

Convention d'Objectifs et de Gestion entre l'Etat et le Cleiss

2025-2028

Introduction

Après une longue période durant laquelle l'établissement n'avait plus connu de contractualisation, la convention d'objectifs et de gestion 2021-2024 avait permis de recentrer les missions du Cleiss sur son rôle d'organisme de liaison et d'expert de la sécurité sociale en matière de mobilité internationale.

Tous les services du Cleiss se sont investis au cours de l'année 2024 dans les propositions d'axes et d'objectifs discutées avec les tutelles et avec les membres du Conseil d'administration. Ces derniers ont enrichi le document au cours de trois séances de discussions à l'issue du conseil d'administration du 3 juillet, puis au cours des réunions de l'instance le 26 septembre et le 26 novembre 2024. Enfin, la Mission nationale de contrôle de la direction de la sécurité sociale a effectué un travail approfondi au cours de l'été 2024 pour faire le bilan de la COG 2021-2024 et émettre des propositions pour la nouvelle période conventionnelle.

Parallèlement, et en cohérence avec ces travaux à visée stratégique, un nouveau schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) et un plan de maîtrise des risques ont été élaborés.

Le présent document s'inscrit sur le fond dans la continuité de la précédente COG. Cependant, sachant de surcroît que d'autres documents – en particulier le SDSI- viendraient détailler certains aspects, nous avons fait collectivement le choix d'un document plus concis que le précédent, avec un nombre d'objectifs plus limité, inférieur à 40. J'espère que cette nouvelle présentation sera également plus lisible et plus facile à appréhender, tant par les équipes du Cleiss que par nos partenaires, et que la réalisation des objectifs en sera ainsi facilitée.

Sur le fond, cette COG permet au Cleiss de continuer et de consolider son recentrage autour de ses missions essentielles, notamment en tant qu'organisme de liaison pour toute la protection sociale, en tant que fournisseur expert d'informations, tant juridiques que statistiques, sur les sujets qui le concerne, et en tant que coordonnateur et soutien sur des programmes importants de dématérialisation des procédures de sécurité sociale. En outre, en matière de gestion interne et dans un contexte budgétaire tendu, le Cleiss s'engage de plus en plus sur des objectifs exigeants d'amélioration de son efficacité et de maîtrise des risques.

Ce document contractuel apporte au Cleiss les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions et à la réalisation de son schéma directeur des systèmes d'information, permettant ainsi à l'établissement de se moderniser et d'améliorer le service qu'il rend à ses usagers. Cependant, étant donné les dépenses contraintes auxquelles l'établissement fait face et l'incertitude qui entoure particulièrement la dépense de traductions externalisée, très sensible aux crises politiques et sanitaires, la convention prévoit une clause de revoyure à la fin de l'année 2026 afin d'examiner les conditions de l'équilibre budgétaire de l'établissement.

Je remercie vivement l'ensemble des parties prenantes, les personnels de l'établissement et leurs représentants, les agents du ministère des affaires sociales, les autorités de tutelles et les membres du conseil d'administration, du travail que nous avons pu accomplir ensemble depuis plus d'un an, dans un climat positif et constructif, pour aboutir à cette convention 2025-2028. Avec le SDSI 2025-2029, elle forme un ensemble cohérent qui permettra au Cleiss d'avancer sur ses missions, au service de tous ses publics, institutionnels, particuliers et employeurs.

Armelle Beunardeau
Directrice du Cleiss

Les axes stratégiques

Axe 1 – Approfondir les relations avec les États étrangers partenaires et futurs partenaires

2

- A) Renforcer l'application des conventions bilatérales et des décrets de coordination et proposer des pistes d'améliorations, en lien avec les partenaires français
- B) Conforter le rôle d'organisme de liaison

Axe 2 – Développer l'accessibilité et la lisibilité du droit européen et international de la protection sociale

5

- A) Améliorer le service aux usagers
- B) Mieux renseigner les personnes en mobilité ainsi que leurs employeurs
- C) Études et statistiques : améliorer les échanges avec les organismes de protection sociale français
- D) Développer l'offre de service aux acteurs français de la protection sociale en matière de mobilité

Axe 3 – Moderniser le service public de la Sécurité sociale en matière de mobilité internationale

13

- A) Contribuer à la dématérialisation des échanges avec les autres États
- B) Coordonner la participation française aux travaux européens relatifs à EESSI
- C) Accompagner les régimes français dans les évolutions d'EESSI

Axe 4 – Poursuivre l'optimisation de la ressource publique et la mise en conformité

18

- A) Maintenir et optimiser l'expertise linguistique du CLEISS
- B) Moderniser la GRH et prendre en compte des objectifs de RSE
- C) Anticiper l'impact du développement de l'intelligence artificielle sur l'activité du CLEISS
- D) Améliorer l'efficacité budgétaire et comptable et la conformité réglementaire

Annexes

| | |
|--|----|
| 1. Les ressources et les règles budgétaires | 24 |
| 2. Les indicateurs de résultat et de suivi inscrits dans la COG | 26 |
| 3. La contribution du nouveau schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) à la réalisation des axes de la COG | 29 |
| 4. Le dispositif de suivi et de révision de la COG | 36 |



Approfondir les relations avec les États étrangers partenaires et futurs partenaires

Ce premier chapitre poursuit un double objectif lié à la mission première du CLEISS : son rôle, fondamental, d'organisme de liaison pour la protection sociale.

Il s'agit, tout d'abord, de renforcer l'action du CLEISS pour l'application et l'évolution des conventions bilatérales et des décrets de coordination et d'en rendre les résultats plus accessibles à ses partenaires.

Il s'agit également de conforter son rôle d'organisme de liaison, notamment de se donner les moyens de préparer l'avenir en apportant directement une assistance aux pays candidats à l'Union, en tant que membres ou associés ou en coordonnant cette assistance, et de participer aux missions de l'AET, en tant qu'elles concernent la coordination de protection sociale.

A) Renforcer l'application des conventions bilatérales et des décrets de coordination et proposer des pistes d'améliorations, en lien avec les partenaires français

Les conventions bilatérales sont complexes et multifformes ; pour cette raison, l'expertise du CLEISS est particulièrement recherchée et nécessaire. Néanmoins, cette expertise doit être mieux valorisée, en étant davantage partagée, et enrichie par la connaissance de l'application concrète de ces conventions, notamment en ce qui concerne les difficultés rencontrées par les organismes et les usagers.

Le cas particulier des décrets de coordination doit également être mieux appréhendé au regard des échanges nombreux de la France métropolitaine avec ces territoires autonomes en matière de sécurité sociale alors que les usagers et les organismes ne maîtrisent pas toujours parfaitement les règles de la coordination.

L'objectif est de recueillir l'information sur ces sujets notamment auprès des organismes, de la structurer, de la partager et de permettre, ainsi, au CLEISS d'assurer, pour le compte de ses tutelles, un suivi étroit des conventions et de leur application, en vue d'éventuelles évolutions. Enfin, le versement des pensions de retraite de pays étrangers aux résidents français ne relève plus du rôle du CLEISS, qui n'est plus en capacité de traiter des dossiers individuels dans le respect de la réglementation : cette mission devra être transférée à un autre acteur disposant de ressources pour la remplir.

Actions

1. Consolider, en lien avec les régimes de protection sociale français ou étrangers et pour accompagner la tutelle dans ses négociations, des fiches pays (incluant les territoires ultra-marins) : difficultés d'application des accords, détermination de la législation applicable, recouvrement, etc. et proposer des solutions et des adaptations (télétravail, travailleurs indépendants...)

État : *Indiquer les États pour lesquels des rencontres sont attendues.*

2. Expertiser la mise en place d'un nouveau circuit, sécurisé juridiquement, de versement des pensions aux résidents français titulaires de pensions maliennes.

État : *Mobiliser les acteurs institutionnels (MEAE, autorités maliennes) dans la recherche d'un nouveau circuit de versement de ces pensions.*

Indicateurs

Il s'agit, pour les deux objectifs, d'indicateurs de résultats (IR).

IR.I.A.1 : Il est attendu du CLEISS, à raison du premier objectif, la production de 10 fiches-pays par an sur la période 2025-2027.

Le taux d'atteinte de cet objectif sera apprécié en divisant le nombre de fiches produites durant la période courant du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année considérée ou, le cas échéant, pour la date de remise indiquée par l'Etat, par dix.

IR.I.A.2 : L'expertise relative au circuit de versement des pensions maliennes est attendue pour 2026.

Calendrier des actions

1. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028.
2. 2026

B) Conforter le rôle d'organisme de liaison

Le CLEISS assure l'interface entre les organismes de protection sociale français et leurs homologues étrangers ou régis par un décret de coordination et assiste les usagers dans l'application des textes internationaux de sécurité sociale. Cette mission est expressément définie par la loi.

Ce rôle de coordination et de guichet unique sur les sujets de protection sociale internationale impose au CLEISS de recenser les difficultés d'application des textes internationaux, de les porter à la connaissance de ses partenaires et de l'administration centrale et de rechercher avec ces derniers des solutions. Pour ce faire, le CLEISS s'engage à améliorer sur les années de la période conventionnelle les outils de suivi et de travail en commun à la disposition de ses partenaires, ce qui facilitera les travaux de ces derniers et l'information de la tutelle. C'est à compter de 2027 que le nouveau schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) devrait permettre des avancées significatives sur des sujets.

Le CLEISS met son expertise au service de la résolution des difficultés soulevées par les institutions – françaises ou étrangères – en préparant les commissions mixtes et les sessions de la commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale, pilotées par la tutelle. Cela suppose une coopération desdites institutions.

Dans le contexte de l'élargissement à venir de l'Union européenne, le CLEISS pourra également se positionner pour coordonner au niveau français l'accompagnement de certains futurs membres, par son expertise sur les mécanismes de coordination et sa connaissance approfondie de la dématérialisation des procédures internationales.

L'Autorité européenne du travail (AET), créée en 2019, est montée en puissance pendant la période conventionnelle 2021-2024, notamment sur le volet sécurité sociale. Le CLEISS est déjà appelé à participer à certaines actions de formation et d'information et continuera à le faire, ainsi qu'à coordonner, en tant qu'organisme de liaison, la réponse des organismes français dans son domaine de compétence.

Actions

1. Contribuer à la préparation des échanges bilatéraux et multilatéraux, notamment ceux menés par la DSS et à la résolution des difficultés soulevées par les institutions françaises ou étrangères en partenariat avec les caisses.
2. Contribuer à l'appropriation de la réglementation européenne par les pays candidats à l'UE ou en association. Cette action pourra prendre plusieurs formes : réponses aux appels d'offres de l'UE, coordination des acteurs français participant aux programmes d'intégration, coopération et partage avec les États (notamment Andorre).

État : Définir les pays prioritaires.

3. Veiller et alerter la tutelle sur le fonctionnement de la coordination avec les autres États sur la base d'un suivi régulier.
4. Coordonner la réponse des organismes français aux enquêtes de l'AET portant sur la coordination de la sécurité sociale.

Indicateurs

- IS.I.B.1 : nombre de notes produites à l'appui d'échanges bilatéraux et en vue de la CACSSS.
- IS.I.B.3. : Une note par an en fin d'année.
- IR.I.B.4 : nombre d'enquêtes de l'AET, avec un objectif de 100 % pour chacune des années de la période 2025-2028.

Calendrier des actions

1. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028
2. En fonction des demandes de l'UE
3. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028
4. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028



AXE II

Développer l'accessibilité et la lisibilité du droit européen et international de la protection sociale

Les relations avec tous les usagers du CLEISS, dans leur diversité, sont au centre de la mission de service public qu'il assure. Si certaines interactions se font principalement par l'intermédiaire d'autres partenaires, notamment les organismes de proximité français et étrangers, le CLEISS est toujours *in fine* au service des assurés, des employeurs et des institutions publiques.

Ce chapitre développe plus particulièrement, à travers quatre objectifs, les différentes actions que le CLEISS ambitionne de mener à bien pour améliorer le service d'information et d'assistance, dans ses dimensions juridiques autant que statistiques.

A) Améliorer le service aux usagers

Le CLEISS s'engage notamment à mesurer sa qualité de service et à se rendre sur le terrain. Il s'efforcera de rencontrer régulièrement ses publics, en dehors de la permanence téléphonique qu'il continue à assurer quotidiennement, à l'occasion de plusieurs événements annuels, en présentiel et à distance, et à publier un programme relatif à ces événements.

Il continuera à développer les actions de formation et les partenariats avec les branches et régimes de protection sociale français, de façon à éviter aux usagers la multiplication des contacts inutiles et infructueux et à améliorer ainsi le service qui leur est rendu.

La gestion des dossiers individuels et des réclamations mérite d'être clarifiée et fluidifiée entre d'une part le CLEISS et d'autre part les organismes de protection sociale. Pour ce faire, le CLEISS et les organismes de protection sociale mettront au point progressivement des procédures adaptées au cas par cas, qui seront, si besoin est, validées par la tutelle.

Actions

1. Mesurer la performance de la relation du CLEISS aux usagers.
2. Clarifier avec les organismes et régimes de protection sociale les procédures de gestion des dossiers des usagers.

État : Validation des nouvelles procédures et diffusion d'instructions ministérielles aux caisses.

3. Coordonner et mutualiser avec les organismes de protection sociale français et collectivités des actions de communication : rencontres locales, actions communes avec des caisses frontalières, déplacement sur des événements hors IDF, etc.

Indicateurs

IR.II.A.1. : mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction des usagers.

IR.II.A.1 : taux de décroché.

IS.II.A.3 : nombre d'actions de communication avec les organismes de protection sociale.

Calendrier des actions

1. : stabilisation de la méthode en 2025, mesure en 2026 et 2028.
2. :
 - 2025 : lancement des travaux d'élaboration de nouvelles procédures de gestion des dossiers avec les caisses.
 - 2026 : mise en place de procédures de gestion des dossiers usagers en coopération avec les caisses et présentation à la tutelle.
 - 2027 : évaluation de la performance du nouveau circuit.
3. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028

B) Mieux renseigner les personnes en mobilité ainsi que leurs employeurs

Le site internet du CLEISS s'est imposé comme un outil incontournable de renseignement pour les particuliers et les professionnels et il est très consulté (de 3 à 4 millions de visiteurs/an). Cependant, il doit être encore amélioré et complété par d'autres actions de communication. Pour cela, le CLEISS interrogera régulièrement les utilisateurs institutionnels de son site internet pour recueillir leurs avis. Il déploiera un nouveau site internet entièrement en langue anglaise (EN). Des actions sont également programmées pour compléter et clarifier le site actuel, en particulier sur certaines situations ciblées (certains publics hautement mobiles comme les journalistes, les travailleurs saisonniers, les agents des organisations internationales) ou certaines mobilités ciblées (situations de mobilité internationale dans des Etats non couverts par un instrument de coordination, carrière multi-pays), notamment sur la base des retours usagers et des alertes des organismes de sécurité sociale.

Le CLEISS s'efforcera aussi de diversifier les canaux de communication, notamment via les réseaux sociaux, afin de faire connaître son site internet et ses actions de communication auprès des publics concernés, notamment les étudiants et jeunes professionnels.

Les agents du CLEISS seront formés progressivement à une charte rédactionnelle plus lisible et plus simple pour faciliter l'accès aux informations relatives à la sécurité sociale à l'international, matière structurellement complexe.

Le CLEISS s'engage également à proposer d'ici 2026 aux usagers de prendre un rendez-vous téléphonique en ligne. Cette fonctionnalité permettra de préciser leur besoin en amont du rendez-vous afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'échange et du service rendu.

Actions

1. Enrichir et faire évoluer le site internet, conformément à la charte rédactionnelle, notamment sur la base des retours usagers et des alertes des organismes de sécurité sociale. Développer en particulier une communication ciblée sur des publics spécifiques :
 - certaines catégories de publics : journalistes, saisonniers, agents des organisations internationales (pages du site dédiées) ;
 - les personnes en mobilité dans les pays ni-ni ;
 - les travailleurs ayant une carrière internationale (cumul périodes de retraite et invalidité FR-UE-hors UE) ;
 - les employeurs (guides pratiques et infographies).
 - les conventions de coopération sanitaire.
2. Lancer une version du site en anglais.
3. Moderniser la permanence téléphonique en prévoyant la prise de RDV en ligne.

Indicateurs

IS.II.B.1 : nombre de pages dédiées à des publics cible, dont les nouvelles.

Calendrier des actions

1. 2025 : organisations internationales et les personnes en mobilité dans les pays ni-ni
 2026 : communication dédiée pour les saisonniers et journalistes.
 2027 : conventions de coopérations sanitaires et employeurs.
 2028 : travailleurs ayant eu une carrière internationale
2. 2027
3. 2027

C) Études et statistiques : améliorer les échanges avec les organismes de protection sociale français

Le rôle du CLEISS ne se limite pas à la dimension juridique et opérationnelle. Il comprend également la mise à disposition de données statistiques sur la mobilité internationale, dont certaines sont rendues obligatoires par la Commission européenne et qui sont indispensables à l'objectivation des questions internationales. Cette mission doit être modernisée dans ses outils et mieux valorisée.

La convention statistique, préconisée par la Cour des comptes, a été signée par le CLEISS mi-2022 avec la DSS et les principaux régimes de sécurité sociale. Bien que constituant un progrès indéniable, cette dernière n'est pas encore entièrement mise en œuvre, notamment au niveau de sa gouvernance. Ainsi, la COG se donne pour objectif de mieux piloter le recueil et la publication des données statistiques dont le CLEISS a la responsabilité, conformément à l'article 4 de la convention, et d'effectuer un bilan de son application, conformément à l'article 10.

Le CLEISS pourra enrichir son rapport statistique des données issues de l'exploitation des formulaires homologués d'échange de données statistiques établis dans le cadre des conventions bilatérales de sécurité sociale ou, le cas échéant, de données obtenues par d'autres moyens à convenir avec les Etats concernés.

Le CLEISS ajoutera également à son rapport statistique des informations quantitatives et qualitatives issues du système EESSI lorsqu'elles seront disponibles. L'ajout des données qualitatives issues d'EESSI, qui ne peuvent pas être directement exploitées, devra faire l'objet d'une instruction préalable avec les organismes concernés afin de définir les données pertinentes et de limiter les éventuels biais d'interprétation.

Pendant la période conventionnelle, afin d'enrichir le contenu des informations et études qu'il diffuse et de faire monter ses agents en compétence, le CLEISS se rapprochera de partenaires anciens ou nouveaux (EN3S, établissements d'enseignement supérieur, directions d'administration centrale chargées des rapports et statistiques) et tentera d'établir des partenariats avec eux.

La charge de travail induite par l'exploitation des données statistiques pourra être atténuée par la mise en œuvre d'un nouvel outil informatique qui comportera notamment des contrôles embarqués (cf. schéma directeur des systèmes d'information 2025-2029). Enfin, le CLEISS améliorera sa conformité aux préconisations en vigueur en rendant les données qu'il publie plus accessibles via le site gouvernemental d'open data, data.gouv.fr.

Actions

1. Assurer le pilotage de la convention statistique.

État :

- Présider un COPIL annuel de suivi de l'application de la convention statistique et soutenir les démarches effectuées par le CLEISS auprès des administrations ou établissements disposant des données nécessaires à l'appréhension exhaustive des enjeux de la mobilité internationale.
- Intégrer à l'ordre du jour des COPIL convention statistique le programme annuel d'études du CLEISS

2. Améliorer le traitement des données statistiques (rapport statistique + rapport PCN) et transmettre à la tutelle les données sur la procédure de dialogue et conciliation recueillies auprès des organismes de protection sociale.

3. Ajouter les données quantitatives disponibles issues d'EESSI au rapport statistique et piloter la réflexion sur l'exploitation qualitative des données issues d'EESSI avec les caisses.

4. Assurer l'accessibilité aux usagers des données recensées en déposant celles-ci et celles du rapport statistique sur le site public de l'Open Data.

Indicateurs

IR II C 2. : Publication du rapport statistique annuel avant le 1^{er} décembre. Le nombre de jours de retard devra être nul sur la période 2025-2028.

Calendrier des actions

1. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028
2. Données sur la procédure de dialogue : à compter de 2026, puis chaque année.
A compter de 2027, l'objectif bénéficiera d'outils adaptés dans le cadre du SDSI 2025-2029.
3. Données quantitatives issues d'EESSI : à compter du rapport 2027 publié fin 2028. La réflexion sur l'exploitation qualitative des données issues d'EESSI : 2025-2026.
4. A compter du rapport 2025 publié fin 2026

D) Développer l'offre de service aux acteurs français de la protection sociale en matière de mobilité

Le CLEISS s'engage, à travers cet objectif, à créer de nouveaux outils au service de l'Etat et de ses partenaires sur l'état du droit en matière de mobilité internationale, y compris sur des cas très particuliers et dans des domaines pointus. Il procédera à la mise en ligne des accords de siège pour les organisations internationales, des accords-cadres dérogatoires aux règles de détermination de la législation applicable pris en application des règlements et des conventions, et des accords de coopération conclus entre Etats ou entre institutions. Le CLEISS mettra également à disposition de façon sécurisée des fiches sur les modalités concrètes de prise en charge des assurés des régimes étrangers à l'hôpital.

Il contribuera ainsi à une meilleure appropriation du droit par les acteurs institutionnels, notamment en structurant une offre de formation sur la coordination en matière de sécurité sociale en construisant des partenariats (EN3S...).

Conformément à l'instruction interministérielle du 22 août 2023 relative à la nouvelle organisation administrative en matière de détermination de la législation de sécurité sociale applicable en matière des situations de mobilité internationale, le CLEISS assurera le transfert des derniers dossiers de dérogations individuelles à la branche recouvrement du régime général au 1^{er} janvier 2026.

Actions

1. Tenir à jour et mettre à disposition de façon sécurisée aux opérateurs concernés :
 - Les fiches hôpitaux, à destination des acteurs hospitaliers ;
 - Les accords de siège pour les organisations internationales établies en France ;
 - Les accords de coopération conclus entre États ou entre institutions ;
 - les accords-cadres pris sur le fondement de l'article 16 du règlement (CE) n° 883/2004 ou des conventions bilatérales de sécurité sociale (dérogations collectives).

Etat : fournir les listes de destinataires

2. Assurer le transfert à l'Urssaf Caisse Nationale des dérogations relatives aux régimes spéciaux.
3. Proposer des formations relatives à l'application des instruments de coordination à l'intention des organismes et régimes de protection sociale.

Indicateurs

IS II D 3. : nombre de séances de formations dispensées dont celles en partenariat.

Calendrier des actions

1. Progressivement entre 2025 et 2028 :

- 2025 : Les accords de siège pour les organisations internationales établies en France ;
- 2026 : les accords-cadres pris sur le fondement de l'article 16 du règlement (CE) n° 883/2004 ou des conventions bilatérales de sécurité sociale (dérogations collectives) ;
- 2027 : Les fiches hôpitaux, à destination des acteurs hospitaliers ;
- 2028 : Les accords de coopération conclus entre États ou entre institutions ;

2. 2026

3. A réaliser chaque année : 2025, 2026, 2027, 2028



Moderniser le service public de la Sécurité sociale en matière de mobilité internationale

Dans la continuité des actions déjà conduites, le CLEISS assurera son rôle d'acteur central de la dématérialisation des procédures de sécurité sociale à l'international. L'établissement joue à ce titre un rôle essentiel sur le programme EESSI. Cette mission passe également par une veille et une coordination sur les autres projets européens. Il s'agit donc de consolider et d'exploiter son expertise sur les nombreux chantiers en perspective.

Dans ce chapitre, qui comprend 4 objectifs, figurent également des projets non européens. En effet, les assurés qui travaillent dans des pays avec lesquels existe une convention bilatérale de sécurité sociale sont en attente d'une modernisation et d'une sécurisation des procédures de coordination afin de faire valoir leurs droits dans les meilleures conditions. La COG réaffirme donc la nécessité de progresser aussi pour ces dossiers, à l'instar de tous les travaux déjà menés et en cours en Europe.

A) Contribuer à la dématérialisation des échanges avec les autres États

Dans la suite des travaux conduits sur EESSI ayant permis l'entrée en production des organismes français entre 2019 et 2022 dans le périmètre des échanges internes à l'UE-EEE-Suisse-Royaume-Uni, il s'agit de travailler également avec les Etats non membres de l'UE.

Les échanges relatifs aux dossiers individuels relèvent essentiellement de la responsabilité des organismes locaux et nationaux et peuvent être facilités par l'intermédiation du CLEISS, dans le respect du RGPD. L'établissement est par ailleurs chargé de la collecte des données statistiques dont l'échange est déjà prévu par certaines conventions bilatérales mais non mis en œuvre à ce jour.

Actions

1. Promouvoir la sécurité des échanges de données personnelles avec les pays en convention en accompagnant la suppression progressive des échanges non suffisamment sécurisés.
2. Faciliter, en venant en appui des organismes de protection sociale français, le développement des échanges dématérialisés avec les États conventionnés « à enjeux » (volume ou difficultés récurrentes).

Indicateurs

IR.III.A.1 : note de suivi annuelle sur le niveau de dématérialisation des échanges avec les Etats conventionnés et les actions engagées en matière de dématérialisation

Calendrier des actions

1. En continu de 2026 à 2028
2. 2025 : Etablir en concertation avec les organismes de protection sociale français une liste d'échanges prioritaires

B) Coordonner la participation française aux travaux européens relatifs à EESSI

Mission du CLEISS depuis de nombreuses années, la participation aux travaux européens relatifs au programme EESSI fait partie de ses engagements pour la prochaine période conventionnelle. Le CLEISS continuera à solliciter les autorités ministérielles et les organismes de protection sociale français dès qu'une modification du système sera proposée et portera leurs propositions et avis au niveau européen ou infra-européen (notamment le marché interétatique actuel ou futur).

Cette mission couvre le champ métier (groupes *ad hoc* par branche dans lesquels les branches doivent également désigner des représentants), le champ juridique (notamment sur la responsabilité des acteurs en matière de protection des données personnelles et sensibles), technique et fonctionnel.

Actions

| | |
|---|---|
| <p>1. Contribuer aux travaux relatifs à l'utilisation et à l'adaptation des formulaires et documents d'échange de données par voie dématérialisée et au point d'accès français de la plateforme EESSI. Assurer la représentation des organismes de protection sociale français à ces travaux.</p> | <p>ÉTAT : S'assurer de l'implication des caisses de sécurité sociale en matière de numérisation dans le domaine international.</p> |
| <p>2. Assurer la représentation de la France aux instances européennes (SEDAPEG, groupes <i>ad hoc</i>, etc...)</p> | |

Indicateurs

IS III B 2. : nombre de participations aux instances européennes.

Calendrier des actions

1. En continu de 2025 à 2028
2. En continu de 2025 à 2028

C) Accompagner les régimes français dans les évolutions d'EESSI

Le programme EESSI va continuer à évoluer dans ses différentes composantes (RINA, *Access Point*, annuaire, etc.) et va nécessiter des choix techniques de long terme à l'issue du marché plurinational qui s'achève en 2026. En tant que MOA déléguée au niveau national et SPOC (*single point of contact*) pour la France, le CLEISS est appelé à consacrer des ressources suffisantes à ce programme (au moins 2 ETPT dédiés) afin d'accompagner, sous l'autorité et la supervision du ministère chargé des affaires sociales, les régimes français vers de nouvelles solutions tout en assurant le bon fonctionnement du programme au quotidien. Il poursuivra son accompagnement des régimes français au moyen de réunions thématiques régulières, à travers la participation active dans les instances décisionnelles européennes et nationales, et en centralisant et coordonnant les sollicitations des acteurs français.

Le CLEISS assurera sa mission d'organisme de liaison en re-routant aux organismes compétents les SED et BUC qui lui parviendraient à titre résiduel.

Enfin, il définira une stratégie structurée de gestion des risques, notamment en établissant un bilan annuel relatif au traitement des incidents dans le cadre du rapport EESSI.

Actions

1. Piloter l'étude EESSI 2026, en coordination avec la CNAM et avec l'appui des organismes de protection sociale : instruction des scénarii et choix d'un scenario.

ÉTAT : Organiser un suivi régulier du projet EESSI piloté par le CLEISS et s'assurer du respect du calendrier.

2. Assurer les missions transversales pour les organismes de protection sociale :
 1. Assurer le SPOC ;
 2. Assurer le SAV: le help desk level 2 business (métier) et « *country to country SLA* » ;
 3. Assurer la mise à jour de l'IR et proposer des modifications au « *change advisory board* » ;
 4. Réorienter les SED et BUC vers les organismes de protection sociale compétents en tant qu'organisme de liaison ;
 5. Assurer un suivi régulier et formalisé de l'exploitation des flux.

ÉTAT : Formaliser le rôle du CLEISS et des organismes dans le process EESSI.

Indicateurs

- IR.III.C.1 : production d'une note globale sur l'appréciation qualitative de chaque scénario et proposition, en lien avec la CNAM.
- IS.III.C.2 : A compter de 2027, mesure de l'activité de « *Country to country SLA* » (nombre d'échanges ou délais).

Calendrier des actions

1. 2025-T1 2026
2. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028

D) Contribuer aux projets européens relatifs à la dématérialisation des services publics de la sécurité sociale

Le CLEISS assure une veille sur les nombreux travaux européens relatifs à la dématérialisation de bout en bout des procédures de sécurité sociale et participe à plusieurs groupes de réflexion, en vue d'informer et d'assister les organismes nationaux. Il coordonne en particulier l'action des caisses sur le Portail Numérique Unique. Cette démarche se poursuivra par la diffusion de l'information correspondante, notamment en enrichissant l'extranet réservé aux représentants des tutelles et organismes de protection sociale français.

Actions

1. Coordonner les travaux au niveau français des organismes concernés, notamment les travaux pour la mise à jour du Portail Numérique Unique en lien avec la DINUM, et les travaux DC4EU.
2. Contribuer aux travaux transversaux au niveau européen, et assurer une veille générale.

Indicateurs

- IS III D 1. : nombre de réunions avec les organismes de protection sociale sur le PNU.

Calendrier des actions

1. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
2. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028



Poursuivre l'optimisation de la ressource publique et la mise en conformité

Ce chapitre est centré sur la nécessité pour le CLEISS d'améliorer son efficacité interne et la conformité aux normes et règlements qui s'imposent à lui, tout en préparant l'avenir, que ce soit au niveau des ressources humaines ou des évolutions techniques.

Comme tous les établissements publics et administrations, il doit chercher à optimiser les ressources dont il dispose, tenir compte des impératifs environnementaux et moderniser ses outils afin que ses agents travaillent mieux, dans de meilleures conditions. Cela passe, comme énoncé dans les 4 objectifs de ce chapitre, par des améliorations techniques, des recrutements suffisants en nombre et en niveau et la formation continue de ses agents.

Dans la même optique, parallèlement aux travaux de la présente COG, et conformément aux usages de la sécurité sociale, le CLEISS s'engage dans une modernisation de ses outils de travail formalisée dans un schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) qui couvre la période 2025-2029. L'essentiel de ce travail de fond, engagé en 2024, pourra être internalisé.

A) Maintenir et optimiser l'expertise linguistique du CLEISS

L'activité de traduction, première source de dépenses de fonctionnement pour le CLEISS en 2024, est appelée à évoluer, comme elle le fait depuis des années, mais sans doute plus rapidement pendant la prochaine période conventionnelle du fait de l'apparition d'outils de plus en plus puissants et efficaces. Le CLEISS mènera donc des actions pour tester et utiliser les outils les plus modernes, en prenant en compte les contraintes pratiques (documents manuscrits, langues en caractères non latins, difficulté d'océrisation), financières - sur le court et le moyen terme - et juridiques potentielles, et former ses agents pour tirer parti de ces évolutions. Une attention particulière sera apportée aux documents comprenant des données sensibles (rapport médicaux, etc). Il en tirera également les conséquences sur les recrutements à envisager pendant la période.

Par ailleurs, dans un contexte de forte augmentation du volume des traductions entre 2022 et 2024 et du maintien de la qualité de service, il cherchera à élargir le nombre d'utilisateurs de ses services linguistiques, dans les limites prévues par les textes, et il proposera le cas échéant des évolutions, afin d'optimiser et de mutualiser l'utilisation des marchés publics qu'il passe.

Il continuera à travailler en étroite collaboration avec la CNAV – SANDIA en mettant à disposition de ce service son expertise linguistique.

Actions

1. Poursuivre la démarche d'efficience engagée avec les agences de traduction et élargir le public cible dans la sphère sociale.
2. Préparer l'avenir en mettant en œuvre des outils d'aide à la traduction et en maintenant l'expertise interne dans les langues importantes (politique de formation/recrutement).
3. Poursuivre le développement du fonds documentaire numérisé sur l'état civil des personnes nées à l'étranger créé pour le SANDIA et assurer la confidentialité des échanges et consultations que ce fonds induit.

Indicateurs

IS.IV.A.1 : Délai dans lequel sont mises à disposition 90% des traductions avant éventuelle rectification

IS.IV.A.2 : % de demandes traitées par les outils d'aide à la traduction (2027-2028).

Calendrier des actions

1. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
2. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
3. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028

B) Moderniser la GRH et prendre en compte des objectifs de RSE

Dans la continuité de ce qu'il a entrepris sur la précédente période conventionnelle, le CLEISS souhaite moderniser ses outils de gestion de ressources humaines et de pilotage de la performance, de façon à les rendre plus efficaces, dégageant ainsi du temps pour le développement d'une véritable GPEC. Il continuera sa politique d'accueil des jeunes en formation, dans un esprit de participation au service public et en vue d'améliorer son attractivité à terme.

Il veillera à améliorer la qualité de vie et les conditions de travail de ses agents, en s'appuyant notamment sur la réalisation et l'exploitation de baromètres sociaux – comme ceux réalisés en 2023 et 2024 - et sur la publication des documents sociaux à destination des représentants du personnel.

Enfin, après son emménagement dans un bâtiment à haute qualité environnementale début 2023, le CLEISS s'engagera sur les mesures pertinentes du plan de transformation écologique des ministères sociaux, notamment sur l'adaptation éventuelle des locaux en vue de réduire ses consommables et en optimisant ses ressources.

Actions

1. Moderniser et dématérialiser les processus RH.
2. Mettre en place une politique de gestion des parcours et compétences et renouveler le plan de formation. Travailler à renforcer l'attractivité de l'établissement.
3. Centraliser les actions de pilotage de la performance.
4. Améliorer la QVCT, la santé au travail et l'accessibilité
5. Contribuer à l'intégration dans le monde du travail des jeunes en formation (apprentis, stagiaires, élèves fonctionnaires)
6. Mettre en œuvre les mesures du plan de transformation écologique des ministères sociaux, et notamment l'adaptation éventuelle des locaux en vue de réduire les consommations.

Indicateurs

IR.IV.B.2 taux de formation des agents 2025 : 60% -> 2028 : 85%

IR.IV.B.4 : produire un RSU annuel.

IS.IV.B.5 : nombre de stagiaires (20 jours ou plus) et apprentis accueillis chaque année ; nombre de stagiaires de courte durée (moins de 20 jours) accueillis chaque année.

Calendrier des actions

1. 2026 à 2028
2. Nouveaux plans de formation pluriannuels en 2025 et 2028
3. 2026
4. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
5. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
6. A réaliser chaque année 2026, 2027, 2028

C) Anticiper l'impact du développement de l'intelligence artificielle sur l'activité du CLEISS

Le CLEISS s'engagera dans l'étude des bénéfices potentiels d'une utilisation de l'intelligence artificielle, dans l'objectif de mieux accomplir les deux missions sur lesquelles il engage le plus de moyens : la réponse aux usagers et les services linguistiques. Cette étude devra permettre d'évaluer les coûts – notamment en investissements mais aussi en fonctionnement à moyen terme - et bénéfices de cette technologie dans le cas du CLEISS.

Actions

1. Réaliser une étude recensant les nouveaux outils et cas d'usage d'intelligence artificielle susceptibles d'apporter un appui à l'exercice des missions du CLEISS et analysant l'impact de leur utilisation, notamment en matière linguistique.

Calendrier des actions

A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028

D) Améliorer l'efficacité budgétaire et comptable et la conformité réglementaire

Malgré les progrès notables enregistrés sur la période 2021-2024, notamment en matière de commande publique, de suivi et pilotage budgétaire et de production des documents obligatoires, le CLEISS dispose de marges d'efficacité.

Concernant la mise en place du contrôle interne, la production du premier plan global de maîtrise des risques a pris du retard, puisqu'il n'a été produit que fin 2024, ce qui n'a pas encore permis de prendre toutes les mesures nécessaires pour maîtriser les risques les plus importants. Il est donc nécessaire de poursuivre l'effort et de s'assurer que la culture du contrôle interne, qui constitue aussi un moyen, à travers la mise en place de contrôles embarqués, de décharger les agents de tâches chronophages de l'établissement et d'améliorer les conditions de travail, est bien comprise et acceptée de tous.

La capacité du CLEISS à améliorer la gestion budgétaire et comptable constitue une priorité pour l'établissement qui passe notamment par la fiabilisation réglementaire, une meilleure prévision des dépenses, et une dématérialisation du traitement des factures émises et reçues.

Actions

1. Perfectionner l'application des dispositions de la réglementation relative à la GBCP (qualité du reporting et de la construction budgétaire, fiabilisation du traitement des factures émises et reçues...).
2. Mettre en œuvre et pérenniser le contrôle interne, notamment en procédant à une cartographie générale de la maîtrise des risques et en mettant en place les plans de maîtrise des risques appropriés

Indicateurs

IS.IV.D.1 : Taux d'exécution globale du budget initial

IS.IV.D.1 : production à l'appui des budgets des livrables budgétaires du décret GBCP.

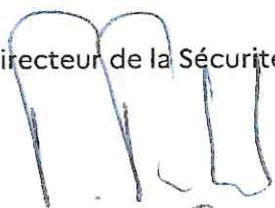
IR.IV.D.2 : taux d'atteinte des objectifs CIB-CIC sur la qualité budgétaire et comptable.

Calendrier des actions

1. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
2. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028
3. A réaliser chaque année 2025, 2026, 2027, 2028

Fait à Montreuil, en 4 exemplaires, le 21 août 2025

Le Directeur de la Sécurité sociale



Pierre PRIBILE

La Directrice du Budget
La sous-directrice chargée de la 6^{ème} sous-direction
de la direction du budget



Elise DELAITRE

Le Président du Centre des liaisons
européennes et internationales
de sécurité sociale



Jean-Luc IZARD

La Directrice du Centre des liaisons
européennes et internationales
de sécurité sociale



Armelle BEUNARDEAU

ANNEXES

ANNEXE 1

LES RESSOURCES ET LES REGLES BUDGETAIRES

En application de l'article R. 767-9 du code de la sécurité sociale, le centre de liaisons européennes et internationales de sécurité sociale est soumis aux dispositions des titres Ier et III du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.

Le tableau ci-dessous retrace, pour la période 2025-2028, les crédits de paiement prévus pour chacune des enveloppes prévues par l'article 178 de ce décret, à savoir :

- l'enveloppe des dépenses de personnel, lesquelles comprennent les rémunérations d'activité, les cotisations et contributions sociales et les prestations sociales et allocations diverses ;
- celle des dépenses de fonctionnement et d'intervention ;
- celle des dépenses d'investissement.

Il précise également les recettes correspondantes.

Conformément aux dispositions du 9^{ème} alinéa de ce même article, ces crédits sont limitatifs.

| Les dépenses (CP) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Personnel | 6 257 570 | 6 387 291 | 6 480 697 | 6 576 955 |
| Fonctionnement | 2 585 522 | 2 239 764 | 2 140 132 | 2 094 108 |
| Investissement | 204 517 | 20 000 | 39 000 | 20 000 |
| Total | 9 047 609 | 8 647 055 | 8 659 829 | 8 691 063 |

| Les ressources | 2 025 | 2 026 | 2 027 | 2 028 |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Contribution des caisses | 8 200 000 | 8 200 000 | 8 200 000 | 8 200 000 |
| Recettes propres | 43 398 | 8 000 | 8 000 | 8 000 |
| Total | 8 243 398 | 8 208 000 | 8 208 000 | 8 208 000 |
| Solde Budgétaire | - 804 211 | - 439 055 | - 451 829 | - 483 063 |

| Trésorerie | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Trésorerie au 1er janvier | 3 777 601 | 2 973 390 | 2 534 335 | 2 082 506 |
| Trésorerie au 31 décembre | 2 973 390 | 2 534 335 | 2 082 506 | 1 599 443 |

La trajectoire définie par la présente convention s'entend toutefois sur la base d'une législation et d'une réglementation constante. Au cas où des évolutions de ces dispositions ou des conventions collectives applicables au personnel des organismes de sécurité sociale viendraient à modifier significativement les charges de gestion, les parties signataires conviennent d'en mesurer exactement l'impact et d'en dégager si nécessaire les conséquences financières.

L'effectif du CLEISS, pour sa part, évoluera de sorte que le plafond d'emploi au 31 décembre 2028 soit inférieur de deux ETPT au plafond d'emploi prévu dans le cadre du budget initial 2025 (83,2 ETPT) soit 81,2 ETPT.

L'atteinte de cet objectif sera appréciée en tenant compte, le cas échéant, des augmentations de quotité de travail résultant de l'application des dispositions de l'article L. 612-8 du code général de la fonction publique, qui prévoient qu'à l'issue de la période de travail à temps partiel, les fonctionnaires sont admis de plein droit à occuper à temps plein leur emploi ou, à défaut, un autre emploi conforme à leur statut.

ANNEXE 2

LES INDICATEURS DE RÉSULTAT (IR) ET DE SUIVI (IS)

Axe I · Approfondir les relations avec les États étrangers partenaires et futurs partenaires

- IR.I.A.1  **Production de 10 fiches-pays par an sur la période 2025-2028**, au regard de l'objectif de renforcer l'application des conventions bilatérales de proposer des pistes d'améliorations, en lien avec les partenaires français
- IR.I.A.2  **Expertiser la mise en place d'un nouveau circuit, sécurisé juridiquement, de versement des pensions aux résidents français titulaires de pensions maliennes, à échéance 2026** et ce dans la perspective de recentrer l'action du Cleiss sur ces missions
- IS.I.B.1  **Nombre de notes produites à l'appui d'échanges bilatéraux et en vue de la CACSSS** (objectif de contribuer aux échanges bilatéraux et multilatéraux, notamment ceux menés par la DSS et à la résolution des difficultés soulevées par les institutions françaises ou étrangères en partenariat avec les caisses)
- IS.I.B.3  **Une note par an en fin d'année** dans l'objectif de veiller et alerter la tutelle sur le fonctionnement de la coordination avec les autres États sur la base d'un suivi régulier.
- IR.I.B.4  **Nombre d'enquêtes de l'AET, avec un objectif de 100 % pour chacune des années de la période 2025-2028**, au regard de l'objectif de coordonner la réponse des organismes français aux enquêtes de l'AET portant sur la coordination de la sécurité sociale.

Axe II · Développer l'accessibilité et la lisibilité du droit européen et international de la protection sociale

- IR.II.A.1  **Mise en place d'un outil de mesure de la satisfaction des usagers**, dans la perspective de mesurer la performance de la relation du Cleiss aux usagers
- IR.II.A.1  **Mesure du taux de décroché**, toujours dans la perspective de mesurer la performance de la relation du Cleiss aux usagers
- IS.II.A.3  **Nombre d'actions de communication avec les organismes de protection sociale** dans l'objectif de coordonner et mutualiser avec les organismes de protection sociale français et collectivités des actions de communication
- IS.II.B.1  **Enrichir et faire évoluer le site internet : nombre de pages dédiées à des publics cible, dont les nouvelles** dans le cadre de l'objectif visant à enrichir et faire évoluer le site internet, notamment sur la base des retours usagers et des alertes des organismes de sécurité sociale et développement d'une communication ciblée sur des publics spécifiques
- IR.II.C.2  **Publication du rapport statistique annuel avant le 1er décembre**. Le nombre de jours de retard devra être nul sur la période 2025-2028.
- IS.II.D.3  **Nombre de séances de formations dispensées dont celles en partenariat**, dans le cadre de l'objectif de proposer des formations relatives à l'application des instruments de coordination à l'intention des organismes et régimes de protection sociale.

Axe III · Moderniser le service public de la Sécurité sociale en matière de mobilité internationale

- IR.III.A.1  **Note de suivi annuelle sur le niveau de dématérialisation des échanges avec les Etats conventionnés et les actions engagées en matière de dématérialisation** dans l'objectif du développement des échanges électroniques et sécurisés de données personnelles avec les pays en convention
- IS.III.B.2.  **Nombre de participations aux instances européennes** dans le cadre de l'objectif de contribuer aux travaux relatifs à EESSI et notamment l'utilisation et à l'adaptation des formulaires et documents d'échange de données par voie dématérialisée tout en assurant la représentation des organismes de protection sociale français à ces travaux.

- IR.III.C.1  **Production d'une note globale sur l'appréciation qualitative de chaque scénario et proposition, en lien avec la CNAM**, ceci dans la perspective de l'étude EESSI 2026, en coordination avec la CNAM et avec l'appui des organismes de protection sociale.
- IS.III.C.2  **A compter de 2027, mesure de l'activité de « Country to country SLA » (nombre d'échanges ou délais)** dans le cadre plus général des missions transversales d'EESSI assumées par le Cleiss pour le compte des organismes de protection sociale
- IS.III.D.1  **Nombre de réunions avec les organismes de protection sociale sur le Portail Numérique Unique (PNU)**, au regard notamment du rôle de coordonnateur confié au Cleiss des organismes français concernés en la matière (mise à jour du PNU et les travaux DC4EU)

Axe IV · Poursuivre l'optimisation de la ressource publique et la mise en conformité

- IS.IV.A.1  **Délai dans lequel sont mises à disposition 90% des traductions avant éventuelle rectification** au regard de l'objectif de maintenir et optimiser l'expertise linguistique du CLEISS
- IS.IV.A.2  **% de demandes traitées par les outils d'aide à la traduction (2027-2028)** après avoir intégré ces outils dans le processus de traduction
- IR.IV.B.2  **Taux de formation des agents 2025 : 60% -> 2028 : 85%**
- IR.IV.B.4  Produire un **Rapport Social Unique (RSU) annuel**
- IS.IV.B.5  **Nombre de stagiaires (20 jours ou plus) et apprentis accueillis chaque année ; nombre de stagiaires de courte durée (moins de 20 jours) accueillis chaque année**, au regard de l'objectif de contribuer à l'intégration dans le monde du travail des jeunes en formation (apprentis, stagiaires, élèves fonctionnaires)
- IS.IV.D.1  **Taux d'exécution global du budget initial** dans l'objectif notamment d'améliorer la qualité de la construction budgétaire
- IS.IV.D.1  **Production à l'appui des budgets des livrables budgétaires du décret GBCP** au regard de l'objectif d'améliorer la conformité réglementaire sur le plan budgétaire et comptable

ANNEXE 3

CONTRIBUTION DU SCHÉMA DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION (SDSI 2025-2029) À LA RÉALISATION DES AXES DE LA COG 2025-2028

Le SDSI accompagne et est cohérent avec le développement des axes stratégiques, ou du moins un nombre significatif d'entre eux. L'activité du CLEISS étant étroitement liée à la coopération avec les caisses nationales et au service que le CLEISS leur rend (dans le cadre des traductions par exemple), son SDSI contribuera nécessairement et significativement à une meilleure coopération avec celles-ci, avec une dimension qui peut être différente selon les directions métiers et les outils.

Cet apport plus spécifique se décline par axe stratégique, étant donné le lien étroit qui existe entre les axes et l'activité du CLEISS au service ou en collaboration avec les caisses nationales.

Axe 1 : Approfondir les relations avec les Etats étrangers partenaires et futurs partenaires

Cet axe tient compte du rôle particulier et de l'expertise du CLEISS dans le domaine des conventions bilatérales de sécurité sociale et des décrets de coordination et de la nécessité que cette dernière soit mieux valorisée et enrichie de la connaissance des difficultés rencontrées par les organismes et les usagers.

Il tient compte également du fait que le CLEISS, en tant qu'organisme de liaison, assure l'interface entre les organismes de protection sociale français (OPS) et leurs homologues étrangers et assiste les usagers dans l'application des textes internationaux de sécurité sociale.

Ce positionnement d'interface se retrouve à plusieurs niveaux : dans la relation avec les usagers (répondre à leurs interrogations, les réorienter) dans la relation avec les caisses (répondre à leurs interrogations/coopérer avec elles) et dans la production de l'expertise (identifier des difficultés particulières, les faire remonter à la tutelle et aux caisses), sur laquelle il devient possible de capitaliser.

Aujourd'hui, si l'expertise du CLEISS est reconnue et s'il centralise un savoir précieux sur les difficultés recensées, celui-ci souffre d'un manque de structuration et de réactivité faute d'outils de pilotage et de suivi adaptés permettant de répondre correctement aux différentes sollicitations.

Les apports du SDSI

Le SDSI permettra de doter la DAJ d'outils de pilotage et de suivi (grâce un historique des échanges) lui permettant de valoriser son expertise juridique et répondre plus efficacement aux besoins des OPS et ainsi d'atteindre les objectifs fixés par l'axe stratégique en question.

En particulier, il permettra de mettre en place un pilotage plus fin de sa mission d'information et de conseil à travers :

- La centralisation des flux entrants (téléphone, emails, lettres etc.), leur qualification (demande ancienne ou nouvelle demande, type de problème par exemple) et quantification (flux entrants et sortants).
- Le développement d'outils de pilotage qualitatif des saisines du Cleiss afin de pouvoir alerter les tutelles (outil de pilotage permettant de faire des requêtes, sortir des tableaux par thématiques ...) et/ou les OPS et réajuster les circuits, améliorer le service aux OPS en intégrant des métriques sur la gestion des urgences afin d'être plus réactifs vis-à-vis des partenaires.

Il est prévu de paramétrer des délais avec des relances et enfin d'avoir une gestion optimisée des portefeuilles des agents permettant de réajuster en continu l'activité et faire face plus rapidement aux demandes des OPS.

Le SDSI va également permettre de développer un fonctionnement en « mode projet » avec les partenaires du CLEISS (français et/ou étrangers) et développer une meilleure coordination avec ceux-ci permettant de mieux structurer cette activité de la DAJ. Cela concerne notamment l'appui technique à la DSS lors des négociations, renégociations, participation aux différents groupes de travail de l'UE et de l'AET, métiers, EESSI, élaboration des formulaires de liaison, l'organisation de rencontres bilatérales et le suivi des actions, Cela permettra aussi de valoriser et de capitaliser sur une activité aujourd'hui importante en volume.

Un autre des apports du SDSI consistera, notamment via l'intelligence artificielle, à qualifier les flux de requêtes en entrée, orienter les demandes et proposer des réponses conçues à partir de la base de données documentaires dont dispose le CLEISS. Il s'agira là d'un outil d'aide à la décision précieux utilisant la base de données de la Direction des affaires juridiques qui sera à même de générer une réponse et un argumentaire, enrichi de références précises aux documents utilisés.

Les propositions de réponses seront, pour une part d'entre elles standardisées (même réponse à même question), tandis que d'autres en repartant d'une réponse standardisée pourront être enrichies.

Cet outil sera enfin essentiel au regard du contrôle interne et également important afin de parer au risque juridique et réputationnel du CLEISS.

Axe II – Développer l’accessibilité et la lisibilité du droit européen et international de la protection sociale

L’axe II est orienté vers un des cœurs de métier du CLEISS qui est le service d’information et d’assistance dans ses dimensions juridiques et statistiques à l’adresse des assurés, des employeurs et des institutions publiques ou privées.

Tout d’abord, deux objectifs ont été identifiés pour l’amélioration des services aux usagers et aux partenaires et une fourniture d’une offre améliorée d’information des personnes en mobilité ainsi que de leurs employeurs.

L’atteinte de ces objectifs est sous-tendue d’abord en back-office par des outils permettant une meilleure coopération notamment avec les branches et régimes de protection sociale français, de façon à éviter aux usagers la multiplication des contacts inutiles et infructueux et à améliorer ainsi le service qui leur est rendu. C’est notamment le cas dans la gestion des dossiers individuels et des réclamations avec des circuits qui méritent d’être clarifiés et fluidifiés entre, d’une part, le CLEISS et, d’autre part, les organismes de protection sociale.

Ensuite, il s’agit de mieux renseigner les personnes en mobilité et leurs employeurs en modernisant et améliorant l’offre du site internet et de la permanence téléphonique, pour in fine mieux mesurer la qualité de service, mener et promouvoir des actions de terrain en liaison avec nos partenaires.

Enfin, deux autres objectifs de l’axe II sont plus directement orientés vers les OPS : améliorer les échanges avec les OPS français dans le domaine des études et des statistiques et améliorer l’offre de service aux acteurs français de la protection sociale en matière de mobilité.

Les apports du SDSI :

Sur ces trois objectifs, le SDSI apportera une contribution certaine aux coopérations entre le CLEISS et les OPS avec la possibilité de mettre en place des flux de travail dynamiques et personnalisés selon le type de demande et le profil du demandeur.

Dans le cadre de la collaboration avec les caisses et comme cela a été déjà développé dans l’axe I, le déploiement du SDSI permettra de mettre en place une solution dédiée à la planification, au partage des tâches et à la collaboration avec la possibilité d’ouvrir un accès aux partenaires extérieurs.

Cette possibilité d’organiser des espaces collaboratifs avec les partenaires devrait permettre aussi de fluidifier et sécuriser les échanges avec les caisses nationales.

S'agissant de l'accueil téléphonique des usagers, un des grands atouts du déploiement du SDSI réside dans le fait que ce flux entrant de demandes diverses pourra désormais être traité dans une logique de convergence avec les autres flux (harmonisation de la présentation de l'ensemble des canaux de distribution via une phase de pré-tri et enrichissement des dossiers avec les éléments pertinents avant présentation pour instruction). Ce déploiement permettra ainsi de traiter immédiatement les appels ou de planifier un rendez-vous, selon la nature de la demande et la disponibilité des équipes.

Sur le plan des études et de la statistique et donc de la Direction des Etudes, la mise en œuvre du SDSI va permettre d'analyser plus efficacement les nombreuses données collectées auprès des divers fournisseurs de données, tant pour la réalisation du rapport statistique annuel, des diverses études que pour le contrôle interne.

La modernisation des outils via la création d'un portail des demandes va permettre un travail plus collaboratif avec les organismes, une meilleure réactivité, un meilleur suivi des demandes, tout cela dans un environnement plus sécurisé.

Par ailleurs et sur la qualité des données, les évolutions prévues du SDSI permettront un contrôle de la qualité des données, permettant ainsi de consacrer plus de temps à l'analyse des informations.

Le changement va également porter sur la traçabilité des données qui sera enfin possible avec le nouvel équipement¹ (suivi des modifications des données sur des longues périodes, historisation des données modifiées, explications...).

Axe III – Moderniser le service public de la sécurité sociale en matière de mobilité internationale

Le CLEISS est amené à jouer un rôle central de la dématérialisation des procédures de sécurité sociale à l'international et ceci dans plusieurs domaines qui sont autant d'objectifs déclinés ci-après :

- Contribuer à la dématérialisation des échanges avec les États partenaires d'une convention bilatérale, notamment dans la perspective d'assurer la sécurité des échanges de données personnelles. Dans la pratique et si les échanges sont structurés de plus en plus entre les organismes nationaux français et étrangers, le CLEISS comme organisme de liaison joue un rôle pivot concernant ces échanges. Dans cette mesure, la COG lui reconnaît

¹ L'outil Cassis permettait d'indiquer si des modifications étaient effectuées mais pas de conserver les anciennes données, ni les raisons de ces changements. Cela va grandement faciliter les réponses aux corps de contrôle.

un rôle à jouer particulièrement dans les échanges dématérialisés avec les Etats à enjeux.

- Coordonner la participation française aux travaux européens relatifs à EESSI et accompagner les régimes français dans les évolutions d'EESSI. Le programme EESSI va continuer à évoluer dans ses différentes composantes (RINA, Access Point, annuaire, etc.) et nécessitera des choix techniques de long terme à l'issue du marché plurinational.

En tant que MOA déléguée au niveau national et SPOC (single point of contact) pour la France, le CLEISS est appelé à jouer un rôle important afin d'accompagner, sous l'autorité et la supervision du ministère chargé des affaires sociales, les régimes français vers de nouvelles solutions tout en assurant le bon fonctionnement du programme au quotidien (notamment assurer les missions transversales pour les OPS comme les missions du SPOC, le help desk level 2 business (métier) et « country to country SLA », réorienter les SED et BUC vers les OPS compétents en tant qu'organisme de liaison, la mise à jour de l'IR ...

- Contribuer aux projets européens relatifs à la dématérialisation des services publics de sécurité sociale (Portail Numérique Unique en lien avec la DINUM, les travaux DC4EU etc).

Les apports du SDSI :

Dans la mesure où ces objectifs rejoignent le rôle classique du CLEISS en tant qu'organisme de liaison vis-à-vis de l'UE et de coordination des OPS sur les fonctions internationales, les apports potentiels du SDSI par rapport à ces objectifs concernent au premier chef les outils de travail collaboratifs qui seront mis en place et qui ont déjà été précisés ci-dessus.

Deux points spécifiques sont en outre à souligner :

- Dans le cadre de son rôle de help desk level 2 business (métier) et dans le cadre du SDSI, il est prévu que la DAJ du CLEISS soit dotée d'une solution de gestion des demandes d'intervention (tickets) permettant d'homogénéiser la prise en charge des incidents ou questions et d'en suivre l'évolutions et de garantir un meilleur respect des délais de traitement et une meilleure traçabilité des actions menées ;
- Par ailleurs et s'agissant de la réorientation des SED et des BUC « orphelins » du CLEISS en tant qu'organisme de liaison vers les organismes de protection sociale compétents, la solution de gestion des flux entrants à la DAJ de leur pré-tri et consolidation des données devrait permettre un traitement plus rapide de ce flux ;

Axe IV - Poursuivre l'optimisation de la ressource publique et la mise en conformité

L'axe 4 est un axe composé de 4 objectifs qui traitent d'objectifs internes au CLEISS en visant à en améliorer le fonctionnement et le bien être des agents (« Moderniser la GRH et prendre en compte des objectifs de la RSE ») et en développant une logique de contrôle interne ciblée sur l'efficacité et la conformité budgétaire et comptable (« améliorer l'efficacité budgétaire et comptable et conformité réglementaire »).

Le deuxième aspect de cet axe vise clairement des développements au services des utilisateurs (« maintenir et optimiser l'expertise linguistique du CLEISS ») avec une optique marquée d'anticipation des impacts du développement de l'IA sur l'activité du CLEISS (objectif C de l'axe 4).

Les apports du SDSI :

Le SDSI apportera des réponses sur ces deux aspects, anticipant même l'action concernant l'IA en utilisant des composantes de l'IA dans les futurs développements au service des directions métiers et du Secrétariat Général.

- A l'attention des agents d'abord, la mise en place d'un outil central « l'espace agent » permettra d'avoir en un seul endroit toutes les applications dont chacun a besoin avec, en outre, des applications transversales (dossier individuel, formation, recrutement, gestion du temps etc).

Outre l'intérêt d'un espace unique et personnalisé en fonction des tâches de chaque agent, les données collectées permettront de fluidifier et de sécuriser les processus de recueil de données nécessaires en gestion des ressources humaines et donc de permettre le développement du pilotage par la performance.

Parmi les différents développements de l'espace agent, sera en outre développé un workflow de la commande publique qui permettra un suivi par tous les acteurs de la chaîne et donc une sécurisation du processus.

- S'agissant de l'objectif A consistant à maintenir et optimiser l'expertise linguistique du CLEISS, le SDSI comprend deux composantes qui seront autant d'atouts pour les organismes partenaires à l'origine des demandes de traduction.

Tout d'abord dans le cadre du SDSI, il est prévu de développer des évolutions fonctionnelles de la plateforme en production depuis 10 ans afin d'en améliorer les fonctionnalités.

Ensuite, le SDSI a été conçu dans une optique où les composantes d'intelligence artificielle seront intégrées pour être autant d'outils d'aide à la décision de fiabilisation des données, au déchiffrement etc. En particulier dans le cadre de

l'activité de la direction des services de traduction, une expérience en matière d'intelligence artificielle sera menée via le traitement des images (détection automatique des langues), l'apprentissage par renforcement (à travers des méthodes pour la détection des types de documents soumis à la traduction) l'identification des zones d'anonymisation et la vérification automatique des retours de traduction.

ANNEXE 4

LE DISPOSITIF DE SUIVI ET DE REVISION DE LA COG

1. Suivi

L'État et le Cleiss organisent un suivi d'exécution des engagements pris dans la présente convention. Ce suivi repose notamment sur les tableaux des actions à conduire et sur les indicateurs figurant en annexe de la convention. Pour faciliter ce suivi, un référent unique, rattaché à la directrice, est désigné dès la signature de la COG. Il assure notamment la consolidation et la bonne transmission des outils de reporting définis en commun.

Le Cleiss fournit à l'État les résultats des indicateurs de la COG selon la périodicité sur laquelle ils se sont accordés. Le Cleiss adresse annuellement, à la fin du premier trimestre, aux services de l'État un projet de bilan annuel, consolidant notamment le bilan des actions en fonction des indicateurs de résultats et de suivi de la COG, qui permet à l'État et au Cleiss d'établir un document commun présenté au Conseil d'administration du Cleiss.

Lors de la dernière année couverte par la convention (2028), l'État et le Cleiss procèdent à son évaluation contradictoire. Cette évaluation vise à apprécier le degré de réalisation des objectifs et les résultats obtenus. Elle analyse les raisons des écarts éventuels en distinguant notamment entre les raisons internes à l'établissement et celles qui ne lui sont pas imputables. Cette évaluation donne lieu à un rapport au Conseil d'administration du Cleiss.

2. Révision

La trajectoire de dépenses devrait rester soutenue et contrainte sur la période, sous l'effet notamment des mesures salariales obligatoires, des charges immobilières et des dépenses de traduction.

Tout au long de la période conventionnelle, et conformément aux prescriptions décrites dans l'axe 4, le Cleiss continuera à maîtriser ses dépenses de fonctionnement, en recherchant des mutualisations et des gains de productivité, grâce notamment au développement de l'automatisation et du nouveau schéma directeur des systèmes d'information. Il renforcera également ses capacités internes de pilotage budgétaire dans le sens d'une meilleure sincérisation des prévisions.

A la suite d'une évaluation des perspectives financières du Cleiss à mi-parcours, la présente convention sera révisée, pour rééquilibrer sa trajectoire de solde. Les discussions s'engageront en 2026, afin de présenter au conseil d'administration des propositions dans la perspective du budget initial de 2027.



CLEISS

*Centre des Liaisons Européennes et
Internationales de Sécurité Sociale*

44, rue Armand Carrel
93100 Montreuil
Tél. : +33 1 45 26 33 41
www.cleiss.fr