



RAPPORT D'ACTIVITE DE L'ANNEE 2009

SEPTEMBRE 2010

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, définies par décret en Conseil d'Etat, 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 répond aux demandes d'information formulées notamment par les assurés ou les entreprises dans son domaine de compétence.*

Son conseil d'administration comprend, sous la présidence d'un haut fonctionnaire, avec voix délibérative des membres représentants des principales caisses nationales de sécurité sociale, 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.

Président du Conseil d'administration depuis le 19 juin 2009, j'ai réuni deux fois le conseil d'administration en 2009.

Le Cleiss a fêté son cinquantième anniversaire en octobre 2009 et organisé, outre une manifestation conviviale pour son personnel, un colloque international qui s'est tenu au Conseil économique, social et environnemental. Le thème de ce colloque était « Cinquante ans de coordination dans le domaine de la sécurité sociale : du règlement N°3 au règlement N°883/04, quels enjeux pour le citoyen ? ».

La négociation de la Convention d'objectif et de gestion s'est poursuivie en 2009. Approuvée par son conseil d'administration, elle a pu être, enfin, signée au début de 2010.

Sa mise en œuvre, déjà en partie engagée, devra être au centre de l'action du Cleiss, auquel j'ai demandé de mettre en place les instruments de suivi prévus et de faire un bilan d'avancement lors de chaque conseil d'administration, soit chaque semestre, afin de permettre au Conseil d'évaluer et de délibérer sur la mise en œuvre des objectifs qui dépend au premier chef du Cleiss, mais aussi de l'Etat et des Caisses nationales de sécurité sociale, membres du Conseil d'administration. C'est pourquoi les références à la COG sont déjà présentes dans le rapport annuel d'activité 2009 et que les indicateurs de la COG sont adressés simultanément à ce rapport.

Le rapport annuel d'activité 2009, présenté par le directeur du Cleiss au Conseil d'administration, reflète, en effet, les importants efforts accomplis au cours de cette année. J'en remercie M. Jean-Yves Hocquet, le Directeur et toutes ses équipes, notamment la Secrétaire générale, qui vient de quitter le Cleiss, pour prendre de nouvelles fonctions dans l'administration de l'Etat en Alsace.

Le 2 avril 2010

Michel LAROQUE

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS DU PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
LES CHIFFRES CLES.....	5
LE RENFORCEMENT DU POSITIONNEMENT DU CLEISS DANS LA SPHERE DE LA SECURITE SOCIALE	6
GESTION DES CREANCES ET DES DETTES DE SOINS DE SANTE : CROISSANCE DES FLUX ET PERFECTIONNEMENT DES OUTILS.....	9
AMELIORER LA CONNAISSANCE ET DIFFUSER L'INFORMATION STATISTIQUE.....	14
SENSIBILISER LES PARTENAIRES AUX ENJEUX DU NOUVEAU REGLEMENT EUROPEEN	17
DEVELOPPER L'EXPERTISE ET LE CONSEIL JURIDIQUE	20
TRADUCTIONS : OPTIMISER LE SERVICE RENDU PAR LE CLEISS.....	22
L'ORGANISATION DU CLEISS	24

LES CHIFFRES CLES

Contribuer au recouvrement des créances de l'assurance maladie		
Introduction créances (en millions d'euros)	967,8	+49,69%
Introduction dettes (en millions d'euros)	333,6	+6,07%
Paiement créances (en millions d'euros)	819,6	-1,66%
Paiement dettes (en millions d'euros)	266,7	- 17,17%
Stock litiges fin d'année	65 984	+46,37%
Ratio par agent	1 208	-8,6 %
Améliorer l'information		
Mise en ligne du rapport statistique	Nov. 2009	
Nombre de visites du site internet	645 564	+9,5%
Pays représentés au Colloque du 50 ^{ème} anniversaire	13	
Traduire ce qui est demandé		
Demande de traduction (en pages)	47 744	+2,96%
Délai de traduction (en jours)	23	-17,86%
Faciliter l'accès ou le maintien des droits		
E102	883	-58,4%
Article 17		
. Demande d'exemption du régime français	2 928	-11,5%
. Demande de maintien au régime français	2 119	+4,6%

LE RENFORCEMENT DU POSITIONNEMENT DU CLEISS DANS LA SPHERE DE LA SECURITE SOCIALE

Une Convention d'objectifs et de gestion pour les années 2009 à 2011

La Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et le Cleiss, signée en mars 2010, a de facto été appliquée à partir de 2009.

La COG devrait apporter des solutions à des problèmes anciens. C'est le cas par exemple du traitement des litiges pour les créances et dettes de l'assurance maladie qui pourrait disparaître pour l'essentiel si le process de gestion des créances était optimisé dans toutes ses composantes. Les améliorations seraient une source de gains de productivité permettant de déployer des moyens supérieurs sur la lutte contre la fraude.

Les résultats sont déjà parfois au-delà des ambitions de la COG. La mise en œuvre du règlement 883/4 a permis une bonne collaboration des partenaires autour du système européen d'échanges électronique d'information sur la sécurité sociale (EESSI). Les formations animées par le Cleiss au profit des caisses de sécurité sociale ou le « Colloque du cinquantenaire » témoignent de la qualité des relations entre le Cleiss et les institutions. Ces démarches illustrent des modes de fonctionnement basés sur le service et la coopération qui pourront être approfondis.

Des travaux collectifs plus fréquents avec les têtes de réseau

Il n'y a pas de direction du Cleiss qui ne soit pas en lien direct avec une ou plusieurs têtes de réseau.

La question du détachement a donné lieu à un travail régulier avec l'ACOSS avec laquelle les relations étaient quasiment inexistantes il y a deux ans. Des rencontres ont eu lieu pour traiter des données qui pourraient intéresser le secteur du recouvrement. Des actions vont être mises en place pour valoriser l'exploitation de ces données. Un protocole d'accord incluant les aspects informatiques et linguistiques en plus des aspects juridiques a été discuté et devrait être adopté en 2010.

Avec la CNAVTS, les échanges se sont intensifiés autour des nouveaux règlements.

Les relations avec la CNAMTS ont été particulièrement riches en raison de la participation aux réunions du pôle d'expertise en matière de relations internationales et aux réunions régionales (Limoges, Poitiers, Montpellier). Par ailleurs, la Direction des affaires juridiques du Cleiss a organisé une réunion d'étude des règlements 883/2004 et 987/2010 en réunissant avec la CNAMTS, les caisses primaires des zones frontalières de l'Est et la CPAM de Paris, le RSI et la CCMSA. Un groupe de travail a été mis en place sur la fraude et sur le plan comptable.

S'agissant de formation, le Cleiss intervient au centre de formation de Rouen sur les accords internationaux au profit des inspecteurs URSSAF. Il participe aussi au projet initié par la CNAMTS en 2001 afin de construire une offre de formation complète destinée aux caisses primaires.

Un partenariat se construit avec l'EN3S aussi bien pour inclure l'international dans la formation initiale que dans la formation continue. Les centres régionaux de formation de la sécurité sociale ont fait appel de manière plus fréquente aux compétences du Cleiss pour animer des sessions de formation ou d'information.

Enfin, le Cleiss s'efforce de répondre aux demandes des différents organismes comme EURES, TRESS, l'ENSAM.

Une participation accrue aux réunions internationales

L'année 2009 a été marquée par la préparation de 3 commissions mixtes et par la conclusion d'apurements des comptes dans le cadre des conventions bilatérales avec le Mali (années 2002 à 2005), la Tunisie (années 2005 et 2006) et le Maroc (années 2004 à 2006) mais aussi à la préparation d'apurements des comptes et l'envoi des statistiques nécessaires aux pays suivants :

- Serbie (années 1993 à 2006)
- Turquie (années 1995 à 2007)
- Algérie (années 2007 et 2008)
- Tunisie (années 2007 et 2008)
- Congo (années 1983 à 2007)
- Gabon (années 2000 à 2007)
- Cap Vert (années 1983 à 2008)
- Mauritanie (années 1988 à 2008)
- Mali (années 2006 à 2008)

Deux réunions relatives aux apurements de comptes se sont déroulées en Allemagne (fixation d'un calendrier concernant l'apurement des comptes des années allant jusqu'à 2002) et en Pologne (apurement des comptes des années 2004 à 2006).

Le Cleiss a participé avec le ministère à la 113^{ème} commission des comptes des 18/19 novembre 2009 à Bruxelles, au cours de laquelle ont été discutées et adoptées à l'unanimité 4 décisions relatives à l'application du nouveau règlement 987/2009 et à différentes réunions de la commission technique ou de groupes techniques pour la mise en place d'EESSI ou l'élaboration des formulaires.

La lutte contre la fraude : une multiplication des actions

La COG prévoit un rôle accru du Cleiss dans la lutte contre la fraude et la prévention des erreurs. Un plan de contrôle des dettes sur factures a été mis en place avec la CNAMTS, dans un premier temps à titre expérimental. A l'issue de cette expérimentation, un bilan des anomalies et des éventuelles fraudes constatées permettra, au regard du coût et de l'efficacité de la procédure, d'envisager de généraliser ces contrôles à l'ensemble des caisses. Le RSI a également été sollicité pour participer à ces contrôles.

Le Cleiss est par ailleurs sollicité pour la traduction de dossiers d'assurance maladie dans le cadre de la lutte contre la fraude mais, dans certains cas, le coût de traduction est supérieur à celui de la dépense suspecte.

La question des détachements est également au cœur de l'activité de lutte contre la fraude.

Dans le cadre des règlements n° 1408/71, le Cleiss a validé 883 formulaires E102 (prolongation, dans la limite de 12 mois d'un détachement initial lorsque le travail n'est pas

terminé), chiffre largement en baisse par rapport à celui de 2008. Les entreprises, notamment d'intérim, qui s'étaient vu opposer des refus en 2008 n'ont pas déposé de demandes et ont géré les contrats en faisant en sorte de limiter les missions à 12 mois. Le nombre des autorisations exceptionnelles de maintien au régime d'un autre Etat membre est de 2928. Le Centre a reçu 2119 acceptations de maintien au régime français. Dans le cadre des accords bilatéraux, il y a eu 140 maintiens exceptionnels au régime d'un autre Etat et 201 maintiens exceptionnels au régime français.

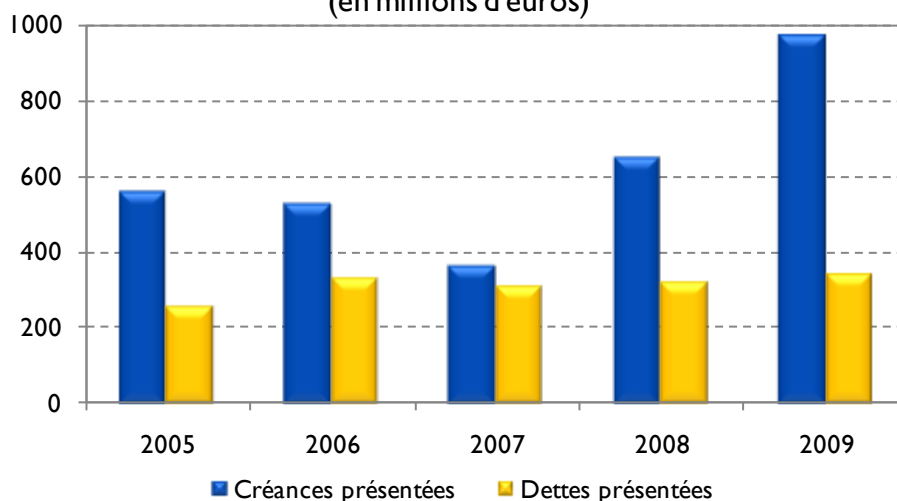
GESTION DES CREANCES ET DES DETTES DE SOINS DE SANTE : CROISSANCE DES FLUX ET PERFECTIONNEMENT DES OUTILS

Il s'agit d'assurer le recouvrement des créances dont disposent nos régimes d'assurance maladie sur leurs homologues étrangers (Union européenne, espace économique européen et conventions bilatérales) 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 des ressortissants des régimes français par les institutions étrangères au titre des règlements européens, des accords internationaux 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.

2009 : année record en matière d'introduction des créances et dettes

SITUATION	CREANCES PRESENTEES (en millions d'Euros)		DETTES PRESENTEES (en millions d'Euros)	
	2008	2009	2008	2009
Factures EEE	396,2	447,0	100,1	150,9
Factures hors EEE	4,9	5,9	53,2	61,5
Sous-total	401,1	452,9	153,3	212,4
% évolution		+ 12,9%		+ 38,5%
Forfaits EEE	217,4	514,7	81,1	112,7
Forfaits hors EEE	28,0	0,02	80,1	8,5
Sous-total	245,4	514,9	161,2	121,2
% évolution		+ 109,8%		- 24,8%
TOTAL	646,5	967,8	314,5	333,6
% évolution 2009-2008		+ 49,69%		+ 6,07%

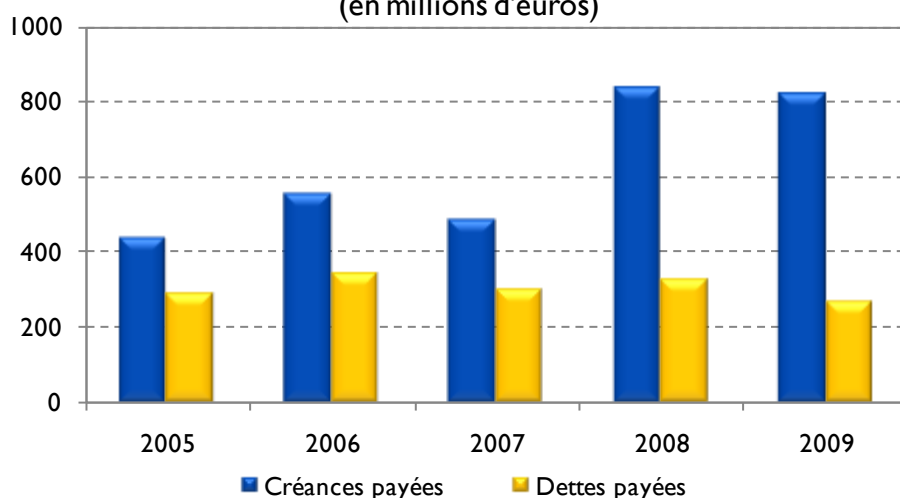
Evolution des créances et dettes présentées
(en millions d'euros)



2009 : deuxième année record en matière de remboursements

SITUATION	CREANCES (montants en millions d'Euros)		DETTES (montants en millions d'Euros)	
	2008	2009	2008	2009
Factures EEE	412,2	439,1	105,0	105,1
Factures hors EEE	8,2	13,4	57,0	52,2
Sous-total	420,4	452,5	162,0	157,3
Forfaits EEE	394,4	366,9	107,9	75,2
Forfaits hors EEE	18,7	0,2	52,1	34,2
Sous-total	413,1	367,1	160,0	109,4
TOTAL	833,5	819,6	322,0	266,7
% évolution 2009-2008		1,66%		17,17%

Evolution des créances et dettes payées
(en millions d'euros)



Après une année 2008 qui avait vu une augmentation des présentations de créances de plus de 80%, essentiellement due au rattrapage lié aux dettes forfaitaires en raison des calculs tardifs des coûts moyens, l'année 2009 confirme le niveau atteint de près d'un milliard d'euros et l'accélération tendancielle de la hausse des créances. Cette évolution se retrouve dans les paiements. En 2008, l'augmentation avait été de 72% notamment en raison d'un paiement anticipé de la Grande-Bretagne. Le montant atteint en 2008 est reconduit. L'excédent des créances sur les dettes passe de 184 millions d'euros en 2007 à 552 millions d'euros en 2009.

La productivité par rapport aux documents traités est en augmentation mais l'affectation des agents sur le projet Métis et la reprise du turnover prolongent les interrogations exprimées l'an dernier sur le caractère soutenable de l'activité, ce qui rend d'autant plus nécessaires les contreparties techniques attendues dans la COG.

Une activité administrative soutenue pour la gestion des créances et des dettes

Les relevés E 125/ E 127

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 année n-1	Introductions année n	Relevés traités année n	Ratio par agent /35	Solde année n
2005	363 282	931 221	956 116	27 318	338 387
2006	338 387	942 292	938 203	26 806	342 476
2007	342 476	936 423	1 064 678	30 419	214 221
2008	214 221	921 853	863 794	24 680	343 198
2009	343 198	1 039 049	1 075 212	30 720	307 035
% évolution 2009-2008	+ 60,20%	+ 12,71%	+ 24,47%	+ 24,47%	- 10,53%

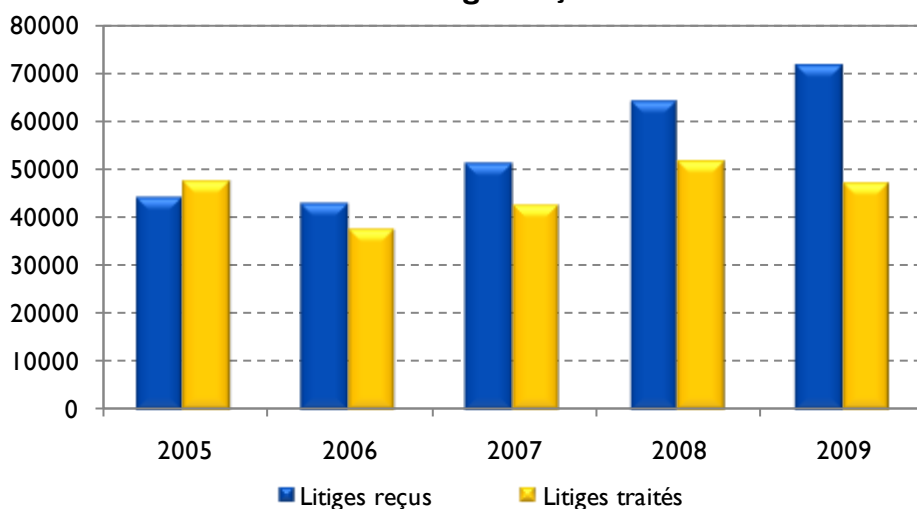
- la hausse du nombre de relevés introduits, supérieur de 12,7% à celui de l'année précédente, est largement imputable aux dettes (+ 27,4%) ;
- au 31/12/2009 la totalité des 648 153 relevés créances ainsi que 390 896 relevés débiteurs avaient été traités soit + 24,47% par rapport à 2008 ;
- le solde baisse de 10,5% par rapport au 31/12/2008, l'accent ayant été mis en 2009 d'une part sur l'introduction des créances, d'autre part, sur la nécessité de traiter les dettes et de notifier les litiges dans les délais impartis par les accords bilatéraux. Ce délai s'établissait en 2009 à 11,5 mois, factures et forfaits confondus.

Une forte progression des cas litigieux

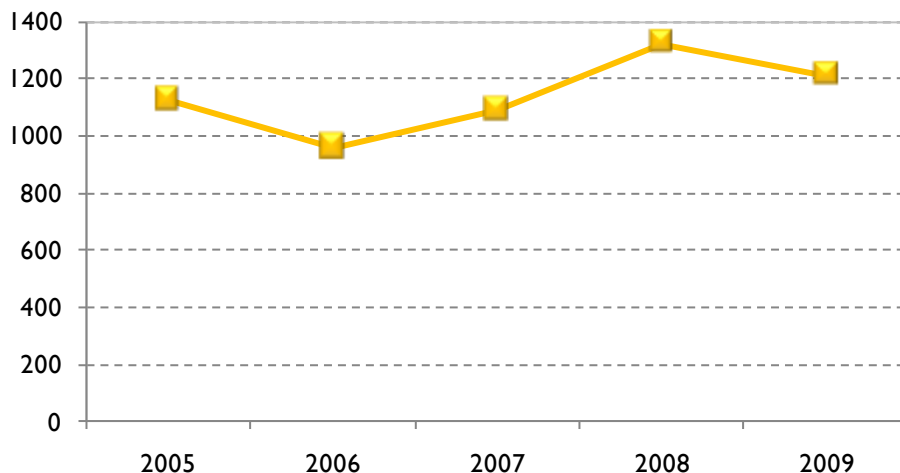
Année	Solde année n-1	Introductions année n	Litiges traités année n	Ratio par agent	Solde année n
2005	21 051	44 327	47 687	1 223	17 691
2006	17 691	43 084	37 430	960	23 345
2007	23 345	51 141	42 440	1 088	32 436
2008	32 436	64 125	51 543	1 322	45 018
2009	45 018	71 806	47 124	1 208	65 894
% évolution 2009-2008	+ 38,79%	11,97%	- 8,6%	- 8,6%	+ 46,37%

Le solde global du nombre de cas litigieux progresse de plus de 46% par rapport à 2008 et il a doublé entre fin 2007 et fin 2009. Le Cleiss a réussi, en dépit des difficultés en matière de personnel, à traiter en 2009, 104,6 % du solde des litiges enregistrés fin 2008, soit 47 124 litiges (- 8,6% par rapport à 2008). Cependant, en 2009, il est entré 71 806 nouveaux litiges, soit encore 12% de plus qu'en 2008. La direction de la gestion des créances est confrontée à la difficulté d'absorber cette forte progression du nombre de cas litigieux, cette croissance étant parallèle en 2009 à l'évolution du nombre de relevés individuels traités au Cleiss.

Evolution des litiges reçus et traités



Evolution du nombre de litiges par agent



Le traitement de ces cas litigieux a amené le Cleiss à contester les rejets de créances françaises en 2008 pour 10,1 millions. En ce qui concerne les dettes françaises, le Cleiss a notifié en 2008 à ses partenaires étrangers des rejets de créances pour 4,3 millions. Le cumul de ces deux postes donne un gain global en faveur de l'assurance maladie de 14,4 millions (+ 44% par rapport à 2008). Ce travail concerne pour l'essentiel des questions administratives qui pourraient être économisées.

AMELIORER LA CONNAISSANCE ET DIFFUSER L'INFORMATION STATISTIQUE

Le rapport statistique

L'édition 2008 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne dans son intégralité le 05/11/2009 sur le site. Tout comme l'an dernier, il est disponible sur 3 supports (CD-Rom, site du Cleiss et plaquette) et la totalité des tableaux contenus dans ce document est accessible au format Excel sur le site mais aussi sur le CD-Rom. Afin d'améliorer l'utilisation du CD-rom, une boîte à outils a été créée ainsi qu'un lien direct du CD-Rom vers le site du Cleiss.

Le contenu du rapport a évolué : des historiques sur 10 années et des commentaires ont été rajoutés. Un nouveau chapitre a également été introduit : il s'agit des transferts financiers effectués par nos principaux partenaires européens à des bénéficiaires résidant en France. Ces informations étaient réclamées par la Direction de la sécurité sociale depuis plusieurs années. Pour l'exercice 2008, seules les données sur les pensions de vieillesse ont été diffusées.

Lors de la diffusion de l'édition 2008 en novembre 2009, une enquête de satisfaction a été lancée auprès de tous les usagers du rapport statistique afin de mieux répondre à leurs besoins et attentes.



Récapitulatif des paiements effectués par la France en 2008

Pays	Modes de paiement	Montants en milliers d'euros					
		Soins de santé et contrôles médicaux	Indemnités journalières (AM+AT)	Prestations familiales	Pensions, rentes et allocations	Retraites complémentaires	TOTAL
E.E.E.	Sans distinction Paiement	212 865	12 274	8 121			233 260
	Transfert à l'étranger				1 913 840	550 339	2 464 180
	Compte de non-résident				160 207	149 473	309 681
Conventions bilatérales	Sans distinction Paiement	53 127	7 381	5 621			66 129
	Transfert à l'étranger				1 731 769	332 952	2 064 720
	Compte de non-résident				399 112	170 555	569 667
Décrets de coordination	Sans distinction Paiement	56 015	37	0			56 052
	Transfert à l'étranger				193	8 875	9 068
	Compte de non-résident				20 395	54 193	74 588
Total		322 007	19 693	13 741	4 225 516	1 266 387	5 847 345
Reste du Monde	Transfert à l'étranger				24 063	13 108	37 171
	Compte de non-résident				35 888	78 517	114 405
Total 2008		322 007	19 693	13 741	4 285 467	1 358 013	5 998 921
Total 2007		298 026	19 591	14 091	4 108 753	1 306 878	5 747 339
<i>évolution 2008/2007</i>		<i>8,05%</i>	<i>0,52%</i>	<i>-2,48%</i>	<i>4,30%</i>	<i>3,91%</i>	<i>4,38%</i>

Ce récapitulatif fait ressortir qu'au cours de l'année 2008, près de 6 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale et en matière de retraite complémentaire, contre 5,74 milliards d'euros en 2007, soit une augmentation de 4,38% représentant 251 millions d'euros. Comme les années précédentes, cette évolution s'explique essentiellement par les augmentations sur le poste des pensions, rentes et allocations (+4,37% entre 2007 et 2008 soit 179 millions) et sur celui des retraites complémentaires (+3,91% entre 2007 et 2008 soit 51 millions d'euros).

Des études thématiques

Deux études statistiques ont été réalisées en 2009. La première montre, à travers l'analyse des dépenses d'assurance maladie et d'accidents du travail prises en charge par les caisses françaises entre 2002 et 2007 au titre des Règlements CEE 1408/71 et 574/72 (Union Européenne – Espace Economique Européen et Suisse), que la France est toujours attractive sur le plan sanitaire dans l'Union européenne. Cette étude a été reprise par le Sénat lors des discussions sur les soins transfrontaliers.

La seconde étude se rapporte à l'ensemble des dépenses de soins de santé prises en charge par les caisses françaises pour le compte de régimes étrangers (648,3 millions) et les

dépenses prises en charge par le Cleiss et le CNSE pour le compte des régimes français (340,1 millions) au cours de l'année 2008.

Cette étude fait ressortir que la créance et la dette française ne recouvrent pas forcément les mêmes catégories de population. La créance française est majoritairement concentrée sur les pays de l'Union (93,4%) et de façon plus limitée sur les conventions bilatérales (6,6%) et elle est ventilée de la façon suivante : 20,34% pour les séjours en France, 5,53% pour les soins programmés en France et enfin 74,13% pour les résidents (frontaliers, pensionnés, familles).

Quant à la dette française, elle représente la moitié (52%) de la créance (340,1 millions) mais elle concerne aussi bien l'Europe (64,4%) que les pays hors Europe (35,6%). Pour l'Europe, la ventilation est la suivante : 32,6% pour les séjours à l'étranger, 9,2% au titre des soins programmés et enfin 58,1% pour les résidents à l'étranger (frontaliers, pensionnés et familles). La ventilation est différente pour ce qui a trait aux conventions : 28,4% au titre des séjours, 0,3% pour les soins programmés et 71,3% pour les résidents à l'étranger (essentiellement les familles demeurées à l'étranger de travailleurs occupés en France et les pensionnés ou rentiers des régimes français résidant à l'étranger).

SENSIBILISER LES PARTENAIRES AUX ENJEUX DU NOUVEAU REGLEMENT EUROPEEN

En matière d'information et de sensibilisation, les deux axes prioritaires de l'année 2009 ont été l'organisation du colloque à l'occasion du cinquantenaire du Centre et la refonte du site internet, ces deux opérations étant orientées sur la mise en place du règlement n° 883/04. En effet, il est apparu, avec le rôle confié au Cleiss dans la conduite du projet EESSI, que l'appropriation par les différents régimes du changement de règlements était encore faible d'où le choix de profiter de la date symbolique anniversaire du Cleiss pour développer une action de communication technique en plus de l'information spécialisée habituellement diffusée par le Cleiss. L'internet a été conforté comme support essentiel de l'information du Cleiss pour des raisons de flexibilité et d'économie. La mise à disposition d'information s'est enrichie aussi d'éléments chiffrés supplémentaires et d'études.

Le colloque du cinquantenaire

Le colloque du Centre qui s'est tenu au Conseil économique social et environnemental (CESE) le 9 octobre 2009 était destiné à accélérer la prise en compte des enjeux des nouveaux règlements par les institutions.

Il a réuni environ 250 participants représentants des caisses françaises et étrangères, des employeurs et des particuliers. Du côté des intervenants, tous les horizons étaient représentés : Commission européenne, ministères, universitaires, institutions françaises et étrangères. Cette diversité a beaucoup apporté aux débats qui ont été très fructueux et ont permis de sensibiliser les participants sur la mise en œuvre des nouveaux règlements européens en mai 2010. En effet dans le futur règlement de base n° 883/04, le citoyen doit obtenir ses droits dans les meilleures conditions et délais possibles, ce qui suppose pour les institutions une coopération accrue et renforcée afin d'offrir aux usagers une assistance active.

Le colloque, ouvert par Dominique LIBAULT, Directeur de la sécurité sociale et Michel Laroque, Président du Conseil d'administration du Cleiss, comprenait quatre tables rondes : la première sur la présentation générale du nouveau règlement et la mise en œuvre de la détermination de la législation applicable, la deuxième sur les soins de santé transfrontaliers, la troisième sur l'assurance pension et la quatrième sur les nouvelles techniques de communication.

Le cinquantenaire du Centre a été également l'occasion de tournage de deux films sur le Centre et sur le colloque. Ces films, aujourd'hui en ligne sur le site du Centre, permettent d'illustrer certaines présentations écrites.

Diversification et amplification de l'outil internet

Le site internet se confirme comme le premier support d'information du Cleiss. L'enquête de satisfaction qui avait été mise en ligne l'année dernière avait montré que le site avait vieilli et que le moment était venu de repenser sa présentation. Lors de la refonte, certaines informations générales comme les textes des accords internationaux, leur présentation, les notes sur les régimes de sécurité sociale, les taux de cotisations, la présentation du Cleiss, ont été conservés, en essayant toujours d'être le plus réactif et exhaustif possible dans la

mise en ligne des informations. Dans le même temps des rubriques par catégorie de public ont été développées (particuliers, employeurs, travailleurs indépendants) afin de permettre à l'internaute de s'identifier à l'une d'entre elles et de s'orienter vers son cas particulier parmi les différentes situations déclinées pour chaque catégorie en fonction des dispositions de chaque accord international et ceci que la personne concernée se trouve en France ou à l'étranger. Les trois nouvelles rubriques remplacent l'ancienne rubrique « infos pratiques » dans laquelle il pouvait être difficile de trouver les informations.

Cette présentation par personne concernée et situation visée a entraîné une augmentation de la volumétrie du site qui est passée de 800 pages HTML avant la refonte à 1 500 pages HTML après la refonte.

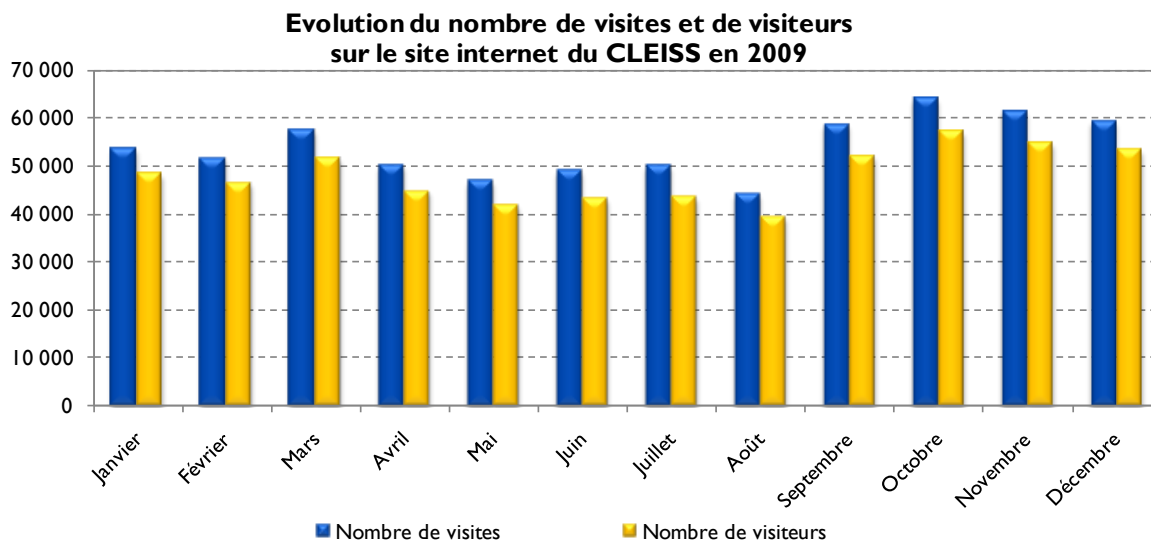
À chaque fois que cela est possible des liens vers les sites français ou étrangers sont mentionnés pour permettre à l'internaute d'approfondir ses recherches s'il le souhaite. Dans le même temps un rafraîchissement de la présentation du site a été réalisé et certaines pages sont illustrées par les vidéos qui ont été tournées à l'occasion des 50 ans du Cleiss.

Le site est devenu le principal support de publication du Cleiss.

Le lancement du nouveau site est intervenu en juin 2009. A l'issue de ce lancement, depuis la rentrée, on constate une augmentation continue de la fréquentation qui a atteint les chiffres record de 63 967 visites pour 57 021 visiteurs en octobre 2009. Le remaniement du site a entraîné une forte augmentation des messages reçus (hausse de 43% : 3 112 en 2009 contre 2 180 en 2008).

Globalement, le nombre de visiteurs est en légère hausse (574 505 visiteurs en 2009 contre 552 459 en 2008), avec une très forte augmentation depuis la rentrée.

Nombre de visites et de visiteurs en 2009



Provenance du trafic

Sources	Visites
Moteurs	284 164
Accès Direct	188 087
Sites affluents	125 989
Notoriété	44 186
Webmails	2 100
Affiliation et partenaires	1 038
Total	645 564

Sites affluents

Parmi les principaux sites qui ont généré du trafic, les trois premiers sont les mêmes que l'année précédente. Mediam passe en tête du trio :

- Mediam, intranet de la CNAM (19,2%),
- Ameli.fr (9,7%),
- Le portail securite-sociale.fr (9%) et son moteur de recherche (5,6%).

La préparation d'outils professionnels spécialisés accessibles par le web

L'alimentation courante de la base documentaire Basil s'est poursuivie au cours de l'année 2009. Sur l'ancienne base documentaire Mailflow un certain nombre d'actions a été effectué (élimination des doublons, des documents caducs) afin de préparer la reprise dans Basil qui devrait se dérouler au cours de l'année 2010. L'objectif est l'ouverture en 2011 d'un accès spécialisé notamment pour les organismes de sécurité sociale. Le préalable reste l'obtention d'une taille critique et la correction des défauts qui sont testés grâce à l'intranet Charcot. La mise en place du règlement 883/4 est aussi l'occasion de tester la mise en place de systèmes de travail d'information plus collaboratifs. Deux extranets ont été ouverts l'un sur le volet juridique et l'autre sur le volet EESSI. Ils préfigurent l'accès qui pourra être donné à Basil pour des utilisateurs plus ciblés.

Une action de communication nouvelle axée sur les relais

Le cinquantenaire du Centre a été aussi l'occasion d'améliorer son image afin de dynamiser sa communication vis-à-vis de ses partenaires. À cet effet, le logo a été modernisé et une plaquette de présentation du Cleiss bilingue français/anglais a été élaborée.

Le centre est aujourd'hui en mesure de présenter une charte graphique modernisée qui peut se décliner sur la plupart des supports utilisés. Elle est généralisée progressivement à l'ensemble des supports dont, en 2010, le rapport statistique. Ces supports permettent de renforcer l'efficacité de la présence du Cleiss dans les différentes manifestations: salon expat-export et 24 heures chrono organisés par Mondissimo, rencontres du Cercle Magellan, émissions de News 21. Il agit dans ces diverses manifestations d'apporter aux visiteurs ou internautes des informations sur leurs droits liés aux accords internationaux.

DEVELOPPER L'EXPERTISE ET LE CONSEIL JURIDIQUE

Les principaux sujets de préoccupations évoqués dans les rapports précédents, notamment en matière d'accès aux droits, demeurent d'actualité.

Questions relatives aux retraites

L'objectif du Cleiss est d'alléger les tâches d'entraide administrative et de limiter son intervention aux cas où il apporte une plus-value. De nombreux dossiers sont regroupés pour transmission aux différents pôles de compétence de la CNAVTS.

Parmi les difficultés rencontrées on peut citer le cas de réclamations émanant de personnes résidant aux Etats Unis qui cherchent à localiser leur dossier compte tenu des informations sur le destinataire qui leur sont données par la Social Security Agency (SSA). Un rapprochement avec la CNAVTS a été effectué en vue d'une intervention commune auprès de la SSA. On relève également des difficultés d'application des conventions avec le Japon et la Corée, partenaires qui n'acceptent que les formulaires de liaison et non les lettres types émises par certaines caisses française.

Application des accords bilatéraux

Les relations avec les pays de l'Afrique subsaharienne se sont poursuivies en ce qui concerne le paiement des pensions de vieillesse : poursuite de la tenue à jour de tableaux de bord et suivi de l'évolution des paiements en fonction des données communiquées par les Etats partenaires.

Outre les problèmes habituels de refus de paiement en France des pensions dues à des ressortissants algériens ou à des personnes n'ayant pas eu la qualité de travailleur migrant (veuves françaises d'assurés algériens par exemple) et de refus de délivrance des attestations de soins de santé pour les pensionnés du seul régime algérien résidant en France, les assurés appellent l'attention du Cleiss sur le fait que certaines caisses algériennes réclament les originaux des documents de travail et refusent copies certifiées conformes.

Les accords avec le Canada et le Québec ont continué de poser des problèmes d'application notamment en ce qui concerne le Programmes vacances-travail ou la situation des personnels recrutés localement.

En ce qui concerne la Polynésie, dans le cadre du suivi des remboursements à la CPS, le Cleiss a demandé que l'organisme métropolitain de rattachement des fonctionnaires en poste dans ce territoire soit déterminé et que les formulaires ad hoc soient émis en lieu et place d'attestations d'employeurs.

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

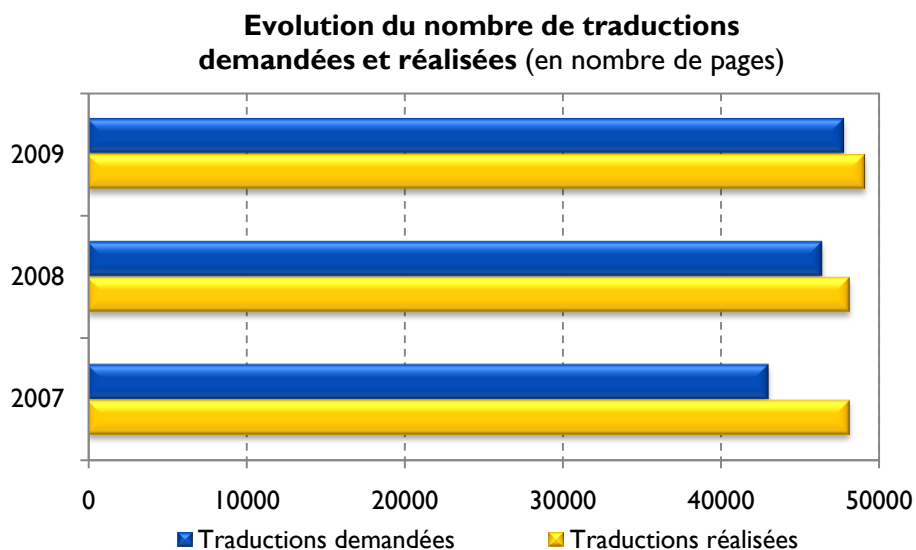
- cas des pensionnés relevant du régime suisse qui interrompent le versement de leurs cotisations ;
- législation applicable aux personnels navigants (compagnies low-cost, Easy jet, City jet, Ryanair) pour l'accès aux prestations ;
- sous réserve des dispositions de l'article 10 alinéa 2 du règlement (CEE) n°1408/71, possibilité pour les personnes qui quittent définitivement la Suisse de se faire verser en espèces leur avoir de prévoyance professionnelle épargnée ;
- 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 ;
- 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.

TRADUCTIONS : OPTIMISER LE SERVICE RENDU PAR LE CLEISS

Une activité de traduction en progression

L'augmentation du nombre des demandes de traduction se poursuit (+1,67% par rapport à 2008), alors que le nombre de demandeurs a diminué par suite du regroupement des partenaires en pôles de référence. C'est le cas aussi du nombre de pages à traduire (47 744 pages, soit +2,96% par rapport à 2008 et +11,07% depuis 2007) et du nombre de pages traduites (49 072 pages, soit +2,03%).



La productivité des traducteurs en interne progresse de 10,38% et le volume de pages en instance de traduction diminue de 3,65%. Les délais de traduction sont passés à 23 jours civils contre 28 jours en 2008 (soit une réduction de 17,86%). En 2007, les délais de traduction s'élevaient à 37 jours civils (de 2007 à 2009, la baisse atteint 37,84%).

Une réponse immédiate aux observations de la Cour des Comptes

Conformément aux observations de la Cour, la situation du statut juridique des traducteurs en externe a été réglée par la poursuite d'activité des traducteurs salariés à domicile volontaires sous des statuts juridiques conformes à la réalité de leur activité dès le 1er mars 2009 et par l'attribution de prestations de service de traduction conformément au code des marchés public dès l'exercice 2010.

Un suivi sera réalisé pour mesurer les avantages des marchés en ce qui concerne l'évolution des coûts et de la qualité. Il est à noter que la procédure de marché aboutit à un coût moyen supérieur en comparaison des prestations négociées jusqu'à présent par le Cleiss de gré à gré.

En interne, une amélioration de la productivité en volume traduit a été observée ayant pour effet une diminution du coût de la page traduite.

Les activités annexes de traduction (accueil téléphonique, assistance juridique, investissement dans la terminologie et les mémoires de traduction) correspondant à l'évolution de l'exercice des traductions sont désormais mieux prises en compte dans le suivi analytique.

Une réflexion sur le devenir des traductions

La constitution d'unités orientées vers l'activité internationale dans les organismes de sécurité sociale s'accompagne d'une professionnalisation et donc d'une exigence supérieure aussi bien pour l'information des partenaires étrangers que pour l'exploitation des documents dans des procédures comme la lutte contre la fraude. La mission de traduction assurée par le Cleiss s'en trouve confortée.

L'évolution du métier avec le développement des logiciels de traduction et de traduction assistée par ordinateur, la dématérialisation des procédures, l'augmentation des besoins en termes de communication, de traduction vers une langue étrangère, de réponse à des utilisateurs plus diversifiés ont conduit à une étude approfondie de l'évolution des traductions tant dans l'organisation que dans les méthodes de travail. Il s'agit de montrer la valeur ajoutée que représente le recours aux prestations de service du Cleiss en termes d'innovation, d'élargissement des services rendus, de qualité, de délais et de coût.

Sans attendre les conclusions de cette étude, les mesures suivantes ont été mises en œuvre :

- une utilisation étendue à l'ensemble des traducteurs des outils d'aide à la traduction ;
- la direction des traductions sert de structure test pour la mise en place du télétravail au sein du Cleiss.

A moyen terme une proposition d'évolution des postes de traducteurs en des postes de traducteur-réviseur, traducteur-terminologue, traducteur-interprète, traducteur-formateur, traducteur-documentaliste, avec une réponse adaptée aux besoins de traducteurs multilingues, est également en cours de discussion.

L'ORGANISATION DU CLEISS

En 2009, 100 % des agents présents ont bénéficié d'un entretien individuel d'évaluation avec fixation des objectifs 2010 et recensement des besoins de formation servant de base au plan de formation 2010.

Les négociations ouvertes en 2008 pour l'application des dispositions de la convention collective UCANSS aux contractuels ont pu reprendre compte tenu de la définition d'une enveloppe dans le budget 2009. Toutefois elles n'ont pu aboutir faute de réponses à des questions pendantes (retraites complémentaires...) et du niveau de reclassement insuffisant des agents.

Effectifs budgétaires du Centre

L'effectif budgétaire autorisé pour 2009 est de 128 agents dont 4 dans le cadre de la COG. Les 4 créations de postes correspondent à 3 postes de catégories A et 1 poste de catégorie B. L'évolution sur 10 ans fait ressortir une évolution de 15% à rapporter sur le même période à une multiplication par plus de 200 % des créances et une croissance à 2 chiffres pour la plupart des indicateurs notamment sur les deux dernières années et une diversification des tâches.

Année	Effectifs	évolution
2000	111	+ 3
2001	116	+ 5
2002	122	+ 6
2003	122	0
2004	123	+ 1
2005	124	+ 1
2006 à 2008	124	0
2009	128	+ 4

Effectifs budgétaires 2008-2009			
Désignation des emplois	2008	2009	Différence
Fonctionnaires	23	23	0
Contractuels	27	30	+3
CATEGORIE A	50	53	+3
Fonctionnaires	14	16	+2
Contractuels	24	25	+1
CATEGORIE B	38	41	+3
Fonctionnaires	19	17	-2
Contractuels	17	17	0
CATEGORIE C	36	34	-2
TOTAL	124	128	+ 4

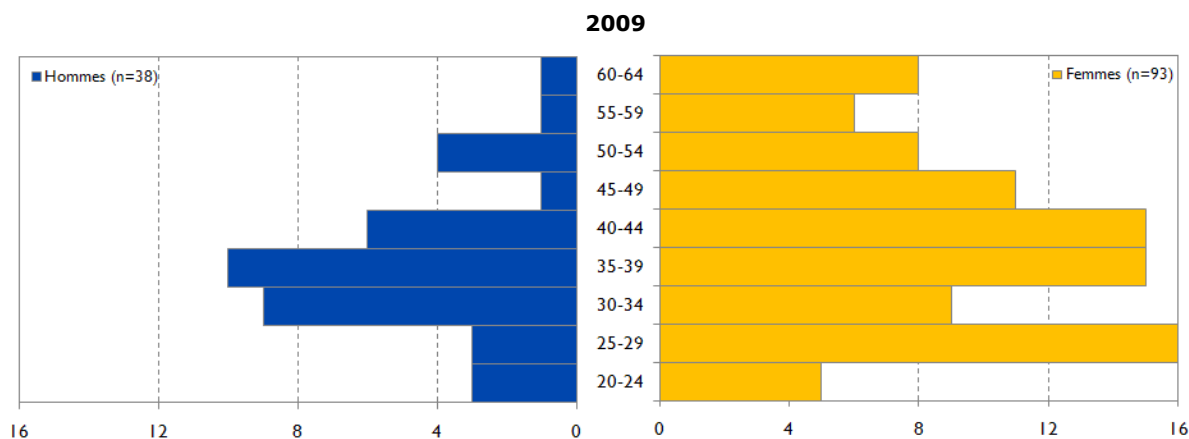
Changements intervenus dans la composition du personnel

En 2009, 12 agents ont quitté le Cleiss (contre 10 en 2008) ; il s'agit de 10 contractuels et 2 fonctionnaires. Pour les 2 fonctionnaires respectivement de catégorie B et C, les motifs sont le détachement et la mutation.

Motifs de départ	Cat A	Cat B	Cat C	Total
Départ en retraite	1			1
Réussite concours		4	2	6
Démission	1		1	2
Congé de mobilité		1		1
Détachement		1		1
Mutation			1	1
TOTAL	2	6	4	12

Ces départs ont tous été remplacés soit par mutation interne (6), soit par des embauches extérieures directes (6).

Pyramide démographique



Cette pyramide des âges révèle une forte présence de femmes au Centre (71%) et une relative jeunesse des agents. Ainsi, l'âge moyen des agents du Centre s'élève à 39,9 ans. Un quart des agents a moins de 31,5 ans tandis qu'un quart a plus de 46,5 ans.

Il est à noter que les femmes sont sensiblement plus âgées que les hommes : la moyenne d'âge de ces 2 groupes est respectivement de 40,9 ans et 37,6 ans.

Le personnel de catégorie A (43,6 ans en moyenne) est sensiblement plus âgé que le personnel de catégorie B (36,5 ans) et C (37,8 ans).