

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Année 2014

Juin 2015

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 3 |
| I – LES ÉTUDES FINANCIÈRES ET STATISTIQUES..... | 4 |
| II - L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION | 8 |
| III - LA GESTION DES CRÉANCES..... | 15 |
| IV - LES SYSTÈMES D'INFORMATION | 21 |
| V – L'EXPERTISE JURIDIQUE | 25 |
| VI – LES TRADUCTIONS | 36 |
| VI – FONCTIONNEMENT DU CLEISS | 46 |

INTRODUCTION

L'année 2014 restera comme l'année du transfert d'activité de la gestion des dettes et des créances, transfert qui s'est doublé d'un plan d'action pour tendre à résorber une partie du stock des créances et des dettes, en particulier des litiges y afférents (cf. rapports d'activités sur 2012 et 2013). Lors de la réunion du Conseil d'administration du 4 décembre 2014, j'ai eu l'occasion de faire oralement un bilan du transfert d'activité et du transfert du personnel. La partie de ce rapport relative à la gestion de ces dettes et créances comporte des informations à la fois « traditionnelles » sur la mesure de l'activité tout en la resituant dans le contexte du transfert.

Cette année ne se résume pas pour autant uniquement à cette double opération. Le CLEISS s'est vu confier une nouvelle mission à savoir celle de point de contact national pour l'application de la directive relative aux soins de santé transfrontaliers, ce qui constitue une reconnaissance de sa capacité à délivrer une information de qualité. Le décret du 26 février 2015, paru au JO du 28 février, a consacré réglementairement cette nouvelle mission.

Un troisième élément marquera particulièrement l'année 2014 : la conception et la finalisation de la plate-forme des traductions qui est entrée en fonctionnement le 1^{er} janvier 2015 comme l'objectif en avait été fixé. Je tiens à souligner le caractère ambitieux et la mobilisation très forte de toutes les parties prenantes. Il s'agit bien évidemment des équipes internes au CLEISS mais aussi des organismes de sécurité sociale, qui ont contribué à la définition des fonctionnalités de l'outil et qui ont dû mobiliser leurs techniciens pour respecter l'échéance.

Ces trois faits marquants ne doivent pas occulter les autres activités sur lesquelles des progrès ont été réalisés. Ainsi, par exemple, s'agissant de la communication, il faut relever l'augmentation de la fréquentation du site web qui a été enregistrée et qui résulte sans doute pour partie de l'adaptation ergonomique du site pour en faciliter l'accès sur les tablettes et portables. Dans le champ des statistiques, une nouvelle publication a été réalisée pour faciliter des approches sur le long terme des flux financiers au niveau de chacun des Etats appliquant les règlements européens. Concernant les détachements, un travail a été initié pour mieux exploiter les informations disponibles dans SIRDAR. Mention doit être faite du projet EESSI qui est reparti sur de nouvelles bases et qui a fortement mobilisé au sein du CLEISS la directrice des affaires juridiques ainsi que ses correspondants compétents en la matière au sein des organismes de sécurité sociale (et évidemment de la DSS/DACI).

Enfin, je tiens à souligner les progrès accomplis dans la « construction » de relations plus solides avec les organismes de sécurité sociale et la tutelle. Il y a eu 4 réunions organisées avec les principaux organismes et la DSS, réunions au cours desquelles ont été évoqués et débattus non seulement le projet de plate-forme mais aussi des questions juridiques d'actualité. Par ailleurs, le CLEISS a été associé régulièrement au COSI (comité stratégique de l'identification) ce qui a été l'occasion aussi de renforcer les liens. Il y a encore des possibilités de développer ces relations et le CLEISS a fait des propositions qui, je l'espère, rencontreront un retour positif et constructif de la part des caisses.

I – LES ÉTUDES FINANCIÈRES ET STATISTIQUES

1. Le rapport statistique

L'édition 2013 du rapport statistique du CLEISS a été mise en ligne dans son intégralité en octobre 2014 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 réaliser ce rapport, la DEFS a collecté 10 575 états statistiques durant l'année 2014, selon les modes de transmission suivants :

- **61% par Cassis Internet** : l'accès à cet applicatif a été 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
- **29% 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 2014 mais aussi par des organismes ne disposant pas d'accès à Internet.

Comme chaque année, suite aux différents contrôles quantitatifs et qualitatifs effectués, de nombreux courriers d'anomalies sont adressés aux caisses de base ou aux caisses nationales pour demander des explications et ainsi vérifier la vraisemblance des données fournies. De nombreuses relances téléphoniques ont également été nécessaires.

Le récapitulatif présenté ci-après fait ressortir qu'au cours de l'année 2013, 6,93 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale soit une augmentation de près de 39 millions par rapport à 2012 (+0,56 %). Cette faible évolution s'explique essentiellement par l'augmentation sur le poste des pensions vieillesse (+78 millions d'euros) qui est contrebalancée par la diminution sur le poste des soins de santé (-58 millions d'euros).

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%).

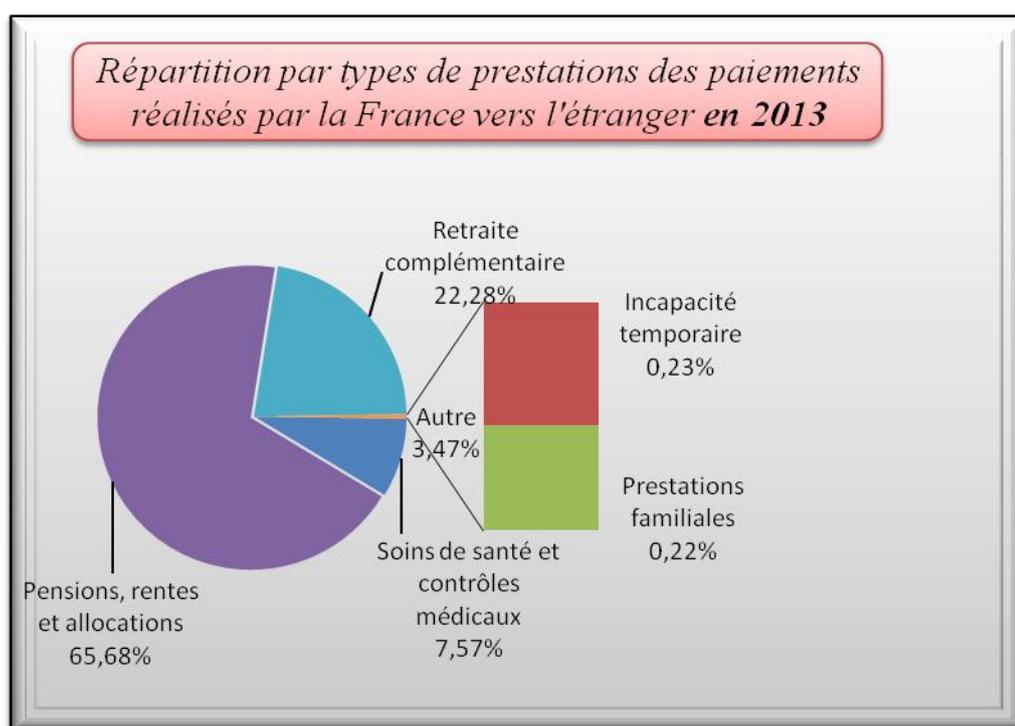
Tableau synthétique - Ventilation des paiements effectués par la France à l'étranger

| 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 | 411 816 333 | 12 150 795 | 10 200 903 | 2 372 282 595 | 811 692 585 | 3 618 143 212 | 52,16 |
| Conventions bilatérales | 24 787 605 | 3 831 396 | 5 056 385 | 2 337 965 040 | 608 285 269 | 2 979 925 695 | 42,96 |
| Décrets de coordination | 78 037 964 | 54 444 | 7 342 | 28 962 038 | 54 690 045 | 161 751 834 | 2,33 |
| Pays hors conventions | 10 355 475 | | | 95 203 346 | 70 599 525 | 176 158 346 | 2,54 |
| Données non ventilées par pays * | 262 849 | | | | | 2 62 849 | 0,04 |
| Total 2013 ⁽¹⁾ | 525 260 227 | 16 036 635 | 15 264 630 | 4 834 413 020 | 1 545 267 424 | 6 936 241 936 | 100,00 |
| Total 2012 ⁽²⁾ | 583 189 944 | 16767976 | 14 521 596 | 4 747 333 560 | 1 535 493 094 | 6 897 306 170 | |
| <i>% évolution</i> | <i>-9,93</i> | <i>-4,36</i> | <i>5,12</i> | <i>1,83</i> | <i>0,64</i> | <i>0,56</i> | |

(*): 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 525 260 227 € indiqué en "Soins de santé et contrôles médicaux" pour 2013 comprend bien évidemment les montants remboursés par le CLEISS (soit plus de 400 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 2013 (Montant remboursé par le CLEISS : près de 470 millions d'euros)



2. DECRYPTAGE : Etudes et analyses du CLEISS



Quatre numéros de Décryptage ont fait l'objet d'une diffusion en 2014 (contre 3 en 2013):

Décryptage n°15 – Février 2014 : Etat des lieux des soins de santé en 2012

Décryptage n°16 – Juillet 2014 : La Grèce à la tête de l'Union Européenne pour la 5^{ème} fois

Décryptage n°17 – Septembre 2014 : 1^{ère} Etat des lieux des soins de santé en 2013

Décryptage n°18 – Décembre 2014 : L'Italie à la tête de l'Union Européenne pour la 12^{ème} fois

3. REGARD SUR... : Nouveauté 2014



Suite à l'enquête de satisfaction réalisée sur le rapport statistique annuel voici quelques années et afin de répondre aux souhaits formulés par de nombreux lecteurs ou partenaires du CLEISS à cette occasion, la DEFS a lancé en septembre 2014 la nouvelle publication « Regard sur... »

Cette dernière publication « Regard sur » permet dorénavant d'avoir une vision synthétique des paiements effectués par la France vers un pays donné, selon les risques visés, avec un historique complet sur 10 années. Ainsi, le CLEISS répond favorablement aux attentes des lecteurs en mettant à leur disposition une présentation par pays et non plus seulement par risques comme le prévoit le découpage du rapport statistique annuel.

Dans un premier temps, la collection des fiches « Regard sur... » retrace l'ensemble des prestations servies par la France entre 2004 et 2013 vers l'ensemble des pays où s'appliquent les règlements européens.

Comme les rapports statistiques, « Décryptage » et « Regard sur... » peuvent être consultés sur le site du CLEISS, rubrique « Documentation ».

4. 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°17 en septembre 2014 « Etat des lieux des soins de santé en 2013 ».

Exploitation des données sur les situations de détachement

En raison des limites imposées par le produit AÏDA et compte tenu de l'augmentation des besoins d'analyse des données, le remplacement d'AÏDA a été programmé courant 2015.

Le choix du nouvel outil qui remplacera AÏDA ⁽¹⁾ a été arrêté. Des formations sont prévues au second semestre 2015.

Détachements entrants :

Au niveau européen, il est nécessaire d'améliorer le contenu de la base SIRDAR. Pour cela des contacts ont été pris avec nos partenaires européens ; une demande de transmission de fichiers numériques (au lieu d'envoi papier) leur a été adressée.

Pour les pays à conventions bilatérales, un dénombrement des formulaires reçus au CLEISS a été engagé dans un premier temps ; il est prévu d'adresser une demande de transmission de fichiers numériques aussi aux organismes de liaison des Etats contractants .

Détachements sortants :

Au niveau européen, pour le régime général, la CNAMTS nous adresse régulièrement les informations contenues dans la base XI (base regroupant les formulaires E101 ou A1 émis par les CPAM, sauf dans le cadre de la pluriactivité). Ces informations sont également consultables sur la base SIRDAR.

Concernant les autres régimes, à défaut d'informatisation des formulaires prévue, le Cleiss collecte un dénombrement de formulaires émis par les OPS concernés, via l'appliquatif Cassis Internet.

En dehors des règlements européens, un dénombrement de formulaires émis par les OPS est également prévu et ce pour tous les régimes, via le même applicatif Cassis Internet.

La contribution du Cleiss à la lutte contre la fraude en matière de détachement

La base SIRDAR étant un outil utilisé par les corps de contrôle (URSSAF, MSA, inspection du travail, OCLCTI), le Cleiss a proposé la production de statistiques permettant de mieux suivre l'évolution des comportements en matière de mobilité internationale et de détachement. A ce stade, il s'agit d'initier une démarche qui devra s'amplifier en 2015.

Reprise des travaux entrepris en février 2011 sur la constitution de la base des accords de sécurité sociale signés dans le monde : Travaux entrepris en janvier 2015 en collaboration avec la DSI afin de réécrire le programme et en permettre l'accès aux OPS.

(1) : AÏDA est l'outil d'analyse dont dispose actuellement le CLEISS pour extraire des informations de la base de données SIRDAR (Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers)

II - L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

La Direction de la Documentation et de la Communication (DDC) assure la collecte, la mise en forme et la diffusion sur son site Internet d'une information structurée sur la protection sociale des personnes en mobilité transnationale. La DDC est également en charge de la communication interne par le biais de son intranet Charcot. Elle gère les opérations de communication du CLEISS (rédaction des supports, participation et co-organisation de salons, interventions média, etc.). Enfin, elle participe au réseau européen sur la communication en matière de sécurité sociale, ainsi qu'au groupe MISSOC.

1. Le site internet : 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 les partenaires institutionnels que par les particuliers.

On y trouve notamment :

- Textes applicables, synthèse de ces textes,
- Description des régimes étrangers de protection sociale, et taux de cotisations applicables dans les autres États,
- Informations sur les droits et démarches ...

La DDC intervient sur deux axes principaux : la mise à disposition d'une information technique au profit des différentes institutions et l'offre d'une information générale qui s'adresse au grand public, déclinée en 3 profils d'utilisateurs. Les particuliers, employeurs et travailleurs indépendants trouvent réponses à leurs interrogations en fonction de situations spécifiques.

A la fin de l'année 2014, le site contient environ 2975 pages (2680 fin 2013).

1.1 Enquête de satisfaction 2014

Un sondage rapide est proposé en permanence sur le site du CLEISS. Les réponses recueillies au long de l'année 2014 révèlent un taux de satisfaction globale constant et positif. La note moyenne donnée au site par les répondants est, comme en 2013, de 3,8 sur 5.

1.2 L'alimentation du site

Notes sur les régimes de sécurité sociale étrangers

Le travail effectué depuis plusieurs années a permis de disposer de notes sur les régimes de sécurité sociale applicables aux travailleurs salariés dans la totalité des États liés à la France par un accord de sécurité sociale existant, en cours de négociation ou de ratification. En 2014, 90% des notes sur les États hors UE/EEE/Suisse ont

pu être mises à jour, en fonction des éléments d'information disponibles. Par ailleurs, l'élargissement des notes aux régimes des travailleurs indépendants, entamé en 2011, s'est poursuivi au cours de l'année 2014.

Ce sont désormais 73 États qui sont étudiés au travers de 105 descriptions. De par leur nombre et la régularité de leur mise à jour, ces notes génèrent un trafic important sur le site. En 2014, sur les 100 pages les mieux référencées du site, 45 concernaient ces notes.

Tableaux de cotisations

Les taux appliqués dans 73 pays sont mis à disposition sur le site. Ces données complètent les présentations des régimes étrangers. Elles sont utiles aux particuliers comme aux employeurs qui disposent ainsi d'une information concise sur le coût de la protection sociale à l'étranger.

Nouvelles conventions de sécurité sociale

En 2014, l'entrée en vigueur de deux accords bilatéraux, l'un avec l'Uruguay, l'autre avec le Brésil, a donné lieu à la publication de nouveaux contenus sur le site : présentation des textes, contenu intégral des accords, organismes compétents. A cette occasion, la DDC a également contribué à l'élaboration des formulaires de liaison.

Actualités

Dans l'optique d'informer au mieux et le plus rapidement possible les internautes, un nombre croissant d'informations sur les évolutions de législations dans nos États partenaires, mais aussi sur la parution de nouveaux textes sont mises en ligne dans la partie « actualité » du site (32 articles publiés en 2014, 21 en 2013). Ce travail est effectué grâce à une veille régulière des notes émises par la Commission Administrative pour la Coordination des Systèmes de Sécurité Sociale (CACSSS), des sites institutionnels étrangers, et des sites d'instances européennes.

1.3 Nouveautés du site en 2014

Actualités juridiques

Depuis janvier 2014, les textes et instructions publiés en matière de protection sociale qui étaient jusqu'alors compilés chaque fin de mois sont diffusés en temps réel dans la rubrique « Actu ». Le support rebaptisé « Actualité juridique » précise ainsi sa vocation. Des options d'abonnement par courriel ou via fil RSS ont accompagné cette nouveauté. 643 références ont été publiées en 2014.

Formulaires conventionnels en version PDF remplissable

Entre mai et juillet 2014, la totalité des formulaires de liaison (soit près de 700) utilisés pour l'application de conventions bilatérales de sécurité sociale ont été adaptés afin d'être remplissables directement à l'écran.

Cette opération répondait à une demande des organismes relayée par la Direction des Affaires Juridiques.

Sommaires interactifs

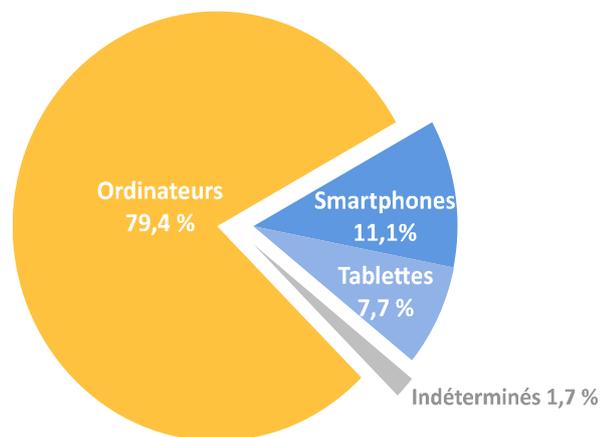
Afin de faciliter la navigation dans les pages des accords bilatéraux, tant pour les agents du CLEISS dans le cadre de leurs missions, que pour les utilisateurs du site, le format PDF de chaque texte a été retravaillé de manière à pouvoir accéder directement depuis un sommaire permanent à un chapitre, titre ou article particulier.

Adaptation du site aux consultations via tablettes et smartphones

Au cours des dernières années, les internautes se connectant depuis leur smartphone ou tablette sont devenus un public incontournable du site.

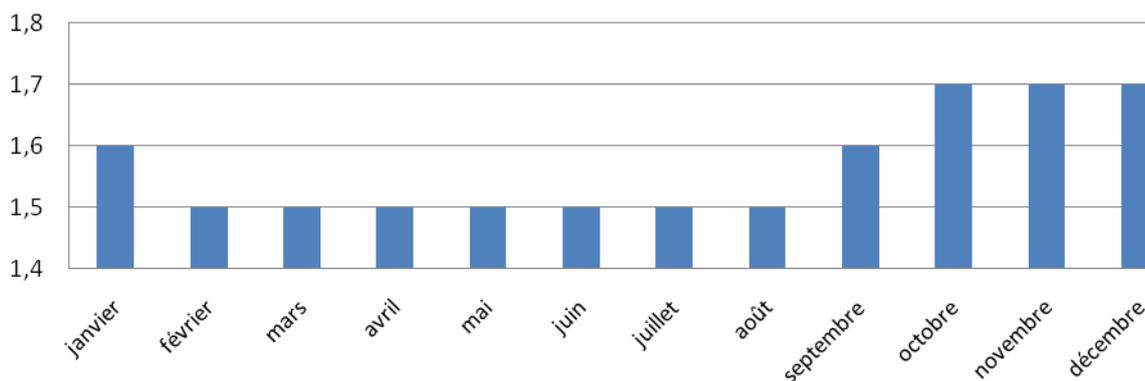
En 2014, près d'une visite sur cinq a été effectuée depuis un terminal mobile (11,1 % pour les smartphones et 7,7 % pour les tablettes), alors que ce rapport n'était que d'une visite sur vingt en 2012.

Afin d'améliorer la lecture et faciliter la navigation du site pour ces derniers, l'architecture des pages a été repensée et mise à jour à la rentrée 2014. Désormais, l'affichage du site s'adapte aux différentes résolutions d'écrans, notamment les mobiles.



L'impact est sensible puisqu'à partir de septembre 2014, ces derniers consultent en moyenne davantage de pages par visite.

nombre de pages vues par visite smartphone en 2014

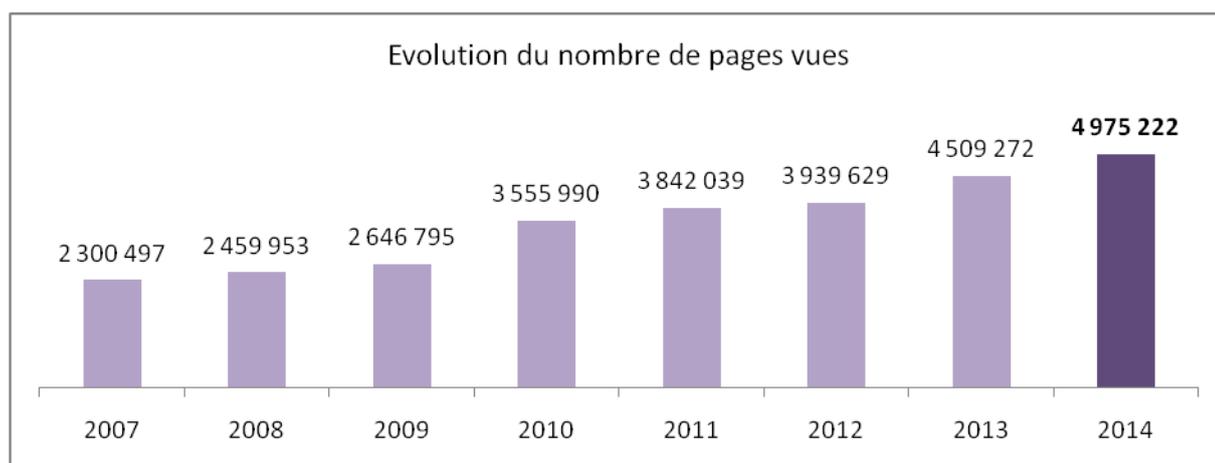
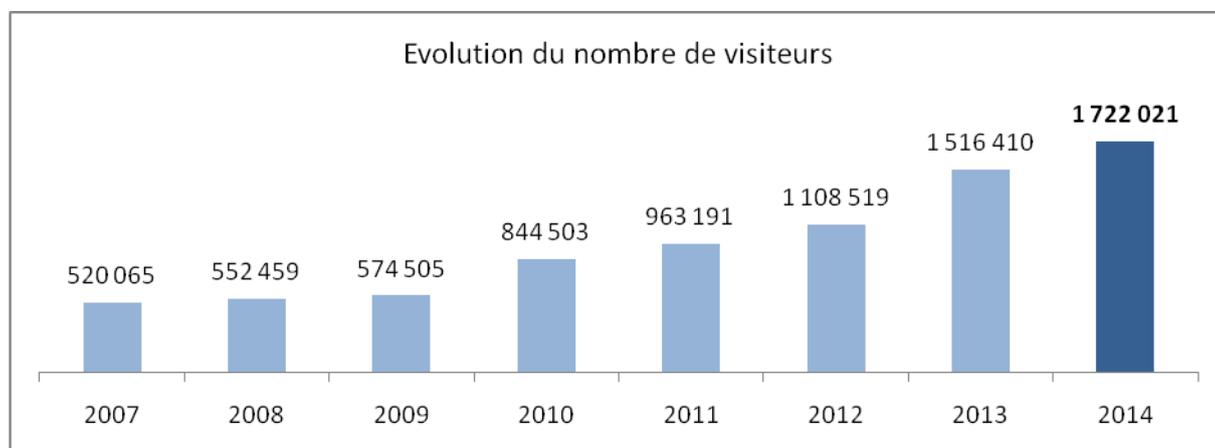


1.4 Demandes de renseignements par mail

La mise en place d'une FAQ au niveau du formulaire de contact du site en mars 2013 avait permis de réduire efficacement le nombre de demandes de renseignements (de 4300 en 2012 à 2700 en 2013). Cette tendance se confirme en 2014 avec 2165 mails reçus.

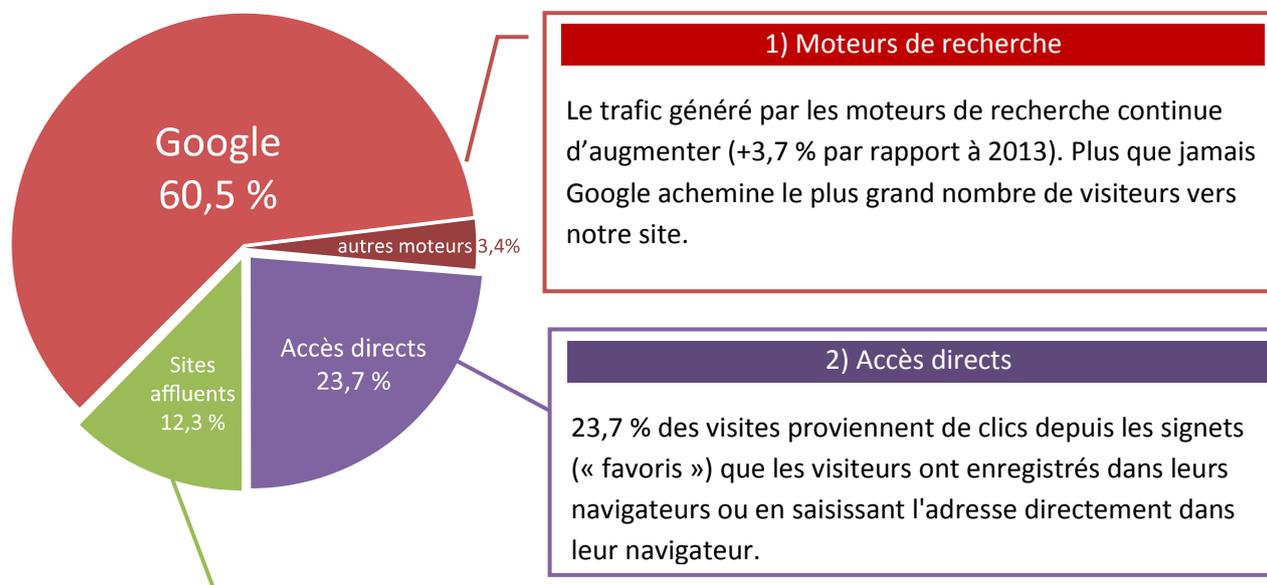
1.5 Fréquentation

Cette année, la fréquentation a augmenté avec plus de 1,7 millions de visiteurs cumulés (+13,9% par rapport à 2013), 1,89 millions de visites (+13,6%) et quasiment 5 millions de pages vues (+10,6%)



1.6 Provenance du trafic

Les visiteurs arrivent sur notre site de trois façon différentes : à la suite d'une recherche sur un moteur, par accès direct ou depuis un autre site.



1) Moteurs de recherche

Le trafic généré par les moteurs de recherche continue d'augmenter (+3,7 % par rapport à 2013). Plus que jamais Google achemine le plus grand nombre de visiteurs vers notre site.

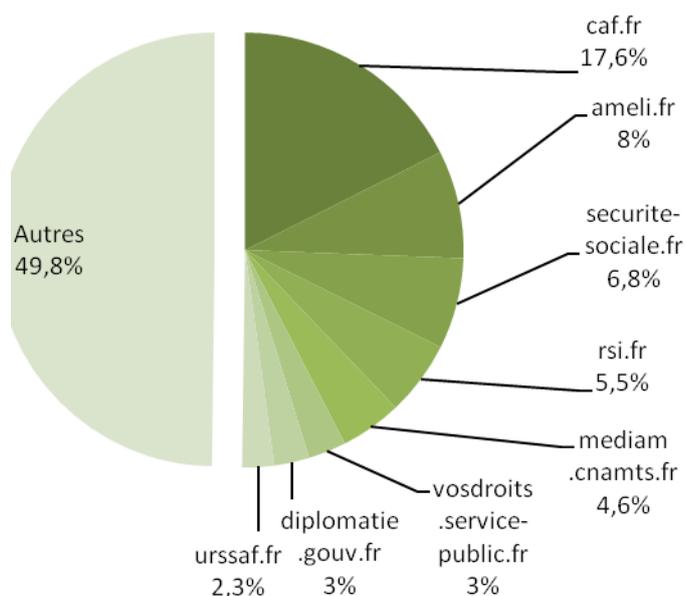
2) Accès directs

23,7 % des visites proviennent de clics depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistré dans leurs navigateurs ou en saisissant l'adresse directement dans leur navigateur.

3) Sites affluents

En 2014, 2502 sites (hors moteurs de recherche) ont renvoyé des visiteurs vers le nôtre. Ces sites, dits "affluents", représentent 12,2 % du trafic total.

Les dix sites en tête du classement génèrent à eux-seuls la moitié du trafic affluent.



Pour la première année, le site de la CAF est le site le plus prescripteur (17,6 % des visites affluentes), suivi d'Ameli.fr (8 %) et du site de la DSS, securite-sociale.fr (6,8 %).

2. L’Intranet du CLEISS : 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 quotidien signalant les articles issus de sources Internet gratuites,
- un aperçu des textes législatifs et réglementaires parus dans le domaine de la protection sociale française et internationale,
- informations ponctuelles relatives aux abonnements et acquisitions de la DDC.

3. Opérations de communication

3.1 Les salons

S’expatrier mode d’emploi (SEMDE)

Depuis 2010, le CLEISS coorganise ce salon annuel 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, lesquelles peuvent porter tant sur la protection sociale, la fiscalité, l'emploi, l'enseignement, etc.

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

La fréquentation du salon augmente à chaque édition. En 2014, plus de 1300 personnes ont participé à la journée, soit 300 de plus qu'en 2013. Le stand du CLEISS a quant à lui accueilli près de 150 personnes.

Convention Mondissimo (désormais appelée Monde Expat)

Le CLEISS a participé en 2014 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 Partenariats

Mondissimo

Depuis plusieurs années, le CLEISS est partenaire du groupe Mondissimo qui propose un bouquet de web tv destinées aux personnes souhaitant vivre, travailler ou s'implanter à l'étranger. Ce partenariat donne au CLEISS l'occasion de diffuser des informations pouvant intéresser le public ciblé. En septembre 2014, pour citer un exemple, une actualité sur la convention franco-brésilienne de sécurité sociale a été publiée, notamment sur la web tv dédiée au Brésil.

Par ailleurs, le CLEISS participe chaque année aux *24 heures chrono de l'International*, émission de 2 jours en direct sur 24 villes du monde.

Cercle Magellan

Le Cercle Magellan est un réseau professionnel spécialisé dans les ressources humaines internationales, constitué de plus de 200 multinationales.

En tant qu'institution partenaire labellisée de ce réseau, le CLEISS bénéficie d'une tribune privilégiée. La Direction des Affaires juridiques est sollicitée pour des présentations, et la DDC communique quelques actualités dans le magazine du Cercle.

4. Participations diverses

Réseau de communication sur la coordination en matière de sécurité sociale

Depuis 2012, la DDC participe au groupe de travail mis en place par la Commission européenne, appelé réseau de communication sur la coordination des systèmes de sécurité sociale (Social Security Coordination Communication Network).

Ce réseau réunit deux fois par an des opérateurs en communication de chaque État de l'Union pour discuter des problématiques liées à l'information du citoyen en matière de sécurité sociale : échanges de bonnes pratiques, thématiques autour de certains outils, etc.

Réseau MISSOC

MISSOC signifie en Français Système d'information mutuelle sur la protection sociale. Ce réseau créé en 1990 sous tutelle de la Commission européenne a pour but de fournir une base centrale de connaissance et d'informations sur les législations et systèmes de sécurité sociale dans les 32 États de l'UE/Espace économique européen et Suisse. Les données font l'objet de deux mises à jour par an. Pour la France, la DDC au CLEISS collabore à l'actualisation de ces données et participe aux deux réunions annuelles.

En 2014, en parallèle aux activités habituelles du réseau, la DDC a également pris part à la rédaction de pages web décrivant le régime français pour le site de la Commission européenne (Direction générale Emploi, Affaires sociales et inclusion).

III - LA GESTION DES CRÉANCES

L'année 2014 a été une année particulière comme cela a été évoqué en introduction. En effet, il a fallu gérer tout le processus de transfert d'activité et de compétence. Cela a impliqué non seulement la formation d'agents du CNSE mais aussi le transfert des dossiers physiques à traiter. Tout au long du processus, il a fallu opérer une transmission des compétences techniques sur des opérations complexes en termes juridiques et administratifs. Simultanément, il a fallu mettre en œuvre un plan d'actions pour tendre à résorber le retard constaté au moins en 2013 dans le traitement des créances et des dettes ainsi que sur les litiges, retard qui avait été souligné dans le rapport d'activité sur 2013 ; il a donc fallu déployer des moyens supplémentaires en même temps qu'il a fallu donc organiser le transfert de compétences techniques et des personnels.

1. Gestion des créances et dettes de soins de santé et contrôles médicaux (Union Européenne, EEE et Conventions Bilatérales)

1.1 Introduction des créances et dettes en 2014

| SITUATION | CREANCES PRESENTEES (montants en millions d'Euros) | | DETTES PRESENTEES (montants en millions d'Euros) | |
|-------------------------|---|--------------|---|--------------|
| | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 |
| UE/EEE/SUISSE | 432,3 | 971,3 | 315,5 | 337,7 |
| Conventions Bilatérales | 57,6 | 6,1 | 231,1 | 74,8 |
| Total | 489,9 | 977,4 | 546,6 | 412,5 |

Une baisse de 49,8% en matière des créances présentées

Pour l'UE/EEE/Suisse, un seul semestre de factures a pu être introduit pour 431 millions, la CNAMTS n'ayant pu adresser les E125/E127 au CLEISS qu'en septembre 2014, compte tenu des anomalies détectées dans l'édition nationale de ces documents. En ce qui concerne les forfaits, les créances présentées se sont élevées seulement à 1,3 million au titre de l'exercice 2012 pour les 3 pays de l'EEE : Islande, Liechtenstein et Norvège qui n'ont appliqué les nouveaux règlements 883/2004 et 987/2009 qu'à partir du 01/06/2012.

Pour les accords bilatéraux, la forte augmentation résulte des commissions mixtes intervenues en 2014 avec la Serbie et l'Algérie, les créances de la France envers l'Algérie au titre des exercices 2009 à 2011 ayant représenté 54,9 millions.

Les principaux pays débiteurs ont été dans l'ordre le Royaume-Uni avec 96,1 millions de créances présentées (19,6%), puis la Belgique 84,1 millions (17,2%), le Luxembourg 83,8 millions (17,1%), l'Algérie 55,4 millions (11,3%) et l'Allemagne 55 millions (11,2%), ces 5 pays totalisant plus des ¾ des créances présentées.

Une hausse de 32,5% en matière de dettes présentées

Pour l'UE/EEE/Suisse, on passe de 337,7 millions en 2013 à 315,5 millions en 2014 (-6,5%), soit un niveau qui reste comparable. En revanche, pour les conventions, on note une hausse de 209%, liée essentiellement à la

tenue des commissions mixtes avec la Serbie et surtout l'Algérie. En effet, la régularisation des comptes au titre des exercices 2009 à 2011 avec ce dernier pays a entraîné une dette française de 146 millions.

Les principaux pays créanciers ont été dans l'ordre en 2014 : l'Algérie 146 millions (26,7%) puis la Belgique 129,8 millions (23,7%), l'Espagne 86,3 millions (15,7%), l'Allemagne 32,2 millions (5,8%), la Suisse 17,9 millions (3,2%), l'Italie 17 millions (3,1%), ces 6 pays totalisant plus des ¾ des dettes présentées.

1.2 Remboursements des créances et dettes de soins de santé et contrôles médicaux en 2014

| SITUATION | CREANCES | | DETTES | |
|-------------------------|--------------------------------|--------------|--------------------------------|--------------|
| | (montants en millions d'Euros) | | (montants en millions d'Euros) | |
| | 2014 | 2013 | 2014 | 2013 |
| UE/EEE/SUISSE | 529,7 | 984,7 | 441,5 | 324,7 |
| Conventions Bilatérales | 70,0 | 5,8 | 239,7 | 79,8 |
| Total | 599,7 | 990,5 | 681,2 | 404,5 |

Forte baisse de 39,4% des créances payées

Pour l'UE/EEE/SUISSE, compte tenu de la date de présentation des créances du 2ème semestre 2013, des acomptes prévus par les différents arrangements ou accords bilatéraux n'ont pu être encaissés avant la fin 2014 pour un montant supérieur à 280 millions. Par ailleurs, dans le cadre du transfert de l'activité à la CNAMTS, toutes les opérations financières ont été arrêtées au 30/11/2014. Les chiffres communiqués n'intègrent donc pas les fonds qui seraient parvenus au CLEISS en décembre 2014

Pour les accords bilatéraux, la forte progression résulte principalement du paiement par l'Algérie des créances correspondant aux 3 exercices 2009 à 2011 et des avances au titre des années 2012 à 2014 pour un total de 64,9 millions.

Les principaux pays payeurs ont été dans l'ordre la Belgique 158,4 millions (26,4%), puis l'Allemagne 101,8 millions (16,9%), le Luxembourg 76,3 millions (12,7%), le Royaume-Uni 81,1 millions (13,5%), l'Algérie 66,5 millions (11%) et l'Italie 42,5 millions (7%), soit 87,5% du total des remboursements pour ces 6 pays.

A noter les problèmes récurrents de remboursements de la part de la Grèce, du Portugal déjà signalés précédemment et dans une moindre mesure de la Roumanie, ce dernier pays ayant respecté les échéanciers de paiement négociés lors des commissions des comptes à Bruxelles. Par ailleurs, pour la deuxième année consécutive, la Polynésie a effectué de très faibles paiements.

Le solde global des créances a baissé de 10,4% par rapport à l'année précédente et s'établit à 1 015,8 millions au 31/12/2014 contre 1 134,1 millions au 31/12/2013. Cette diminution résulte essentiellement des paiements enregistrés pour 599,7 millions, supérieurs à celui des créances présentées pour 489,9 millions.

Une hausse de 68,4% des dettes payées

Au total le CLEISS a payé 681,2 millions en 2014 contre 404,5 millions en 2013. Ce montant se décompose en 441,5 millions au profit des pays de l'UE/EEE/SUISSE (64,8%) et 239,7 millions pour les pays liés à la France par convention (35,2%).

Pour l'UE/EEE/SUISSE, on est passé de 324,7 millions en 2013 à 441,5 million en 2014, cette évolution concernant essentiellement les rapports avec l'Espagne pour laquelle des retards de paiements avaient été constatés en 2013. Il s'agit donc de rattrapage de paiements et pour ce pays on est passé de 18,5 millions payés en 2013 à 176,7 millions en 2014.

Pour les conventions, on passe de 79,8 millions en 2013 à 239,7 millions en 2014, cette forte hausse résultant directement des commissions mixtes dont celle avec l'Algérie qui a entraîné le paiement à ce pays de 160,4 millions au titre des exercices 2009 à 2011 ainsi que des avances au titre des années 2012 à 2014.

Les principaux pays bénéficiaires des paiements ont été dans l'ordre en 2014 : l'Espagne 176,7 millions (25,9%), puis l'Algérie 160,4 millions (23,5%), la Belgique 122,9 millions (18%), la Polynésie 59,1 millions (8,6%), l'Allemagne 48,9 millions (7,1%), le Portugal 34,7 millions (5%), le Luxembourg 16 millions (2,3%) et la Suisse 15,5 millions (2,2%), ces 8 pays totalisant 92,6% des paiements effectués.

Globalement, le solde des dettes sur factures et forfaits en stock équivalait à 138,8 millions au 31/12/2014, contre 362,4 millions au 31 décembre 2013 soit une baisse de 61,7%. Ces soldes ne tiennent pas compte des dettes présentées en décembre 2014, compte tenu de l'arrêt des opérations financières au 30/11/2014. Cette baisse importante résulte largement, par ailleurs, des paiements plus importants effectués en 2014 comme signalé auparavant.

2. *Activité de la DGC en 2014 (traitement des créances et dettes – traitement du contentieux sur les créances et dettes de soins de santé)*

En vue du transfert de l'activité à la CNAMTS à compter du 01/01/2015, un plan d'action a été élaboré et il a pris effet début mai 2014. Il consistait à traiter en priorité les opérations suivantes :

- Introduction des créances françaises du 2ème semestre 2013 ;
- Traitement des cas litigieux sur les créances arrivant à échéance avant la fin du 1er trimestre 2015, (celles du 2ème semestre 2010, 1er semestre 2011 et 1er semestre 2013), consistant à :
 - Saisir tous les litiges quel que soit leur montant
 - Envoyer les enquêtes aux CPAM via le CNSE pour les cas supérieurs à 300 €
 - Transmettre aux organismes de liaison étrangers les décisions prises pour les cas supérieurs à 300 €
- Traitement et paiement des dettes arrivant à échéance avant la fin du 1er trimestre 2015, soit au total 114 000 relevés individuels ;
- Constitution des inventaires et dossiers physiques à transmettre au CNSE.

2.1 Nombre de relevés E 125/ E 127 traités en 2014

| | 2014 | 2013 | Remarques |
|-----------------|--|------------------|---|
| Créances | 427 057 | 826 091 | 1 seul semestre de facture 2 ^{ème} semestre 2013 |
| Dettes | 372 191 dont 114 000 au titre du plan d'action | 662 203 | Baisse de 43% en 2014 mais chiffre comparable à ceux de 2009/2010 |
| Total | 799 248 | 1 488 294 | |

Les créances relatives au 2^{ème} semestre 2013 ont été présentées dans les délais prévus par les nouveaux règlements, soit le **16/09/2014** pour un total de **431 millions**. Par ailleurs, le traitement des 114 000 relevés individuels de dettes, prévu au plan d'action, a été mené à bien et ces dettes concernées ont toutes été payées. Ce traitement a permis de contester des dettes pour un montant total de **21,6 millions**.

La baisse du nombre de relevés individuels traités a été compensée par un plus grand nombre de litiges traités.

2.2 Nombre de litiges/contestations traités en 2014

| | 2014 | | 2013 | Remarques |
|----------------------|---------------|-----------------------|---------------|--|
| | Totalité | dont plan d'action | Totalité | 34 agents en 2013 et 32 agents en 2014 |
| Créances | 66 325 | 52 097 | 50 835 | |
| Dettes | 20 422 | 20 422 | 31 135 | montants contestés = 21,6 millions |
| Total | 86 747 | 72 519 | 81 970 | + 4700 cas + 12,4% |
| Moyenne/agent | 2 710 | | 2 411 | + 12,4% |

Au total, concernant les créances, 66 325 litiges ont été saisis dont **52 097** au titre du plan d'action. Ainsi, 4700 cas supplémentaires ont été traités par rapport à 2013 soit + 12,4%.

| | Montant des contestations refusées (millions) | Montant des contestations acceptées (millions) | Total |
|--------------------|--|---|--------------|
| Plan d'action | 42,9 | 8,0 | 50,9 |
| Hors plan d'action | 3,0 | 9,7 | 12,7 |
| Total | 45,9 | 17,7 | 63,6 |

Des décisions ont été notifiées aux pays étrangers pour un total de 63,6 millions se répartissant comme suit :

- Créances maintenues = 45,9 millions **dont 42,9 millions au titre du plan d'action (contre 12,3 millions en 2013)**
- Créances annulées = 17,7 millions **dont 8 millions au titre du plan d'action** (contre 34,5 millions en 2013).

Ainsi, dans le cadre du plan d'action, le CLEISS s'est prononcé sur 23 396 cas de plus de 300 € pour un total de **50,9 millions**.

Au 30/11/2014, il restait à traiter au titre du plan d'action (2ème semestre 2010, 1^{er} semestre 2011 et 1^{er} semestre 2013) **6 343 cas de + de 300 € pour un montant total de 23,7 millions**.

Pour les autres périodes hors plan d'action, aucune estimation ne peut être faite quant aux soldes de litiges à traiter, l'ensemble des dossiers physiques ayant été transférés au CNSE dès septembre 2014. Toutefois, une estimation fournie par la CNAMTS le 18/12/2014 donnait un solde de litiges à traiter d'environ 137 500 cas (contre plus de 153 600 au CLEISS fin 2013).

Lors de la réunion du conseil d'administration du 5 décembre 2014, ses membres ont été informés des difficultés rencontrées dans les opérations de transfert et dans le plan d'actions.

Le bilan global donne un bénéfice au profit du régime général de **67,5 millions (45,9 millions de créances maintenues + 21,6 millions de dettes contestées)**.

2.3 Participation aux réunions internationales

En 2014, la DGC a participé à deux sessions de la Commission des comptes en mai et novembre 2014 à Bruxelles, au cours desquelles ont été examinés différents sujets liés à la gestion des créances, les coûts moyens de soins de santé, la situation annuelle des créances et dettes de soins de santé, dont les créances arriérées, les difficultés d'application des différentes Décisions S6, S7 et S10 de la Commission Administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale. Ces sessions ont également permis de rencontrer les délégations d'autres Etats (Grèce, Roumanie, Portugal) et de conclure avec certains d'entre eux des échéanciers de paiement.

Par ailleurs, la DGC a préparé au niveau financier les travaux de deux commissions mixtes de sécurité sociale intervenues en avril 2014 entre la France et l'Algérie d'une part, la France et la Serbie d'autre part, elle a participé aux travaux de ces commissions. Ces deux réunions ont permis :

- Pour l'Algérie : d'apurer les créances et dettes des exercices 2009 à 2011, de fixer les avances à régler pour les exercices 2012 à 2014 et de déterminer les barèmes en matière de participations aux allocations familiales pour les années 2010 à 2014 ;
- Pour la Serbie, d'apurer les créances et dettes au titre des exercices 2009 et 2010, de fixer les avances à régler pour les exercices 2011 à 2015 inclus et de déterminer les barèmes au titre des allocations familiales conventionnelles pour la période allant du 01/01/2012 au 31/03/2015.

2.4 Les études

La DGC a participé à la réalisation de l'étude portant sur les soins de santé en 2013 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 2013. Cette étude a été diffusée sur le site du CLEISS et porte le titre « décryptage n°17 ».

IV - LES SYSTÈMES D'INFORMATION

Pour la direction des systèmes d'information, l'année 2014 a représenté, une nouvelle fois, un exercice ardu en raison de l'étendue des projets à prendre en charge et du nombre d'intervenants liés à ces projets. Deux grandes opérations principales ont rythmé l'activité de la DSI en 2014 à savoir le transfert de l'activité informatique de la direction de créances à la CNAMTS et la mise en œuvre de la plate-forme des traductions.

Ces deux projets avaient pour particularité commune une contrainte très forte sur les échéances à tenir et d'inclure un nombre important de participants externes aux CLEISS. L'objectif était donc pour la DSI de prendre en charge des demandes parfois nombreuses à effectif constant dans le respect des calendriers de mise en œuvre fixés, et cela tout en essayant de ne pas trop pénaliser la gestion interne de notre système d'information.

1. Transfert des logiciels de la Direction des Créances

L'objectif de cette opération « hors normes » pour la DSI du CLEISS était double :

- Effectuer le transfert des composants logiciels de notre SI vers les structures de la CNAMTS. Cette opération, simple au demeurant, s'est révélée plus complexe que prévu de par les différences existantes entre les environnements de production du CLEISS et les environnements de la CNAMTS,
- S'assurer du bon déroulement du transfert de compétences vers les intervenants auprès de la CNAMTS (DDSI, Prestataire SOPRA, hébergeur, exploitant et informaticien de proximité dédié au CNSE).

1.1 Étude des documents contractuels

Préalable à toutes opérations de transfert, cette phase permettait d'effectuer un historique contractuel sur le logiciel à reprendre. Les éléments sur lesquels reposait ce travail étaient les suivants :

- Étude du contrat lié à la réalisation du logiciel METIS,
- Étude des contrats et commandes passés ultérieurement au marché d'origine,
- Fourniture du cahier des charges liées à l'appel d'offres pour la TMA (y compris l'appel d'offres infructueux).

1.2 Étude des spécifications fonctionnelles et techniques

Le transfert de l'activité de la Direction des Créances au CNSE imposait la prise en charge et la compréhension par les équipes informatiques de la CNAMTS des environnements informatiques exploités par le CLEISS.

Cette opération a induit une quantité importante d'échanges et de réunions entre les différents intervenants au niveau de la CNAMTS (analystes, exploitants, gestionnaires de bases de données, prestataire SOPRA, informaticien de proximité CNSE) et l'équipe de la direction de systèmes d'information du CLEISS. Compte tenu de la taille de la DSI du CLEISS, restreinte en nombre comparativement aux équipes de la DDSI, il s'est agi de trouver une organisation efficace pour pouvoir répondre aux nombreuses sollicitations des équipes de la CNAMTS.

Le métier exercé par la Direction des créances étant assez spécifique en raison de la complexité des règles applicables et du flux traité, un travail d'explication et/ou d'approfondissement a dû être réalisé sur les spécifications fonctionnelles et techniques de l'application METIS à l'intention des intervenants de la CNAMTS.

A titre informatif, le transfert d'informations sur les spécifications fonctionnelles et techniques s'appuyait sur une base documentaire technique de plus de 4500 pages.

1.3 Transfert des composants logiciels et des procédures d'exploitation

En fin de phase de transfert et d'analyse des spécifications fonctionnelles et techniques de l'application METIS, nous avons œuvré conjointement sur les procédures de transfert et d'implantation des composants techniques constituant l'application METIS à destination des infrastructures informatiques de la CNAMTS.

L'environnement d'exécution de la CNAMTS étant différent des structures du CLEISS, l'option du portage iso fonctionnel s'est avérée impossible.

Un transfert des codes sources de l'application METIS a été réalisé lors de cette phase. Des échanges ont ensuite été nécessaires entre nos structures reposant aussi bien sur les principes de fonctionnement que sur les modes de configurations des éléments transférés.

Quelques chiffres sur les composants :

- Code source de l'application METIS : 197 000 lignes de code
- Composants reprenant les écrans : 96 modules
- Composant reprenant les éditions : 166 modules

Afin de rendre disponible rapidement l'application sur les infrastructures de la CNAMTS, une version virtualisée de l'application METIS a été réalisée par les équipes du CLEISS à l'intention des équipes de la DDSI.

La dernière phase de l'opération de transfert des codes sources de l'application s'est concentrée sur l'étude des adaptations nécessaires à l'implantation des composants sur les structures informatiques de l'hébergeur.

1.4 Reprise des données

Pour réaliser cette opération, un travail sur le paramétrage des instances de bases de données Oracle sur les infrastructures de la CNAMTS a été effectué.

1.5 Transfert de compétences

Cette dernière phase, pour les équipes de la DSI du CLEISS, a été réalisée sur site auprès du prestataire SOPRA, du personnel de la DDSI ainsi que de l'informaticien de proximité du CNSE.

De nombreux échanges mails et téléphoniques ont complété cette opération qui avait pour finalité de transférer les compétences d'exploitation et de production auprès des équipes de support de la CNAMTS.

2. Mise en œuvre de la plate-forme des traductions

Initié en 2013, le projet de création d'une telle plate-forme a pu être finalisé à partir du prototype qui avait été développé au cours de l'année 2013. Le budget de la DSI pour 2014 a permis au CLEISS de se doter des infrastructures informatiques adéquates. Ainsi, l'échéance du 1er janvier 2015 qui semblait très volontariste pour beaucoup des partenaires du CLEISS a pu être tenue.

Pour ce faire, une actualisation des spécifications fonctionnelles, en lien étroit avec la Direction des traductions, a été réalisée en consolidant les informations obtenues lors des 4 réunions réseaux, sans compter les réunions du COSI, avec les régimes partenaires. Cette actualisation a nécessité une modification d'une partie des composants déjà développés pour les rendre conformes aux besoins des futurs utilisateurs.

Le principe de gestion des ouvertures de comptes, mis en place en 2013, a été abandonné au profit d'un mode de fonctionnement plus collaboratif opérant par délégation d'autorité pour répondre aux souhaits exprimés par les organismes de sécurité sociale.

Un groupe de test avec la CAF de Metz a été mis en œuvre afin de valider le bon fonctionnement du produit et d'en assurer l'adéquation avec la réalité du terrain dans les organismes.

Ce groupe de test a participé activement durant l'année 2014 à la définition du besoin sur la partie demandeur ainsi qu'à la validation des fonctionnalités mises en œuvre à travers de nombreux tests.

En collaboration avec la Direction des traductions, nous avons défini et mis en place les différents environnements et composants logiciels nécessaires à la couverture de tous les besoins existants à savoir :

- Les environnements des traducteurs internes (gestion des demandes, retours, délégations pour l'externalisation de certains travaux pour certains traducteurs),
- Les environnements des prestataires (gestion des demandes, retours, encours, facturation),
- Les environnements du secrétariat (contrôle qualité des demandes, distribution interne/externe),
- Les environnements des gestionnaires (contrôle de gestion, facturation, litige, suivi d'activité, création des comptes référant, gestion des tarifs pour les traducteurs relevant du marché public, outil de contrôle qualité des traductions réalisées).

En fin d'année, l'effectif des organismes testeurs a été élargi pour y intégrer la MSA et le RSI.

En parallèle et en prévision de la mise en production début janvier 2014, la DSI a mis en place une structure dédiée à la prise en charge du support utilisateur de la plate-forme.

La plate-forme des traductions en chiffres (chiffres mi-mars 2015) :

- 100 000 lignes de code
- 534 comptes de type référant
- 20 régimes différents
- 38 comptes de prestataires
- 28 comptes de traducteurs CLEISS
- 3000 comptes de demandeurs
- 221 comptes de type mutualisation réception.

3. Publication du marché de refonte du réseau local du CLEISS

Poursuivant son opération de modernisation et d'optimisation des éléments du système d'information du CLEISS, la DSI a défini un cahier des charges en vue de la publication d'un marché public relatif à la refonte du réseau local.

L'objectif de cette opération reposait sur le remplacement total des structures existantes devenues obsolètes du fait de l'ancienneté du câblage et des équipements actifs.

Le nouveau réseau reprendra les normes actuelles nous permettant d'obtenir des conditions de fonctionnement stables, performantes et évolutives.

Pour des raisons d'organisation interne liées à l'opération de transfert des activités de la Direction des Créances, le marché a été validé en 2014, avec une date de mise en œuvre début 2015.

4. Publication du marché Internet

Le marché public lié à la fourniture de l'accès Internet du CLEISS étant arrivé à échéance en 2014, un nouveau marché a dû être publié afin de remplacer l'accès existant.

La technique sur laquelle reposait l'offre de l'ancien marché n'étant plus disponible auprès des prestataires, un nouveau principe de gestion de la redondance des liaisons a dû être mis en place au CLEISS.

Cette opération a pu être réalisée sans interruption de service.

5. Demandes d'intervention

Au cours de l'année 2014, la Direction des systèmes d'information a traité 773 demandes d'intervention.

Les domaines concernés par ses interventions sont les suivants :

- 210 demandes relatives au logiciel de la Direction des créances METIS
- 95 demandes relatives au logiciel de la Direction des statistiques Cassis
- 28 demandes relatives au logiciel de la Direction juridique Mailflow
- 280 demandes relatives au logiciel d'interrogations des formulaires de détachement Sirdar
- 37 demandes relatives au logiciel d'analyse des données du détachement AIDA
- 52 demandes relatives à la messagerie du CLEISS Zimbra
- 41 demandes relatives au logiciel de la direction des Traductions Gestrad
- 30 demandes relatives aux environnements des télétravailleurs.
- 20 demandes relatives aux incidents survenus sur la liaison SFR.

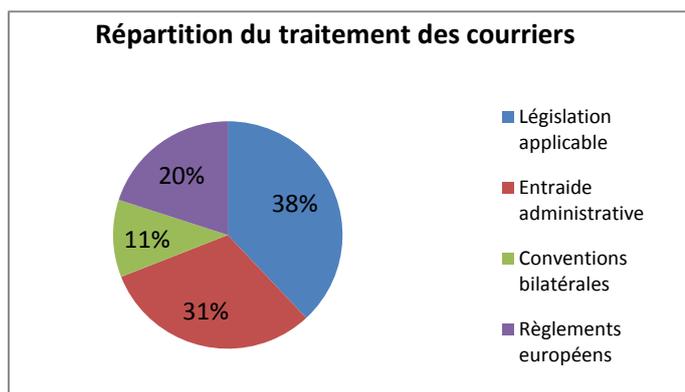
6. Remplacement des composants du courant secouru

Dans le cadre de l'exécution du schéma directeur informatique du CLEISS, la totalité de la chaîne de gestion de distribution de courant secouru de notre salle machine a été remplacée.

V – L'EXPERTISE JURIDIQUE

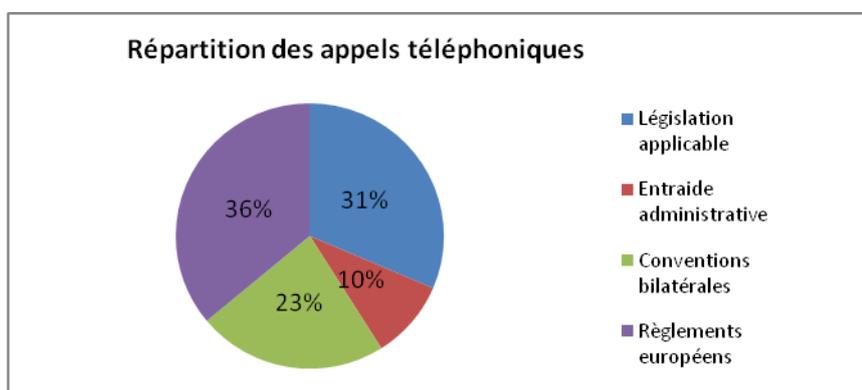
1. Quelques chiffres sur l'activité globale de la DAJ

En 2014, la DAJ a traité 22874 courriers (source Mailflow) auxquels doivent être ajoutés les mails qui sont traités directement et ne sont pas enregistrés dans notre outil de traitement des courriers. Il est actuellement difficile de les dénombrer alors même que de façon empirique le constat est fait de l'augmentation des mails qui arrivent directement aux agents, sans utiliser le formulaire de contact.



Le volume des communications téléphoniques peut être estimé en moyenne à 2200 communications par mois qui transitent par le standard du CLEISS et dont le destinataire est à 80% un des services de la DAJ, soit 24.250 sur l'année 2014.

La plage horaire de la permanence téléphonique est de 9h à 12h30 les lundis, mercredis et vendredis et de 14h00 à 17h00 les mardis et jeudis et trois postes sont toujours 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 1800 appels. Le schéma ci-dessous ne rend compte que des appels qui transitent par le standard.



Nous avons reçu 420 visiteurs, tous sujets confondus.

Analyse :

Le nombre de communications téléphoniques transmises par le standard a progressé puisqu'il est passé d'une moyenne de 1300 appels par mois en 2013 à 2200 en 2014. Ceci représente une augmentation très importante de cette activité qui monopolise les agents de la DAJ une demi-journée tous les jours.

Le nombre de visiteurs est également en augmentation, de 300 à 420, et une estimation plus fine de ce public et de leurs préoccupations nécessiterait une étude plus approfondie.

Axes de travail pour 2015 :

- Améliorer les conditions d'accueil du public, les travaux d'aménagement des locaux du CLEISS prévus en 2015 permettront d'accueillir ce public dans de meilleures conditions et dans le respect de la confidentialité.

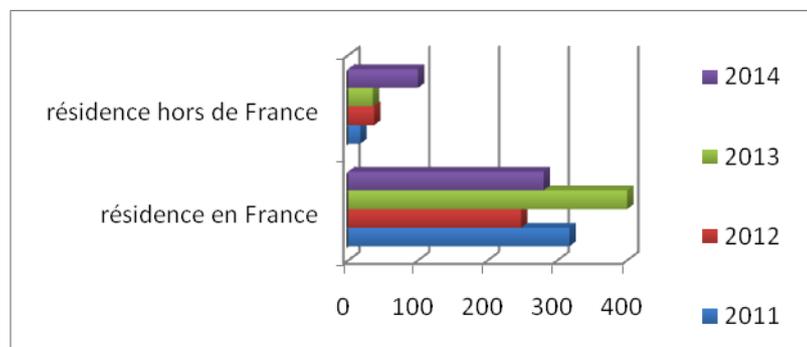
- Reprendre les préconisations et le cahier des charges rédigés en 2013 afin d'avoir un outil de suivi qui prenne en compte l'ensemble des activités et établisse des tableaux de bord.

2. Présentation de l'activité de la DAJ par thématiques**2.1 – Détermination de la législation applicable**

Ce sujet génère une moindre activité en 2014. Le CLEISS reste destinataire de demandes provenant d'organismes étrangers ou de particuliers et il les transmet aux organismes français compétents. Toutefois, il procède à une analyse plus approfondie des demandes complexes qui nécessitent une expertise spécifique.

Le service « législation applicable » répond toujours à de nombreuses questions de particuliers et d'employeurs qui lui parviennent sous forme de courriers, mails ou communications téléphoniques. Il apporte 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, mais dans un volume moindre.



La France est l'État compétent pour déterminer la législation applicable lorsque la personne réside en France, ceci explique l'écart persistant du nombre de demandes selon la résidence. Les demandes des personnes qui ne résident pas en France concernent des personnes qui ont une activité en France et pour lesquels la législation applicable devrait être celle de la France. Ces demandes émanent des employeurs, des assurés, des CPAM, des organismes étrangers. Un dossier sur deux peut être traité avec les informations communiquées, les autres nécessitent un échange d'une à deux correspondances avant d'être envoyé à la caisse française compétente.

Le guide de la détermination de la législation applicable est désormais disponible sur le site du CLEISS, partie réservée aux institutions, et a été mis à jour compte tenu des dernières modifications intervenues dans les règlements européens. Nous sommes toujours régulièrement sollicités afin de présenter devant des instances diverses les règles en matière de détachement et de pluriactivité, groupes d'employeurs (Cercle Magellan et Cindex) ou employeurs (air india), groupes de travail avec des organismes de sécurité sociale français ou européens, associations, salons et chambres du commerce française et polonaise, fédération des ensembles vocaux et instrumentaux .

La mise à jour des pages du site du CLEISS sur la législation applicable est en cours de finalisation. Son objectif est d'offrir une aide à la décision aux particuliers ainsi qu'entreprises. Elle permettra en sélectionnant les critères pertinents de trouver ou de vérifier quel est l'État compétent en fonction de la situation.

Les demandes de recouvrement forcé des cotisations de sécurité sociale dans le cadre de l'accord franco-allemand du 26 mai 1981 sont légèrement en baisse en 2014, 139 demandes. Elles étaient 183 en 2013 et 182 en 2012. Les travaux d'analyse et d'exploitation des réponses données par certains de nos homologues européens à notre enquête sur les dispositions applicables en matière de recouvrement ont progressé. Des notes d'analyse feront l'objet d'une transmission aux organismes français concernés afin que ces notes soient complétées et validées. L'objectif est de s'assurer de la mise en œuvre des dispositions prévues par les règlements européens (CE) 883/2004 et 987/2009 et de pouvoir répondre aux demandes de la DACI et de la Commission européenne sur cette mise en œuvre et les difficultés rencontrées.

Au niveau national, compte tenu de l'expertise reconnue du CLEISS en matière de législation applicable et de mise en œuvre des règlements européens, la DAJ continue à être associée aux travaux suivants :

- Dans le cadre du Plan national de lutte contre le travail illégal 2013-2015, la Direction générale du travail (DGT) s'est vue confier le pilotage de sa mise en œuvre. Les travaux de la cellule d'experts interministériels et des autres groupes de travail se poursuivent en fonction des besoins identifiés.
- Le guide de la DGT de contrôle du travailleur détaché a été finalisé et a été mis à disposition des inspecteurs du travail.

Analyse :

La détermination de la législation applicable continue à faire l'objet de demandes récurrentes et importantes en volume de la part de particuliers, d'employeurs et d'institutions locales. Ceci est dû d'une part à la complexité des dispositions applicables spécialement au niveau européen et d'autre part à l'intérêt de rechercher la solution la plus « intéressante » possible étant donné les conséquences en termes de droits et de cotisations.

Axe de travail pour 2015 :

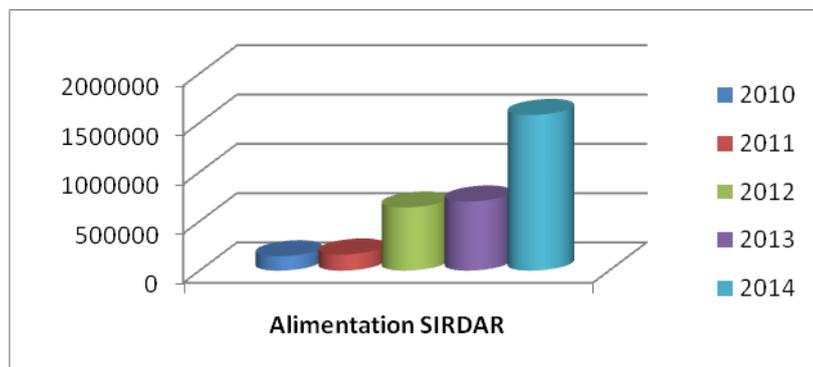
- Poursuivre les travaux en matière de recouvrement des cotisations et des prestations en proposant une mise en commun des analyses et instructions existantes aux principales caisses nationales de sécurité sociale. Des réunions de travail seront proposées en 2015 aux organismes français concernés par l'application des dispositions relatives au recouvrement dans le cadre des règlements européens.

- Poursuivre notre rôle d'alerte auprès de la DACI des difficultés constatées par les caisses locales en lien avec les organismes gestionnaires, CNAMTS, RSI et CCMSA.

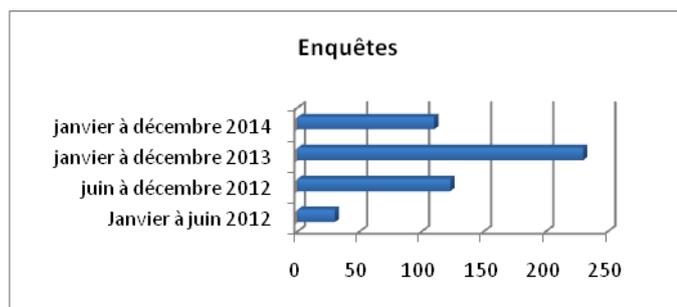
2.2 Base des détachés et des pluriactifs, lutte contre la fraude et le travail illégal

La base des détachés et des pluriactifs est désormais régulièrement alimentée et le nombre total de formulaires en provenance d'organismes européens et de la CNAMTS est de 1.580.220.

Différentes actions ont été entreprises afin d'améliorer le nombre et la qualité des informations disponibles dans cette base. Des contacts ont été pris et seront poursuivis en 2015 afin de parvenir à des envois de fichiers dématérialisés de la part de nos homologues européens. Les développements informatiques nécessaires ont été faits afin de pouvoir intégrer dans la base les modifications intervenues dans les périodes de détachement quand nous en avons connaissance, par exemple les fins de mission intervenant à une date différente de celle prévue dans le formulaire initial.



Cette base est accessible à toute personne appartenant à un corps de contrôle français (ACOSS, URSSAF, DIRRECTE et gendarmerie). Une personne supplémentaire a été recrutée afin de pouvoir répondre aux besoins exprimés et développer cette activité au sein de la DAJ en collaboration avec l'agent déjà en poste. Un nouvel outil de requête va remplacer celui existant afin de pouvoir améliorer les analyses faites à partir de cette base de données.



Le suivi des entreprises se poursuit, 110 dossiers ont été créés en 2014 portant le stock de dossier « sociétés » faisant l'objet d'un suivi à 500. 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. Un agent a été recruté en remplacement d'un départ afin de maintenir le nombre des personnes travaillant sur ce sujet.

Analyse :

Les améliorations apportées à la base ainsi que le nouvel outil de requêtes à venir en 2015 permettront d'améliorer et de diversifier le contenu des analyses des données de cette base et ceci afin de pouvoir produire des études sur les phénomènes ou tendances constatés.

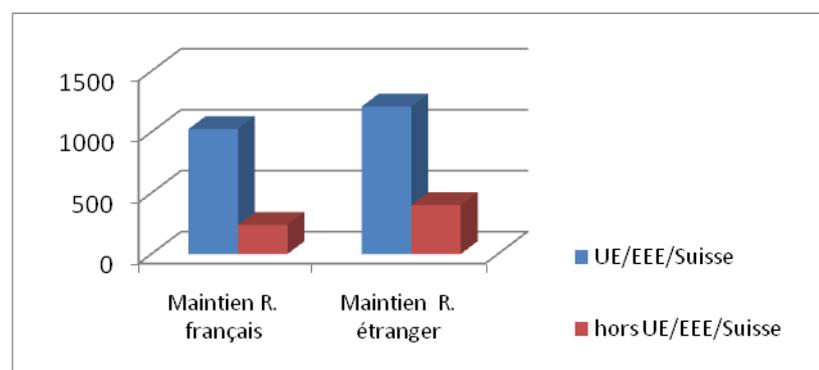
Axes de travail pour 2015 :

- A la demande de la DACI, le CLEISS est désormais destinataire des demandes de retrait de formulaires A1 faites par les URSSAF ou les corps de contrôle. Un tableau de suivi de ces demandes sera proposé aux organismes intéressés et sera intégré dans le prochain rapport d'activités.
- Poursuivre le travail d'alimentation et d'exploitation de la base. Une adresse dédiée à ces échanges sur un des serveurs du CLEISS sera mis à disposition afin de faciliter les échanges dématérialisés.

2.3 Prolongations de détachement et accords dérogatoires

Demandes de prolongations de détachement et d'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 du fait de la situation particulière de l'intéressé ou dans le cadre d'une prolongation d'un détachement initial. Cette possibilité est également prévue dans la plupart des accords bilatéraux de sécurité sociale. Concrètement, le secteur « législation applicable » demande l'autorisation aux régimes étrangers de maintenir les intéressés au régime français, soit accepte ou refuse qu'ils soient maintenus au régime étranger qui en fait la demande.



En 2014, la DAJ a maintenu ses contrôles auprès des employeurs lors de l'examen des demandes dérogatoires afin d'apprécier au mieux les situations. Les décisions sont toujours prises en considérant l'intérêt du travailleur.

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, l'Espagne et l'Italie. Dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale, ce sont la Suisse (pour les ressortissants d'Etats tiers dans le cadre de la convention franco-suisse), le Québec et le Japon.

Les demandes de maintien au régime français sont principalement à destination de la Belgique, du Royaume-Uni, Allemagne, et Italie. Dans le cadre des accords bilatéraux, ce sont le Maroc, la Nouvelle Calédonie, la Tunisie et l'Algérie.

Le nombre des dérogations dans le cadre de la mobilité intragroupe, soit 470, est en très nette augmentation en 2014, 220 dérogations accordées et 130 en cours d'examen en 2013, et 248 dérogations accordées en 2012.

2.4. Questions liées à l'application des accords bilatéraux

Les principales problématiques restent globalement identiques :

- Problèmes de liquidation et de paiement des prestations de vieillesse.
- Couverture maladie du retraité ou du rentier.
- Questions liées au statut d'étudiant, stagiaire ou VIE.
- Prise en charge des soins de santé lors de séjours temporaires à l'étranger.
- Droits aux prestations familiales, au congé maternité et couverture maladie de l'accompagnant.

Un programme chargé en 2014, car il y a eu de nombreuses commissions mixtes, négociations ou réunions de mise en œuvre des accords récemment signés.

- Les travaux ont été poursuivis avec le Québec dans le cadre de commissions mixtes, les modifications des articles se sont avérées tellement nombreuses que cela a abouti à une renégociation d'une partie du texte de l'Entente et du protocole franco-québécois.

- Les négociations avec la Chine continuent, deux sessions ont eu lieu en 2014, en vue de la conclusion d'un accord de sécurité sociale qui devrait porter essentiellement sur la législation applicable.

- Une première session de négociation a eu lieu avec les autorités serbes afin d'améliorer et de moderniser le texte actuellement en vigueur. Ceci a abouti à la signature d'un nouvel accord le 6 novembre 2014.

- Une commission mixte s'est tenue avec l'Algérie au cours de laquelle a été examiné le protocole de soins de santé. Les divergences d'interprétation concernant l'exportation des droits des personnes ayant une double nationalité ainsi que l'appréciation de la qualité de « travailleurs migrants » n'ont pas été résolues. Elles feront l'objet d'une nouvelle saisine en 2015.

- Des difficultés ont été signalées concernant la mise en œuvre de l'accord avec l'Argentine en matière de liquidation de retraite. Des contacts ont été pris par mail et courrier avec l'organisme compétent argentin mais sans

résultat jusqu'à présent. Une action conjointe de la DACI et du MAEE sera entreprise auprès de l'autorité ministérielle argentine.

- Les formulaires relatifs à l'accord franco-brésilien ont été examinés avec nos homologues brésiliens et ont fait l'objet de nombreux échanges.
- Dans le cadre de la convention franco-gabonaise, il persiste des difficultés d'application des dispositions sur le droit d'option et le reversement des cotisations.
- Des problèmes de notification des droits, de calcul et de versement des pensions sont toujours constatés dans le cadre de l'application des conventions passées avec les pays d'Afrique sub-saharienne. La DAJ intervient dès lors qu'elle est saisie par des particuliers ou des caisses françaises.

Analyse :

Le nombre de courriers ou d'appels relatifs à des situations se déroulant dans des Etats avec lesquels la France n'a pas d'accord de sécurité sociale est en très forte augmentation. Ces interrogations ainsi que celles sur les conséquences de carrières mixtes font appel à des connaissances très complètes et transversales. Elles sont prises en charge par les agents du bureau « conventions internationales » dont la technicité s'en est trouvée augmentée.

Axes de travail pour 2015:

- 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.
- Participation aux négociations et commissions mixtes avec la Chine, le Québec, la Serbie et l'Algérie.
- Finaliser la validation des formulaires avec nos homologues uruguayens et brésiliens, la réflexion en commun avec la DACI sur la mise en œuvre de la période transitoire dans le cadre des accords signés avec l'Uruguay et le Brésil a entraîné des modifications de ces formulaires et donc de nouveaux échanges.
- Préparer les formulaires pour l'application du nouvel accord franco-canadien.
- Poursuivre la mise à jour du site, notamment en fonction des principales interrogations des particuliers.
- Proposer des entretiens bilatéraux à Israël (bilan de l'application de la convention franco-israélienne dont les procédures de traitement des demandes) et au Maroc afin de dégager une solution commune aux demandes marocaines de faire figurer sur le formulaire conventionnel le numéro de la carte d'identité française.
- Organiser une rencontre avec la Corée.

2.5 Questions liées à l'application des règlements européens

Des entretiens bilatéraux ont eu lieu entre les caisses vieillesse de sécurité sociale françaises et allemandes. Ces échanges sont organisés régulièrement entre ces deux États afin de maintenir un bon niveau d'informations sur les modifications législatives ou réglementaires. Ils permettent également d'alerter sur certains problèmes rencontrés et d'échanger sur des problématiques communes de mise en œuvre des règlements européens.

La DAJ a participé à différentes réunions avec ses correspondants des caisses nationales, CNAMTS et RSI, sur l'application des règlements. Celles-ci ont notamment eu pour objet :

- L'exportation de l'AJAP,
- Les frontaliers devenus pensionnés,
- Le remplissage du formulaire d'option en cas de double activité : non salariée en Suisse et salariée en France.

La version 3 des documents électroniques structurés, qui seront utilisés dans le cadre des échanges dématérialisés EESSI, a fait l'objet d'une révision linguistique dans un premier temps par les experts des caisses nationales puis en commun avec des homologues belges et luxembourgeois.

Le site internet a été mis à jour afin d'intégrer les dispositions applicables au 1^{er} juin 2015 aux frontaliers en Suisse et résidant en France dans le cadre du droit d'option. Ceci a été l'occasion d'une refonte plus générale des pages concernant le droit à l'assurance maladie des pensionnés dans le cadre de l'application des règlements européens.

Analyse :

Les nouveaux modèles de courrier utilisés dans le cadre de la transmission des demandes de prestations familiales sont plus clairs et pertinents pour nos interlocuteurs, plus spécialement les CAF. Il y a une baisse constatée des communications téléphoniques et des courriers demandant des explications complémentaires. Notre action envers les organismes étrangers leur demandant d'adresser directement leurs demandes aux CAF compétentes a eu moins de succès et de nombreuses demandes de prestations familiales d'organismes étrangers continuent à transiter par le CLEISS.

Axes de travail pour 2015 :

- Formaliser les relations de travail avec la CNAMTS suite à sa nouvelle réorganisation en matière de relations internationales. Un projet de convention est en cours de rédaction.
- 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 à mettre en œuvre.
- Maintenir notre participation aux réunions organisées par nos partenaires des différents régimes de sécurité sociale français.
- Participer à la mise en place du site internet dédié au Point de Contact National, informations sur les soins transfrontaliers.

2.6 Formations et réunions d'informations

L'activité de formation en 2014 a été prise en charge par Françoise Roger, chargée de mission au CLEISS, et par des agents de la DAJ pour les deux dernières formations figurant sur le tableau ci-dessous.

| Thème | Organisme | Personnes concernées | Nombre de journées |
|--|----------------|---|--|
| Invalidité | CRF Marseille | Agents | 1 session de 3 jours |
| Formation initiale des inspecteurs URSSAF Formation des inspecteurs du recouvrement | CRAFEP Lyon | Inspecteurs | 1 session de 2 jours Co-animation de 3 sessions de 1 à 3 jours (Nancy, Metz et Toulon)) |
| L'application des règlements (PF) | CAF de Nantes | Agents | 1 jour |
| EN3S Elèves du CEGOS | EN3S | | 1 jour |
| L'application des accords internationaux | CAF Perpignan | | 1 jour |
| 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 |
| Présentation du CLEISS et de la coordination européenne | Hôpital Cochin | Assistants sociales | 1 jour |

Nous intervenons également dans les instances suivantes :

- CINDEK (réunion tous les deux mois sur des thématiques demandées par les participants suivie de questions-réponses sur des cas particuliers)
- Cercle Magellan (présentation lors de journée pays, participation au congrès annuel)
- 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.

3. Avancement du chantier EESSI (Electronique Exchange of Social Security Information)

Un chargé de projet a été embauché en octobre 2014 à la DAJ et est spécialement dédié au projet EESSI.

3.1 Mise à jour de l'annuaire

La mise à jour de l'annuaire n'est pas encore terminée et cependant elle est impérative car l'annuaire servira de table d'aiguillage lors de l'envoi des échanges dématérialisés. Elle a été retardée en partie par le processus de contractualisation de l'outil sous EOPPS et par l'occupation des ressources disponibles à d'autres travaux prioritaires.

La fusion de la base existante des organismes français délivrant des CEAM avec l'annuaire a été relancée afin que ces informations soient à jour et stockées dans un lieu unique.

Axe de travail pour 2015 :

- Terminer la fusion du CLD et de l'annuaire en proposant à chacun des organismes concernés une mise à jour à compléter des mentions devant figurer dans l'annuaire. Ceci impliquera un travail important de suivi et éventuellement de relance de ces organismes.

3.2 Participation au niveau européen

Cette participation se décline à 3 niveaux :

- La DAJ continue à assurer, sur délégation de la DSS, la représentation française aux Commissions mixtes, 4 sessions de 2 journées chacune par an. Ceci lui permet d'assurer la cohérence du projet entre le niveau européen et national et d'assurer l'information de tous les acteurs français engagés dans la mise en œuvre d'EESSI.

- La directrice des Affaires juridiques est EESSI SPOC (Single Point of Contact) et, ayant été nommée *intuitu personae* membre de l'Executive Board, participe aux travaux et aux réunions mensuelles de ce comité exécutif qui ont lieu à Bruxelles dans les locaux de la Commission.

- Le CLEISS est membre du consortium SAFE (Social Agencies of Future Europe) et participera en 2015 à deux chantiers : TESTit qui a pour objectif de tester les 3 pilotes qui seront fournis par la Commission européenne. Ces travaux sont assurés en étroite collaboration avec l'équipe de la CNAV opérateur afin d'installer et de tester le point d'accès français. Le deuxième chantier, EXITit, est chargé de valider les processus métier créés par les groupes ad hoc animés par la Commission européenne. Le CLEISS y participe pour tout ce qui concerne la législation applicable en lien avec la CNAMTS et assure la coordination des travaux avec les autres caisses françaises impliquées dans cette validation.

Analyse :

Les travaux du consortium ont démarré avec du retard en 2014, très peu de réalisations concrètes et essentiellement des réunions afin d'aligner les travaux du consortium avec les demandes de la DG emploi. Pour 2015, compte tenu des ressources disponibles au CLEISS et du planning des travaux liées à EESSI, le choix a été fait de s'impliquer dans 2 chantiers, TESTit et EXITit, et de ne pas participer aux autres chantiers du consortium en tant qu'observateur.

3.3 État d'avancement au niveau national

Le CLEISS étant maîtrise d'ouvrage déléguée, la DAJ est chargée de coordonner la mise en œuvre du projet EESSI au niveau national. A ce titre, elle est en relation régulière avec la DACI et anime les travaux du comité de suivi en collaboration avec la CNAVTS opérateur, désigné pour être le point d'accès français, et l'ensemble des participants des caisses nationales.

En 2014, les travaux du comité de suivi ont focalisé principalement sur l'actualisation du cahier des charges de l'opérateur en charge du point d'accès. Le redémarrage du projet et les choix d'architecture au niveau européen ont entraîné une nouvelle réflexion sur les fonctionnalités et les possibilités de mutualisation à développer au niveau du point d'accès entre organismes français. Cette réflexion a abouti sur la nécessité de constituer des groupes de travail afin d'expertiser certaines questions complémentaires essentielles. Celles-ci concernent : la sécurité des échanges, l'archivage des données, la cinématique des flux, le routage intelligent, la signature électronique, les statistiques et la convention générale de partenariat entre l'opérateur et les caisses françaises.

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 s'est traduit notamment par la participation du point d'accès français aux tests des pilotes et aux travaux du consortium.

Les travaux sur le cahier des charges ont permis de dégager des axes de réflexion importants dont certains sont également impactés par des réformes ou des réorganisations nationales. Ces travaux devraient être terminés à la rentrée 2015.

Un point de vigilance à maintenir par rapport aux orientations du RINA, application développée par la Commission européenne, et qui permettra de gérer des volumes de faible importance.

Axes de travail en 2015 :

- Finaliser les travaux sur le cahier des charges du point d'accès.
- Coordonner les différentes actions.
- Clarifier avec nos partenaires la gouvernance du consortium et participer aux deux chantiers identifiés comme prioritaires.
- Développer la communication du CLEISS sur le sujet EESSI.

VI – LES TRADUCTIONS

1. Résultat du plan d'actions 2014

Les améliorations réalisées et en cours de développement

L'amélioration de la performance du CLEISS en matière de traductions était un impératif et a justifié le lancement d'un plan d'actions portant sur toutes les phases de traitement. C'était une nécessité si on voulait obtenir un résultat à la hauteur des enjeux de service public qui sont à la base de cette mission spécifique incombant au CLEISS. Il importait donc de s'attacher à modifier les processus les moins performants.

A ce titre, il est apparu nécessaire de tendre à la suppression de la circulation de documents papier qui font l'objet de plusieurs saisies informatiques dans différents systèmes de gestion et d'informations et donc de se doter d'un outil qui permette de gérer des flux de demandes et de traitement. Pour répondre à cet objectif, le CLEISS a développé une plate-forme facilement accessible par internet au profit des organismes habilités à demander au CLEISS des traductions de documents de différentes natures. La mise en place de cette plate-forme, à l'issue d'un travail itératif avec les Caisses Nationales, a nécessité une adaptation de l'organisation des processus de travail, en interne, s'agissant des traducteurs du CLEISS ainsi qu'à l'externe, avec les prestataires extérieurs. Ce travail s'est inscrit dans la volonté plus large de rendre plus performante la gestion de l'activité, particulièrement pour pouvoir procéder aux arbitrages à rendre quant à la répartition des traductions à réaliser entre l'interne et l'externe. Il s'agit d'une première action dont l'enjeu est celui de la maîtrise des coûts.

Au cours de l'année 2014, et sans attendre la mise en place de la plate-forme, la priorité a été portée sur la résorption du stock de demandes reçues, enregistrées ou non en s'appuyant sur d'autres actions.

La seconde action développée vise à l'élimination du circuit de traduction des documents ou parties de documents qui peuvent être traités autrement. S'inscrit ici tout d'abord l'action du prétraitement, avec l'objectif de poursuivre et d'accentuer ce qui a été déjà mis en place pour réduire les coûts de traduction. Le travail sur les documents-types à traduire, qui a depuis longtemps caractérisé la traduction au sein du CLEISS, a été, et sera encore, développé ; à l'occasion des nouveaux marchés passés tout début 2014, ce travail a été étendu aux traducteurs externes, afin que leur travail se limite aux véritables contenus à traduire et non aux trames récurrentes des documents. L'accent a été mis en 2014 sur la rédaction et la diffusion de nouveaux glossaires pour réduire les demandes et les coûts de traduction. Ainsi, 9 nouveaux glossaires ont été réalisés ce qui a porté le nombre de glossaires de 5 à 14.

Enfin, il était nécessaire de réduire les délais de traductions et dans cette perspective d'augmenter les capacités internes du CLEISS. Pour tendre à cet objectif et pour répondre à d'autres objectifs (permettre à des jeunes de parfaire leurs compétences dans le cadre de leur scolarité), il a été procédé au recrutement de deux traducteurs stagiaires pour 6 mois. Le recours au plurilinguisme en interne sera accentué, notamment, par cette voie. En décembre 2014, le CLEISS a recruté une apprentie, s'inscrivant ainsi dans la politique du Gouvernement en faveur du développement de l'apprentissage dans les administrations publiques.

1.1 La plateforme de gestion de la traduction

Le projet de plateforme de gestion de la demande de traductions est né de la difficulté à assurer correctement l'enregistrement de la demande de traductions émanant des organismes de sécurité sociale.

Confronté à une augmentation du flux et à la multiplication des sources de demandes, les délais de prise en charge se sont allongés de manière beaucoup trop importante.

Pour rendre possible l'utilisation de ce nouvel outil, un travail très important a été accompli par les équipes du CLEISS pour élaborer et diffuser une documentation technique et pédagogique. Il faut souligner que le développement de l'outil a été réalisé en interne uniquement à partir d'un produit en « open source » (pour simplifier), sans coût de développement externe. Nos correspondants dans les organismes de sécurité sociale ont fortement contribué à ce travail même si des doutes se sont exprimés sur le calendrier proposé. L'appui de la DSS, a été très important pour le lancement de ce projet..

La solution technique proposée pour l'enregistrement

La solution proposée et mise en œuvre le 2 janvier 2015 se concentre essentiellement sur les phases de gestion logistique afin d'en diminuer l'impact sur le temps total de traitement de la demande. La plate-forme s'articule autour d'un moteur de gestion de files d'attente sur lesquelles viennent se greffer des modules applicatifs spécifiques en fonction des caractéristiques des utilisateurs de la plate-forme. L'accès à la plate-forme se fait simplement par internet avec nécessité de créer un compte. La demande de traduction est évidemment destinée à être dématérialisée mais à titre transitoire, il a été prévu un maintien de l'envoi de documents papier à titre temporaire. Cette plate-forme présente un autre avantage très appréciable car elle permettra de mesurer nettement mieux les flux et les caractéristiques des demandes.

Le calendrier de déploiement

L'objectif était de déployer l'outil fin 2014 début 2015 en intégrant dans ce calendrier une phase préalable de tests qui a été opérée à l'automne d'abord avec la CAF de Moselle puis avec d'autres caisses. Cette phase ayant été concluante, la plate-forme a pu être ouverte à l'ensemble des Caisses au 2 janvier. Certains organismes ont un peu de retard dans leur « raccordement ».

Les premières statistiques ont été produites en réunion de COSI le 29-01-2015 (*Cf. tableau 1 annexé*).

Un moyen de répartition des demandes

La plateforme va pouvoir mettre à profit la grande expérience des agents du secrétariat des traductions dans la connaissance qu'ils ont des langues et des documents arrivant au CLEISS mais aussi de la compétence des traducteurs internes et des possibilités de la cellule de prétraitement. Dans le cadre de la validation obligatoire des demandes de traduction, ils pourront en fonction du contenu traductif tantôt orienter la demande vers la cellule technique sans passer par un traducteur, tantôt orienter un document potentiellement externalisable vers le plurilinguisme.

1.2 La mise à disposition des outils linguistiques

Les lexiques de l'état civil

Des glossaires établis pour les structures chargées de l'immatriculation ont été mis à disposition des organismes de protection sociale, pour être utilisés par les organismes de sécurité sociale en respectant la règle posée à l'article 6.4.3.3 du Guide de la procédure d'identification (version 5 de septembre 2013).

10 lexiques ont été mis à disposition des OPS en 2014 et 4 supplémentaires l'ont été en janvier 2015. Les organismes de sécurité sociale disposent donc de 14 glossaires en alphabet latin.

Les outils traditionnels

La plateforme permettra la mise à disposition des organismes de sécurité sociale, pour une utilisation interactive, des glossaires élaborés en 2011 et 2012 (lexiques de la langue étrangère vers le français et glossaire du français vers la langue étrangère).

Un travail d'extension de ces glossaires aux autres langues du plurilinguisme et notamment le polonais est en cours. D'autres glossaires pourraient être élaborés, à la demande des organismes de sécurité sociale, et mis facilement à leur disposition sur la plateforme.

Les lexiques dans le domaine de la sécurité sociale pourront être diffusés sur la plate-forme.

Ces lexiques et glossaire seront mis à disposition des OPS et des traducteurs extérieurs courant premier semestre 2015.

Quant à l'utilisation des documents-types que chaque secteur linguistique crée, utilise et met à jour, elle a été rendue plus systématique en interne ; mais surtout, elle va être étendue aux traducteurs extérieurs courant 2014, suite au nouveau marché.

Des documents types ont ainsi été donnés aux traducteurs extérieurs dans les langues suivantes : allemand, anglais, chinois, espagnol, italien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe et turc.

Estimer les effets de la mise à disposition de documents types est forcément très difficile, puisque cette méthode est censée voir diminuer le contenu traductif ; une étude statistique a été menée sur un échantillon de demandes (*Cf. tableau 2 annexé*). L'objectif était d'essayer de reproduire et mettre l'un à côté de l'autre le décompte à l'aide de ces modèles et le décompte tel qu'il serait sans ces modèles, donc par un traducteur externe standard. Le total de mots comptabilisés par un prestataire extérieur est en moyenne 2,3 fois supérieur à celui du traducteur CLEISS (230 %).

Les phrases types

A côté des véritables lexiques et glossaire, la Direction des traductions va également mettre à disposition des phrases types traduites, à la demande des organismes de sécurité sociale. Ce travail, qui a pour fonction notamment le traitement de formulaires ne comportant que quelques phrases à traduire, a déjà été préparé dans les cinq langues traditionnelles du CLEISS. Il sera étendu au polonais dans le cours de l'année 2014.

Comme dans le cas des lexiques, l'objectif de ces phrases types est de permettre le traitement directement et instantanément par les organismes de protection sociale de tout document à faible contenu traductif.

Les fiches terminologiques

Si les fiches terminologiques ne sont pas l'outil le plus rapide de gestion des connaissances du traducteur, c'est un instrument qui permet de capitaliser sur le long terme et d'éviter de répéter les recherches sur les points les plus difficiles. C'est pourquoi un projet est actuellement en cours qui prévoit pour la fin de l'année un certain nombre de fiches sur le domaine de la sécurité sociale dans les six langues (allemand, anglais, espagnol, italien, polonais et portugais, en plus du français). Ces fiches seront disponibles également sur la plateforme, à l'usage des traducteurs extérieurs ainsi que des organismes de protection sociale.

1.3 Le développement du prétraitement et enregistrement

Il s'agit de combiner une action portant à la fois sur les délais de traduction et sur le volume des traductions à réaliser, et ainsi de contribuer à l'objectif de réduction de la dépense.

Il importe de développer le prétraitement pour agir de manière structurelle. Il doit tendre de manière plus systématique à limiter les traductions à ce qui est strictement nécessaire ; cet objectif qui relève d'une évidence n'en nécessite pas moins un travail approfondi car la diversité des documents à traduire est importante. Il s'agit aussi de capitaliser en formalisant pour les traducteurs, internes comme externes, toutes les prescriptions susceptibles d'être définies pour limiter le volume des traductions. Aussi, ce secteur a été renforcé par une unité dès mars 2014.

Il est nécessaire de résorber le retard très important sur l'enregistrement des demandes de traductions ; pour ce faire, un agent vacataire sera recruté à cet effet. Une telle mesure a un caractère transitoire qui est justifié car au fur et à mesure de la mise en place de la plate-forme, on devra constater une diminution des envois de documents papier.

Le problème du retard à l'enregistrement des demandes de traduction subsiste même s'il est passé de plus de 7 mois à la fin 2013 à 4 mois en janvier 2015.

Les demandes traitées en 2014 par la cellule de prétraitement s'élèvent à 1 909 demandes traitées dont :

- 657 en appui des langues traduites au CLEISS
- 1 252 demandes dans 5 langues externalisées

Sur ces 5 langues, la « non externalisation » de la traduction a permis de dégager une économie de 41 091,10 euros (Cf. [tableau 3 annexé](#)).

1.4 Le développement des capacités internes de traduction

La mise en place des moyens précédemment évoqués devra permettre d'apporter une réponse dont les effets positifs se feront plus fortement sentir en 2015. En 2014, deux stagiaires ont été recrutés pour une durée de 6 mois chacun, l'un compétent pour l'anglais, l'italien et le chinois et l'autre pour l'espagnol et l'anglais. En décembre 2014, une apprentie a été recrutée en espagnol.

Les demandes traitées par les stagiaires 2014 sur 6 mois : 897 demandes / 498 pages. L'économie réalisée peut être estimée à 50 087,56 € en brut et à 46 000 € en net (déduction faite de la gratification versée aux stagiaires.

1.5 La réduction des coûts des traductions externes

Il y a plusieurs angles d'attaque de la question car il y a essentiellement deux facteurs qui interviennent dans ce coût : le volume et le prix.

L'effet « volume »

S'agissant des volumes de documents à traduire, l'objectif est de tendre à une diminution des volumes à traiter.

La réalisation de cet objectif passe par plusieurs types d'actions. La réalisation de glossaires, de documents types, de lexique, qui relève pour partie de l'action du prétraitement a constitué un moyen privilégié par la direction des traductions. Le développement du plurilinguisme en interne a rendu possible des économies car il entraîne une réduction du nombre de pages facturées pour les langues externalisées. Le recrutement de deux stagiaires en 2014 (qu'il a fallu aussi former) a permis d'accroître les ressources internes et de renforcer les effets positifs du plurilinguisme (Cf. [tableau 4 annexé](#)). L'emploi plus systématique par les traducteurs internes de bases de traductions devra être développé. Les résultats de certaines de ces actions sont mesurables sans difficulté, d'autres le sont moins.

Il faut faire attention sur la mesure des résultats et de l'évaluation de la charge de travail. En effet, le besoin de crédits pour répondre à la mission de traductions répond aussi tout simplement au volume global de la demande adressée par les organismes de sécurité sociale. Cette demande est elle-même liée aux mouvements migratoires nouveaux et anciens (plus de dossiers de pensions et d'invalidité dans ce dernier cas). Il faut aussi prendre en compte l'objectif de réduction du retard accumulé et du stock.

L'action sur l'effet "volume" vise à réduire le ratio page/demande, en fournissant comme il est dit plus haut autant de documents types qu'il est possible dans les langues maîtrisées en interne et, pour les autres, en orientant la traduction sur les contenus vraiment nécessaires.

Sur les 27 langues externalisées en 2013 et en 2014, on constate que **23 ont un ratio « nombre de pages traduites par demande » inférieur en 2014 comparativement au ratio de 2013** (en complément Cf. [tableau 5 annexé](#)).

L'effet « prix »

Le CLEISS a pu appliquer de nouveaux tarifs, sur la base des marchés passés au tout début 2014 avec des prestataires de traductions extérieurs ; ces nouveaux marchés sont reconductibles pour les 4 prochaines années. La signature de ces nouveaux marchés a entraîné pour plusieurs langues, une baisse du coût moyen par page traduite.

Deux observations :

- Le coût de l'externalisation de demandes de traduction dans les langues CLEISS s'est révélé plus cher en 2014. En cause, un prix marché plus cher et des ratios page/demande plus élevés dans la plupart de ces langues. Ces ratios plus élevés s'expliquent notamment par la quasi "disparition" des pièces d'état civil et donc un traitement de demandes au contenu de traduction plus conséquent (médical, juridique etc.).
- En sens contraire et positif, il faut relever les quelques :
 - 155 000 euros d'économie réalisée en chinois malgré un nombre de demandes en très forte augmentation, qui s'explique par une baisse du prix de la page en vertu du nouveau marché (effet prix) et par l'obligation faite aux prestataires extérieurs d'utiliser les documents typés créés par le stagiaire (effet volume).
 - 100 000 euros d'économie réalisée en arabe, qui s'explique aussi par une baisse du prix de la page en vertu du nouveau marché (effet prix) et par une nette diminution des décompte de mots inutiles de la par des traducteurs extérieurs ; ces derniers s'alignant progressivement sur les décomptes pratiqués par un traducteur extérieur travaillant depuis longtemps pour le CLEISS et pratiquant une même façon de compter les mots que le traducteur CLEISS (effet volume).

1.6 Le coût de l'externalisation en 2014

En 2014, il y a eu un total de 37 266 demandes traduites externalisées (sur un total de 65 353) et 32 150,02 pages (sur un total de 52 819,59) pour une enveloppe de crédits consommés de 1 333 627 euros. En 2013, ce total était de 21 441 demandes traduites externalisées (sur un total de 52 434) et 22 049,22 pages traduites externalisées (sur un total de 45 560) pour une enveloppe de crédits consommés de 1 013 882 euros.

La part des langues traduites au CLEISS externalisées en 2014 est de 17,73 % en 2014. En 2013, la part de cette externalisation a été de 20,91 % (5 662 pages pour 212 011 euros).

Sans rentrer dans tous les détails, on peut tirer de ces données chiffrées les éléments essentiels suivants : **la dépense a augmenté de 31,5%, le nombre de pages traduites de 45 % et le nombre de demandes traduites de 74%. En valeur absolue, cela signifie que l'économie réalisée est de l'ordre de 400K€ dont l'effet « prix » est de l'ordre de 145 à 150K€ et l'effet « volume » de 245 à 250K€.**

1.7 Les futurs indicateurs de gestion et de contrôle

Il est indispensable de mettre en place un tableau de bord permettant de suivre une série d'indicateurs de pilotage, d'une part, sur les volumes et sur les coûts et, d'autre part, sur les délais et la qualité des traductions. Ces indicateurs sont destinés à permettre un pilotage fin de l'activité et de mesurer les écarts au regard d'une cible prédéfinie. Ces indicateurs feront l'objet d'un examen périodique.

Les indicateurs liés aux volumes

Outre des indicateurs déjà suivis précédemment :

- Le volume global de demandes et de pages et par organismes demandeurs.
- La répartition par langues.
- La répartition entre traducteurs CLEISS et traducteurs extérieurs.
- La productivité des traducteurs en interne avec deux indicateurs permettant de suivre à la fois le nombre de demandes traitées en moyenne par agent et le nombre de pages traduites.

Il faudra également disposer d'indicateurs plus précis sur :

- Les données relatives à l'utilisation de la plate-forme comme la proportion des demandes complètement dématérialisées et le volume restant d'envois de document papier.
- Le nombre de pièces d'état civil à traduire. Ceci implique une typologie plus fine des documents traduits au CLEISS que celle existante à ce jour.
- Le développement du multilinguisme et du prétraitement qui auront un impact sur le volume des traductions transmises à l'extérieur, à travers des indicateurs tels que le volume de demandes traitées par la cellule prétraitement et la proportion de demandes traitées par les traducteurs en interne dans les langues du multilinguisme.

Les indicateurs liés aux prix

Il s'agit avant tout de tirer le meilleur « profit » du recours à nos prestataires externes. Un indicateur simple sera suivi, à savoir le nombre de pages traduites par les différents prestataires dont les prix sont différents.

Les indicateurs liés aux délais

La plate-forme permettra de mesurer les délais. Il s'agira donc de suivre les indicateurs suivants :

- Délai par traducteur et prestataire,
- Taux de traduction rendue hors délai sachant qu'à l'extérieur le marché impose un délai de 3 semaines maximum.
- Indicateurs de qualité : nombre et taux de demandes de corrections.

Pour s'assurer de la qualité des traductions externes, des contrôles seront réalisés par les traducteurs internes. La possibilité est offerte aux demandeurs lors de la saisie de préciser s'il s'agit d'une demande d'une nouvelle traduction au motif que la version précédemment transmise n'était pas correcte. Des enquêtes de satisfaction seront opérées via la plate-forme.

1.8 La question du stock

Un décompte des 5 mois de stock restant a été opéré courant décembre 2014. Le nombre des demandes restant à saisir fin 2014 s'élève à plus de 14 200 demandes. Fin janvier 2015, le stock est de 4 mois.

L'objectif de la résorption de tout le retard n'est donc pas encore atteint malgré les économies importantes réalisées en 2014. Il sera nécessaire de faire un point régulièrement pour voir comment évolue le flux et en particulier pour voir si la diffusion d'outils de traductions fait diminuer le nombre de demandes et ou de pages à traduire. En fonction de l'évolution constatée, ie du flux de la demande, il ne faudra pas exclure un dernier ajustement de crédits en DM si en dépit de la diffusion de ces outils, la demande augmente en raison de l'augmentation des flux migratoires.

2. L'ACTIVITE EN 2014

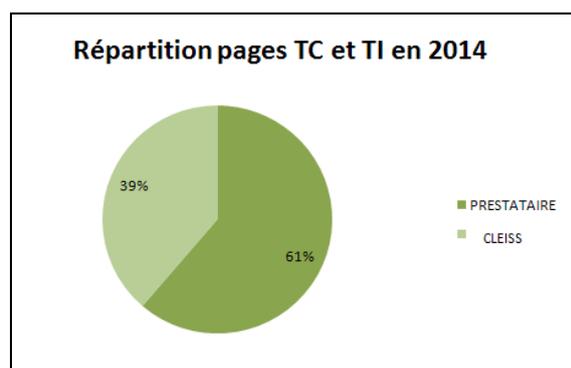
41 langues traduites en 2014. L'estonien, l'hindi et le malgache sont venus compléter l'offre de la direction des traductions.

2.1 Données générales en pages traduites

| | Total pages réelles en 2014 | | |
|------------------------|--------------------------------|-----------------|------------------|
| | | externe | interne |
| Secteurs Cleiss | | | |
| Allemand | 5 457,07 | 484,42 | 4 972,65 |
| Anglais | 2 668,39 | 480,58 | 2 187,81 |
| Espagnol | 5 859,05 | 1 741,64 | 4 117,41 |
| Italien | 1 957,92 | 969,44 | 988,48 |
| Néerlandais | 1 358,38 | 396,43 | 961,95 |
| Polonais | 2 617,41 | 1 943,07 | 674,34 |
| Portugais | 5 832,26 | 577,95 | 5 254,31 |
| | 25 750,48 | 6 593,53 | 19 156,95 |
| Plurilinguisme | | | |
| Roumain | 964,64 | 801,65 | 162,99 |
| Russe | 1 265,06 | 680,65 | 584,41 |
| Suédois | 566,92 | 409,92 | 157,00 |
| Turc | 1 806,81 | 1 520,24 | 286,57 |
| | 4 603,43 | 3 412,46 | 1 190,97 |

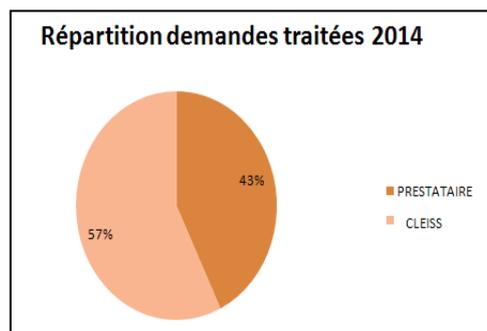
| | | | |
|---------------|------------------|------------------|------------------|
| Indonésien | 140,02 | 140,02 | 0,00 |
| Islandais | 0,35 | 0,35 | 0,00 |
| Japonais | 714,11 | 714,11 | 0,00 |
| Letton | 153,74 | 153,74 | 0,00 |
| Lituanien | 123,90 | 123,90 | 0,00 |
| Macédonien | 182,08 | 182,08 | 0,00 |
| Malgache | 101,85 | 101,85 | 0,00 |
| Norvégien | 225,57 | 225,57 | 0,00 |
| Persan | 105,23 | 105,23 | 0,00 |
| serbe | 2 937,03 | 2 937,08 | -0,05 |
| Slovaque | 638,53 | 626,16 | 12,37 |
| Slovène | 168,09 | 168,02 | 0,07 |
| Tchèque | 1 197,99 | 1 186,07 | 11,92 |
| Thaïlandais | 328,32 | 328,25 | 0,07 |
| Vietnamien | 623,99 | 623,82 | 0,17 |
| | 22 465,68 | 22 371,23 | 94,45 |
| TOTAL GENERAL | 52 819,59 | 32 377,22 | 20 442,37 |

| Externalisation | | | |
|------------------------|----------|----------|-------|
| Albanais | 292,46 | 270,95 | 21,51 |
| Arabe | 5 041,07 | 5 039,74 | 1,33 |
| Arménien | 506,52 | 506,52 | 0,00 |
| Bulgare | 1 073,14 | 1 073,14 | 0,00 |
| Chinois | 3 566,84 | 3 521,05 | 45,79 |
| Coréen | 568,82 | 568,82 | 0,00 |
| Croate | 399,41 | 399,41 | 0,00 |
| Danois | 89,36 | 89,23 | 0,13 |
| Estonien | 8,86 | 8,86 | 0,00 |
| Finnois | 411,74 | 411,74 | 0,00 |
| Géorgien | 514,38 | 514,38 | 0,00 |
| Grec | 1 454,56 | 1 454,49 | 0,07 |
| hébreu | 252,88 | 252,88 | 0,00 |
| Hindi | 37,53 | 37,53 | 0,00 |
| Hongrois | 607,31 | 606,24 | 1,07 |



2.2 Données générales en demandes traitées

| | A | B | C | D |
|----|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | LANGUES | TOTAL | TC | TI |
| 2 | | | | |
| 3 | AB | 656 | 171 | 485 |
| 4 | AL | 5 125 | 4 769 | 356 |
| 5 | AM | 877 | 0 | 877 |
| 6 | AN | 2 661 | 2 543 | 118 |
| 7 | AR | 7 917 | 31 | 7 886 |
| 8 | BU | 1 608 | 0 | 1 608 |
| 9 | CH | 7 151 | 301 | 6 850 |
| 10 | CO | 668 | 3 | 665 |
| 11 | CR | 287 | 0 | 287 |
| 12 | DA | 152 | 1 | 151 |
| 13 | DI | 589 | 589 | 0 |
| 14 | EE | 3 | 0 | 22 |
| 15 | ES | 7 756 | 6 970 | 786 |
| 16 | FI | 70 | 1 | 69 |
| 17 | GE | 559 | 0 | 559 |
| 18 | GR | 1 124 | 3 | 1 221 |
| 19 | HE | 155 | 0 | 155 |
| 20 | HI | 50 | 0 | 50 |
| 21 | HO | 454 | 10 | 444 |
| 22 | IN | 49 | 0 | 274 |
| 23 | IS | 1 | 0 | 1 |
| 24 | IT | 2 333 | 1 244 | 1 089 |
| 25 | JA | 683 | 0 | 683 |
| 26 | LE | 164 | 0 | 160 |
| 27 | LI | 219 | 0 | 219 |
| 28 | MA | 213 | 1 | 212 |
| 29 | ML | 133 | 0 | 133 |
| 30 | NE | 1 297 | 1 204 | 93 |
| 31 | NO | 134 | 0 | 134 |
| 32 | PE | 154 | 1 | 153 |
| 33 | PL | 4 056 | 1 575 | 2 481 |
| 34 | PO | 4 558 | 4 196 | 362 |
| 35 | RO | 2 129 | 1 121 | 1 008 |
| 36 | RU | 2 434 | 1 795 | 639 |
| 37 | SE | 2 620 | 6 | 2 614 |
| 38 | SL | 625 | 51 | 574 |
| 39 | SN | 126 | 1 | 125 |
| 40 | SU | 322 | 237 | 85 |
| 41 | TC | 713 | 67 | 646 |
| 42 | TH | 314 | 2 | 312 |
| 43 | TU | 2 348 | 961 | 1 387 |
| 44 | VI | 1 296 | 5 | 1 291 |
| 45 | TOTAL DEMANDES | 65 353 | 27 859 | 37 264 |



Commentaire : Près de 60 % des demandes traitées le sont par les traducteurs du CLEISS et les agents de la cellule de prétraitement. Cela équivaut à 40 % des pages traduites. Comme lors de l'exercice précédent, en 2014 la direction des traductions a continué de privilégier un traitement rapide et réfléchi de la demande de traduction.

En 2014, un traducteur a traduit en moyenne 1 010 pages sur l'année, ce qui correspond à quelques 1 125 demandes traduites en moyenne.

2.3 Données générales de la prise en charge et du retour des demandes par le secrétariat des traductions

| | |
|---|--------|
| TOTAL DES DEMANDES SAISIES SUR GESTRAD EN 2014 | 43 613 |
| DONT DEMANDES CLEISS | 2 459 |
| DONT DEMANDES COURRIELS | 5 916 |
| DONT DEMANDES FAX | 2 967 |
| DONT DEMANDES VOIE POSTALE | 32 273 |

| | |
|--|--------|
| TOTAL DES DEMANDES RETOURNEES EN 2014 | 49 195 |
|--|--------|

Commentaire : 43 613 demandes saisies par le secrétariat en 2014 contre 32 135 en 2013, soit une hausse de près de 35,20 %.

De même, 49 195 demandes retournées aux organismes demandeurs par le secrétariat en 2014 contre 39 982 en 2013, soit une hausse de 23,00 % environ.

VI – FONCTIONNEMENT DU CLEISS

1. Les Ressources Humaines

1.1 Les principales caractéristiques de l'effectif

L'effectif budgétaire autorisé pour 2014 est de 128 dans le cadre de la dernière COG, il reste inchangé depuis 2009.

| Année | Effectif budgétaire | Evolution |
|-------------|---------------------|-----------|
| 2004 | 123 | - |
| 2005 | 124 | + 1 |
| 2006 à 2008 | 124 | - |
| 2009 | 128 | +4 |
| 2010-2014 | 128 | - |

L'effectif total au 31 décembre 2014 est de **127** agents (y compris les CDD recrutés pour une durée inférieure à 1 an), **124** agents en fonction et **3** agents gérés mais non présents. Il est réparti de la façon suivante :

- 51 agents fonctionnaires dont 3 en détachement,
- 40 agents contractuels de droit public en CDI,
- 28 agents contractuels de droit privé en CDI sous statut UCANSS,
- 8 agents contractuels de droit public en CDD.

Cet effectif total se compose donc de 119 agents ayant le statut de fonctionnaires ou de contractuels en CDI et de 8 agents en CDD.

L'effectif au 31 décembre 2014 en **ETP** était de **119,4** et en **ETPT** de **115,35**.

Répartition du personnel selon la catégorie et le statut

| Statut / Catégorie ou niveau | Cat. A ou de Niveau 5A à 9 IX | | Cat. B ou Niveau 4 | | Cat. C ou Niveau 3 | | Total | |
|------------------------------------|----------------------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|------------|--------------|
| | Effectif | Répartition | Effectif | Répartition | Effectif | Répartition | Effectif | Répartition |
| Fonctionnaires | 21 | 40,4% | 18 | 38,3% | 12 | 42,9% | 51 | 40,1% |
| Contractuels | 19 | 36,5% | 22 | 46,8% | 7 | 25% | 48 | 37,8% |
| UCANSS | 12 | 23,1% | 7 | 14,9% | 9 | 32,1% | 28 | 22,1% |
| TOTAL | 52 | 100% | 47 | 100% | 28 | 100% | 127 | 100% |

Le nombre de fonctionnaires est en nette augmentation par rapport à 2014, il est passé de 45 à 51, soit une augmentation de 13,3% alors que le nombre de contractuels lui a baissé de 18,6%. Cette baisse est principalement due à la réussite aux examens professionnels de titularisation des agents non titulaires, dans le cadre de la loi «Sauvadet ». Dans les années à venir le nombre de contractuels de droit public devrait continuer de baisser.

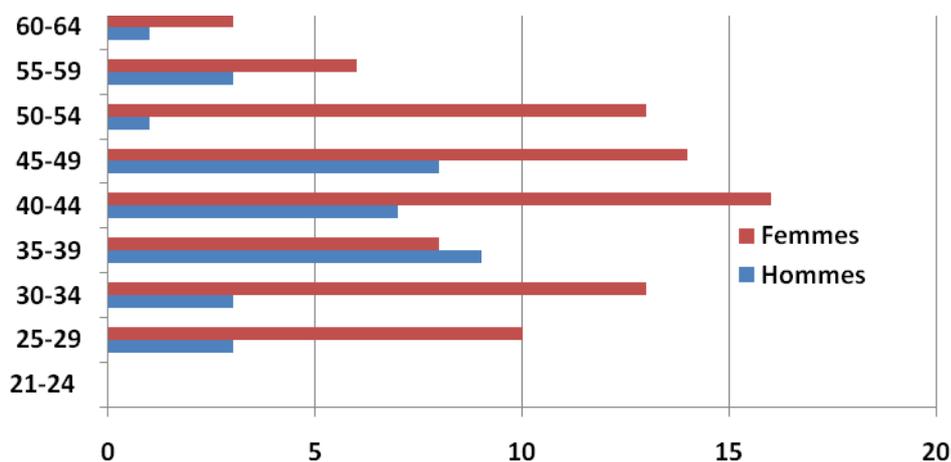
On peut observer que 42,9% agents de catégorie C sont des fonctionnaires et que 46,8 % des agents de catégorie B sont des contractuels de droit public.

Par ailleurs les agents de catégorie A ou de niveau 5 A et plus, représentent 40,1 % de l'effectif total.

La pyramide des âges

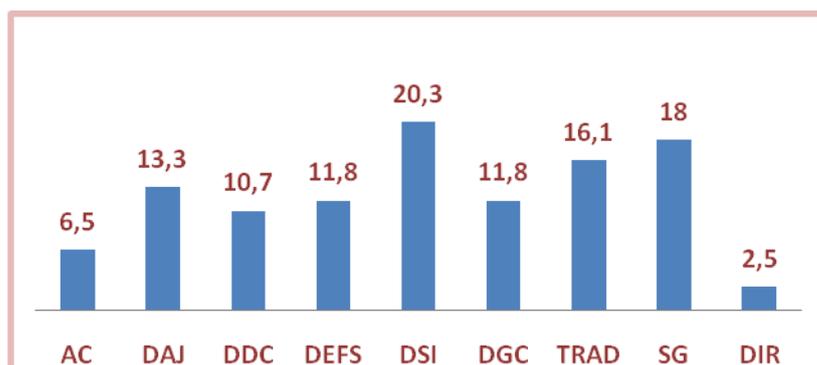
La pyramide des âges révèle toujours une forte présence de femmes au Centre (70,6%) au 31 décembre 2014, à noter cependant une légère baisse de 0,7% par rapport à 2013.

L'âge moyen des agents s'élève à 42,4 ans, il reste en constante augmentation depuis 2010 (40,4 ans). En 2014, 46 agents ont moins de 40 ans.-Il est à noter que les femmes sont un peu plus âgées que les hommes : la moyenne d'âge de ces 2 groupes est respectivement de 42,7 ans et 41,54 ans, mais cet écart s'est réduit par rapport à 2013 car il était de 42 ans et 39,6 ans.-Le personnel de catégorie A ou de niveau 5A à 9 (44,8 ans en moyenne) est sensiblement plus âgé que le personnel de catégorie B ou de niveau 4 (39,3) et que le personnel de catégorie C ou de niveau 3 (43,2 ans). Cette pyramide des âges indique que 4 agents ont 60 ans et plus, ce qui laisse présager dans les prochaines années des départs à la retraite.



L'Ancienneté du personnel

L'ancienneté des agents au CLEISS s'étend de 0 à 42 ans. Elle est en moyenne de 13 ans et 4 mois, soit en hausse de 4,7% par rapport à 2013 (12 ans et 8 mois). Le service qui présente la plus forte ancienneté est la direction des systèmes d'informations, avec une moyenne de 20,3 ans mais c'est aussi le plus petit service du CLEISS (3 agents). Le service présentant la plus faible ancienneté étant la Direction (2 fonctionnaires), mais cela s'explique par le détachement limité des agents de direction.



1.2 Les mouvements du personnel

Les entrées

En 2014, le nouveau directeur du CLEISS a pris ses fonctions le 2 janvier et en septembre un agent a été embauché au secteur détachement à la DAJ en application de l'accord de mobilité signé entre le CLEISS et l'UCANSS. Un agent en stage puis en CDD aux traductions a été embauché en CDI.

Les sorties

En 2014, 5 agents (2 fonctionnaires, 3 contractuels de droit public) ont quitté le CLEISS.

Ces départs sont exposés dans le tableau ci-dessous :

| Motif | Cat. A ou Niveau 5A à 9A | Cat. B ou Niveau 4 | Cat. C ou Niveau 3 | Total |
|--------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|----------|
| Réussite concours | | 3 | | 3 |
| Retraite | | | 2 | 2 |
| Démission | | | | 0 |
| Fin de détachement | | | | 0 |
| TOTAL | 0 | 3 | 2 | 5 |

$$\text{Turn-over} = \frac{(\text{entrées} + \text{démissions/retraites/fin de détachement})}{(\text{Effectif physique au 01/01/2014})} = \frac{(3+5)/2 \times 100}{127} = 3,15\%$$

Le Turn-over a fortement baissé par rapport à 2013 il est de 3,15% contre 5,9% (en 2013).

Les prévisions de départs en 2015

En 2015, 36 personnes quitteront le CLEISS dont 33 agents de la DGC qui seront reclassés dans des caisses primaires d'assurance maladie, administration centrale ou dans les services déconcentrés du ministère des affaires sociales. Deux fonctionnaires prendront leur retraite et un fonctionnaire arrivera au terme de son détachement.

2. La formation

L'année 2014 est une période transitoire en matière de formation due en grande partie au transfert de la gestion des créances auprès du CNSE.

Lors des entretiens d'évaluation peu d'agents de la DGC ont souhaité bénéficier de formations.

Cependant, l'année 2014 fut marquée par une nette augmentation de formations statutaires permettant aux fonctionnaires d'accéder à un grade ou à un corps différent et aux contractuels de droit public de préparer des concours d'accès à la fonction publique, notamment dans le cadre de la loi dite « Sauvadet ». Cette tendance se poursuivra en 2015.

La formation des traducteurs vers de nouvelles langues se poursuit, ainsi de plus en plus de documents sont traduits en interne afin de répondre aux besoins des organismes de sécurité sociale.

| | 2014 | 2013 | 2012 |
|------------------------|------|------|------|
| Nombre de stagiaires | 66 | 128 | 245 |
| Nombre d'agents formés | 45 | 74 | 116 |

En 2014, le nombre de stagiaires a fortement baissé par rapport à 2013, il est passé de 128 à 66 soit une baisse de 48,4%.

Répartition par domaine de formation

On observe que les volumes horaires les plus importants concernent les formations linguistiques et les formations relatives à la préparation de concours (399 heures). Notons que 21 agents contractuels de droit public ont bénéficié de décharges de service pour préparer un concours, soit un total de 615:00 heures. Nous pouvons également observer que 45% des stagiaires ont suivi une formation de préparation aux concours pour l'essentiel en e-learning.

| Domaine de formation | Nombre d'actions de formation | Nombre de stagiaires | Nombre d'agents formés | Total heures | Durée moyenne par stagiaire | Durée moyenne par agent formé |
|---|-------------------------------|----------------------|------------------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Bureautique | 6 | 8 | 5 | 75:00 | 9:22 | 15:00 |
| Comptabilité /gestion | 3 | 3 | 2 | 35 :00 | 11:40 | 17:30 |
| Développement personnel | 1 | 1 | 1 | 20:00 | 20:00 | 20:00 |
| Juridique | 1 | 1 | 1 | 15:00 | 15:00 | 15:00 |
| Informatique/ perfectionnement logiciel | 7 | 7 | 7 | 240:00 | 34:17 | 34:17 |
| Concours statutaire | 6 | 30 | 24 | 399:46 | 13:19 | 16:39 |
| Linguistique | 6 | 15 | 15 | 454:31 | 30:18 | 30:18 |
| Stage petite enfance | 1 | 1 | 1 | 300:00 | 300:00 | 300:00 |
| TOTAL | 31 | 66 | 56 | 1539:17 | 23:19 | 27:29 |

3. L'action sociale

L'action sociale est une composante essentielle de la politique des ressources humaines du CLEISS. Elle reflète la volonté d'accompagner en priorité les agents dans une situation personnelle ou familiale difficile, et d'améliorer les conditions de vie des personnels et de leur famille.

Les prestations d'action sociale présentent soit un caractère ministériel, soit interministériel. Elles s'exercent au profit des fonctionnaires, agents non titulaires et contractuels UCANSS en activité, ainsi que leur famille.

Au total, les dépenses d'action sociale se sont élevées en 2014 à **209 505,35 €** dont **109 215 €** pour la restauration du personnel et **21 441 €** pour la participation aux complémentaires - santé.

4. Le dialogue social

4.1 Le Transfert de la direction de la gestion des créances

Au cours de l'année 2014, de nombreuses réunions entre la CNAMTS et la direction du CLEISS se sont tenues afin de traiter les questions de reclassement des agents et des transpositions salariales.

Pour le reclassement, les contractuels ont rencontré des gestionnaires RH des CPAM, afin qu'ils puissent émettre des vœux sur les futures fonctions qu'ils souhaitent exercer et de leurs contraintes géographiques.

Les fonctionnaires, quant à eux, ont rencontré les conseillers mobilité carrière de la DRH des ministères sociaux afin qu'ils puissent les aider dans leur reclassement au sein des ministères sociaux.

Les agents concernés par le transfert ont été très souvent reçus par la direction, accompagnés ou non selon ce qu'ils souhaitaient par des représentants du personnel et par le secrétariat général tout au long du processus.

Au 1^{er} janvier 2015, 33 agents de la DGC et 1 agent de la DEFS (11 fonctionnaires, 12 contractuels de droit public, 11 contractuels UCANSS) ont été transférés, soit dans des CPAM pour les contractuels, ou soit en administration centrale ou services déconcentrés pour les fonctionnaires.

Parmi ces agents, 5 ont choisi de suivre l'activité de la gestion des créances auprès du CNSE à Vannes.

De nombreuses réunions se sont également tenues entre la CNAMTS et les organisations syndicales du CLEISS. Ainsi un relevé de conclusions a été établi concernant le transfert de personnel contractuel de la DGC. Il a été convenu ce qui suit, notamment l'attribution automatique de points de compétence pour 2015, et avec la direction du CLEISS a été adoptée l'attribution d'un RVE de 500 € pour les contractuels de droit public et 250 € pour les fonctionnaires.

Un projet d'arrêté a été soumis pour avis relatif à la création d'un comité technique d'établissement public du CLEISS au CT en date du 8 septembre 2014, dans le cadre des dispositions du titre III du décret du 15 février 2011 susvisé, pour connaître de toutes les questions concernant l'établissement.

Le CT a été consulté pour le projet de décret relatif aux modalités de mise en œuvre du transfert de l'activité de la DGC à l'assurance maladie, aux missions et à l'organisation du CLEISS, qui modifie les textes réglementaires et les articles en R du Code de la Sécurité Sociale relatifs au CLEISS.

Des réunions ad hoc se sont tenues sur les conséquences psychologiques de ce transfert sur les agents, voire sur leurs conditions de travail. Lors de ces réunions, il a été également évoqué les questions sur les projets de travaux ainsi que leur financement concernant le réaménagement des locaux et des chantiers sur le câblage informatique.

4.2 La cartographie des instances de concertation

Le dialogue social, outre les nombreux groupes de travail auxquels sont conviées les organisations syndicales (réunions de groupes de travail organisées), repose sur deux catégories d'instances statutaires principales :

- les commissions consultatives paritaires (CCP), qui traitent de questions individuelles (avancement, sanctions disciplinaires pour chaque catégorie d'agents contractuels,
- les comités techniques, qui traitent notamment des questions d'organisation des services.

La représentativité syndicale au sein du CLEISS, présentée ici, est issue du scrutin du 4 décembre 2014, date du renouvellement de l'ensemble des instances de concertation.

Répartition des sièges :

| Organisation syndicale | CT | CA | CHSCT | CCP | |
|------------------------|----|----|-------|-----|---|
| | | | | A | B |
| CFDT | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| CGT | 1 | | 1 | 2 | 2 |

L'activité des instances de dialogue social :

| | CT | CA | CHSCT | CCP | DP |
|--------------------|----|----|-------|-----|----|
| Nombre de réunions | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 |

5. L'Agence comptable

Le budget du CLEISS est présenté et voté par enveloppes (fonctionnement, personnel, investissement).

5.1 Budget en 2014

Pour 2014, le budget primitif voté par le Conseil d'Administration du 19 décembre 2013 s'est élevé à 9 360 682,14 € (hors dotations amortissements et provisions).

Trois décisions modificatives ont été prises durant l'exercice 2014 afin d'abonder le budget des besoins supplémentaires liés au financement :

1) En fonctionnement

- a) Formations aux nouveaux logiciels comptable et budgétaire, paie (DM 1) : 11 040 €
- b) Projet EESSI (DM 2) : 95 367,22 €
- c) Activité de traductions (DM 3) : 120 000 €

2) En investissement

Achat des logiciels de comptabilité et paie (DM 1) : 8 580 €

Ces trois décisions modificatives ont été adoptées par le Conseil d'Administration le 4 décembre 2014.

Les dépenses ont été financées par prélèvement sur le fonds de roulement.

Après décisions modificatives le budget 2014 de l'établissement se présente ainsi :

| | Budget primitif 2014 | DM n° 1 | DM n° 2 | DM n° 3 | Budget 2014 modifié |
|---|----------------------|---------|-----------|---------|---------------------|
| Enveloppe fonctionnement (hors Dotation Amortissements et Provisions) | 2 255 196,14 | 11 040 | 95 367,22 | 120 000 | 2 481 603,36 |
| Enveloppe Personnel | 6 803 486 | | | | 6 803 486 |
| Enveloppe Investissement | 302 000 | 8 580 | | | 310 580 |

Sur le plan de l'exécution budgétaire, les taux de consommation sont respectivement pour les enveloppes fonctionnement, personnel et investissement de 100 %, 97,88 % et 22,42 %, soit un taux global d'exécution du budget 2014 de 96,35 %.

5.2 Budget 2015

L'élaboration du budget pour 2015 s'est effectuée dans le contexte particulier du transfert de l'activité des soins de santé à la CNAMTS au 1^{er} janvier 2015.

Ce transfert a entraîné une baisse significative du budget, en particulier au niveau des crédits de personnel avec le départ de 38 agents.

L'élaboration du budget a par ailleurs été marquée par la mise en place, en liaison avec les tutelles de l'établissement (Direction de la Sécurité Sociale et Direction du Budget), d'un pilotage plus fin de la dépense.

Sur le plan des investissements, outre les crédits liés aux besoins informatiques, des crédits ont été inscrits afin de réaliser une première tranche des travaux de réaménagement du bâtiment au cours de l'année 2015.

Enfin, la présentation du budget s'est rapprochée des exigences induites par le passage au nouveau dispositif de gestion budgétaire et comptable publique, qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2016 (juxtaposition d'une comptabilité budgétaire et d'une comptabilité générale).

ANNEXES

TRADUCTIONS

COREEN

41

TABLEAU 2 : Différence entre échantillon de décomptes de mots en interne et en externe

| LANGUES | TRAD. | | % | TOTAL DEMANDES |
|---------------|--------------|--------------|-----|----------------|
| | TRAD. CLEISS | PRESTATAIRES | | |
| | TOTAL MOTS | | | |
| ROMAIN | 2 263 | 7 911 | 350 | 39 |
| PORTUGAIS | 13 991 | 19 321 | 138 | 17 |
| TURC | 1 031 | 3 373 | 327 | 6 |
| PRETRAITEMENT | 1 576 | 8 275 | 525 | 38 |
| RUSSE | 1 460 | 3 554 | 243 | 15 |
| ESPAGNOL | 5 007 | 16 898 | 337 | 12 |
| ALLEMAND | 1 363 | 2 853 | 209 | 3 |
| ITALIEN | 2 208 | 4 595 | 208 | 4 |
| SUEDOIS | 724 | 1 233 | 170 | 4 |
| NEERLANDAIS | 1 741 | 3 797 | 218 | 4 |
| TOTAUX | 31 364 | 71 810 | 229 | 142 |

Commentaire :

Echantillon de 142 demandes dans les langues traitées au CLEISS (secteurs linguistiques traditionnels et plurilinguisme) et les langues du prétraitement (externalisées).

TABLEAU 3 : Les résultats de la cellule de prétraitement sur l'année 2014

| | |
|---|--------------|
| Demandes totales traitées | 1 909 |
| Dont en appui des langues traduites au CLEISS | 657 |
| Dont sur les langues externalisées | 1 252 |

En 2014, le prétraitement c'est aussi :

- ♦ 2,3 % des demandes dans les langues traduites au CLEISS
- ♦ 10,0 % du total externalisé dans ces langues
- ♦ 45,0 % du total des demandes traitées en roumain
- ♦ 27,0 % du total des demandes traitées en albanais

Le travail de prétraitement a porté notamment sur le traitement de demandes en langues roumaine, albanaise, hongroise, slovaque et tchèque.

Si ces demandes avaient été externalisées, le coût aurait été :

| | |
|---|-------------|
| . Roumain : 0,80 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 953 x 39,48 € (prix 2014) = | 30 099,55 € |
| . Albanais : 0,56 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 171 x 54,81 € (prix 2014) = | 5 248,60 € |
| . Tchèque : 1,30 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 67 x 35,90 € (prix 2014) = | 3 126,90 € |
| . Slovaque : 1,00 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 51 x 40,19 € (prix 2014) = | 2 049,70 € |
| . Hongrois : 1,37 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 10 x 41,34 € (prix 2014) = | 566,35 € |

Economie : 41 091,10 euros.

TABLEAU 4 : Le plurilinguisme en 2014

Voici le total des demandes traduites en langues roumain, russe, suédois et turc et l'action des traducteurs du CLEISS dans le cadre du plurilinguisme :

| | |
|--|--------------|
| Total demandes traitées en ROUMAIN | 2 129 |
| Demandes totales traitées au CLEISS | 1 121 |
| Dont traducteur | 168 |
| Dont prétraitement | 953 |

Soit près de **53 % traitées au CLEISS.**

| | |
|--|--------------|
| Total demandes traitées en RUSSE | 2 432 |
| Demandes totales traitées au CLEISS | 1 706 |

Soit plus de **70 % traitées au CLEISS.**

| | |
|--|------------|
| Total demandes traitées en SUEDOIS | 322 |
| Demandes totales traitées au CLEISS | 237 |

Soit plus de **73 % traitées au CLEISS.**

N.B. : à compter de juillet 2015, le suédois sera de nouveau intégralement externalisé.

| | |
|--|--------------|
| Total demandes traitées en TURC | 2 348 |
| Demandes totales traitées au CLEISS | 947 |

Soit **40 % traitées au CLEISS.**

Si les demandes traitées par les traducteurs plurilingues avaient été externalisées, le coût auraient été :

| | |
|--|--------------------|
| Roumain : 0,80 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 168 x 39,48 € (prix 2014) = | <u>6 632,64 €</u> |
| Russe : 2,09 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 1 706 x 36,26 € (prix 2014) = | <u>61 859,56 €</u> |
| Suédois : 4,82 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 322 x 51,38 € (prix 2014) = | <u>16 544,36 €</u> |
| Turc : 1,10 (ratio page/demande 2014 externalisation) x 947 x 41,64 € (prix 2014) = | <u>39 433,08 €</u> |

Economie : 124 469, 64 euros.

TABLEAU 5 : données complémentaires relatives à l'effet « prix » et l'effet « volume »

| | |
|--|-----------|
| Total langues traduites en 2014 | 41 |
| Total langues traduites en 2013 | 38 |

- ♦ Sur les 38 langues traduites au CLEISS en 2013, **seules 13 ont un prix/page marché supérieur en 2014.**
- ♦ Sur ces 13 langues, **5 ont néanmoins un ratio page/demande 2014 inférieur à celui de 2013** (effet "volume")
- ♦ Sur les seules 27 langues externalisées en 2013, **seules 6 ont un prix/page supérieur en 2014.**
- ♦ Sur ces 6 langues, **4 ont néanmoins un ratio page/demande 2014 inférieur à celui de 2013** (effet "volume")