

Rapport d'activité





Sommaire

Introduction.....	3
1 - L'information et la communication.....	5
2 - Le service direct à l'utilisateur	11
3 - L'activité de traduction au Cleiss.....	19
4 - La contribution à la régulation	23
5 - La maîtrise d'ouvrage du chantier <i>Electronic exchange of Social Security Information (EESSI)</i>	28
6 - Informations statistiques et financières et contrôle interne	32
7- Le système d'information du Cleiss, les systèmes informatiques	37
8 – La performance de gestion du Centre	41



Introduction

L'année 2015 marque une nouvelle période pour le Cleiss recentré sur les missions définies par le décret du 26 février 2015. La nomination de Jean-Luc IZARD à la présidence du conseil du Cleiss est un gage de stabilité pour la gouvernance de l'établissement. L'ensemble des directions est désormais rassemblé sur le site unique de la Tour des Dames, permettant un fonctionnement partenarial et collaboratif au service des missions du Cleiss. Les travaux de la tranche 1 ont débuté en fin 2015 par le désamiantage. De nouveaux équipements en matière de reprographie témoignent de ma volonté de moderniser l'espace et les conditions de fonctionnement du Centre.

Les missions nouvelles, initiées en 2014, tel que le « Point de contact » pour l'application de la directive relative aux soins de santé transfrontaliers, ou le pôle dédié aux études et au signalement dans le cadre de la lutte contre le travail illégal au sein de la direction des affaires juridiques, inscrivent déjà leurs premiers résultats dans ce rapport d'activité 2015. Un partenariat productif a été initié entre le CLEISS et la CNAMts.

L'évaluation des services rendus par le Cleiss dans ses missions plus traditionnelles constitue un objectif pour en assurer une plus grande qualité ; la croissance de la fréquentation de son site web témoigne de sa capacité à mieux informer tous les publics intéressés. Nous devons être davantage à l'écoute des usagers et des nouvelles habitudes de consommation d'information. Les missions d'entraide et de liaison qui concourent à améliorer l'accès aux droits des assurés doivent cependant être mieux

évaluées en termes d'activité et d'impact, c'est un enjeu fort pour les années futures comme l'a été la création de la plateforme des traductions en 2014.

C'est aussi pour renforcer l'effectivité des droits des affiliés que j'ai tenu à garantir la résorption du stock des demandes de traductions en retard dès le milieu 2015, et l'atteinte d'objectifs ambitieux en matière de délais et de qualité des traductions. La contrepartie de la tenue de ces objectifs explique un effort budgétaire important de l'établissement pour financer la traduction externalisée. L'audit réalisé par la mission nationale de contrôle (MNC) de la Direction de la sécurité sociale nous a permis de mettre en œuvre une partie du plan d'action. Les préconisations devraient nous conduire à aller plus en avant avec l'installation du contrôle interne dans le pilotage des traductions.

L'intérêt marqué des inspections, des corps de contrôle, ainsi que des Parlementaires et du CESE pour les modalités de régulation et de coordination des systèmes de sécurité sociale au sein de l'Union Européenne doit nous amener à renforcer notre capacité à exercer notre rôle de Centre ressources en matière d'expertise juridique notamment sur l'application des règles relatives à la détermination de la législation applicable. L'importance de disposer d'informations statistiques actualisées et fiables sur ces sujets m'a amené à confier à la Direction des études financières et statistiques et à la Direction des systèmes informatiques la gestion de la base SIRDAR (Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers). Ce transfert interne s'est accompagné d'un renforcement des moyens et de l'action de la direction des affaires juridiques dans la

lutte contre le travail illégal. L'anticipation de la mise en œuvre du projet *Electronic Exchange of Social Security Information* (EESSI) en 2019 implique d'être très présent dès aujourd'hui sur la fonction de coordination entre le niveau européen du projet et les organismes de sécurité sociale.

La performance globale du Centre doit aussi être synonyme d'une plus grande efficacité de la gestion. Le contrôle interne confié à la Direction des Études Financières et Statistiques devrait dans le cadre de la dynamique « GBCP » déboucher sur un véritable contrôle de gestion.

Je tiens aussi à souligner la très grande qualité des relations que le Cleiss et l'ensemble des organismes

de sécurité sociale ont su entretenir lors des nombreuses réunions tenues en 2015, ce qui a permis de traiter avec efficacité les questions transverses.

Je ne voudrai pas finir la présentation de ce rapport sans évoquer l'action des femmes et des hommes qui m'entourent et sans les remercier pour leur implication dans tous ces changements et améliorations des services rendus. En 2016, tous les progrès accomplis et de nouveaux projets devront être confirmés et initiés. La politique de ressources humaines de l'établissement et un management dynamique des équipes devront contribuer à la réalisation des objectifs du CLEISS.



Philippe SANSON,
Directeur du Cleiss

1

l'Information & la Communication



La Direction de la Documentation et de la Communication (DDC) assure la collecte, la mise en forme et la diffusion sur le site Internet du Cleiss www.cleiss.fr d'une information généraliste et juridique sur la protection sociale des personnes en mobilité géographique. Une veille juridique est mise en place conjointement par la Direction des affaires juridiques (DAJ) et la DDC afin de mettre à disposition du public une documentation actualisée et accessible. L'objectif pour 2016 est de moderniser l'économie du site afin d'accroître le côté pratique de l'information. La diffusion des informations permettant d'actualiser la connaissance et l'expertise juridique des agents du Cleiss est assurée au travers de l'Intranet CHARCOT.

La communication du Cleiss vers le grand public, les institutionnels, les entreprises, c'est aussi la rédaction de supports d'information, l'organisation ou la participation à des événements ou à des salons, des interventions dans les médias. Le Cleiss doit rester un centre de référence en ce qui concerne la connaissance des évolutions de la protection sociale à l'étranger, c'est pourquoi la DDC est également chargée de la veille documentaire spécialisée.

Le site internet :

le vecteur d'information tout public 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 et les employeurs.

La DDC et la DAJ interviennent pour concilier deux objectifs :

- la mise à disposition d'une information technique fiable au profit des différentes institutions et notamment des organismes de protection sociale.
- L'offre d'une information à caractère généraliste qui s'adresse au grand public mais déclinée en 3 profils d'utilisateurs : les particuliers, les employeurs et les travailleurs indépendants.

Il faut noter aussi que le caractère bilingue (français/anglais) de certaines rubriques sera progressivement étendu pour que le site soit aussi accessible à des ressortissants étrangers. L'activité du site internet est mesurée par divers sondages de fréquentation et de satisfaction.

Enquête de satisfaction 2015

Un sondage rapide est proposé en permanence sur le site du Cleiss. Les réponses recueillies au cours de l'année 2015 révèlent un taux de satisfaction globale constant et positif. La note moyenne donnée au site par les répondants est, comme en 2014, de 3,8 sur 5.

L'alimentation du site

La volumétrie du site est en constante progression. A la fin de l'année 2015, le site contient environ 3237 pages (2975 fin 2014). Les rubriques particulièrement consultées sont les suivantes :

- **Notes sur les régimes de sécurité sociale étrangers existants ou en cours de négociation ou d'actualisation**
Les 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, permettent de connaître les règles juridiques de la protection sociale à l'étranger. Le Cleiss propose également des notes sur le régime d'États qui ne sont pas partenaires de la France (Russie, Australie) mais pour lesquels une demande est

identifiée. Ce sont désormais 76 pays / territoires (France incluse) qui sont étudiés au travers de 109 notes. De par leur nombre et la régularité de leur mise à jour, ces notes génèrent un trafic important sur le site. En 2015, sur les 100 pages les plus consultées, 37 concernaient ces notes.

– **Tableaux de cotisations**

L'évolution du nombre de tableaux de cotisations applicables aux travailleurs non salariés suit la courbe de celles descriptives des régimes de non salariés évoquées précédemment. Les taux de cotisations applicables dans 74 pays sont proposés 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.

– **Actualités**

Dans l'optique d'informer au mieux et le plus rapidement possible les internautes, les évolutions de législation dans nos États partenaires, mais également les nouveaux textes, sont mis en ligne dans la partie « actualité » du site. 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.

Les principaux textes et instructions publiés en matière de protection sociale, tant pour le régime français, que pour les accords internationaux de sécurité sociale, sont diffusés quotidiennement dans la rubrique « **Actualité juridique** », accompagnées d'options d'abonnement par courriel ou via fil RSS.

Nouveautés du site en 2015

– **Rubrique du site web dédiée au Point de Contact National sur les soins transfrontaliers**

Le décret n° 2015-223 du 26 février 2015 a désigné le Cleiss comme point de contact national en application de la directive 2011/24/UE sur les droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers.

A cet effet, le Cleiss a ajouté sur son site, à compter du 1^{er} avril 2015, une section consacrée à cette directive et aux informations que doit fournir un Point de contact national (PCN) dans le cadre de son application. L'ensemble des contenus liés, disponibles également en anglais, sont matérialisés par un visuel PCN placé en page d'accueil. Une foire aux questions bilingue français/anglais a de même été ajoutée. Le Point de contact se sert de cette FAQ pour identifier les questions les plus souvent posées, pour capitaliser par la rédaction de notes de restitutions et de saisines vers les tutelles ou les caisses nationales.

– **Rubrique consacrée au Programme Vacances Travail (PVT)**

Un nombre croissant de jeunes actifs ont recours à ce programme qui permet d'allier emploi et vacances, durant un an dans une dizaine de pays signataires, dont le Canada et l'Australie, destinations très demandées. Il est donc apparu pertinent d'aborder cette forme de mobilité et ses implications en matière de protection sociale.

Le PVT fait donc l'objet d'une nouvelle rubrique dans l'onglet « particuliers » > « je pars à l'étranger ».

– Glossaires multilingues

La Direction des Traductions du Cleiss élabore et met régulièrement à jour des glossaires. L'interface d'accès à ces derniers sur le site a été optimisée durant l'année 2015. La terminologie de la sécurité sociale dans 5 langues européennes¹ était jusqu'alors disponible sous forme de simples listes alphabétiques. L'intégration d'un moteur de recherche permet désormais d'obtenir la traduction en français d'un terme étranger après en avoir saisi les 3 premières lettres.

Audit éditorial du site

Le site web du Cleiss se doit de suivre les évolutions de la demande des utilisateurs. Durant le 1^{er} trimestre, un audit du site était mené en interne par le chargé de communication. L'objectif était non seulement d'évaluer l'adéquation entre l'offre de contenus et les demandes d'informations formulées par les internautes via le formulaire de contact, mais également d'identifier les pistes d'amélioration, tant sur le fond que sur la forme. Dans le cadre de cet audit, les agents du Cleiss, utilisateurs du site, ont également été consultés. Les préconisations tirées de cette étude ainsi que les résultats de l'enquête annuelle serviront de base à une refonte du site prévue pour 2016.

Demandes de renseignements par mail

Il est paradoxal de juger de l'efficacité du site web au nombre de questions posées par mail. Cet indicateur est à coupler à la mesure de la fréquentation. Le nombre de questions posées via le formulaire de contact du site évolue comme suit :

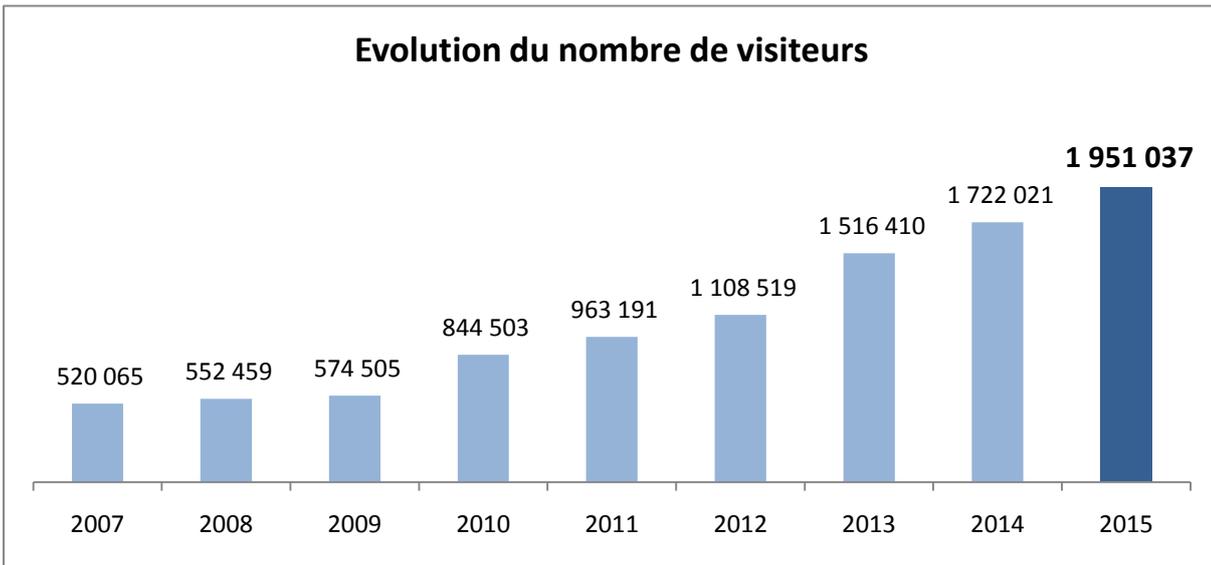
Années	Nombre de mails reçus	
2012	4300	A noter que la mise en place d'une FAQ au niveau du formulaire de contact du site en mars 2013 avait permis de réduire efficacement le nombre de demandes par rapport à 2012.
2013	2700	
2014	2165	
2015	2304	

Fréquentation en hausse

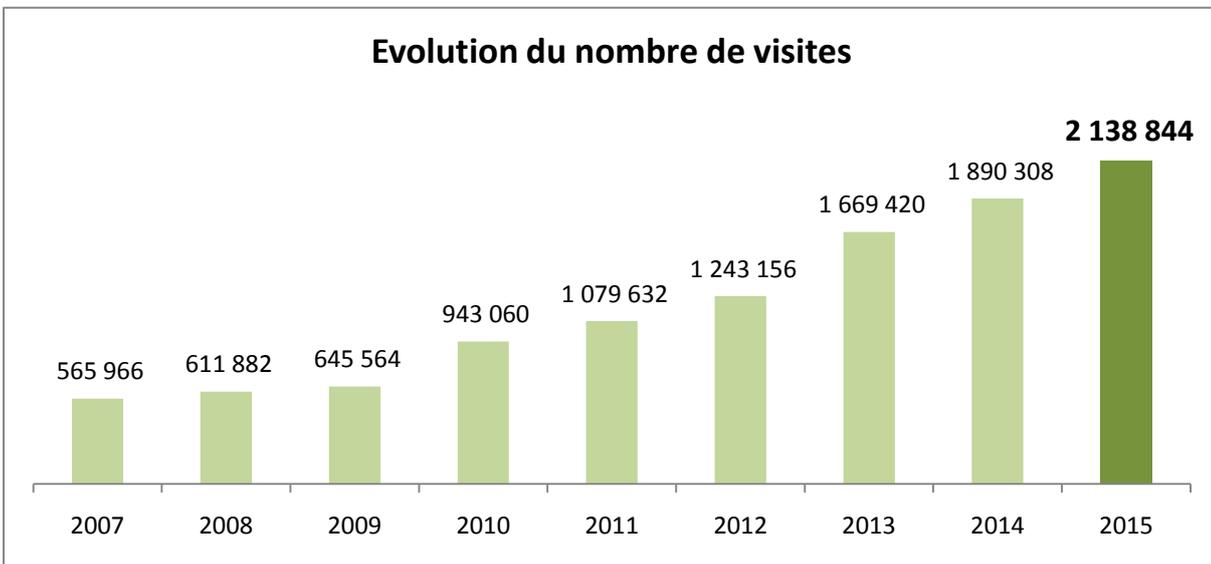
En 2015, la fréquentation a augmenté avec près de 2 millions de visiteurs cumulés (+13,3 % par rapport à 2014), 2,13 millions de visites (+13,2 %) et quasiment 5,3 millions de pages vues (+8,1 %).

¹ Anglais, allemand, espagnol, italien et portugais

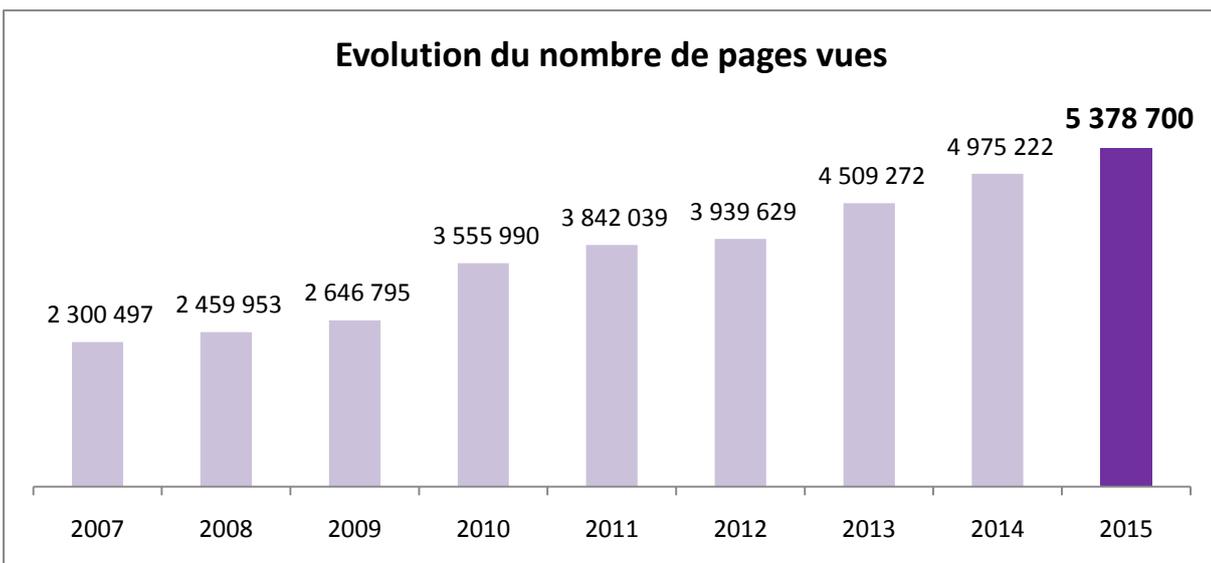
Evolution du nombre de visiteurs



Evolution du nombre de visites



Evolution du nombre de pages vues



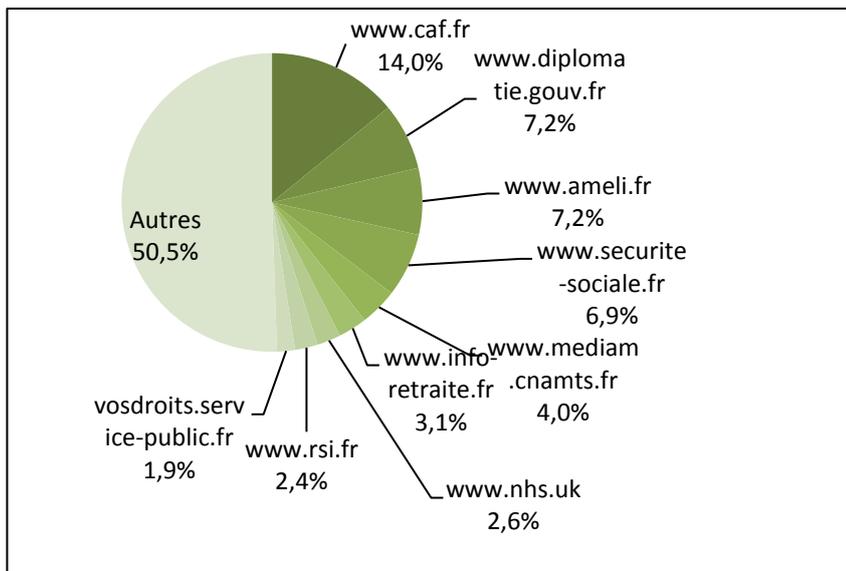
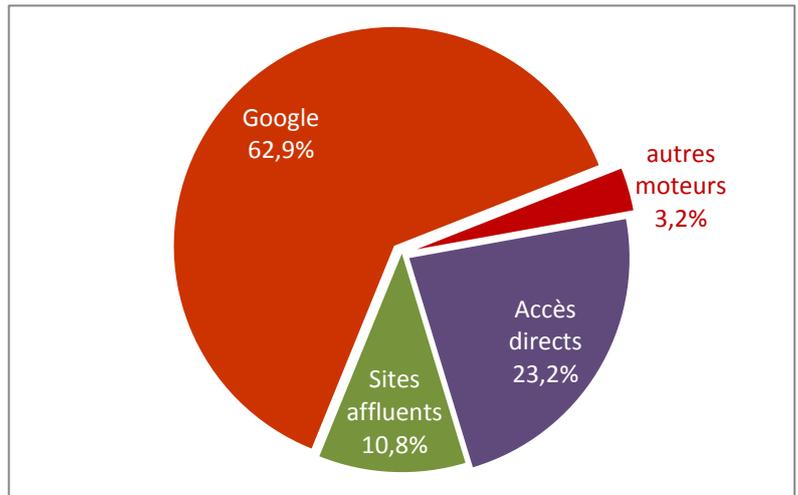
Provenance du trafic

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.

Le trafic généré par les **moteurs de recherche** continue d'augmenter (+2.2 % par rapport à 2014). Plus que jamais Google achemine le plus grand nombre de visiteurs vers notre site.

Accès directs : 23,2 % des visites proviennent de clics depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistrés dans leur navigateur ou en saisissant l'adresse directement dans leur navigateur.

Sites affluents : En 2015, 2436 sites (hors moteurs de recherche) ont renvoyé des visiteurs vers le nôtre. Ces sites, dits "affluents", représentent 10,8 % du trafic total.



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

Le site de la CAF est le site le plus prescripteur (14 % des visites affluentes), suivi du site du Ministère des Affaires Étrangères (7,2 %) et de l'assurance maladie (7,2%).

Consultations via tablettes et Smartphones

En 2015, un quart des visites a été effectué depuis un terminal mobile (17 % pour les Smartphones et 7,8 % pour les tablettes). Cette proportion était d'une visite sur cinq en 2014. Pour rappel, l'affichage du site est adapté aux différentes résolutions d'écrans (mobiles et tablettes) depuis septembre 2014.

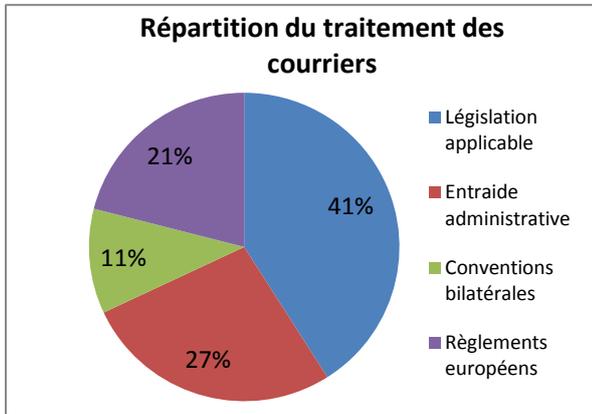
2

Le service direct à l'utilisateur



2.1 Les relations avec l'utilisateur

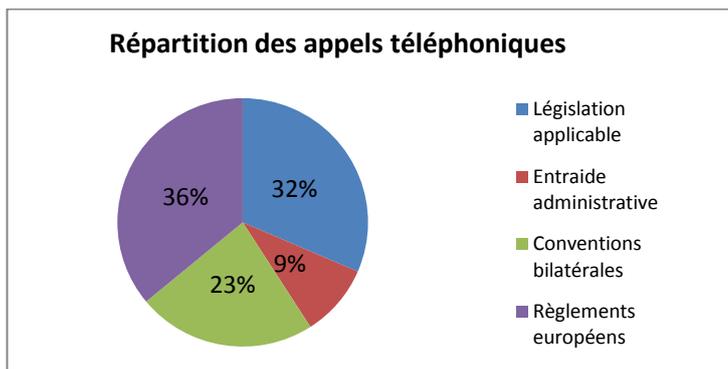
En 2015, la DAJ a traité **23.426 courriers** auxquels doivent être ajoutés les mails qui ne sont pas enregistrés dans l'outil de traitement des courriers Mailflow (**à comparer avec les 22.874 traités en 2014**). Il est actuellement difficile de dénombrer les mails alors même que de façon empirique le constat est fait de l'augmentation de ceux-ci qui arrivent directement aux agents, sans utiliser le formulaire de contact.



Source MAILFLOW

La plage horaire de la permanence téléphonique est de 9h00 à 12h30 les lundis, mercredis et vendredis et de 14H00 à 17H00 les mardis et jeudis. Trois postes sont toujours accessibles en dehors de ces horaires. Le volume des communications téléphoniques enregistré sur la plage horaire de permanence organisé par les agents de la DAJ peut être estimé en moyenne à **1508** communications par mois, soit un total de communications annuelles égal à **18.103** sur l'année 2015. A ces appels, doivent être rajoutés ceux qui aboutissent directement sur le poste des agents du fait de leur identification par les usagers.

Le schéma ci-dessous ne rend compte que des appels qui transitent par le standard.



Nous avons reçu **332 visiteurs**, tous sujets confondus sur des rendez-vous qui durent en moyenne une heure.

Compte tenu de l'augmentation du nombre de visiteurs enregistré sur le site web, on peut se demander s'il existe une corrélation entre la baisse des appels téléphoniques et des demandes de rendez-vous.

Observations : Cette activité mobilise les agents de la DAJ à minima une demi-journée tous les jours. Une nouvelle organisation pourra être envisagée sachant que les appels hors horaires transitant par le standard (hors appels directs sur les postes des agents) représentent 38% des appels reçus par la DAJ. Le détail, sur la base du recensement effectué par le standard, met en évidence une forte demande pour le bureau des conventions bilatérales.

2.2 L’Intranet CHARCOT, centre de ressources interne et vecteur de communication professionnelle

Pendant interne du site web du Cleiss, CHARCOT est le vecteur de la communication professionnelle interne permettant à chaque agent d’avoir accès à une information actualisée directement en lien avec sa pratique professionnelle. Il constitue également un centre de ressources interne qui fournit des informations générales sur la vie du Centre. Son alimentation quotidienne constitue une des activités de la DDC sur la partie juridique et presse spécialisée.

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.

2.3 Les autres vecteurs de communication du CLEISS

Les salons et tchats

La mission d’information et de diffusion des règles et procédures concernant la protection sociale à l’étranger ne se limite pas à la disposition des informations sur le site. Les agents de la DAJ et de la DDC participent activement à des séances d’information du public.

S’expatrier mode d’emploi (SEMDE)

Depuis 2010, le Cleiss co-organise cette manifestation annuelle qui réunit pour une journée et dans un même lieu les principaux acteurs institutionnels de l’expatriation (Cleiss, Assurance Retraite, Pôle Emploi, DGFIP, CFE, Humanis, MAEDI, Notaires de France). L’objectif de ce salon 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 des stands pour des échanges personnalisés et proposent en parallèle une dizaine de conférences thématiques.

La fréquentation du salon augmente à chaque édition. En 2015, environ 1400 personnes ont participé à la journée (1300 en 2014). Le stand du Cleiss a quant à lui accueilli plus de 200 personnes.

Forum Expat

En 2015, le Cleiss a participé à la 3^{ème} édition de ce salon dédié à la mobilité internationale, organisé par le Groupe Le Monde. Sur 2 jours consécutifs, les agents tenant le stand du Cleiss ont répondu à plus de 300 questions de particuliers. A l’instar du SEMDE, le Cleiss est intervenu sur 2 conférences, animées par des journalistes.

Tchats

Le Cleiss a été sollicité par deux fois pour participer à des échanges en direct avec le public :

- Un Tchat sur Facebook organisé par le Ministère des Affaires Étrangères et du Développement international (MAEDI), consacré aux conséquences de l'expatriation sur la protection sociale (aux côtés de la Caisse des Français de l'Étranger et d'Humanis).
- Un autre s'est déroulé sous l'égide de la CNAV qui avait également convié le CNAREFE (Centre National des Retraités Français de l'Étranger) pour répondre à des questions sur les carrières internationales et la retraite à l'étranger.

La conception de supports de communication

Les 2 supports papier institutionnels du Cleiss ont fait l'objet d'une actualisation en 2015 : le dépliant synthétique ainsi que la plaquette complète de présentation de notre organisme. Cette dernière a subi une refonte intégrale : nouvelle structure plus lisible et nouvelle maquette modernisée. L'harmonisation progressive de la ligne éditoriale des documents officiels produits par le Cleiss (rapport d'activité, rapport statistique annuel, publications statistiques) est un objectif pour 2016.

Le partenariat avec le groupe « 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, le plus souvent sous forme de courtes vidéos. Ces dernières sont relayées notamment dans le *Magazine des Français de l'Étranger*, mis en ligne une fois par mois sur news21.tv et sur les autres webtv. Par ailleurs, le Cleiss participe chaque année en janvier aux *24 heures chrono de l'International*, émission de 2 jours en direct sur 24 villes du monde.

Réseau social Twitter

Le compte Twitter du Cleiss, créé en 2011 a été alimenté de façon très régulière et intensive à compter de l'automne 2015, générant une augmentation significative du nombre d'abonnés (170 à 230 fin décembre 2015).

Les relations avec la presse

Le Cleiss s'attache à développer sa notoriété dans les médias notamment avec des relations plus fournies avec la presse. Les retombées en termes de parution ont augmenté durant l'année 2015, notamment suite au recrutement à la DDC d'un chargé de communication.

En décembre 2015, un point presse relatif aux missions du Cleiss, en particulier celle sur les soins transfrontaliers (Point de Contact National) a généré 5 articles dans des revues/medias/sites spécialisées tels que *AEF*, *Protection Sociale Information*. Toutefois, la notoriété du Cleiss se mesure par le fait qu'on le cite dans plusieurs articles grands publics et dans la presse spécialisée.

L'implication dans les réseaux d'information européens

Réseau de communication sur la coordination en matière de sécurité sociale

A partir de 2012, la Direction de la Documentation et de la Communication du Cleiss a participé 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 2 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 coordination de sécurité sociale : échanges de bonnes pratiques, thématiques autour de certains outils, etc. Un rendez-vous a eu lieu en avril 2015 à Bruxelles.

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 collabore à l'actualisation de ces données et participe aux deux réunions annuelles ayant lieu dans l'Etat qui assure la présidence de l'Union européenne.

2.4 Le pilotage du point de contact national pour l'application de la directive 2011/24 « soins transfrontaliers »

Définition de la nouvelle mission et entrée en vigueur :

Cette nouvelle mission a été confiée au Cleiss à compter du 01/04/2015 par arrêté ministériel du 03/04/2015. A ce titre, il lui appartient de fournir à différents publics (patients, caisses de sécurité sociale, autres points de contact, professionnels de santé, prestataires de soins, associations de malades ou services sociaux) :

- des informations pertinentes concernant les normes et orientations en matière de qualité et de sécurité des soins, y compris les dispositions sur la surveillance et l'évaluation des prestataires de soins de santé ;
- des informations indiquant quels prestataires de soins de santé sont soumises à ces normes et orientations
- des informations sur l'accessibilité des établissements de santé aux personnes handicapées
- des informations relatives aux droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers, en particulier pour ce qui concerne les conditions de remboursement des frais et les procédures de détermination et d'accès à ces droits ;
- des informations sur les procédures juridiques et administratives de recours et de réparation si les patients considèrent que leurs droits n'ont pas été respectés ;
- des informations sur les prestataires de soins de santé, y compris sur le droit d'un prestataire déterminé de réaliser des prestations de services ou sur toute restriction éventuelle de son activité ;
- des informations sur les éléments qui sont à inclure dans les prescriptions établies dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui où elles sont exécutées ;
- les coordonnées des points de contact nationaux des autres Etats membres de l'Union européenne.

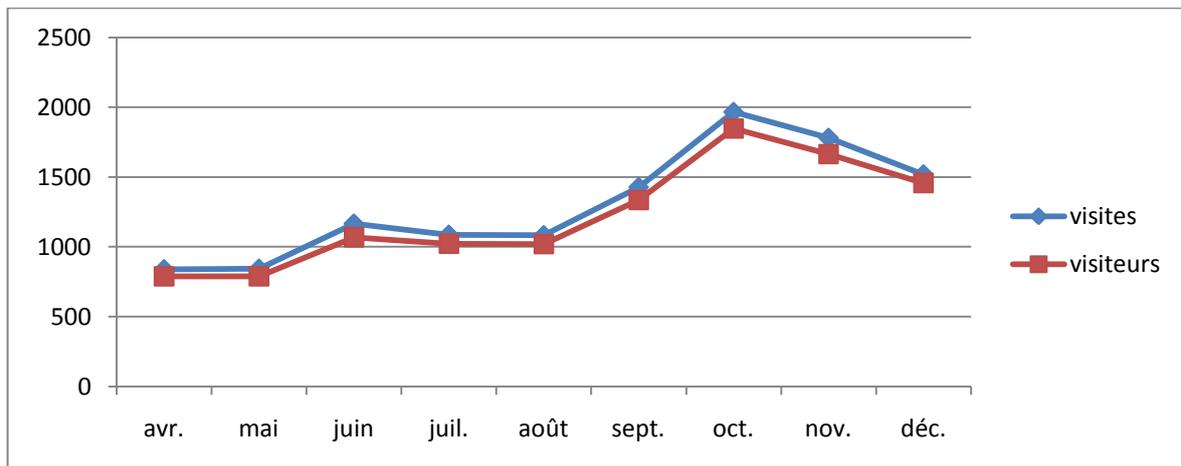
Par ailleurs, le point de contact français coopère avec la Commission européenne et les points de contact nationaux des autres Etats membres de l'Union européenne. Il fournit à ces derniers l'assistance dont ils ont besoin.

Les réalisations en 2015 :

La mise à jour du site du Cleiss (www.cleiss.fr) :

- création de 20 pages supplémentaires en français dès l'ouverture du point de contact et en anglais (septembre 2015) sur le site internet du Cleiss : www.cleiss.fr
- création d'une foire aux questions en français et en anglais mise en ligne en septembre 2015

+84,9% de visiteurs entre avril et décembre 2015



Les pages les plus consultées :

pages	visites	% visites
le Cleiss point de contact pour les soins transfrontaliers	339	22,33%
la directive européenne sur les droits des patients	218	14,36%
vous partez dans un pays de l'Union Européenne et vous êtes enceinte	203	13,37%
vous partez sur le territoire d'un Etat membre de l'UE pour vous faire soigner	101	6,65%
les systèmes de santé à l'étranger	86	5,67%
vous venez vous faire soigner en France depuis un Etat membre de l'UE ou de l'EEE ou de Suisse	83	5,47%
soins disponibles, tarifs et établissements en France	69	4,55%
qualité et sécurité des soins en France	55	3,62%
prescriptions établies en France comment sont-elles reconnues à l'étranger	48	3,16%
les démarches avant de venir en France et le suivi des soins à votre retour dans votre Etat d'origine	37	2,44%
les démarches avant de partir et le suivi des soins à votre retour en France	36	2,37%
vous partez en Islande, au Liechtenstein en Norvège ou en Suisse pour vous faire soigner	34	2,24%
vous partez en Suisse ou dans un Etat membre de l'EEE et vous êtes enceinte	33	2,17%
questions-réponses concernant l'application de la directive 2011/24 UE sur les soins transfrontaliers	29	1,91%
recours en cas de refus de prise en charge des soins programmés	25	1,65%
prescriptions établies à l'étranger comment sont-elles reconnues en France	22	1,45%
maladies rares	21	1,38%
en cas de litige en France	20	1,32%
autres pages	59	3,89%
Total	1 459	100,00%

Constatation :

1. l'ouverture des pages en langue anglaise ainsi que la foire aux questions a entraîné une curiosité plus importante des différents publics français ou étrangers puisque l'on constate une augmentation très sensible du nombre de visites et visiteurs (l'information en langue anglaise représentait 24,2% des visites et 24,8% des visiteurs en décembre 2015).
2. une très grande majorité des internautes recherchent des informations :
 - d'abord pour connaître les possibilités offertes par la directive
 - ensuite pour rechercher des possibilités de soins à l'étranger
 - en 3^{ème} lieu pour rechercher des possibilités de soins en France

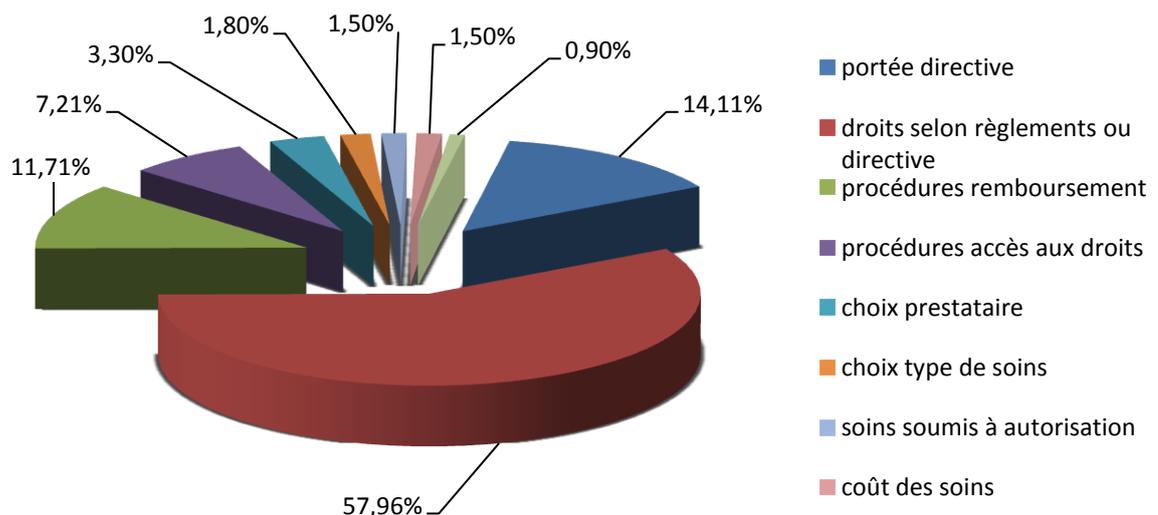
Le traitement des dossiers individuels soumis par mail :

- traitement de 333 dossiers individuels reçus via l'adresse mail dédiée : soinstransfrontaliers@cleiss.fr, dans un délai moyen de **7,85 jours** mais ces délais sont beaucoup plus longs lorsque des réponses doivent être obtenues auprès de caisses/hôpitaux français ou étrangers (de 1 à 3 mois).

La répartition des dossiers selon le type de question :

- 57,9 % portaient sur les droits des patients au regard de la directive ou des règlements communautaires (193 dossiers)
- 14,1 % portaient sur les dispositions et la portée de la directive (47 cas)
- 11,7 % portaient sur les procédures de remboursement (39 dossiers)
- 7,2 % portaient sur les procédures d'accès aux soins (24 dossiers)
- 9 % portaient sur le choix d'un prestataire (11 dossiers), le type de soins (6 dossiers), les autorisations préalables (5 dossiers) ou le coût des soins (5 dossiers) ou de l'assistance à un autre PCN (3 dossiers)

Répartition des dossiers par type de question



Observations : la majorité des dossiers (près de 58%) portent sur la façon d'exercer des droits au regard de la directive ou des règlements communautaires

Les interlocuteurs du Cleiss :

- particuliers : 66,7%
- prestataires de soins : 12,9%
- points de contacts étrangers : 9,6%
- caisses de sécurité sociale françaises et étrangères : 9%
- associations de malades et services sociaux : 1,8%

La provenance des questions :

- 141 questions provenaient de France, soit 42,3%
- 139 questions provenaient de pays limitrophes (Belgique, Allemagne, Royaume-Uni, Espagne et Italie) ainsi que de Pologne, soit 41,7%
- 53 questions provenaient des autres pays européens, soit 16%.

L'identification des principales difficultés rencontrées pour l'application de la directive 2011/24 UE fait désormais l'objet de notes de restitutions et de saisines vers les tutelles ou les caisses nationales.

2.5 Questions liées à l'application des règlements européens

L'actualité juridique a été importante et diverse :

- analyse des dispositions existantes et participation à des réunions sur les droits des étudiants dans le cadre de l'application des règlements européens,
- préparation d'une procédure de traitement des demandes de pension d'orphelin en lien avec les caisses de tous les régimes concernés.

Des travaux préparatoires ont permis de finaliser la rédaction de plusieurs analyses concernant l'application des règlements en matière de recouvrement. Ces documents ont été présentés aux responsables du recouvrement des caisses nationales et à la DACI, et sur cette base un projet de réponse à un questionnaire européen a été transmis à la DACI.

La protection maladie universelle (PUMA) ayant des implications importantes en matière d'application des règlements européens et plus généralement des accords internationaux, un suivi particulier du PLFSS pour 2016 a été mis en place à la DAJ afin d'être en mesure de pouvoir répondre aux questions de nos interlocuteurs et mettre à jour le site du Cleiss.

Nous avons également été sollicités par la mission IGAS sur la CFE et la mission d'Hélène Conway-Mouret dans le cadre de ses travaux sur la simplification des démarches pour les français revenant de l'étranger.

2.6 Formations et réunions d'informations

La DAJ intervient toujours dans différentes instances ou forums tels que les formations du MAEDI, CINDEK, Chambres de Commerce, salons, Tchat de la CNAV-CFE-MAEE, EN3S... afin de présenter la protection sociale à l'étranger et l'apport du Cleiss dans ce domaine.

3



L'activité de traduction au Cleiss

3.1 Les chiffres clés à retenir pour évaluer l'activité de la direction des traductions

En 2015, l'activité de traductions a été placée sous une double contrainte : la résorption du stock 2014 sous l'outil Gestrad et la mise en service de la plateforme automatisée de transmission des demandes de traduction (PATT) émanant des organismes de protection sociale permettant un pilotage et un contrôle de l'activité de traduction.

Dans ce contexte tendu, **66 535 demandes** ont été traduites totalisant 51 180 pages soit 15 354 030 mots, soit une augmentation de **2 %** des demandes traduites par rapport à l'activité enregistrée en 2014. **41,66 %** des demandes ont été traduites en interne² en 2015 tandis que **58,33 %** ont été traduites par des prestataires externes.

La résorption du stock sous Gestrad : **20 512 demandes** traduites pour un total de 18 810 pages ou 5 643 138 mots. Une organisation nouvelle avec un secrétariat de traduction permettant un tri préalable des demandes.

La mesure de la production sur la plateforme des traductions

46 023 demandes soit **32 369 pages** ont été retournées traduites, dont **45,47 %** en interne.

3.2 L'offre de service du CLEISS en matière de traduction en 2015

Une offre de traduction de 41 langues dont 10 en interne. La langue arabe a représenté **18,40 %** des demandes traduites et représente désormais la langue la plus demandée³.

Les délais

Les délais moyens concernant la traduction externe des principales langues varie de 11 à 12 jours.

Le développement des outils d'aide à la traduction

14 glossaires de l'état civil ont été mis à disposition sur la plateforme dans les langues suivantes : albanais, allemand, anglais, espagnol, hongrois, italien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, slovaque, suédois, tchèque et turc.

5 lexiques ont été mis à disposition sur la plateforme dans les combinaisons linguistiques suivantes :

Al > Fr ; An > Fr ; Es > Fr ; It > Fr ; Po > Fr ;

La qualité

Sur les **46 023 demandes** retournées traduites à la partir de la plateforme, **835** ont fait l'objet d'une demande de correction (rectification), soit – **de 2 %** des demandes.

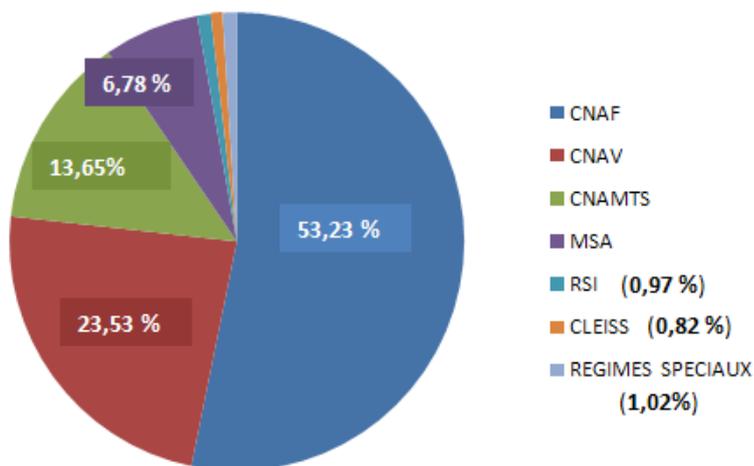
Organismes demandeurs sur la plateforme

Les organismes de protection sociale (OPS) demandeurs se répartissent entre organismes non conventionnés et conventionnés. **Trois conventions** ont été signées en 2015 avec les OPS suivants : CAVIMAC, CPRPSNCF, CRPCEN

² Cf. Tableau de répartition des traductions interne / externe.

³ Cf. Tableau de répartition des langues traduites.

Les demandes de traduction émanant des OPS se sont réparties comme suit en 2015 :



Le coût de la traduction externalisée a totalisé en 2015 **785 042 euros**, réparti comme suit :

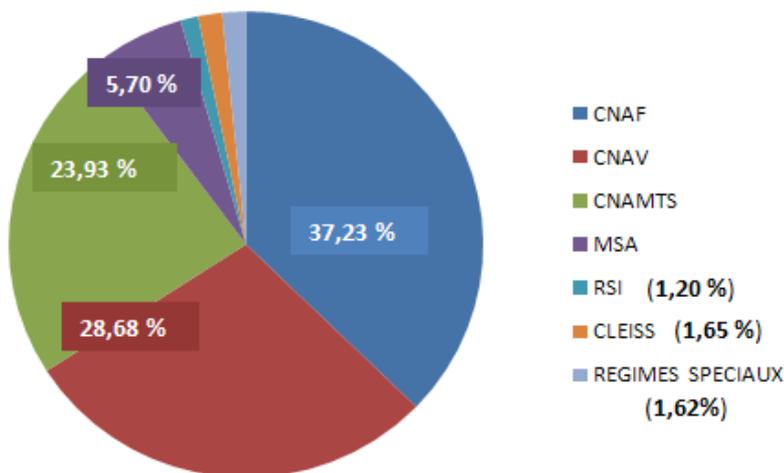


Tableau de répartition entre demandes traduites en interne et en externe (ensemble de l'activité)

	2015	2014
Total des pages traduites	51 180	52 819,59
Total des demandes traduites	66 535	65 353
Total des pages traduites en interne	22 473,82	20 442,37
Total des demandes traduites en interne	27 719	27 859
Total des pages traduites en externe	28 707,28	32 377,22
Total des demandes traduites en externe	38 815	37 264
Répartition des pages internes	43,91 %	38,70 %
Répartition des demandes internes	41,66 %	42,78 %

Tableau de répartition des 10 langues les plus traduites (en demande)

Langues	Total des traductions	%
Arabe	12 243	18,40
Allemand*	5 244	7,88
Espagnol*	5 149	7,74
Chinois	4 772	7,17
Portugais*	3 571	5,37
Serbe	3 181	4,78
Bulgare	2 949	4,43
Anglais*	2 544	3,82
Italien*	2 398	3,60
Polonais*	2 179	3,27

* langues traduites en interne

La réflexion menée par la Direction des traductions autour de l'audit sur la gestion de l'activité de traduction du Cleiss et des organismes de sécurité sociale réalisée par la Mission Nationale de Contrôle et d'Audit des organismes de sécurité sociale (MNC).

La Direction des traductions a pu bénéficier en 2015 du travail d'audit de la MNC, permettant de s'appuyer sur une analyse contradictoire et stimulante ayant nécessité de part et d'autre un travail d'analyse et des échanges nourris notamment en matière d'analyse de l'activité. Un plan d'action a été décliné à partir de 2016 et donnera lieu à une annexe détaillée dans le rapport d'activité 2016. Dès 2015, une action de contrôle interne de la plateforme donne lieu à la production d'un tableau de bord plus détaillé que le reporting mensuel et induit un pilotage et un suivi plus fin de l'activité de traduction, notamment en matière de programmation du montant de dépense concernant la traduction externe en 2016, l'observation des délais, la ventilation des coûts de production en fonction de la nature des documents traduits.

4

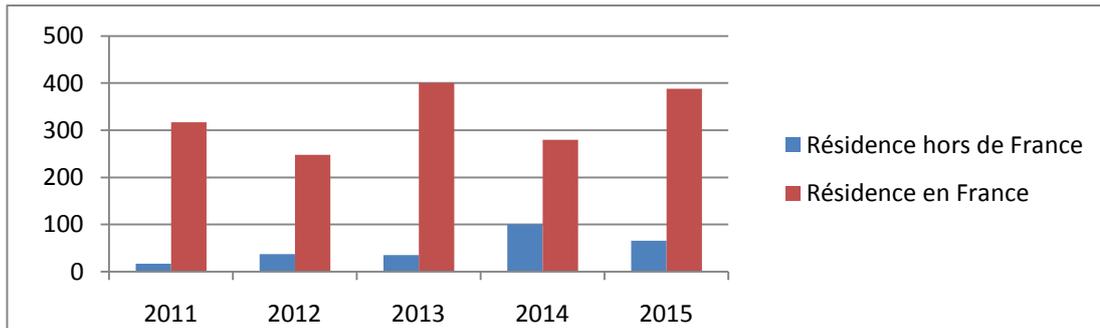
La contribution à la régulation



Le Cleiss assure une fonction de régulation juridique en matière de protection sociale et de mobilité internationale en ce qu'il participe, en appui à la DSS, à la définition des normes, d'une part, et contribue au respect des textes relatifs à la législation applicable, d'autre part. Cette fonction est portée essentiellement par la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) notamment en matière de lutte contre la fraude.

4.1 L'expertise juridique au service de l'efficacité des droits : Détermination de la législation applicable et accords dérogatoires

Le schéma ci-dessous met en évidence une stabilisation du volume de ces demandes.



Ce sujet génère toujours des questions de plus en plus complexes de la part des caisses françaises et étrangères au vu de la complexité des situations individuelles qui relèvent de plusieurs segments de la réglementation européenne. La DAJ continue de recevoir des demandes provenant de caisses étrangères lesquelles, après un examen rapide, sont pour beaucoup transmises à la caisse compétente française. Celles qui sont jugées complexes et pouvant aboutir à un détournement des règles applicables en la matière font l'objet d'une analyse juridique conduisant à des signalements spécifiques vers les organismes français concernés ou vers les autorités compétentes de l'Etat concerné.

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. Le Cleiss reçoit les notifications concernant des personnes qui ne résident pas en France, mais qui ont une partie de leur activité en France et pour lesquelles la législation française est déterminée comme étant applicable.

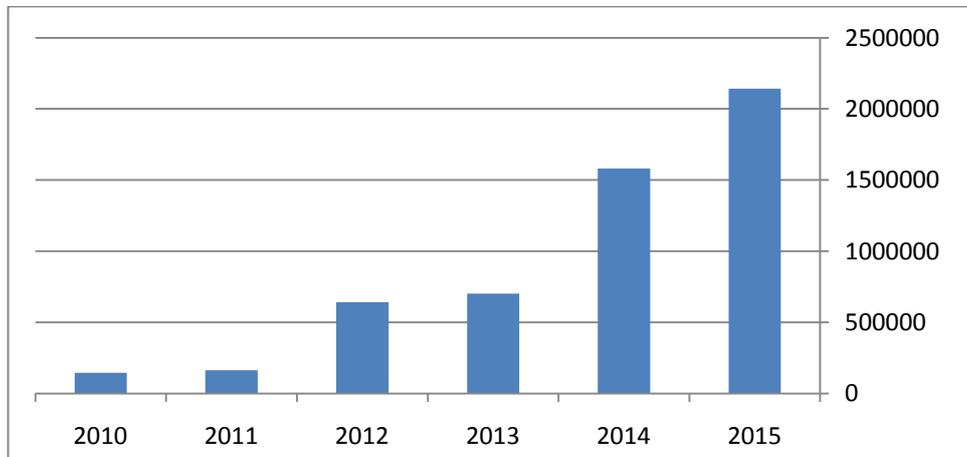
Un dossier sur deux peut être traité avec les informations communiquées, les autres nécessitent un échange expert d'une à deux correspondances avant d'être envoyées à la caisse française compétente.

Nombreuses sont les questions d'employeurs, de particuliers, de cabinets comptables ou d'avocats à propos de cas particuliers ou de questions générales d'application des règlements européens ou des conventions bilatérales de sécurité sociale. Pour ces demandes, la DAJ intervient auprès des entreprises ou de groupement d'employeurs à titre de conseil (CINDEX, Cercle Magellan, L'Oréal, Lactalis, Air France). Le Cleiss a été auditionné par le CESE sur les grands principes en matière de détachement et de pluriactivité.

Observations : La détermination de la législation applicable reste un sujet complexe sur lequel nous sommes sollicités régulièrement par des particuliers (employeurs, salariés, indépendants, inactifs, retraités). Un effort est fait afin de diffuser l'information le plus largement possible via nos réponses téléphoniques ou écrites et via notre participation à des événements organisés par des groupements d'employeurs ou des chambres du commerce. Les deux salons auxquels participe le Cleiss sont par ailleurs un vecteur important pour faire connaître ces règles et leurs conséquences auprès des particuliers.

Base des détachés et des pluriactifs

La base des détachés et des pluriactifs est désormais régulièrement alimentée. Le nombre total de formulaires en cours de validité, provenant d'organismes européens et de la CNAMTS est de 360 377 en 2015 pour un stock global de 2 143 163.



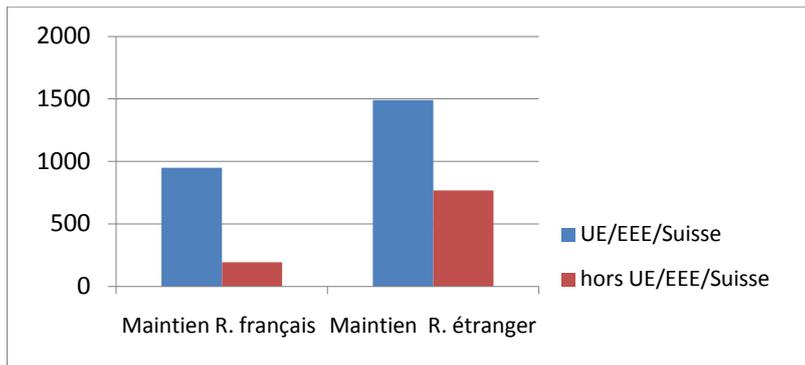
Comme indiqué, la maintenance de la base des détachés y compris SIRDAR sera assurée à partir de 2016 par la DEFS dans un souci de contrôle interne plus fin. Cette base est accessible à toute personne appartenant à un corps de contrôle français (ACOSS, URSSAF, DIRRECTE et gendarmerie) et a été ouverte à leur demande aux CAF. Elle sert de base d'interrogation pour la réalisation d'études plus poussées en matière de lutte contre le travail illégal (voir infra).

Jusqu'en 2015, l'effort a été maintenu afin d'obtenir des transmissions sous forme de fichiers dématérialisés des partenaires européens même si à ce stade, 6 pays seulement les utilisent. Les fins de mission intervenues préalablement à la durée initiale sont désormais reportées régulièrement dans la base et devraient également à terme faire l'objet de la même demande auprès de nos homologues.

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 prévoit qu'il est possible de déroger aux règles habituelles en matière de législation applicable dans l'intérêt des personnes concernées, justifié par une situation particulière 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 » accorde ou refuse l'exemption d'affiliation au régime français de sécurité sociale de personnes qui exercent temporairement leur activité en France et demande l'autorisation aux régimes étrangers de maintenir les intéressés au régime français.



En 2015, 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 dans l'intérêt du travailleur. Elles sont retracées dans le tableau ci-dessus.

Observations : 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, l'Italie, l'Espagne et la Belgique. Ces États sont les mêmes qu'en 2014. Dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale, ces demandes concernent majoritairement la Suisse soit 78% (ressortissants d'Etats tiers dans le cadre de la convention franco-suisse), puis dans une moindre proportion 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 dans l'ordre la Nouvelle Calédonie, la Tunisie, le Maroc, la Suisse et le Togo.

4.2 La contribution à l'élaboration et à la rédaction des conventions bilatérales

Les principaux dossiers en 2015 auxquels la DAJ a été associée ont été :

- la finalisation des travaux avec le Québec dans le cadre de réunions préparatoires et des commissions mixtes. Les nouveaux textes de l'Entente et du Protocole franco-québécois ont été paraphés, ils doivent encore être adoptés par les deux parties et les formulaires révisés.
- l'avancement des travaux concernant le protocole de soins avec l'Algérie qui reste à finaliser. La DAJ étant chargée dans ce processus de la conception des formulaires adéquats.
- l'aboutissement de la négociation avec la Chine et la signature d'un accord. Les discussions ont débuté sur l'arrangement administratif et les formulaires.
- les travaux préparatoires à une refonte de la convention franco-turque et à l'analyse des formulaires existants afin de les adapter.

La DAJ a organisé en partenariat avec les organismes français :

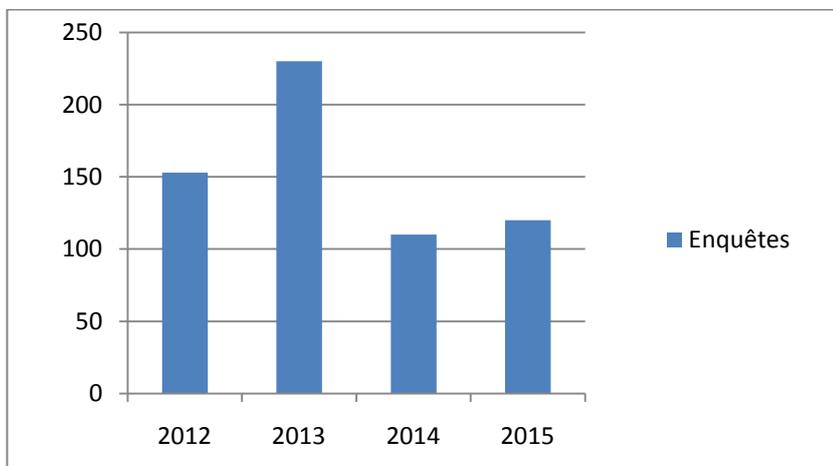
- des entretiens bilatéraux avec Israël auxquels a participé la CNAV et qui ont mis en évidence les évolutions introduites « de facto » depuis l'entrée en vigueur de la convention franco-israélienne. Ces premiers échanges seront poursuivis afin de trouver des solutions communes dans le cadre du texte existant. Une demande de renégociation du texte initial a été faite par le ministère israélien.

- des entretiens avec l'ensemble des caisses françaises et une délégation coréenne afin d'échanger sur les modifications législatives intervenues de part et d'autre. Les formulaires de demande de pensions coréennes ont été modifiés.

Un bilan global de cette activité a été effectué en décembre 2015 qui recense les difficultés d'application constatées par accord au niveau du Cleiss sur tous sujets confondus ainsi que les actions entreprises et à poursuivre pour y remédier. En particulier, une vigilance sera maintenue sur la fluidification des contacts entre caisses françaises et argentines. Les formulaires franco-brésiliens et franco-uruguayens ont été mis à disposition des caisses françaises. Suite à un échange avec l'organisme japonais, les formulaires de demande de pensions japonaises ont fait l'objet d'une vérification de la traduction et seront mis à disposition après aval de la DACI sur le site du Cleiss. Un accord avec la CNAV a permis de mettre en place un échange d'informations dans le cadre du contrôle d'existence des pensionnés togolais résidant en France.

4.3 - Lutte contre la fraude et le travail illégal

La DAJ participe de diverses façons aux travaux des corps de contrôle en matière de lutte contre la fraude et le travail illégal. C'est au travers d'enquêtes sur des entreprises signalées par un organisme de contrôle français ou étranger ou encore à la suite de la détection d'un élément particulier ou encore lors d'une demande d'un employeur ou d'un salarié mais également à l'occasion de l'étude des demandes d'accords dérogatoires que la DAJ participe activement à la lutte contre le dumping social. Dans ce dernier cas, un signalement aux DIRRECTE et URSSAF est fait après demandes de renseignements complémentaires auprès de l'entreprise et analyse de la situation.



Au niveau national, compte tenu de son expertise en matière de législation applicable et de mise en œuvre des règlements européens, la DAJ, tant dans les sphères du droit de la protection sociale et du droit du travail, est associée aux travaux de la Direction générale du travail, de l'ACOSS et de l'OCLTI.

Elle participe à la réflexion menée avec la DACI sur la coordination des différents acteurs dans ce domaine. Ainsi le Cleiss est désormais destinataire des demandes de retrait de documents portables A1 opérées par les corps de contrôle et a mis en place un tableau de suivi et d'analyse.

5



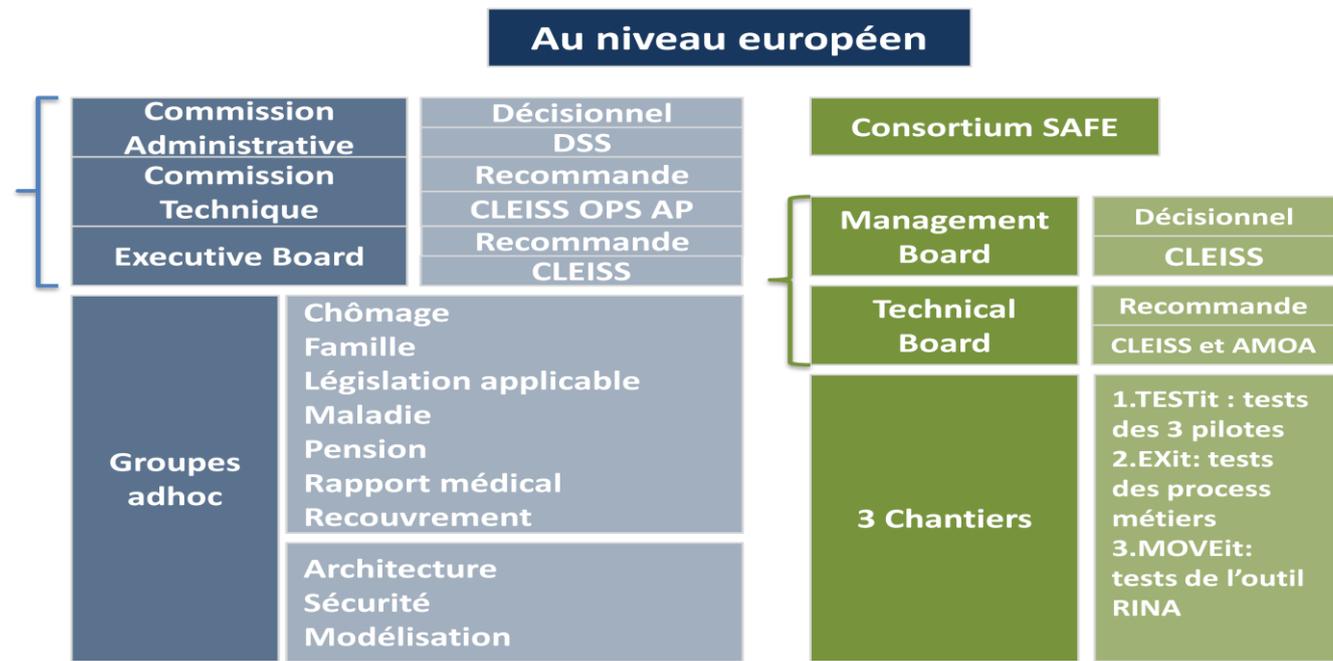
La maîtrise
d'ouvrage
déléguée

du projet « EESSI »

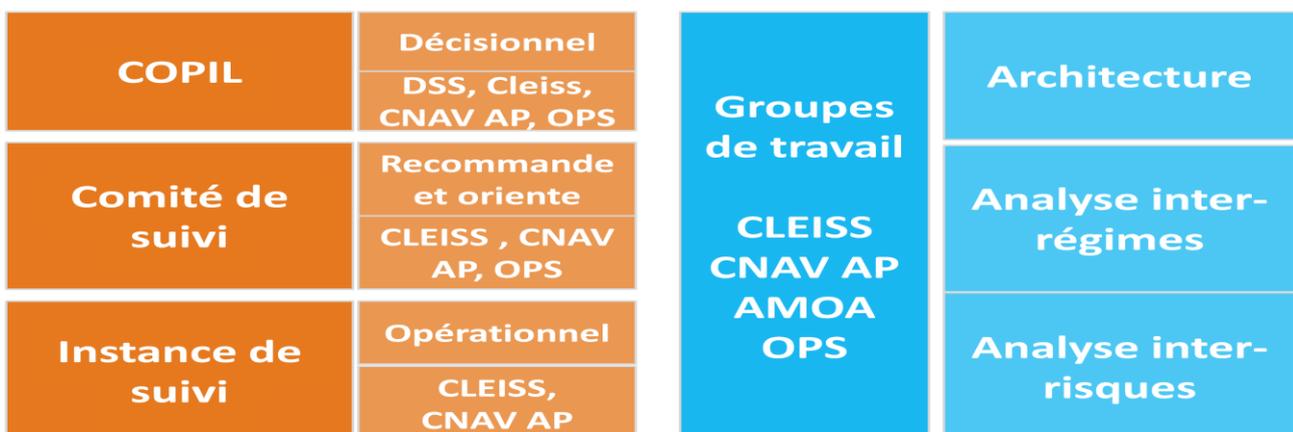
Le Cleiss a été chargé de la maîtrise déléguée du projet européen EESSI par la DSS (DACI) dont la mise en œuvre a été fixée en juillet 2019. Pour ce faire, le Cleiss a animé en 2015 trois niveaux de pilotage du projet et a mobilisé en 2015 les ressources d'expertise de la DAJ pour le pilotage du projet et de son expertise, sur le contenu des échanges dématérialisés (notamment les SED et les BUC) et la mobilisation d'une chargée de mission EESSI.

5.1 Le CLEISS, maîtrise d'ouvrage déléguée (MOA)

Rappel sommaire de la gouvernance globale du projet

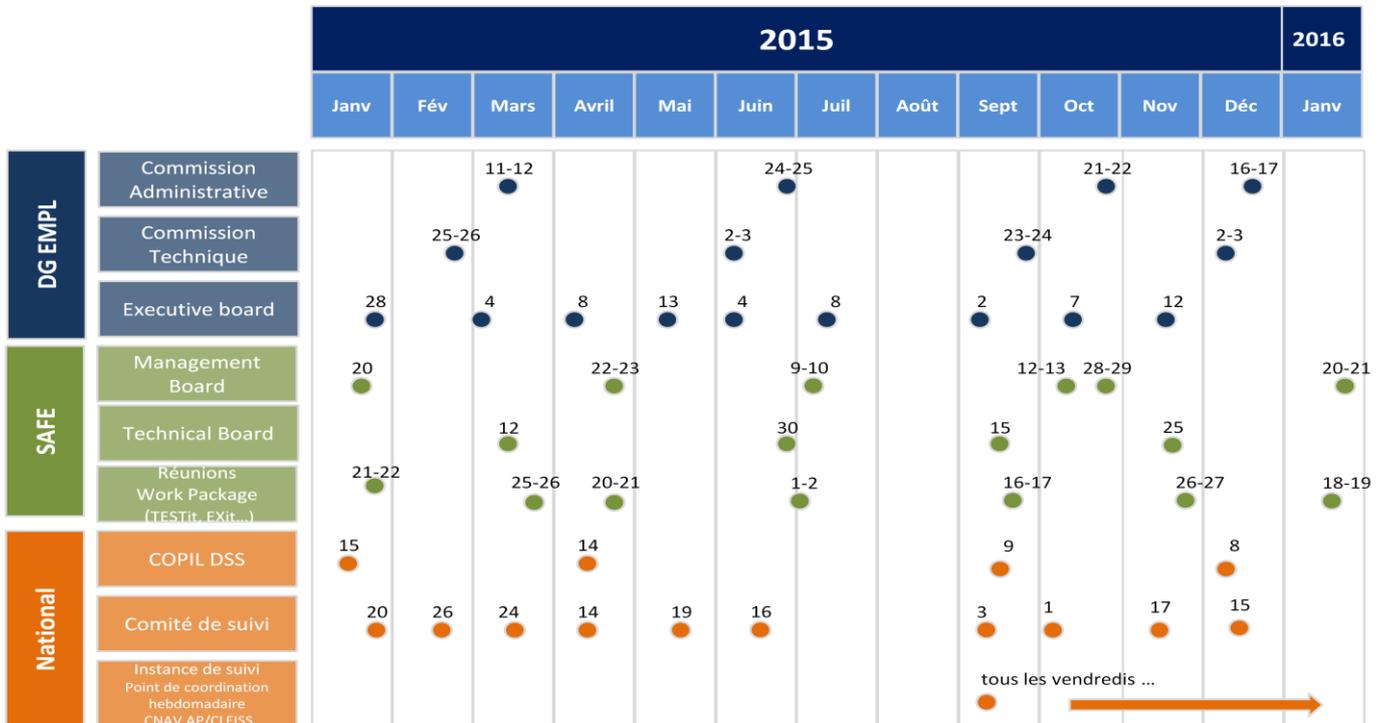


Au niveau national



Le pilotage du projet au niveau européen : description de l'activité en 2015

L'animation et la coordination du projet au niveau européen



NB : ce calendrier ne tient pas compte des réunions opérationnelles sur des sujets spécifiques (conférence call, groupe de travail...)

Différents chantiers sont ouverts au niveau de la Commission européenne et une réflexion sur le déploiement a démarré en septembre 2015. La DAJ a participé aux sessions de travail, accompagnée de représentants de la CNAV Opérateur, de la CNAF et de Pôle emploi. La CNAV Opérateur participe aux travaux européens en matière d'architecture et les répercute aux organismes français via l'animation d'un groupe de travail. Le Cleiss y participe à double titre : en tant que MOA Déléguée et en tant qu'utilisateur d'EESSI.

Concernant les travaux du consortium SAFE :

Les organismes de protection sociale ont été intégrés dans le Consortium en tant qu'entités affiliées, le Cleiss restant le partenaire de référence et le coordinateur français. Ceci permettra de mettre en place, dans des conditions à définir, le remboursement global de la participation française. Outre le suivi des dépenses et le suivi budgétaire, la DAJ assure la remontée des alertes suite à des points réguliers avec les organismes

En 2015, le Cleiss a maintenu sa participation et celle des organismes français à deux chantiers du consortium SAFE (Social Agencies of Future Europe) : TESTit et Exit. Compte tenu des ressources disponibles au Cleiss et dans les organismes, le choix a été fait de s'impliquer dans ces deux chantiers et de participer aux autres chantiers du consortium en tant qu'observateur.

Le premier chantier, TESTit, a été chargé des tests des pilotes fournis par la Commission européenne, ceci est assuré par l'équipe de la CNAV Opérateur. Les tests sur le Pilot Build1 et le démarrage de ceux du Pilot Build 2 ont nécessité de nombreux travaux de formalisation du retour d'expérience et de propositions d'axes

d'amélioration. En tant que coordonnateur, le Cleiss a été particulièrement moteur et très actif sur les demandes d'améliorations indispensables.

Le deuxième chantier, Exit, a vu la poursuite des tests et la validation des processus métier ainsi que des SED avec la participation d'agents de la CNAV, de la CNAMTS et de Pôle emploi.

5.2 État d'avancement des travaux au niveau national pilotés par la DAJ

Le Cleiss étant maîtrise d'ouvrage délégué, la DAJ a été chargée depuis novembre 2012 de coordonner la mise en œuvre du projet EESSI au niveau national en s'assurant des implications métier de ce projet. 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 2015, les travaux du comité de suivi se sont portés principalement sur la formalisation des expressions de besoins par risques dans le cadre de la réflexion sur les fonctionnalités du point d'accès français et les mutualisations possibles entre organismes.

La coordination entre les différents niveaux décisionnaires impliqués dans le projet EESSI soit la DACI, le Cleiss et la CNAVTS Opérateur, reste constante ainsi que l'implication très importante des caisses françaises. Compte tenu des expressions de besoins en cours, le COPIL a décidé de transformer le cahier des charges en note de cadrage afin de permettre des ajouts dans les fonctionnalités attendues. Cette note a été finalisée en août 2015. Une analyse de l'expression des besoins permettra ensuite de faire des choix en fonction des coûts et avantages de chacun de ces besoins. Ces travaux devraient être terminés en 2016.

Le plan de travail arrêté fin 2015 pour l'année 2016 a dégagé les axes de travail suivants :

- S'assurer de la formalisation des expressions de besoins par risques,
- S'assurer de la formalisation des expressions de besoins par chantier,
- Participer aux travaux du groupe de travail national Architecture,
- Coordonner les différentes actions dont le déploiement national,
- Clarifier avec nos partenaires la gouvernance du consortium et participer à 3 chantiers, TESTit, Exit et MOVEit.

5.3 Détails des activités EESSI menées au sein de la DAJ

Mise à jour de l'annuaire

Au niveau national, la fusion du CLD (Code List Database) et de l'annuaire européen a fait l'objet d'une nouvelle réunion organisée par la CNAMTS avec les organismes français concernés et le GIE Sesam-Vitale. La comparaison des organismes délivrant une CEAM à introduire dans l'annuaire avec ceux figurant dans le fichier CLD est pratiquement terminée, les informations nécessaires ayant été transmises à la DAJ. Un premier échange a eu lieu avec la CNAV Opérateur et des ajustements restent nécessaires mais la fusion devrait être effectuée début 2016. Au niveau européen, une réflexion est en cours afin de faire évoluer l'annuaire en séparant les informations disponibles pour le grand public de celles nécessaires aux organismes de sécurité sociale. Ces dernières devraient devenir encore plus précises en matière de compétences par type de risques et de formulaires.

6



L'information statistique et financière et le contrôle interne

La Direction des études statistiques et financières (DEFS) a vu ses compétences évoluer en 2015 en fonction des objectifs que se fixait désormais le Centre en matière de contrôle interne. De plus, il lui a été assigné un objectif de fiabilisation de la base d'information SIRDAR pour la construction d'une base sur les détachements dont les informations sont utilisées par la Direction des affaires juridiques (DAJ) dans les travaux menés avec les corps de contrôle sur la lutte contre le travail illégal.

6.1 Les publications statistiques du Cleiss

Le rapport statistique annuel 2014

L'édition 2014 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne dans son intégralité en octobre 2015.

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 **10 307 états statistiques** durant l'année 2015, selon les modes de transmission suivants :



- **59% par Cassis Internet** : l'accès à cet applicatif fut donné aux caisses de base durant les 4 premiers mois de l'année. Il s'agit essentiellement des caisses du régime général (CAF, CPAM et CGSS), du régime agricole (CCMSA), des régimes miniers et spéciaux (RATP, SNCF, CNIEG, Clercs de notaire...) mais aussi des professions libérales ;
- **30% par télétransmission de fichiers nationaux**, provenant essentiellement de la CNAV, du RSI, de la CCMSA (pour les pensions de vieillesse et les allocations de veuvage) et du GIE AGIRC-ARRCO.
- **11% par envoi d'états statistiques sur support papier** : informations essentiellement communiquées après la fermeture de l'accès à l'applicatif Cassis Internet en mai 2015 mais aussi par des organismes ne disposant pas d'accès à Internet.

Comme chaque année, suite aux différents contrôles quantitatifs et qualitatifs effectués à partir de notre applicatif Cassis, 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, notamment auprès des CPAM, des CAF et des MSA. En effet, pour ces trois familles d'organismes, nous collectons directement les données statistiques auprès des caisses locales. Celles-ci nous remontent ensuite l'information via Cassis Internet. **La qualité de la collecte, la fiabilité des informations doivent devenir un objectif partagé pour l'ensemble des fournisseurs de données. Le Cleiss mènera durant le deuxième semestre 2016 une animation sur ce sujet avec les organismes de protection sociale.**

Focus : Les chiffres clés concernant les dépenses de la France relevant de la protection sociale vers l'étranger

Le récapitulatif ci-après fait ressortir qu'au cours de l'année 2014, plus de 7,4 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale, soit une augmentation de plus de 527,5 millions par rapport à 2013 (+ 7,61 %).

Le poste "retraite" représente à lui seul près de 86 % des flux vers l'étranger : les pensions de vieillesse regroupent en effet plus de 62,5 % du montant total des prestations servies à l'étranger, suivies par les allocations de retraites complémentaires (23,2%). Les autres prestations totalisent un peu moins de 15 % de ce montant.

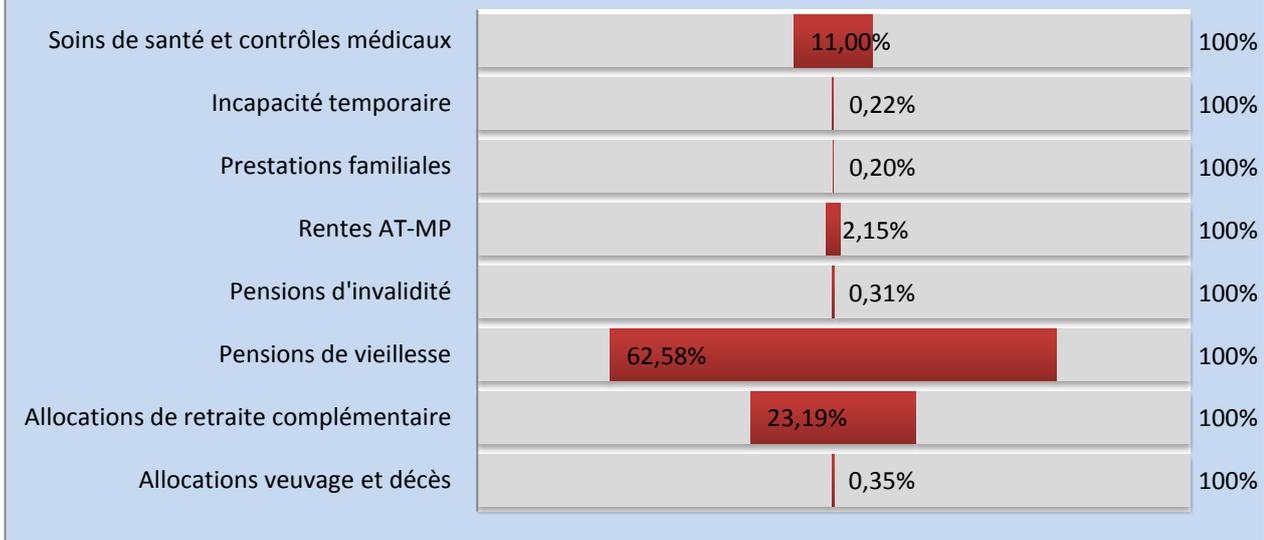
Tableau synthétique - Ventilation des paiements effectués par la France à l'étranger

Type d'accord	Montants en euros						%
	Soins de santé et contrôles médicaux	Incapacité temporaire	Prestations familiales	Pensions, rentes et allocations	Retraite complémentaire	TOTAL	
Règlements européens	551 332 895	12 795 200	10 470 607	2 392 212 866	932 750 596	3 899 562 164	52,26
Conventions bilatérales	185 660 099	3 565 915	4 207 876	2 358 895 491	643 232 962	3 195 562 344	42,82
Décrets de coordination	75 821 437	46 533	1 552	29 317 995	73 365 741	178 553 258	2,39
Pays hors conventions	8 008 138			99 079 613	81 281 984	188 369 736	2,52
Total 2014⁽¹⁾	820 822 570	16 407 648	14 680 035	4 879 505 966	1 730 631 283	7 462 047 502	100,00
Total 2013⁽²⁾	525 260 227	16 043 891	15 264 554	4 832 656 864	1 545 267 424	6 934 492 961	
% évolution	56,27	2,27	-3,83	0,97	12,00	7,61	

(1): Le montant de 820 822 570 € indiqué en "Soins de santé et contrôles médicaux" pour 2014 comprend les montants remboursés par le Cleiss (soit plus de 681,2 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 2014 (Montant remboursé par le Cleiss : près de 404,5 millions d'euros)

Répartition par types de prestations des paiements réalisés par la France vers l'étranger en 2014



REGARD SUR... : Une approche par pays



La publication *Regard sur* permet depuis l'an dernier 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. Actuellement, la collection des fiches « Regard sur... » retrace l'ensemble des prestations servies par la France entre 2005 et 2014 vers l'ensemble des pays où s'appliquent les règlements européens.

6.2 Mise en place du contrôle interne

Pour cette nouvelle activité récemment confiée à la DEFS, il a été décidé avec la direction des traductions de créer un outil de contrôle interne suite notamment aux préconisations de l'audit réalisé par la MNC. En effet, la plateforme des traductions étant opérationnelle depuis janvier 2015, il semblait logique de débiter la mise en place d'un contrôle interne et d'un contrôle de gestion avec cette direction. De juillet à octobre 2015, a été élaboré le script du tableau de bord de référence, et la collecte des données qui seront traitées et analysées en routine. Ensuite, la fin du dernier trimestre 2015 fut consacrée à l'écriture des spécifications des besoins et l'élaboration de tableaux de bord. Les premiers résultats seront disponibles en 2016, et feront l'objet d'un encart dans le rapport d'activité 2016.

Consolidation des données concernant les soins de santé auprès des régimes de santé

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 fournies désormais par le CNSE puis diffusées dans le rapport statistique depuis 2011 et font également l'objet d'une étude *Décryptage* (bulletin des études et analyses du Cleiss).

Exploitation des données sur les situations de détachement et contrôle de la base SIRDAR

En raison des limites imposées par le produit Aïda⁴ et compte tenu de l'augmentation des besoins d'analyse des données provenant des formulaires A1, le remplacement d'Aïda avait été programmé courant 2015. Le Cleiss s'est doté d'un nouvel outil « Qlik » durant l'année 2015 et des formations ont été dispensées aux agents de la DEFS en toute fin d'année.

Détachements entrants :

Au niveau européen, il est nécessaire d'améliorer quantitativement et qualitativement le contenu de la base SIRDAR. Pour cela, prise de contacts avec nos partenaires européens et demande de transmission éventuelle de fichiers. Pour les pays à conventions bilatérales, dénombrement des formulaires reçus au Cleiss.

Détachements sortants :

Au niveau européen, réception régulière de la base XI de la CNAMTS (formulaires délivrés par le régime général uniquement). En dehors des règlements européens, collecte annuelle des dénombrements de formulaires émis par les caisses de sécurité sociale, via Cassis. Afin de mieux répondre aux demandes de la DSS/DACI et de la DNLF (Délégation Nationale de Lutte contre la Fraude), nous avons mis en place le suivi de nouveaux éléments statistiques comme :

- le dénombrement des formulaires de détachements France - Pays UE en 2014 et 2015 (selon la durée de détachement).
- le dénombrement des formulaires de détachement en cours de validité après une date donnée (par pays)
- ces mêmes formulaires pour un pays donné et pour une durée de détachement bien précise (ex : entre 6 mois et 1 an).
- des listes nominatives de ces formulaires par pays, selon les critères définis.

⁴ 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*)

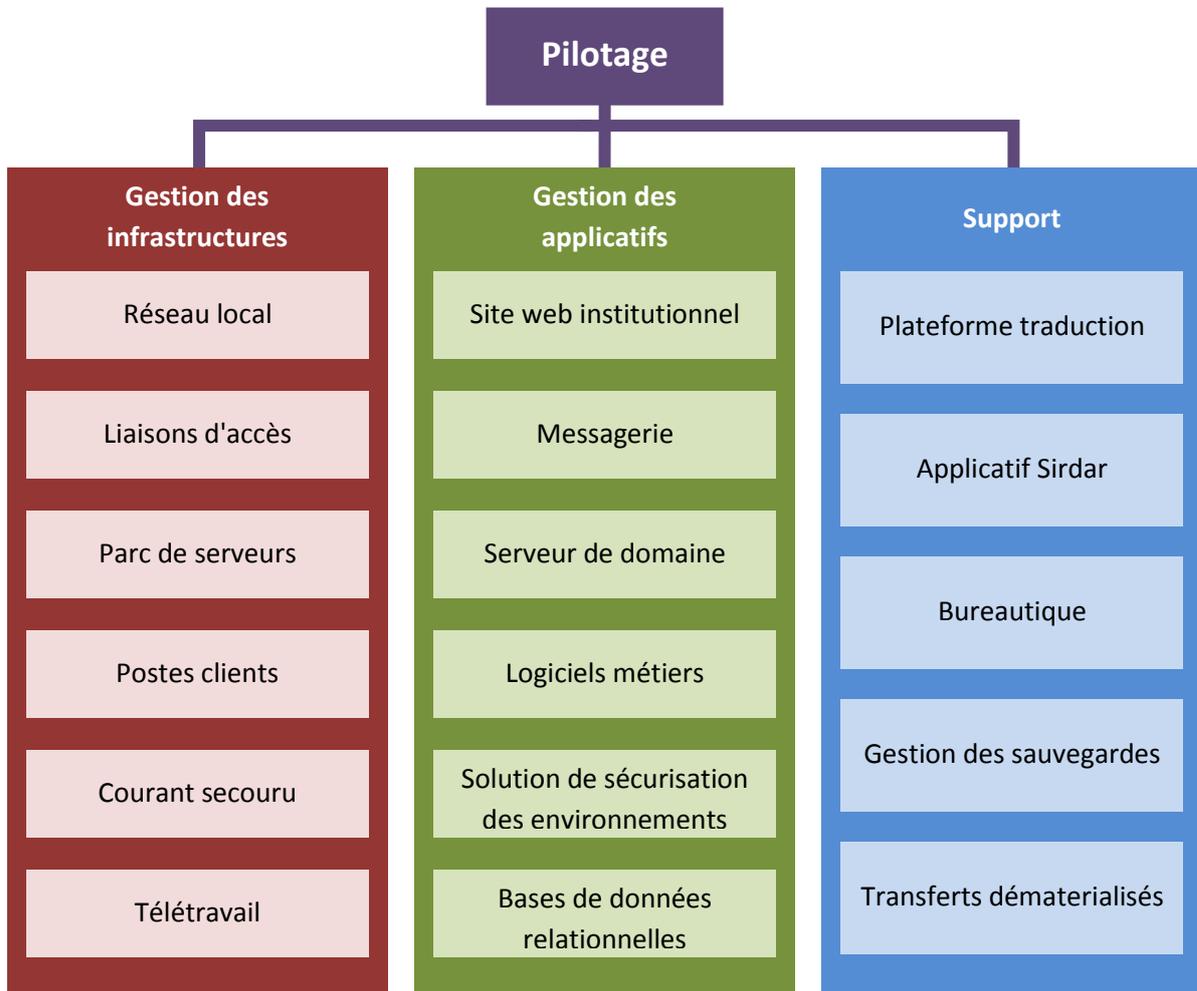
7



Le système
d'information
du Cleiss,
les systèmes
informatiques

Au-delà de la gestion quotidienne du système informatique du Cleiss dont la particularité est d'être entièrement réalisée en interne (cf. rapide descriptif ci-dessous), l'année 2015 a représenté un exercice important pour la DSI au niveau des transformations opérées et de l'accompagnement au changement accompli auprès des autres directions.

Les domaines d'activité de la DSI sont décrits dans le schéma ci-dessous :



7.1 Deux opérations structurantes ont été réalisées au cours de cet exercice

1) Remplacements du réseau local et de la solution de gestion de stockage disques :

- Cette opération a permis à la DSI de faire évoluer les éléments fondamentaux et transverses sur lesquels repose notre système d'information. Le Cleiss est maintenant en capacité d'aborder sereinement les futures orientations et évolutions nécessaires au bon déroulement de ses missions.

2) Accompagnement du système d'information de la plateforme de traduction pour laquelle 2015 représentait la première année complète de production

- Outre les inévitables adaptations techniques inhérentes à toute nouvelle application, un changement d'organisation a été réalisé afin d'adopter un mode de fonctionnement de type Centre de services (ITIL). Cette démarche nous a permis d'offrir un service de qualité, réactif à tous les utilisateurs de la plateforme des traductions.

La définition du centre de service prise en compte est conforme à la description suivante :

Le centre de services est le point de contact unique entre l'utilisateur et les services informatiques.

Il prend en charge :

- ➔ les fonctions de helpdesk (incidents)
- ➔ la coordination des demandes de changement
- ➔ la gestion des niveaux de services
- ➔ la gestion des configurations
- ➔ tous les autres processus de la gestion des services

Cette année encore la charge de travail a été très importante pour la DSI par rapport à l'effectif de l'équipe, qui a réussi à mener à bien la réalisation de ces opérations en parallèle de l'activité quotidienne de la gestion du système d'information du Cleiss.

La refonte du réseau local

Le réseau local du Cleiss a été entièrement repensé et remplacé. Cette opération d'envergure, sur laquelle repose la totalité des éléments du système d'information, a permis au Cleiss de se doter d'une solution souple, performante et sécurisée pour la gestion de son réseau local. La totalité des éléments du réseau local a été renouvelée, du câblage aux éléments actifs de gestion.

Le Cleiss dispose maintenant d'une architecture moderne et conforme aux besoins de redondance ainsi que de sécurisation. Cette nouvelle structure lui permet d'être plus performant dans les domaines suivants :

- Augmentation de la bande passante disponible.
- Segmentation forte, entre le réseau de distribution et le cœur de réseaux.
- Mise en place de solution redondante.
- Intégration de mécanisme de sécurité d'accès au niveau du réseau (vlan).
- Support de l'alimentation électrique par câble Ethernet pour la future téléphonie ip.
- Uniformisation des équipements actifs réduisant par là même le coût de gestion du réseau local.

La réalisation du nouveau réseau local du Cleiss a été effectuée en parallèle de la solution existante, ce qui a permis à la DSI d'opérer la mise en œuvre dans sa grande majorité sans coupure de service général.

Mise en œuvre du stockage consolidé

La réalisation de cette opération a permis à la DSI de faire converger les mécanismes de gestion des ressources disques de nos serveurs vers un équipement central dédié. La mise en œuvre de ce type d'architecture permet de rationaliser la gestion des disques, d'en sécuriser le fonctionnement à travers des procédures de redondance forte et de copie instantanée régulière. Elle offre des options d'optimisation au niveau du coût de gestion des ressources disques, de simplification des procédures de sauvegarde et d'adaptation ou d'évolutions incomparables. L'exploitation d'une solution de « stockage consolidé », vers laquelle vont converger toutes nos ressources disque va nous permettre une mise en œuvre simplifiée de notre futur plan de reprise sur incidents.

7.2 Accompagnement au changement pour l'utilisation des outils informatiques

Support utilisateur concernant la plateforme des traductions

L'année 2015 a représenté pour la plateforme de gestion des traductions la première année de mise en production. À cette occasion et pour pouvoir accompagner efficacement la montée en charge de la solution, une organisation spécifique a été mise en place au sein de la DSI. L'objectif était de se positionner comme centre de services auprès des différents acteurs du projet. Une personne de la DSI a été chargée de la réalisation du support utilisateur de premier niveau. De nombreuses demandes ont été traitées dans un délai assez court (12 jours en moyenne).

La plateforme des traductions en quelques chiffres :

Nombre de comptes	6 000
Nombre de prestataires	38
Nombre d'organismes	24
Nombre de connexions annuelles	141 894
Nombre de documents échangés	94 736

Activité de support (demandes effectuées via helpdesk_trad@cleiss.fr) :

Nombre de demandes de support	300
Délais moyens de résolution	12 jours

Renforcement de la capacité de traitement des données de la Direction des études financières et des statistiques

L'accompagnement au changement, c'est aussi dès la fin de l'année 2015, la formation de haut niveau acquise par la DSI pour l'accompagnement à la prise en main de « QLIK SENSE ».

8

La performance de gestion du Centre



8.1 La gestion des ressources humaines et des relations institutionnelles⁵

L'année 2015 s'inscrit dans un contexte particulier marqué par la redéfinition des missions du Centre au travers du décret du 26 février 2015 et l'achèvement du processus de reclassement des personnels de la direction de la gestion des dettes et des créances (DGC) réalisée principalement en 2014. La gestion du Centre est encadrée par la définition d'un plafond d'emploi en ETPT.

La notification des effectifs budgétaires par direction permet la recherche d'une meilleure adéquation entre les missions et les moyens des services. Pour suivre le pilotage de sa masse salariale, le Centre s'est doté d'un Tableau de bord mensuel de suivi des emplois (TBE) qui permet d'assurer l'information des tutelles et du contrôle budgétaire sur le suivi des emplois autorisés.

La gestion du plafond d'emploi et de la masse salariale

L'établissement mensuel du Tableau de bord des Emplois (TBE) constitue une référence pour le dialogue entre le directeur du Cleiss, le Contrôleur financier et les tutelles sur le pilotage de la masse salariale. Il intègre un suivi des emplois en ETPT. En 2015, le niveau de consommation des emplois, exprimé en ETPT, s'établit à 81,14 en moyenne annuelle et il était de 82,7 au 31 décembre 2015 (hors CDD pour surcroît d'activité temporaire). Ce niveau est à rapprocher, d'une part, du taux de réalisation budgétaire qui a été supérieur à 98 % de l'enveloppe de masse salariale et du plafond d'emploi prévu dans le budget, à savoir 90 (hors CDD).

Ce taux de 82,7 ETPT se traduit par la présence en cours d'année de 88 agents permanents et de 2 CDD sur le secteur des traductions dont le secrétariat général assure de manière journalière la gestion individuelle.

Les déterminants de la gestion prévisionnelle des emplois et des effectifs : l'existence de plusieurs catégories d'emploi au sein du Cleiss

Structure des emplois au 31.12.2015

Statut	Cat A ou Niv 5 A et +	% selon Cat A ou Niv 5 A et +	Cat B ou Niv. 4	% selon Cat B ou Niv 4	Cat C ou Niv 3	% selon Cat C ou Niv 3	Total	% selon le statut
Fonctionnaire	24		21		8		53	58,9%
Contractuel de droit public	13		3		1		17	18,9%
Contractuel de privé	14		4		2		20	22,2%
Répartition par catégorie ou Niveau au vu de la grille d'emploi UCANSS	51	56,7%	28	31,1%	11	12,2%	90 ⁶	100%

⁵ Les données plus exhaustives sont présentes dans le bilan social 2015.

⁶ Y compris les 2 CDD recrutés pour le secteur des traductions.

La structure des emplois de l'établissement public avec 56,7% de catégorie A, 31,1 % de catégorie B et 12,2% de catégorie C est proche de la structure des emplois en administration centrale du périmètre « Affaires sociales santé-administration centrale » (65% de A, 18% de B, 17% de C). La forte concentration des agents de catégorie A au sein de la direction des traductions relativise le poids relatif des agents de catégorie A dans les autres directions. Cette structure d'emploi correspond aux missions confiées au Cleiss qui nécessite une expertise juridique spécialisée ainsi que le traitement individualisé de situations complexes d'affiliés.

La structure des profils métiers des agents du Cleiss qui sera documentée au travers de la constitution en 2016 de fiches de postes à partir du Répertoire interministériel des métiers (RIME) témoigne d'une grande variété de métiers dans les autres services (DDC, DSI) qui nécessite une actualisation des compétences techniques par des actions de formation. Le fait que parfois un agent exerce à lui seul, un métier spécialisé ou possède un profil particulier rend plus difficile la politique de remplacement ou de continuité du service.

Le troisième constat réside en la difficulté de voir coexister 3 statuts applicables aux agents (fonctionnaires, UCANSS et contractuels propres à l'établissement). Le niveau de réussite important au concours d'intégration des fonctionnaires « Sauvadet » en 2015, a permis néanmoins de diminuer la catégorie des contractuels de droit public.

La pyramide des âges démontre une stabilité des personnels sur toutes les catégories (le turn-over est de l'ordre de 6% en 2015). La mobilité externe reste modérée en 2015, 3 affectations externes et 2 départs à la retraite.

La politique de recrutement et de mobilité interne en 2015

La politique de recrutement a pour objectif d'établir un équilibre entre maintien du niveau des compétences et apport d'autres compétences ou profils en privilégiant les recrutements externes : 5 recrutements externes en 2015. La requalification d'un emploi de la grille UCANSS avec un passage du niveau 4 au niveau 5 et l'affectation interne de deux agents dans d'autres directions de l'établissement ont visé à assurer une réelle mobilité interne.

Le recrutement de 2 CDD à la direction des traductions a notamment permis de régler en partie le stock de demandes dans Gestrad (voir infra). Le recrutement d'un agent avec un profil contrôle de gestion en 2015 doit permettre de renforcer la compétence du Centre sur ce sujet.

La gestion prévisionnelle des carrières et des compétences, les nouvelles organisations de travail

La gestion prévisionnelle des carrières s'est appuyée en 2015 sur des procédures de formation à la préparation au concours de titularisation Sauvadet avec un taux de réussite important en 2015 (13 agents ayant acquis le statut de fonctionnaire) tandis que 1 fonctionnaire a été promu dans le grade supérieur de son corps.

La gestion des emplois et des compétences a été amorcée dès la fin 2015 par l'élaboration de fiches de postes à partir du Répertoire des emplois-types des administrations sanitaire, sociale, des sports de la jeunesse et de la vie associative et des grilles d'emploi de l'UCANSS. La procédure d'évaluation a été discutée avec les représentants du personnel lors du Comité Technique d'Entreprise (CTE). Celles-ci seront exploitées à la fin des évaluations en avril 2016 pour construire la cartographie des métiers et le plan pluriannuel de formation.

Des modifications sont intervenues en 2015 dans les organisations de travail : élargissement des conditions d'accès au télétravail pour 2016 (négociation du protocole d'accord relatif au télétravail), numérisation des formulaires A1 par le service courrier, redéfinition des missions de secrétariat des traductions avec une mobilité interne vers un autre service. De même le renforcement de la maîtrise d'ouvrage déléguée EESSI pour le Point d'accès (ACCESS POINT) par la mise à disposition auprès du Cleiss de prestataires de service pris en charge par la CNAV.

Les actions de formation et de qualification

Récapitulatif des formations 2015

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Bureautique	2	2	1
Comptabilité /gestion	1	2	2
Informatique/ perfectionnement logiciel	6	22	13
Concours statutaire	3	26	17
Linguistique	5	5	5
Ressources humaines	2	2	2
Santé, hygiène et sécurité	2	17	11
TOTAL	21	76	51

Le tableau des actions de formations montre que 51 agents sur 90 agents ont participé en 2015 au moins à une action de formation y compris les préparations aux concours. Des formations techniques et informatiques à forte valeur ajoutée ont permis à une dizaine d'agents d'acquérir des compétences dans le domaine du traitement de l'information (formation QLIK SENSE) ou dans la mise en œuvre de la nouvelle gestion en mode GBCP (utilisation du logiciel comptable SNEG). Les préconisations contenues dans l'audit réalisé par la Mission Nationale de Contrôle (MNC) ont commencé à se concrétiser dans le financement de formations organisées notamment par le Ministère des Affaires Étrangères mais aussi par des formations individualisées dans des langues traduites en externe.

8.2 La gouvernance institutionnelle du Centre

En 2015, 1 conseil d'administration, 2 comités techniques d'entreprise et 3 CHSCT ont été organisés au sein du Cleiss.

La nomination du nouveau président du conseil d'administration, Jean Luc IZARD en 2015 a constitué une étape importante de relance de la gouvernance institutionnelle du Cleiss. Le souci de la présidence d'améliorer l'information des membres du conseil d'administration, d'instaurer un dialogue avec l'ensemble de ceux-ci, de travailler en amont avec les représentants des ministères marque le retour d'une gouvernance stable et experte du Cleiss.

Les 2 comités techniques d'entreprises sont des lieux privilégiés de dialogue et de coproduction avec les représentants des personnels sur les organisations du travail, le bilan social 2014, la mise en place du télétravail, les conditions de la procédure d'évaluation des agents, les modalités de gestion du régime indemnitaire, les conditions d'application des prestations sociales au Cleiss.

Les 3 CHSCT de l'année ont été consacrés notamment au suivi des travaux de désamiantage (tranche 1) réalisés au dernier trimestre 2015, aux questions liées aux conditions de travail et de sécurité à l'intérieur du Centre avec rapport du médecin de prévention sur les organisations de travail, les risques psycho sociaux. Des demandes d'intervention de l'assistante sociale ou de prestations de médiation en matière d'ergonomie seront déclenchées en 2016. Le lancement d'une consultation du type « baromètre social » et la révision du document

unique sur les risques professionnels (DUERP) ont été initiés et seront des thématiques qui seront approfondies en 2016.

Des réunions avec les délégués du personnel ont été l'occasion d'évoquer l'évolution de l'application de la convention UCANSS pour les personnels relevant de cette convention, d'évoquer aussi le régime de rémunérations ou les modalités de recrutement et d'avancement des personnels du Centre.

8.3 La gestion matérielle, budgétaire et comptable du Cleiss

La gestion matérielle et logistique du Centre

Une première revue des contrats aura été l'occasion de revoir avec l'équipe financière de l'Agence Comptable l'impact de ceux-ci sur la structure de la commande publique (marchés publics, contrats, relations avec les prestataires du Centre). La relocalisation du Centre sur un site unique a amené à de nombreux aménagements mais constitue un atout pour le développement d'une culture plus intégrée entre les directions du Cleiss. La politique d'impression et de reprographie sera revue dans une perspective « développement durable » devant à terme limiter de manière significative le nombre d'imprimantes individuelles. Le Centre sera pourvu au début de 2016 de cinq photocopieurs multifonction réseaux remplaçant à terme une grande partie des imprimantes individuelles.

La gestion financière et comptable du Centre

Le changement d'environnement comptable et de gestion « GBCP » piloté par l'Agence comptable et amorcé en 2015 permettra à terme de se doter de tableaux de bord normalisés qui optimiseront le pilotage de la dépense et l'information du contrôle financier et des tutelles. Les financements du consortium SAFE ou les ressources nouvelles induites par la facturation des traductions à des membres non contributeurs rentrent aussi dans l'activité du pôle financier et de l'Agence comptable ainsi que le paiement des pensions pour tiers pour le Mali et en 2016 pour le Sénégal.

Observations: L'année 2015 est marquée par la mise en œuvre du décret 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP). Ainsi le budget 2016 approuvé le 30 Novembre 2015, a été construit selon un nouveau mode de gestion reposant sur la notion d'autorisation d'engagement (= limite supérieure des dépenses pouvant être engagées juridiquement sur l'exercice).

Ce nouveau modèle de gestion piloté par l'Agence Comptable a pour finalité de développer la démarche de pilotage budgétaire, d'améliorer la qualité comptable, l'audit des comptes, l'efficacité de la fonction financière. Il met à disposition un cadre budgétaire et comptable unifié facilitant le dialogue avec les tutelles et les instances de contrôle.

Désormais, au Centre, la dépense est suivie sur des tableaux de bord « GBCP » qui seront mis à disposition du Contrôleur budgétaire de l'établissement.

Les chiffres clés de la gestion comptable et budgétaire 2015

Le budget 2015 approuvé par le Conseil d'administration du 4 décembre 2014 se présentait ainsi :

- Enveloppe de personnel : 5 448 921 €
- Enveloppe de fonctionnement : 2 264 661 €, non compris 975 513 € au titre des dotations aux amortissements
- Enveloppe d'investissement : 385 650 €
- Soit un budget total de 9 074 746 € et de 8 099 233 € hors amortissements.

Pour 2015, le budget a été réalisé selon la synthèse suivante :

	Prévisions	Exécution nette	Taux d'exécution
Fonctionnement	3240 175 € (2264 662 hors dotation aux amortissements)	3 018 664 €	93,16 % ⁷
Personnel	5 448 921€	5 355 191 €	98,28 %
Investissement	385 650 €	228 602 €	59,28 % ⁸
TOTAL	9 074 746 €	8 602 457 €	94,80%

Les taux d'exécution 2015 sont, hormis en investissement, dans la même zone que ceux de 2014 et démontrent une maîtrise de la dépense dans le cadre autorisé par le Conseil d'administration. La prévision a été améliorée car en 2015, aucune décision modificative du budget n'a été nécessaire.

⁷ Cette exécution devrait être redressée à la hausse à cause des franchises de loyers accordées par la CNAMTS pour le financement des travaux. Le taux d'exécution serait proche de 97%.

⁸ Ce chiffre doit être apprécié au regard du report de la tranche 1 de 2015 à 2016, conséquence de l'opération de désamiantage.



11 rue de la Tour des Dames 75436 Paris Cedex 09
Tél. : 01 45 26 33 41 – Fax : 01 49 95 06 50
www.Cleiss.fr