges a été finalisé mais ce projet a été mis en attente.

### **EESSI et autres bases**

L'accès à différentes bases par le portail EOPPS a entraîné un gain de temps et d'efficacité considérable. Nous sommes désormais en mesure de répondre à davantage de demandes dans le cadre de l'entraide administrative.

La montée en charge sur le projet EESSI a continué en 2013 qui s'est traduit par une mise à disposition de 2 agents à temps plein pendant 6 mois, plus particulièrement sur l'annuaire européen, et un mi-temps de la Directrice de la DAJ sur l'ensemble du projet.

La DAJ a participé à la validation de l'outil de mise à jour de l'annuaire et en parallèle effectué un travail important de mise à jour de l'annuaire. Ceci a impliqué de nombreux échanges et explications avec les régimes impliqués dans la mise en œuvre des règlements européens. Deux formations pour les correspondants de l'annuaire dans les régimes concernés ont été faites en collaboration étroite avec les personnes de la CNAVTS opérateur.

En plus d'échanges réguliers d'informations sur les avancées du projet EESSI, les travaux du comité de suivi ont été les suivants :

- Groupes de travail transversaux par risques sur les flux et SED
- Travail commun sur les spécificités techniques dans EESSI
- Observations sur la version V3 des SED
- Cohérence des différentes bases existantes

Analyse :

La coordination mise en place entre les différents niveaux décisionnaires impliqués dans le projet EESSI soit la DACI, le Cleiss et la CNAVTS opérateur, permet d'avoir des orientations claires avant les commissions techniques et de faire un retour effectif avant les commissions administratives.

L'implication des caisses reste constante et se traduit par une participation accrue à différents groupes ad hoc et à une volonté d'être présent lors des tests de l'outil mis à disposition par la Commission afin d'influer positivement sur ce projet.

La mise à jour de l'annuaire et la fusion des répertoires devront être continuées en 2014 afin de garantir une cohérence lors de la demande d'émission de cartes CEAM et de disposer d'une base fiable pour EESSI.

Axes de travail en 2014 :

- Fusionner l'annuaire et le CLD ; cet objectif n'a pas été atteint l'an dernier et il sera repris.

Poursuivre la mise à jour de l'annuaire via l'outil mis à disposition sur EOPPS.

- Recrutement d'un chargé de mission assurant la conduite opérationnelle du projet

***Mise à jour et refonte de l'espace contact du site du Cleiss***

Des représentants de tous les services de la DAJ ont participé aux groupes de travail avec la DDC concernant la refonte de l'espace contact du site du Cleiss. Ceci avait pour objectif de développer des réponses automatiques aux demandes de renseignements des internautes identifiées comme récurrentes.

<http://www.cleiss.fr/presentation/contact.html>

Cette action a eu des effets positifs sur le volume de mails que nous recevons et a augmenté la palette des services rendus en ligne. Par contre les mails qui continuent à nous parvenir, ayant passé ce premier filtre, sont beaucoup plus techniques et complexes.

## IV – L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

### *Un double enjeu : poursuivre l'enrichissement du site et améliorer la notoriété du Cleiss*

La Direction de la Documentation et de la documentation (DDC) 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).

Elle 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**

Le site Internet du Cleiss, par la densité de son contenu et la régularité de son actualisation, constitue un vecteur d'information reconnu tant par nos partenaires que par les particuliers.

#### **Enquête de satisfaction 2013**

Les réponses à l'enquête mise en ligne sur le site du Cleiss entre avril et décembre 2013 révèlent un taux de satisfaction globale constant et positif. La note moyenne donnée au site par les répondants est de 3,8 sur 5. Toutefois, les internautes expriment des attentes sur lesquelles il reste une marge de progression (accessibilité du langage, informations plus synthétiques et pratiques). A la lumière de ces résultats, le Cleiss proposera en 2014 un plan d'amélioration.

#### **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. En 2013, une note sur le système de protection sociale en Russie, avec lequel la France n'a pas d'accord est venue enrichir le panel d'États décrits.

L'élargissement des notes aux régimes des travailleurs indépendants, entamé en 2011, s'est poursuivi au cours de l'année 2013.

Ce sont désormais 73 pays qui sont étudiés au travers de 100 descriptions.

De par leur nombre et la régularité de leur mise à jour, ces notes génèrent un trafic important sur le site. Ainsi il est intéressant de relever qu'en 2013, sur les 100 pages les plus visitées du site, 38 concernaient ces notes.

##### Tableaux de cotisations

L'évolution du nombre de tableaux de cotisations applicables aux travailleurs non salariés suit la courbe des notes descriptives des régimes de non salariés évoquées

précédemment. Ainsi, les taux de 73 pays sont proposés sur le site. Ces informations, de même que celles relatives au paiement des cotisations lorsque l'employeur ne dispose pas d'établissement sur place, sont très prisées par les visiteurs. Elles peuvent notamment servir d'outil de décision pour les employeurs qui disposent 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 nombre croissant d'informations (21 articles publiés en 2013) sur les évolutions ponctuelles de législations dans nos États partenaires sont mises en ligne dans la partie « actualité » du site. Ce travail est effectué grâce une veille régulière des notes émises par la Commission Administrative pour la Coordination des Systèmes de Sécurité Sociale (CACSSS) ainsi que des sites institutionnels étrangers.

### Consolidation des textes

Dès lors qu'un texte introduisant une modification des règlements de coordination ou d'un accord bilatéral paraît, la version en ligne de l'acte juridique modifié est consolidée pour tenir compte de ces évolutions et permettre la consultation d'un texte en vigueur à l'instant T.

En 2013, les règlements de coordination ont fait l'objet de consolidations notamment à l'occasion de l'intégration de la Croatie à l'Union européenne.

### Nouveautés en 2013 :

- Résorption des demandes d'information par mail : en collaboration avec la DAJ, la page de contact a été enrichie d'une FAQ en mars 2014. Elle propose désormais des liens vers l'essentiel des thèmes traités sur le site, en amont du formulaire permettant d'envoyer une question par mail. Cette mesure a permis de réduire de 37% le nombre de mails reçus (de 4300 en 2012 à 2700 en 2013), et ce malgré une augmentation importante du nombre de visiteurs.
- Enrichissement de la rubrique jurisprudence européenne : intégration d'un moteur de recherche sur une sélection d'affaires de la CJUE dont les résumés sont en ligne.

### **Une hausse constante de la volumétrie et de la fréquentation**

Volumétrie du site : augmentation de 11 % avec environ 2680 pages fin 2013 contre 2400 fin 2012.

## FRÉQUENTATION

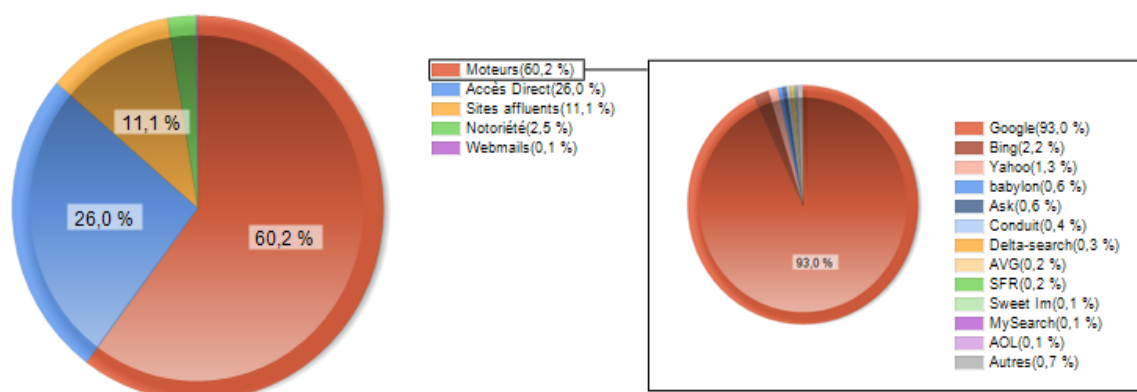
	2013	2012	Evolution
Visites	1 669 420	1 243 156	+34,3 %
Pages vues	4 509 272	3 939 629	+14,5 %
Visiteurs	1 516 410	1 108 519	+36,8 %

La progression du nombre de visiteurs et de visites en 2013 est plus importante que celle de 2012. Cette année, la fréquentation a augmenté de 36,8 % avec plus d'un million et demi de visiteurs cumulés.

### Provenance du trafic

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

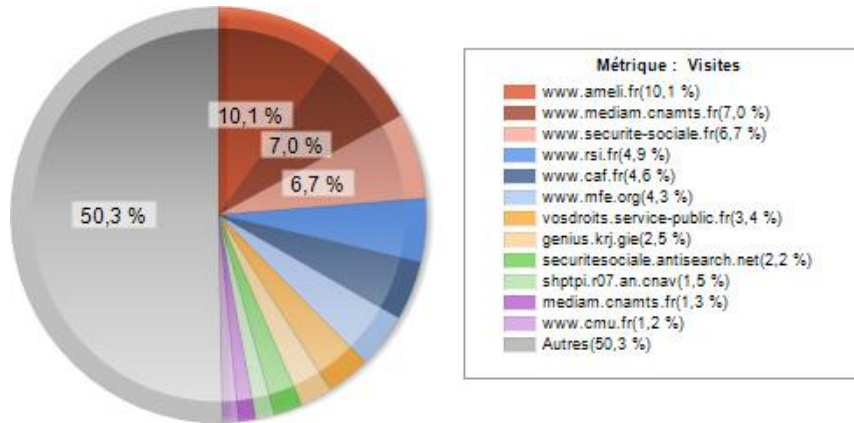
#### Les différentes sources de trafic



**Moteurs :** Avec 60,2 %, la part de trafic généré par les moteurs de recherche continue d'augmenter (+4,6 % par rapport à 2012), Google restant largement en tête.

**Accès directs :** 26 % des entrées sur notre site sont les visites générées depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistrés dans leurs navigateurs.

2013



### Sites affluents :

En 2013, 2 480 sites (hors moteurs de recherche) ont renvoyé des visiteurs vers le nôtre (11,1 % du trafic), soit 94 de plus que l'année précédente.

Avec près de 28,4% des visites générées par les sites affluents en 2013, la CNAMTS reste 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 8,9 % des visites affluentes.

### 2. Charcot

Sur cet intranet, les agents du Cleiss 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.

La DDC l'alimente avec divers types de contenus :

- un panorama de presse (702 articles référencés en 2013),
- un récapitulatif des textes législatifs et réglementaires parus dans le domaine de la protection sociale et internationale (705 références en 2013),
- et un agenda mentionnant les échéances importantes pour le Cleiss (réunions, événements).

En juin 2013, Charcot a subi une refonte graphique et une réorganisation de ses rubriques, visant principalement à améliorer la lisibilité de la mise en page, à mettre en valeur certaines informations, à intégrer de nouvelles sources (telles que les derniers documents intégrés à la base de données documentaire interne) et les distinguer visuellement.

Cette refonte a été bien accueillie puisque le baromètre d'opinion 2013 auprès des agents fait apparaître que :

- 84% des répondants sont satisfaits par la lisibilité de la page d'accueil,
- 71% sont satisfaits par la nouvelle organisation des actualités et 69% par l'organisation des rubriques.

### 3. Opérations de communication

#### 3.2 Les salons

##### **S'expatrier, mode d'emploi (SEMDE)**

Depuis 2010, le Cleiss Co-organise ce salon qui réunit pour une journée et dans un même lieu les principaux acteurs institutionnels de l'expatriation. L'objectif de cette manifestation est de fournir aux candidats à un départ à l'étranger le maximum de réponses à leurs questions, lesquels peuvent porter tant sur la protection sociale, la fiscalité, l'emploi, l'enseignement, etc.

Chaque année, les institutions accueillent les visiteurs sur un espace stands pour des échanges personnalisés et proposent en parallèle une dizaine de conférences thématiques.

En 2013, plus de 1000 personnes ont participé à la journée, soit 200 de plus qu'en 2012.

##### **Forum Expat**

Le groupe Le Monde a lancé son premier salon consacré à l'expatriation le 4 juin 2013, en y associant les institutionnels partenaires de la journée S'expatrier Mode d'emploi et d'autres participants (CCI international, ambassade du Canada, Québec international). Le Cleiss y a tenu un stand et a collaboré à l'animation de conférences, selon une formule très similaire à la journée S'expatrier mode d'emploi.

1460 personnes ont assisté à cette première édition, dont 135 ont sollicité les agents du Cleiss pour des réponses personnalisées.

##### **Convention Mondissimo**

Le Cleiss participe également depuis 2010 à ce rendez-vous annuel de 2 jours, qui réunit porteurs de projets à l'international, dirigeants d'entreprises exportatrices, expatriés ou candidats à l'expatriation, responsables Mobilité Internationale, etc.

Cette manifestation, pour ce qui concerne le Cleiss rencontre moins de succès auprès du grand public car elle est plutôt destinée aux entreprises et autres acteurs privés.

#### 3.2 Supports de communication

##### **Flyer de présentation**

A l'issue des derniers salons, malgré une fréquentation globale importante notamment sur les stands tenus par le Cleiss, il s'avère que notre organisme est assez peu connu des particuliers : seuls 20% des visiteurs de SEMDE 2013 ont déclaré le connaître ou en avoir entendu parler.

C'est pourquoi un nouveau support a été développé en interne afin de présenter l'organisme de façon synthétique, ciblant un public plus large et moins expert et axé sur les services rendus.

Complétant la plaquette institutionnelle créée en 2009 à l'occasion des 50 ans du Cleiss, et d'un format moins volumineux et plus économique, ce flyer a été tiré à 3000 exemplaires. Il a été distribué aux visiteurs du salon du Monde de juin 2013.



## Entrée sur le Cleiss dans Wikipedia



En octobre 2013, dans le même objectif d'augmenter la notoriété du Cleiss auprès du grand public, la DDC a rédigé un article sur l'organisme dans l'encyclopédie collaborative Wikipedia ; il fournit un aperçu des origines du Cleiss, son statut, ses missions ainsi que la liste des présidents du conseil d'administration et des directeurs depuis sa création en 1959.

## Relation presse

Afin de développer son réseau de relais d'information, le Cleiss communique sur ses activités phares et sur les actualités les plus pertinentes liées à la protection sociale internationale. En 2013, des communiqués et articles ont été adressés notamment à l'agence de presse AEF et repris dans leurs dépêches (Texte sur l'entrée en vigueur de la convention franco-argentine, sur 2012 comme année record en ce qui concerne le montant des créances de soins de santé gérées par le Cleiss, article sur le partenariat signé entre le Cercle Magellan et le Cleiss).

## 4. Participations diverses

- La DDC participe 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. Une réunion de 2 jours a eu lieu à Bruxelles en novembre 2013.
- Réseau MISSOC (Mutual Information System on Social Protection) : Il s'agit d'un système comprenant des informations relatives à la protection sociale dans tous les États membres, dans les trois pays de l'Espace Économique Européen - Islande, Liechtenstein et Norvège - ainsi qu'en Suisse. Un agent de la DDC a participé aux deux réunions annuelles et a collaboré aux mises à jour des données concernant la France.



## V – LES TRADUCTIONS

En matière de traductions mais aussi de prise en charge de la demande, l'année 2013 a vu, d'une part, se consolider les différentes orientations prises par la Direction des traductions depuis 2011 (A) et, d'autre part, se confirmer l'augmentation massive du flux de la demande (B).

### **A. Des orientations axées sur la polyvalence et la multi-compétence des traducteurs (1) et sur la nécessité de traiter et de traduire autrement les documents (2)**

#### **1. La polyvalence et la multi-compétence des traducteurs**

La connaissance de plusieurs langues par les traducteurs du Cleiss a permis de façonner le nouveau visage des traductions au Cleiss.

Composée de seulement 5 secteurs linguistiques en 2011, la direction des traductions comptait à la fin de l'année 2013, 7 secteurs linguistiques : allemand, anglais, espagnol, italien, néerlandais, polonais et portugais.

TOTAL DES PAGES TRADUITES EN 2013 PAR SECTEURS LINGUISTIQUES			
LANGUES	TOTAL PAGES	DONT	
		TC	TE
ESPAGNOL	8 267,18	5 951,13	2 316,05
PORTUGAIS	6 308,39	6 042,63	265,76
ALLEMAND	5 338,37	5 153,21	185,16
ANGLAIS	3 577,12	3 185,48	391,64
POLONAIS	2 000,96	613,16	1 387,80
ITALIEN	1 675,00	921,91	753,09
NEERLANDAIS	1 127,39	764,33	363,06
<b>TOTAUX</b>	<b>28 294,41</b>	<b>22 631,85</b>	<b>5 662,56</b>

Figure 1 : répartition des pages traduites dans les sept secteurs linguistiques entre traducteurs Cleiss et traducteurs extérieurs.

79,99 % des traductions réalisées au Cleiss dans les langues des 7 secteurs linguistiques le sont par les traducteurs du Cleiss.

En outre, 4 nouvelles langues sont également traitées par les traducteurs du Cleiss : roumain, russe, suédois et turc.

TOTAL DES PAGES TRADUITES EN 2013 DANS LES NOUVELLES LANGUES			
LANGUES		DONT	
		TC	TE
ROUMAIN	1 285,31	218,17	1 067,14
RUSSE	1 330,82	394,70	936,12
SUEDOIS	399,63	120,75	278,88
TURC	1 269,74	105,02	1 164,72
<b>TOTAUX</b>	<b>4 285,50</b>	<b>838,64</b>	<b>3 446,86</b>

Figure 2 : répartition des pages traduites dans les quatre nouvelles langues entre traducteurs Cleiss et traducteurs extérieurs

19,57 % des traductions réalisées au Cleiss dans les 4 nouvelles langues l'ont été par les traducteurs du Cleiss. En 2012, ce chiffre n'était que de 9,10 %.

L'activité du traducteur du Cleiss ne se borne pas au seul travail de traduction. Le traducteur intervient transversalement et en appui des autres Directions du Cleiss et, dans le cadre de ce qui pourrait être appelé l'entraide linguistique, il vient en aide aux organismes de sécurité sociale.

Ces tâches, si elles ont toujours existé, n'ont jusqu'à présent jamais été mises en valeur. Encore peu comptabilisées par les traducteurs en 2013, il s'avère nécessaire pourtant de mieux les quantifier à l'avenir.

INTERVENTIONS TRANSVERSALES DES TRADUCTEURS EN 2013	
AUTRES DIRECTIONS CLEISS ET ACCUEIL	67H25
ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE	41H75

Figure 3 : Temps consacré par les traducteurs à des activités d'entraide linguistique et de traduction orale simultanée

Le traducteur du Cleiss a consacré également beaucoup de temps à la refonte des fichiers communs, qui est un pré-requis de mutualisation nécessaire à une politique de multilinguisme ambitieuse et de gestion claire de la traduction externalisée.

Il a également œuvré dans les domaines terminologique et lexical. Des fiches terminologiques existent dans six langues. Des glossaires ont été mis à jour ou élaborés, comme cela a été le cas avec les glossaires des pièces d'état civil qui servent depuis janvier 2013 au traitement de l'immatriculation.

TRAVAUX DE MUTUALISATION ET DE TERMINOLOGIE DES TRADUCTEURS EN 2013	
MUTUALISATION DES CONNAISSANCES	441H33
TERMINOLOGIE	208H75

Figure 4 : Temps consacré par les traducteurs à des activités de terminologie et de lexiques

## **2. La nécessité de traiter et de traduire autrement les documents**

Compte tenu de l'augmentation des flux de demandes de traduction et de la nécessaire maîtrise des coûts, une cellule technique dite de prétraitement a vu le jour en 2012.

Sa mission : travailler transversalement avec le traducteur en lui servant de support technique (création de tableaux, de documents types etc.) ou lui prétraitant ses documents (traitement de documents à faible teneur en traduction).

Si pour des raisons de service, la cellule a été dirigée à 50 % vers des tâches inhérentes au Secrétariat des traductions, elle n'en a pas moins poursuivi son travail, notamment en direction des langues externalisées, avec une nette progression en termes de productivité.

CELLULE DE PRETRAITEMENT : LANGUES EXTERNALISEES					
	ANNEE 2013	ANNEE 2012		ANNEE 2013	ANNEE 2012
langues	pages	pages	langues	dossiers	dossiers
ALBANAIS	20,38	5,18	ALBANAIS	146	35
ARABE	0,17	0,3	ARABE	5	1
BULGARE	0,58	0,95	BULGARE	7	4
COREEN	0,03	0	COREEN	1	0
CROATE	0,1	0	CROATE	2	0
FINNOIS	0,03	0	FINNOIS	1	0
GEORGIEN	0,1	0	GEORGIEN	3	0
GREC	0,28	0,11	GREC	3	1
HONGROIS	2,14	0,84	HONGROIS	16	6
MACEDONIEN	0,96	0,89	MACEDONIEN	9	2
NORVEGIEN	0,23	0,6	NORVEGIEN	1	2
SERBE	0,33	0,33	SERBE	4	2
SLOVAQUE	9,09	3,21	SLOVAQUE	41	10
TCHEQUE	9,21	0,63	TCHEQUE	35	2
<b>TOTAL PAGES</b>	<b>43,63</b>	<b>13,04</b>	<b>TOTAL DOSSIERS</b>	<b>274</b>	<b>65</b>

Figure 5 : Total de pages et de dossiers traités par la cellule de prétraitement sur les langues externalisées : comparatif 2013/2012.

La lecture du tableau ci-dessus montre un ratio de 0,15 pages par dossier en 2013 contre 0,20 pages par dossier en 2012.

Cela s'explique par le fait qu'en 2013, une nouvelle approche a été mise en œuvre dans le traitement de la demande de traduction. L'objectif a été de limiter le nombre de pages à traduire pour à la fois réduire les coûts de traductions et accélérer le traitement des demandes. Ainsi, la limitation des traductions aux seules parties essentielles et nécessaires et la mutualisation des fichiers communs et des documents types ont été développées.

	Nombre de pages traduites			Nombre de dossiers traités		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Interne	25 891,8	24 494,8	23 514,1	27 432	29 904	30 996
% interne	51,6%	52,2%	51,6%	57,0%	61,1%	59,1%
Externe	24 271,7	22 430,6	22 049,7	20 665	19 009	21 445
<b>Total</b>	<b>50 163,5</b>	<b>46 925,4</b>	<b>45 563,8</b>	<b>48 097</b>	<b>48 913</b>	<b>52 441</b>

Figure 6 : Total de pages et de dossiers traités par les traducteurs du Cleiss : comparatif 2013/2012/2011.

En 2013, 52 441 dossiers ont été traités soit 9% de plus qu'en 2011. L'augmentation est surtout importante pour les dossiers traités en interne qui ont cru de 13% contre seulement 3,8% pour les dossiers traités par les traducteurs extérieurs. En interne, la prise en charge de ce volume croissant de dossiers a eu lieu à effectif constant (ETPT de 20 traducteurs) alors même qu'un quart des traducteurs est parti en retraite sur la période 2011-2013.

La baisse du nombre de pages traduites au cours des trois dernières années ne se reflète donc pas dans le nombre de dossiers traités, qui est en augmentation. Il est intéressant de noter que la baisse du nombre de pages traduites est strictement identique en interne et en externe (- 9,2%).

En d'autres termes, la productivité des traducteurs est en très nette progression en 2013 avec plus de 4 000 dossiers traités qu'en 2012 et 2011.

Afin de garantir le meilleur délai possible dans le traitement d'une demande de traduction, la Direction des traductions a opéré des choix stratégiques jugés nécessaires.

Malgré les efforts déployés, les délais de traitement notamment dans la prise en charge de la demande de traduction mais aussi dans la traduction dans certaines langues sont encore conséquents, ce qui atteste d'une forte augmentation de la demande de traduction.

**B. Une augmentation du flux de la demande qui se répercute négativement dans la prise en charge de cette dernière par le Secrétariat des traductions (1) et qui vient modifier la répartition des langues à traduire (2)**

**1. La prise en charge de la demande de traduction par le Secrétariat des traductions**

L'activité du secrétariat des traductions s'articule autour de deux grandes phases : la phase de la prise en charge des demandes de traductions (enregistrement) et la phase de l'envoi des demandes traduites aux caisses (retour).

	2012	2013
<b>COURRIERS CENTRE</b>	<b>3 066</b>	<b>2 186</b>
<b>COURRIELS</b>	<b>3 890</b>	<b>3 826</b>
<b>FAX</b>	<b>2 961</b>	<b>2 383</b>
<b>PLIS POSTAUX</b>	<b>27 502</b>	<b>23 740</b>
<b>TOTAUX</b>	<b>37 419</b>	<b>32 135</b>

Figure 7 : Total des demandes de traduction prises en charge : comparatif 2013/2012.

Fin décembre 2013, le secrétariat des traductions traitaient des demandes arrivées au Cleiss au mois d'août 2013. Soit un avec un retard d'environ cinq mois.

32 135 demandes ont été enregistrées en 2013, soit 5 284 demandes de moins qu'en 2012. La baisse s'explique par les aléas de service (longue absence pour raisons de santé de l'un des trois agents du secrétariat des traductions).

ACTIVITE DU SECRETARIAT	RETOURS DES DEMANDES							
MOIS	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN		
TOTAL	4 497	3 729	3 295	3 223	2 789	3 693	21 226	
MOIS	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE		<b>39 982</b>
TOTAL	4 104	3 019	3 337	3 018	2 640	2 638	18 756	

Figure 8 : Total de demandes traduites retournées aux organismes de sécurité sociale en 2013.

39 982 demandes traduites ont été retournées aux caisses en 2013. Il n'existe pas de retard dans la phase retour des traductions aux organismes demandeurs de traduction.

## **2. La modification de la répartition des langues à traduire**

Ainsi qu'il vient d'être évoqué, le secrétariat des traductions fait face à une augmentation importante du nombre de demande de traduction. Cette augmentation témoigne d'une forte poussée migratoire qui, comme démontré ci-après, modifie complètement la répartition des langues traduites au Cleiss. Ce qui n'est pas sans conséquence notamment en termes de coût.

TOTAL DES PAGES TRADUITES DEPUIS 2011						
N° d'ordre 2013	LANGUES	2013	N° d'ordre 2012	2012	N° d'ordre 2011	2011
1	ESPAGNOL	8 267,18	1	7 240,09	1	9 172,67
2	PORTUGAIS	6 308,39	2	6 433,25	3	5 782,14
3	ALLEMAND	5 338,37	3	6 107,70	2	7 259,88
4	ANGLAIS	3 577,12	4	4 610,34	4	4 729,67
5	ARABE	2 517,58	9	1 535,22	10	1 221,59
6	CHINOIS	2 047,24	16	602,80	17	611,09
7	POLONAIS	2 000,96	5	2 699,29	6	2 361,65
8	SERBE	1 981,64	6	2 499,92	5	2 700,76
9	ITALIEN	1 675,00	8	1 682,12	8	1 840,10
10	RUSSE	1 330,82	12	1 124,51	11	1 211,22
11	ROUMAIN	1 285,31	10	1 341,35	9	1 575,44
12	TURC	1 269,74	7	1 745,92	7	2 075,37
13	NEERLANDAIS	1 127,39	11	1 204,55	12	1 155,22
14	TCHEQUE	862,40	13	1 062,30	13	1 015,76
15	GREC	579,04	17	555,19	18	549,75
16	JAPONAIS	528,43	24	369,15	15	742,30
17	HONGROIS	457,23	14	694,69	14	876,02
18	SUEDOIS	399,63	18	553,35	16	716,29
19	VIETNAMIEN	399,42	25	303,06	29	174,27
20	HEBREU	399,13	22	416,46	21	462,62
21	SLOVAQUE	388,73	19	521,32	19	519,91
22	BULGARE	330,36	15	630,97	26	201,39
23	CROATE	328,98	20	434,91	22	408,16
24	ALBANAIS	267,15	33	110,47	24	120,86
25	COREEN	246,03	29	177,86	33	141,99
26	THAILANDAIS	221,35	27	226,10	32	148,73
27	GEORGIEN	216,28	30	174,76	30	196,25
28	ARMENIEN	216,16	28	194,24	25	275,03
29	NORVEGIEN	193,77	21	424,96	24	343,85
30	FINNOIS	175,50	26	281,29	20	482,09
31	MACEDONIEN	112,58	32	115,54	35	116,21
32	LETTON	108,97	31	155,88	31	150,96

33	DANOIS	98,57	23	412,04	23	398,73
34	SLOVENE	92,75	34	102,11	28	180,31
35	LITUANIEN	72,21	35	100,25	31	149,26
36	INDONESIEN	77,16	36	33,69	36	51,84
37	PERSAN	60,75	37	42,89	37	39,77
38	ISLANDAIS	1,49	38	0,89	38	4,48

Figure 9 : Place (numéro d'ordre) des langues traduites au Cleiss depuis 2011.

Si 4 des 7 secteurs linguistiques occupent les 4 premières places en termes de pages traduites, force est de constater qu'en 2013, nombres de langues externalisées ont vu leur volume fortement augmenter. Ainsi, le chinois est passé d'une moyenne de 600 pages l'an à plus de 2 000 pages, soit une augmentation de + 230 %. L'arabe a augmenté de + de 82 %. Les autres langues asiatiques sont également en hausse.

Ces augmentations ont un impact non négligeable sur le coût de la traduction externalisée et donc sur le budget annuel alloué à cette dernière de facto en progression. La diminution ou stagnation des pages traduites en interne résulte du développement du multilinguisme ; en effet, la réduction du nombre de pages traduites en interne dans les 5 secteurs d'origine du Cleiss (allemand, anglais, espagnol, italien et portugais) a été compensée par la traduction en interne dans les nouvelles langues désormais traduites (néerlandais, polonais, roumain, russe, suédois et turc).

Il s'agit là de la conséquence du choix opéré à l'orée 2012 : à effectif constant, il s'agissait d'intervenir sur de nouvelles langues afin de réduire leur externalisation de manière à dégager du budget capable, non pas de compenser, mais de limiter autant que faire se peut la forte augmentation de langues actuellement impossible à traiter en interne.

En 2012, la comptabilité analytique estimait le coût du traducteur du Cleiss à 43 euros la page environ. Le prix de la page des langues asiatiques, par exemple, est plus de 1,5 à 2 fois supérieur. Ce choix est aussi la conséquence de l'impossibilité de recruter de nouveaux traducteurs capables de traiter en interne ces langues.

### Conclusion

L'année 2013 a donc vu se consolider les orientations prises fin 2011 :

- ▶ Polyvalence et multi-compétence du groupe de traducteurs du Cleiss (multilinguisme, mutualisation des connaissances et des fichiers communs) ;
- ▶ Nécessité d'appréhender différemment les documents données à traduire (réduction des pages au profit d'une augmentation des dossiers traités) ;
- ▶ Justification d'une cellule technique de prétraitement des demandes à faible contenu de traduction

A la fin de l'année 2013 pourtant, de sérieuses difficultés subsistent encore :

- ▶ Retard dans la prise en charge de la demande de traduction ;
- ▶ Délais importants dans la traduction des documents dans certaines langues ;
- ▶ Forte augmentation de plusieurs langues dites "chères" et conséquent impact budgétaire.

Les efforts initiés par les différentes équipes de la Direction des traductions devront être poursuivis en 2014. Une plateforme de gestion des traductions verra aussi le jour en 2014. Ce projet constitue un des volets importants du plan d'actions qui vise à une amélioration du service rendu et à une meilleure maîtrise des coûts ; il associe les caisses et la tutelle et sera mis en œuvre en 2014.

## VI – LES SYSTEMES D'INFORMATION

L'année 2013 a été pour la direction des systèmes d'information un exercice assez compliqué en raison du contexte dans lequel elle a eu à évoluer. Les contraintes de départ à prendre en compte pour l'année 2013 reposaient sur la diminution de l'effectif amorcée ces dernières années combinée à l'impossibilité d'effectuer les investissements nécessaires à l'évolution du système d'information. Une partie non négligeable du parc du Cleiss étant assez ancien, il s'est donc agi essentiellement d'assurer la continuité de fonctionnement dans des conditions acceptables de la production informatique.

Les opérations de modernisation inscrite au schéma directeur pour l'année 2013 n'ont pu être mises en œuvre de par la contrainte budgétaire.

### *1 – Etude sur la réalisation du plan de reprise d'activité :*

La prise en compte de la gestion d'une reprise d'activité suite à sinistre majeur n'étant pas couverte jusqu'à présent, la direction du Cleiss a demandé à la DSI d'initier une réflexion sur ce sujet.

Pour ce faire la DSI a pu bénéficier de l'expertise d'un consultant extérieur expérimenté dans ce domaine dans les 4 premiers mois de l'année.

L'étude réalisée s'articule autour de 4 phases principales à savoir :

**L'expression des besoins :** Elle décrit l'architecture générale du plan de secours du CLEISS. Les documents sont surtout destinés aux responsables d'activité et au management pour prendre en compte l'ensemble des choix qui ont été faits lors de la construction du secours.

**L'Etude Organisationnelle :** Elle détaille et explique les choix de stratégie et de réalisation du Plan de Secours qui seront formalisés dans le Plan d'Exécution.

**Le Plan d'Exécution :** Il décrit l'organisation de secours mise en place et l'ensemble des actions à entreprendre lors du déclenchement du plan de continuité d'activité.

**Le Plan de Tests :** Il recense l'ensemble des actions mises en place afin d'assurer la validité du plan de continuité d'activité à travers la réalisation de tests.

Toutes les directions du Cleiss ont été associées au travail de collecte d'analyse nécessaire à la création des documents de référence constituant le point de départ de notre stratégie de gestion de la reprise d'activité.

### *2 - Mise en place du contrôle des factures par le CNSE :*

La CNAMTS a décidé, conjointement avec le Cleiss d'élaborer un plan de contrôle des factures présentées par les Etats membres de l'UE/EEE-Suisse. Cette opération de contrôle a été confiée au CNSE. Pour ce faire, la DSI du Cleiss a dû définir et mettre



en œuvre avec le concours du CNSE une architecture technique d'échange des données.

La structure exploitée pour l'expérimentation repose sur la mise à disposition d'une partie de données exploitées par la DGC auprès du CTI dont dépend le CNSE.

Il a été convenu avec le CNSE que le Cleiss avait pendant la période d'expérimentation la responsabilité de la génération des factures à la demande des agents du CNSE.

### ***3 – Elaboration d'une plateforme de gestion des demandes de traductions :***

A la demande de la direction des traductions, un travail de modernisation des solutions informatiques mise en œuvre pour la gestion des demandes de traductions a été effectué. L'analyse du besoin a conduit à s'orienter vers le développement d'une plateforme de gestion de type « gestion de la relation client ». Pour une plus grande amplitude d'adaptabilité, il a été décidé d'effectuer un développement spécifique pour ce produit.

Les premières versions de l'outil ont été définies et implémentées au cours de l'année 2013.

Il s'agit d'offrir un outil commun à tous les acteurs du domaine couvert par l'activité de la direction des traductions.

### ***5 – Evolution de l'application Metis :***

L'application Métis a connu des évolutions au cours de l'année 2013. Une nouvelle commande de réalisation auprès du prestataire GFI a été contractualisée.

### ***6- Etude de la société Athome :***

La société Athome est intervenue au cours de l'année 2013 avec pour objectif de définir un cahier des charges de la nouvelle application de gestion de l'activité de la Direction des Affaires juridiques. La DSI a été sollicité dans cette prestation afin d'apporter son support sur la compréhension des solutions techniques mises en œuvre dans le système d'information du Cleiss ainsi que la définition du socle technique sur lequel pourrait reposer la future application de la DAJ.

### ***7 – Evolution du fichier FMO :***

*Le fichier des organismes étrangers (FMO) a nécessité une évolution de structure dans le cadre de la mise en place des nouveaux règlements européens de sécurité sociale 883/2004 et 987/2009.*

Pour ce faire, un travail d'adaptation a dû être mis en œuvre auprès de la CNAMTS pour la mise en conformité de ses applications.

Ce chantier à nécessité une attention particulière des équipes de la DSI au-delà de la supervision des opérations d'adaptation des composants logiciel dédié auprès de la CNAMTS, en ce qui concerne l'adaptation des procédures informatique de production du fichier FMO.

### **8 - Juridique - CLD et Master Directory :**

La direction des affaires juridiques ayant la responsabilité de la consolidation des enregistrements du master directory EESSI, la direction des systèmes d'information est intervenue dans ce chantier afin de mettre en place des composants logiciels ayant pour finalité le rapprochement des données de sources diverses (fichier Excel, base CLD, extraction GIE).

### **9 - Application de gestion du détachement :**

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

- Le composant AIDA existe de par le 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 2013.

### **10 - Évolution de l'application cassis :**

La direction des études financière dispose d'une application nommée Cassis lui permettant d'exploiter les données statistiques qu'elle collecte.

Des demandes d'évolution de l'application ont été émises par la direction des affaires statistiques.

### **11 - Demandes d'intervention :**

Au cours de l'année 2013, la Direction des Systèmes d'Information a eu à traiter 430 demandes d'interventions de la part des utilisateurs (internes et externes).

## VII – LE FONCTIONNEMENT DU CENTRE

L'année 2013 a été marquée, notamment, par quelques départs, dont celui du directeur M. Hocquet, au terme de son mandat, le 19 décembre, et quelques arrivées dont celle de M. Pannier, nouvel agent comptable. M. Sanson a été nommé directeur du Cleiss le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

En 2013, c'est Mme Annie Rosès, représentant la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, qui a assuré la présidence du Conseil d'administration par intérim. Le conseil s'est réuni le 12 juin et le 19 décembre 2013

### 1. les Ressources Humaines

L'effectif budgétaire autorisé pour 2013 est de 128, il est inchangé depuis 2009.

Année	Effectif budgétaire	Evolution
2004	123	-
2005	124	+ 1
2006 à 2008	124	-
2009	128	+4
2010-2013	128	-

Au 31 décembre 2013, le Cleiss présentait un effectif de 128 agents composé de :

- 45 fonctionnaires (dont 1 agent en disponibilité pour convenances personnelles),
- 59 agents non titulaires dont 8 CDD (2 agents en congé parental),
- 24 salariés de droit privé (UCANSS).

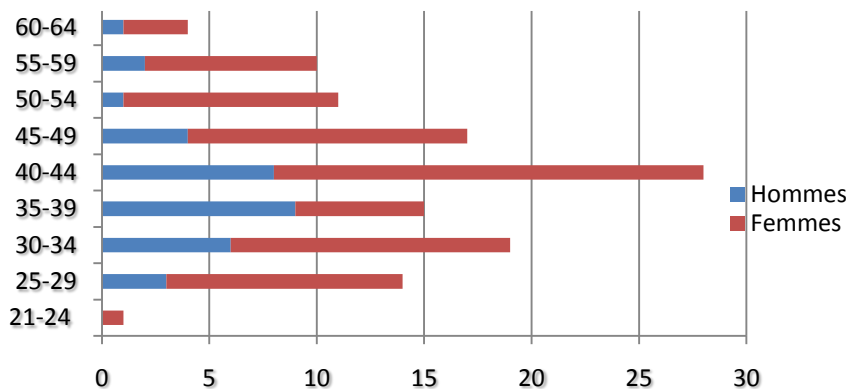
L'effectif en ETP a été de 119,80 et en ETPT de 117,09 en 2013.

### Les principales caractéristiques du personnel

#### Pyramide des âges

La pyramide des âges révèle une forte présence de femmes au Centre (71,1%). L'âge moyen des agents s'élève à 41,3 ans. 49 agents ont moins de 40 ans et 4 agents ont 60 ans et plus. Les femmes sont un peu plus âgées que les hommes : la moyenne d'âge de ces 2 groupes est respectivement de 42 ans et 39,6 ans.

Le personnel de catégorie A ou de niveau 5A à 9 (44,3 ans en moyenne) est sensiblement plus âgé que le personnel de catégorie B ou de niveau 4 (37,6 ans) et que la catégorie C ou de niveau 3 (43 ans).



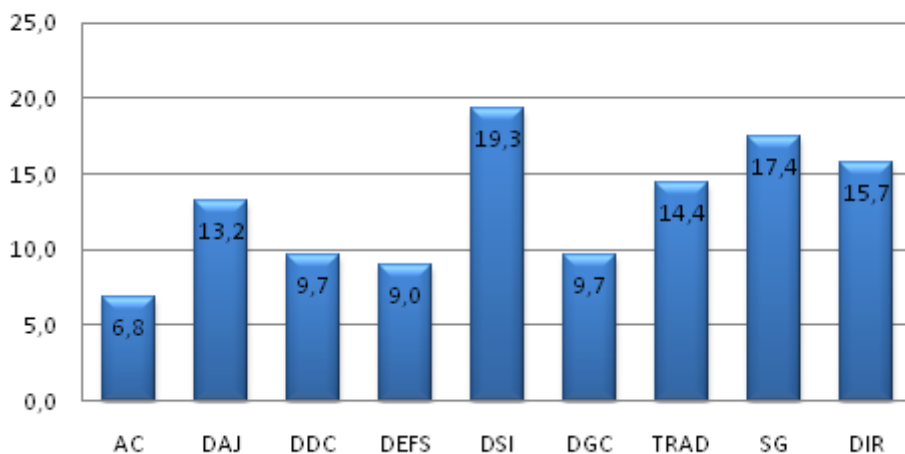
### Répartition du personnel selon la catégorie et le statut

Statut / Catégorie ou niveau	Cat. A et A+ ou de Niv 5A à 9 IX		Cat. B ou Niv. 4		Cat. C ou Niv. 3		Total	
	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition
Fonctionnaires	20	<b>38,5%</b>	11	<b>22,4%</b>	14	<b>51,8%</b>	45	<b>35,1%</b>
Contractuels	23	<b>44,2%</b>	32	<b>65,3%</b>	4	<b>14,8%</b>	59	<b>46,1%</b>
Ucanss	9	<b>17,3%</b>	6	<b>12,3%</b>	9	<b>33,3%</b>	24	<b>18,8%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

### Ancienneté du personnel

L'ancienneté des agents s'étend de 0 à 41 ans. Elle est en moyenne de 12 ans et 8 mois, soit en légère hausse par rapport à 2012, (12 ans et 5 mois). Le service qui présente la plus forte ancienneté est la direction des systèmes d'informations (3 agents), avec une moyenne de 19 ans.

### Ancienneté au Cleiss



## Turn over

### Les entrées

En 2013, suite à des départs à la retraite, 3 agents ont été embauchés en CDI, 2 à la direction des traductions et un au secrétariat général, dont deux d'entre eux étaient en CDD en 2012. En décembre 2013 un nouvel agent comptable a pris ses fonctions au Cleiss.

### Les sorties

En 2013, 11 agents (5 fonctionnaires, 4 contractuels de droit public, et 2 agents Ucanss) ont quitté le Cleiss, dont 4 membres de la direction.

Ces départs sont exposés dans le tableau ci-dessous :

Motif	Cat. A ou Niv 5A à 9A	Cat. B ou Niv. 4	Cat. C ou Niv. 3	Total
Réussite concours	1			<b>1</b>
Retraite	2	1	1	<b>4</b>
Démission	3	1		<b>4</b>
Fin de détachement	2			<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

Le Turn-over est de 5,9% en 2013, il était du même ordre en 2012 mais de 11 % en 2011.

## 2. la formation : une activité en forte augmentation

Le plan de formation traduit l'ambition du Cleiss d'utiliser la formation comme instrument du développement professionnel des agents et comme un levier d'amélioration de la performance.

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.

L'année 2013 a été marquée par une forte augmentation des formations linguistiques et des formations statutaires, notamment pour les agents contractuels de droit public visés par le dispositif de la Loi Sauvadet du 12 mars 2012.

De plus en plus de traducteurs se forment dans une nouvelle langue (Turc, Italien, Russe ...) afin de répondre aux besoins des organismes de sécurité sociale.

En 2013, 59,2% des agents ont suivi au moins une formation. Ce taux est en baisse par rapport à l'année dernière car 2012 fut une année exceptionnelle en matière de formation notamment, grâce aux formations internes sur les règlements communautaires, données par l'ancienne directrice de la DAJ, Mme Roger.

	2011	2012	2013
Nombre de stagiaires*	122	245	128
Nombre d'agents formés**	78	116	74

\***Le nombre de stagiaires** correspond au nombre d'agents qui ont participé à une action de formation au cours de l'année, ce qui veut dire qu'un agent est comptabilisé autant de fois qu'il participe à des actions de formations différentes.

\*\***Le nombre d'agents formés** correspond au nombre d'agents qui ont suivi au moins une formation au cours de l'année. Ainsi un agent est comptabilisé une seule fois même s'il a suivi plusieurs formations

### Répartition par domaine de formation

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre agents formés	Total heures	Durée moyenne par stagiaire	Durée moyenne par agent formé
Bureautique	7	10	7	117:00	11:42	16:42
Comptabilité /gestion	1	5	1	51:00	10:12	51:00
Management	4	8	5	84:00	10:30	16:48
Ressources humaines	1	1	1	14:00	14:00	14:00
Développement personnel	2	3	3	65:00	21:40	21:40
Juridique	3	29	29	<b>402:00</b>	13:51	13:51
Informatique/ perfectionnement logiciel	7	10	8	131:00	13:06	16:22
Préparation concours	6	20	16	<b>323:30</b>	16:10	20:13
Technique rédactionnelle	1	1	1	18:00	18:00	18:00
Linguistique	7	25	24	<b>1108:00</b>	44:15	46:05
Hygiène et sécurité	3	7	5	151:00	21:34	30:12
Formation syndicale	2	8	7	171:00	21:22	24:25
Diplôme universitaire	1	1	1	332:30	332:30	332:30
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>128</b>	<b>108</b>	<b>2968:00</b>	<b>23:11</b>	<b>27:28</b>

### 3. Le dialogue social

#### Le Comité Technique d'Etablissement

En 2013, le CTE s'est réuni à 3 reprises (26 mars, 8 octobre et 12 décembre). L'ordre du jour de ces réunions fut la présentation du bilan social 2012, le plan de formation 2013, les suites du rapport IGF/IGAS et le transfert de la gestion des créances à la CNAMTS, la politique de recrutement, l'évolution des primes, le CAF, l'aménagement des locaux.

### **Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail**

Créé et mis en place en 2013, le CHSCT s'est réuni 4 fois pour analyser les conditions de travail et les risques professionnels auxquels peuvent être exposés les agents.

Dans ce cadre on a été élaborés un Document unique d'évaluation des risques professionnels ainsi qu'un registre d'hygiène et sécurité permettant au personnel et aux usagers de pouvoir consigner toutes les observations et suggestions relatives à la prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail.

Les membres du CHSCT ont effectué des visites dans les bureaux du Cleiss afin d'établir un état des lieux sur l'environnement physique de travail (température, éclairage, aération, bruit...) et sur l'aménagement des postes de travail et leur adaptation aux agents.

### **La Commission Consultative Paritaire**

La commission consultative paritaire (CCP) des agents contractuels du Cleiss s'est réunie le 5 février 2013 pour entériner l'avancement à l'ancienneté de contractuels au cours de cette même année.

## **4. Le Budget du Cleiss en 2013**

Pour 2013, le budget primitif voté par le Conseil d'administration du 29 novembre 2012, s'est élevé à 8 848 536 €.

Le budget total a été porté à 9 003 554 € suite à l'autorisation d'engagement de dépenses par prélèvement sur le fonds de roulement :

- en investissement pour 76 638 € (sécurité informatique et droit d'utilisation de base de données)
- en fonctionnement (EESSI et divers virements de crédit) pour 78 380 €.