

RAPPORT D'ACTIVITE

DE L'ANNEE 2008

JUIN 2009

SOMMAIRE

Avant propos du Président du Conseil	3
1. L'essentiel de 2008.....	5
1.1. Les faits marquants	5
1.1.1. Créances et dettes	5
1.1.2. L'information	5
1.1.3. Les traductions	5
1.1.4. L'expertise	5
1.2. Les chiffres clés	6
2. Les grandes missions du Cleiss	7
2.1. Gestion des créances et des dettes.....	7
2.1.1. Introduction de nouvelles créances et dettes en 2008.....	7
2.1.2. Une forte croissance des remboursements ou paiements effectués en 2008.....	8
2.1.3. Nombre de relevés E 125/E 127 traités	9
2.1.4. Une productivité accrue sur les litiges et contestations	10
2.2. Gestion de l'information	
2.2.1. Refonte du rapport statistiques	11
2.2.2. Les exploitations synthétiques	13
2.2.3. Le développement de l'information	13
2.2.3.1. Base documentaire Basil	13
2.2.3.2. Préparation de l'évolution du site internet	14
2.3. Les traductions	15
2.4. Lutte contre la fraude et accès aux droits	17
2.4.1. Lutte contre la fraude	17
2.4.1.1. Détachement et problématique de la fraude	17
2.4.1.2. Fichier des détachés	18
2.4.2. Difficultés de plus en plus importantes pour l'accès aux droits.....	19
2.4.2.1. Entraide administrative	19
2.4.2.2. Assistance juridique ponctuelle.....	19
2.4.2.3. Assistance juridique générale	20
2.4.2.4. Création d'organismes spécialisés au sein des réseaux se traduisant par une demande accrue d'information formation	21
3. L'organisation du Cleiss	24
3.1. Gestion des personnes, efficacité et turn over	24
3.2. Effectifs budgétaires du centre	24
3.3. Pyramide démographique	25
3.4. Formation	26

AVANT-PROPOS DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

« Le Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale est un établissement public national à caractère administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, qui assure notamment le rôle d'organisme de liaison entre les institutions de sécurité sociale françaises et les institutions de sécurité sociale étrangères pour l'application des règlements de la Communauté européenne et des accords internationaux de sécurité sociale. Le centre assure également ce rôle à l'égard des institutions des territoires et collectivités territoriales françaises ayant une autonomie en matière de sécurité sociale ».

Ses missions sont définies par le décret en Conseil d'Etat joint en annexe du rapport d'activité et comprennent principalement :

- le suivi et le règlement des créances et des dettes internationales de sécurité sociale, résultant des règlements de la Communauté européenne, des accords internationaux de sécurité sociale et des accords de coordination avec les régimes de collectivités territoriales et des territoires français ayant leur autonomie en matière de sécurité sociale avec la constitution des répertoires de bénéficiaires et la tenue des éléments d'apurement des comptes nécessaires,*
- la collecte des données statistiques et comptables correspondantes et l'établissement d'un rapport statistique annuel,*
- l'instruction et le traitement, dans les conditions prévues par les textes de la Communauté européenne et les accords, des demandes de relatives au maintien exceptionnel ou à la prolongation du maintien au régime français des personnes travaillant hors de France ou dans les collectivités territoriales ou territoires précités ou les demandes relatives à l'exemption d'affiliation à ces régimes de personnes exerçant leur activité sur le territoire français (« détachés »).*

Par ailleurs :

- il assiste les ministères concernés dans ces domaines et les institutions de sécurité sociale dans la mise en œuvre des règlements de la Communauté européenne et des accords précités ainsi qu'en matière de coopération technique,*
- il tient à jour une documentation sur les règlements de la Communauté européenne et les accords en matière de sécurité sociale ainsi que la législation relative à la protection sociale des Etats étrangers,*
- il procède à la demande d'organismes français, à la traduction des dossiers rédigés dans une langue étrangère,*
- il répond aux demandes d'information formulées notamment par les assurés ou les entreprises dans son domaine de compétence.*

Son conseil d'administration comprend, avec voix délibérative des membres représentants des principales caisses nationales de sécurité sociale et un Président, haut fonctionnaire, avec voix consultative certains représentants (ministre des affaires étrangères, personnel). Des commissaires du Gouvernement (ministères chargés de la sécurité sociale, de l'agriculture et du budget) participent aux séances.

Nommé Président du Conseil d'administration, le 19 juin 2009, je trouve une maison qui doit fêter, en octobre 2009, son cinquantième anniversaire. C'est une maison solide, dotée d'un

personnel dévoué, dont je ne doute pas, que, malgré certaines difficultés liées notamment au statut du personnel, au vieillissement d'une partie de l'encadrement qui implique la préparation de son renouvellement et à des locaux imparfaits, elle fasse remarquablement face à ses missions. Je compte sur le concours de tout son personnel et du conseil d'administration pour continuer à mener avec vigueur les missions de service public du CLEISS et assurer au mieux une sécurité sociale de qualité à des travailleurs passant au moins une partie de leur vie dans plusieurs pays ou dans une collectivité d'outre-mer ne relevant pas du système métropolitain de sécurité sociale.

Mon prédécesseur, Christian Cardon, Conseiller-Maître à la Cour des Comptes, a su, à la tête du conseil d'administration, accompagner M. Jean-Yves Hocquet, directeur du Cleiss depuis décembre 2007, dans les actions qu'il a entreprises. J'invite le conseil d'administration à lui adresser ses remerciements pour le travail accompli durant son mandat.

Un rapport de la Cour des Comptes vient de faire un bilan de la situation du Cleiss et d'émettre des recommandations qu'il convient désormais de mettre en œuvre. La convention d'objectifs et de gestion (COG) est l'occasion de les prendre en compte dans le cadre d'une perspective stratégique et pluriannuelle. Elle va être soumise au conseil d'administration et devrait être signée prochainement.

Le rapport annuel d'activité 2008, présenté par le directeur du Cleiss au conseil d'administration, reflète les efforts déjà accomplis qui se poursuivent en 2009. La COG devrait permettre de les inscrire pour l'avenir dans un programme méthodique, en liaison avec les autres institutions de sécurité sociale concernées, assorti d'indicateurs permettant d'évaluer sa mise en œuvre et le respect des engagements réciproques du Cleiss et de l'Etat.

Le 28 août 2009

Michel LAROQUE

1 - L'ESSENTIEL DE 2008 :

1.1. Les faits marquants

1.1.1. Les créances et les dettes

Dans le cadre de la gestion des créances et des dettes pour le compte de l'assurance maladie le Cleiss a réalisé en 2008 20% des recouvrements des créances des 10 dernières années.

1.1.2. L'information

- L'information a poursuivi son basculement sur l'électronique. Le rapport statistique a été progressivement mis en ligne pour permettre l'accès à ses différents chapitres à partir du mois de septembre contre décembre auparavant. Le contenu des tableaux est exportable sous format Excel.
- La mise en place de BASIL base documentaire permet d'offrir aux agents du Cleiss un outil de travail qui sera ouvert à terme au public.
- Le Cleiss a inauguré une base de données destinée à des partenaires extérieurs avec SIRDAR « système informatisé de recherche des détachements autorisés et réguliers ». Accessible à différents corps de contrôle, il marque aussi l'implication du CLEISS dans la prévention des erreurs et la lutte contre la fraude mais aussi la coopération avec la branche recouvrement qui s'accompagne d'une action plus active en matière de formation. AIDA « analyse informatisée des détachements autorisés » a été développé pour permettre d'apporter une connaissance améliorée des phénomènes de détachement vers la France avec un outil d'analyse des flux et la détection d'éventuelles anomalies.

1.1.3. Les traductions

Un effort de productivité avec le logiciel TRADOS et une nouvelle organisation du travail dans la relation avec les différents réseaux répondent à une demande soutenue et en évolution.

1.1.4. L'expertise

Le Cleiss a été chargé d'assurer le pilotage d'un groupe de travail pour la mise en œuvre du système EESSI nécessaire à l'application du règlement n° 883/2004.

1.2. Les chiffres clés

Contribuer au recouvrement des créances de l'assurance maladie		
Introduction créances (en euros)	646,5	+ 80,3%
Introduction dettes (en euros)	314,5	+ 4,41%
Paiement créances(en euros)	833,5	+ 72,71%
Paiement dettes(en euros)	322,0	+ 8,05%
Stock litiges fin d'année	45 018	+38,79%
Ratio par agent	1 322	+21,50%
Améliorer l'information		
Date de mise en diffusion du rapport statistique	Sept.2008	
Evolution de la fréquentation du site visiteurs	611.800	+8%
Nombre d'appels téléphonique par jour	166	+63%
Traduire ce qui est demandé		
Demande de traduction (en pages)	46.373	+ 8%
Délai de traduction(en jours)	29	-22%
Faciliter l'accès ou le maintien des droits		
E102	2.123	+50%
Article 17		
• Demande d'exemption du régime français	3.308	+13,77%
• Demande de maintien au régime français	2.022	+43%

2. LES GRANDES MISSIONS DU CLEISS

2.1. La gestion des créances et des dettes une année exceptionnelle pour les flux relatifs aux soins de santé (Union Européenne, EEE et conventions bilatérales)

Il s'agit d'assurer le recouvrement des créances dont disposent nos régimes d'assurance maladie sur leurs homologues étrangers au titre des dépenses de santé effectuées au profit de leurs ressortissants et à l'inverse de régler les dettes nées des dépenses engagées pour les soins prodigués à des ressortissants des régimes français par les institutions étrangères au titre des règlements européens, des accords bilatéraux de sécurité sociale et des accords de coordination avec les régimes des collectivités territoriales d'outre mer ayant leur autonomie en matière de sécurité sociale. Deux modalités de décompte sont utilisées, l'une sur les dépenses réelles et l'autre au moyen de forfaits concernant une population déterminée par exemple les personnes retraitées résidant à l'étranger. Cette deuxième modalité est en voie de régression.

2.1.1 Introduction de nouvelles créances et dettes en 2008 : amélioration des délais et accroissement des montants mis en recouvrement

En 2008, le CLEISS a réduit d'environ 15 jours le délai d'introduction des créances françaises auprès des institutions étrangères.

Le montant des créances et dettes introduites en 2007 et 2008, se présente de la manière suivante :

Situation	Créances présentées (en millions d'euros)		Dettes présentées (en millions d'euros)	
	2007	2008	2007	2008
Factures EEE	351,6	396,2	139,7	100,1
Factures hors EEE	6,5	4,9	44,2	53,2
Sous-total	358,1	401,1	183,9	153,3
% évolution		+12%		-16,63%
Forfaits EEE	0,1	217,4	111,5	81,1
Forfaits hors EEE	0,2	28	5,8	80,1
Sous total	0,3	245,4	117,3	161,2
% évolution		+81,7%		+37,42%

2.1.2. Une forte croissance des remboursements ou paiements effectués au cours de l'année 2008

Le tableau ci-après reprend les remboursements reçus ou effectués à ce titre par le Cleiss en 2007 et 2008

Situation	Créances (en millions d'euros)		Dettes (en millions d'euros)	
	2007	2008	2007	2008
Factures EEE	285	412,2	125,1	105
Factures hors EEE	2,5	8,2	37,7	57
Sous-total	287,5	420,4	162,8	162
% évolution		+46,22%		-0,49%
Forfaits EEE	184,4	394,4	101,4	107,9
Forfaits hors EEE	10,7	18,7	33,8	52,1
Sous total	195,1	413,1	135,2	160
% évolution		+111,73%		+18,34%

Le paiement des créances présente une évolution significative :

- 833,5 millions d'euros ont été payés par nos partenaires en 2008, soit un accroissement de 72 % par rapport à 2007. Cette forte progression concerne les factures comme les forfaits. Le Royaume-Uni a versé à lui seul 338,7 millions d'euros, soit 41,9 % du total recouvré, anticipant ainsi sur des créances futures. La prévision initiale de 770,2 millions a donc été dépassée ;
- au 31/12/2008, les différents pays avaient réglé, hors avances, 109,1 % du solde de leurs dettes arrêtées au 31/12/2007 ;
- pour les conventions bilatérales, la progression résulte de la liquidation des créances sur factures au titre du protocole annexe à la convention franco-algérienne (années 2005 à 2007) et sur forfaits au titre de la convention (années 2005 et 2006) lors de la commission mixte franco algérienne de juin 2008.

Une légère baisse est constatée pour le paiement des dettes :

- globalement, un excédent est dégagé au bénéfice de l'assurance maladie comme signalé ci-dessus ;

- les pays de l'Union ayant moins présenté de dettes en 2008, moins de paiements d'acomptes ou d'avances ont été réalisés. Les prévisions initiales s'élevaient à 358 millions, alors que 322 millions ont été réalisés ;
- pour les conventions bilatérales, la forte progression résulte du paiement du solde de la dette française envers l'Algérie (années 2005 et 2006) ainsi que du versement d'avances à l'Algérie et à la Tunisie pour les années 2007 et 2008.

Années	Créances recouvrées	Dettes payées	Ecart
2004	405,7	264,3	141,4
2005	436	289,5	146,5
2006	553,3	338,6	214,7
2007	482,6	298	84,6
2008	833,5	322	511,5

2.1.3. Nombre de relevés E 125/ E 127 traités

Dans les règlements communautaires les prestations en nature de l'assurance maladie maternité sont servies conformément à la législation du pays de séjour ou de résidence comme pour les assurés du pays où elles sont servies. Les prestations ainsi versées font l'objet d'un remboursement sur facture ou sur forfait en fonction des situations visées.

- Le remboursement sur facture est effectué au moyen de l'imprimé E 125 « Relevé individuel des dépenses effectives » qui est établi par l'institution du lieu de séjour ou de résidence qui a servi des prestations pour le compte de l'institution compétente. Font l'objet d'un remboursement sur facture les prestations octroyées sur présentation de la carte européenne ou du certificat provisoire de remplacement et des formulaires E 106, E 112, E 120 et E 123)
- Le remboursement sur forfait est effectué au moyen de l'imprimé E 127 « Relevé individuel des forfaits mensuels » qui est établi par l'institution du lieu de séjour ou de résidence qui a servi des prestations pour le compte de l'institution compétente. Font l'objet d'un remboursement sur la base de forfaits les prestations servies au vu d'un formulaire E 109 (membres de la famille du travailleur qui ne réside pas avec ce dernier) ou E 121 (titulaire de pension et/ou ses membres de famille).

Année	Solde n-1	Introduits année n	Traités année n	Ratio/agent/35	Solde année n
2004			827.160	23.633	363.282
2005	363.282	931.221	956.116	27.318	338.387
2006	338.282	942.292	938.203	26.806	342.476
2007	342.476	936.423	1.064.678	30.419	214.221
2008	214.221	921.853	863.794	24.680	343.198
Evol. 2008/2007	-37,4%	-1,55%	-18,86%	-18,86%	+60,20%

- La baisse du nombre de relevés introduits, inférieure de 1,55% à celui de l'année précédente est largement imputable aux dettes
- relevés de créances introduits en 2007 : 584 912 et en 2008 : 614 418 (+5%),
- relevés de dettes reçus en 2007 : 321 990 et en 2008 : 307 435 (- 4,5%),
- nombre de relevés traités : au 31/12/2008 la totalité de 614 418 relevés créances ainsi que 249 376 relevés débiteurs avaient été traités soit - 18,8 % par rapport à 2007 ;
- le solde remonte fortement par rapport au 31/12/2007 et il est similaire à ceux constatés au 31/12 des années 2004 à 2006. Il s'agit uniquement de relevés de dettes introduits pour la plupart assez tardivement en 2008.

2.1.4. Une productivité accrue pour le traitement des litiges et des contestations

<i>Année</i>	<i>Introduction année n</i>	<i>Litiges traités années n</i>	<i>Ratio par agent</i>	<i>Solde année n</i>
2004		37.945	998	21.051
2005	44.327	47.687	1.223	17.691
2006	43.084	37.430	960	23.345
2007	51.141	42.440	1.088	32.436
2008	64.125	51.543	1.322	45.018
% évolution	+ 25,38%	+ 21,44%	+21,5%	+ 38,79%

Un effort tout particulier a été fait en 2008 pour le traitement des cas litigieux, compte tenu du moins grand nombre de relevés débiteurs reçus et traités au cours de l'exercice. Il a atteint un total de 51.543 litiges, soit + 21,4% par rapport à 2007. On constate que le traitement des cas litigieux est une activité en forte croissance puisque au cours de l'année 2008, 64.125 nouveaux cas litigieux ont été recensés (+ 25,38% par rapport à 2007), soit plus qu'il n'en a été traité.

Le traitement de ces cas litigieux a amené le Cleiss à contester les rejets de créances françaises en 2008 pour 6,7 millions.

En ce qui concerne les dettes françaises, le Cleiss a notifié en 2008 à ses partenaires étrangers des rejets de créances pour 3,3 millions d'euros.

Le cumul de ces deux postes donne un gain global en faveur de l'assurance maladie de 10 millions d'euros soit l'équivalent de la totalité du budget de fonctionnement du Cleiss.

2.2. La gestion de l'information : une amélioration du traitement et de la mise à disposition de l'information axée sur le numérique

2.2.1 La refonte du rapport statistique

Le rapport statistique est maintenant disponible sur trois supports :

- sur CD-Rom, en version intégrale
- sur le site du Cleiss au format PDF, en version téléchargeable, la publication étant assurée par chapitre dès le mois de septembre,
- sur plaquette en version synthétique.

Afin de faciliter le travail des usagers, la totalité des tableaux contenus dans ce rapport est accessible au format Excel sur le site, mais aussi sur le CD-Rom.



Rapport Statistique 



 Exercice 2007 

www.cleiss.fr



Récapitulatif des paiements effectués par la France en 2007

<i>Montants en milliers d'euros</i>							
Pays	Modes de paiement	Soins de santé et contrôles médicaux	Indemnités journalières (AM+AT)	Prestations familiales	Pensions, rentes et allocations	Retraites complémentaires	TOTAL
E.E.E.	Sans distinction	226 532	12 135	7 174			245 841
	Transfert				1 809 137	519 357	2 328 494
	Cpte non-résident				170 882	151 298	322 180
Conventions	Sans distinction	71 494	7 466	6 758			85 718
bilatérales	Transfert				1 626 074	323 660	1 949 734
	Cpte non-résident				445 728	223 445	669 173
<i>Total</i>		298 026	19 602	13 931	4 051 821	1 217 760	5 601 140
Reste du	Transfert				23 335	13 624	36 959
monde	Cpte non-résident				31 908	69 291	101 199
Total 2007		298 026	19 602	13 931	4 107 065	1 300 675	5 739 299
Total 2006 *		338 638	19 289	13 257	3 795 897	1 180 204	5 347 286
<i>% évolution</i>		-11,99	1,62	5,08	8,20	10,21	7,33

Comme on peut le constater sur ce récapitulatif, au cours de l'année 2007 5,74 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale et en matière de retraite complémentaire, contre 5,35 milliards d'euros en 2006, soit une augmentation de 7,33% représentant 392 millions d'euros. Cette hausse s'explique essentiellement par les augmentations de 8,20% sur le poste de pensions, rentes et allocations entre 2006 et 2007 (soit 311 millions d'euros) et de 10,21% sur celui des retraites complémentaires (soit 120 millions d'euros).

2.2.2. Les exploitations synthétiques

De telles exploitations visent à apporter un éclairage plus approfondi sur les données disponibles au sein du Cleiss. L'étude sur les créances, disponible sur le site internet du Centre, en est un exemple. Elle met en évidence les tendances suivantes :

- La période 2002-2007 est marquée par une forte croissance des dépenses des assurés migrants (48,49%) alors que dans le même temps le nombre de bénéficiaires de soins n'a progressé que de 17,95%. Cette progression est essentiellement liée au grand nombre de retraités européens qui s'installent en France dont le nombre a augmenté de 98% au cours de cette période et leurs dépenses de 115%. Par ailleurs, si le nombre de touristes a peu évolué (5%), leurs dépenses se sont considérablement accrues (72%). La même constatation est faite sur les frontaliers dont le nombre évolue seulement de 9,5% mais dont les dépenses progressent de 29%. Enfin, la période est aussi marquée par la baisse du nombre de personnes autorisées à venir se faire soigner en France (-34% pour les bénéficiaires et -39% pour les dépenses).
- Sur la ventilation des dépenses individualisées par bénéficiaire, on constate une forte augmentation des dépenses d'hospitalisation (42,5% entre 2005 et 2007) et des dépenses correspondant aux autres prestations lourdes souvent annexes aux hospitalisations (32,3%). Ces augmentations étant sensiblement supérieures à l'évolution des dépenses des assurés du régime français.
- S'agissant de la répartition géographique des bénéficiaires et de leurs dépenses, les 3 principales régions frontalières (Alsace, Lorraine et Pas de Calais) totalisent 55,8% des assurés migrants (frontaliers essentiellement) et 39,9% des dépenses totales. Ensuite, les 5 régions du sud de la France principalement concernées par les touristes et les retraités résidant totalisent 23,5% des bénéficiaires et 34% des dépenses totales.
- Enfin, la ventilation des bénéficiaires par tranche d'âge, montre que les dépenses des plus de 65 ans marquent la plus forte progression (52,2%), alors que ce groupe de personnes ne représente que 15,2% des bénéficiaires en 2007.

2.2.3. Le développement de l'information, support du professionnalisme et de la cohésion du Cleiss

2.2.3.1. Base documentaire - BASIL

Le nouveau logiciel documentaire et de GED (gestion électronique de documents) met à la disposition des agents du Centre un large catalogue de documents au travers d'un outil facilement interrogeable par tout type de public et offrant une interface conviviale. L'alimentation de la base de données qui a débuté en fin d'année 2007, s'est poursuivie en 2008 avec des ajustements de paramétrage. Cette base sera mise à disposition du public dans une version allégée sur le site Internet du Centre quand elle aura atteint un seuil critique.

2.2.3.2. La préparation de l'évolution du site internet

Le site internet du centre qui constitue le principal support de communication a vu le nombre de ses visiteurs augmenter au fil des années. Il contient des informations sur les législations étrangères, les accords de sécurité sociale et des informations pratiques sur l'application des accords. Au cours de l'année écoulée un effort particulier a été fait sur la présentation des notes sur les régimes étrangers de protection sociale et sur la mise en ligne rapide des modifications intervenues dans les législations de nos pays partenaires. Enfin en matière de formulaires, tous les formulaires européens ont été revus pour permettre leur saisie en ligne directement sur l'imprimé afin de faciliter le travail des institutions françaises amenées à utiliser ces documents.

Entre janvier et décembre 2008, le site a reçu 611 882 visiteurs, soit une moyenne mensuelle de 50.990 visiteurs (44.143 en 2007) soit une augmentation de plus de **8%**

Le trafic est généré pour la majeure partie par les moteurs de recherche (près de 46 %). Les visites dites de notoriété sont les visites générées par les expressions relatives au nom de l'établissement ayant été tapées dans un moteur de recherche.

Provenance du trafic

Moteurs	278.127
Accès Direct	176.188
Sites affluents	118.745
Notoriété	37.446
Emails	1.376
TOTAL	611.882

C'est Ainsi seront que seront intégrées dans cette catégorie, les recherches du type « Cleiss », ou « centre des liaisons internationales de sécurité sociale » ou encore « Cleiss paris ». On constate une hausse des visites de notoriété qui constituent 6,1 % du trafic contre 4,3 % en 2007.

Plus d'un quart du trafic est produit par accès direct : l'adresse du site est saisie directement par l'internaute ou est appelée depuis sa « liste de favoris ». Enfin le restant des visites (un cinquième) provient, de clics depuis d'autres sites (*sites affluents*).

Parmi les principaux sites affluents, les trois premiers sont :

- ameli.fr, site internet de la Cnamts (14,9 %)
- mediam, intranet de la Cnamts (13,3 %)
- le portail securite-social.fr (10,3 %) et son moteur de recherche (5,9%)

L'enquête de satisfaction qui a été réalisée depuis le site du centre entre le 16 avril et le 25 juin 2008 a montré que :

- o La moitié des visiteurs sont des particuliers.
- o Les trois quarts consultent depuis la France.
- o Près d'un tiers des visiteurs vient sur le site pour vérifier la réglementation et le deuxième tiers pour s'informer sur une démarche.
- o Plus de la moitié ne connaissent pas le CLEISS avant de visiter son site.
- o Les organismes sont les premiers prescripteurs du site.
- o Fort taux de fidélisation : 40,9% de visiteurs réguliers.

- 1 visiteur sur 5 ne trouve pas l'information qu'il cherche sur notre site ou la trouve avec difficulté.
- Les visiteurs s'estiment globalement « plutôt satisfaits » du site avec une note moyenne de 3,9 sur 5. Si on tient compte des notes les plus faibles, les aspects à améliorer seraient la fréquence de mise à jour (3,5 / 5) et le graphisme du site (3,6 / 5).

2.3 Les traductions : une organisation des traductions à adapter à une demande croissante

L'expertise de la mission traduction est demandée et reconnue par tous nos partenaires comme le montre la progression des demandes aussi bien dans sa mission d'origine (traductions d'une langue étrangère vers le français) que dans l'évolution de cette mission (traduction du français vers une langue étrangère) et au profit de partenaires nouveaux.

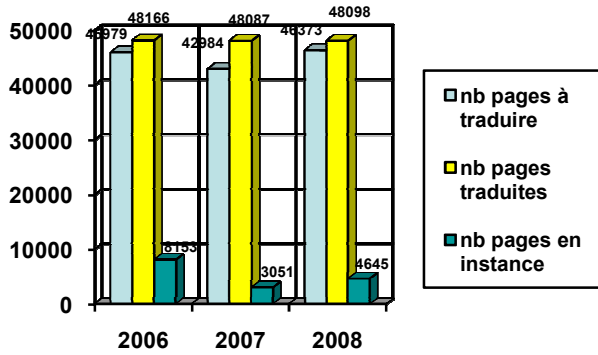
Principales demandes au cours de l'exercice 2008 illustrant ces nouveaux besoins :

- Traduction vers anglais, allemand, italien, espagnol et polonais du logiciel de gestion de la main d'œuvre étrangère pour le ministère
- Traduction vers l'anglais et l'espagnol pour le site de l'ACOSS
- Traduction vers l'espagnol et l'anglais d'un guide pour les URSSAF de Pau/Bayonne et de Tarbes
- Traduction depuis l'anglais pour le Ministère de questionnaires destinés à la collecte d'informations auprès des organismes, puis traduction vers l'anglais des réponses aux fins de transmission à la Commission européenne
- Traduction vers l'anglais pour le site des personnels navigants
- Traduction pour l'URSSAF de Strasbourg et le CNFE de lettres types.
- Traduction vers l'anglais de présentations, études et rapports pour la CNAF.

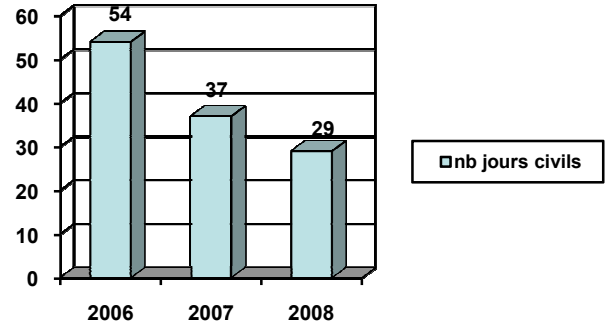
Cette description non exhaustive peut se résumer par la phrase suivante : ***une demande de traduction dont le contenu s'oriente de plus en plus vers des thèmes de documents destinés notamment aux structures des réseaux spécialisées dans l'international.***

Ceci a conduit à insister sur l'évolution des moyens de transmission dans l'optique d'une réduction des délais et d'une dématérialisation de traitement à travers en particulier les protocoles ou préconisations arrêtés avec les caisses nationales et à l'introduction des outils de traduction comme TRADOS. Il n'en demeure pas moins que compte tenu du souhait de la tutelle de réduire les moyens alloués aux traductions, une étude devra être menée à l'occasion de la COG sur l'évolution de cette mission.

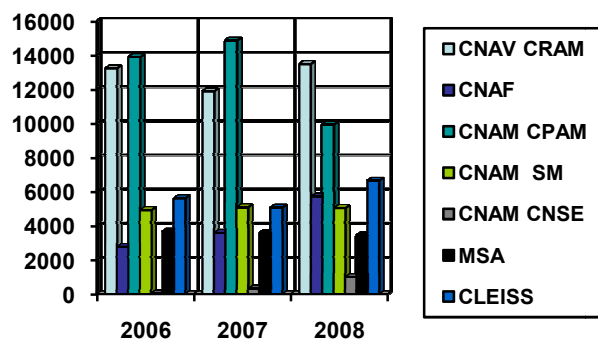
Évolution de la demande



Evolution des délais



Principaux usagers



2.4. Entre une lutte contre la fraude de plus en plus présente et un accès aux droits de plus en plus difficile

2.4.1. Lutte contre la fraude

2.4.1.1. Le détachement au centre de la problématique de la fraude

Deux types de formulaires sont utilisés pour le détachement dans le cadre des règlements européens :

- le formulaire E 101 qui est notamment utilisé pour le détachement initial pour la première année et pour le détachement exceptionnel après échange de lettres entre autorités compétentes.
- Le formulaire E 102 qui est utilisé lorsqu'un détachement se prolonge au-delà d'une année pour une nouvelle période maximale d'un an. La demande de prolongation est faite par l'employeur auprès de l'institution compétente du pays de détachement au moyen de ce document. Cet imprimé est adressé, au Cleiss par les employeurs établis hors de France qui détachent des salariés dans notre pays. Le Cleiss fait connaître sa décision (acceptation ou refus) dans la partie B du document.

Au cours de l'année 2008, le Cleiss a validé 1.213 formulaires E102, chiffre assez proche de celui de 2007. Dans le même temps il a refusé d'accorder 298 prolongations demandées par des entreprises d'intérim luxembourgeoises ou allemandes. Ces refus se justifient par les dérives constatées dans le comportement de ces entreprises intérimaires.

Dans le même temps, le Cleiss a accordé 3.308 autorisations exceptionnelles de maintien au régime d'un autre Etat membre.

A l'inverse, il a reçu 2.022 acceptations de maintien au régime français.

Dans le cadre des accords bilatéraux, il y a eu :

- 247 maintiens exceptionnels au régime d'un autre Etat,
- 150 maintiens exceptionnels au régime français.

Le Cleiss a avisé le CNFE près l'Urssaf de Strasbourg des situations dont il a eu connaissance et qui, compte tenu des dispositions introduites dans la loi de financement de la sécurité sociale pour 2004 (art. 71) conduisent l'employeur qui n'a pas d'établissement en France à s'adresser à un organisme unique pour les cotisations de sécurité sociale. Un partenariat s'instaure avec cette Urssaf en vue d'une collaboration entre les deux institutions.

Dans le sens étranger France, il faut noter que l'augmentation des demandes est due au renouvellement des exemptions pour les salariés d'Airbus Allemagne qui arrivaient au terme de la première phase d'exception prévue par l'accord quadri partite. Le nombre de détachés en provenance du Royaume-Uni diminue.

Dans le sens France étranger, le nombre de maintien au régime français qui montrait une tendance à la baisse depuis 3 ans remonte de manière sensible, certaines sociétés revenant vers le détachement après avoir pratiqué l'expatriation.

Pour Corée et le Japon des demandes exceptionnelles ont été traitées concernant des artistes. Ceux-ci sont en effet des non salariés dans ces Etats. Pour simplifier la gestion de ces situations, les autorités françaises ont accepté des mesures dérogatoires au profit des

artistes qui viennent pour de très courtes périodes : l'accord exceptionnel est présumé acquis.

2.4.1.2. Fichier des détachés

La mise en place de SIRDAR déjà évoquée permet de disposer d'une base de plus de 100.000 formulaires. Dix pays nous adressent les données : Belgique, République Tchèque, Espagne, Hongrie, Irlande, Luxembourg, Pays Bas, Pologne, Portugal et Royaume Uni. Pour l'année 2008, un enregistrement des données des formulaires est effectué dans le cadre d'un marché passé avec un prestataire de service pour dématérialiser les données. Le dispositif est ouvert à plus de 600 personnes et a fait l'objet d'une large information à l'occasion de la présidence française. Au cours de l'année 2008, les relations avec l'ACOSS et les URSSAF se sont intensifiées au travers de réunions techniques et d'actions de formation. L'exploitation d'AIDA (analyse informatisée des détachements autorisés) qui a débuté en décembre 2009 devrait permettre de dégager des axes de contrôle en 2009. Les questions récurrentes concernent les intérimaires avec le Luxembourg, les low cost avec l'Irlande et le Royaume Uni.

The screenshot shows the SIRDAR web application interface. At the top, there is a blue header with the CLEISS logo on the left and the SIRDAR logo on the right, with the text "Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers" below it. Below the header, there is a navigation bar with "Recherche des entreprises d'accueil" and "Recherche d'un assuré" tabs. The main content area contains a search form with the following fields: "Période concernée par la recherche du:" followed by a date input field (JJ/MM/AAAA), "au" followed by another date input field (JJ/MM/AAAA), "Nom de l'assuré:" followed by a text input field, "Prénom de l'assuré:" followed by a text input field, "Date de naissance:" followed by a date input field (JJ/MM/AAAA), and "Numéro d'identification:" followed by a text input field. A "Lancement de la recherche" button is located below the input fields. At the bottom of the page, there is a blue footer with the text "CENTRE DES LIAISONS EUROPEENNES ET INTERNATIONALES DE SECURITE SOCIALE" and contact information: "11 rue de la tour des Dames - 75436 Paris cedex 09", "Tél. : +33(0)1 45 26 33 41 - Fax : +33(0)1 49 95 06 50".

La base sera d'autant plus utile qu'elle sera exhaustive et alimentée en temps réel ce qui implique la transmission régulière sous forme automatisée. C'est pour cette raison qu'il est nécessaire que les accords intergouvernementaux de lutte contre la fraude incluent systématiquement des engagements notamment en matière de transmission dématérialisée.

Par ailleurs, pour permettre à la France de répondre à de tels engagements, il est indispensable que la CNAMTS en charge du développement de l'application de dématérialisation des formulaires de détachement pour la France l'opère le plus rapidement possible.

2.4.2. Des difficultés de plus en plus importante en matière d'accès aux droits

2.4.2.1. Entraide administrative

La volonté du centre est de réduire les tâches d'entraide administrative et de limiter son intervention aux cas où il en résultera une plus value. C'est ainsi qu'en fin d'année 2008 après la mise en place des pôles de compétence de la CNAV, les dossiers en instance ont été transmis aux différents pôles. Cette nouvelle organisation a entraîné une diminution des dossiers des prestations à long terme.

Par ailleurs, des difficultés d'application des conventions avec le Japon et la Corée persistent en raison des habitudes des caisses françaises d'utiliser des lettres types qui sont parfois directement éditées par leurs systèmes d'information alors que nos partenaires n'acceptent que les formulaires de liaison.

Dans le cadre de l'entraide administrative le Centre a dû faire face à la reprise de dossiers relatifs à l'allocation supplémentaire du fonds national de solidarité. Il s'agit de 1.330 dossiers pour lesquels les autorités espagnoles estiment que les institutions françaises sont en défaut : non traitement des dossiers, non communication des décisions, a été finalisé et les résultats ont été transmis aux autorités de tutelle.

2.4.2.2. Assistance juridique ponctuelle

Relations avec l'Afrique francophone

Depuis plusieurs années l'accent est mis sur les relations difficiles avec les pays de l'Afrique francophone, la situation financière des régimes locaux s'avérant toujours très précaire. Depuis la parution de la circulaire DSS/DAEI97/218 du 21 mars 1997, le Cleiss doit centraliser toutes les réclamations concernant la liquidation ou le paiement des pensions et rentes des États africains de la zone franc ayant signé un accord de sécurité sociale avec la France. Toutefois force est de constater que le Centre n'a connaissance que d'une partie des situations, soit parce que les caisses françaises ne l'avisent pas des dossiers dont elles ont connaissance, soit parce que les particuliers s'adressent de préférence à des associations.

A la suite des nombreux efforts accomplis par les autorités françaises, les institutions de ces États ont réagi et traité un certain nombre de situations. De ce fait, le Centre a assuré le suivi de différents fichiers pour le Congo, le Cameroun et le Gabon. Ce suivi est très difficile à assurer et les résultats sont parfois légèrement décevants.

Relations avec le Québec

Les cas d'application des accords franco québécois demeurent toujours aussi nombreux. Les études, les stages y compris dans le cadre du programme Vacances Travail franco-canadien concernent plusieurs milliers de jeunes. Les phénomènes d'immigration de Français vers le Québec qu'il s'agisse de personnes jeunes qui s'établissent ou de personnes retraitées qui

rejoignent leurs enfants établis temporairement ou définitivement restent fréquents et entraînent de très nombreuses questions sur la situation en matière de sécurité sociale.

Questions les plus fréquentes liées à l'application des règlements européens.

- *Conditions d'affiliation à la CMU de base des ressortissants communautaires inactifs, étudiants ou demandeurs d'emploi conformément au décret du 29 mars 2007 qui transpose dans le droit français la directive européenne du 29 avril 2004 sur la régularité du séjour.*
- *Législation applicable aux personnels navigants (compagnies low cost : Easy jet, City jet, Ryanair)*
- *Possibilité pour les personnes qui quittent définitivement la Suisse de se faire verser en espèces leur avoir de prévoyance professionnelle épargnée. Sous réserve des dispositions de l'article 10 alinéa 2 du règlement (CEE) n°1408/71.*
- *Difficultés rencontrées par des pensionnés du régime français, résidant hors UE-EEE-Suisse pour obtenir une CEAM d'une CPAM lorsqu'ils séjournent dans un autre Etat membre.*
- *Difficultés rencontrées par un pensionné du régime particulier des cultes pour obtenir l'imprimé E 121 afin de permettre la prise en charge de ses soins dans l'Etat membre de résidence.*
- *Application de l'article R 332-3 du code de la sécurité sociale aux travailleurs frontaliers.*
- *Pensionnés du régime français résidant à l'étranger, en particulier sur le territoire d'un Etat membre de l'UE-EEE-Suisse et application de l'article L 311-9 du code de la sécurité sociale.*
- *La couverture accident du travail des étudiants qui partent effectuer un stage dans un Etat membre de l'UE-EEE-Suisse ou qui viennent effectuer un stage en France.*

La plupart de ces questions ont été évoquées dans le cadre des travaux du pôle national d'expertise de la CNAMTS auquel le Cleiss participe activement.

2.4.2.3. Assistance juridique générale :

Cette assistance juridique générale est orientée comme les années précédentes sur le développement du site, la formation des agents des organismes français et sur l'organisation de rencontres techniques, sans pour autant négliger l'assistance ponctuelle apportée aux autorités de tutelle. Le passage aux nouveaux règlements combinés avec les restructurations des réseaux et les départs d'agents expérimentés fragilisent l'expertise au niveau des institutions dont les agents se retournent de plus en plus vers le Cleiss pour des questions de base.

2.4.2.4. La création d'organismes spécialisés au sein des réseaux se traduit par une demande accrue d'information formation.

Relations avec les institutions françaises :

Il s'agit de relations avec les organismes nationaux et avec les organismes de base.

Des rencontres ont eu lieu avec l'ACOSS pour traiter des données liées au détachement qui pourrait intéresser le secteur du recouvrement. Des actions vont devoir être mises en place pour valoriser l'exploitation de ces données. Par ailleurs, le Cleiss a participé à l'élaboration de la partie de la future COG qui a trait à l'évasion sociale à l'international. Une réunion bilatérale franco-espagnole a été organisée à Bayonne pour renforcer la coopération transfrontalière.

Cette année encore le Cleiss a continué à participer aux formations au profit des inspecteurs Urssaf, des agents des CPAM dans le cadre de la formation invalidité initiée par la CNAMTS.

Les organismes de base interrogent le Centre sur des problèmes de plus en plus complexes, et très fréquemment, par téléphone. En effet, ces institutions sont essentiellement gênées par les situations marginales et ont donc besoin de réponses rapides.

Participation aux travaux des autorités ministérielles :

Il s'agit de la participation à deux types d'action, d'une part participation aux négociations soit en appui du ministère, soit par la tenue de réunions techniques préalables aux négociations, soit encore préparation des supports techniques que sont les formulaires, d'autre part participation à des groupes de travail.

Le Cleiss a participé à plusieurs sessions de négociations ou réunions de travail liées à des négociations: Australie, Inde, réunions bilatérales avec des Etats d'Europe en particulier dans la perspective de l'adoption d'accords bilatéraux de coopération dans la lutte contre la fraude et l'évasion sociale.

Des réunions techniques ont eu lieu avec le Portugal avec la participation de la CNAVTS et de la CCMSA, et avec l'Allemagne avec la participation de la CNAVTS, de la Caisse des dépôts et consignations, du RSI en ce qui concerne la liquidation et de paiement des pensions.

La participation au groupe de travail sur le détachement destiné à mieux analyser le phénomène et à déterminer les risques de fraude s'est poursuivie.

De nouveaux groupes de travail se sont mis en place sur les soins de santé hors de France et les fraudes.

Relations avec d'autres institutions ou partenaires :

L'EN3S, EURES, TRESS, l'ENSAM, les centres régionaux de formation de la sécurité sociale ont fait appel aux compétences du Cleiss pour animer des sessions de formation ou d'information.

Le Cleiss a participé ponctuellement à des jumelages pilotés par l'ADECRI (Slovaquie) et l'ADETEF (Bulgarie et Roumanie).

Activité téléphonique

L'activité téléphonique est principalement liée à la fonction de facilitation de l'accès aux droits. Les statistiques des appels transitant par le standard hors appels reçus directement par les agents du CLEISS comparées sur deux ans font apparaître une forte progression : le nombre d'appels moyen par jour est de 166 au lieu de 101 en 2007, soit une augmentation de 64,38 %.

Cette augmentation se constate également dans la fréquence journalière : les appels les plus nombreux se situent dans les tranches horaires allant de 10 h à 12 h avec un pic à 11 heures et de 15 h à 16 heures.

Projet EESSI

Il faut faire une place particulière dans la mission d'expertise au projet EESSI. Le règlement d'application du règlement (CE) n° 883/2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale instaure la dématérialisation des échanges de données entre les institutions de sécurité sociale pour l'application desdits règlements. Son article 4 stipule que « la transmission de données entre les institutions ou les organismes de liaison s'effectue par voie électronique, soit directement, soit par l'intermédiaire de points de contacts, dans le cadre des échanges de données » et ajoute que « la commission administrative fixe la structure, le contenu et le format des documents et des documents électroniques structurés (SED) ainsi que les modalités de leur échange ». Ces échanges se feront via le réseau dénommé EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) dont la partie communautaire sera réalisée par la Commission européenne.

En revanche, la partie nationale des points d'accès est de la responsabilité de chaque Etat Membre. Pour ce faire, la direction de la sécurité sociale a mis en place un groupe de pilotage en charge de ce projet et a confié au Cleiss la création d'un groupe de travail chargé de définir le besoin fonctionnelles des maîtrises d'ouvrage des différents risques français. Le groupe de travail constitué à l'origine de représentants de la Cnamts, Cnav et du Cleiss a été élargi au Pôle Emploi.

Le groupe s'est réuni une dizaine de fois dans l'année. Il a défini et envoyé un questionnaire à tous les organismes de sécurité sociale pour estimer la volumétrie des échanges d'information dans le cadre des règlements européens. Il a proposé des scénarii pouvant être mis en œuvre par les différents régimes au niveau français dans le cadre d'EESSI.

Suite à ses travaux, le comité de pilotage, présidé par la direction de la sécurité sociale, composé de représentants des caisses nationales, a défini le nombre de point d'accès nécessaire en France pour la mise en œuvre d'EESSI.

Le Cleiss a organisé le 1^{er} octobre une journée d'information à l'attention des représentants de l'ensemble des différents régimes sur les conséquences et les travaux à réaliser pour la mise en œuvre des nouveaux règlements. Cette journée a rassemblé une soixantaine de personnes et a permis à un représentant du secrétariat de la commission européenne pour les travailleurs migrants, de présenter les travaux européens pour EESSI.

De plus, d'autres présentations faites par la direction des affaires communautaires et internationales, du Cleiss et de la Cnav ont permis de faire un état d'avancement des travaux au niveau français, ainsi qu'une présentation des apports du futur règlement.

3. L'ORGANISATION DU CLEISS

3.1. La gestion des personnes : efficacité et turnover

100 % des agents ont bénéficié d'un entretien individuel d'évaluation avec établissement de leur fiche de poste et fixation des objectifs 2009. Ces entretiens ont permis le recensement des besoins de formation servant de base au plan de formation 2009. L'organigramme du CLEISS n'a pas fait l'objet d'une refonte, mais il a été modifié pour tenir compte notamment de l'adjonction de la communication comme fonction nouvelle. Une décision d'organisation a remplacé le texte en vigueur qui datait de 1987. Elle procède à une reformulation des missions de façon à fournir un cadre intelligible par tous les agents du Cleiss. Un effort plus important a été réalisé en matière d'organisation du travail. Des groupes transversaux ont été mis en place soit sur les actions métiers soit sur les fonctions supports.

3.2. Effectifs budgétaires du Centre : des gains d'efficacité constants qui atteignent aujourd'hui leur limite

L'effectif budgétaire autorisé pour 2008 de 124 agents est stable depuis 2005. L'évolution sur 10 ans fait ressortir une évolution de 14,8 % depuis 1999 à comparer avec une croissance à deux chiffres en 2008 pour la plupart des indicateurs et une multiplication par 2,3 sur 10 ans par exemple du montant des créances recouvrées, ce qui témoigne de la productivité réalisée :

Année	Effectifs	Evolution
1999	108	+ 2
2000	111	+ 3
2001	116	+ 5
2002	122	+ 6
2003	122	-
2004	123	+ 1
2005	124	+ 1
2006 à 2008	124	-

L'évolution de la répartition de l'effectif varie par catégorie et efface peu à peu l'acquis des titularisations (suite à la difficulté de recruter des fonctionnaires).

Effectifs budgétaires 2008/2007			
Désignation des emplois	2007	2008	Différence
Fonctionnaires	25	23	-2
Contractuels	25	27	+2
CATEGORIE A	50	50	0
Fonctionnaires	14	14	0
Contractuels	23	24	+1
CATEGORIE B	37	38	+1
Fonctionnaires	20	19	-1
Contractuels	17	17	0
CATEGORIE C	37	36	-1
TOTAL GENERAL	124	124	0

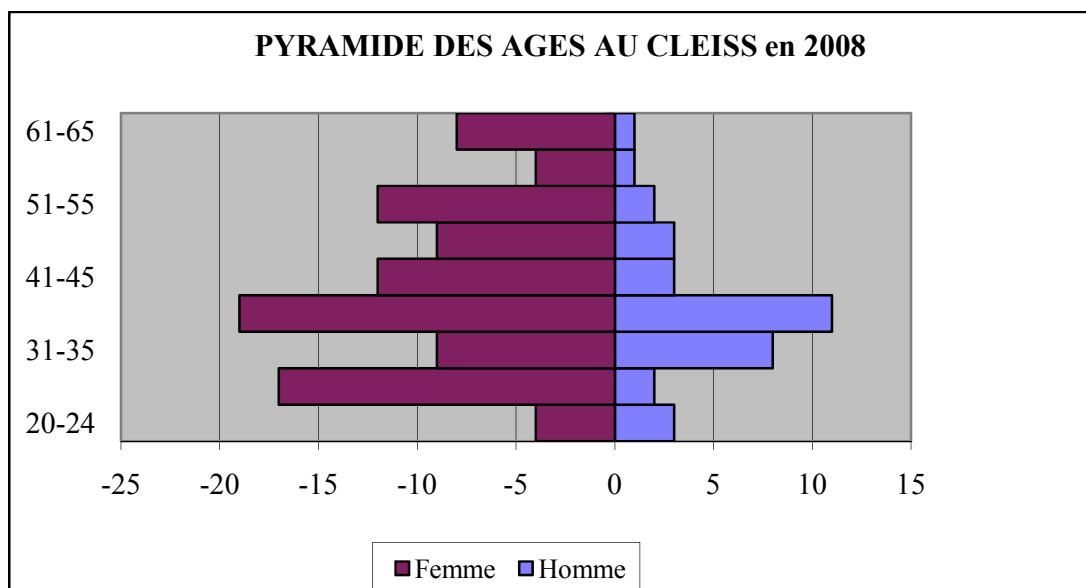
Au cours de l'année 2008, 10 agents ont quitté le CLEISS (contre 9 en 2007).

3.3 Pyramide démographique : nécessité de gérer les départs prévisibles en catégorie A et le développement professionnel des agents du Centre

Cette pyramide est toujours caractérisée par une forte présence de femmes au Centre (72,72%), et une relative jeunesse, plus de 70% des agents ont moins de 45 ans. La moyenne d'âge au 31 décembre 2008 est sensiblement identique à celle de 2007 : 39,46 ans contre 39,06 en 2007, avec une moyenne de 40,36 ans pour les femmes et 36,91 ans pour les hommes.

Par ailleurs, par catégorie, la moyenne d'âge est de :

- ✓ 35,9 ans en C (contre 37,58 en 2007),
- ✓ 36,65 ans en B (35,82 ans en 2008),
- ✓ 44,36 ans en A (44,85 ans en 2007).



9 personnes sont susceptibles de partir au cours des 4 prochaines années ce qui va créer un problème important de remplacement

3.4 Formation : une année de transition sur le plan de la procédure et une augmentation des volumes

Le plan de formation 2008 a été élaboré essentiellement à partir des besoins exprimés par les agents soit lors des entretiens annuels d'évaluation soit directement au secrétariat général en accord avec leur hiérarchie. Le plan s'articule autour des trois objectifs d'adaptation au poste de travail, de renforcement de l'expertise professionnelle et du développement personnel et professionnel.

Le nombre total d'agents formés est de 94 sur 127 personnes soit 74 % des effectifs rémunérés. Ce nombre est en progression de 27 % par rapport à 2007.

La durée totale de formation est également en progression de 14% par rapport à 2007 avec une durée moyenne par agent formé passant de 33 heures à 29,50 heures. Cette moyenne de pratiquement 30 heures par agent formé résulte d'une variation de la durée entre 11,75 heures et 46,33 heures.

La catégorie C a bénéficié du plus grand nombre d'heures par agent formé (34,75 heures, suivie de la catégorie A (33,5 heures).