

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Année 2010



AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT 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 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 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.



Le conseil d'administration s'est réuni en 2010 deux fois, les 14 avril et 15 novembre, la première réunion étant principalement une réunion de bilan de l'année précédente, la deuxième réunion, une séance de travail plus prospective autour du budget de l'année suivante et du programme d'actions à mener.

L'année 2010 a été marquée par la mise en œuvre du nouveau règlement de l'Union européenne n° 883/2004 sur la coordination de la sécurité sociale qui remplace le règlement 1408/71.

Cela a impliqué l'engagement d'un important effort d'information et de formation des organismes de sécurité sociale avec le concours de l'EN3S et des caisses nationales, membres du Conseil d'administration. Il se poursuivra en 2011.

Par ailleurs, le CLEISS joue un rôle clef dans la construction du système d'information EESSI qui doit permettre aux institutions françaises de sécurité sociale de communiquer de manière dématérialisée avec les institutions de sécurité sociale des autres pays de l'Union européenne.

Un point d'accès unique pour la France est en cours de construction par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), qui assurera la gestion du volet central d'EESSI pour le compte de l'ensemble des caisses françaises. Le CLEISS est directement impliqué dans la coordination des travaux, qui donne lieu à un comité de pilotage, présidé par la Direction de la sécurité sociale qui assure la maîtrise d'ouvrage du projet et à un comité de suivi mensuel ; il participe notamment à l'élaboration des messages structurés, les « SED » qui permettent de communiquer dans le cadre d'EESSI : ces travaux associent ses directions de l'information, des affaires juridiques et des traductions.

Le CLEISS a été ainsi amené dans ce domaine, mais aussi dans ses autres champs d'activité à développer des groupes projet avec les organismes de sécurité sociale, et plus particulièrement les caisses nationales. Il est un prestataire au service des organismes pour assurer la continuité de la protection sociale des personnes en mobilité transnationale.

Sa mission technique de gestion des créances et des dettes de l'assurance maladie française en liaison avec les institutions étrangères s'est poursuivie en 2010, avec des présentations et des paiements sur les créances en baisse, après deux années exceptionnelles. Cette baisse est due à des causes extérieures au CLEISS et liée aux calendriers de présentation des coûts moyens.

La lutte contre la fraude a été renforcée avec le réseau du recouvrement (détachements) et des organismes d'assurance maladie (contrôle des factures). Une opération de contrôle de l'intérim luxembourgeois, en coopération avec le centre commun du Luxembourg, la CNAMTS et les CPAM, l'ACOSS et les URSSAF et le Centre national de formalité des entreprises de Strasbourg (CNFE), a été engagée. L'alimentation du logiciel SIRDAR a été reprise. La fourniture sous forme électronique des déclarations de détachements vers l'étranger par la CNAMTS permettra désormais d'obtenir plus facilement de nos partenaires des déclarations dématérialisées de leur part. Le concours du service des traductions du CLEISS pour des traductions en faveur du réseau du recouvrement et des CAF y a également contribué.



Le site internet du CLEISS voit son audience s'améliorer. Les rubriques consacrées aux nouveaux règlements européens et au rapport statistique en version importable sous format excel ont rencontré leur public. Un bulletin internet du CLEISS a été mis en place avec la publication Décryptage dont les deux premiers numéros ont été appréciés. Une présentation ciblée se développe avec deux rubriques employeurs/particuliers et la mise en œuvre d'extranet « juridique » et « EESSI » destinés aux correspondants des organismes. « BASIL », banque de données en cours de montée en charge au CLEISS, devrait pouvoir s'ouvrir sur les réseaux des organismes de protection sociale. Une partie du site internet, fonctionnant en extranet, pourrait être réservée aux organismes de protection sociale.

La mise en application de la convention collective UCANSS, pour le personnel contractuel le souhaitant et pour les nouveaux recrutements, devrait à l'avenir faciliter la gestion du personnel.

Des instruments de suivi de la Convention d'objectifs et de gestion ont été mis en place de manière à veiller à sa bonne mise en œuvre et à présenter son bilan d'avancement lors des conseils d'administration, afin de lui permettre d'évaluer et de délibérer sur la mise en œuvre des objectifs prévus.

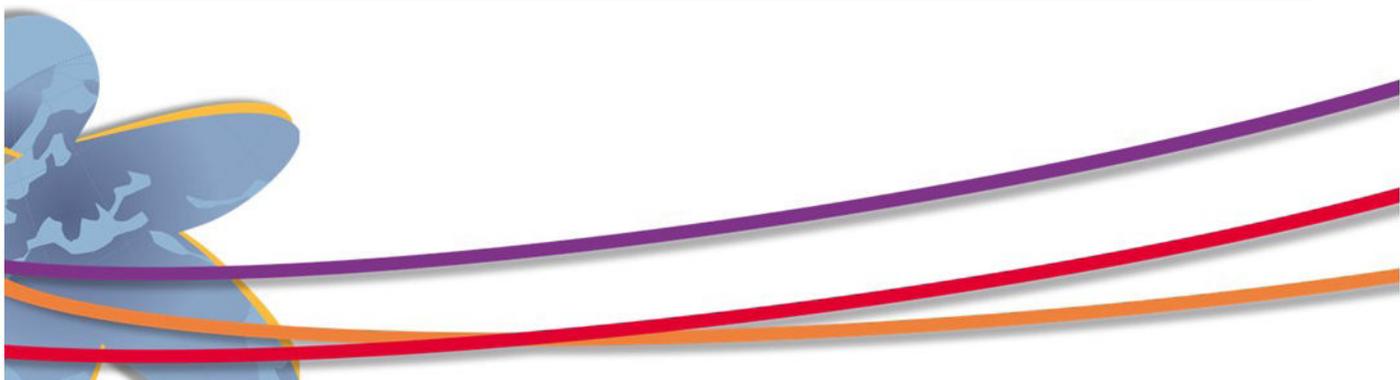
Le rapport annuel d'activité 2010, présenté par le directeur du CLEISS au Conseil d'administration, reflète donc les importants efforts accomplis au cours de cette année. J'en remercie M. Jean-Yves Hocquet, le Directeur et toutes ses équipes.

Le 30 mars 2011,

Michel LAROQUE

LES CHIFFRES CLÉS

Contribuer au recouvrement des créances de l'assurance maladie	2010	évolution 2010/2009
Introduction de créances (en millions d'euros)	415,6	-57%
Introduction de dettes (en millions d'euros)	401,3	20%
Paiement de créances (en millions d'euros)	424,3	-48%
Paiement de dettes (en millions d'euros)	395,7	48%
Montant des litiges (en millions d'euros)	25,1	74%
Stock des litiges en fin d'année	64 095	21%
Améliorer l'information		
Mise en ligne du rapport statistique	Nov. 2010	
Nombre de visites du site internet	943 060	46%
Traduire ce qui est demandé		
Nombre de pages traduites	52 657	7%
Délai de traduction (en jours)	21	-2



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	2
LES CHIFFRES CLÉS	4
I – LES ACTIONS TRANSVERSALES	6
A - TRAVAUX COLLECTIFS AVEC LES TÊTES DE RÉSEAU	6
1. Relations avec les institutions françaises	6
2. Participation aux travaux des autorités ministérielles.....	6
3. Relations avec d'autres institutions ou partenaires	7
B - LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	7
II – LES METIERS EXERCES PAR LE CLEISS POUR LES CAISSES DE SECURITE SOCIALE	8
A - LA GESTION DES CRÉANCES	8
1. Gestion des créances et dettes de soins de santé	8
2. Participation aux réunions internationales	15
3. La fourniture de statistiques nouvelles	15
B - LES AFFAIRES JURIDIQUES.....	17
1. Détermination de la législation applicable.....	17
2. Fichier des détachés	18
3. Entraide administrative	18
4. Assistance juridique ponctuelle.....	19
5. Assistance juridique générale	19
C - LES ÉTUDES FINANCIÈRES ET LES STATISTIQUES	20
1. Amélioration de l'information statistique.....	20
2. La collecte des données 2009.....	20
3. Autres travaux.....	21
D - LA DOCUMENTATION ET LA COMMUNICATION	22
1. Le site internet	23
2. Charcot.....	25
3. Base documentaire Basil	26
4. Participation au salon « s'expatrier mode d'emploi »	26
5. Participation aux négociations aux côtés de la DACI	26
E - LES TRADUCTIONS	27
1. Les chiffres clés de 2010	27
2. Une demande diversifiée et soutenue	27
3. L'évolution des besoins de traduction.....	30
F - LES SYSTÈMES D'INFORMATION	31
1. Mise en place de développements informatiques pour la gestion des créances	31
2. Applications de gestion des détachements	32
3. Projet EESSI.....	34
4. Mise en place du télétravail	35
5. Amélioration du service rendu	36
III– LE FONCTIONNEMENT INTERNE DU CLEISS	37
A - LES RESSOURCES HUMAINES.....	37
1. L'effectif budgétaire du Cleiss.....	37
2. Les agents rémunérés et les agents en ETP	38
3. Les changements intervenus dans la composition du personnel	39
4. Les principales caractéristiques du personnel.....	39
5. Une pyramide des âges qui illustre la nécessité de gérer les départs attendus	41
6. L'ancienneté du personnel.....	41
7. Un effort soutenu en matière de formation.....	42
8. Les points d'attention	44
B - LE BUDGET DU CLEISS EN 2010	44
ANNEXE.....	46

I - LES ACTIONS TRANSVERSALES

A– TRAVAUX COLLECTIFS AVEC LES TÊTES DE RÉSEAU

1. Relations avec les institutions françaises

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

Un programme de formation des correspondants juridiques régionaux a été préparé par le Cleiss sur demande de l'ACOSS et a été déployé.

Dans le cadre des relations avec la CNAV, les échanges relatifs aux nouveaux règlements se sont poursuivis.

Les relations avec la CNAMTS sont restées particulièrement riches en raison de la participation aux réunions du pôle d'expertise en matière de relations internationales et aux réunions régionales. Les réunions d'étude des règlements 883/2004 et 987/2009 initiées par le Cleiss en 2009 associant la CNAMTS et le PNERI, les caisses primaires des zones frontalières de l'est et la CPAM de Paris, le RSI, la CCMSA se sont poursuivies dans le cadre de réunions du PNERI élargi à cette occasion.

S'agissant de formation, la direction des affaires juridiques, en liaison avec la direction de la documentation et de la communication et le centre de formation de ROUEN, a maintenu les modules sur les accords internationaux au profit des inspecteurs URSSAF.

Cette direction continue de participer projet initié par la CNAMTS en 2001 afin de construire une offre de formation très complète destinée aux caisses primaires. Cette participation se concrétise par la prise en charge du module 3 sur le thème invalidité et par les relations suivies avec les responsables des autres modules pour leur suivi et leur mise à jour. Un important travail de mise à jour de ces modules est intervenu au cours de l'année.

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

2. 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.

La direction des affaires juridiques a participé à plusieurs sessions de négociations ou réunions de travail liées à des négociations: Serbie, Inde, Argentine.



3. 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 de la direction des affaires juridiques pour animer des sessions de formation ou d'information.

Cette direction a en outre participé à des manifestations : salon expat-export et 24 heures chrono organisés par Mondissimo, rencontres du groupe Magellan, émissions de News 21 ainsi qu'à la première journée des institutionnels. Il s'est agi dans ces diverses manifestations d'apporter aux visiteurs ou internautes des informations sur leurs droits liés aux accords internationaux.

B – LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La COG prévoit un rôle accru du Cleiss dans la lutte contre la fraude. Un plan de contrôle des dettes sur factures a été mis en place avec la CNAMTS dans un premier temps à titre expérimental d'une durée envisagée de 3 mois. Ce plan a été élaboré et finalisé en janvier 2010. Le Cleiss a envoyé pour contrôle 137 factures de plus de 5 000 euros concernant 8 CPAM. Le 1^{er} bilan réalisé par la CNAMTS qui nous est parvenu le 15/9/2010 indique que 115 factures ont l'objet d'une analyse : 8 anomalies ont été constatées, 31 factures ont été transmises pour étude aux services médicaux, 15 ont fait l'objet d'une demande d'éléments médicaux auprès des organismes étrangers. Les anomalies détectées portent sur un montant facturé élevé pour la période d'hospitalisation, de soins dispensés en France à la date du séjour, l'absence de formalité de détachement.

Le Cleiss apporte son expérience concernant les anomalies détectées notamment pour les facturations élevées par période d'hospitalisation. Ces anomalies sont régulièrement détectées par le Cleiss, pour l'Allemagne, les Pays-Bas, car la période d'hospitalisation portée sur le relevé correspond à la date de liquidation des frais et non à la période réelle d'hospitalisation. Ces factures font l'objet de réintroduction de créances avec les périodes corrigées.

La CNAMTS indique qu'il s'agit d'un travail très important, nécessitant des ressources non négligeables pour les caisses et services médicaux, dont les résultats restent limités. Un 2^{ème} bilan devait intervenir à la fin 2010 après contrôle de certains cas au niveau médical.

La CCMSA, contactée afin de participer à cette expérience, bien qu'intéressée, a préféré attendre le résultat de la CNAMTS. A la fin de l'expérimentation, il conviendra de prendre position pour l'extension de l'opération à l'ensemble des caisses et sous quelles conditions.

Par ailleurs en 2010, le Cleiss a été autorisé à consulter le nouveau fichier RNCPS recensant les droits des assurés de tous les régimes français. A terme, une vérification de l'ensemble des factures reçues pourrait donc être envisagée lorsqu'il sera éventuellement possible de confronter ce fichier aux factures reçues de l'étranger.



II - LES METIERS EXERCÉS PAR LE CLEISS POUR LES CAISSES DE SÉCURITÉ SOCIALE

A- LA GESTION DES CRÉANCES

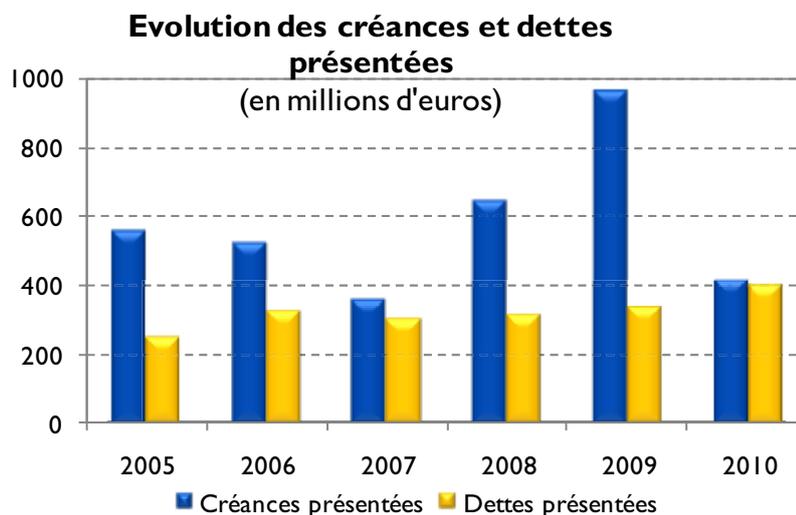
1. Gestion des créances et dettes de soins de santé (Union Européenne, EEE et Conventions Bilatérales)

Après deux années record en matière d'introduction des créances et dettes, les créances et dettes introduites sont quasiment égales.

SITUATION	CREANCES PRESENTEES (en millions d'Euros)		DETTES PRESENTEES (en millions d'Euros)	
	2009	2010	2009	2010
Factures EEE	447	373,6	150,9	106,7
Factures hors EEE	5,9	4,9	61,5	56,3
Sous-total	452,9	378,5	212,4	163
% évolution		-16,4%		-23,3%
Forfaits EEE	514,7	0,1	112,7	139,5
Forfaits hors EEE	0,02	37	8,5	98,8
Sous-total	514,9	37,1	121,2	238,3
% évolution		-92,8%		96,6%
T O T A L	967,8	415,6	333,6	401,3
% évolution		-57,1%		20,3%

Factures : dépenses réelles de soins de santé

Forfaits : dépenses réglées sur base de forfaits



Baisse exceptionnelle de 57% des créances présentées:

Trois raisons concourent à cette évolution:

- Pour les forfaits, seuls des compléments de créances, relatifs aux exercices antérieurs à 2008 ont été introduits en 2010 pour 0,1 million d'euros en raison de l'approbation tardive des coûts moyens vis-à-vis de l'Union Européenne alors qu'en 2009, les créances relatives aux deux exercices 2006 et 2007 ainsi que des compléments relatifs aux années 2000 à 2004 avaient été introduits pour un total de 514,7 millions.
- Pour les factures, compte tenu du changement de règlements applicables au 01/05/2010, seules les prestations en nature servies au cours des quatre premiers mois de 2010 ont été mises en recouvrement.
- Pour les forfaits en matière de conventions, la créance concerne surtout l'Algérie, la commission mixte de 2010 ayant régularisé les comptes de 2007 et 2008.

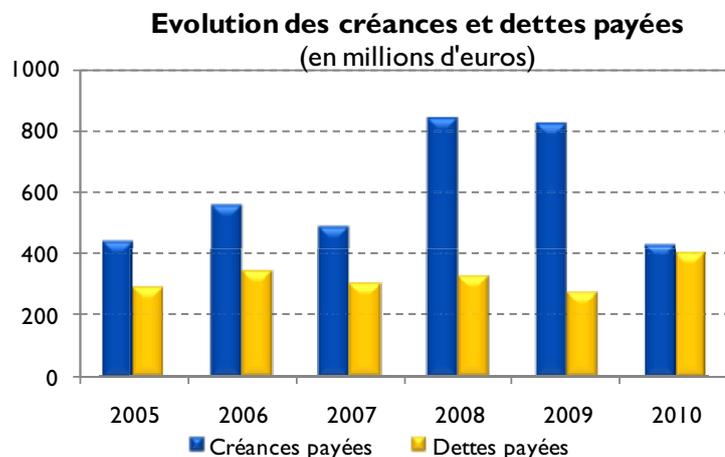
Une évolution positive de 20,2% en matière de dettes présentées :

- Comme les années précédentes, la présentation des dettes sur factures est irrégulière et alors qu'elles avaient progressé de 38,5% entre 2008 et 2009, elles baissent de 23,2% entre 2009 et 2010.
- Pour les dettes sur forfaits dans l'EEE, elles progressent de 23,7%, certains pays comme l'Allemagne ayant présenté 2 exercices en 2010. Les dettes dans le cadre des conventions bilatérales sont issues des commissions mixtes avec l'Algérie (années 2007 et 2008 pour 85,9 millions), la Tunisie (années 2007 et 2008 pour 11,4 millions) et la Serbie (années 1993 à 2008 pour 0,9 million).



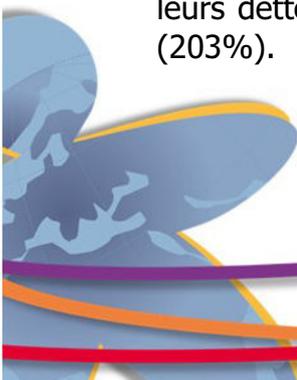
Remboursements des créances et dettes en 2010 : après deux années record les paiements des créances et dettes sont quasiment égaux.

Situation	CREANCES (en millions d'euros)		DETTES (en millions d'euros)	
	2009	2010	2009	2010
Factures EEE	439,1	264,2	105,1	128,7
Factures hors EEE	13,4	6,1	52,2	58,7
Sous-total	452,5	270,3	157,3	187,4
% évolution		-40,3%		19,1%
Forfaits EEE	366,9	121,9	75,2	127,1
Forfaits hors EEE	0,2	32,1	34,2	81,2
Sous-total	367,1	154	109,4	208,3
% évolution		-58,0%		90,4%
T O T A L	819,6	424,3	266,7	395,7
		-48,2%		48,4%



Baisse exceptionnelle de 48% des créances payées:

- Les créances sur factures relatives au 2^{ème} semestre 2009 et les forfaits de l'année 2009 n'ayant été présentés qu'en juin 2009 à nos partenaires, de nombreux pays n'ont pas été en mesure de verser les avances prévues par les accords bilatéraux avant le 31/12/2010. Les prévisions de paiement fournies pour 2010 donnaient une fourchette entre 313 et 722 millions selon que les pays paieraient ou non ces avances.
- Les différents pays de l'Europe ont payé 90,9% des sommes reçues, soit 386,1 millions et pour les conventions, la grande majorité des fonds ont été versés par l'Algérie suite à la commission mixte de 2010 (années 2007 et 2008).
- au 31/12/2010, les différents pays avaient réglé, hors avances, 104% du solde de leurs dettes arrêtées au 31/12/2009, soit des paiements moins rapides qu'en 2009 (203%).



Les pays qui ne règlent pas rapidement leurs dettes sont :

- L'Allemagne : ce pays a payé 70,6% du solde de sa dette arrêtée au 31/12/2008, contre 78,3% en 2009. De plus, en raison des créances présentées sur l'année 2010 pour 70 millions, le solde au 31/12/2010 baisse de 8,4% par rapport à fin 2009. Toutefois, comme les années précédentes, l'Allemagne reste débitrice de plus de 100 millions dont l'assurance maladie française fait l'avance et toutes les discussions visant à accélérer les paiements n'ont pas abouti pour l'instant.

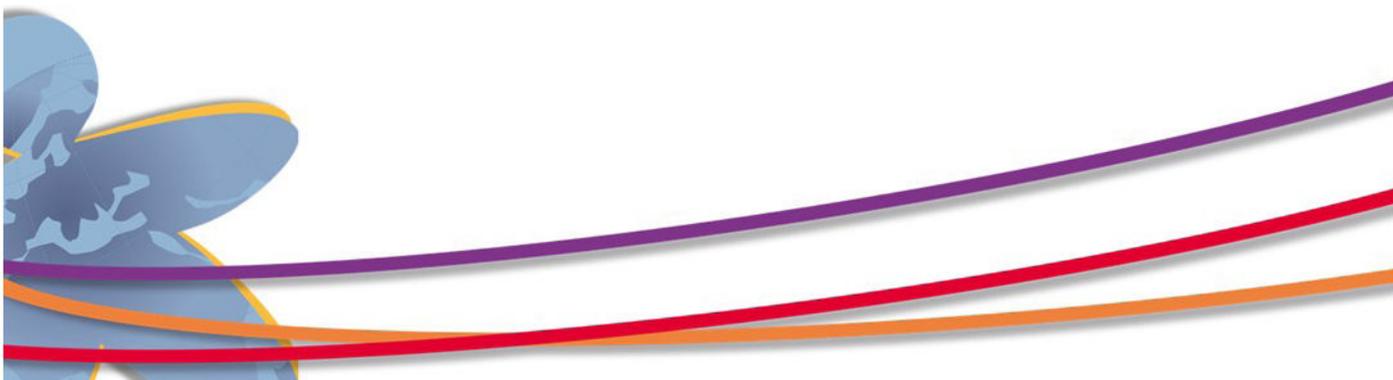
- La Grèce : la situation reste la même que les années précédentes dans la mesure où ce pays n'a réglé que 33,7% de sa dette arrêtée au 31/12/2009 (10,4% l'année précédente). De ce fait, même si le solde de la dette de ce pays baisse de 7,1% entre le 31/12/2009 et le 31/12/2010, la Grèce reste débitrice depuis plusieurs années de 10 à 15 millions, soit une avance de trésorerie consentie par la France.

- La Bulgarie : elle n'a réglé que 5,4 % de sa dette arrêtée au 31/12/2009, la dette de ce pays progressant de 27,2% entre le 31/12/2009 et le 31/12/2010.

- La Roumanie : la dette progresse de 85,1% de 2009 à 2010 du fait que des nouvelles créances ont été présentées pour 5,3 millions mais surtout du fait que ce pays n'a réglé en 2010 que 12,9% de sa dette arrêtée au 31/12/2009. La situation des créances envers la Roumanie devient donc préoccupante puisque le solde global au 31/12/2010 dépasse les 10 millions d'euros. Des solutions devront être recherchées en 2011 pour accélérer les paiements.

Une hausse de même niveau (48%) constatée pour le paiement des dettes :

- Au total le Cleiss a payé 395,7 millions (+ 48,3% par rapport à 2009) et ce montant est très légèrement supérieur à la prévision initiale de paiements de 392 millions fournie. Ce montant se décompose en 255,8 millions au profit des pays de l'Union (64,6%) et 139,9 millions pour les pays liés à la France par convention (35,4%).
- Pour les factures, le Cleiss a payé 187,4 millions à ses homologues étrangers. La Belgique a été le principal bénéficiaire de ces paiements avec 54,7 millions (29,1%), compte tenu des fortes créances introduites en 2009 (82 millions), suivie par la Polynésie avec 35,9 millions (19,1%), la Suisse avec 26,6 millions (14,1%), l'Espagne avec 16,8 millions (8,9%), la Nouvelle-Calédonie avec 15,9 millions (8,4%) et l'Allemagne avec 9,2 millions (7,1%).
- Pour les forfaits, 208,3 millions ont été réglés aux pays étrangers. L'Algérie a été le principal bénéficiaire avec 69,4 millions suite à l'apurement des comptes des années 2007 et 2008 et du versement des avances pour l'année 2010. Pour les pays de l'Union, l'Espagne (56,4 millions), la Belgique (28,7 millions), le Portugal (14,9 millions) puis l'Allemagne (12 millions) et l'Italie (11,6 millions) ont été les principaux bénéficiaires des paiements, notamment en raison des avances prévues par les accords bilatéraux, ces 5 pays ayant perçu au total 97,3% des sommes transférées.



L'excédent dégagé au bénéfice de l'assurance maladie française chute donc de façon très nette en 2010 :

Année	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	184,6
2008	833,5	322	511,5
2009	819,6	266,7	552,9
2010	424,3	395,7	28,6

Nombre de relevés E 125/ E 127 traités

Année	Solde année n-1	Introductions année n	Relevés traités année n	Ratio par agent /35	Solde année n
2004			827 160	23 633	363 282
2005	363 282	931 221	956 116	27 318	338 387
2006	338 387	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	1075212	30 720	307 676
2010	307 676	1 058 140	946 488	27 043	419 328
% évolution (2010/2009)	-10,4%	1,8%	-12,0%	-12,0%	36,3%



Le nombre de relevés introduits est supérieur de 1,8% à celui de l'année précédente alors même que pour les factures françaises, nous n'avons pas reçu la totalité du 1^{er} semestre 2010 mais uniquement les 4 premiers mois, compte tenu du changement de règlement applicable. La baisse de près de 4% du nombre de relevés pour les créances est compensée par une hausse de près de 6% du nombre de relevés de dettes.

- relevés de créances introduits en 2009 : 647 330 et en 2010 : 633 281 (- 2,1 %)

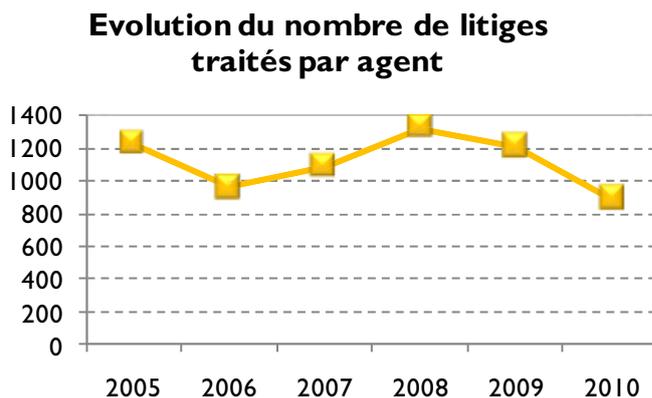
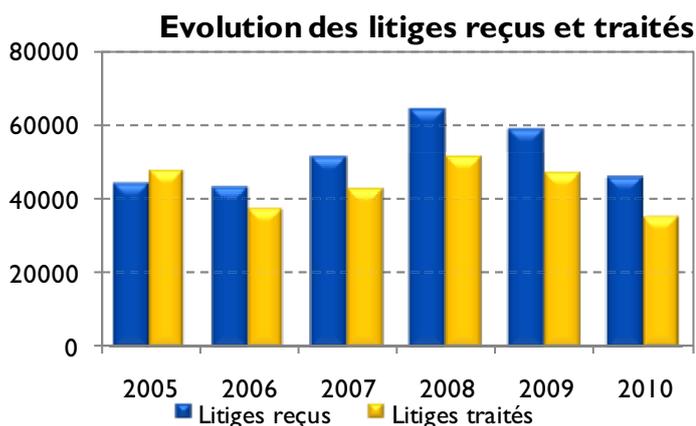
- relevés de dettes reçus en 2009 : 390 368 et en 2010 : 423 578 (+ 8,5%)

Nombre de relevés traités : au 31/12/2010 la totalité des 633 281 relevés créances ainsi que 313 207 relevés débiteurs avaient été traités soit – 11,9 % par rapport à 2009.

Le solde augmente de 36,2% par rapport au 31/12/2009. A noter que le nombre de créances globales traitées est passé de 175 en 2009 à 228 en 2010 mais que dans le même temps, le délai moyen de traitement a augmenté et est passé de 11,5 mois en 2009 à 12,1 mois en 2010, factures et forfaits confondus.

Nombre de litiges / contestations traités :

Année	Solde année n-1	Introductions année n	Litiges traités année n	Ratio par agent	Solde année n
2004			37 945	998	21 051
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	59 007	47 124	1 208	53 095
2010	53 095	45 959	34 959	896	64 095
% évolution (2010/2009)	17,9%	-22,1%	-25,8%	-25,8%	20,7%



Le solde global du nombre de cas litigieux progresse de 20,7% par rapport à fin 2009. La direction n'a réussi à traiter en 2010 que 65,8% du solde des litiges enregistrés fin 2009, soit 34 959 litiges (- 8,6% par rapport à 2008), compte tenu des difficultés en matière de personnel signalées ci-dessus. Cependant, en 2010, il est entré 45 959 nouveaux litiges que la direction n'a pas pu absorber compte tenu de l'accumulation des années antérieures.

Toutefois le traitement de ces cas litigieux a amené le Cleiss à contester les rejets de créances françaises en 2010 pour 10,5 millions. En ce qui concerne les dettes françaises, le Cleiss a notifié en 2010 à ses partenaires étrangers des rejets de créances pour 14,6 millions.

Le cumul de ces deux postes donne un gain global en faveur de l'assurance maladie de 25,1 millions. (+74,3% par rapport à 2009 et +250% par rapport à 2008).

La résorption du stock ne pourra intervenir que si davantage d'agents peuvent se consacrer à cette activité mais ceci ne sera pas possible tant que la nouvelle application Métis ne sera pas opérationnelle.

Dans le cadre des nouveaux règlements n° 883/2004 et n°987/2009, des délais très stricts sont imposés pour le traitement des cas litigieux, toute créance devant être soldée 3 ans après sa naissance. Si le stock actuel n'est pas résorbé rapidement, la direction ne pourra pas traiter les cas litigieux des créances à partir de 2010 dans les délais prévus.

Les motifs de rejets sont similaires à ceux des années précédentes.

Solution

A la demande du Cleiss, la CNAMTS a publié sur son intranet Récital une lettre réseau rappelant toutes les dispositions nécessaires aux CPAM. Des rappels ont été faits en 2010 pour rappeler la nécessité de saisir correctement les matricules étrangers ainsi que les adresses des assurés à l'étranger.

Préconisations

- négociation par les autorités compétentes, auprès de la commission administrative pour la sécurité sociale des travailleurs migrants, d'une décision sur l'impossibilité de contester les créances en deçà d'un certain seuil ou, à défaut, de décision CACSSS, auprès de certains pays dans le cadre d'accords bilatéraux (à noter que 25% des litiges saisis en 2009 au titre de nos créances étaient d'un montant inférieur à 50,00 euros, soit un nombre de cas équivalent à 5 279) ou conclusion d'accords bilatéraux reprenant ce principe
- relèvement du seuil de traitement des relevés négatifs proposé au Ministère (DACI)
- recrutement de CDD au cours de l'année 2011 pour gérer le stock des relevés et surtout des cas litigieux avant passage au traitement des créances et dettes issues des nouveaux règlements.



2. Participation aux réunions internationales

En 2010, le Cleiss a participé à la préparation de 3 commissions mixtes et assisté à ces réunions hors de France, réunions au cours de laquelle les apurements de comptes au titre des soins de santé ont été réalisés :

- Algérie (années 2007 et 2008),
- Tunisie (années 2007 et 2008),
- Serbie (années 1993 à 2008).

Par ailleurs, ont été préparés les apurements de comptes par correspondance avec le Maroc (années 2007 et 2008) et la Croatie (années 2004 à 2008) et des propositions ont été envoyées pour avis au Ministère. Des échanges de statistiques sont également intervenus avec le Mali, la Macédoine, la Bosnie et la Turquie.

Enfin, la DGC a participé activement aux deux sessions de la Commission des comptes en mai et novembre 2010 à Bruxelles, ce qui a permis de rencontrer un certain nombre de pays et de les inviter à régulariser des créances anciennes (Portugal, Irlande, Norvège).

3. La fourniture de statistiques nouvelles

Des statistiques très détaillées par pays, type de situation et type de prestation ont été réclamées par la DSS aussi bien pour les créances que les dettes de soins de santé, la DSS souhaitant connaître notamment l'ensemble des flux remboursés au titre des soins de santé par les caisses de sécurité sociale. Ces données, fournies à compter de l'exercice 2007 sont progressivement enrichies des données des régimes autres que le régime général (MSA, RSI, SSM) et devraient être déclarées directement par les caisses, y compris le CNSE sur l'application du Cleiss (Cassis). L'étude relative à l'année 2009 a été transmise au Ministère en août 2010 et a servi de base au premier numéro de « Décryptage ».

Par ailleurs, une intervention a été faite auprès du Ministère en ce qui concerne la récupération des textes relatifs aux conventions transfrontalières. En effet, l'Etat s'est engagé à définir par la voie juridique adéquate les différentes obligations d'information sur les flux financiers relevant des organismes concernés (CNSE, caisses locales directement concernées ainsi que les caisses nationales têtes de réseau et établissements) s'ils n'ont pas déjà été pris en compte. Cette formulation visait exclusivement les flux financiers mais pas les textes des conventions, le CLEISS a demandé au Ministère si des dispositions réglementaires pourraient être prise à cet effet.

Contrôle des dettes sur forfaits et évolutions envisagées d'ODSS dans le cadre de la lutte contre les fraudes

Constante du nombre d'anomalies sur le fichier ODSS : au 31/12/10 le fichier contenait 5 682 anomalies, dont :

- * 15% sont liées à des problèmes d'identification des personnes,
- * 52,7% sont liées à des ouvertures de droit non confirmées dans ODSS,
- * 29,9% sont liées à des attentes de fermetures de droit suite à décès, transfert de résidence, droits attribués dans le pays de résidence, passage d'invalidité

L'utilité de ce fichier est avérée. Il a permis de contester des créances forfaitaires pour 3,45 millions en 2010. Le Cleiss continue d'intervenir auprès des caisses pour leur rappeler leurs obligations en la matière.

Améliorations envisagées d'ODSS

Au cours de l'année 2010, la réalisation d'une nouvelle version de l'application ODSS a été entamée visant à une meilleure gestion du fichier des pensionnés :

- codification des organismes étrangers sur 10 caractères,
- prise en compte des fusions d'organismes français ou étrangers,
- abondement d'informations en provenance du système national de gestion des identifiants (décès) ou d'information provenant des services retraite (changements de résidence ou attribution de pensions étrangères),
- signalement des passages d'invalidité en vieillesse,
- créations de postes d'administrateur dans les caisses pour permettre des corrections des données, des redressements de dossiers incohérents ou des consultations de statistiques périodiques,
- création d'un poste d'administrateur général au Cleiss pour obtenir certains fichiers d'ouverture des droits par pays ou des droits ouverts à une date donnée, des droits fermés au cours d'un exercice ou pour paramétrer la périodicité des statistiques à fournir,
- cette nouvelle version devrait être livrée au courant de l'année 2011.

Enfin la reprise de la gestion d'ODSS par la CNAMTS a été évoquée lors d'une réunion tripartite CNAMTS/CNAVTS/CLEISS le 1^{er} septembre 2010, le but étant que la CNAMTS puisse mieux suivre la consommation de soins des retraités lorsqu'ils reviennent en France mais aucune décision n'a été prise en ce sens.

Les études

Deux études statistiques ont été réalisées par la DGC en 2010.

La première 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 et les dépenses prises en charge par l'ensemble des régimes français d'assurance maladie au cours de l'année 2009 transmise au Ministère en août 2010 et publiée dans le Décryptage n°1.

La seconde étude montre à travers l'analyse des dépenses d'assurance maladie et d'accidents du travail prises en charge par les caisses françaises entre 2007 à 2009 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 constitue le 3^{ème} numéro de « Décryptage » et fait suite à la précédente étude relative à la période 2002-2007.



B - LES AFFAIRES JURIDIQUES

1. Détermination de la législation applicable

Détachement

Dans le cadre des règlements 1408/71, le Cleiss a validé 527 formulaires E102 (prolongation, dans la limite de 12 mois d'un détachement initial lorsque le travail n'est pas terminé), chiffre encore en baisse par rapport à celui de 2009 en raison du changement de dispositif au 1/5/2010 qui permet de porter à deux ans la durée du détachement.

Le nombre des autorisations exceptionnelles de maintien au régime d'un autre Etat membre est de 2 788.

Il a reçu 1 637 acceptations de maintien au régime français pour 2 189 demandes.

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

- 386 maintiens exceptionnels au régime d'un autre Etat,
- 117 maintiens exceptionnels au régime français pour 245 demandes.

L'écart entre le nombre de demandes et les accords reçus, n'est pas la conséquence de refus de la part des organismes étrangers mais le reflet de l'absence de réponse de la part de certains Etats.

Entrée en vigueur des règlements n°883/2004 et n°987/2009

Les dispositions des nouveaux règlements de coordination en ce qui concerne la détermination de la législation applicable ont conduit au développement de plusieurs axes d'actions tenant à la lutte contre la fraude, la participation à la mise en place effective du dispositif décisionnel des institutions françaises, à l'information des employeurs.

- La lutte contre la fraude : le Centre commun luxembourgeois a décidé de profiter de l'entrée en vigueur des nouveaux règlements pour limiter les pratiques des entreprises d'intérim situées sur son territoire qui recrutent des personnes résidant en France pour les faire travailler en France et les assujettissent au régime luxembourgeois alors que ces personnes devraient relever du régime français. Un groupe de travail a été constitué en liaison avec la CNAMTS, l'ACOSS, la CPAM de Moselle, les URSSAF de Moselle et de Strasbourg pour organiser le traitement de ces dossiers. Fin 2010, plus de 2000 situations avaient fait l'objet d'un examen par la CPAM de Moselle. Toutefois le recouvrement effectif des cotisations s'avère plus délicat dans la mesure où les sociétés concernées ne semblent pas s'acquitter spontanément de leurs obligations dans différents cas et où les vérifications au cas par cas sont difficiles (cotisations sur une masse salariale et possibilité de vérifier à posteriori avec la DADS).
- De nombreuses interventions auprès des différentes institutions françaises ont été faites sur la base de signalements de situation par les institutions d'autres Etats. Le HM revenue en particulier a demandé des vérifications sur la situation de résidents en France (ces vérifications se poursuivent sur l'année 2011),



- Les demandes d'information sont nombreuses de la part des entreprises et ont été traitées par messagerie, courrier, téléphone, rendez-vous et participation à des réunions d'information.

Des préoccupations majeures se dégagent : les règles sont clairement établies quant à la législation à appliquer dans telle ou telle situation. Toutefois la complexité des dites règles et le fait qu'elles font appel à des critères qui au quotidien ne sont pas gérés par les institutions de sécurité sociale rendent leur application malaisée. Des travaux vont débiter avec la CNAMTS pour établir un traitement des dossiers du moins pour le régime général.

Pour les personnes qui ont des statuts de non salarié dans un Etat avec obligation du fait des règlements de cotiser dans un autre Etat il n'existe pas à ce jour de règles claires de mise en œuvre et d'interlocuteurs auprès de la plupart des institutions locales.

Les difficultés dans les relations avec la Suisse sont importantes. Fréquemment des personnes percevant des prestations de chômage français prennent des emplois précaires en Suisse. Les cotisations devraient être versées en France mais cette règle n'est pas respectée.

2. Fichier des détachés

En fin d'année 2010 un nouveau marché de dématérialisation a pu être signé.

En 2010, des comptages manuels ont été effectués et les données communiquées par des Etats partenaires sous forme dématérialisée ont été enregistrées.

Résultat du comptage manuel :

- E101: 80 887 (principaux pays: Luxembourg : 22 890, Espagne: 19 025, Pologne: 17 535, Allemagne: 10 648) ;
- A1 depuis le 01/05/2010: 43.921 (principaux pays: Luxembourg: 17 200, Pologne: 12 050, Allemagne: 6 023) ;

Résultat dématérialisé : 20 819

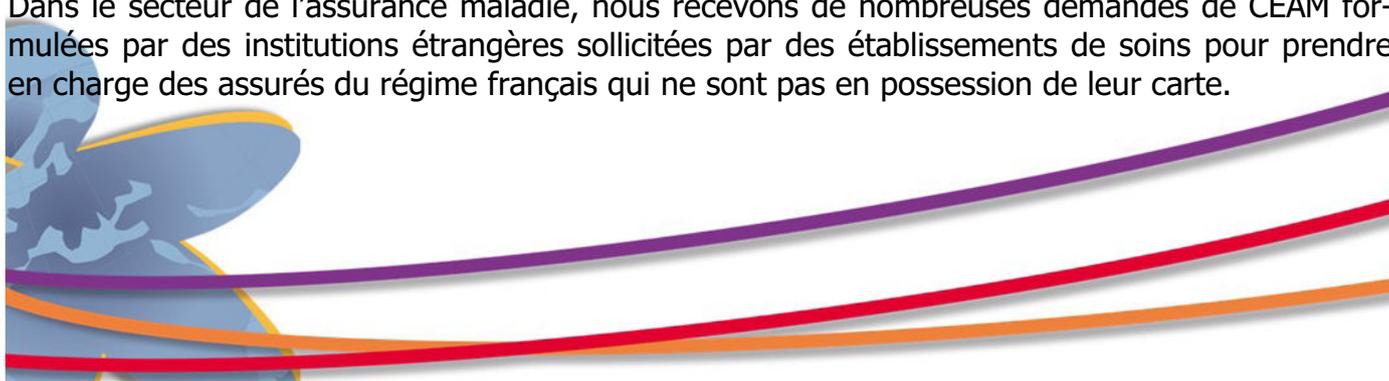
Soit un total de 145 627.

3. Entraide administrative

Les constats faits en 2009 demeurent d'actualité en ce qui concerne les relations avec les Etats Unis.

Malgré la volonté d'alléger les tâches d'entraide administrative et de limiter l'intervention du Cleiss aux cas où il en résultera une plus-value et la mise en place des pôles de compétence de la CNAV, nous recevons encore de nombreux dossiers que nous devons transmettre regroupés aux différents pôles.

Dans le secteur de l'assurance maladie, nous recevons de nombreuses demandes de CEAM formulées par des institutions étrangères sollicitées par des établissements de soins pour prendre en charge des assurés du régime français qui ne sont pas en possession de leur carte.



4. Assistance juridique ponctuelle

Questions relatives à l'application des accords bilatéraux

Relations avec les pays de l'Afrique subsaharienne en ce qui concerne le paiement des pensions de vieillesse : poursuite de la tenue de tableaux de bord et suivi de l'évolution des paiements en fonction des données communiquées par les Etat partenaires.

Difficultés dans les relations avec le Canada et le Québec liées à des situations marginales : programmes vacances travail, personnels recrutés locaux.

Une rencontre devrait être organisée car depuis 2003 nous ne nous sommes pas rencontrés alors qu'il y a un volume important de déplacements entre les deux Etats.

Difficultés avec l'Algérie : 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.

Questions liées à l'application des règlements européens

L'entrée en vigueur des règlements n°883/2004 et n°987/2009 a généré un important travail de mise à jour, de communication avec les assurés et avec les institutions françaises.

Les pensionnés résidant sur le territoire d'un autre Etat membre à charge du régime français qui ont désormais des droits au retour en France ont été particulièrement sensibles à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.

Une question reste particulièrement préoccupante : l'interruption par les pensionnés relevant du régime suisse du versement de leurs cotisations

Les pensionnés cessent de verser leurs cotisations et dès lors la caisse suisse dénonce leurs droits. Difficultés de traitement de ces situations ; peut on laisser ces personnes sans protection sociale ?

Nous refusons les radiations suisses. Les compagnies d'assurance nous demandent notre concours pour le recouvrement des cotisations mais l'accord sur le recouvrement forcé n'est pas en vigueur.

5. Assistance juridique générale

Cette assistance juridique générale est orientée comme les années précédentes sur la participation au 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.

En 2010, elle s'est traduite par la mise au point en liaison avec le pôle d'expertise de la CNAMTS élargi au RSI et au régime agricole de supports de formation sur les dispositions du nouveau règlement, sur la mise à jour de Recital outil de référence des CPAM.

C - LES ÉTUDES FINANCIÈRES ET LES STATISTIQUES

1. Amélioration de l'information statistique

L'édition 2009 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne dans son intégralité le 04/11/2010 sur le site. La première partie de ce rapport, consacrée aux soins de santé était consultable début septembre.

Tout comme les années précédentes, il est disponible sur 3 supports (CD-Rom, site du Cleiss et plaquette) et l'ensemble des tableaux et graphiques contenus dans ce document est directement accessible aux pages concernées (format Excel) sur le site mais également sur le CD-Rom.

Le contenu du rapport a évolué :

- tout d'abord dans la 1^{ère} partie (Soins de santé), les informations relatives aux remboursements de soins de santé par le Cleiss à des organismes étrangers (et vice-versa) sont présentées dans un même tableau, les soldes des paiements les plus significatifs sont mis en évidence sous forme de graphiques.
- ensuite, des pages de synthèse sont dorénavant présentées au début des parties 2 (Prestations familiales) et 3 (Rentés, pensions et allocations)
- enfin, la partie 5 (Mouvements migratoires), élaborée à partir d'informations statistiques collectées auprès de l'OFII et du Ministère des Affaires étrangères est enrichies d'historiques sur 10 et 25 ans et de commentaires.

Ces nouvelles informations ont été rajoutées afin de mieux répondre à la DSS mais aussi à l'ensemble des usagers du rapport statistique, suite à l'enquête de satisfaction lancée en novembre 2009 auprès de tous les usagers du rapport statistique afin de mieux répondre à leurs besoins et attentes.

2. La collecte des données 2009

La Direction des études financières et des statistiques (DEFS) a collecté en 2010 12 242 états statistiques selon les modes de transmission suivants :

- 68% par Cassis internet : L'accès à cet applicatif fut donné entre le 15 janvier et le 30 avril 2010. Il s'agit des caisses du régime général (CAF, CPAM et CGSS), du régime agricole (CMSA,CAA), des régimes minier et spéciaux (RATP, SNCF, EDF-GDF, Banque de France, Opéra ...) mais aussi des Assedic et des professions libérales.
- 21% par télétransmission de fichiers nationaux. Elle est effectuée par les régimes de retraite à savoir la CNAV, le RSI, la CCMSA en matière de pensions de vieillesse et d'allocations de veuvage, la CRAMIF pour les rentes AT-MP et le GIE AGIRC-ARCCO pour les retraites complémentaires.
- 11% par envoi d'états statistiques sur support papier : informations essentiellement communiquées après le 30 avril 2010.



Comme chaque année, la DEFS a contrôlé la vraisemblance de ces données. Cela se traduit par 1 254 courriers d'anomalies (dont les relances) adressés aux caisses de base ou aux caisses nationales pour demander des explications sur plus de 6 700 anomalies relevées pour un total de 107 214 données traitées. De nombreuses relances téléphoniques ont également été nécessaires.

Récapitulatif des paiements effectués par la France en 2009

Types d'accords	Modes de paiement	Soins de santé et contrôles médicaux	Incapacité temporaire	Prestations familiales	Pensions, rentes et allocations	Retraites complémentaires	TOTAL
		Montants en milliers d'euros					
Règlements communautaires	Sans distinction paiement	180 306	12 973	8 232			201 511
	Transfert à l'étranger				1 956 798	584 840	2 541 638
	Compte de non résident				166 654	156 583	323 237
Conventions bilatérales	Sans distinction paiement	34 805	7 299	6 228			48 332
	Transfert à l'étranger				1 749 352	353 194	2 102 546
	Compte de non résident				366 403	175 215	541 618
Décrets de coordination	Sans distinction paiement	51 562	42				51 604
	Transfert à l'étranger				229	9 833	10 062
	Compte de non résident				21 727	59 186	80 913
Pays hors conventions	Transfert à l'étranger				25 093	14 071	39 164
	Compte de non résident				39 293	71 546	110 839
Total 2009		266 673	20 314	14 460	4 325 549	1 424 468	6 051 464
Total 2008 *		322 007	19 715	13 736	4 287 518	1 358 020	6 000 996
% évolution		-17,2%	3,0%	5,3%	0,9%	4,9%	0,8%

Ce récapitulatif fait ressortir qu'au cours de l'année 2009, 6,05 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale soit une augmentation de 50 millions par rapport à 2008 (+0,84 %). Cette hausse est plus modérée que les années précédentes (+4,38% entre 2007 et 2008 et +7,33% entre 2006 et 2007).

Comme les années précédentes, cette évolution s'explique essentiellement par les augmentations sur le poste des pensions, rentes et allocations (+5,27% entre 2008 et 2009 soit 38 millions) et sur celui des retraites complémentaires (+4,89% entre 2008 et 2009 soit 66 millions d'euros).

3. Autres travaux

A la demande de la DSS, de nouveaux états statistiques relatifs aux prestations en nature versées par les organismes français pour des soins dispensés à l'étranger (y compris dans le cadre des conventions de coopération sanitaire transfrontalière) ont été réclamés pour l'exercice 2009 aux différents régimes de sécurité sociale. Ces nouvelles informations ont été consolidées avec celles du Cleiss et du CNSE dans une étude qui a fait l'objet du premier numéro de la nouvelle publication périodique du Cleiss : *Décryptage*, bulletin des études et analyses. Ce premier numéro a été mis en ligne sur le site en novembre 2010.



D - LA DOCUMENTATION ET LA COMMUNICATION

La Direction de la Documentation et de la Communication (DDC) assure la collecte, la mise en forme et la diffusion d'une information structurée sur la protection sociale des personnes en mobilité transnationale (textes applicables et présentation des régimes étrangers de protection sociale).

Cette information porte sur la fourniture de textes consolidés directement utilisables par les agents du Cleiss, les usagers professionnels, notamment des différentes institutions de sécurité sociale et les particuliers, ainsi que leur interprétation. Le Cleiss élabore par ailleurs certains supports, comme des formulaires.

L'information consiste également en la production de notes de présentation des régimes étrangers de sécurité sociale des pays liés à la France par un accord de sécurité sociale mis à disposition via les différents moyens de communication notamment Internet et intranet.

Elle intervient sur deux axes principaux : la mise en forme d'une information technique au profit des différentes institutions et l'offre d'une information générale destinée au grand public, supposée lui fournir les éléments nécessaires à la résolution de ses problèmes et réduire ainsi les demandes personnalisées au strict nécessaire.

En 2010, le Cleiss a poursuivi son travail de réalisation de nouvelles notes sur les législations étrangères (présentation des législations de sept nouveaux pays) et de mise à jour des notes existantes.

La DDC a participé à la préparation de l'entrée en vigueur des nouveaux règlements européens en suivant en liaison avec la DACI les documents portables et les documents électroniques structurés destinés aux échanges électroniques entre les institutions. Elle a mis à la disposition des institutions françaises les documents portables. Elle a également mis en place une nouvelle rubrique sur site du Cleiss destinée à la présentation de ces nouveaux textes européens.

Le site, ainsi renouvelé et enrichi, a été présenté avec les nouveaux règlements aux acteurs de la protection sociale à l'occasion d'un *petit déjeuner presse* organisé le 24 juin 2010, dans les locaux du bureau d'information du Parlement européen à Paris.

Le dossier presse remis aux participants à l'occasion de cette matinée comprenait une fiche de présentation des nouveaux règlements, un historique de la coordination européenne, un point sur les changements apportés par les nouveaux règlements et enfin une présentation du site.



1. Le site internet

Dans le cadre de la modernisation et l'enrichissement du site commencés en 2009 et poursuivis en 2010, deux nouvelles rubriques ont été créées :

- une dédiée à la présentation des nouveaux règlements européens
- une seconde destinée à une nouvelle publication du Cleiss : « Décryptage », réalisé par la Direction des études financières et statistiques.

S'agissant des nouveaux textes européens, une présentation des règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009 a été mise en ligne, tout en conservant celle des règlements (CEE) n°1408/71 et (CEE) n° 574/72 toujours applicables dans les relations avec la Norvège, le Liechtenstein, l'Islande et la Suisse. Par ailleurs, toutes les rubriques du site, « particuliers » et « employeurs » ont été revisitées afin d'y faire figurer les nouvelles dispositions applicables. Enfin, une reprise de tous les textes en vigueur (règlements, décisions, recommandations, instructions ministérielles et instructions des caisses nationales, des caisses de retraites complémentaires) a été réalisée afin de permettre à l'internaute de retrouver à un seul endroit toutes les informations relatives aux nouveaux règlements européens, y compris les liens vers les sites de référence en la matière comme europa et tress par exemple. Ces modifications ont entraîné une augmentation de la volumétrie du site qui est passée de 1 500 pages HTML en 2009, à 1 950 pages HTML en 2010.

Ces enrichissements dans le fond et dans la forme ont eu des conséquences sur la fréquentation du site. C'est ainsi qu'en 2010, on a atteint 943 060 visites, soit une hausse de 46,1 % par rapport à 2009.

Il faut constater que cette augmentation des visites a entraîné encore cette année un fort accroissement des messages reçus, à savoir une hausse de 42% : 4 419 messages reçus en 2010 contre 3 112 en 2009.

Données sur le site :

État des lieux

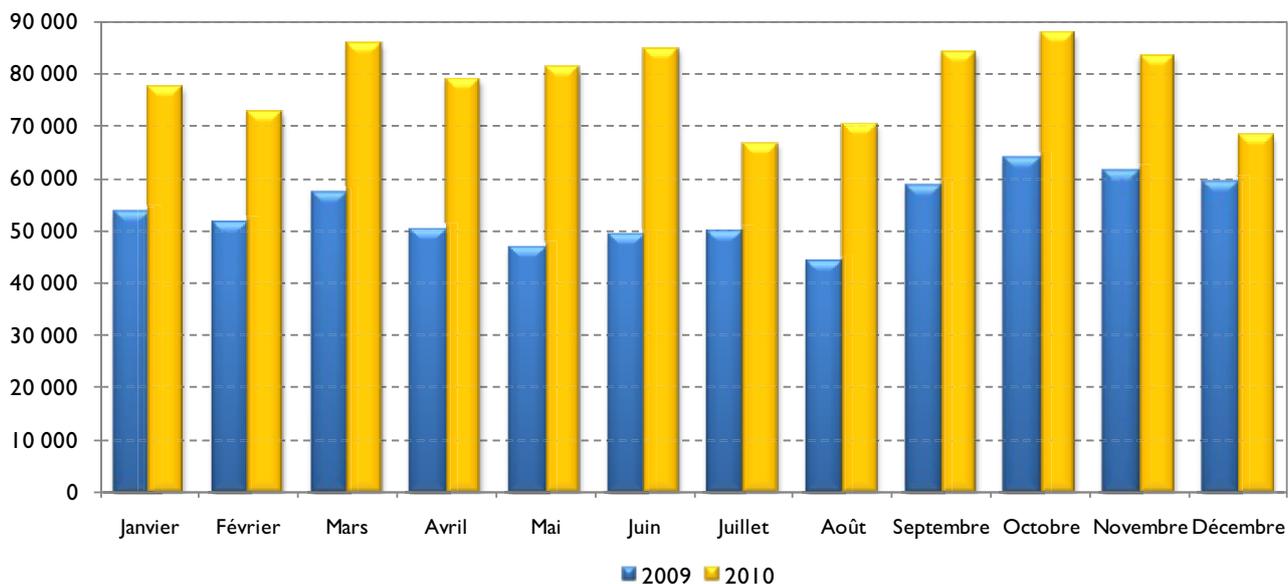
- La volumétrie du site est passée de 1 500 pages (fin 2009) à 1 849 pages (fin 2010)

Actualité

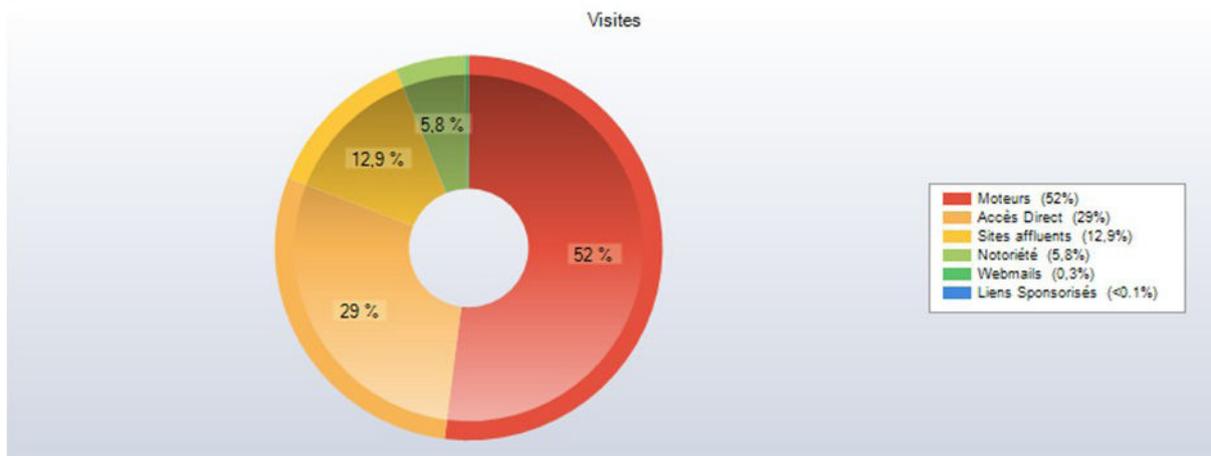
- Nouvelles rubriques :
 - * Les nouveaux règlements (avril 2010)
 - * Décryptage (décembre 2010)
- Nouvelles notes sur les pays suivants : Serbie, Liechtenstein, Bosnie, Japon, Chili, Bulgarie, Islande.



Evolution du nombre de visites sur le site internet entre 2009 et 2010



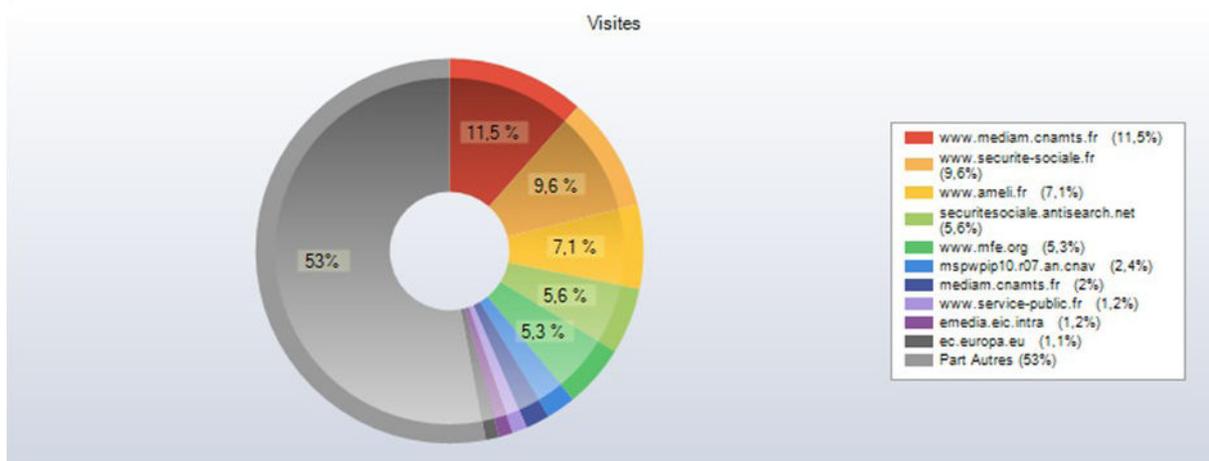
Provenance du trafic



La part de trafic généré par les moteurs de recherche continue d'augmenter (52% contre 44 % en 2009), ce qui dénote d'une bonne santé du référencement.



Sites affluents



1737 sites ont renvoyé des visiteurs vers le site du Cleiss en 2010, contre 1684 en 2009. Les trois premiers sites qui ont généré du trafic sont les mêmes que l'année précédente.

Résultats de l'enquête de satisfaction en ligne réalisée entre le 9 avril et le 9 septembre 2010

Cette enquête a donné lieu à 261 réponses contre 160 pour l'enquête du même type qui avait été réalisée entre le 16 avril 2008 et le 25 juin 2008.

Dans les réponses exploitées par rapport au précédent sondage on observe :

- une augmentation des visites des particuliers et des entreprises qui représentent pour ces deux groupes 87% des visiteurs,
- un accroissement de la notoriété du site à l'étranger (35% des internautes consultent de l'étranger contre 26% en 2008),
- le site devient site de référence : les internautes viennent directement sur le site pour s'informer sur une demande (41% au lieu de 37%) alors qu'en 2008 ils étaient plus nombreux à venir vérifier ou recouper une information (23 % au lieu de 34%). De même le nombre de personnes effectuant une veille documentaire à partir du site a progressé (11% au lieu de 7%),
- une meilleure visibilité du site sur la toile qui se traduit par une augmentation des visites générées par des moteurs de recherche et par d'autres sites,
- le nouveau rubricage lancé l'année dernière a permis aux internautes de trouver plus facilement l'information qu'ils recherchent.

2. Charcot

Dans ce site intranet les agents peuvent trouver de manière décentralisée un certain nombre d'informations destinées à les aider dans leur vie quotidienne au Cleiss tant d'un point de vue personnel que professionnel. Chaque direction met en ligne, sous sa propre responsabilité, les

informations qui lui paraissent pertinentes. En 2010, en plus des réunions habituelles du comité éditorial, un comité éditorial élargi s'est tenu afin de permettre aux agents qui le souhaitent de donner leur avis sur Charcot en échangeant sur les informations mises en ligne et sur la manière de les rendre plus visibles.

3. Base documentaire Basil

L'alimentation courante de la base documentaire s'est poursuivie au cours de l'année 2010 et en parallèle l'ancienne base documentaire Mailflow a été en partie reprise grâce à l'appui d'une documentaliste en CDD de 6 mois. Actuellement, la charge de travail de la DDC permet l'alimentation de la base au jour le jour, mais ne permet pas de reprendre l'historique à savoir l'ancienne base documentaire Mailflow et les procès verbaux de négociation qui représentent une très lourde charge de travail compte-tenu du volume de la documentation à reprendre. Sans aide extérieure spécialisée, ce travail ne pourra pas être mené à bien. Or, Basil est indispensable pour assurer la mémoire au service de l'ensemble des organismes de protection sociale en l'absence de possibilité d'assurer une gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences.

4. Participation au salon « s'expatrier mode d'emploi »

Le Cleiss a participé à la première édition du salon « s'expatrier mode d'emploi » qui réunit en un même lieu sur une journée les institutionnels de l'expatriation : Maison des Français de l'étranger, Caisse des Français de l'étranger, Groupe Novalis Taitbout, Pôle emploi service, le Centre des impôts des non résidents et le Cleiss. Ce salon a été un succès dans la mesure où 500 visiteurs se sont rendus sur les stands. En parallèle se sont déroulées des conférences qui étaient présentées par les représentants de toutes les institutions partenaires. Devant le succès de cette première journée, il a été décidé de renouveler l'expérience en 2011.

5. Participation aux négociations aux côtés de la DACI

Cette année la DDC a participé aux négociations des futurs accords avec le Brésil et l'Uruguay. La conclusion des conventions avec ces deux pays portera à quatre le nombre des accords bilatéraux signés par la France avec les pays d'Amérique du sud.



E - LES TRADUCTIONS

La Direction des traductions est organisée en 5 secteurs linguistiques : allemand, anglais, espagnol, italien et portugais (23 traducteurs). 38 langues sont traduites en externe.

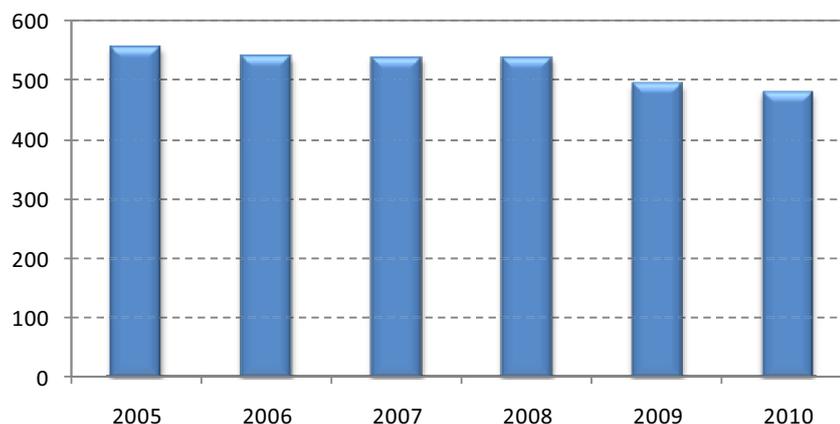
1. Les chiffres clés de 2010 :

- 480 demandeurs institutionnels et 166 particuliers
- 35 186 demandes de traductions ce qui représente 51 101 pages
- 52 657 pages ont été traduites ce qui a permis de résorber le stock des traductions
- réduction du délai de traduction à 21 jours
- 71,6% des demandes de traduction concernaient des documents administratifs et 28,4% des documents médicaux.
- 77,5% des documents traduits étaient dans une langue de l'Union Européenne, 19,7% dans une langue d'une convention bilatérale (arabe, coréen, hébreu, islandais, japonais, macédonien, norvégien, serbe, turc) et 2,8% dans une langue hors convention (albanais, arménien, chinois, géorgien, indonésien, persan, russe, thaïlandais, vietnamien).

2. Une demande diversifiée et soutenue

La création de pôles référents à partir de 2008 et la restructuration du réseau des caisses de sécurité sociale a eu pour effet une diminution du nombre des demandeurs sans remettre en cause pour autant le recours aux traductions du Cleiss par la quasi-totalité des organismes de sécurité sociale.

Evolution du nombre de demandeurs institutionnels

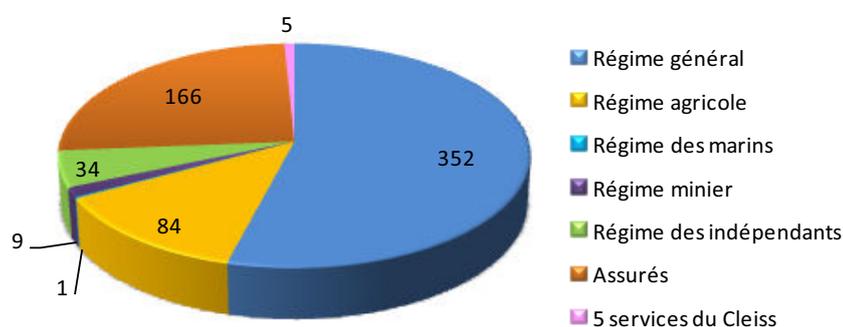


Les 17 organismes suivants ont présenté chacun plus de 350 pages à traduire ce qui représente un total de 21 978 pages à traduire, soit 49,6% du total :



Organisme	Nombre de pages	Nombre de langues traduites
CNAV Paris	5 117,20	36
SM Paris	3 474,81	16
CNAV Tours	3 376,11	33
CNSE Vannes	2 084,62	37
CARSAT Centre	1 019,74	25
CRAV Strasbourg	964,32	32
CCMSA Bagnole	953,03	29
CRAMIF Paris	853,92	23
CAF Strasbourg	575,48	36
CARSAT Rhône-Alpes	542,13	28
CARSAT Nord-Picardie	540,76	23
CARSAT Normandie	485,17	30
CARSAT Nord- Est	424,51	25
CARSAT Pays de Loire	420,04	30
CPAM Marseille	408,74	22
ACOSS	372,00	2
CARSAT Bourgogne	366,07	27

Répartition des demandeurs en 2010



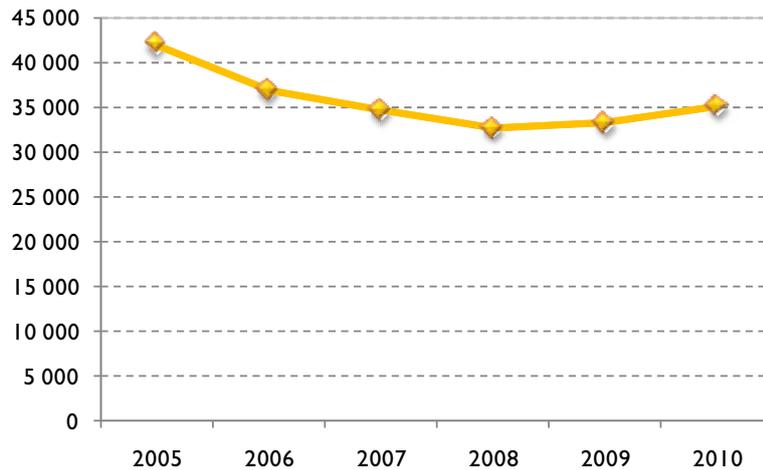
La répartition des demandeurs en 2010 se caractérise par la part prépondérante du régime général. En 2010, 166 particuliers se sont adressés directement au Cleiss pour demander une traduction. Ce cas, marginal les années précédentes, a progressé suite aux instructions données par certaines caisses à leurs usagers de s'adresser directement au Cleiss.

Evolution du nombre de demandes de traduction de 2005 à 2010

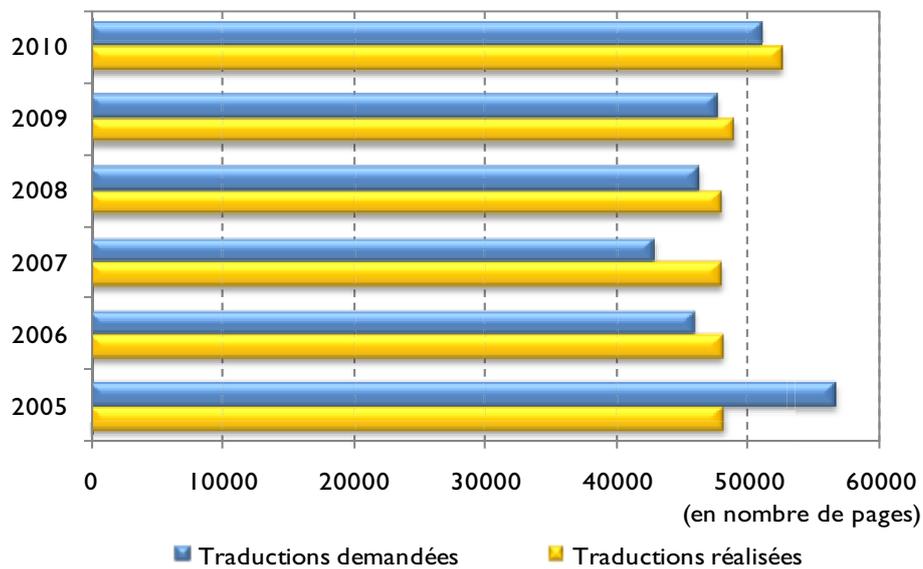
Depuis sa création la direction des traductions a mis en place une procédure d'archivage des documents à caractère répétitif ayant pour objectif de ne traduire que les informations complémentaires propres à chaque dossier.

Sans cette méthodologie rigoureuse de travail le nombre de pages traduites en 2010 aurait été de 68 350 pages.

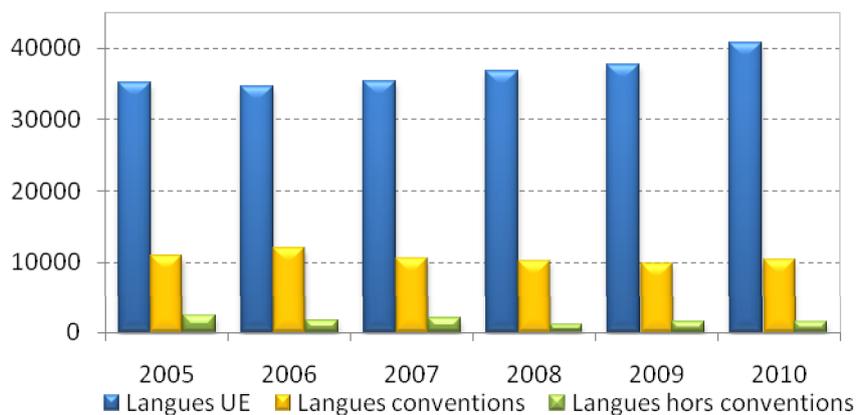
Avantages : nombre de pages traduites maîtrisé, délais de traitement réduits, mémoire commune de traduction.



Evolution du nombre de traductions demandées et réalisées de 2005 à 2010



Evolution des pages traduites selon la langue de 2005 à 2010

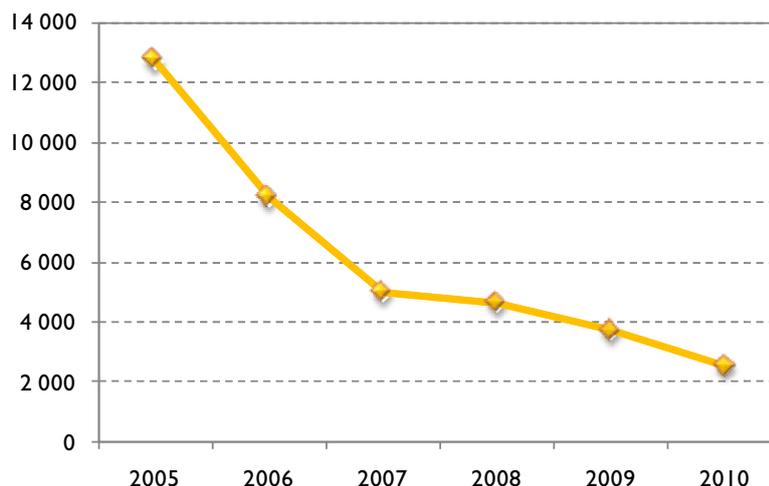


La diminution des délais de traduction est régulière depuis 2006 tout comme le stock estimé de traductions non traitées en fin d'exercice.

Evolution du délai de traduction de 2005 à 2010

2005	2006	2007	2008	2009	2010	Evolution 2010/2005
51	54	37	28	23	21	-58,8%

Evolution du stock de 2005 à 2010



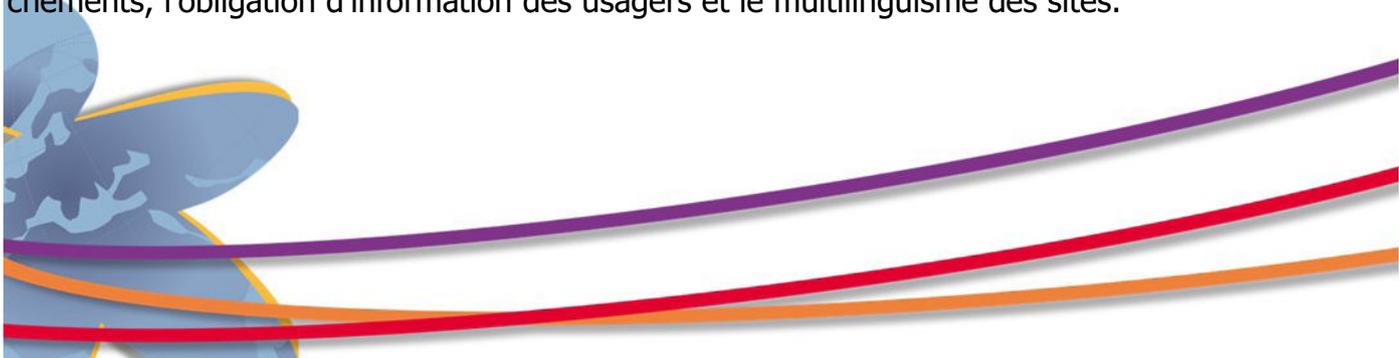
3. L'évolution des besoins de traduction

La Direction des traductions a toujours veillé à répondre aux besoins des organismes de sécurité sociale français grâce à son adaptabilité en termes de service rendu, de coûts financiers et de délais de traduction.

Une enquête de satisfaction pratiquée auprès des institutions ainsi que les réunions ou contacts avec les partenaires ont montré que le recours au Cleiss repose sur trois critères principaux :

- la reconnaissance de la technicité et de l'expertise
- la réponse aux besoins en termes de fiabilité du service rendu et de délais
- la simplicité de la procédure des demandes de traduction en termes de recherche de traducteurs et de coût budgétaire

Les demandes évoluent sensiblement actuellement : elles ne visent plus uniquement des dossiers individuels rédigés en langue étrangère conformément à la mission d'origine des traductions. Il est désormais demandé de plus en plus au Cleiss de traduire des documents vers les langues étrangères résultant de la mise en place d'objectifs portant sur la lutte contre la fraude, les détachements, l'obligation d'information des usagers et le multilinguisme des sites.



F - LES SYSTÈMES D'INFORMATION

La direction des systèmes d'information, constituée de 6 personnes, assiste la direction du Cleiss pour la définition du schéma directeur du centre et assure la maîtrise d'œuvre de sa réalisation en termes de gestion technique, administrative et comptable. Elle appuie les utilisateurs dans la mise en œuvre des moyens informatiques. Elle réalise la maintenance des applications et bases de données en usage au sein du centre et procède aux développements prévus par le schéma directeur. Elle représente le Centre dans les différentes instances compétentes en matière d'échanges de données dématérialisées. De plus, à la demande du ministère, elle développe et met en ligne des logiciels servant à l'ensemble des organismes de la sécurité sociale.

Le plan de charge de cette direction, essentielle pour l'amélioration globale des performances du Cleiss, n'a pas connu de répit : pilotage du suivi de la réalisation de METIS, conduite des travaux EESSI pour la France, mise en place du télétravail, améliorations du service rendu, etc.

1. Mise en place de développements informatiques pour la gestion des créances

METIS

L'application de gestion automatique des dettes et créances soins de santé de la France est l'application vitale pour la gestion des flux financiers contribuant à l'activité de la DGC.

Le marché de réalisation, notifié à la société GFI Informatique, a démarré le 9 janvier 2008 pour une durée de 18 mois.

La première phase qui consistait en une définition de l'architecture technique de la future application ainsi que les normes devant être mises en œuvre durant ce marché a été réceptionnée et validée le 9 mai 2008.

La deuxième phase a démarré en mai 2008. Elle consiste en la réalisation de la nouvelle application. Lors de cette phase sont apparues des divergences entre la société et le Centre sur l'interprétation et la compréhension des spécifications fonctionnelles.

Un marché complémentaire a été passé avec la société afin de prendre en compte les modifications induites par la mise en œuvre des nouveaux règlements de coordination des systèmes de sécurité sociale.

Tous les personnels de la DSI sont impliqués dans ce projet à différents niveaux pour :

- la gestion du projet,
- l'installation de l'application et de la base de données,
- la reprise des données,
- l'intégration des fichiers.

L'application Métis devrait entrer en production le 1^{er} avril 2011.



Mise à jour de la base de données européenne des organismes gestionnaires de CEAM

L'Union Européenne a décidé pour faciliter le déplacement de ses citoyens, de mettre en œuvre au niveau de chaque Etat membre une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), ainsi qu'une base de données européenne (CLD : Code Liste Database) recensant les organismes délivrant cette carte.

Le Cleiss a été chargé par la Direction de la sécurité sociale d'effectuer la mise à jour de cette base de données. Pour ce faire, la direction informatique a défini une procédure de mise à jour trimestrielle, des informations correspondantes.

Cette procédure a été adressée à l'ensemble des services informatiques des différents régimes délivrant cette carte.

En 2010, quatre mises à jour ont eu lieu par cette procédure et n'ont pas posé de problèmes particuliers.

La base de données européenne (CLD : Code List Database) contient 2163 organismes français délivrant des Cartes Européennes d'Assurance Maladie.

Nouvelle version d'ODSS

La DSI a participé avec la Direction de la gestion des créances à plusieurs réunions sur la définition du cahier des charges sur les nouvelles fonctions concernant le fichier d'Ouverture de Droits aux Soins de Santé réalisé et maintenu par la CNAV avant son basculement à la CNAMTS.

Ces réunions devraient aboutir à la phase de qualification des ces fonctionnalités prévues début 2011, avant sa mise en production.

2. Applications de gestion des détachements

Le Ministère a confié au Cleiss en 2005 la mission de mettre en place une base de données permettant un meilleur contrôle en matière de détachement, contrôle délégué à la direction des affaires juridiques.

L'objectif de cette application est double :

- tout d'abord, il s'agit de permettre la consultation en ligne par les personnels des organismes effectuant des contrôles dans le cadre de la lutte contre le travail illégal d'une base de données recensant les formulaires E101 (de détachement) reçus par la France pour des personnes détachées dans notre pays dans le cadre des règlements européens,
- ensuite, de fournir à la direction des affaires juridiques du Cleiss, un outil d'aide à la connaissance du détachement en France et de détection d'éventuelles cas litigieux.

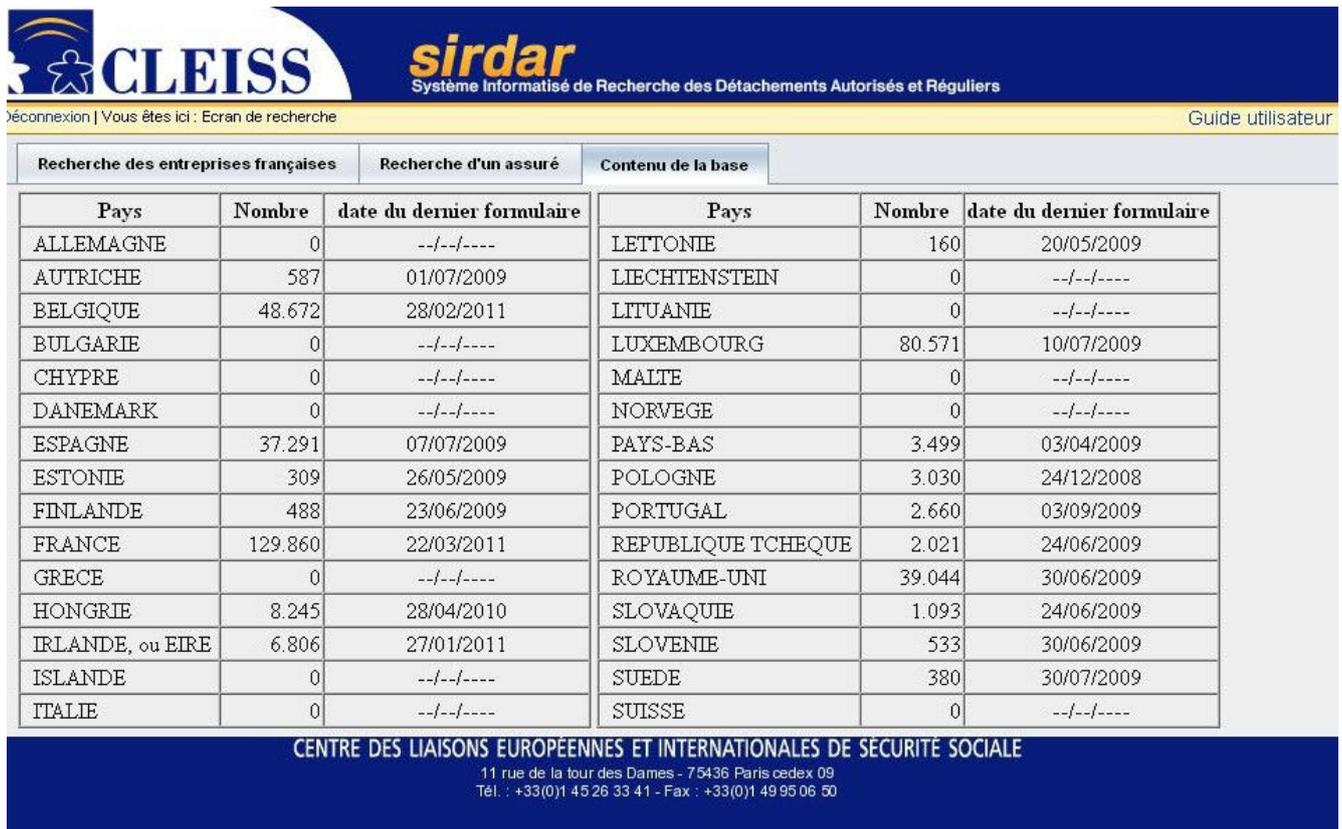
L'application SIRDAR, Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers, est mise en ligne sur Internet pour permettre l'accès aux personnels des corps de contrôle.

Actuellement, les inspecteurs des URSAAF ont accès à cette application et peuvent faire des recherches sur les personnes détachées en France dans le cadre de leurs missions.

Le Centre a créé 1 433 comptes d'accès à la base depuis sa mise en ligne.



La base contient actuellement 234 216 formulaires :



CLEISS *sirdar*
Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers

Déconnexion | Vous êtes ici : Ecran de recherche Guide utilisateur

Recherche des entreprises françaises Recherche d'un assuré Contenu de la base

Pays	Nombre	date du dernier formulaire	Pays	Nombre	date du dernier formulaire
ALLEMAGNE	0	--/------	LETTONIE	160	20/05/2009
AUTRICHE	587	01/07/2009	LIECHTENSTEIN	0	--/------
BELGIQUE	48.672	28/02/2011	LITUANIE	0	--/------
BULGARIE	0	--/------	LUXEMBOURG	80.571	10/07/2009
CHYPRE	0	--/------	MALTE	0	--/------
DANEMARK	0	--/------	NORVEGE	0	--/------
ESPAGNE	37.291	07/07/2009	PAYS-BAS	3.499	03/04/2009
ESTONIE	309	26/05/2009	POLOGNE	3.030	24/12/2008
FINLANDE	488	23/06/2009	PORTUGAL	2.660	03/09/2009
FRANCE	129.860	22/03/2011	REPUBLIQUE TCHEQUE	2.021	24/06/2009
GRECE	0	--/------	ROYAUME-UNI	39.044	30/06/2009
HONGRIE	8.245	28/04/2010	SLOVAQUIE	1.093	24/06/2009
IRLANDE, ou EIRE	6.806	27/01/2011	SLOVENIE	533	30/06/2009
ISLANDE	0	--/------	SUEDE	380	30/07/2009
ITALIE	0	--/------	SUISSE	0	--/------

CENTRE DES LIAISONS EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE
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

Nous rencontrons des difficultés avec les formulaires E101 polonais qui ne présentent pas la même structure ce qui oblige notre prestataire à faire de la saisie manuelle.

Pour éviter les problèmes dus à la numérisation, nous essayons d'obtenir de nos partenaires de nous fournir ces formulaires sous forme dématérialisée. Actuellement, la Belgique, la Hongrie et l'Irlande nous les fournissent sous cette forme.

Le marché de numérisation des formulaires E101 papier étant arrivé à échéance, une nouvelle consultation a été lancée est a abouti en concertation avec la direction des affaires juridiques au choix de la société INFOTEHNIKA. Une réunion et des échanges d'information ont eu lieu dans le dernier trimestre de l'année et devraient aboutir à un passage en production début 2011.

Pendant l'année, la DSI a eu des réunions avec la CNAMTS pour mettre au point les échanges d'information sur le détachement France vers les pays de l'Union Européenne. Ces réunions ont abouti à la définition d'un format (XML) et d'un support d'échanges (CFT sur liaison sécurisée sur Internet) ainsi que la signature d'un contrat de service.

Le Cleiss a reçu par ce biais tous les formulaires de détachement émis par les CPAM qui représentent un volume d'environ 100 000 formulaires.

Depuis le début de l'année 2011, le Cleiss reçoit hebdomadairement un fichier des formulaires émis. Ce fichier est intégré dans la base SIRDAR. L'application a été modifiée à la consultation pour permettre à l'utilisateur de ne faire des recherches que dans le sens France -> Europe ou dans le sens Europe -> France.

3. Projet EESSI

Origine du projet

Le nouveau règlement européen 883/2004 de coordination des systèmes de sécurité sociale prévoit que les échanges d'information entre les organismes de sécurité sociale dans l'Union Européenne se fassent sous forme dématérialisée. Pour ce faire, la commission a lancé un appel d'offre pour réaliser le réseau et les outils nécessaires à ces échanges EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information).

Le marché a été attribué à la société Siemens.

Il est demandé dans le même temps à chaque Etat Membre de mettre en œuvre un certain nombre de points d'accès servant d'interface entre les réseaux nationaux et le réseau européen.

Organisation du projet

La Direction de la sécurité sociale (bureau 4C) a mis en place un comité de pilotage COPIL composé de représentants :

- de la CNAMTS,
- de la CNAV,
- du Pôle Emploi,
- de la CNAF,
- de la MSA,
- de l'ACOSS,
- du RSI,
- du Cleiss,
- de la DACI.

Le COPIL a validé l'offre de la CNAV comme opérateur lors de sa réunion plénière du 6 mai 2010.

Pour la mise en place du point d'accès français, le COPIL a mis en place les instances suivantes :

- l'instance de suivi Cleiss / CNAV : elle fait un point régulier sur le projet, traite les alertes, suit la confection des livrables, examine les problèmes techniques,
- le comité de suivi est issu du groupe ayant confectionné le cahier des charges. Il est maintenant composé de : Cleiss, CNAMTS, CNAV, Pôle Emploi, RSI. Ce Comité arbitre les questions remontées par l'Instance de suivi.

Le COPIL valide les décisions importantes (notamment les modifications) relatives à la cible, aux délais, à l'organisation.

La maîtrise d'œuvre déléguée à la CNAV se compose des centres CNAV de Paris et Tours ainsi que la CRAV de Strasbourg. La direction de la maîtrise d'ouvrage de la CNAV vient en appui de la maîtrise d'œuvre, du comité de suivi et du Cleiss.



Etat des travaux

Le projet de convention entre la CNAV et le Cleiss est finalisé. Il a été envoyé au Cegefi du Cleiss et au Ministère du budget pour remarques avant envoi aux membres du comité de pilotage et présentation aux membres du CA du Cleiss.

Le comité de pilotage s'est réuni quatre fois en 2010, le comité de suivi quant à lui 9 fois.

L'instance de suivi s'est réunie mensuellement au cours de cette année.

Le cahier des charges concernant les fonctionnalités complémentaires (projet 4) est finalisé. Il a été envoyé aux membres du comité de pilotage pour remarques avec comme date limite de réponse le 15 novembre 2010. A l'issue, il a été transmis à l'opérateur le 5 décembre 2010.

Une journée nationale d'information a eu lieu le lundi 6 décembre 2010 pour l'ensemble des opérateurs de la protection sociale. L'affluence fut intéressante. En effet, 73 personnes ont assisté à cette journée. Le public était constitué de représentants tant informaticiens, que juristes.

L'installation d'une version de test de l'implémentation de référence a été faite chez l'opérateur et a permis de mettre en exergue quelques difficultés.

Une première réunion de contact avec la CNIL sur le projet EESSI a eu lieu le 17 mai 2010 avec le Cleiss et les représentants de la DSS. Cette réunion avait pour but de faire une présentation du projet.

Les travaux de définition du besoin sur le projet 3 (échanges d'information de SI à SI) vont commencer en novembre ainsi que les travaux sur la sécurité.

2 représentants de la CNAF, 2 représentants de la CNAV, 1 représentant du Cleiss et 1 représentant de la CCMSA ont participé aux formations de formateurs des End Users sur le WEBIC qui ont eu lieu en novembre et en décembre à Bruxelles. Ces formations sont organisées dans le cadre du marché EESSI de la commission européenne. 3 représentants de la CNAV sont inscrits pour les formations d'administrateurs.

Le Cleiss a fait une présentation de l'état d'avancement des travaux français lors de la réunion de la commission technique à Bruxelles le 1^{er} décembre.

Actuellement, 129 personnes ont accès à l'extranet EESSI mis en place dans le cadre de ce projet de déploiement.

4. Mise en place du télétravail

Le Cleiss a décidé d'expérimenter le télétravail. Un groupe de travail a été créé et s'est réuni plusieurs fois dans l'année. Il a retenu un certain nombre de candidats pour faire cette expérimentation.

La DSI a mis en place un environnement nécessaire à cette expérimentation. Cinq télétravailleurs, de la direction des traductions, ont participé à cette expérimentation.

A l'issue, la direction du Cleiss a souhaité pérenniser le télétravail et de ce fait la DSI mettra en place début 2011 une architecture devant permettre aux personnels volontaires du Cleiss de faire du télétravail dans la durée.



5. Amélioration du service rendu

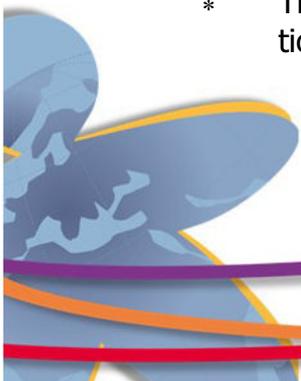
Afin d'améliorer le service rendu par la DSI, un audit du système d'information du Cleiss a été organisé en 2010.

Cet audit avait pour but de faire un point de situation sur la vulnérabilité du système d'information par rapport à l'état de l'art, faire des préconisations d'amélioration et proposer une démarche devant aboutir à la mise en place d'un plan de reprise d'activités.

De cet audit, il ressort que les problèmes liés au système d'information sont plus d'ordre organisationnel que technique.

La société VOIRIN consultants en charge de cet audit a préconisé la mise en place :

- D'un comité de management des SI, constitué des membres du comité de direction, il aurait pour missions :
 - * de prendre les décisions en matière d'orientations stratégiques du système d'information,
 - * de suivre l'état d'avancement des projets importants,
 - * de décider des ressources financières, humaines nouvelles à mobiliser,
 - * de valider le budget une fois l'an et d'en suivre l'évolution.
- D'un comité de pôle, constitué des représentants des utilisateurs de la maîtrise d'ouvrage et du ou des chefs de projet DSI, il aurait pour mission :
 - * De suivre l'avancement des projets majeur du pôle et de veiller à leur cohérence au sein du pôle
 - * De coordonner les ressources (financières – humaines) affectées aux différents projets du pôle
 - * De modifier les plannings de mise en œuvre
 - * De veiller à une bonne politique de transparence et de communication sur les projets
 - * D'inscrire de nouveaux projets hors schéma directeur des systèmes d'information
- D'un comité sécurité des systèmes d'information, composé du DSI, du responsable de la sécurité des systèmes d'information, du correspondant informatique et liberté et des membres du comité de direction, il aurait pour mission :
 - * Définir et mettre à jour la politique de sécurité des systèmes d'information,
 - * Organiser les audits de sécurité
 - * Suivre l'avancement des projets de sécurité
 - * Traiter les exigences de sécurité (confidentialité, contrôle d'accès, habilitation...)



III—LE FONCTIONNEMENT INTERNE DU CLEISS

A - LES RESSOURCES HUMAINES

1. L'effectif budgétaire du Cleiss

L'effectif budgétaire autorisé pour 2010 est de 128 agents dans le cadre de la COG. L'évolution sur 10 ans fait ressortir une évolution de 10,3% depuis 2001.

Année	Effectif budgétaire	Evolution
2001	116	+ 5
2002	122	+ 6
2003	122	-
2004	123	+ 1
2005	124	+ 1
2006 à 2008	124	-
2009	128	+4
2010	128	-



Effectifs 2010/2009			
Désignation des emplois	2010	2009	Différence
Fonctionnaires	23	23	–
Contractuels/Ucanss	30	30	–
CATEGORIE A	53	53	0
Fonctionnaires	17	16	+1
Contractuels/Ucanss	26	25	+1
CATEGORIE B	43	41	+2
Fonctionnaires	15	17	-2
Contractuels/Ucanss	17	17	–
CATEGORIE C	32	34	-2
TOTAL	128	128	0

2. Les agents rémunérés et les agents en ETP

Il s'agit ici des agents considérés en tant qu'unités physiques, évidemment indivisibles, bien que certains d'entre eux et dans des proportions non négligeables, travaillent à temps partiel.

Le nombre total d'agents rémunérés, à chaque début de mois, a oscillé entre 129 et 132. Il s'établissait à 130 au 31/12/2010. Le nombre d'agent en équivalent temps plein a lui oscillé entre 123,1 et 127,9.

La différence entre l'effectif budgétaire et ces données s'explique d'une part, par la présence d'agents rémunérés sur des quotités de travail rendues disponibles par les agents travaillant à temps partiel, d'autre part, par le départ d'agents qui n'ont pu être remplacés immédiatement.



3. Les changements intervenus dans la composition du personnel

En 2010, 13 agents ont quitté le Cleiss (8 contractuels, 3 fonctionnaires et 2 agents Ucanss). Les agents ont quitté le Cleiss pour des motifs variés qui sont exposés dans le tableau ci-dessous. Ces 13 agents avaient entre 1 mois et 23 ans et 5 mois d'ancienneté.

Motif	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	TOTAL
Rupture de période d'essai	-	-	3	3
Mutation	2	1	-	3
Réussite d'un concours	-	2	1	3
Démission	2	1	1	4
TOTAL	4	3	5	13

AC	DAJ	DEFS	DDC	DGC	DSI	DTRAD	SG	Equipe Direction	Total
-	2	1	-	6	1	-	1	2	13

Pour pallier ces 13 départs, 10 arrivées ont été enregistrées. Depuis le 1^{er} juillet 2010, l'ensemble des recrutements se fait sous statut Ucanss.

En 2010, le turn-over au Cleiss s'établit donc à 8,7%.

$$\text{Turn-over} = \frac{(\text{Entrées} + \text{sorties})/2}{\text{Effectif au 31 décembre } n-1} = \frac{(10+13)/2}{132} = 8,7\%$$

Ce turn-over a permis une promotion interne non négligeable (passage de la catégorie C à la catégorie B pour 7 agents, transformation de CDD en CDI pour 4 agents). Il n'est toujours pas possible de recruter des agents en poste dans la fonction publique en raison de la faiblesse des rémunérations du Cleiss.

Par ailleurs, un agent contractuel a bénéficié d'un congé de mobilité et un autre agent d'un congé de formation professionnelle d'un an.

4. Les principales caractéristiques du personnel

Les 130 agents présents au 31/12/2010 se répartissent de la manière suivante:

- selon le sexe : 71,5% de femmes,
- selon le statut : 38,5% fonctionnaires, 56,2% contractuels et 5,4% Ucanss,
- selon la catégorie : 43,1% de A, 32,3% de B et 24,6% de C,
- selon la quotité de travail : 18,5% des agents travaillent à temps partiel.



Répartition du personnel selon le sexe et le statut

	Femmes		Hommes		Total	
	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition
Contractuel	49	52,7%	24	64,9%	73	56,2%
Fonctionnaire	40	43,0%	10	27,0%	50	38,5%
UCANSS	4	4,3%	3	8,1%	7	5,4%
TOTAL	93	100,0%	37	100,0%	130	100,0%

Répartition du personnel selon le sexe et la catégorie

	Femmes		Hommes		Total	
	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition
Catégorie A	39	41,9%	17	45,9%	56	43,1%
Catégorie B	31	33,3%	12	32,4%	43	33,1%
Catégorie C	23	24,7%	8	21,6%	31	23,8%
TOTAL	93	100,0%	37	100,0%	130	100,0%

Répartition du personnel selon la catégorie et le statut

	A		B		C		Total	
	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition
Contractuel	30	53,6%	30	69,8%	13	41,9%	73	56,2%
Fonctionnaire	23	41,1%	12	27,9%	15	48,4%	50	38,5%
UCANSS	3	5,4%	1	2,3%	3	9,7%	7	5,4%
TOTAL	56	100,0%	43	100,0%	31	100,0%	130	100,0%

Répartition du personnel selon la quotité de travail

Au 31 décembre 2010, les agents bénéficiant d'un temps partiel sont au nombre de 24 contre 23 en 2009. Le tableau ci-dessous présente le nombre d'agents par catégorie autorisé à travailler à temps partiel: 21 agents travaillent à 80% et seulement 3 à 90%. 4 agents ont obtenu un aménagement quotidien de leur temps de travail et 20 un aménagement hebdomadaire.

Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Total
12	10	2	24

Le temps disponible dégagé par ces temps partiels équivaut à 4,5 agents en équivalent temps plein contre 4,3 en 2009.

Répartition géographique du personnel

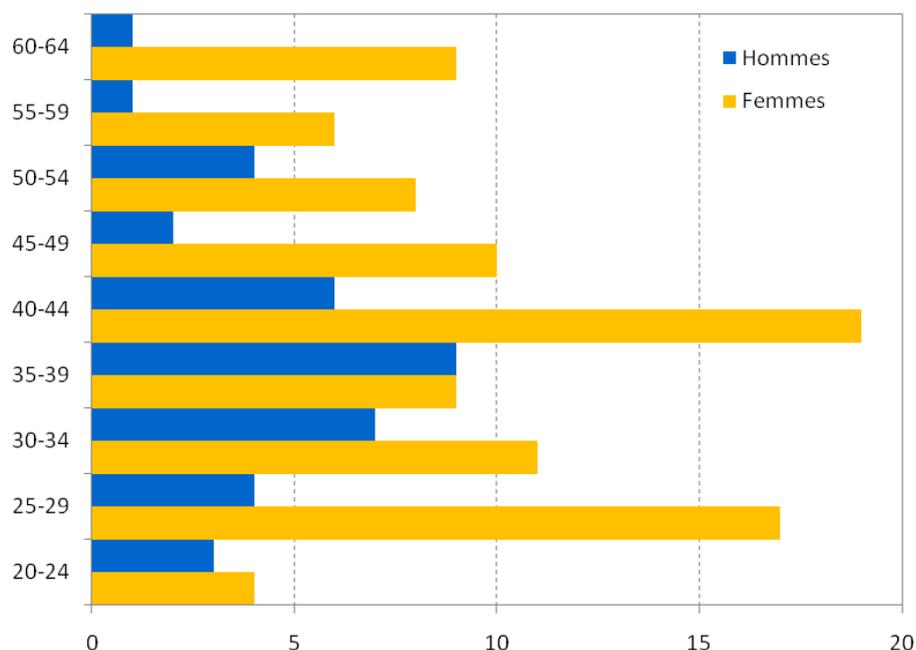
Au 31 décembre 2010, sur les 130 agents employés au Cleiss, 123 résident en Ile-de-France soit 94,6%. La majorité de l'effectif se concentre à Paris (36,9%) loin devant les Hauts-de-Seine et le Val d'Oise (10,8% chacun).



5. Une pyramide des âges qui illustre la nécessité de gérer les départs attendus

Pyramide des âges du personnel au 31 décembre 2010 (130 agents)

Cette pyramide des âges révèle une forte présence de femmes au Centre (71,5%). L'âge moyen des agents du Centre s'élève à 40,4 ans. Un quart des agents a moins de 31 ans tandis qu'un quart a plus de 47 ans. L'âge moyen des agents du CLEISS est passé de 38,8 ans en 2006 à 40,4 ans en 2010. Le vieillissement de la population est plus flagrant encore si l'on s'intéresse à l'âge médian du personnel. Ainsi, en 2006, la moitié du personnel avait plus de 36 ans tandis qu'en 2010, la moitié du personnel a plus de 40 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 41,2 ans et 38,4 ans.

Le personnel de catégorie A (44,3 ans en moyenne) est sensiblement plus âgé que le personnel de catégorie B (36,9 ans) et C (38,2 ans).

Cette pyramide des âges nous indique que 10 agents ont plus de 60 ans ce qui signifie qu'il faudra prévoir la vague des départs à la retraite dans les années à venir. Ces départs sont d'autant plus à anticiper qu'ils concernent 4 membres de la direction.

6. L'ancienneté du personnel

L'ancienneté des agents s'étend de 0 à 45 ans. L'ancienneté moyenne au CLEISS est de 13 ans et 2 mois. Il est à noter que la moitié des agents sont présents depuis 9 ans et 2 mois. Un quart du personnel est présent depuis plus de 19 ans et 7 mois. Enfin, il faut souligner que 15,4% des agents sont entrés au CLEISS depuis moins de 2 ans.

$$\text{Taux d'ancienneté} = \frac{\text{nombre d'agents ayant moins de 5 ans d'ancienneté}}{\text{Effectif au 31 décembre 2010}} = 36/130 = 0,28$$

Un ratio « normal » doit être compris entre 0,1 et 0,2. Au-delà de 0,2, on considère que l'expérience collective risque de manquer au sein de la structure.

L'ancienneté selon la catégorie

Au CLEISS, le personnel de catégorie A est davantage fidélisé: ainsi, la moitié du personnel de cette catégorie a plus de 14 ans et 2 mois d'ancienneté. En revanche, l'ancienneté médiane s'élève à 8 ans et 9 mois pour le personnel de catégorie B et à 9 ans et 3 mois pour le personnel de catégorie C.

7. Un effort soutenu en matière de formation

Le plan de formation 2010 a été élaboré essentiellement à partir des besoins exprimés par les agents lors des entretiens annuels d'évaluation ou directement au secrétariat général en accord avec leur hiérarchie. Il traduit encore de manière imparfaite l'ambition du CLEISS d'utiliser à fond la formation comme levier d'amélioration du fonctionnement du CLEISS et comme instrument du développement professionnel des agents.

Ce 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.

	2010	2009	2008	2007	Evolution
Nombre de stagiaires*	157	205	177	117	34,2%
Nombre d'agents formés**	106	120	94	74	43,2%

* **Le nombre** de stagiaires correspond au nombre d'agents qui ont participé à une action de formation au cours de l'année, ce qui veut dire qu'un agent est comptabilisé autant de fois qu'il participe à des actions de formations différentes.

** **Le nombre d'agents formés** correspond au nombre d'agents qui ont suivi au moins une formation au cours de l'année. Ainsi un agent est comptabilisé une seule fois même s'il a suivi plusieurs formations.

Le bilan des actions de formations réalisées en 2010 fait ressortir un total de 157 stagiaires contre 205 en 2009, soit une baisse de 23,4 %.

En nombre d'agents formés, la baisse s'élève à 10,2% par rapport à 2009 avec 106 agents formés contre 118. En 2010, 81,5% des personnes présentes au CLEISS (130 agents présents en décembre 2010). A noter toutefois qu'en 2009, une grande partie des agents du CLEISS a suivi une action de formation dans le domaine de la bureautique (Office 2007), ce qui explique la baisse du nombre d'agents formés en 2010.

Au total, le plan de formation représente plus de 1,5% de la masse salariale.



Répartition par catégorie

La proportion d'agents formés est très importante pour la catégorie C (près de 97%) mais elle ne cesse de diminuer dans les autres catégories pour atteindre 60% pour le personnel de direction. En revanche, la durée moyenne de formation par agent formé évolue dans le sens inverse avec un personnel de direction qui a passé en moyenne 52 heures en formation contre 11 heures pour un agent de catégorie C.

Catégorie	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés	Effectif réel au 31/12/10	% d'agents formés
A	23	57	33	45	73,3%
B	17	53	36	43	83,7%
C	10	39	31	32	96,9%
Equipe Direction	6	8	6	10	60,0%
TOTAL	56	157	106	130	81,5%

Catégorie	Total heures	Durée moyenne par action de formation	Durée moyenne par agent formé
A	1107:00	48:07	33:32
B	559:15	32:53	15:32
C	357:00	35:42	11:30
Equipe Direction	315:00	52:30	52:30
TOTAL	2338:15	41:45	22:03

Répartition par domaine de formation

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Bureautique	5	13	10
Comptabilité-gestion	7	9	7
Environnement	1	1	1
Informatique	3	3	3
Juridique	3	67	66
Linguistique	3	12	12
Mémoire de défense	1	1	1
Perfectionnement logiciel	5	26	22
Premier secours	2	9	9
Préparation concours	2	9	9
Ressources humaines	4	6	4
Techniques rédactionnelles	1	1	1
TOTAL	37	157	145



Des formations organisées en interne au CLEISS et par le Ministère

En interne au CLEISS, priorité a été donnée en 2010 à la formation sur les nouveaux règlements européens entrés en vigueur le 1^{er} mai 2010. Elle a été proposée à l'ensemble des agents de la DAJ et de la DGC.

La participation aux actions de formation du ministère est liée aux places disponibles et ne peut pas être programmée à l'avance.

La préparation aux concours ou examens professionnels a concerné 9 agents.

8. Les points d'attention

- **Arriver à saturer les effectifs budgétaires du CLEISS** : la création de 4 emplois s'est accompagnée de 165 000 euros supplémentaires mais, dans le même temps, de la suppression de 200 000 euros ce qui rend aléatoire la saturation de l'effectif cible.
- **Renforcer l'attractivité du CLEISS** : tous les emplois ont été mis sur la bourse de l'emploi public et sur la bourse de l'Ucanss, mais la comparaison de rémunération ne permet pas d'attirer des fonctionnaires ou des agents en poste dans le réseau de la sécurité sociale. Par ailleurs, le turn-over reste fort, pour l'essentiel en raison de départs au sein de la sphère publique.
- **Maintenir l'effort de formation en améliorant sa pertinence** : 82% des agents du CLEISS ont bénéficié d'une formation en 2010.
- **Poursuivre le développement du dialogue social**, en maintenant notamment le rythme des réunions du CTP et la politique contractuelle.

B - LE BUDGET DU CLEISS EN 2010

En application du code de la sécurité sociale (Articles R. 767-10 et R.767-11) :

- les recettes du centre comprennent notamment :
 - les contributions annuelles supportées par les régimes français selon une clé de répartition fixée par arrêté (85,8% à la charge du régime général);
 - les participations de la communauté européenne ainsi que toutes subventions liées aux missions du centre;
 - les frais de traduction versés par les organismes français de protection sociale ne participant pas au financement du budget du centre;
- les dépenses du centre comprennent les frais de personnel et les charges de fonctionnement et d'équipement.



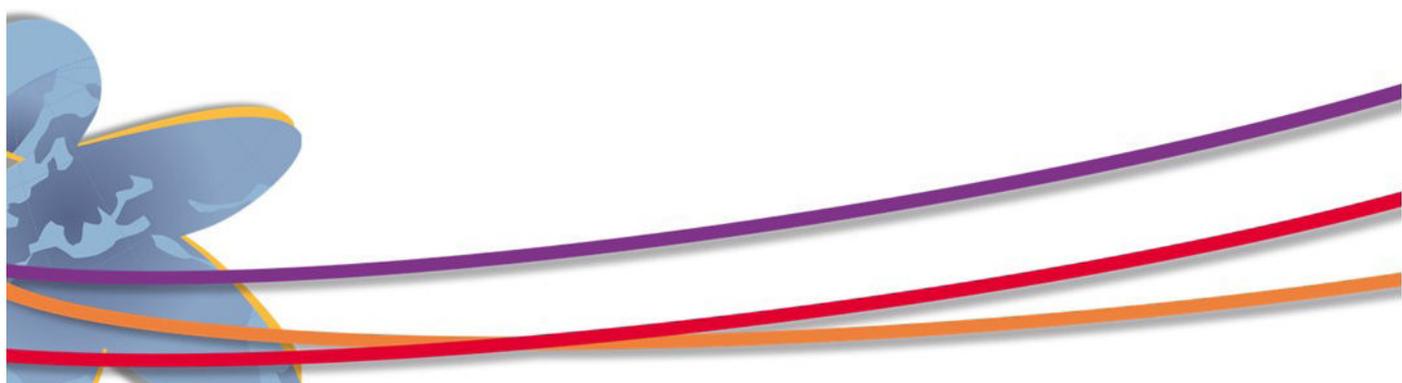
Le budget du Cleiss pour 2010 (BPI) a progressé dans les proportions suivantes :

	Budget total 2009	Budget total 2010	Evolution 2010/ 2009	Mesures Nouvelles	Budget avec MN
Fonctionnement hors amortissements	2 099 051,00	1 819 051,00	-280 000,00	691 000,00	2 510 051,00
<i>Déménagement+ loyer</i>				<i>691 000,00</i>	
Evolution			-13,34%		19,58%
Charges de personnel	6 300 880,00	6 441 130,00	140 250,00	200 000,00	6 641 130,00
<i>Reclassement Ucanss</i>				<i>200 000,00</i>	
Evolution			2,23%		5,40%
TOTAL FONCTIONNE- MENT	8 399 931,00	8 260 181,00	-139 750,00	891 000,00	9 151 181,00
Evolution			-1,66%		8,94%
Investissement en CP	2 363 719,43	300 000,00	-2 063 719,43		300 000,00
Evolution			-87,31%		-87,31%
TOTAL GENERAL	10 763 650,43	8 560 181,00	-2 203 469,43	891 000,00	9 451 181,00
Evolution			-20,47%		-12,19%

La diminution du budget de fonctionnement, hors mesures nouvelles, est de -13% due à la suppression des crédits d'audits et de colloque de 2009. Hors ces mesures non reconductibles, le budget 2010 est au niveau de 2009.

L'augmentation des charges de personnel, hors mesures nouvelles, est de 2,23%.

Une décision modificative, adoptée en novembre 2010, a porté sur des crédits supplémentaires à hauteur de 285.000€ pour le projet EESSI et de 260.000€ pour répondre à une augmentation des demandes de traduction.



ANNEXE

Partie législative du code de la sécurité sociale

CHAPITRE 7 - TRAVAILLEURS MIGRANTS

Section 1 : Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale

Art. L. 767-1

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.

Les missions du centre sont définies par décret en Conseil d'État.

Pour l'exercice de ces missions, le Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale peut employer des agents non titulaires avec lesquels il conclut des contrats à durée déterminée ou indéterminée. Ce centre peut également recruter des agents de droit privé régis par les conventions collectives applicables au personnel des organismes de sécurité sociale. Sont préservés les droits à titularisation des agents acquis au titre de la loi no 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État et de la loi no 2001-2 du 3 janvier 2001 relative à la résorption de l'emploi précaire et à la modernisation du recrutement dans la fonction publique ainsi qu'au temps de travail dans la fonction publique territoriale.

Le Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale est notamment financé par des contributions des régimes de sécurité sociale, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Le centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale est placé sous la tutelle du ministre chargé de la sécurité sociale, du ministre chargé de l'agriculture et du ministre chargé du budget.



Partie réglementaire du code de la sécurité sociale.

CHAPITRE VII - TRAVAILLEURS MIGRANTS

Section première : Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale

Sous section 1

Dispositions générales

Article R. 767-1

Le centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale est placé sous la tutelle du ministre chargé de la sécurité sociale, du ministre chargé de l'agriculture et du ministre chargé du budget.

Article R. 767-2

I - Le centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale a pour missions :

1. De procéder, pour l'ensemble des institutions françaises de sécurité sociale intéressées, avec les institutions étrangères et les autres institutions concernées, au suivi et au règlement des créances et des dettes, à l'exception de celles relatives aux prestations de chômage, découlant de l'application des règlements de la Communauté européenne, des accords internationaux de sécurité sociale et des accords de coordination avec les régimes des collectivités territoriales et des territoires français ayant leur autonomie en matière de sécurité sociale.
2. De constituer, en liaison avec les institutions françaises de sécurité sociale concernées, les répertoires relatifs aux bénéficiaires des régimes français séjournant temporairement ou résidant à l'étranger ou dans les collectivités territoriales ou territoires précités, nécessaires pour effectuer les opérations de gestion mentionnées au 1^o ci-dessus.
3. De collecter les données statistiques et comptables sur la mise en œuvre des règlements de la Communauté européenne, des accords internationaux de sécurité sociale et des autres accords de coordination, et d'établir un rapport annuel ;
4. De fournir aux autorités ministérielles compétentes les éléments permettant d'apurer les comptes entre les organismes français de sécurité sociale et leurs homologues étrangers



5. D'instruire et de traiter, dans les conditions prévues par les règlements de la Communauté européenne, les accords internationaux de sécurité sociale et les autres accords de coordination, les demandes relatives au maintien exceptionnel ou à la prolongation du maintien aux régimes français de sécurité sociale 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 des personnes exerçant leur activité sur le territoire français.

II - Le centre est également chargé :

1. D'assister, si nécessaire, les institutions de sécurité sociale compétentes pour l'instruction des dossiers des personnes relevant des règlements de la Communauté européenne, des accords internationaux de sécurité sociale ou des autres accords de coordination ;
2. De répondre aux demandes d'information formulées notamment par les assurés ou les entreprises dans son domaine de compétence ;
3. D'apporter, si nécessaire, un appui technique au ministère chargé de la sécurité sociale dans le domaine des relations européennes et internationales et au ministère des affaires étrangères dans le cadre de l'action qu'il mène dans le domaine de la protection sociale en faveur des Français installés à l'étranger ;
4. De procéder, à la demande des organismes français, à la traduction des dossiers rédigés dans une langue étrangère qui leur sont adressés ;
5. De tenir à jour une documentation sur la législation relative à la protection sociale des États étrangers ;
6. D'établir et de communiquer aux usagers ou organismes qui en font la demande les textes et documents relatifs aux règlements de la Communauté européenne et aux accords de coordination en matière de sécurité sociale ;
7. D'accomplir, dans le domaine de la sécurité sociale, toutes autres tâches qui lui seraient confiées concernant les personnes visées par les règlements de la Communauté européenne, les accords internationaux et les autres accords de coordination ainsi que la coopération technique avec les États étrangers.

