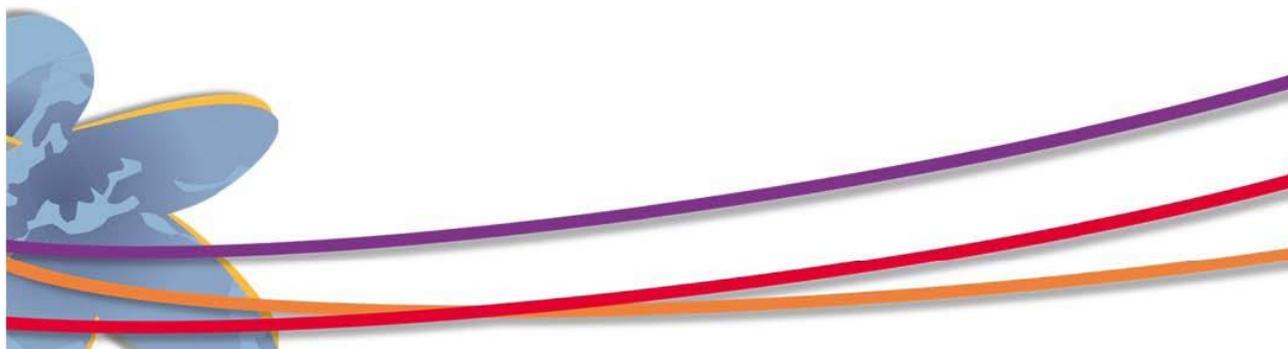




RAPPORT D'ACTIVITE

Année 2011



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 représentant 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 2011 trois fois, les 11 avril, 12 septembre et 12 décembre. La première réunion était principalement une réunion de bilan de l'année précédente, la deuxième réunion, une séance de travail plus prospective autour des orientations de la prochaine convention d'objectif et de gestion (COG), la dernière sur le budget de l'année 2012, le bilan de la COG se terminant fin 2011 et le projet de COG du CLEISS. Malheureusement, les moyens de la Direction de la sécurité sociale n'ont pas permis de faire aboutir, malgré les propositions du CLEISS, la négociation pour une nouvelle COG permettant d'organiser les évolutions nécessaires sur une période pluriannuelle.

L'année 2011 a été marquée par la poursuite de 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 notamment avec les projets de coopération transfrontalières Scala, mais aussi Initiative 883 2.0 et EESSI. Il se poursuivra en 2012. Un des enjeux centraux est celui de la détermination de la législation applicable avec ses conséquences immédiates sur l'ouverture des droits des usagers et le recouvrement des cotisations.

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. La question des différentes informations, notamment les messages structurés, les « SED » qui permettent de communiquer dans le cadre d'EESSI, associe ses directions de l'information, des affaires juridiques et des traductions. Un travail important a été entamé pour analyser les flux et en tirer les conséquences sur l'organisation des différentes institutions de sécurité sociale.

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 2011.

La lutte contre la fraude a été renforcée avec le réseau du recouvrement (détachements) et des organismes d'assurance maladie (contrôle des factures). L'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), s'est poursuivie. 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. Le bulletin internet du CLEISS, mis en place avec la publication, « Décryptage », sort désormais plusieurs fois par an et est apprécié par ses lecteurs. 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 2011, présenté par le directeur du CLEISS au Conseil d'administration, reflète les importants efforts accomplis au cours de cette année.

Atteint en juillet prochain par la limite d'âge de 65 ans qui s'applique aux présidents d'établissements publics de l'Etat, je tiens, dès à présent, à remercier le personnel et la direction du CLEISS de leur investissement dans leurs missions et les membres du Conseil d'administration pour l'intérêt qu'ils marquent à cette institution, qui contribue à la bonne gestion financière de la sécurité sociale et à la protection sociale des assurés, quelle que soit leur nationalité, et s'efforce de préserver les droits des travailleurs migrants au sein de l'Union européenne ou à travers le monde.

Paris, le 23 avril 2012

Michel LAROQUE

LES CHIFFRES CLES

Contribuer au recouvrement des créances de l'assurance maladie		
Introduction de créances (en millions d'euros)	788	+90%
Introduction de dettes (en millions d'euros)	381	+14%
Paiement de créances (en millions d'euros)	565	+33%
Paiement de dettes (en millions d'euros)	317	- 20%
Montant des litiges (en millions d'euros)	15	-40%
Stock des litiges en fin d'année	89 000	+39%
Améliorer l'information		
Mise en ligne du rapport statistique	Nov. 2011	
Nombre de visites du site internet	1 079 632	+14,5%
Traduire ce qui est demandé		
Nombre de pages traduites	50 166	-5%
Délai de traduction (en jours)	32	+11

SOMMAIRE

I – Les actions transversales.....	7
A - Travaux collectifs avec les têtes de réseau.....	7
B – La lutte contre la fraude.....	8
II – Les métiers exercés par le CLEISS pour les caisses de sécurité sociale....	9
A- La gestion des créances.....	9
B- Les affaires juridiques.....	18
C- Les études financières et les statistiques.....	25
D- La documentation et la communication.....	28
E- Les traductions.....	33
F- Les systèmes d’information.....	40
III – Le fonctionnement interne du CLEISS.....	46
A- Les ressources humaines.....	46
B- Le budget.....	50

I – LES ACTIONS TRANSVERSALES

A- TRAVAUX COLLECTIFS AVEC LES TETES DE RESEAU

1. Relations avec les institutions françaises et les partenaires

En 2011, le Cleiss a intensifié ses relations avec les organismes nationaux et les organismes de base.

Les relations avec la CNAV concernant les nouveaux règlements se sont poursuivies. Le Cleiss a largement contribué à la lettre réseau CNAM sur les flux et les documents électroniques dans les nouveaux règlements. Il a été sollicité par le RSI afin de participer à la mise à jour du guide invalidité dans le cadre des règlements communautaires.

Le centre a poursuivi sa contribution au projet initié par la CNAMTS afin de construire une offre de formation 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 avec les responsables des autres modules pour leur suivi. Un important travail de mise à jour de ces modules est intervenu au cours de l'année 2011.

Le Cleiss a participé à l'animation des modules sur les accords internationaux au profit des inspecteurs URSSAF en liaison avec le centre de formation de ROUEN.

L'EN3S, Eures, Tress l'ENSAM et les centres régionaux de formation de la sécurité sociale ont fait appel aux compétences notamment de la direction des affaires juridiques du Cleiss pour animer des sessions de formation ou d'information.

Le Cleiss a en outre participé à des manifestations : Mondissimo-Salon des professionnels de la mobilité internationale, rencontres du groupe Magellan, 24 heures chrono émissions de News 21, ainsi qu'à la journée des institutionnels de l'expatriation. Il s'est agi dans ces diverses manifestations d'apporter aux visiteurs ou internautes des informations sur leurs droits liés aux accords internationaux.

2. Participation à des réunions internationales

Le Cleiss a assisté en 2011 à la commission mixte franco-turque qui a permis de régulariser les comptes des exercices allant de 1995 à 2007. De nouvelles propositions d'apurements par correspondance ont été envoyées au Ministère en ce qui concerne le Maroc, allant jusqu'à l'exercice 2010 inclus. Enfin, des échanges de statistiques sont également intervenus avec le Mali, la Turquie, la Macédoine, la Bosnie, le Monténégro, la Mauritanie, le Gabon, le Congo et le Cap-Vert.

Une réunion s'est tenue avec l'organisme de liaison polonais à Paris au cours de laquelle la proposition de signer un accord bilatéral en matière de gestion des créances de soins de santé n'a pas été reprise par la partie polonaise.

Enfin, le Cleiss a participé activement aux deux sessions de la Commission des comptes en mai et novembre 2011 à Bruxelles, ce qui a permis de rencontrer un certain nombre de pays et de les inviter à régulariser leurs dettes (Roumanie et Bulgarie) ainsi que d'étudier avec l'Italie la refonte des accords bilatéraux existants en matière de soins de santé à partir de la proposition faite en 2008 et réactualisée en 2010.

B- LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE : le contrôle des dettes

Le plan de contrôle des dettes sur factures qui avait été mis en place en 2010 par la CNAMTS a permis le contrôle de 137 factures de plus de 5000 euros concernant 8 CPAM. Le bilan définitif a été dressé au cours d'une réunion à la CNAMTS le 26/10/2011. En définitive, le taux de 5% d'anomalies constaté initialement s'effondre après réception des réponses obtenues des caisses étrangères et des explications données. Sur les factures reçues, une seule facture n'a pas été payée, les autorités suédoises l'ayant annulée.

Cependant, le sujet des fraudes ayant intéressé tant les services ordonnateurs de la CNAMTS que la Cour des Comptes qui vérifie les paiements effectués par cette dernière, il a été décidé :

- d'élaborer un plan de gestion du risque en vue de proroger ces contrôles et faire certains ciblage sur le pays, le montant des factures, la qualité de l'assuré (frontalier ou touriste..) la notion de soins programmés ou le type de soins (hospitalisation ou autre)
- d'établir une lettre réseau qui rappellerait les objectifs (délais, résultats, rappels des enjeux) et confierait vraisemblablement cette tâche à une unité spécialisée.

Le CLEISS poursuivra la vérification des factures au niveau des droits des personnes puisqu'il a été autorisé à consulter le RNCPS. Dans un premier temps, il sera proposé de contrôler les factures dont le montant est supérieur à 5000€ (sur l'échantillon tiré pour la CNAMTS cela représentait 1786 facture/an soit un peu plus de 0,5% du nombre total de factures reçues). Dans un deuxième temps, des contrôles plus larges pourront être opérés dans la mesure où seraient mis en place des traitements automatisés.

II – LES METIERS EXERCES PAR LE CLEISS POUR LES CAISSES DE SECURITE SOCIALE

A – LA GESTION DES CREANCES

L'année 2011 a été marquée par la finalisation et, en décembre, par la mise en production de la nouvelle application de gestion des dettes et créances de soins de santé METIS.

L'application Métis devait entrer en production au 1^{er} avril 2011 et de ce fait l'ancien logiciel ARISSA a été arrêté fin mars 2011 correspondant à la fin du 1^{er} trimestre de façon à pouvoir passer en comptabilité les opérations liées à cette période. Mais il s'est avéré que les nouveaux programmes informatiques n'étaient pas prêts à cette date et qu'ils ne l'ont été qu'à partir du début septembre 2011. Cette période a été mise à profit pour réaliser une série de tests. L'application Métis a finalement été réceptionnée le 21 décembre 2011.

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

Introduction et paiement des créances et dettes en 2011 : une année complète de créances présentées.

SITUATION	CREANCES PRESENTEES (montants en millions d'Euros)		DETTES PRESENTEES (montants en millions d'Euros)	
	2010	2011	2010	2011
Factures EEE	373,6	454,6	106,7	245,4
Factures hors EEE	4,9	3,7	56,3	57,2
Sous-total	378,5	458,3	163,00	302,6
% évolution		21%		85,6%
Forfaits EEE	0,1	329,7	139,5	78,2
Forfaits hors EEE	37,00	0	98,8	0
Sous-total	37,10	329,7	238,3	78,2
% évolution		788,6%		- 67,1%
TOTAL	415,6	788,0	401,3	380,8
		89,6%		- 5,1 %

Forte augmentation de 89,6% des créances présentées:

Deux phénomènes expliquent cette hausse :

- Pour les forfaits, les créances relatives à l'exercice 2008 et des compléments de créances relatifs aux exercices antérieurs à 2008 ont été introduits en 2011 pour 329,7

millions d'euros alors qu'en 2010, seuls des compléments de créances relatifs aux exercices antérieurs à 2008 avaient été introduits pour un total de 0,1 million. Les variations de ce poste sont fonction de la présentation à la commission de comptes des couts moyens qui servent de base au calcul des forfaits .Le calendrier échappe au Cleiss. A l'avenir, compte tenu de la place moins importante des forfaits cf. infra, l'impact des retards devrait toutefois être moindre

- Pour les factures, le montant des créances présentées est en hausse de 21%, passant de 373,6 millions en 2010 à 454,6 millions en 2011 pour les pays de l'Union /EEE/Suisse, cette progression étant directement liée au changement de règlements applicables au 01/05/2010, et l'ensemble des prestations en nature servies entre le 01/05/2010 et le 31/12/2010 ayant été mises en recouvrement (8 mois). compte tenu du changement de règlements applicables au 01/05/2010, seules les prestations en natures servies au cours des quatre premiers mois de 2010 ont été mises en recouvrement.

L'année 2011 est marquée par la persistance des anomalies sur les E 125-E127 ainsi que les états financiers ou de dénombrements livrés par la CNAMTS : un nouveau courrier a été adressé à la CNAMTS en juillet 2011 pour l'inviter à prendre en compte, avant même la mise en place de la structure EESSI au 01/05/2014 et l'envoi à compter de cette date de messages dématérialisés, les modifications suivantes. Les corrections qui étaient faites de manière manuelle par le Cleiss ne seront plus praticables et la France s'expose à la perte de créances importantes :

- passage de 7 à 10 caractères du code des organismes étrangers (FMO)
- modification de la taille du NIR étranger de 15 à 20 caractères
- mémorisation de la date de délivrance des attestations de droit aux soins de santé
- mémorisation du numéro de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- gestion correcte des franchises sur les relevés de dépenses.

Une baisse modérée de 5,1 % en matière de dettes présentées:

- Pour les dettes sur factures : la présentation des dettes factures a été irrégulière comme les années précédentes pour l'UE/EEE/Suisse. Alors que les dettes présentées avaient baissé de 23,2% entre 2009 et 2010, elles progressent de 85,6% entre 2010 et 2011 pour atteindre 302,6 millions au total. Outre le passage généralisé aux remboursements sur factures, cette hausse marque également le souhait de certains pays de l'Union d'introduire les créances dans les délais prescrits par la Décision S7 CACSSS, tels l'Allemagne avec 35 millions en 2011 contre 18,7 millions en 2010, la Belgique avec 114,8 millions et rien en 2010, l'Espagne avec 21,8 millions en 2011 contre 11,9 millions en 2010, la Portugal avec 45,2 millions en 2011 contre 21,9 millions en 2010.
- Pour les dettes sur forfaits : elles correspondent à 78,2 millions en 2011, soit une baisse de 67,1 % par rapport à 2010 (238,3 millions). Les différents pays introduisent leurs créances de façon irrégulière même si certains pays ont introduit des créances très importantes en vue de se conformer à la Décision S7. Par exemple, la Belgique a présenté seulement 0,7 million de créance en 2011 contre 26,5 millions en 2010, l'Espagne n'a présenté aucune créance en 2011 alors qu'elle avait transmis 57,2 millions en 2010. Même constatation pour l'Allemagne avec 13,5 millions en 2011 contre 23,6 millions en 2010. Inversement, le Portugal n'avait présenté que 19 millions de créances en 2010 mais 38,8 millions en 2011. Mêmes constatations pour l'Italie avec 6,2 millions en 2010 mais 13,1 millions en 2011 et le Luxembourg avec 2,5 millions en 2010 mais 4,5 millions en 2011. Par ailleurs, aucun apurement de comptes n'a été enregistré pour les conventions bilatérales en 2011.

(1) Factures : dépenses réelles de soins de santé – (2) Forfaits : dépenses réglées sur base de forfaits

Remboursements des créances et dettes en 2011 : alors que les paiements étaient quasiment égaux en créances ou dettes en 2010, le paiement des dettes correspond seulement à 56% du paiement des créances en 2011.

SITUATION	CREANCES (montants en millions d'Euros)		DETTES (montants en millions d'Euros)	
	2010	2011	2010	2011
Factures EEE	264,2	339,0	128,7	108,2
Factures hors EEE	6,1	2,1	58,7	58,6
Sous-total	270,3	341,1	187,4	166,8
% évolution		26,1%		- 10,9%
Forfaits EEE	121,9	217,2	127,1	108,1
Forfaits hors EEE	32,1	7,2	81,2	42,6
Sous-total	154,0	224,4	208,3	150,7
% évolution		45,7%		- 27,6%
T O T A L	424,3	565,5	395,7	317,5
		+ 33,2%		- 19,7%

Hausse importante de 33% des créances payées:

- Au total, le CLEISS a perçu 565,5 millions (+ 33,2% par rapport à 2010) se décomposant en 556,2 millions pour les pays de l'Union et 9,3 millions pour les conventions (dont 7,4 millions de l'Algérie).
- Pour les factures, le CLEISS a perçu 341,1 millions de ses homologues étrangers au cours de l'année 2011, soit une hausse de 26,1 % par rapport à 2010. Les principaux payeurs ont le Royaume-Uni (107,2 millions), le Luxembourg (98,9 millions), l'Allemagne (46 millions, La Belgique (33,3 millions) et l'Italie (19,4 millions). Au total, les différents pays ont réglé 83,3% du solde de leurs dettes arrêtées au 31/12/2010.
- pour les forfaits, 224,4 millions ont été perçus des pays étrangers, dont 121,7 millions au titre d'avances et 102,7 millions au titre du solde arrêté au 31/12/2010, soit 161,9% de ce solde, ceci résultant également de l'introduction des créances de l'exercice 2008 début 2011. Les forfaits de l'année 2009 n'ayant été présentés qu'en juin 2010 à nos partenaires, de nombreux pays n'avaient pas été en mesure de verser les avances prévues par les accords bilatéraux avant le 31/12/2010. Pour les pays de l'Union, des avances au titre des forfaits pour ce dernier exercice ont donc été perçues pour un total de 114,2 millions.

- Pour les forfaits au titre des conventions, l'Algérie n'a versé qu'une partie de l'avance due pour l'année 2011 et une lettre de rappel lui a été adressée.
- Les pays qui ne règlent pas rapidement leurs dettes sont :

Allemagne : ce pays a payé seulement 45,3% du solde de sa dette arrêtée au 31/12/2010, contre 70,6% en 2010. De plus, en raison des créances présentées sur l'année 2011 pour 67,5 millions, le solde au 31/12/2011 progresse de 19,9% par rapport à fin 2010 pour atteindre 126 millions. Comme les années précédentes, la France reste largement créditrice de plus de 100 millions dont l'assurance maladie française fait l'avance. De nouvelles discussions visant à accélérer les paiements devraient intervenir en 2012 au niveau des ministères compétents.

Grèce : la situation reste la même que les années précédentes dans la mesure où ce pays n'a réglé que 0,1 million soit 0,8% de sa dette arrêtée au 31/12/2010 (33,7% l'année précédente). De ce fait, le solde de la dette progresse de 18,8 % entre le 31/12/2010 et le 31/12/2011. La Grèce est débitrice depuis plusieurs années de 10 à 15 millions, soit une avance de trésorerie consentie par la France mais cette date a encore augmenté pour atteindre 17 millions au 31/12/2011.

Italie : ce pays n'a pas réglé les acomptes dus dans le cadre de l'accord bilatéral existant en ce qui concerne les créances relatives au 1^{er} semestre 2010, ce qui provoque un accroissement de 36% de sa dette au 31/12/2011. Un rappel a été fait pour en obtenir le versement.

Portugal : ce pays n'a pas réglé les acomptes dus dans le cadre de l'accord bilatéral existant en ce qui concerne les créances relatives au 1^{er} 2009, deuxième semestre 2009 et 1^{er} semestre 2010, ce qui provoque un accroissement de 45% de sa dette au 31/12/2011. Un rappel a été fait pour en obtenir le versement.

Bulgarie : n'a réglé que 18,4 % de sa dette arrêtée au 31/12/2010, la dette de ce pays progressant de 16,8% entre le 31/12/2010 et le 31/12/2011, malgré les engagements pris au cours de la commission des comptes de mai 2011.

Roumanie : la dette progresse de 40% de 2010 à 2011 du fait des nouvelles créances présentées pour 3,9 millions en 2011 mais surtout du fait que ce pays n'a effectué aucun règlement en 2011. La situation des créances envers la Roumanie reste très préoccupante, malgré les engagements pris lors de la commission des comptes de mai 2011.

De manière générale les créances sur base de factures ont enregistré une hausse significative pour l'ensemble des pays, ce phénomène résultant directement de l'application des nouveaux règlements et en ce qui concerne la France du passage au remboursement généralisé sur base de factures.

Une baisse de 19,7% constatée pour le paiement des dettes :

- Au total le CLEIS a payé 317,5 millions (- 19,7% par rapport à 2010). Ce montant se décompose en 216,3 millions au profit des pays de l'Union (68,1%) et 101,2 millions pour les pays liés à la France par convention (31,9%).

- Pour les factures, le CLEISS a payé 166,8 millions à ses homologues étrangers au cours de l'année 2011, soit une baisse de 10,9 % par rapport à 2010, année au cours de laquelle 187,4 millions avaient été payés. La Belgique a été le principal bénéficiaire de ces paiements avec 56,4 millions, suivie par la Polynésie (38,1 millions), la Nouvelle Calédonie (20,4 millions), la Suisse avec 18,9 millions, le Portugal avec 15,1 millions, l'Espagne avec 10,5 millions et le Royaume-Uni avec 5,9 millions. Il s'agit essentiellement d'acomptes ou d'avances réglées dans le cadre des accords bilatéraux pour les pays de l'Union.
- pour les forfaits, 150,7 millions ont été réglés aux pays étrangers, contre 208,3 millions en 2010, soit - 27,6%. Ces paiements se décomposent en 0,2 million de remboursements effectifs et en 107,9 millions au titre d'avances. Les principaux bénéficiaires ont été L'Espagne (59,9 millions), l'Algérie (36,8 millions), La Belgique (22,5 millions), et le Portugal (16,2 millions) ; il s'agit essentiellement d'acomptes ou d'avances réglées dans le cadre des accords bilatéraux.

L'excédent dégagé au bénéfice de l'assurance maladie française augmente très fortement en 2011. Toutefois il est difficile d'établir des prévisions fiables, la chronique des paiements dépendant de nos partenaires et des calendriers de présentation des coûts moyens et des commissions d'apurement pour les commissions bilatérales d'apurement :

Année	Créances recouvrées	Dettes payées	Ecart
2004	405,7	264,3	141,4
2005	436,0	289,5	146,5
2006	553,3	338,6	214,7
2007	482,6	298,0	184,6
2008	833,5	322,0	511,5
2009	819,6	266,7	552,9
2010	424,3	395,7	28,6
2011	565,5	317,5	248,0

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	1 075 212	30 720	307 676
2010	307 676	1 058 140	946 488	27 043	419 328
2011	419 328	1 425 108	866 089	28 870 (*)	978 347
% évolution 2011/2010	+ 36,28%	+ 34,76%	- 8,49%	+ 6,75%	+ 133,3%

(*) le nombre de relevés est divisé par 30 agents compte tenu des agents qui ont consacré leur activité à Métis.

- nombre de relevés introduits : il est supérieur de 34,7%, cette forte hausse pouvant avoir plusieurs explications :
 - passage au remboursement généralisé sur factures à compter du 01/05/2010 pour de nombreux pays dont la France, qui a présenté notamment les créances pour la période allant du 01/05/2010 au 31/12/2010,
 - respect par de nombreux pays des dispositions de la Décision S7 de la CACSS pour l'introduction avant le 31/12/2011 des créances correspondant à des soins remboursés sous l'empire des anciens règlements.
- relevés de créances introduits en 2010 : 633 281 et en 2011 : 798 067 (+ 26 %)
- relevés de dettes reçus en 2010 : 423 578 et en 2011 : 627 041 (+ 48 %)
- nombre de relevés traités : au 31/12/2011 la totalité des 798 067 relevés créances ainsi que 68 022 relevés débiteurs avaient été traités, contre 313 207 en 2010, soit – 78,2 % par rapport à 2010.

Le solde augmente de 133,3 % par rapport au 31/12/2010. A noter que le délai moyen de traitement a augmenté et est passé de 12,1 mois en 2010 à 16,1 mois en 2011, factures et forfaits confondus en ce qui concerne les dettes.

2 - 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
2011	64 095	74 123	49 300	1 643 (*)	88 918
% évolution 2011/2010	+ 20,7%	+ 61,2%	+ 41%	+83,3%	+ 38,7%

(*) le nombre de litiges est divisé par 30 agents compte tenu des agents qui ont consacré leur activité à Métis.

Le solde global du nombre de cas litigieux progresse de 38,7% par rapport à fin 2010. La direction n'a réussi à traiter en 2011 76,9 % du stock des litiges enregistrés fin 2010 (65,8% en 2010), soit 49 300 litiges (+ 41 % par rapport à 2010), compte tenu des difficultés en matière de personnel signalées ci-dessus et des personnels requis pour les tests de Métis. Cependant, en 2011, il est entré 74 123 nouveaux litiges que la direction n'a pas pu traiter.

Cette forte augmentation des litiges introduits notamment par les pays étrangers provient du fait que ces pays n'acceptent plus nos créances lorsqu'elles comportent des anomalies récurrentes ou des absences de renseignements (NIR étranger au mauvais format par exemple) et

que ces pays refusent de procéder à des recherches à leur niveau. Ces pays préfèrent rejeter en masse nos factures et évitent ainsi de payer ces factures.

Les motifs de rejets sont similaires à ceux des années précédentes et sont souvent imputables aux CPAM qui ne mettent pas à jour leurs fichiers en ce qui concerne :

- les codifications d'organismes en cas de changement, fusion ou suppression
- l'absence de notification d'inscription des assurés et des membres de leurs familles
- le mauvais report des numéros d'identification aux régimes étrangers de sécurité sociale : plus de 19000 factures ont été contestées par l'Italie en 2011 sur ce point. Des directives ont été rappelées aux CPAM via Médiam et une demande a été à nouveau faite pour que la CNAMTS modifie ses logiciels de façon à pouvoir intégrer des NIR étrangers d'une longueur maximale de 20 caractères au lieu de 15 actuellement.
- les fins de droits des assurés ou des membres de leurs familles et la mauvaise gestion des formulaires de fin des droits par les CPAM
- la mauvaise gestion des rubriques 'migrants' en cas de changement de situation des assurés, de déménagement ou de transfert de résidence
- utilisation pour la liquidation des prestations de l'ex-formulaire E 111 supprimé depuis le 31/12/05 et remplacé par la carte européenne.
- l'impossibilité de répondre aux enquêtes du CLEISS faute de conservation d'archives (attestations de droit ou archives de paiement des prestations)
- la mauvaise gestion des franchises sur les relevés de dépenses

Solutions :

- rappel aux CPAM des dispositions à retenir en matière de dates de fin des droits à retenir
- rappel en ce qui concerne la saisie du NIR étranger notamment le codice fiscale italien sur 16 caractères

Préconisations :

- mise à jour des différents logiciels de la CNAMTS de façon à intégrer les mesures suivantes :
- passage de 7 à 10 caractères du code des organismes étrangers (FMO)
- modification de la taille du NIR étranger de 15 à 20 caractères
- mémorisation de la date de délivrance des attestations de droit aux soins de santé
- mémorisation du numéro de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM)
- gestion correcte des franchises sur les relevés de dépenses.
- 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 CASSTM, 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) suite à l'accord donné par le conseil d'administration d'avril 2011
- recrutement de CDD au cours de l'année 2012 pour gérer le stock des relevés et surtout des cas litigieux avant passage au traitement des créances et dettes issues des nouveaux règlements.

Le traitement de ces cas litigieux a amené le C.L.E.I.S.S. à contester les rejets de créances françaises en 2011 pour 12,4 millions.

En ce qui concerne les dettes françaises, le C.L.E.I.S.S. a notifié en 2011 à ses partenaires étrangers des rejets de créances pour 2,6 millions.

Le cumul de ces deux postes donne un gain global en faveur de l'assurance maladie de 15 millions (25,1 millions en 2010).

3 - la fourniture de statistiques nouvelles:

Des statistiques très détaillées par pays, type de situation et type de prestation ont été demandées 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. L'étude relative à l'exercice 2010 a été transmise à la DSS le 02/09/2011.

A cette occasion, le CLEISS a rappelé à la DSS les difficultés qu'il rencontre pour obtenir des données ventilées des régimes spéciaux (SSM, CRPCEN, CRPSNCF). Par ailleurs, d'autres régimes (CNMSS, RATP, ENIM etc..) ainsi que les mutuelles (MGEN etc...) ne fournissent aucune donnée malgré les sollicitations.

4 - contrôle des dettes sur forfaits et évolutions envisagées d'ODSS dans le cadre de la lutte contre les fraudes:

Améliorations envisagées d'ODSS : la dernière partie de l'année 2011 a été consacrée aux tests de la nouvelle version d'ODSS développée par la CNAVTS et comportant les points suivants en vue d'améliorer l'utilisation de cet outil tant par les caisses débitrices que par le CLEISS :

- 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.
- Fourniture de statistiques annuelles dans le cadre des conventions
- Intégration des dispositions relatives à la nouvelle convention franco-marocaine.

Cette nouvelle version a été livrée au début 2012.

Gestion d'ODSS par la CNAMTS : le transfert de la maîtrise d'œuvre de la CNAVTS à la CNAMTS décidée par la DSS en 2010 a généré des difficultés dans les deux organismes. Un compromis de maintenance par la CNAV a été conclu. La CNAM a signalé par lettre du 4 juillet 2011 les informations qu'elle a besoin d'extraire d'ODSS, en vue de pouvoir évaluer les dépenses des pensionnés des régimes français résidant à l'étranger lorsqu'ils séjournent sur le

territoire français, et ce, dans le but de pouvoir dresser en 2015 le bilan des consommations de cette catégorie de personnes comme prévu par le règlement 987/2009.

Le CLEISS en tant que maître d'ouvrage de l'application a donné un avis favorable à ce que la CNAMTS obtienne les informations nécessaires à l'application correcte de la réglementation européenne et il a adressé un courrier sur ce point à la CNAVTS le 11/07/2011.

Dans le contexte accru des contrôles, le CLEISS insiste sur la continuité de service, considère le fichier ODSS indispensable à sa gestion et confirme son attachement à deux caractéristiques du fichier ODSS, conserver une gestion inter-régime et une gestion des conventions bilatérales.

Par ailleurs, dans son courrier du 09/12/2011, la CNAMTS a rejeté l'idée de reprendre l'application ODSS tant pour des raisons juridiques que techniques et manifesté uniquement son souhait de pouvoir disposer des informations contenues dans ODSS afin de pouvoir recenser les dépenses des pensionnés des régimes français résidant à l'étranger lorsqu'ils séjournent sur le territoire français. Une solution devait être trouvée pour permettre un fonctionnement satisfaisant d'ODSS.

B- LES AFFAIRES JURIDIQUES

1 - Détermination de la législation applicable

L'activité liée à la mise en œuvre des dispositions européennes en matière de détermination de la législation applicable a été très importante en 2011. Ces règles sont en vigueur depuis le 1^{er} mai 2010 et posent le principe de l'unicité de la législation devant régir la situation d'une personne au regard du droit de la sécurité sociale en Europe. Ce principe existait déjà dans le règlement 1408/71 mais il a été réaffirmé et développé dans le règlement 883/2004 et plus spécialement en ce qui concerne la pluriactivité. Des règles de priorité existent désormais tenant compte de la façon la plus exhaustive possible des situations de pluriactivités : concomitantes, successives, salarié-non salarié, pour une ou plusieurs entreprises,... Leur mise en œuvre a été l'occasion d'identifier un certain nombre de problèmes propres à l'organisation et au droit français et sur lesquelles une réflexion a été initiée avec les caisses nationales et la Direction de la sécurité sociale.

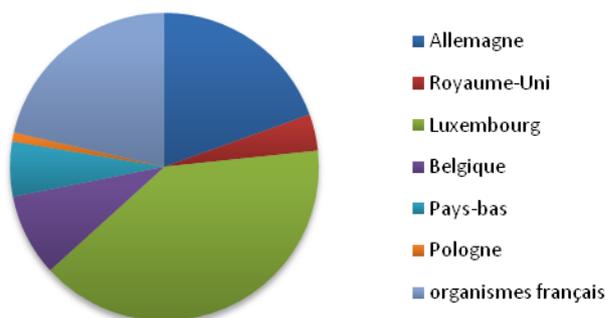
Le travail d'analyse consiste dans un premier temps à un niveau général et juridique afin d'arriver à une analyse très fine des dispositions puis dans un second temps à une application concrète de ces dispositions au travers notamment de la création de questionnaires et d'un mode opératoire de traitement de ces demandes. Ce travail a été mutualisé avec l'ensemble des régimes français concernés et plus particulièrement avec les organismes de gestion de la branche maladie. Il est complété par la participation à un groupe de travail au niveau européen qui a pour mission de réfléchir aux circuits et aux documents à mettre en œuvre dans le cadre des échanges dématérialisés des données, EESSI.

En parallèle la Direction des Affaires juridiques a été saisie directement, et est toujours destinataire, de nombreuses demandes d'organismes étrangers qu'elle instruit et analyse puis transmet à l'organisme français compétent accompagnées d'une recommandation sur la législation applicable et des éléments de ce choix. Cette préparation du traitement de la demande a été un choix fait compte tenu de la relative nouveauté et surtout de la complexité du traitement de ces dossiers. Il permet également d'avoir un retour concret sur l'application de ces dispositions et des difficultés qu'elles soulèvent car elles se révèlent d'un maniement fort complexe et parfois inadapté aux réalités professionnelles, particulièrement pour les transporteurs, et de plus faisant appel à des notions qui ne sont pas gérées traditionnellement par les organismes de sécurité sociale.

Les tableaux ci-dessous indiquent la provenance de ces demandes regroupées selon la résidence des personnes concernées.

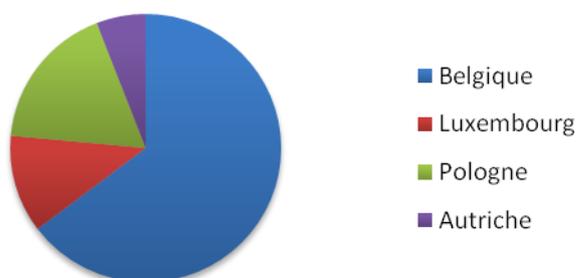
Résidence en France : 317 demandes ont été traitées ou sont en attente d'informations complémentaires, un dossier sur 2 nécessitant une à deux correspondances supplémentaires et une analyse complète des informations collectées.

Résidence en France



Résidence hors de France mais législation française applicable : 17 demandes ont été traitées.

Résidence autre que France

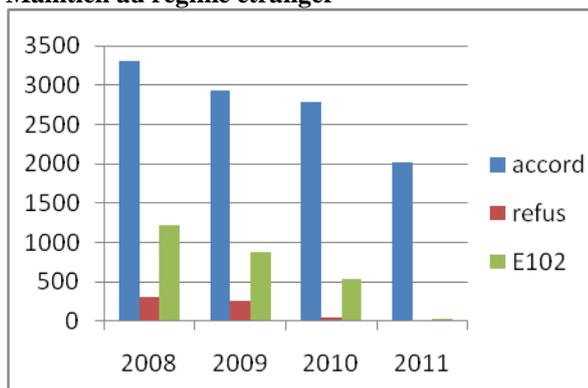


Ce sujet a nécessité une très forte mobilisation de la Direction et du service « législation applicable » pour absorber cette nouvelle activité imprévue et on peut considérer qu'il en sera ainsi au moins jusqu'à l'entrée en vigueur d'EESSI au 1^{er} mai 2014 qui normera les échanges entre caisses françaises et étrangères. Ce chantier multiforme, qui n'est pas encore terminé, s'est traduit également par la participation à l'élaboration d'un module de formation au profit du personnel des CPAM sur le détachement et la pluriactivité ainsi qu'une demande d'interventions conjointes avec la CNAMTS auprès de ses caisses gestionnaires pour les sensibiliser à la mise en œuvre des échanges européens dématérialisés.

2 - Le détachement

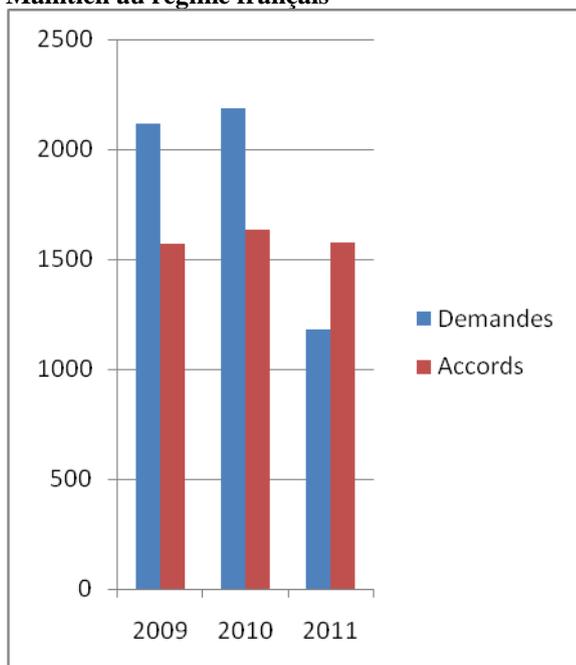
Dans le cadre de l'Union européenne, le passage du règlement 1408/71 au règlement 883/2004 a eu pour conséquence principale en matière de détachement de porter la durée de plein droit de 12 à 24 mois. Ceci s'est traduit mécaniquement par une baisse amorcée depuis 2010 des demandes de prolongation de détachement formulées dans le cadre de l'article 16 du 883/2004. Cela a permis de rendre un meilleur service aux entreprises en réduisant le délai moyen de traitement de leur demande à 15 jours et de prendre en charge la nouvelle activité qu'a représentée la détermination de la législation applicable dans le cadre de la pluriactivité.

Maintien au régime étranger



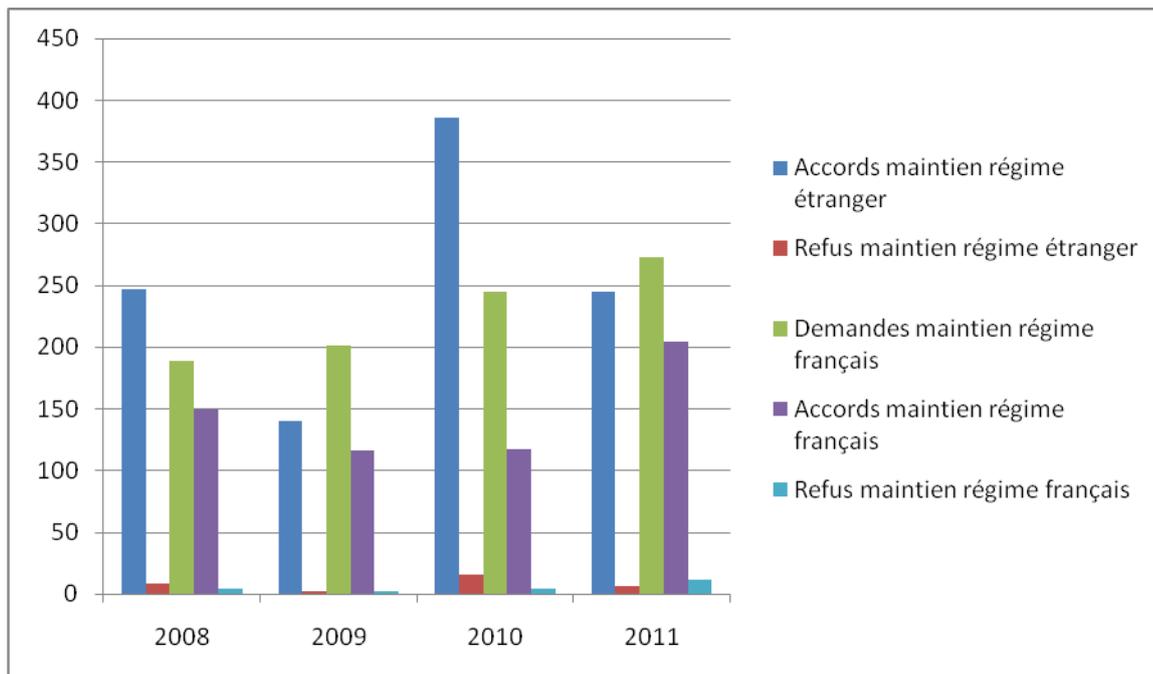
Parallèlement et très logiquement les demandes formulées à l'aide du formulaire E102 qui existent principalement avec la Suisse sont en voie de disparition, le 883/2004 deviendra applicable avec la Suisse au 1^{er} avril 2012. Pour mémoire, il s'agit du document utilisé par l'employeur pour demander la prolongation du détachement initial d'un an ainsi que le prévoyait le règlement 1408/71.

Maintien au régime français



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 États et de l'inévitable décalage entre la demande et le retour de l'accord, ainsi des demandes faites en 2010 seront accordées début 2011. En effet nombreuses sont les demandes de fin d'année qui permettent de commencer un détachement au 1^{er} janvier de l'année à venir.

Dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale, l'activité a été la suivante :



Même remarque pour l'écart entre le nombre de demandes et d'accords.

L'entrée en vigueur de l'accord franco-indien a suscité des questions sur le détachement compte tenu de l'originalité du dispositif choisi qui prévoit une exonération uniquement en matière d'assurance vieillesse. Des questions essentiellement posées par les employeurs ou les conseils directement ou via les groupes auxquels participent le Cleiss : CINDEK et cercle Magellan. L'ambassade de l'Inde nous a également demandé d'intervenir à l'occasion d'une rencontre qu'elle organise pour ses entreprises afin de présenter cet accord.

Axes d'action :

- A la demande des organismes de recouvrement et de lutte contre la fraude (URSSAF, Gendarmerie, PAF, DIRECCTE) nous procédons aux vérifications dans la base SIRDAR, fichier des détachés, et indiquons les procédures à suivre afin de vérifier la réalité de la situation puis si nécessaire demander le retrait des formulaires émis par l'autre Etat. Cet échange permet au Cleiss de connaître des situations particulières et d'être informé du suivi de dossiers ayant fait l'objet de montage juridique problématique au regard du droit européen de la sécurité sociale. 10 demandes de retrait sont en cours dont 2 au moins concernent une centaine de salariés, 24 demandes d'informations ont fait l'objet d'un suivi particulier. L'intervention auprès de l'organisme anglais s'est traduite par un retrait des E101 et l'affiliation en France des personnes concernées.
- La détermination de la législation fait également l'objet de nombreuses interrogations de la part de nos interlocuteurs : institutionnels, particuliers, entreprises et conseils. Le site est en cours de mise à jour sur ce sujet et devrait répondre à une partie de ces interrogations mais des réponses adaptées aux situations particulières sont fournies par téléphone, mail et courriers ou au cours de rendez-vous.
- Une mutualisation des options de mise en œuvre ainsi que des problèmes restant posés a été faite par la Direction des Affaires juridiques et devrait aboutir à des prises de décisions communes des organismes de sécurité sociale concernant les critères à mettre en œuvre, les implications sur les droits à prestations et également sur des choix

d'organisation inter-régimes et inter-risques. Un guide est en cours de réalisation à l'intention des organismes de sécurité sociale dont l'objet est de décliner pratiquement ces règles.

- Des bilans sont en cours sur l'application de différents accords particuliers avec des groupes comme EADS ou avec la Suisse. Des retards importants de transmission des demandes ont été constatés ainsi que des régularisations rétroactives très tardives de situations de détachement.

3. Entraide administrative

Suite à une rencontre avec des représentants de l'administration américaine, une modification des circuits d'envoi des demandes provenant des États-Unis est devenue effective au 1^{er} février 2012. Ces demandes ne transiteront plus par le Cleiss mais seront envoyées directement à la CNAVTS, Direction des assurés de l'étranger à Tours. Ceci a déjà entraîné un allègement des travaux de l'entraide administrative et à une redistribution des tâches avec les autres services. Quelques ajustements doivent encore être faits entre institutions françaises afin d'assurer un traitement optimum de ces dossiers.

Dans le secteur de l'assurance maladie nous recevons toujours 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. Nous recevons également, pour des soins dispensés lors de séjours en France, de nombreuses demandes d'explications sur les montants pris en charge avec la CEAM et le ticket modérateur qui doit être payé par l'assuré.

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 à jour de tableaux de bord et suivi de l'évolution des paiements en fonction des données communiquées par les États partenaires.

- Le mécanisme de reversement de cotisations avec le Gabon n'est pas effectif malgré des demandes faites en ce sens par des assurés. Une intervention auprès de la caisse gabonaise semble indispensable afin de clarifier la situation.

- Difficultés dans les relations avec le Canada et le Québec liées à des situations marginales : programmes vacances travail, personnels recrutés locaux, prise en charge des étudiants. Une commission mixte devrait être organisée en 2012.

- La mention du numéro de la carte d'identité française sur les nouveaux formulaires conventionnels franco-marocain pose des problèmes aux caisses françaises, cette information n'est pas demandée au moment du dépôt de la demande car la carte d'identité n'est pas obligatoire en France. Pour l'instant nous avons été informé d'un rejet d'une demande par le Maroc mais nous suivons attentivement ce sujet.

Questions liées à l'application des règlements européens.

La mise en œuvre des règlements 883/2004 et 987/2009 continue à susciter un travail important d'accompagnement auprès des particuliers et des institutions françaises.

La question de l'interruption par les pensionnés relevant du régime suisse du versement de leurs cotisations reste non résolue malgré plusieurs interventions auprès des organismes suisses.

Rappel de cette problématique : Un droit d'option existe entre la France et la Suisse qui permet aux retraités du régime suisse venant résider en France d'opter pour la CMU ou une assurance privée en France au lieu de continuer à cotiser en Suisse dans les trois mois qui suivent leur changement de résidence. Certains pensionnés, qui n'ont pas fait usage de ce droit d'option, cessent cependant de verser leurs cotisations en Suisse, la caisse suisse dénonce leurs droits et annule le E121 qu'elle avait établi mais cela pose ensuite des problèmes. Elles sont alors de facto prises en charge par la CMU en France afin de ne pas les laisser sans protection sociale et constituent une charge indue pour la France car la Suisse refuse de rembourser les soins engagés en France dès lors que les droits ont été dénoncés.

Cette situation qui perdure n'a pas encore trouvée de solution satisfaisante. Certaines caisses françaises acceptent le E108 et mettent ces personnes à la CMU, d'autres les ignorent et continuent à servir les prestations sur la base du E121 mais une partie de ces factures est rejetée ensuite par la Suisse.

En matière de prestations familiales, il existe des divergences au niveau des Etats membres sur la façon de calculer le complément différentiel. Le résultat est différent selon qu'il est calculé enfant par enfant ou par famille. En attente d'une position ministérielle, la CNAF a pris la position de maintenir le calcul par enfant qui est le plus avantageux. La direction a également fait une proposition d'un aménagement pratique de la règle de priorité de versement des prestations familiales lorsque plus de deux Etats sont concernés sans pour autant modifier la charge financière pour les Etats concernés.

La question a été posée au travers de cas concrets du statut de la personne accompagnée dans le cadre du versement de l'allocation journalière d'une personne en fin de vie. Les textes français ne font pas mention d'une obligation de résider en France pour cette personne et la question de l'exportation de cette prestation se pose.

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 2011, la direction a été sollicitée par le RSI afin de participer à la mise à jour du guide invalidité dans le cadre des règlements communautaires. Elle a largement contribué à la lettre réseau CNAM sur les flux et les documents électroniques dans les nouveaux règlements.

La formation est une activité importante de la direction en liaison avec la Direction de la Documentation et de la communication et constitue un vecteur privilégié pour à la fois transmettre des connaissances juridiques et avoir un retour concret des problèmes de terrain. Nous sommes également associés à la conception d'un module sur la détermination de la législation applicable pour les CPAM.

En 2011, les formations suivantes ont été animées par le Cleiss en tout ou partie :

- EN3S : 4 sessions de 2 jours sur les nouveaux règlements communautaires
- Centres régionaux de formation : 4 sessions de 3 jours sur l'invalidité dans le cadre des règlements communautaires
- Centres régionaux de formation : 2 sessions de 3 jours et de 2 jours sur le contentieux URSSAF et la formation initiale des inspecteurs
- Centres régionaux de formation : 2 sessions de 2 jours pour les CAF
- ENIM : 1 session de 2 jours
- CRPCEN : 1 session de 2 jours
- RSI : 1 intervention de 1 jour

Ceci participe au projet initié par la CNAMTS en 2001 de construire une offre de formation très complète destinée aux caisses primaires et 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. Actuellement ces formations sont quasi-exclusivement faites par l'ancienne Directrice, qui poursuit certaines activités pour le Cleiss au titre de chargée de mission.

Par ailleurs des demandes d'interventions sont reconduites d'année en année par notamment les interlocuteurs suivants : MAEE, Chambre de commerce et de l'industrie polonaise, Gendarmerie, congrès des experts comptables, EURES, CINDEK, cercle Magellan.

6. statistiques d'activité

En 2011, la Direction des affaires juridiques a ouvert 5811 dossiers nominatifs et émis globalement 28530 courriers avec une diminution des retards dans le traitement.

Axes de travail pour 2011:

- Poursuite des travaux sur la détermination de la législation applicable : au niveau européen et national en liaison avec les organismes concernés dans les différents chantiers commencés.
- Participation à la mise en œuvre d'EESSI dans le réseau de l'assurance maladie.
- Changement de l'applicatif interne à la direction « mailflow » par un outil plus adapté aux nouveaux travaux, particulièrement à EESSI, et aux demandes telles que statistiques et suivi des phénomènes sociaux. Ce sera également l'occasion de revoir les procédures de travail et de les rationaliser via ce nouvel outil.

C – LES ETUDES FINANCIERES ET LES STATISTIQUES

1. Amélioration de l'information statistique

L'édition 2010 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne dans son intégralité fin novembre 2011 sur le site. Le retard de diffusion est en grande partie dû à des problèmes techniques ayant rendu nos bases d'informations inaccessibles durant l'été 2011. Tout comme les années précédentes, il est disponible sur le site du Cleiss et sur plaquette et l'ensemble des tableaux et graphiques contenus dans ce document est directement accessible aux pages concernées (format Excel) sur le site. Dans un souci d'économies, la version sur CD-rom a été suspendue.

Le contenu du rapport a évolué :

- Tout d'abord dans la 1^{ère} partie (Soins de santé), pour éviter toute confusion entre les créances et dettes remboursées et les créances et dettes présentées, seules les informations relatives aux remboursements de soins de santé par le Cleiss à des organismes étrangers (et vice-versa) sont dorénavant reprises sur la plaquette, ce qui n'est plus le cas des créances et dettes présentées au cours de l'année.
- Ensuite, des pages de synthèse sont présentées au début des parties 2 (Prestations familiales), 3 (Rentés, pensions et allocations) et 6 (le détachement).
- Enfin, la partie 6 (Flux financiers étranger-France) est élaborée à partir d'informations statistiques collectées auprès de la plupart de nos partenaires européens. En 2010, des informations sur les pensions d'invalidité viennent compléter celles sur les pensions de vieillesse habituellement communiquées les années précédentes.

2. La collecte des données 2010

Courant 2011, la DEFS a collecté 10 659 états statistiques selon les modes de transmission suivants :

- **64 % par Cassis internet** : L'accès à cet applicatif fut donné entre le 15 janvier et le 30 avril 2011. 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.
- **23 % 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.
- **13 % par envoi d'états statistiques sur support papier** : informations essentiellement communiquées après la fermeture de l'applicatif Cassis Internet début mai 2011.

Comme chaque année, la vraisemblance de ces données a été contrôlée. Cela se traduit par 1430 courriers d'anomalies (dont les relances) adressés aux caisses de base ou aux caisses nationales pour demander des explications sur près de 3800 anomalies relevées pour un total de 100 147 données traitées. De nombreuses relances téléphoniques ont également été nécessaires.

Récapitulatif des paiements effectués par la France en 2011

Types d'accords	Modes de paiement	Montants en milliers d'euros					
		Soins de santé et contrôles médicaux	Incapacité temporaire	Prestations familiales	Pensions, rentes et allocations	Retraites complémentaires	TOTAL
Règlements européens	Sans distinction paiement	255 865	11 971	8 404			276 240
	Transfert à l'étranger				2 015 076	619 033	2 634 109
	Compte de non résident				176 400	164 293	340 693
Conventions bilatérales	Sans distinction paiement	87 961	6 230	5 125			99 315
	Transfert à l'étranger				1 868 521	381 652	2 250 173
	Compte de non résident				342 576	179 876	522 452
Décrets de coordination	Sans distinction paiement	51 966	73				52 039
	Transfert à l'étranger				98	10 427	10 525
	Compte de non résident				23 489	63 410	86 899
Pays hors conventions	Transfert à l'étranger				26 253	15 338	41 591
	Compte de non résident				42 038	77 596	119 634
Total 2010		395 792	18 274	13 529	4 494 451	1 511 624	6 433 670
Total 2009 *		266 673	20 414	14 459	4 328 811	1 424 584	6 054 941
<i>% évolution</i>		<i>48,42</i>	<i>-10,48</i>	<i>-6,43</i>	<i>3,83</i>	<i>6,11</i>	<i>6,25</i>

Ce récapitulatif fait ressortir qu'au cours de l'année 2010, 6,43 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale soit une augmentation de 378,9 millions par rapport à 2009 (+6,25 %).

Constat proche de celui des années précédentes : les pensions de vieillesse regroupent deux tiers du montant total des prestations servies à l'étranger, suivies par les retraites complémentaires (23,5%). Les autres prestations totalisent un peu plus de 10% de ce montant.

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) sont réclamés depuis 2009 aux différents régimes de sécurité sociale. Pour l'exercice 2010, seuls le CNSE de vanves, la CCMSA, le RSI, quelques caisses du régime minier et des régimes spéciaux (CAVIMAC et SNCF) nous ont fourni des données statistiques. Comme en 2009, ces informations ont été consolidées avec celles du Cleiss dans une étude qui a fait l'objet de *Décryptage n°6*, bulletin des études et analyses du Cleiss dont la diffusion a été lancée en novembre 2010.

Six nouveaux numéros de *Décryptage* ont fait l'objet d'une diffusion en 2010 :

Décryptage n°2 – Janv. 2011: Comparaison des coûts moyens en 2007

Décryptage n°3 – Mars 2011 : Les dépenses de soins de santé en France des assurés migrants (2007-2009)

Décryptage n°4 – Mai 2011 : La CEAM en France et en Europe (2004-2009)

Décryptage n°5 – Juillet 2011 : Première présidence du Conseil de l'UE pour la Pologne

Décryptage n°6 – Septembre 2011 : Dépenses de soins de santé en 2010

Décryptage n°7 – Novembre 2011 : Les traductions au Cleiss

Comme les rapports statistiques, tous les numéros de Décryptage peuvent être consultés sur le site du Cleiss. La reprise de ces informations a été bonne dans la presse sociale.

Afin de répondre aux besoins du secrétariat général, une base de données sur le personnel a été créée sur Excel par la DEFS au cours du 1^{er} trimestre 2011 et livrée début avril 2011. De nouvelles informations issues de cette base ont ainsi enrichi le bilan social 2010.

D - LA DOCUMENTATION ET LA COMMUNICATION

Au cours de l'année 2011 la DDC a continué son travail de création de nouvelles notes sur les législations étrangères (présentation des législations pour huit nouveaux pays) et de mise à jour des notes existantes. Aujourd'hui tous les pays liés à la France par un accord de sécurité sociale sont couverts, de même que la plupart des pays avec lesquels des conventions de sécurité sociale ont été signées ou sont en préparation.

S'agissant des taux de cotisations, tous les pays sont couverts : ceux avec une convention en vigueur et ceux avec une convention en préparation.

Les entrées en vigueur au cours de l'année écoulée des accords avec le Maroc, l'Inde et Saint Pierre et Miquelon ont été l'occasion de mettre en forme les nouveaux textes et les formulaires et de les présenter sur le site.

La DDC participe avec la DAJ aux réunions organisées par le GIP info retraite avec les caisses françaises de retraites afin d'étudier les différents moyens de communication à destination des assurés en vue de les renseigner sur leurs droits à la retraite, y compris lorsqu'ils ont exercé une activité à l'étranger. Dans ce cadre, l'information dont dispose le Centre sur les législations étrangères est essentielle. Il est d'ailleurs prévu de faire, à partir des sites des caisses nationales des renvois vers le site du Centre. Ces réunions ont été l'occasion pour la direction de réfléchir aux informations destinées aux travailleurs indépendants diffusées sur le site. En effet, historiquement les accords de sécurité sociale visaient surtout les travailleurs salariés. Au fil des années le champ matériel des accords s'est étendu aux régimes des travailleurs indépendants. D'une manière générale cette information existe, mais elle n'est pas toujours immédiatement visible pour l'internaute. Il a donc été décidé de consacrer l'année 2012 et les suivantes à une mise en valeur de l'information destinée aux travailleurs indépendants en créant par exemple des notes spécifiques pour ces catégories de population, en priorité pour les pays liés à la France par un accord de sécurité sociale qui vise dans son champ d'application les travailleurs indépendants.

En fonction du système et des régimes existants dans l'autre État, les informations sur les indépendants seront plus ou moins détaillées. Dans certains cas, elles feront l'objet d'une note à part, dans d'autres cas, lorsque le régime est inexistant ou lorsqu'il s'agit d'un régime unique une seule note sera mise en ligne.

De même, dans les tableaux relatifs au recouvrement des cotisations, les cotisations à payer par les travailleurs indépendants seront précisées. Il s'agit d'un travail qui vient d'être entamé et qui se poursuivra dans les années à venir.

En matière de communication, la priorité est mise sur l'internet ce qui conduit à privilégier les actions qui utilisent ce support comme 24 heures chrono qui permet la participation du Cleiss à trois séquences diffusées sur internet.

1. Le Site internet

Les nouveaux règlements européens, [règlements (CE) n° 883/2004 et (CE) n° 987/2009] ont été mis en ligne en 2010 avec une présentation synthétique des textes. Les 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 ont été conservés sur le site. Afin de permettre à l'internaute de continuer à 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, la nouvelle rubrique consacrée aux règlements européens a été enrichie tout au long de l'année avec l'intégration des nouvelles décisions et des circulaires au fur et à mesure de leur parution au cours de l'année écoulée.

Afin de rendre plus attractif le site, des liens ont été mis vers les vidéos du site Europa (Carte européenne d'assurance maladie et se déplacer en Europe).

Cette partie du site destinée aux règlements européens est certainement amenée à s'enrichir dans les années à venir. En effet, le Centre a été désigné par la DSS comme point de contact d'un futur réseau informel d'échanges entre les États membres (mutualisation en matière d'information et de communication sur les règles de coordination).

A la demande de l'ENIM, le Cleiss a mis en ligne tous les accords spécifiques relatifs aux marins. Ces accords ont été mis dans une sous rubrique des conventions bilatérales. Dans le même temps les formulaires concernant ces accords ont également été mis en ligne dans la partie réservée aux institutions.

Par ailleurs, dans le cadre de la poursuite de son travail de modernisation du site, une refonte des rubriques « employeurs » et « indépendants » (respectivement mises en production en septembre et décembre) a été réalisée. Cette refonte simplifie la navigation en proposant un filtrage des pages par pays, situations et nationalités. Cette nouvelle organisation devrait permettre l'intégration de nouveaux contenus visant la situation des pluri actifs dont les pages sont en préparation à la DAJ en vue d'une mise en ligne courant 2012.

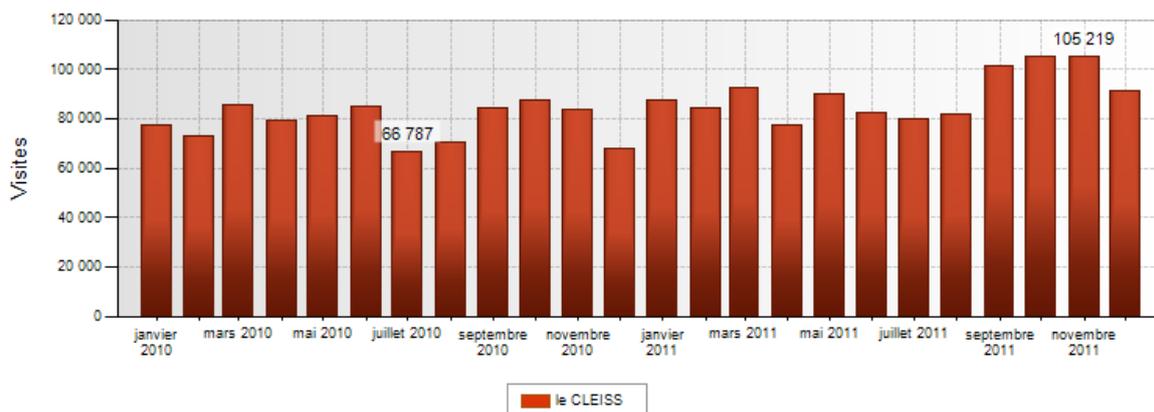
Ces modifications ont entraîné une augmentation de la volumétrie du site qui est passée de 1.500 pages HTML en 2009 (1950 en 2010) à 2000 pages HTML en 2011.

Ces enrichissements dans le fond et dans la forme ont eu des conséquences sur la fréquentation du site. C'est ainsi qu'en 2011, on a atteint 1.079.632 visites, soit une augmentation de 14,5 % par rapport à 2010.

C'est d'ailleurs dans les derniers mois de l'année que le site a atteint un niveau de fréquentation record depuis sa création avec 90.845 visiteurs en septembre, 94.049 en octobre et 94.239 en novembre 2011.

Évolution des visites

FREQUENTATION (DONNEES XITI)



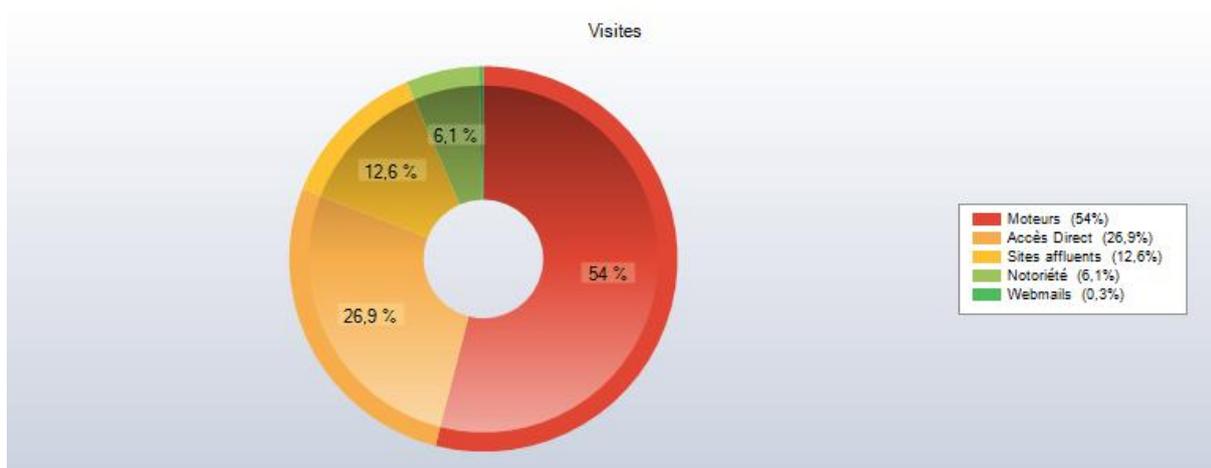
1.	2. 2011	3. 2010	4. évolution
5. Visites	6. 1 079 632	7. 943 060	8. +14,5 %
9. Pages vues	10. 3 842 039	11. 3 555 990	12. +8 %
13. Visiteurs	14. 963 191	15. 844 503	16. +14 %

La progression 2011, bien que moins spectaculaire qu'en 2010, reste quand même importante.

Il faut observer que le site a atteint un niveau de fréquentation inégalé depuis sa création. C'est ainsi qu'il a enregistré trois records pendant trois mois consécutifs :

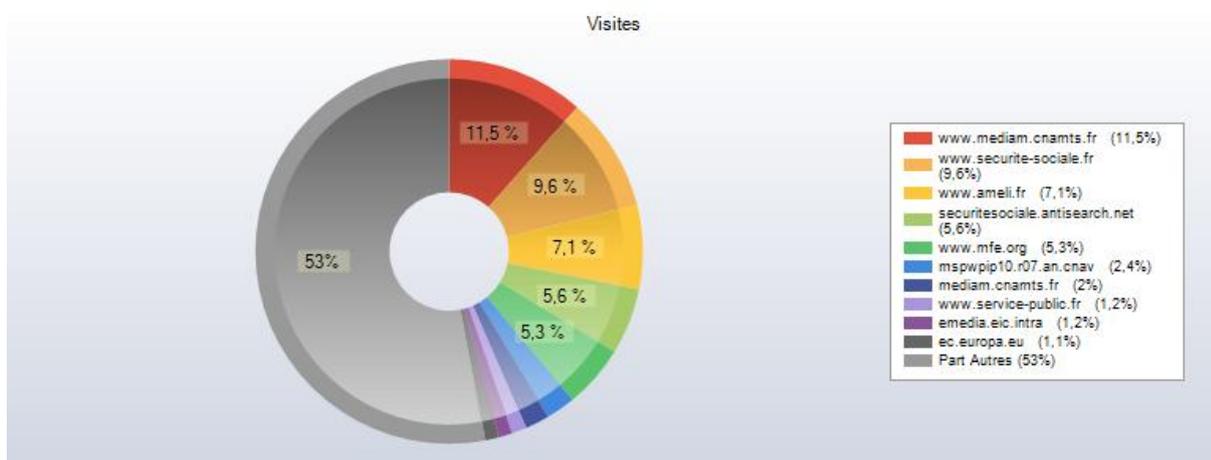
- 90 845 visiteurs uniques en septembre
- 94 049 en octobre
- 94 239 en novembre

Provenance du trafic

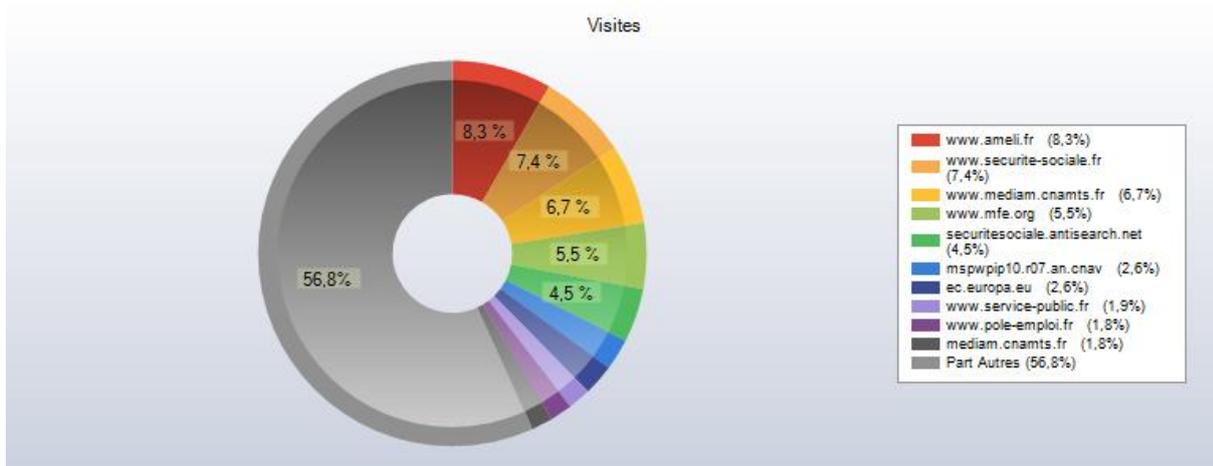


La part de trafic généré par les moteurs de recherche continue d'augmenter (+2% par rapport à 2010).

Sites affluents



Sites affluents en 2010



Sites affluents en 2011

La part des trois plus importants sites affluents est passée de 28,2 % des visites à 22,4 %, témoignant ainsi de la plus grande variété des sources de trafic. En effet, en 2011, 2074 sites ont renvoyé des visiteurs sur www.cleiss.fr, contre 1959 en 2010.

Il convient également d'observer les nettes progressions du site Europa (+150%) et du site service public (+ 74%).

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. La plupart des directions semblent avoir perdu de vue l'alimentation de Charcot. Cela est peut être dû au fait qu'un seul comité éditorial se soit tenu en 2011. Il y aurait lieu de remotiver les directions et les correspondants afin de redynamiser l'alimentation de Charcot.

3. Base documentaire Basil

L'alimentation courante de la base documentaire s'est poursuivie au cours de l'année 2011 et pour le dernier trimestre la DDC a pu de nouveau se pencher sur la reprise de l'ancienne base documentaire Mailflow grâce à l'appui d'une documentaliste en CDD. On espère ainsi pouvoir après la reprise de la base existante, reprendre également tous les procès verbaux des commissions mixtes.

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

Le Cleiss a participé à la deuxième 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 Humanis (ex Novalis Taitbout), Pôle emploi service, Pôle emploi international, le service des impôts des particuliers non résidents et le Cleiss.

Le nombre des 500 visiteurs de 2010 a été largement dépassé, puisque 670 personnes se sont rendues sur l'espace stands. La fréquentation des conférences a été également supérieure à celle de l'année précédente, d'autant plus que deux nouvelles conférences étaient au programme cette année (une sur les entreprises et un autre sur les retraités). Compte tenu du succès des deux premières années ce salon est devenu un événement incontournable. Pour la première année à côté des institutionnels fondateurs, la CNAV et le Conseil supérieur du notariat ont participé au salon en qualité d'experts associés.

5. Fichier organismes étrangers

Le fichier des institutions étrangères habilitées à établir des attestations de droits aux soins de santé, tenu par la DDC pour le compte de la DGC, a subi des perturbations à la suite des retards de METIS et de la non-conformité de la codification utilisée par la CNAMTS. Les extractions à destination de la CNAMTS n'ont pas pu être toutes réalisées, ce qui a entraîné un certain nombre de communications téléphoniques supplémentaires pour la direction. De plus après avoir codifié, des organismes tels qu'ils existent sur EESSI (sur plus de 7 caractères), il a fallu revenir sur cette codification pour permettre à la DSI de faire une extraction. Actuellement, dès qu'une institution figure sur EESSI avec plus de 7 caractères, la DDC doit mettre en place un numéro provisoire à côté du numéro existant afin de permettre les futures extractions à destination de la CNAMTS.

E – LES TRADUCTIONS

Une récente étude a pointé le caractère original et ancien de la mission traduction au CLEISS.

L'étude a permis de montrer les différentes évolutions de la mission traduction et la constante capacité des traducteurs à répondre à une demande de plus en plus diversifiée et toujours aussi soutenue.

Si 2011 constitue une année de plus dans l'histoire de la Direction des Traductions, elle est aussi, et avant tout, une année charnière du point de vue de son effectif et des évolutions linguistiques constatées.

1. Données chiffrées

➤ **388 demandeurs ou organismes répartis en 7 régimes** : régime général (271), régime agricole (80), régime social des indépendants (30), régime minier (4), régime des marins (2), militaire (1).

➤ **186** particuliers se sont adressés en 2011 au Cleiss pour demander une traduction contre 166 en 2010.

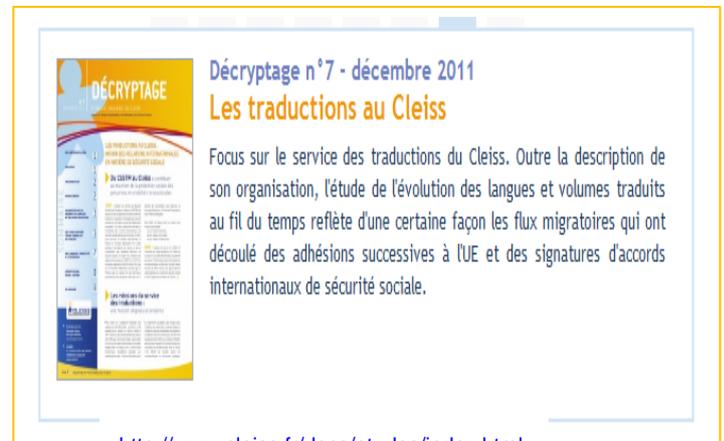
➤ **38 681** demandes de traductions traitées par les 3 agents du secrétariat des traductions.

➤ **38** langues traduites : albanais, allemand, anglais, arménien, arabe, bulgare, chinois, coréen, croate, danois, espagnol, finnois, géorgien, grec, hébreu, hongrois, indonésien, islandais, italien, japonais, letton, lituanien, macédonien, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, suédois, tchèque, thaïlandais, turc, vietnamien.

➤ **5 langues originelles** à la DT : allemand, anglais, espagnol, italien et portugais.

➤ **nouvelles langues** du multilinguisme : néerlandais, polonais, roumain, russe et suédois.

➤ **38 681** demandes de traductions en 2011 ce qui représente **56 203** pages estimées, contre 35 186 demandes en 2010 et 51 101 pages estimées en 2010.



<http://www.cleiss.fr/docs/etudes/index.html>

➤ **50 166** pages ont été traduites en 2011 contre 52 657 pages en 2010, ce qui représente un stock estimé 6 037 pages, **40 483** pages de documents administratifs et **9 863** de documents médicaux.

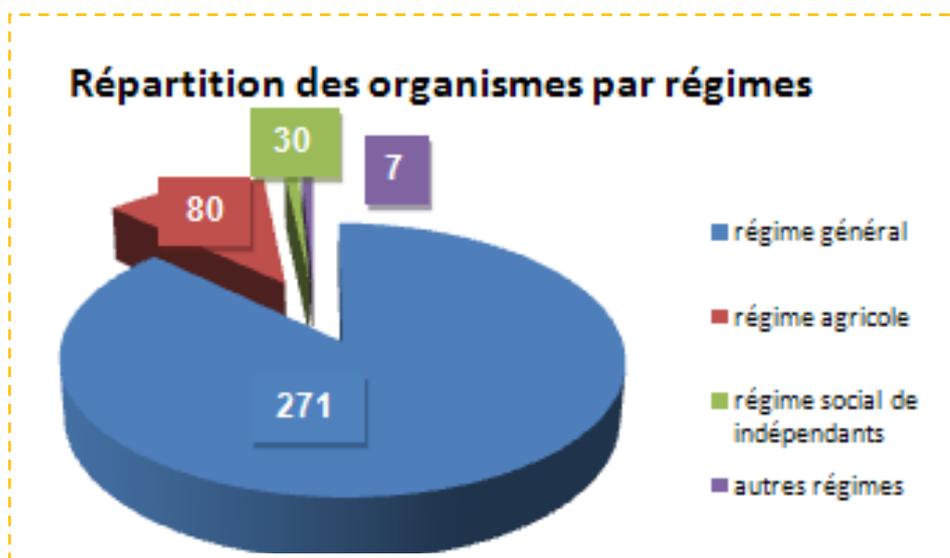
➤ **74 %** des documents traduits étaient dans une langue de l'Union Européenne contre 77,5 % en 2010, **26 %** dans une langue hors Union Européenne contre 22,5 % en 2010. Parmi les langues hors Union Européenne, **20 %** dans une langue d'une convention bilatérale et **6 %** dans une langue hors convention, contre 19,7 % et 2,8 % respectivement en 2010.

➤ délai de traduction porté à **32,30 jours** contre 21 jours en 2010.

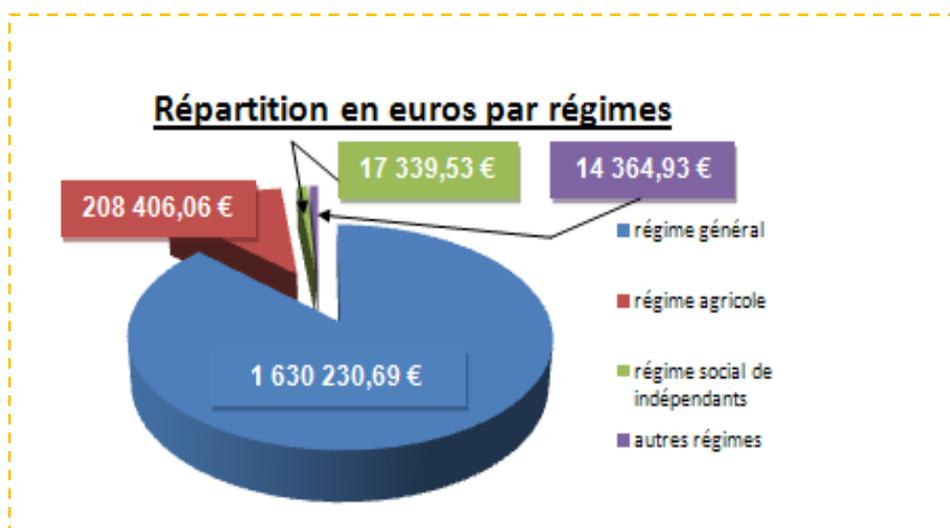
➤ **19** traducteurs au Cleiss fin 2011 contre 23 traducteurs fin 2010.

2. Une demande de traduction institutionnalisée

La répartition des demandeurs en 2011 se caractérise, comme en 2010, par la prépondérance du régime général.



En termes de coûts, la répartition par régime est la suivante :



Le réseau des Cpm et des Caf est pratiquement représenté, puisque 99 Cpm et 98 Caf ont demandé des traductions au Cleiss.

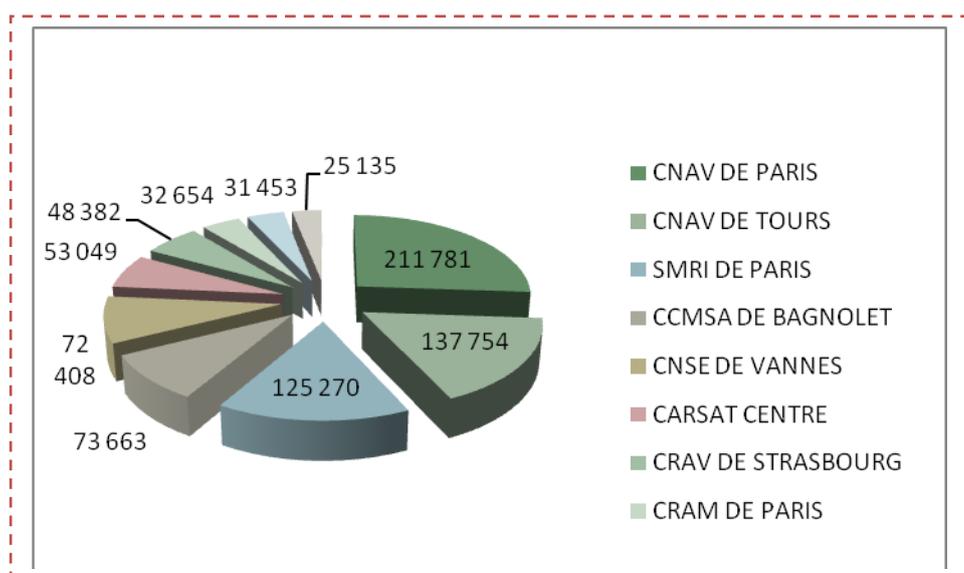
Les caisses nationales et régionales d'assurance vieillesse et maladie sont de forts demandeurs de traduction.

80 organismes (79 échelons locaux et la caisse nationale) du régime agricole continuent de demander des traductions au Cleiss.

Le top 10 des demandeurs :

ORGANISME	ANNEE 2011		ANNEE 2010	
	TOTAL PAGES	NOMBRE DE LANGUES	TOTAL PAGES	NOMBRE DE LANGUES
CNAV DE PARIS	4 846,31	36	5 117,20	36
CNAV DE TOURS	3 376,11	33	3 376,11	33
SMRI DE PARIS	2 690,01	19	3 474,81	16
CRAV DE STRASBOURG	1 777,40	32	964,32	32
CCMSA BAGNOLET	1 768,02	31	953,03	29
CARSAT CENTRE	1 388,13	24	1 019,74	25
CNSE DE VANNES	1 314,36	33	2 084,62	37
CRAM DE PARIS	716,43	21	853,92	23
CAF DU BAS-RHIN	697,34	37	575,48	36
CARSAT NORD-PICARDIE	607,03	26	540,76	23

Répartitions des 10 demandeurs en terme de coûts (en euros) :



Ces 10 organismes représentent 19 181 pages traduites, soit 38,23% des pages traduites en 2011 et 43,39 % du coût des traductions en 2011.

3. Des langues en très forte hausse

LANGUES	2011	2010	différence	%	stock fin 2011 (estimation)	pages à traduire (estimation)
ESPAGNOL	9 172,67	7 416,83	1 755,84	23,67	1 056,00	10 170,93
ALLEMAND	7 259,88	8 719,15	-1 459,27	-16,74	810,81	7 814,95
PORTUGAIS	5 782,14	7 298,62	-1 516,48	-20,78	2 167,20	7 493,40
ANGLAIS	4 729,67	5 073,01	-343,34	-6,77	1 737,00	5 972,40
SERBE	2 700,76	2 433,37	267,39	10,99	273,34	2 927,16
POLONAIS	2 361,65	2 478,93	-117,28	-4,73	131,04	2 460,64
TURC	2 075,37	2 060,33	15,04	0,73	218,24	2 287,80
ITALIEN	1 840,10	2 537,84	-697,74	-27,49	247,52	1 978,34
ROUMAIN	1 575,44	1 404,67	170,77	12,16	186,30	1 711,80
ARABE	1 221,59	901,06	320,53	35,57	147,62	1 190,72
RUSSE	1 211,22	723,50	487,72	67,41	43,65	1 229,96
NEERLANDAIS	1 155,22	1 801,71	-646,49	-35,88	102,92	1 205,16
TCHEQUE	1 015,76	637,45	378,31	59,35	313,92	1 220,80
HONGROIS	876,02	751,08	124,94	16,63	191,78	878,62
JAPONAIS	742,30	652,14	90,16	13,83	64,00	666,00
SUEDOIS	716,29	906,85	-190,56	-21,01	119,60	816,96
CHINOIS	611,09	604,33	6,76	1,12	56,62	652,62
GREC	549,75	527,73	22,02	4,17	59,85	604,80
SLOVAQUE	519,91	616,98	-97,07	-15,73	160,59	632,82
FINNOIS	482,09	1 817,00	-1 334,91	-73,47	6,18	475,86
HEBREU	462,62	599,85	-137,23	-22,88	25,26	450,47
CROATE	408,16	484,33	-76,17	-15,73	38,38	424,20
DANOIS	398,73	400,26	-1,53	-0,38	49,41	441,03
NORVEGIEN	343,85	186,78	157,07	84,09	46,75	374,00
ARMENIEN	275,03	166,67	108,36	65,01	51,94	322,24
BULGARE	201,39	238,42	-37,03	-15,53	85,12	281,12
GEORGIEN	196,25	89,92	106,33	118,25	10,80	195,48
SLOVENE	180,31	225,54	-45,23	-20,05	21,60	183,60
VIETNAMIEN	174,27	100,64	73,63	73,16	37,96	197,80
LETTON	150,96	99,92	51,04	51,08	11,50	157,55
LITUANIEN	149,26	176,22	-26,96	-15,30	9,94	159,04
THAILANDAIS	148,73	122,69	26,04	21,22	20,54	167,48
COREEN	141,99	126,53	15,46	12,22	1,51	138,92
ALBANAIS	120,86	80,16	40,70	50,77	7,14	115,50
MACEDONIEN	116,21	79,54	36,67	46,10	11,05	105,40
INDONESIEN	51,84	26,82	25,02	93,29	7,28	56,42
PERSAN	39,77	55,10	-15,33	-27,82	11,34	37,26
ISLANDAIS	4,48	24,53	-20,05	-81,74	0,00	4,48
total	50 163,63	52 646,50			8 541,70	56 203,73
total réel (GESTRAD)	50 165,93	52 656,91				

résorption du retard pris dans ces deux langues en 2010 pour des problèmes liés au traducteur.

Sur les 36 langues autres langues, 21 langues sont en hausse (hors stock estimé).

Si l'on tient compte du stock estimé, 28 langues sont en hausse, ce qui représente 73,68 % de la demande. En effet, le total de pages à traduire en 2011 a été estimé à 56 203 contre 51 101 en 2010, soit une augmentation de 5 102 pages.

Concernant le stock, pour la seconde année consécutive, un retard important a été pris dans la traduction des demandes de traductions extérieures en raison des problèmes budgétaires. La conséquence a été une augmentation du stock et bien entendu du délai de traduction.

Les langues traditionnelles du Cleiss :

- 9 172 pages ont été traduites en espagnol en 2011, soit 23,67 % de plus qu'en 2010. Le nombre de pages à traduire en 2011 a été estimé à 10 170, soit un stock de plus de 1 000 pages ;

- le portugais et l'anglais ont un nombre de pages à traduire en 2011 estimé, respectivement, à 7 493 et 5 972 pages, soit supérieur au nombre de pages traduites en 2010.

Respectivement, 5 782,14 et 4 729 pages ont été traduites dans ces deux langues, soit une différence négative qui s'explique par une réduction de l'effectif pour l'un et une spécification du travail demandé pour l'autre ;

- l'allemand connaît une légère baisse en valeur traduite et même estimée. Cependant, la demande dans cette langue est toujours aussi forte, puisque l'allemand est la deuxième langue traduite au Cleiss ;

- l'italien connaît une baisse avoisinant les 30 %, qui se confirme d'année en année ;

Les langues externalisées :

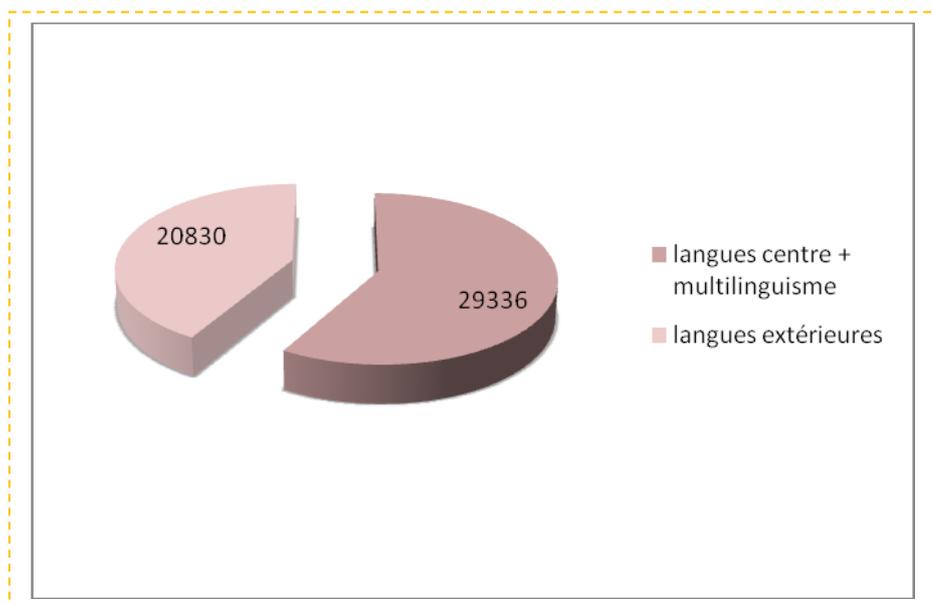
- 3 langues sont au-dessus des 2 000 pages annuelles : polonais, serbe et turc;

- 5 langues sont au-dessus des 1 000 pages annuelles : roumain, arabe, russe, néerlandais et tchèque. A noter une augmentation importante du russe de plus de 67 % et de l'arabe de près de 36 %.

Multilinguisme :

- le multilinguisme en interne a permis de traiter 1 696 pages. Il a concerné 8 langues : 5 nouvelles (néerlandais, polonais, roumain, russe et suédois) et trois langues Centre (anglais, espagnol et italien), ce qui a évité un recours encore plus massif à l'extérieur. D'où un gain potentiel de 75 688 euros environ ou l'accroissement du stock.

- les traducteurs centre assurent plus de 58 % des traductions confiées à la Direction des traductions.



4. Une année marquée par une baisse des effectifs et une spécialisation du travail en anglais

La Direction des Traductions a été confrontée pour la première fois en 2011 à des départs à la retraite mais aussi à des transferts et mise en disponibilité d'agents. Fin 2011, les traducteurs au Centre n'étaient plus que 19 contre 23 traducteurs fin 2010.

Cette réalité s'est notamment vérifiée en portugais, en anglais et en italien. La conséquence a été une augmentation du stock dans ces langues et notamment en portugais qui a perdu 3 agents (8 en 2010 contre 5 en 2011).

En outre, l'anglais a procédé à la traduction de EESSI (qui traite de la mise en place du système d'échange dématérialisé de données de sécurité sociale) et de WEBIC (qui traite des documents requis dans le cadre de la formation WEBIC à destination des agents de caisse), qui a représenté plus de 850 pages, soit plus de 48 % du stock estimé fin 2011.

La conséquence a été une augmentation du stock et bien entendu du délai de traduction.

5. La poursuite des efforts

La direction des traductions a toujours eu le souci de répondre convenablement aux demandes de traduction émanant des demandeurs institutionnels.

Les temps changent. Les demandes évoluent. Les objectifs sont multiples.

Depuis longtemps, la Direction des traductions a mis en place une procédure d'archivage de documents à caractère répétitif visant à réduire le total des pages à traduire et donc les coûts. Plus récemment, l'utilisation de lexiques et d'une mémoire de traduction vise à mutualiser le travail et donc à réduire le temps de traduction.

Les efforts vont se poursuivre en 2012 avec la mise en place d'une cellule de prétraitement visant à traiter en amont de la traduction un certain type de document. Objectif : libérer du temps au traducteur afin qu'il se concentre sur sa traduction, réduire les délais de traduction et également le coût.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude ou de la lutte contre le travail illégal ou encore de l'obligation d'information aux usagers et de l'entraide entre services mais également dans le cadre de notre mission de service public d'aide aux assurés, les traducteurs Centre sont amenés à intervenir téléphoniquement, personnellement ou par courriels dans leur langue respective. Ces interventions ne sont pas actuellement différenciées des traductions écrites. Une procédure va être mise en place pour valoriser ces interventions. Objectif : montrer l'adaptabilité des traducteurs et mettre en évidence l'évolution de certaines demandes.

Le traitement des demandes : mise en place d'un procédé de dématérialisation des demandes de traductions au secrétariat et gestion mutualisée. Objectif : réduire le temps de traitement et de retour des demandes.

Enfin, nécessité de maintenir l'effectif en place, voire de l'augmenter étant donné des demandes en traduction toujours aussi soutenues.

F- LES SYSTEMES 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, développement du télétravail, etc.

1.Mise en place de développements informatiques pour le compte de la direction de la gestion des créances –

1-1 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 et le montant est de 1 830 609,32 € 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 pour un montant de 260 596,92 € TTC.

La deuxième phase a été notifiée au contractant le 9 mai 2008 et démarrée le même jour.

Cette deuxième phase 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
- traitement de l'édition nationale

L'application Métis a été réceptionnée le 21 décembre 2011. La DSI a participé activement au traitement des créances françaises pour l'année 2010 et a permis par son investissement de tous les instants l'envoi des créances dans les délais aux différents organismes de liaison de l'Union européenne.

Des problèmes de fonctionnement persistent encore, ils seront résolus dans le cadre de la garantie de ce marché.

Malgré les difficultés très fortes avec le prestataire GFI -l'hypothèse d'un contentieux avait été envisagée à un moment par le Cleiss- et des demandes supplémentaires liées à la mise en place d'un nouveau plan comptable l'enveloppe initiale n'a pas été dépassée

1.2 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 2011, avec la mise en place progressive d'EESSI et du Master Directory, la commission européenne a décidé l'arrêt de cette base de données. Pour éviter aux organismes de sécurité sociale d'avoir des problèmes dans l'émission de Carte Européenne d'Assurance Maladie auprès de leurs assurés, la DSI a maintenant artificiellement à jour le CLD.

La base de données européenne (CLD : Code List Database) contient **2241** organismes français délivrant des Cartes Européennes d'Assurance Maladie (CEAM).

1.3 Nouvelle version d'ODSS

La DSI a participé avec la direction de gestion des dettes et des créances à la Vérification Au Bon Fonctionnement de la version V2.1 d'ODSS correspondant au cahier des charges validé l'année dernière.

Cette vérification a permis de mettre au point les échanges de fichiers des droits actifs, des signalements et des régularisations.

De plus, la CNAV a pris en compte la nouvelle version du fichier FMO, fichier mondial des organismes, concernant le changement de la taille du code des organismes qui est passée de 7 à 10 caractères.

Cette nouvelle version d'ODSS a permis son intégration dans EOPPS (Espace des Organismes Partenaires de la Protection Sociale).

2 - Applications de gestion des détachements de la direction des affaires juridiques

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 ;
- En suite, 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.

Pour éviter les problèmes dus à la numérisation, nous essayons d'obtenir de nos partenaires de nous fournir ces formulaires sous forme dématérialisée. Actuellement, le Royaume-Uni, 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 et a abouti en concertation avec la direction des affaires juridiques au choix de la société INFOTEHNIKA.

Ce marché ne pose pas de problème particulier et hebdomadairement la société nous fait une livraison des formulaires numérisés.

Depuis le début de l'année 2011, le Cleiss reçoit hebdomadairement un fichier des formulaires émis par les CPAM. 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.

Actuellement nous avons 779 616 formulaires (contre 234 216 en 2010) qui se décomposent de la manière suivante :

- 259 636 sens France -> Union européenne
- 519 980 sens Union européenne -> France

The screenshot shows the Sirdar web application interface. The header includes the CLEISS logo and the text 'Sirdar Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers'. Below the header, there are navigation tabs: 'Recherche d'une entreprise', 'Recherche d'un assuré', and 'Contenu de la base'. The main content area displays two tables of search results.

Pays	Nombre	date du dernier formulaire
ALLEMAGNE	28 673	23/02/2012
AUTRICHE	2 640	01/02/2012
BELGIQUE	85 362	02/02/2012
BULGARIE	663	16/01/2012
CHYPRE	21	23/08/2011
DANEMARK	3 756	03/02/2012
ESPAGNE	71 431	31/01/2012
ESTONIE	1 238	30/01/2012
FINLANDE	1 051	13/01/2012
FRANCE	259 636	06/03/2012
GRECE	11	15/11/2011
HONGRIE	8 342	07/11/2011
IRLANDE, ou EIRE	7 889	30/01/2012
ISLANDE	0	--/--/----
ITALIE	4 943	02/02/2012
LETTONIE	491	01/02/2012

Pays	Nombre	date du dernier formulaire
LIECHTENSTEIN	0	--/--/----
LITUANIE	1 835	20/01/2012
LUXEMBOURG	132 386	03/02/2012
MALTE	1	26/11/2010
NORVEGE	0	--/--/----
PAYS-BAS	9 861	25/01/2012
POLOGNE	91 341	03/02/2012
PORTUGAL	6 905	03/02/2012
REPUBLIQUE TCHEQUE	3 691	24/01/2012
ROUMANIE	182	18/11/2010
ROYAUME-UNI	49 588	31/01/2012
SLOVAQUIE	4 537	06/02/2012
SLOVENIE	1 821	01/02/2012
SUEDE	1 251	01/02/2012
SUISSE	0	--/--/----

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 comité de pilotage 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 comité de pilotage 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 présent Comité de pilotage 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 n'a pas pu être signée en 2011. Les craintes du Cleiss quant à la procédure utilisée (pas d'appel d'offre) ont été confirmées par les différents organismes consultés (DGFIP, DAJ). A la suite de l'insertion de l'article L114-12-2 dans le code de la sécurité sociale créé par la loi n°2011-1906 du 21 décembre 2011 de financement de la sécurité sociale pour 2012 elle devrait pouvoir être signée.

Le comité de pilotage s'est réuni quatre fois en 2011, le comité de suivi quant à lui 6 fois.

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

Au cours de l'année 2011, les travaux ont surtout permis de finaliser les spécifications fonctionnelles des fonctionnalités complémentaires :

- Alerte mèl
- Annuaire de mise à jour
- Statistiques
- L'installation du point d'accès avec tests de connexion et d'échanges de messages techniques avec le nœud de coordination européen.

Des groupes de travail pour définir, les supports techniques et fonctionnels ont été créés voir documents joints voir documents en annexe. Un outil de suivi des demandes d'intervention est en cours de mise en place.

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. L'opérateur a installé chaque nouvelle version envoyée par la commission.

Deux réunions sur la définition du besoin sur le projet 3 (échanges d'information de SI à SI) ont eu lieu, il est important de les poursuivre car c'est la seule solution qui permettra de faciliter le travail des techniciens des caisses.

Le Cleiss a adressé un courrier aux différents organismes pour la désignation d'un correspondant officiel, actuellement seulement une trentaine de réponses nous ont été retournées.

Le Cleiss a constitué un groupe de travail avec la Belgique, le Luxembourg et la Suisse afin de définir et réaliser des échanges de bout en bout entre les caisses de sécurité sociale des différents

pays. L'objectif de ce groupe de travail est d'organiser et de mettre en place des tests d'échanges de données de bout en bout (entre deux caisses de sécurité sociale de deux Etats membres différents) afin de vérifier l'applicabilité des nouveaux règlements avec EESSI. Ces tests devraient avoir lieu à partir de septembre 2012.

Actuellement, 210 personnes ont accès à l'extranet EESSI mis en place dans le cadre de ce projet de déploiement.

La commission administrative a décidé de prolonger la période transitoire jusqu'au 30 avril 2014. Cette décision a pour conséquence de remettre en cause la planification faite sur le projet. Le nouveau planning est le suivant :

- Mise en place de l'annuaire de mise à jour pour Juin 2012
- Mise à disposition des organismes, du WEBIC et les échanges de SI à SI pour Janvier 2013
- Mise en place des statistiques pour Juillet 2013 ;

Points d'attention :

- la signature de la convention préparée entre la CNAV et le Cleiss est toujours suspendue
- la prolongation de la période transitoire doit être mise à profit par les organismes pour mettre en place les échanges de SI à SI, faire une modélisation des flux pour vérifier si l'organisation mise en place permet d'assurer le bon fonctionnement d'EESSI
- l'organisme devant assurer le niveau 2 du support fonctionnel n'est toujours pas désigné.
- la constitution de l'annuaire français pour EESSI, n'est toujours pas terminée du fait de la difficulté rencontrée pour collecter les informations et la gestion des flux en cas d'adressage incorrect n'est toujours pas réglée. Le nombre d'entrées (environ 1500) rend son utilisation difficile
- il est difficile, bien que la demande ait été réitérée à plusieurs reprises, d'avoir un correspondant point d'entrée par organisme.
- on constate une implication de plus en plus forte des organismes. Toutefois les calendriers des investissements informatiques ne sont pas forcément en phase avec le calendrier EESSI.
- l'impact d'EESSI sur les procédures métiers ne semble pas encore suffisamment pris en compte.
- L'information et le pilotage des mutuelles délégataires ne sont pas complètement assurés par la CNAM.

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 nouvel environnement nécessaire au développement de cette activité. Cette solution a permis d'étendre le télétravail à trois personnes supplémentaires à la direction des traductions. Actuellement 8 personnes sont en télétravail au Cleiss.

III - LE FONCTIONNEMENT INTERNE DU CLEISS

A – Les Ressources Humaines

1. *L'Effectif budgétaire du Centre*

L'effectif budgétaire autorisé pour 2011 est de 128 agents dans le cadre de la COG. L'évolution sur 10 ans fait ressortir une croissance de 5%.

Année	Effectif	E Evolution
2002	122	+ 6
2003	122	-
2004	123	+ 1
2005	124	+ 1
2006 à 2008	124	-
2009	128	+4
2010	128	-
2011	128	-

2. *Les principales caractéristiques du personnel du CLEISS*

Le nombre total d'agents rémunérés s'élevait à 127 au 31/12/2011 (124 en CDI et 3 agents en CDD). Le budget COG ayant prévu des mesures nouvelles mais ayant aussi effectué une réduction des crédits de rémunération, il n'est pas possible d'atteindre l'effectif budgétaire en année pleine.

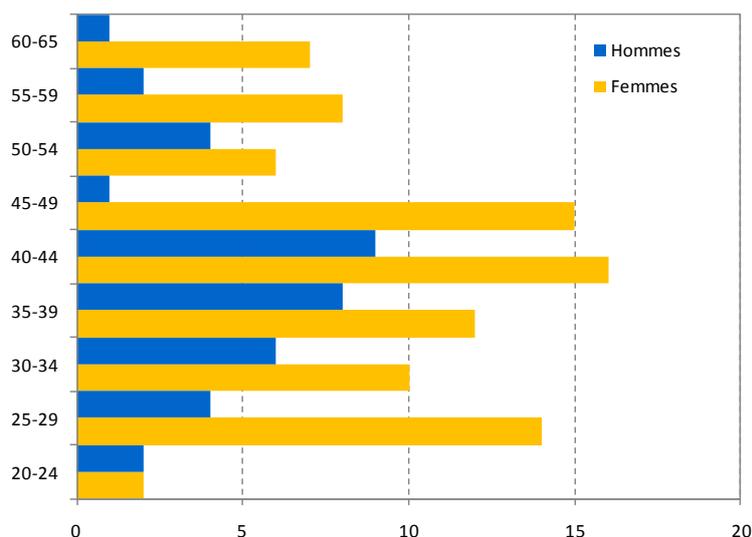
Pyramide des âges

La pyramide des âges révèle une forte présence de femmes au Centre (70,2%). L'âge moyen des agents du Centre s'élève à 40,1 ans. 59 agents sur les 124 présents ont moins de 40 ans, tandis qu'un quart à plus de 49 ans.

Il est à noter que les femmes sont un peu plus âgées que les hommes: la moyenne d'âge de ces 2 groupes est respectivement de 41,9 ans et 39,2 ans.

Le personnel de catégorie A (44,8 ans en moyenne) est sensiblement plus âgés que le personnel de catégorie B (36,11 ans) et C (38,5 ans).

Cette pyramide des âges nous indique que 8 agents ont plus de 60 ans ce qui signifie des départs prochains à la retraite.

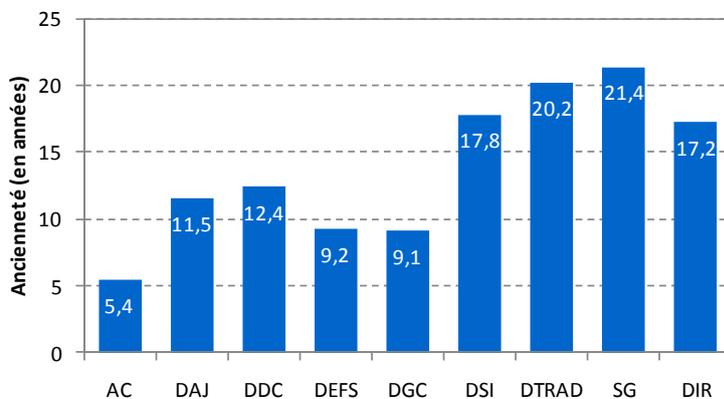


Répartition du personnel selon la catégorie et le statut

	A		B		C		Total	
	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition	Effectif	Répartition
Contractuel	25	47,2%	30	66,7%	3	11,5%	58	46,8%
Fonctionnaire	22	41,5%	11	24,4%	15	57,7%	48	38,7%
UCANSS	6	11,3%	4	8,9%	8	30,8%	18	14,5%
TOTAL	53	100,0%	45	100,0%	26	100,0%	124	100,0%

Ancienneté du personnel

L'ancienneté des agents s'étend de 0 à 46 ans. L'ancienneté moyenne au CLEISS est de 12 ans et 8 mois. A noter que 63 agents (soit plus de la moitié du personnel) sont présents depuis plus de 9 ans et 34 depuis plus de 19 ans alors que près d'un quart des agents sont au CLEISS depuis moins de 3 ans. La moyenne d'ancienneté par Direction varie entre 5,4 ans pour l'agence comptable et 21,4 ans pour le secrétariat général.



4. Turn Over

En 2011, 14 agents (12 contractuels, 1 ucanss, 1 fonctionnaire) ont quitté le CLEISS et 3 agents étaient en congé, pour convenances personnelle ou en disponibilité. Les agents ont quitté le CLEISS pour des motifs variés qui sont exposés dans le tableau ci-dessous.

Motif	Cat A	Cat B	Cat C	Total
Réussite concours		6	1	7
Retraite	3			3
Démission ou départ dans un autre établissement public	1	1	2	4
Congé pour convenance personnelle			1	1
Congé de disponibilité	2			2
TOTAL	6	7	4	17

$$\text{Turn-over} = \frac{(\text{entrées} + \text{sorties})/2}{(\text{Effectif } 31/12/10)} = \frac{(11+17)/2}{130} = 10,8\%$$

En 2011, Le Turn-over est de 10,8%, contre 8,3% en 2010. Il touche principalement la direction de la gestion des créances. Ce turn-over bien qu'important, à favorisé une promotion interne (passage de la catégorie C à la catégorie B pour 4 agents et transformation de CDD en CDI pour 3 agents). En décembre 2011, 5 agents de catégorie C ont obtenu une promotion en catégorie B, (3 de la DAJ, 1 de la DGC, 1 de la DDC).

3. L'effort se poursuit en matière de formation

Le plan de formation 2011 a été élaboré essentiellement à partir des besoins exprimés, par les agents lors des entretiens annuels d'évaluation et par le chef de service. Il traduit l'ambition du CLEISS depuis plus de 3 ans, 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.

	2011	2010	2009	2008
Nombre de stagiaires*	122	157	205	177
Nombre d'agents formés**	78	106	120	94

* **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 2011 fait ressortir un total de 78 agents formés contre 106 en 2010 soit une baisse de 26,4%. Toutefois, notons que suite à l'entrée en vigueur des nouveaux règlements communautaires en 2010, l'ensemble des agents de la DGC et de la DAJ ont suivi une formation juridique en 2010, ce qui justifie en partie la baisse de stagiaires et d'agents formés en 2011.

Répartition par domaine de formation

Cette année les formations informatiques (internet, perfectionnement de logiciels) et linguistiques ont été privilégiées. Ainsi nous pouvons constater que 19 agents ont bénéficié d'une formation linguistique soit 15,3% du personnel avec une moyenne d'heure par agent formé de 19:34 et de 25:50 pour les formations informatiques.

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre agents formés	Total heures	Durée moyenne par stagiaire	Durée moyenne par agent formé
Bureautique	3	10	9	123:30	12:21	13:43
Comptabilité /gestion	4	5	4	60:00	12:00	15:00
Juridique	8	14	6	147:00	10:30	24:30
Marché public	2	2	1	12:00	06:00	12:00
Préparation concours	1	3	3	60:00	20:00	20:00
Technique rédactionnelle	2	2	2	30:00	15:00	15:00
Informatique/Internet	8	30	26	672:00	22:20	25:50
Linguistique	4	20	19	828:00	17:24	19:34
Ressources humaines	3	5	4	74:00	14:48	18:30
Sécurité incendie	1	16	16	48:00	03:00	03:00
Premier secours	3	10	9	85:30	08:33	09:30
Séminaire	1	3	3	39:00	13:00	13:00
Master RH	1	1	1	1425:00	1425:00	1425:00
TOTAL	41	121	103	3604:00	29:45	35:00

4. Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques (CAF) au Cleiss

Le projet CAF a été lancé au CLEISS le 19 mai 2011. C'est un outil spécialement conçu pour le secteur public et ses spécificités. Ce dispositif d'évaluation interne a pour objectif de nous aider à réfléchir au fonctionnement de l'établissement, mais également d'améliorer nos actions en faisant participer les agents à la réflexion sur les processus, l'organisation du travail et les outils.

Un agent de chaque direction a été sélectionné pour participer à ce projet. Ces 8 évaluateurs après avoir listé les points forts et les points faibles sur le fonctionnement du CLEISS, proposent des pistes d'amélioration des processus. Après validation de la Direction, le projet sera présenté aux agents du CLEISS au cours de l'année 2012.

5. Le dialogue social

Commission consultative paritaire

La commission consultative paritaire (CCP) des agents contractuels du CLEISS s'est réunie, une fois, le 4 février, pour entériner l'avancement à l'ancienneté de contractuels au cours de cette même année.

Comité technique paritaire

La tenue de 3 réunions du CTP en 2011 a permis d'informer régulièrement le personnel de l'avancée des travaux de la COG,

Accord signés

L'accord cadre sur le télétravail a été signé le 8 février 2011 par la CFDT: il a permis d'étendre le dispositif du télétravail dans la Direction des Traductions. Il est apprécié des bénéficiaires et notamment des représentants des organisations non signataires.

Contentieux

Suite au contrôle de la Cour des comptes de 2008 4 anciens traducteurs avaient été déboutés en référé. Le tribunal administratif de Paris s'est prononcé sur deux actions sur le fond. L'un demandait des allocations chômage alors qu'il avait un emploi à temps plein, l'autre, qui avait refusé un CDI au Cleiss en 2009 dans la mesure où il souhaitait travailler à domicile, a fait appel de la décision ne donnant pas suite à sa demande d'intégration.

Les élections

2 élections ont eu lieu en 2011 au Cleiss

- Election des représentants du personnel à la commission consultative paritaire pour les agents contractuels du Cleiss le 10 novembre 2011. Sur 60 électeurs inscrits, 47 agents contractuels ont voté, soit un taux de participation de 78,3%.
- Election des représentants du personnel au conseil d'administration pour tout le personnel du Cleiss le 20 octobre 2011, pour 3 ans. Sur 126 électeurs inscrits, 111 agents ont voté, soit un taux de participation 88,1%.

B - Le Budget du Cleiss en 2011

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 2011 (BPI) a progressé dans les proportions suivantes :

	Budget total 2010	Budget total 2011	Evolution 2011/ 2010	Réserves	Budget avec réserves
Fonctionnement hors amortissements <i>Déménagement+ loyer</i>	1 819 051,00	2 880 171,00	1 061 120,00	601 000,00 <i>601 000,00</i>	3 481 171,00
Evolution			58,3%		91,4%
Charges de personnel <i>Reclassement ucanss</i>	6 441 130,00	6 639 707,00	198 577,00	300 000,00 <i>300 000,00</i>	6 939 707,00
Evolution			3,1%		7,7%
TOTAL FONCTIONNEMENT	8 260 181,00	9 519 878,00	1 259 697,00	901 000,00	10 420 878,00
Evolution			15,3%		26,2%
Investissement en CP	1 877 866,00	300 000,00	-1 577 866,00		300 000,00
Evolution			-84,0%		-84,0%
TOTAL GENERAL	10 138 047,00	9 819 878,00	-318 169,00	901 000,00	10 720 878,00
Evolution			-3,1%		5,7%

Le projet EESSI représente 97 % de l'augmentation du budget de fonctionnement

Trois décisions modificatives ont été adoptées. Elles ont porté respectivement sur

- 1) - le report de crédits d'investissement METIS non consommés en 2010 sur 2009 à hauteur de 810 165€
- l'intégration en fonctionnement des dépenses liées aux audits et au forum des COG à hauteur de 74 700€
- l'intégration aux dépenses de personnel des crédits liés au basculement UCANSS et la prise en compte de l'inflation pour 76 656€
- 2) - des dépenses supplémentaires liées à l'activité traductions et à la dématérialisation des demandes de détachement pour un montant total de 214 000€
- 3) - en fonctionnement : l'intégration de crédits supplémentaires liés à l'activité traductions pour 50 000€ et en investissement : des crédits supplémentaires liés à la comptabilisation de la quote-part des rémunérations 2011 liée à la confection technique de METIS pour 473 164€.