

## Rapport d'activité







# Sommaire

Avant propos.....	3
1 - L'information et la communication .....	6
2 - Le service direct à l'utilisateur .....	13
3 - L'activité de traduction .....	21
4 - La contribution à la régulation .....	25
5 - La maîtrise d'ouvrage du chantier <i>Electronic exchange of Social Security Information (EESSI)</i> .....	31
6 - Informations statistiques et financières .....	35
7- Les systèmes d'information .....	41
8 – La performance de gestion du Centre .....	46

# Avant Propos

**L'année 2016** a été une année très riche pour le CLEISS, riche par ses réalisations et par ses projets. La signature d'un contrat de service sur la période 2016-2017 entre le CLEISS et ses tutelles a permis de fixer un cadre et des objectifs qui ont guidé son activité. Pour s'attacher aux objectifs les plus porteurs de progrès dans le service rendu aux usagers, cinq me semblent mériter une attention particulière.

Le déploiement du plan d'actions sur les traductions en 2016 a permis des progrès considérables : sur les délais, puisque nous sommes arrivés à un délai moyen de traitement inférieur à 12 jours, à comparer aux délais de 8 à 12 mois constatés au début 2014. Parallèlement, la dépense a été fortement réduite car après avoir dépensé en prestations extérieures près de 1 370 K€ en 2014, la dépense a été de 970 k€ en 2016 soit une réduction de l'ordre de 30%, et cela en traduisant plus de pages en interne.

Une nouvelle approche de la lutte contre la fraude en matière de législation applicable s'est concrétisée au sein du CLEISS par la création d'une cellule dédiée à cette activité et par l'élaboration d'une plate-forme d'échanges entre les corps et administrations compétents en la matière. La création de cette plate-forme en 2017 s'appuie sur le nouvel article du code du travail, L 8271-5-1, conférant au CLEISS la capacité d'échanger toutes informations utiles dans la lutte contre la fraude.

En matière statistique et de contrôle de gestion, nous avons progressé par le biais d'actions tendant à une fiabilisation des données recueillies et à une meilleure exploitation de celles-ci, notamment en matière de législation applicable.

Le projet EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) a franchi en 2016 une nouvelle étape pour le CLEISS comme pour tous les organismes impliqués dans le projet. Assurant une fonction de maîtrise d'ouvrage déléguée, le CLEISS a dû mobiliser fortement son équipe projet et la renforcer. L'obtention des financements communautaires (CEF) a constitué aussi la reconnaissance du travail réalisé par le CLEISS et par l'ensemble des organismes associés au projet.

Pour ce qui concerne sa mission d'information du public, des progrès notables ont été réalisés d'où l'augmentation de la fréquentation de son site Web.

Par ailleurs, l'année 2016 a été marquée par un renforcement des liens tant avec les organismes de sécurité sociale qu'avec la direction de la sécurité sociale, notamment au sein de la REIF. Le CLEISS a été aussi sollicité par de nombreuses administrations, propres et extérieures au strict champ de la sécurité sociale (Mission nationale de contrôle, Inspections Générales, Conseil d'analyse économique, Conseil national de l'information statistique, Cour des Comptes).

Les agents du CLEISS ont œuvré très activement sur ce qui relève de ses missions et activités traditionnelles. Dans le domaine juridique, les relations bilatérales ont été très développées sur le dernier semestre. Sur le plan comptable, la gestion en mode GBCP s'est révélée délicate en raison de difficultés liées au nouvel outil informatique. Dans sa gestion des ressources humaines et dans le dialogue social, la direction, et notamment l'équipe du secrétariat général, ont impulsé des actions importantes pour

l'amélioration des conditions de travail et de professionnalisation de sa gestion.

Pour tous les résultats obtenus, je tiens à remercier tous les partenaires du CLEISS avec

lesquels nous avons eu plaisir à travailler et à partager. Enfin, je remercie l'équipe de direction et l'ensemble des agents de l'établissement qui se sont fortement mobilisés pour mieux assurer les missions de service public confiées au CLEISS.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Philippe Sanson', with a long horizontal line extending to the right underneath the name.

**Philippe SANSON,**  
Directeur du CLEISS

# 1

L'information



la communication

Le CLEISS assure la diffusion sur son site Internet d'une information riche et structurée sur la protection sociale des personnes en mobilité transnationale. La Direction de la Documentation et de la Communication (DDC) collecte des informations produites par de nombreux organismes, en France et à l'étranger.

La DDC conduit les opérations de communication externe de l'établissement (rédaction des supports, participation et co-organisation de salons, interventions média, relations presse, etc.). Elle est également en charge de la communication interne par le biais de l'intranet Charcot, et par sa lettre mensuelle d'information aux agents, mise en place au dernier trimestre 2016. Enfin, elle participe au réseau européen MISSOC (Système d'information mutuelle sur la protection sociale).

## 1. Le site internet du CLEISS : un vecteur croissant d'information tous publics

Le site internet du CLEISS, par la densité de son contenu et la régularité de son actualisation, constitue un vecteur d'information reconnu tant par les partenaires institutionnels que par les particuliers et les employeurs.

Le contrat de service fixait comme objectif une augmentation de la fréquentation du site de 10% sur 2016-2017 (engagement N°1). **En 2016, la fréquentation a augmenté avec plus de 2,2 millions de visiteurs cumulés (+13 % par rapport à 2015), 2,4 millions de visites (+12,7 %) et 5,5 millions de pages vues (+2,7 %).**

La DDC et la direction des affaires juridiques (DAJ) assurent son alimentation pour répondre à deux grands objectifs :

- la mise à disposition d'une information technique fiable au profit des différentes institutions et notamment des organismes de protection sociale,
- l'offre d'une information à caractère généraliste qui s'adresse au grand public, déclinée en 3 profils d'utilisateurs : les particuliers, les employeurs et les travailleurs indépendants.

Le contrat de service a fixé plusieurs engagements et objectifs sur les améliorations à apporter aux moyens et outils dont le CLEISS dispose pour l'information du public.

**Afin de rendre le site plus accessible aux internautes étrangers, un nombre croissant de contenus est proposé dans plusieurs langues, les traductions étant effectuées par la direction des traductions de l'établissement.**

**L'activité du site internet est mesurée par divers sondages de fréquentation et de satisfaction.**

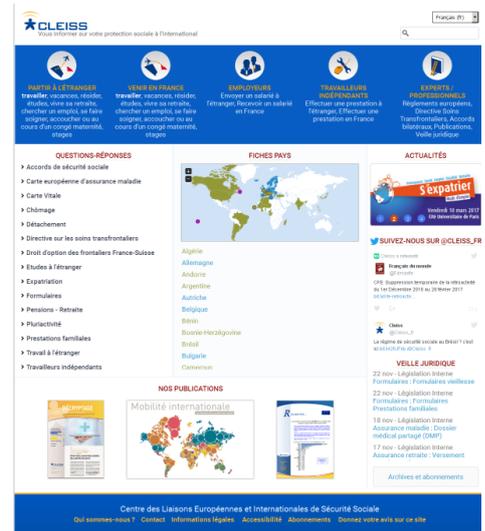
- **Enquête de satisfaction 2016**

Un sondage rapide est proposé en permanence sur le site. Les réponses recueillies au long de l'année 2016 révèlent un taux de satisfaction globale de 3,7 sur 5 (3,8 en 2015) ; toutefois, il faut relever que le nombre de personnes répondant à ce questionnaire est très limité.

## • Une nouvelle page d'accueil fin 2016

Pour tenir compte des conclusions de l'audit du site réalisé en 2015, ainsi que des réponses au questionnaire annuel de satisfaction, la page d'accueil du site a été refondue. **Cette nouvelle page a été mise en ligne le 1<sup>er</sup> décembre 2016.**

Parmi les améliorations apportées : un meilleur aiguillage vers les différents contenus du site (par situation et par pays), une nouvelle foire aux questions comportant 57 nouvelles questions, une interface entièrement revue, plus rationnelle et aérée et prenant en charge les navigateurs mobiles.



## • Une alimentation plus dense du site

**La volumétrie du site est en constante progression. A la fin de l'année 2016, le site contient environ 3683 pages (3237 fin 2015).**

### Les régimes de sécurité sociale étrangers

Conformément à l'article R. 767-2 du Code de la Sécurité sociale, le Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale a notamment pour mission d'« *assurer la diffusion (...) d'une documentation actualisée sur la législation relative à la protection sociale des États étrangers* ».

Pour cette mission, deux agents élaborent, et mettent à jour la présentation des systèmes de sécurité sociale étrangers. Ces notes descriptives sont rédigées à partir de différentes sources (sites des organismes officiels étrangers, notes de la Commission administrative pour les États de l'UE, demandes d'informations auprès des homologues étrangers, etc.). Cette documentation technique dont le volume varie selon les pays (entre 5 pages pour le Kosovo et 61 pages pour le régime des salariés en Belgique) est ensuite diffusée sur le site.

Au total, ce sont les régimes de 76 pays/territoires (France incluse) qui sont examinés au travers de 110 monographies.

	France	Conventions	Règlements	Australie, Chine, Russie	Total
<b>Nombre de pays</b>	1	40	32	3	76
<b>Nombre de notes</b>	3	51	53	3	110

Les 3 notes du régime français comprennent :

- la description du régime général (travailleurs salariés), traduite en 5 langues (anglais, allemand, italien, espagnol et portugais).
- la description du régime de sécurité sociale applicable à Mayotte (département et région d'outre-mer depuis 2011),
- La présentation du régime de sécurité sociale des travailleurs indépendants, nouveau contenu mis en ligne en octobre 2016, proposée également en version anglaise.

Cette rubrique du site est très bien référencée sur les moteurs de recherche et génère un trafic important puisque parmi les 50 pages les plus consultées, 15 concernent cette rubrique.

### LES 10 PAYS LES PLUS CONSULTÉS

1	La France	6	La Côte d'Ivoire
2	Le Maroc	7	Le Luxembourg
3	L'Algérie	8	Le Royaume-Uni
4	Monaco	9	L'Italie
5	Les États-Unis	10	La Tunisie

Le CLEISS propose, également, des notes sur le régime d'États qui ne sont pas partenaires de la France (Russie, Australie) mais pour lesquels une demande est identifiée. Une description du régime chinois a également été publiée au début des négociations bilatérales entamées il y a quelques années. La convention a d'ailleurs été signée fin octobre 2016. Enfin, l'élargissement des notes aux régimes des travailleurs non salariés se poursuit chaque année depuis 2011.

### Tableaux de cotisations

L'évolution du nombre de tableaux de cotisations applicables aux travailleurs non salariés suit la courbe des notes descriptives des régimes de non salariés évoquées précédemment. Les taux de 74 pays sont proposés sur le site. Ces données complètent les présentations des régimes étrangers. Elles sont utiles aux particuliers comme aux employeurs qui disposent ainsi d'une information concise sur le coût de la protection sociale à l'étranger.

### Actualités

Dans l'optique d'informer au mieux et le plus rapidement possible les internautes, les mises à jour de contenus du site, les évolutions de législation dans nos États partenaires et autres « news » sont signalées et/ou publiées dans la rubrique « actualités ». Ce travail est effectué grâce à une veille régulière des notes émises par la Commission Administrative pour la Coordination des Systèmes de Sécurité Sociale (CACSSS), des sites institutionnels étrangers, et des sites d'instances européennes.

**A titre d'exemple, le CLEISS a diffusé une actualité dès les résultats connus du référendum britannique sur le « BREXIT ». Ces derniers ont également fait l'objet d'une vidéo diffusée dans le Magazine des Français de l'Étranger (Mondissimo) de juin 2016.**

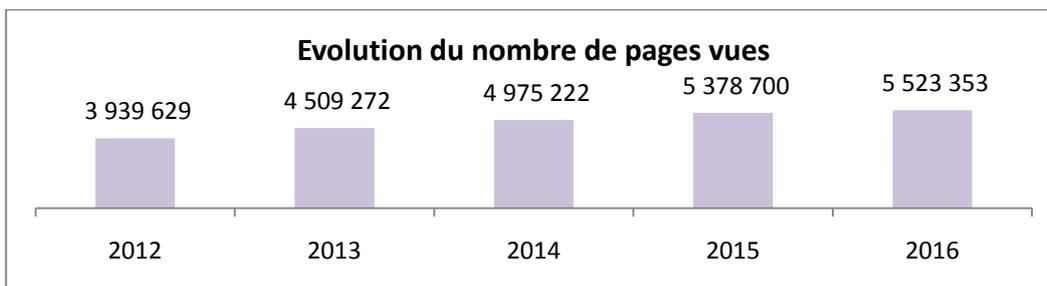
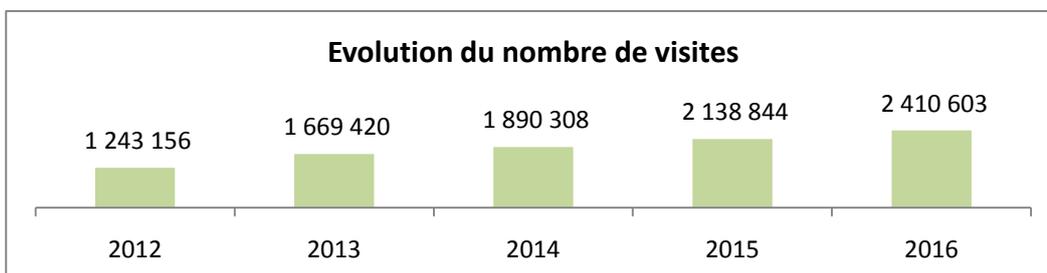
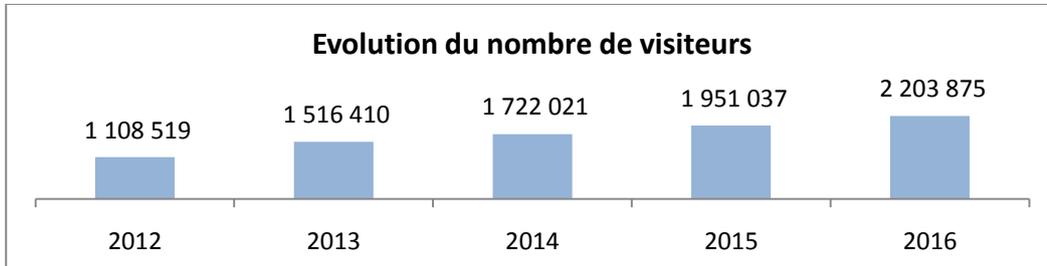
Les principaux textes et instructions publiés en matière de protection sociale, tant pour le régime français que pour les accords internationaux de sécurité sociale, sont diffusés quotidiennement dans la sous-rubrique « Actualité juridique », accompagnés d'options d'abonnement par courriel ou via fil RSS (121 abonnés aux actualités par mail dont 41 en 2016).

- **Réseau MISSOC**

MISSOC signifie en Français Système d'information mutuelle sur la protection sociale. Ce réseau créé en 1990, sous tutelle de la Commission européenne, a pour but de fournir une base centrale de connaissance et d'informations sur les législations et systèmes de sécurité sociale dans les 32 États de l'UE/Espace

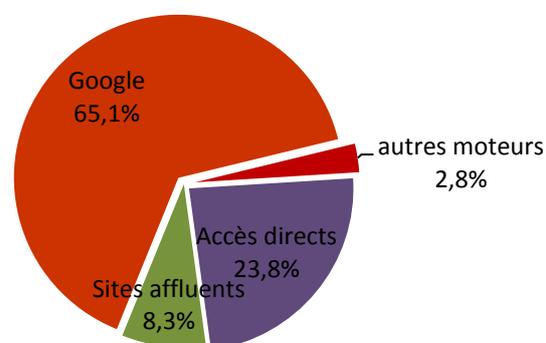
économique européen et Suisse. Les données publiées sous la forme de tableaux comparatifs font l'objet de deux mises à jour par an. Pour la France, une personne de la DDC, en binôme avec un membre de la DSS/DACI, collabore à l'actualisation de ces tableaux et participe aux deux réunions annuelles ayant lieu dans l'État qui assure la présidence de l'Union européenne.

- **Analyse de la fréquentation**



### Provenance du trafic

Les visiteurs arrivent sur notre site de trois façons différentes : à la suite d'une recherche sur un moteur, par accès direct ou depuis un autre site.

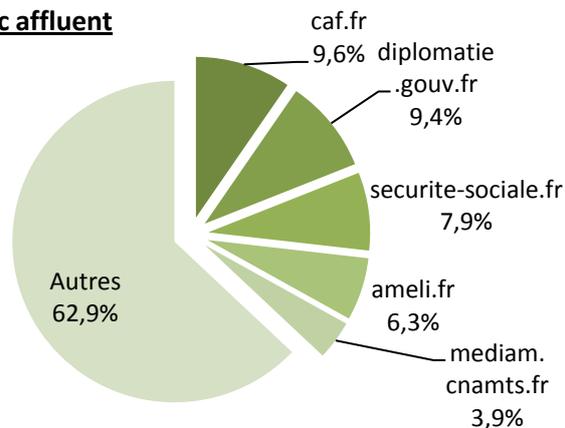


Google génère deux tiers des visites vers notre site.

**Accès directs** : 23,8 % des visites proviennent de clics depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistrés dans leurs navigateurs ou en saisissant l'adresse directement dans leur navigateur.

**Sites affluents** : En 2016, 2338 sites (hors moteurs de recherche) ont renvoyé des visiteurs vers le nôtre. Ces sites, dits "affluents", représentent 8,3 % du trafic total.

### Répartition du trafic affluent

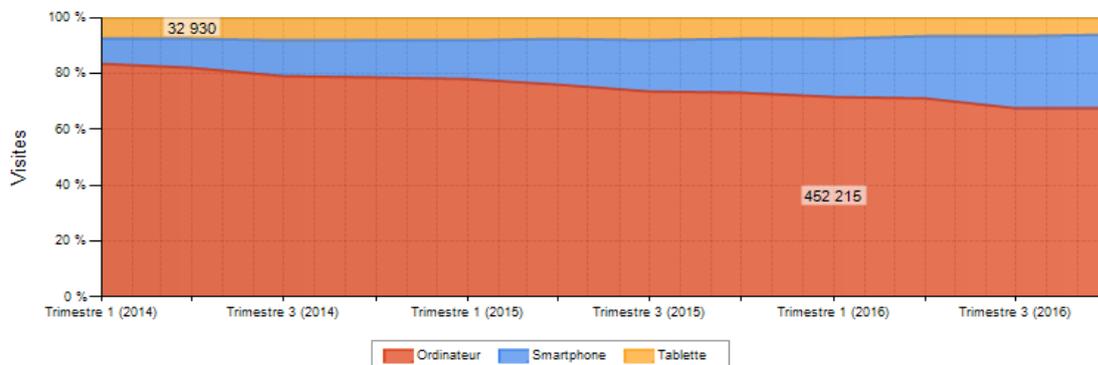


Les cinq sites en tête du classement génèrent à eux-seuls 37,1% du trafic affluent.

Le site de la CNAF est le site le plus prescripteur (9,6 % des visites affluentes), suivi du site du Ministère des Affaires Étrangères (9,4 %) et du portail de la sécurité sociale (7,9%).

### • Consultations via tablettes et Smartphones

Entre 2014 et 2016, la proportion des visites depuis un terminal mobile (Smartphones et tablettes) est passée d'une visite sur cinq à une visite sur trois.



### • Demandes de renseignements par mail

Le nombre de questions posées via le formulaire de contact du site évolue comme suit :

Années	Nombre de mails reçus
2012	4300
2013	2700
2014	2165
2015	2304
2016	2629

La mise en place d'une FAQ au niveau du formulaire de contact du site en mars 2013 avait permis de réduire efficacement le nombre de demandes par rapport à 2012.

La refonte de la page d'accueil fin 2016 introduisant une nouvelle FAQ devrait avoir le même effet.

## 2. La communication externe

Le contrat de service a inscrit dans son axe N°1 que le CLEISS étudierait les possibilités de développer sa communication par la voie des outils Web. Le CLEISS a procédé à cette étude et en a tiré les conséquences (voir ci-après).

- **Les salons**

### **S'expatrier mode d'emploi (SEMDE)**

Organisé depuis 2010, cette manifestation annuelle réunit, pour une journée, les principaux acteurs institutionnels de l'expatriation (Assurance Retraite, Pôle Emploi, DGFIP, CFE, Humanis, MAEDI, Notaires de France). L'objectif étant de fournir aux candidats à un départ à l'étranger le maximum de réponses à leurs questions, relevant de la protection sociale, la fiscalité, l'emploi, l'enseignement, etc. La fréquentation globale du salon était en légère baisse en 2016 (1300 visiteurs contre 1400 en 2015), après plusieurs années de constante augmentation. Explicable par la période post-attentats peu propice aux déplacements néanmoins **le stand du CLEISS a accueilli 250 personnes sur cette édition 2016, soit la plus forte fréquentation depuis l'origine de l'événement.**

### **Forum Expat**

En 2016, le CLEISS a participé à la 4<sup>ème</sup> édition de ce salon dédié à la mobilité internationale, organisé par le Groupe Le Monde. Sur 2 jours consécutifs, les agents du CLEISS ont répondu à plus de 250 questions de particuliers. A l'instar du SEMDE, le CLEISS est intervenu dans 2 conférences, animées par des journalistes.

- **Le partenariat MONDISSIMO**

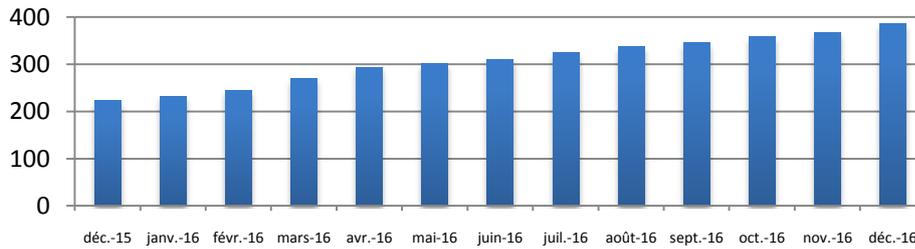
Depuis plusieurs années, le CLEISS est partenaire du groupe MONDISSIMO. Celui-ci propose un bouquet de web tv destiné aux personnes attirées par la mobilité internationale. Ce partenariat est un vecteur d'informations, qui se traduit par de courtes vidéos relayées notamment dans le *Magazine des Français de l'Étranger*, via news21.tv et sur les autres web tv. Le CLEISS participe chaque année en janvier aux *24 heures chrono de l'International*, émission de 2 jours en direct sur 24 villes du monde. En 2016, 8 vidéos thématiques ont été produites et diffusées sur les différents supports de MONDISSIMO (Émission *24 heures chrono* et 11 web tv du bouquet Francemonde21.tv).

- **La communication Web**

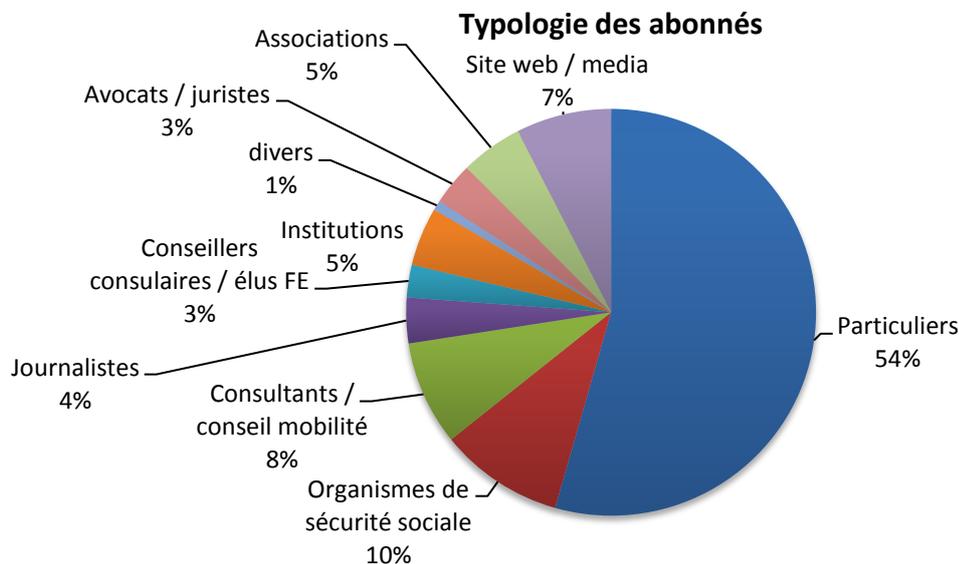
En octobre 2016, le CLEISS a lancé un appel d'offres pour des prestations constituant une campagne globale de webmarketing. L'objectif étant de renforcer la notoriété et la présence de notre organisme sur les différents supports digitaux et réseaux sociaux. Les prestations reposent sur 3 volets (production de vidéos de vulgarisation, une campagne de webmarketing, un partenariat avec un éditeur web spécialisé dans les problématiques d'expatriation). En décembre 2016, 3 prestataires ont été retenus pour assurer ces missions. Les marchés correspondants doivent débuter au début de l'année 2017.

- **Le réseau social Twitter**

**Abonnés ("followers") au compte Twitter du CLEISS**



Le compte Twitter du CLEISS, créé en 2011, a été alimenté de façon très régulière et intensive à compter de l'automne 2015. Des contenus ciblés et réactualisés issus de sites partenaires, y sont relayés. Pour une meilleure visibilité, les posts du fil Twitter apparaissent en page d'accueil du site. Même si le nombre d'abonnés reste encore marginal, il est en constante augmentation. Entre décembre 2015 et décembre 2016, il a évolué de plus de 72%.



### 3. Communication interne

Sur l'Intranet du CLEISS appelé « Charcot », les agents du CLEISS peuvent trouver un certain nombre d'informations destinées à les aider dans leur vie quotidienne tant d'un point de vue personnel que professionnel. Il est alimenté notamment par le Secrétariat général et par la DDC qui publie divers types de contenus :

- un panorama de presse quotidien signalant les articles issus de sources Internet gratuites (775 articles signalés en 2016),
- un aperçu des textes législatifs et réglementaires parus dans le domaine de la protection sociale française et internationale (471 signalements en 2016),
- informations ponctuelles relatives aux abonnements et acquisitions de la DDC,
- les sommaires de périodiques auxquels le CLEISS est abonné (804 sommaires pour 23 périodiques).

Au cours du dernier trimestre 2016, une **lettre interne** a été mise en place. Diffusée par mail chaque mois, elle vise à informer les agents des échanges du Comité de direction, de l'avancée des différents projets, de l'actualité des services, et à faire mieux partager les informations utiles.

Sans se substituer au contenu de l'Intranet, ce nouveau support intitulé la **NousLetter** répond à un besoin, exprimé par le personnel, d'une meilleure communication inter-directions et d'une plus grande transparence. La lettre peut évoquer la teneur d'une réunion avec des partenaires étrangers, comme mettre en lumière l'activité d'un service, ou aborder les outils de travail des agents, ou encore les travaux entrepris dans les locaux, etc.

# 2

## Le service direct à l'utilisateur

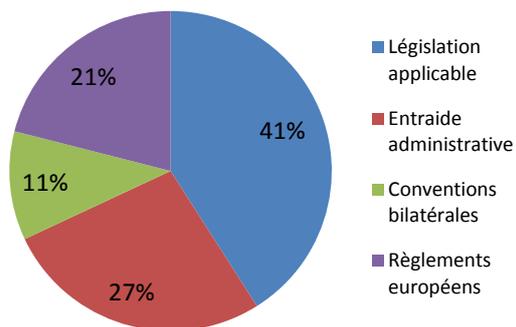


En plus de ses missions d'information, le CLEISS doit pouvoir répondre de manière individualisée aux demandes de renseignement des usagers ainsi qu'au règlement individuel des situations avec nos homologues européens ou internationaux.

## 1. Un service individualisé de renseignements à l'utilisateur

En 2015, la DAJ a traité **23.426 courriers** auxquels doivent être ajoutés les mails qui ne sont pas enregistrés dans l'outil de traitement des courriers Mailflow (**à comparer avec les 22.874 traités en 2014**). Il est actuellement difficile de dénombrer les mails alors même que de façon empirique le constat est fait de l'augmentation de ceux-ci qui arrivent directement aux agents, sans utiliser le formulaire de contact.

### Répartition du traitement des courriers



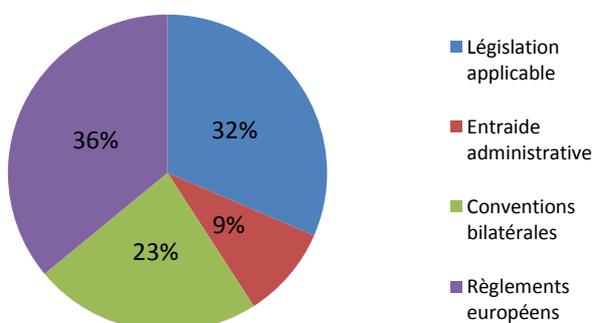
Source Mailflow

La plage horaire de la permanence téléphonique est assurée sur 5 jours, à raison d'une demi journée chaque jour. Trois postes sont toujours accessibles en dehors de ces horaires. Le volume des communications téléphoniques enregistré sur la plage horaire de permanence organisé par les agents de la DAJ peut être estimé en moyenne à **1508** communications par mois, soit un total de communications annuelles égal à **18.103** sur l'année 2016. A ces appels, doivent être rajoutés ceux qui aboutissent directement sur le poste des agents du fait de leur identification par les usagers.

Le détail, sur la base du recensement effectué par le standard, met en évidence une forte demande pour le bureau des conventions bilatérales.

Le schéma ci-dessous ne rend compte que des appels qui transitent par le standard.

### Répartition des appels téléphoniques



Bien que le CLEISS ne soit pas labellisé Établissement Recevant du Public (ERP), il reçoit chaque année des particuliers qui se présentent à l'accueil de l'établissement pour se renseigner sur un droit, une démarche ou sur l'avancement de leur dossier au sein d'autres organismes de sécurité sociale. La DAJ répond aux questions de ces visiteurs. **En 2016, elle en a reçu 332.**

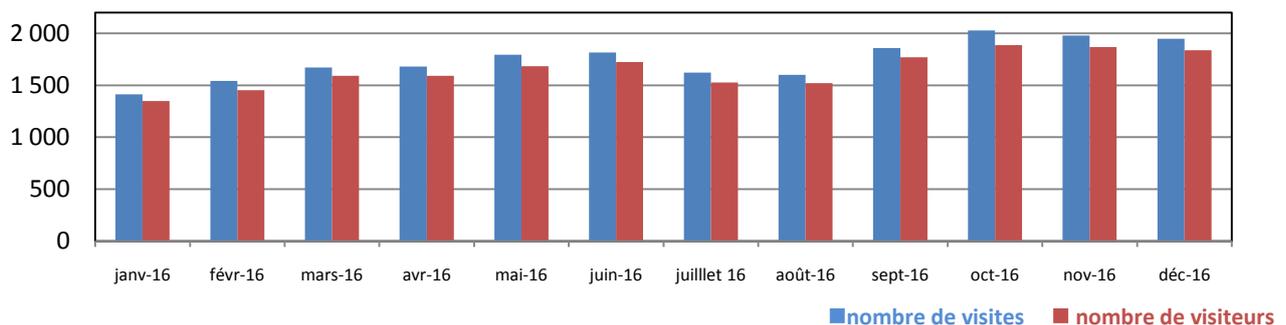
Afin de consolider et améliorer ce service direct à l'usager, un questionnaire de satisfaction a été mis en place au dernier trimestre 2016. Distribué aux visiteurs en fin d'entretien, il permet de recueillir, de façon anonyme, leur avis sur la manière dont ils ont été accueillis et sur la qualité des réponses obtenues. Entre le 18/10/2016, date de lancement, et le 31/12/2016, 82 personnes l'ont complété 89% d'entre elles se sont dites « très satisfaites » de l'accueil rencontré, et à plus de 91%, estiment qu'elles ont obtenu la ou les réponse(s) à leur(s) question(s).

## 2. L'activité du point de contact national pour l'application de la directive 2011/24 « soins transfrontaliers »

Le contrat de service a fixé plusieurs engagements et objectifs comme le développement de l'information du public de manière très précise en la matière et sur le délai moyen de traitement. Il a prévu le développement d'une FAQ consacrée uniquement à cette réglementation. L'ensemble des objectifs ont été réalisés.

### La consultation du site internet du CLEISS en 2016

**Évolution du nombre de visites en 2016 : + 37,62% - Évolution du nombre de visiteurs en 2016 : + 36,35%**



La ventilation des visites par thématique est la suivante :

Pages	%	Visites
la directive européenne sur les droits des patients	13,41%	261
vous partez dans un pays de l'Union Européenne de l'EEE et vous êtes enceinte	13,36%	260
vous partez sur le territoire d'un Etat membre de l'UE, de l'EEE pour vous faire soigner	12,80%	249
le CLEISS point de contact pour les soins transfrontaliers	12,18%	237
vous venez vous faire soigner en France depuis un Etat membre de l'UE ou de l'EEE ou de Suisse	8,63%	168
FAQ directive sur les soins transfrontaliers (mise en place en décembre 2016)	6,89%	134
vous partez en Suisse et vous êtes enceinte	5,86%	114
les systèmes de santé à l'étranger	5,55%	108
CLEISS France's national contact point for cross boarder healthcare	5,45%	106
qualité et sécurité des soins de santé en France	3,70%	72
soins disponibles, tarifs, médecins et établissements en France	3,34%	65
prescriptions établies à l'étranger : comment sont-elles reconnues en France	3,24%	63
autres pages	5,60%	109
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>1 946</b>

## Les réalisations en 2016

### Activités générales en 2016

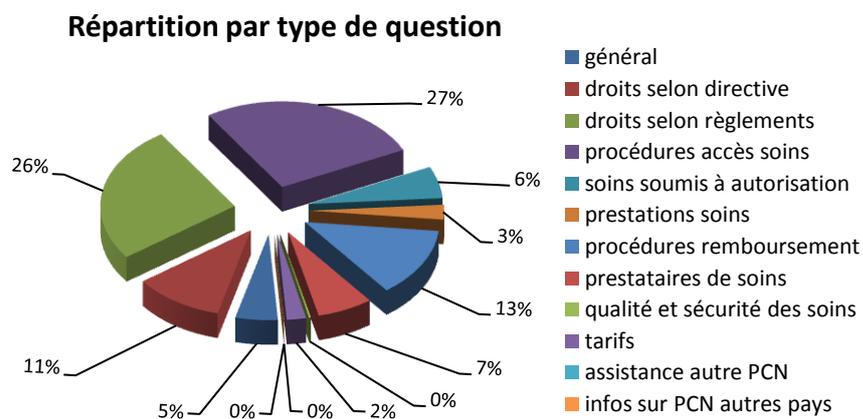
- mises à jour de 20 pages sur le site internet du CLEISS, à la suite de l'entrée en vigueur de la directive par les États de l'Espace Economique Européen et rédaction de schémas de prise en charge des soins de santé (règlements et directive),
- consolidation de 4 conventions cadres transfrontalières (Belgique, Espagne, Allemagne et Suisse),
- consolidation de 18 conventions locales transfrontalières et de leurs avenants (Belgique, Allemagne, Suisse et Espagne),
- participation à la réunion des points de contact nationaux à Bruxelles,
- échanges d'informations avec le CNETH (Conseil National des Établissements Thermaux),
- participation aux évaluations de la Commission européenne sur la nécessité d'un nouveau portail pour l'information des citoyens,
- constitution d'une base de données des dispensateurs d'oxygénothérapie après interrogation des Agences Régionales de Santé.

### Le traitement des dossiers individuels soumis par mail

Au total : traitement de 432 dossiers reçus via l'adresse mail dédiée : [soinstransfrontaliers@cleiss.fr](mailto:soinstransfrontaliers@cleiss.fr). Le délai moyen a été généralement très court ; le délai moyen global a été de 9,9 jours (délai un peu plus long qu'en 2015 : 7,85 jours). Ce délai est très différent pour les dossiers gérés directement au niveau du CLEISS et des caisses locales, soit 6,4 jours (6,2 jours en 2015). Pour les dossiers plus complexes dont le traitement doit se faire au niveau des caisses nationales, les délais sont plus longs (plus de 97 jours en 2016 contre 72 jours en 2015). Il faut noter que ces dossiers sont peu nombreux : 15 dossiers ont été envoyés à la CNAMts en 2016, soit seulement 3,5% des dossiers reçus. Au 31/12/2016, seul 1 dossier restait en cours d'instruction sur les 432 demandes reçues, soit un **taux de réponse de 99,8 %**.

**Plus de 40% des demandes sont formulées en anglais et réclament une réponse dans la même langue.**

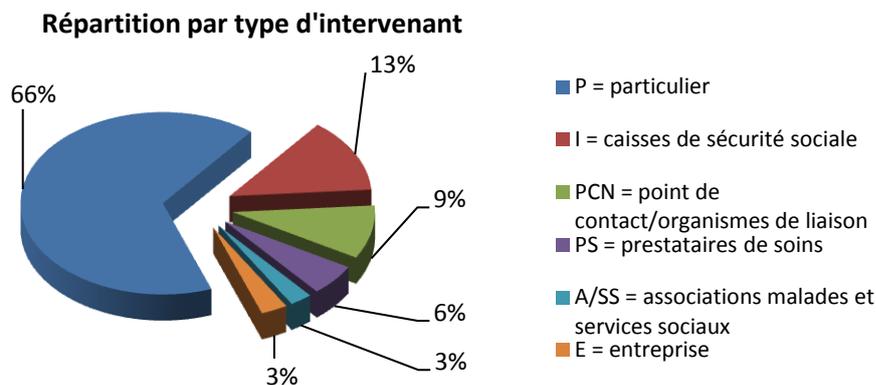
### Répartition des dossiers selon le type de question



**Constatation** : la majorité des dossiers (42%) portent sur la façon d'exercer des droits au regard de la directive ou des règlements communautaires et sur les procédures d'accès aux soins ou les procédures de remboursement (40%)

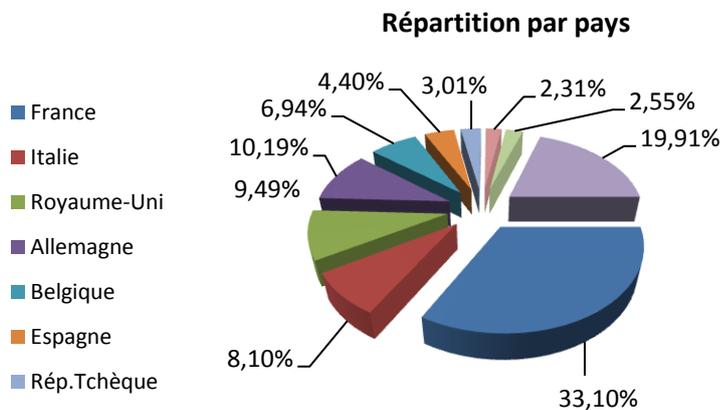
## Les interlocuteurs du CLEISS

P = particulier	286	66,20%
I = caisses de sécurité sociale	57	13,19%
PCN = point de contact/organismes de liaison	41	9,49%
PS = prestataires de soins	24	5,56%
A/SS = associations malades et services sociaux	11	2,55%
E = entreprise	13	3,01%



**Constatation** : la grande majorité des dossiers émanent des particuliers (66%). Au-delà des partenaires habituels du CLEISS que sont les caisses de sécurité sociale françaises et étrangères, **cette nouvelle mission élargit le champ des partenaires au domaine de la santé (professionnels de santé, hôpitaux), des services sociaux et des associations de malades et des entreprises.**

### La provenance des dossiers :



### Principales situations à éclaircir en vue d'une meilleure application de la directive 2011/24 UE

Le CLEISS a recensé un certain nombre de questions et de difficultés d'application de cette directive ; elles portent essentiellement sur :

- 1) les remboursements effectués par les caisses de sécurité sociale et par les mutuelles complémentaires,
- 2) les prescriptions transfrontalières,

- 3) les difficultés que rencontrent les patients pour trouver des renseignements fiables concernant la qualité et/ou la sécurité des soins dans un Etat membre de l'Europe,
- 4) la complétude des sites web de nos partenaires dans les différents pays européens (difficultés dont le traitement n'incombe évidemment pas aux autorités françaises).

Pour accroître l'efficacité de son action, le CLEISS devra être pleinement associé au groupe d'experts à Bruxelles et développer des contacts avec les professionnels de santé et les associations de malades qui peuvent constituer des relais d'information.

# 3



## L'activité de traduction

## 1. L'activité de traduction : les chiffres clés à retenir

Le contrat de service a fixé plusieurs objectifs et engagements qui ont été tenus ; les recommandations de la mission nationale de contrôle de la DSS ont été suivies d'effets (cf. 3).

### Répartition des volumes traduits en externe et en interne

	2016		2015		2015 - Plateforme seule <sup>1</sup>
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre
Demandes traduites	<b>51 434</b>	<b>100%</b>	<b>66 535</b>	<b>100%</b>	<b>46 023</b>
<b><i>Demandes traduites en externe</i></b>	<i>29 726</i>	<i>57,79%</i>	<i>38 815</i>	<i>58,34%</i>	<i>26 607</i>
<b><i>Demandes traduites en interne</i></b>	<i>21 708</i>	<i>42,21%</i>	<i>27 719</i>	<i>41,66%</i>	<i>19 416</i>
Pages traduites	<b>39 718</b>	<b>100%</b>	<b>51 180</b>	<b>100%</b>	<b>32 369</b>
<b><i>Pages traduites en externe</i></b>	<i>19 834</i>	<i>49,94%</i>	<i>28 707</i>	<i>56,09%</i>	<i>17 652</i>
<b><i>Pages traduites en interne</i></b>	<i>19 884</i>	<i>50,06%</i>	<i>22 474</i>	<i>43,91%</i>	<i>14 717</i>

(1. En 2015, il existait un stock de 20 512 demandes qu'il a fallu résorber)

L'année 2015 a été l'occasion de résorber une partie du stock 2014 ce qui explique le nombre élevé de demandes et de pages traduites. Le flux de demandes passées par la plateforme et traduites est en augmentation de **11,76 % en 2016**. Cela s'explique par le fait que des organismes ont choisi de s'adresser à nouveau au CLEISS comme opérateur de traduction et par le fait que le CLEISS a accru son offre de service (cf. infra sur la diversification). En 2016, la part relative de la traduction interne est en augmentation en nombre de pages traduites.

### Le « Top » 10 des langues les plus traduites

Langues	Nb de demandes	%
ARABE	10 338	20,09%
CHINOIS	4 702	9,14%
ALLEMAND*	4 575	8,89%
ESPAGNOL*	3 911	7,60%
RUSSE	3 060	5,95%
PORTUGAIS*	2 296	4,46%
ANGLAIS*	2 218	4,31%
BULGARE	1 934	3,76%
SERBE	1 923	3,74%
POLONAIS*	1 684	3,27%
AUTRES	14 819	28,80%
<b>TOTAL</b>	<b>51 460</b>	<b>100,00%</b>

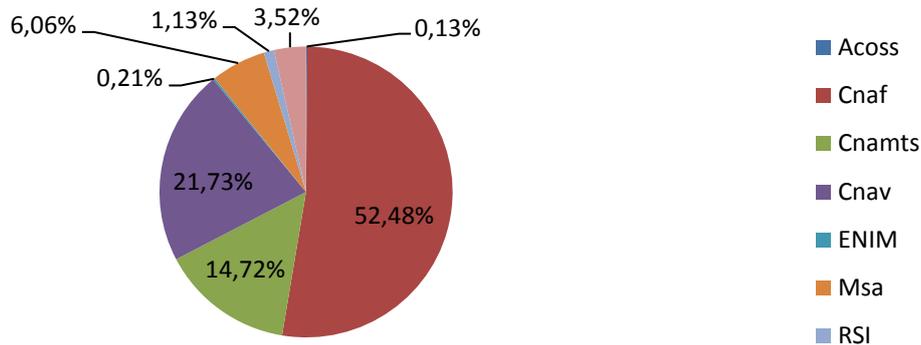
\* langues traduites en interne

### Les délais

Les délais moyens de traduction ont encore diminués en 2016 pour atteindre **9,38 jours calendaires**, dont 9,10 en interne ; le contrat de service avait fixé un objectif de 12 jours en moyenne.

## La part des organismes de sécurité sociale dans l'activité

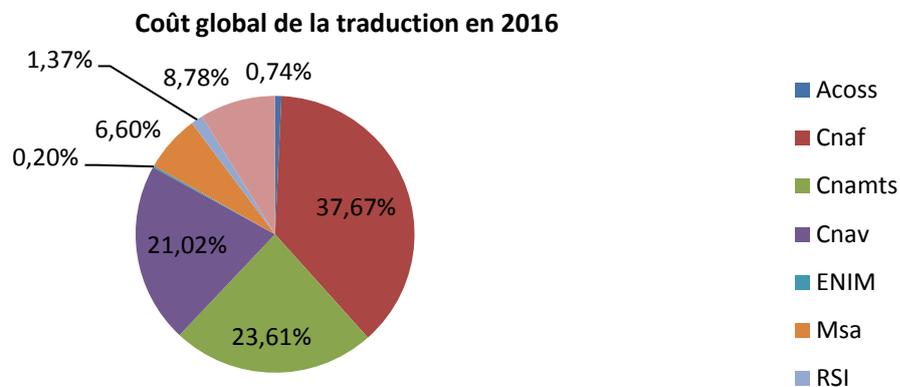
Répartition des demandes de traduction émanant des OPS en 2016



## Le coût et la dépense

	Coûts complets	Nombre de demandes	Coûts moyens par demande	Nombre de pages	Coûts moyens par page
<b>Global</b>	2 999 015 €	51 434	58,31 €	39 717	75,51 €
<b>Externe</b>	1 242 414 €	29 726	41,80€	19 834	62,64 €
<b>Interne *</b>	1 756 601 €	21 708	80,92 €	19 884	88,34 €

## La répartition de la dépense par organismes



## 2. L'offre de service du CLEISS en matière de traduction en 2016

### La prise en charge de la demande de traduction

Le gestionnaire administratif est chargé de la prise en charge des demandes de traduction. 55 826 demandes ont été contrôlées par ces soins. 54 113 demandes ont fait l'objet d'une prise en charge et ont été orientées vers les traducteurs pour traitement. 1 713 demandes ont été refusées.

### Le plurilinguisme des traducteurs internes

10 langues ont été traduites en 2016 en interne contre 39 langues en externe.

## L'assistance aux traducteurs

Les assistants traducteurs sont notamment chargés de la prise en charge de documents à faible teneur de traduction ou répétitifs. Dans ce cadre, ils interviennent notamment dans les langues externalisées d'alphabet latin. Ainsi, ils ont pris en charge en 2016 : 59 % du roumain ; 30 % du tchèque ; 24 % du slovaque et de l'albanais, 10 % du suédois et 8 % du hongrois.

## Les outils d'aide à la traduction

**6 nouveaux glossaires de l'état civil ont été mis à disposition des organismes de protection sociale (OPS) en 2016, portant le total des glossaires à 20 :** albanais, allemand, anglais, croate, danois, espagnol, finnois, hongrois, italien, letton, lituanien, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, roumain, slovaque, suédois, tchèque et turc.

Le contrat de service a fixé comme objectif de diffuser de nouveaux lexiques dans 9 langues. Finalement, **14 nouveaux lexiques des termes de sécurité sociale ont été élaborés en 2016, disponibles sur la plateforme à compter de février 2017, portant ainsi le nombre de lexiques à 19.**

## Organismes demandeurs sur la plateforme

Les organismes de protection sociale (OPS) demandeurs se répartissent entre organismes non conventionnés et conventionnés.

**Trois nouvelles conventions** ont été signées en 2016, portant le total des conventions signées à 6 : AGIRC-ARRCO, CAVIMAC, CNMSS, CPRPSNCF, CRPCEN et TCI de Toulouse. Les traductions effectuées au profit des organismes non contributeurs ont commencé à leur être facturées.

## La diversification de l'offre de traduction

Il faut relever que les gains de productivité en 2015 et 2016 ont permis au CLEISS de procéder à de nombreuses traductions demandées par des services centraux de différents organismes de sécurité sociale, ce qui avait été quasiment impossible en 2015. Dans le cadre du projet EESSI, le secteur de langue anglaise a traduit plus de 700 pages soit 33 % de son activité pour permettre aux organismes de travailler plus facilement sur ce projet.

## 3. Le suivi de l'audit de la Mission Nationale de Contrôle (MNC)

Dans le cadre de son audit, la MNC a produit au début de l'année 2016 un rapport comportant 27 recommandations. A l'occasion d'une réunion de suivi de ces recommandations tenue le 17 janvier 2017, le CLEISS a communiqué un dossier très complet qui a permis à la MNC de considérer que la quasi-totalité des recommandations ont été suivies d'effets. Il faut relever que de nombreuses procédures ont donné à lieu à une formalisation très développée et que des outils de suivi et de contrôle de gestion ont été mis en place. Il restera, notamment, à procéder à quelques évolutions qui permettront de mieux piloter encore l'activité, en particulier celle des prestataires extérieurs.

# 4

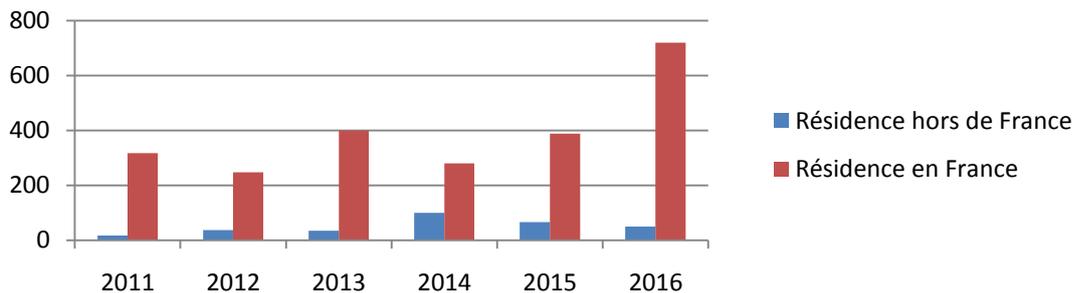
## La contribution à la régulation



Le CLEISS assure une fonction de régulation juridique en matière de protection sociale et de mobilité internationale en ce qu'il participe, en appui à la DSS, à la définition des normes, d'une part, et contribue au respect des textes relatifs à la législation applicable, d'autre part. Cette fonction est portée essentiellement par la DAJ dans ses missions portant sur la législation applicable et, notamment, en matière de lutte contre la fraude.

## 1. L'expertise juridique au service de l'efficience des droits : détermination de la législation applicable et accords dérogatoires

Le schéma ci-dessous met en évidence une nette augmentation des demandes d'orientation en matière de législation applicable dont 50% environ proviennent des autorités luxembourgeoises.



Ce sujet génère toujours des questions de plus en plus complexes de la part des caisses françaises et étrangères au vu de la complexité des situations individuelles qui relèvent de plusieurs segments de la réglementation européenne. La DAJ continue de recevoir des demandes provenant de caisses étrangères lesquelles, après un examen rapide, sont pour beaucoup transmises à la caisse compétente française. Celles qui sont jugées complexes et pouvant aboutir à un détournement des règles applicables en la matière font l'objet d'une analyse juridique conduisant à des signalements spécifiques vers les organismes français concernés ou vers les autorités compétentes de l'État concerné.

La France est l'État compétent pour déterminer la législation applicable lorsque la personne réside en France, ceci explique l'écart persistant du nombre de demandes selon la résidence. Le CLEISS reçoit les notifications concernant des personnes qui ne résident pas en France, mais qui ont une partie de leur activité en France et pour lesquelles la législation française est déterminée comme étant applicable. Un dossier sur deux peut être traité avec les informations communiquées, les autres nécessitent un échange entre experts d'une à deux correspondances avant d'être envoyées à la caisse française compétente.

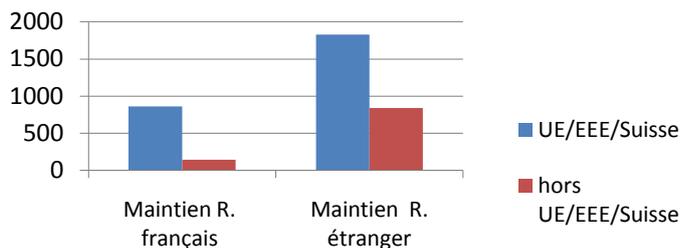
Nombreuses sont les questions d'employeurs, de particuliers, de cabinets comptables ou d'avocats à propos de cas particuliers ou de questions générales d'application des règlements européens ou des conventions bilatérales de sécurité sociale. A ces demandes, la DAJ répond à l'aide de courriers, mails et réponses téléphoniques personnalisées. Elle intervient auprès des entreprises ou de groupement d'employeurs (CINDEX, Cercle Magellan) à titre de conseil aux questions toujours plus nombreuses et complexes.

- **Prolongations de détachement et accords dérogatoires**

### **Demandes de prolongations de détachement et d'accords dérogatoires sur la base de l'article 16 du règlement 883/2004 ou d'un accord bilatéral de sécurité sociale**

L'article 16 prévoit qu'il est possible de déroger aux règles habituelles en matière de législation applicable dans l'intérêt des personnes concernées, justifié par une situation particulière ou dans le cadre d'une prolongation d'un détachement initial. Cette possibilité est également prévue dans la plupart des accords bilatéraux de sécurité sociale. Concrètement le secteur « législation applicable » accorde ou refuse l'exemption d'affiliation au régime français de sécurité sociale de personnes qui exercent temporairement leur activité en France et demande l'autorisation aux régimes étrangers de maintenir les intéressés au régime français.

En 2016, la DAJ a maintenu ses contrôles auprès des employeurs lors de l'examen des demandes dérogatoires afin d'apprécier au mieux les situations. Les décisions sont toujours prises dans l'intérêt du travailleur. Elles sont retracées dans le tableau ci-dessous.



**Observations :** On peut noter une forte augmentation des demandes provenant de la Suisse qui devient le principal demandeur suivi par l'Allemagne puis dans une proportion moindre par l'Italie, le Royaume-Uni et la Pologne. Dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale, ces demandes concernent majoritairement la Suisse soit 81% (ressortissants d'États tiers dans le cadre de la convention franco-suisse), puis dans une très moindre proportion le Québec et le Japon.

Les demandes de maintien au régime français sont principalement à destination de la Belgique, l'Allemagne, Royaume-Uni et Italie. Dans le cadre des accords bilatéraux, ce sont dans l'ordre le Maroc, la Suisse, la Nouvelle-Calédonie, la Turquie et l'Algérie.

#### • L'expertise juridique dans le cadre de l'application des règlements européens

L'actualité juridique a été importante et diverse, voici les principaux sujets en dehors des réponses faites à des particuliers ou des caisses de sécurité sociale :

- Suivi des dispositions législatives et réglementaires concernant la protection universelle maladie (PUMA) avec plus particulièrement une analyse des impacts dans le cadre des règlements européens et des conventions bilatérales de sécurité sociale (situations des étudiants, des retraités, etc.), Le secteur prestations (UE-bilatérales) a été extrêmement sollicité sur ce sujet, nombreux appels de particuliers et aussi d'organismes de sécurité sociale,
- Poursuite des travaux sur les dispositions des règlements européens en matière de recouvrement qui s'est traduit par la rédaction d'une note,
- Participation aux travaux sur la mise en œuvre du droit d'option des frontaliers suisses dans le cadre de l'accord du 7 juillet 2016.
- Coordination autour de différents sujets des pratiques des caisses nationales : traitement des pensions d'orphelins, conversion des périodes, mise en œuvre du régime pivot.
- Analyse et production de notes sur les propositions de modifications des règlements européens

Deux entretiens bilatéraux ont eu lieu avec l'organisme de liaison maladie allemand, la DVKA, en janvier et novembre 2016 qui ont porté sur les accords exceptionnels et sur les mini jobs en Allemagne ; le deuxième entretien a été plus orienté sur des échanges réciproques d'informations et plus particulièrement sur la PUMa.

## 2. La contribution à l'élaboration et à la rédaction des conventions bilatérales

Les principaux dossiers, auxquels le CLEISS a été associé en 2016, ont été :

- le démarrage d'une négociation avec le Sénégal afin d'adapter la convention existante.
- la signature du protocole de soins avec l'Algérie et la finalisation des formulaires adéquats.
- la poursuite des travaux concernant l'arrangement administratif avec la Chine et la proposition de formulaires.
- la poursuite des travaux de refonte de la convention franco-turque et une proposition de modernisation des formulaires existants.
- la tenue de Commissions mixtes avec le Maroc et la Tunisie.
- la finalisation des formulaires québécois et canadiens.

La DAJ a organisé en partenariat avec les organismes français, des entretiens bilatéraux avec le Mali. L'application des conventions avec les pays d'Amérique latine fait toujours l'objet d'un suivi particulier.

## 3. Lutte contre la fraude et le travail illégal

Le contrat de service a prévu un engagement (N°8) en la matière. Le CLEISS doit assurer un appui renforcé aux organismes de protection sociale. Plus précisément, il doit assurer un suivi des procédures de retrait des formulaires européens sur la législation applicable, d'une part, et organiser plus efficacement les signalements et échanges sur les situations suspectes.

La DAJ participe de diverses façons aux travaux des corps de contrôle en matière de lutte contre la fraude et le travail illégal.

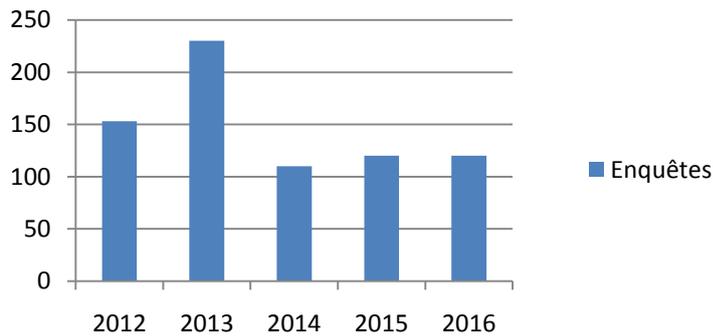
Elle appuie son action sur la base de données, dénommée SIRDAR (voir partie 6), base de données relatives aux détachés et aux pluriactifs qui est désormais régulièrement alimentée. Cette base est accessible à toute personne appartenant à un corps de contrôle français (ACOSS, URSSAF, DIRECCTE et gendarmerie) et a été ouverte à leur demande aux caisses d'allocations familiales (CAF). Des accès ont été donnés aussi à des CPAM.

Elle sert de base d'interrogation pour la réalisation d'études plus poussées en matière de lutte contre le travail illégal (voir infra).

Ces dossiers peuvent être ouverts :

- Lors de la saisine des corps de contrôle à l'occasion d'informations demandées à la DAJ à la suite de contrôles sur pièces ou sur place. Les corps de contrôle sont principalement les URSSAF, les DIRECCTE, la Gendarmerie dont l'OCLTI et la Police. Les dossiers peuvent également concerner des individus travailleurs non salariés.
- À l'initiative du CLEISS lors de la gestion des accords dérogatoires et/ou lors de l'exploitation des données contenues dans SIRDAR.
- Sur demande de nos homologues étrangers.

Un signalement aux DIRECCTE et URSSAF est fait après demandes de renseignements complémentaires auprès de l'entreprise et analyse de la situation.



Le nombre de dossiers ouverts au cours de l'année 2016 est similaire à celui de l'année précédente. Cependant, ce nombre n'est pas représentatif de cette activité du fait de l'effet cumulatif de la gestion des dossiers ouverts antérieurement associé à la complexité croissante de ces dossiers. Ils nécessitent le plus souvent une expertise sur plusieurs années en collaboration avec les divers corps de contrôle.

Compte tenu de son expertise en matière de législation applicable et de mise en œuvre des règlements européens, le CLEISS a été associé étroitement aux travaux de la direction générale du travail, de l'ACOSS, de l'OCLTI et de la DNLF, travaux qui portent à la fois sur le champ du droit de la sécurité sociale et sur celui du droit du travail. Dans ce cadre, il a participé aux nombreuses réunions organisées à ce titre et à la réunion du comité national de lutte contre le travail illégal (placé sous la présidence du directeur de la sécurité sociale et du directeur général du travail et du). Il a participé à la réflexion menée avec la DACI sur la coordination des différents acteurs dans ce domaine. Ainsi, le CLEISS est-il désormais destinataire des demandes de retrait de documents portables A1 opérées par les corps de contrôle et a mis en place un tableau de suivi et d'analyse.

L'article L8271-5-1 du code du travail, introduit dans le code du travail en 2016, a permis de conforter et de favoriser les échanges entre le CLEISS et les acteurs institutionnels en matière de fraude et de travail illégal. Ceci va être décliné concrètement par la mise en place d'une plateforme d'échanges. Ce nouvel outil a pour objectif de fiabiliser la gestion de ces dossiers notamment avec la base SIRDAR et de coordonner les échanges avec et entre les corps de contrôles aux échelons nationaux et locaux. Ce projet a été acté et les spécificités ont été définies avec les partenaires et futurs utilisateurs. Sa réalisation est prévue pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2017.

# 5

## La maîtrise d'ouvrage déléguée du projet « EESSI »



Le CLEISS a été chargé de la maîtrise déléguée du projet européen EESSI par la DSS dont la mise en œuvre a été fixée en juillet 2019. Le contrat de service a prévu plus précisément dans l’engagement N°6 que le CLEISS est en charge de coordonner les travaux au niveau national, en veillant au respect des échéances et en assurant le lien avec entre les instances nationales et les instances européennes. Pour ce faire, le CLEISS a animé 8 comités de suivi (COSUI) en 2016 et a contribué à la préparation à la maîtrise d’ouvrage stratégique de 3 COPIL dont le COPIL du 16 février 2016, des directeurs en présence des représentants de la Commission européenne chargée du projet. Enfin la procédure de validation du contenu des SED et des BUC a mobilisé l’ensemble des partenaires associés aux projets pour chacun des SED et BUC qui les concernent. La DAJ est pilote de ce processus au sein du CLEISS.

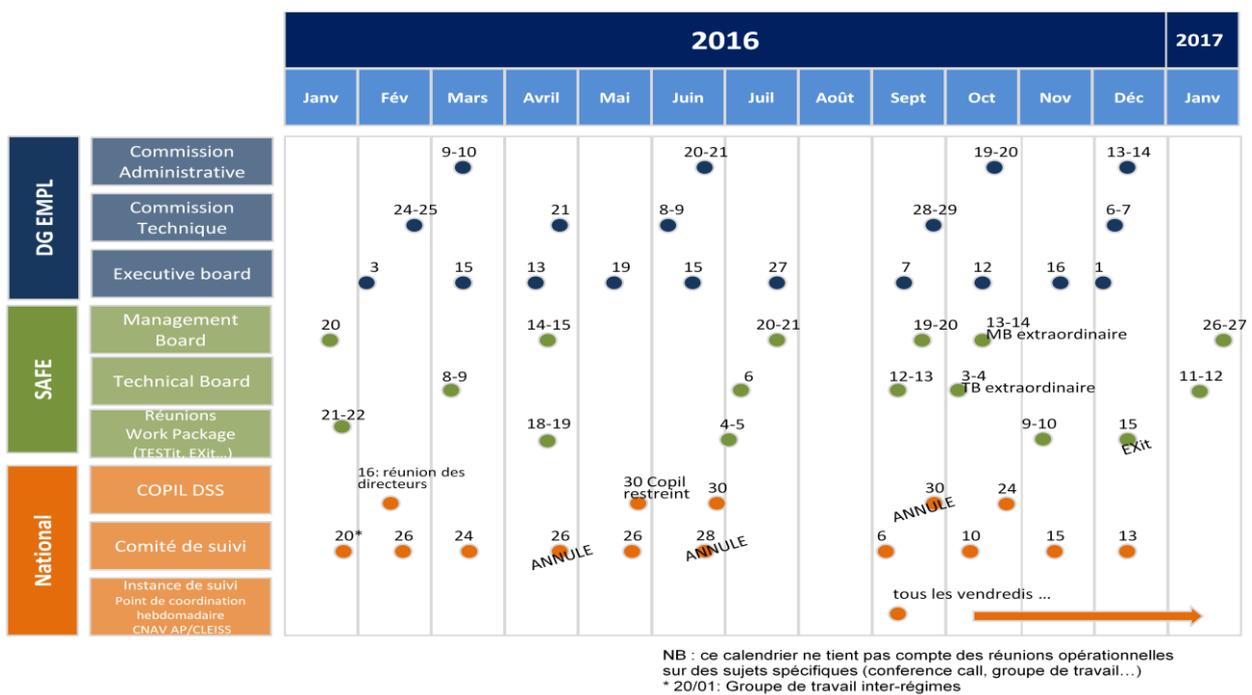
## 1. Le CLEISS, maîtrise d’ouvrage déléguée (MOA) et AMOA

### Rappel sommaire de la gouvernance globale du projet

- **Le pilotage du projet au niveau européen : description de l’activité en 2016**

### L’animation et la coordination du projet au niveau européen

#### Calendrier des réunions 2016



Le tableau d’activité ci-dessus montre l’implication de la plateforme EESSI dans l’organisation du projet européen. **Le plan de transition 2016-2019** transmis par la Commission en juillet 2016 a donné lieu à un exercice de concertation avec les autres participants du projet pour fixer les principales échéances. Le plan de transition sert désormais de document de référence pour la mise en œuvre de l’implémentation nationale.

L’année 2016 a été marquée sur les différentes phases du chantier du développement de la solution RINA, solution fournie par la Commission administrative européenne.

## Concernant les travaux du Consortium SAFE

Les organismes de protection sociale ont été intégrés dans le Consortium SAFE en tant qu'entités affiliées, le CLEISS restant le partenaire de référence et le coordinateur français. Il assure la gestion administrative du projet, le reporting et la gestion des aspects financiers au travers de relations conventionnelles avec les partenaires (reporting des dépenses des différents organismes).

## Les principaux chantiers de 2016

- Sur le MOVEIT, test de bon fonctionnement du transfert de messages via l'application RINA dans un premier temps et dans un deuxième temps, compatibilité de la solution utilisée avec les systèmes nationaux, les organismes français participants sont : la CNAV, le Pôle emploi, le CLEISS et le point d'ACCES France (CNAV-AP).
- Sur l'EXIT, l'expérimentation des processus métier avec les tests sur les BUC et les SED avec la participation de Pôle Emploi, de la CNAV et de la CNAMts.
- Sur le TESTIT (CNAV-AP), test de sécurité sur la circulation des informations.

Les différents « technical BOARD » ont permis d'aligner les positionnements des différents pays européens utilisant chacun des solutions nationales à partir du Point d'ACCES.

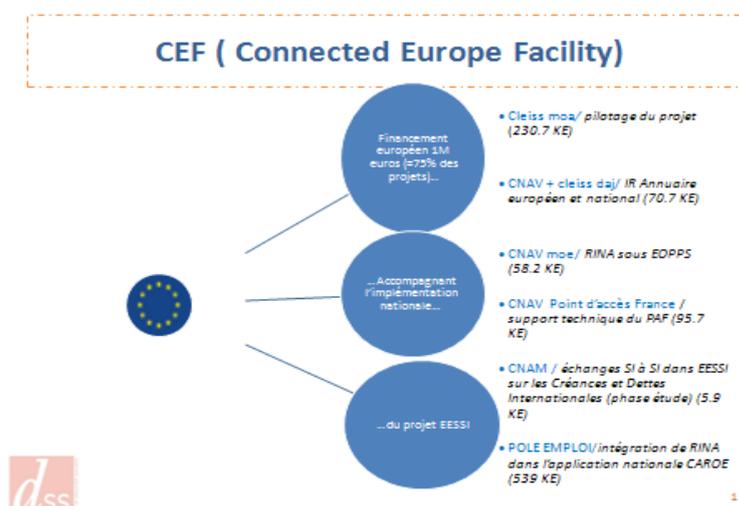
## Les débats avec la Commission européenne

Le débat sur l'ACCEPTANCE du RINA. « RINA reste une solution exemple » fournie par la Commission et qui semble être la solution choisie majoritairement dans un premier temps par les institutions de protection sociale français d'où l'enjeu de le voir maintenu par la Commission après juillet 2019.

La fourniture par la Commission de la solution « multi-tenancy » permettant aux institutions d'utiliser une plateforme partagée (RINA via EOPPS).

## • La candidature de la France retenue dans le cadre du Consortium CONNECTED EUROPE FACILITY (CEF) en 2016

L'appel à candidature de la France à ce programme d'accompagnement technique et télécom du programme EESSI a été monté avec 4 partenaires : Pôle Emploi, la CNAV, la CNAMts et le CLEISS. Il a été accepté en septembre 2016 et devrait voir au début 2017, la signature du Grant Agreement permettant le déclenchement des financements. Le schéma ci-dessous permet de décrire brièvement les activités à mener.



Le CLEISS assure pour sa part le pilotage administratif et financier du CEF ainsi que la coordination du reporting produit par chaque participant du projet. Un autre appel à candidature du consortium CEF sera lancé au mois de février 2017.

- **Le pilotage du projet au niveau national : description de l'activité en 2016**

Chaque organisme devait se positionner sur la question de l'implémentation nationale. La construction des Expression des Besoins version 2 (EDB) a permis à chaque organisme d'exprimer des besoins techniques, métiers et organisationnels. La synthèse des EDB V2 réalisé par l'AMOA a été adressée à la plateforme France à la fin de l'année 2016 pour expertise.

Pour cela, l'AMOA du CLEISS a organisé des ateliers avec les « architectes » et « les métiers » pour approfondir les EDB V2 en fonction des thématiques métiers de chaque organisme (une quinzaine de réunion).

Dans son rôle d'animation et de pôle de ressources, le Centre utilise l'EXTRANET du CLEISS pour la mise à disposition de la documentation technique (notamment DSI) et de la documentation administrative (MOA). A noter qu'à partir de 2016, conformément à l'engagement N° 6 du contrat de service, a été mis à disposition sur l'Extranet un annuaire des référents métiers et techniques par organismes (6.1.2 du contrat de service).

- **Le rôle de la direction des affaires juridiques du CLEISS dans la maîtrise d'ouvrage délégué**

Ayant été nommée *intuitu personae* au comité exécutif, la directrice de la DAJ continue à participer au pilotage du projet au niveau européen. De plus, la DAJ a conservé la charge des aspects métiers du projet EESSI et a coordonné avec les organismes français :

- la révision linguistique des SED V3.2 avec ses homologues belges et luxembourgeois.
- la validation des BUC
- la validation des SED V4 électroniques
- l'expression des besoins V2 pour la législation applicable

La DAJ est également chargée de l'alimentation et de la mise à jour de l'annuaire européen. A ce titre, elle participe aux travaux et ateliers européens.

# 6



L'information  
statistique  
et  
financière

La Direction des Études Statistiques et Financières (DEFS) a vu ses compétences évoluer en 2015 en fonction des objectifs que se fixe désormais le Centre en matière de contrôle interne. De plus, il lui a été assigné un objectif de fiabilisation de la base d'information SIRDAR.

Le contrat de service a fixé un engagement (N° 5) portant en particulier sur la fiabilité des statistiques. Ce travail a débuté dans le champ de la législation applicable. Il a commencé à être abordé sur d'autres champs fin 2016, notamment à l'occasion d'un contrôle de la Cour des Comptes. Il devra être poursuivi et amplifié en 2017.

## 1. L'activité statistique du CLEISS

### • Le rapport statistique annuel 2015

L'édition 2015 du rapport statistique du CLEISS a été mise en ligne dans son intégralité en novembre 2016.

Comme les années précédentes, il est téléchargeable sur le site du CLEISS et disponible sur plaquette à la demande, et tous les tableaux et graphiques contenus dans ce document sont directement accessibles sur le site au format Excel. Pour réaliser ce rapport, la DEFS a collecté **10 184 états statistiques** durant l'année 2016, selon les modes de transmission suivants :



- **60 % par Cassis Internet** : l'accès à cet applicatif a été donné aux caisses de base. Il s'agit essentiellement des caisses du régime général (CAF, CPAM et CGSS), du régime agricole (CCMSA), des régimes miniers et spéciaux (RATP, SNCF, CNIÉG, Clercs de notaire...) mais aussi des professions libérales ;
- **30 % par télétransmission de fichiers nationaux**, provenant essentiellement de la CNAV, du RSI, de la CCMSA (pour les pensions de vieillesse et les allocations de veuvage) et du GIE AGIRC-ARRCO.
- **10 % par envoi d'états statistiques sur support papier** : informations essentiellement communiquées par des organismes ne disposant pas d'accès à Internet.

Comme chaque année, suite aux différents contrôles quantitatifs et qualitatifs effectués à partir de notre applicatif Cassis, de nombreux courriers d'anomalies sont adressés aux caisses de base ou aux caisses nationales pour demander des explications et ainsi vérifier la vraisemblance des données fournies. De nombreuses relances téléphoniques ont également été nécessaires, notamment auprès des CPAM, des CAF et des MSA. En effet, pour ces trois familles d'organismes, nous collectons directement les données statistiques auprès des caisses locales. **La qualité de la collecte, la fiabilité des informations doivent devenir un objectif partagé pour l'ensemble des fournisseurs de données. Le CLEISS va poursuivre dès le premier semestre 2017, une animation sur ce sujet avec les organismes de protection sociale.**

### • Les chiffres clés concernant les dépenses de la France relevant de la protection sociale vers l'étranger

Le récapitulatif ci-après fait ressortir qu'au cours de l'année 2015, 7,4 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale, soit une diminution de plus de 64

millions par rapport à 2014 (- 0,86 %) en majeure partie due aux soins de santé et contrôles médicaux (- 136 millions d'euros). Cette baisse s'explique par le caractère exceptionnel de l'exercice 2014 pour les flux concernant 3 États (pour les précisions voir le rapport sur le site).

Le poste "retraite" représente à lui seul près de 87,5 % des flux vers l'étranger : les pensions de vieillesse regroupent en effet plus de 63,2 % du montant total des prestations servies à l'étranger, suivies par les allocations de retraites complémentaires (24,2 %). Les autres prestations totalisent un peu plus de 12,5 % de ce montant, dont 9,25 % pour les soins de santé.

Type d'accord	Montants en euros									%
	Soins de santé et contrôles médicaux	Incapacité temporaire	Prestations familiales	Rentes AT-MP	Pensions d'invalidité	Pensions de vieillesse	Allocations de retraite complémentaire	Allocations veuvage et décès	TOTAL	
Règlements européens	483 333 241	12 698 451	10 019 243	89 608 242	18 062 731	2 295 383 205	962 797 988	1 409 248	3 873 312 349	52,32
Conventions bilatérales	94 671 150	3 641 611	4 115 251	73 945 340	5 440 407	2 254 235 988	680 461 774	24 440 943	3 140 952 463	42,43
Décrets de coordination	95 746 392	36 783	970	73 886	101 316	29 786 046	77 682 545	0	203 427 938	2,75
Pays hors conventions	11 038 044			1 338 405	1 053 066	98 545 090	72 860 609	28 330	184 863 544	2,50
<b>Total 2015 <sup>(1)</sup></b>	<b>684 788 828</b>	<b>16 376 844</b>	<b>14 135 463</b>	<b>164 965 873</b>	<b>24 657 520</b>	<b>4 677 950 328</b>	<b>1 793 802 916</b>	<b>25 878 521</b>	<b>7 402 556 294</b>	<b>100,00</b>
<b>Total 2014 <sup>(2)</sup></b>	<b>820 843 120</b>	<b>16 665 167</b>	<b>14 766 919</b>	<b>163 964 080</b>	<b>23 379 950</b>	<b>4 670 538 282</b>	<b>1 730 631 283</b>	<b>25 880 193</b>	<b>7 466 668 994</b>	
<b>% évolution</b>	<b>-16,57</b>	<b>-1,73</b>	<b>-4,28</b>	<b>0,61</b>	<b>5,46</b>	<b>0,16</b>	<b>3,65</b>	<b>-0,01</b>	<b>-0,86</b>	

(1): Le montant indiqué en "Soins de santé et contrôles médicaux" pour 2015 comprend les montants remboursés dans le cadre de la coordination (soit plus de 510,76 millions d'euros) ainsi que les montants remboursés par les caisses de sécurité sociale (voir Partie 1 - Soins de santé - Les remboursements)

(2): Même remarque que (1). A titre d'information, le montant remboursé dans le cadre de la coordination, par le Cleiss en 2014 (mission confiée au Cleiss jusqu'au 31/12/2014) est de près de 681,21 millions d'euros

### ● REGARD SUR... : Une approche par pays



La publication de **Regard sur** permet depuis maintenant deux ans d'avoir une vision synthétique des paiements effectués par la France vers un pays donné, selon les risques visés, avec un historique complet sur 10 années. **Regard sur** et sa présentation des versements par pays est la réponse du CLEISS aux lecteurs qui souhaitent une alternative aux données publiées dans le rapport statistique annuel selon un découpage par risques. Actuellement, la collection des fiches « Regard sur... » retrace l'ensemble des prestations servies par la France entre 2006 et 2015 vers l'ensemble des pays où s'appliquent les règlements européens.

### ● Décryptage, le bulletin des études et analyses du CLEISS



Deux nouveaux numéros de **Décryptage** ont fait l'objet d'une publication en 2016 :

- Décryptage n° 19 – avril 2016 : état des lieux des soins de santé en 2014 ;
- Décryptage n° 20 – novembre 2016 : état des lieux des soins de santé en 2015 ;

Comme les rapports statistiques et **Regard sur**, les numéros de **Décryptage** peuvent être consultés sur le site du CLEISS.

## • Nouvelles informations disponibles en matière de législation applicable

La partie 5 du rapport statistique consacrée à la législation applicable a été largement densifiée avec de nouvelles informations apportées notamment aux détachements « sortants » (de la France vers l'étranger). En 2015, la France a délivré plus de 130 000 formulaires (tous régimes confondus) dans le cadre d'un détachement dans l'UE-EEE-Suisse. **69% des formulaires** concernaient les 5 pays suivants : Belgique, Allemagne, Espagne, Royaume-Uni et Italie.

A noter que sur la base d'un échantillon de 80% des formulaires délivrés par le régime général, les secteurs d'activité les plus souvent rencontrés sont l'industrie (44,7%), les services (44,4%) puis le commerce (6,1%) et le bâtiment (4,7%). La durée moyenne d'un détachement est de 57 jours. Ce travail a pu se faire uniquement pour le régime général, à partir de la base XI de la CNAMts.

## 2. La maintenance statistique de la base SIRDAR, la base des détachés et des pluriactifs

Depuis le 01/01/2016, la DEFS s'est vu confiée la gestion et l'alimentation de la base SIRDAR, dans un souci de contrôle interne plus fin.

### L'alimentation de la base

Dans le sens étranger-France (flux entrants), il existe 3 principaux modes d'alimentation de la base SIRDAR :

### La réception des formulaires DP A1 ou E101 sous format papier

Pour permettre l'intégration de ces documents dans SIRDAR, des opérations préalables sont nécessaires : à savoir la numérisation des documents puis leur reconnaissance numérique (OCR) par un prestataire extérieur. Il faut souligner qu'en 2016, 57% des formulaires reçus au format papier ont été numérisés par le CLEISS.

Pays	Nombre de formulaires DP A1 numérisés et océrisés par un prestataire extérieur	Pays	Nombre de formulaires DP A1 numérisés et océrisés par un prestataire extérieur
Allemagne	32 736	Lettonie	548
Autriche	3 020	Lituanie	2 367
Belgique	3 441	Luxembourg	22 748
Bulgarie	2 765	Norvège	199
Chypre	4	Pays-Bas	11 817
Croatie	1 710	Pologne	108 584
Danemark	697	Portugal	13 349
Espagne	428	Rep tchèque	1 531
Estonie	1 095	RU	13 789
Finlande	458	Roumanie	19
Grèce	148	Slovénie	5 796
Hongrie	241	Slovaquie	3 500
Irlande	10	Suisse	177
Italie	9 618	Suède	1 081
		<b>TOTAL</b>	<b>241 876</b>

## La mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires européens

En vue de fiabiliser la base SIRDAR et d'en assurer une « alimentation » plus régulière, le CLEISS tente toujours de recevoir davantage de fichiers électroniques auprès des partenaires européens lui fournissant des formulaires papier. Il est également prévu de mettre à disposition dans la base SIRDAR des formulaires délivrés par des organismes hors UE. Une solution est actuellement en cours de développement à la DSI afin de permettre prochainement l'intégration des formulaires monégasques.

Fin 2016, 5 pays nous transmettent les informations souhaitées sous forme de fichiers : il s'agit de l'Espagne, de la Belgique, de l'Irlande, de la Hongrie et de la Roumanie.

Pays	Nombre de formulaires DP A1 intégrés (fichiers)
<b>Belgique</b>	40 398
<b>Espagne</b>	61 198
<b>Irlande</b>	192
<b>Hongrie</b>	12 503
<b>Roumanie</b>	6 401
<b>TOTAL</b>	<b>120 692</b>

Il est important de noter que **80%** de ces formulaires intégrés en 2016 ont été également **délivrés** par les institutions compétentes au cours de cette même année.

## La mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires français

À ce jour, seul le régime général est en mesure de nous remettre ces informations. La CCMSA et le RSI n'ont pu répondre favorablement à notre demande. La base SIRDAR est donc essentiellement alimentée par le biais de la base XI de la CNAMts, dans le cadre des règlements européens.

### La qualification de la base

Avant d'être intégrés dans SIRDAR et pour fiabiliser les informations qu'elle contient, les formulaires font l'objet d'un retraitement en vue de corriger les anomalies qu'ils peuvent comporter ou que les opérations de numérisation de mauvaise qualité et d'océrisation ont pu générer.

### L'utilisation du nouvel outil QLIK

Depuis début 2016, un nouvel outil de traitement de données (Qlik) est disponible à la DEFS afin de réaliser des tableaux de bord répondant, entre autres, aux demandes de la DAJ, en particulier de la cellule « lutte contre la fraude » dans les travaux menés avec les corps de contrôle sur la lutte contre le travail illégal et permettre aussi des analyses statistiques.

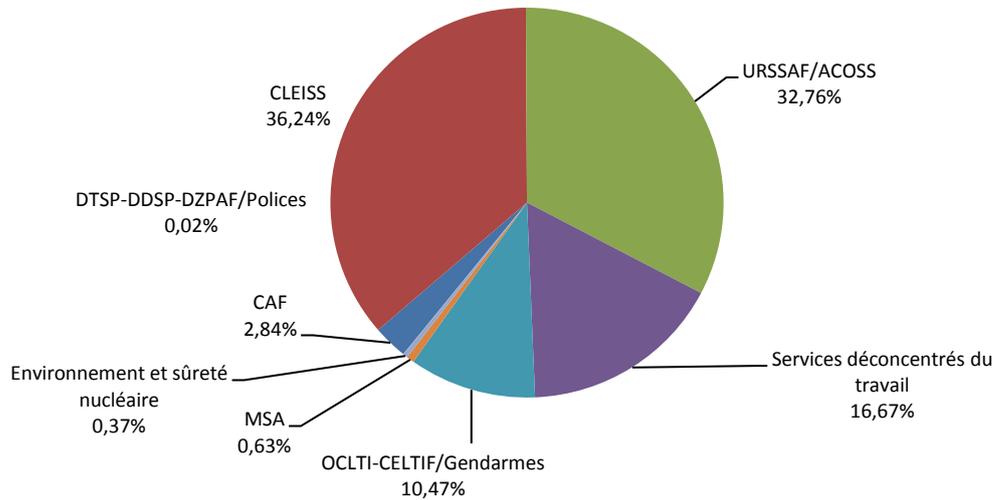
Des analyses sont désormais beaucoup plus faciles à réaliser afin de connaître, par exemple, pour une société d'envoi, le nombre de formulaires délivrés à des travailleurs en France, le nom des sociétés d'accueil avec répartition géographique, la durée moyenne des détachements sur le sol français. Pour répondre à des demandes plus statistiques, il est aujourd'hui possible de suivre la volumétrie des formulaires intégrés par pays, par année, selon les différentes catégories.

### Les connexions à la base SIRDAR : la contribution du CLEISS au processus de contrôle

Cette base est accessible à toutes personnes appartenant à un corps de contrôle français en ayant fait la demande (ACOSS/URSSAF, OCLTI, services déconcentrés du travail...) ainsi évidemment qu'aux agents de la DAJ. Suite à leur demande, un accès aux CAF a été ouvert début 2016.

Comparativement à 2015, les connexions réussies à Sirdar, les comptes utilisés et les formulaires consultés sont en forte augmentation en 2016. Si la hausse des connexions (+214%) et des comptes utilisés (+104%) s'explique essentiellement par l'accès à la base par les CAF ; la forte augmentation du nombre de formulaires consultés (+209% soit de 1578 à 4890 formulaires) s'explique par une meilleure alimentation de la base avec des formulaires plus récents.

### Répartition par organismes des 4 890 formulaires consultés sur SIRDAR en 2016

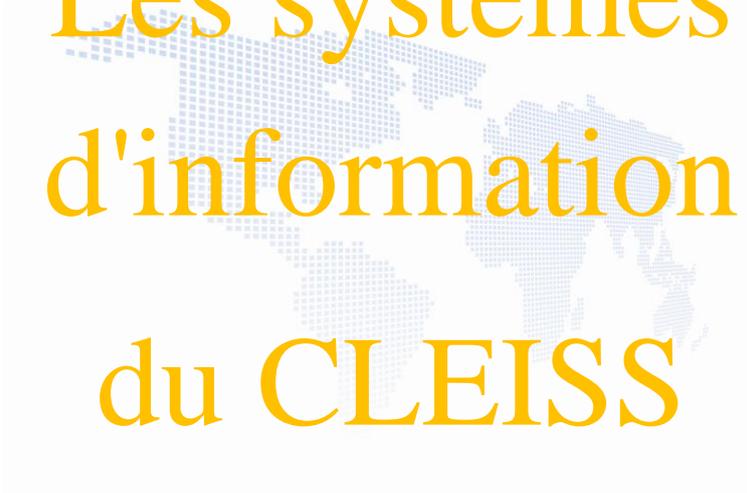


### 3. L'appui à la décision publique

Cet appui s'est concrétisé de trois manières, plus précisément par la :

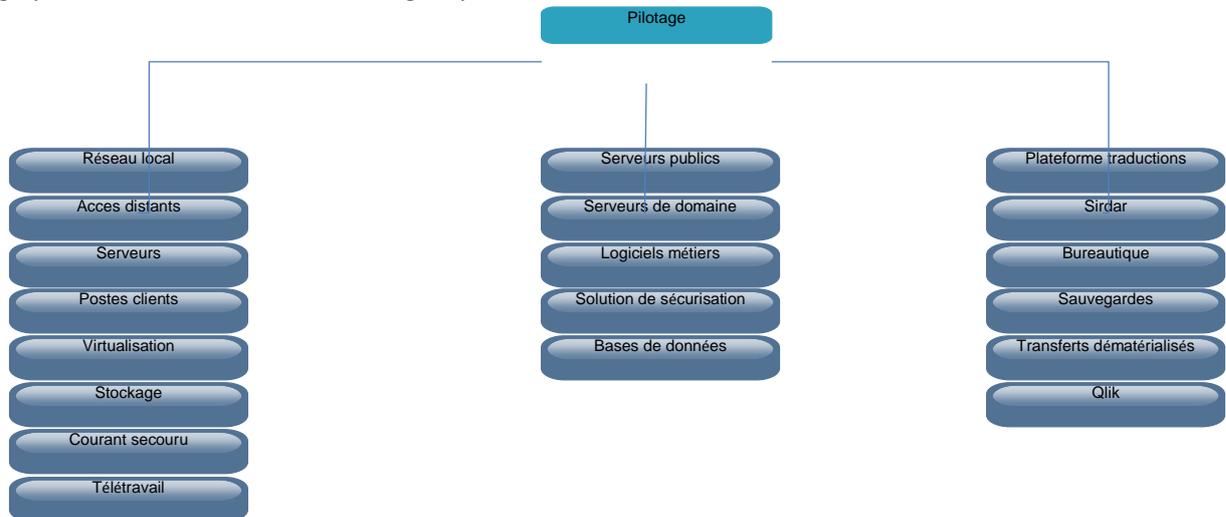
- Mise à disposition des éléments chiffrés demandés dans le cadre du contrôle effectué par la Cour des Comptes, par la MNC (contrôle sur les détachements), par le Conseil d'analyse économique, par le Conseil National de l'Information Statistique.
- Préparation des éléments chiffrés nécessaires aux apurements des comptes réalisés lors des commissions mixtes ayant eu lieu cette année et mise à disposition des informations au CNSE.
- Participation à des réunions avec la CNAF afin de modifier le mode de collecte des informations (transmission d'un fichier national en lieu et place de la collecte par le CLEISS auprès des caisses locales) et ainsi fiabiliser les données communiquées par ce régime.

# 7



## Les systèmes d'information du CLEISS

La Direction du Système d'Information (DSI) du CLEISS, constituée de 4 personnes, gère la quasi-totalité des composants du système informatique (SI) en interne. Un effectif aussi réduit au regard du nombre d'éléments à gérer nécessite d'adopter une démarche collaborative forte. Cette orientation a pour finalité de rendre chaque membre de la DSI aussi polyvalent que possible. Les domaines techniques à prendre en charge peuvent être modélisés sous 4 groupes fonctionnels distincts à savoir :



L'année 2016 a été une année dense puisque son plan de charge comportait 12 projets répartis de la façon suivante :

Tâche	Période
<b>Extension du télétravail</b>	Janvier - Février
<b>Test applicatifs Windows 10</b>	Janvier - septembre
<b>Remplacement des postes clients</b>	Avril - octobre
<b>Acquisition du Workflow</b>	Janvier - septembre
<b>Remplacement scanner, photocopieur</b>	Février
<b>Appel d'offre téléphonie IP</b>	Janvier - Juin
<b>Mise en œuvre Qlik</b>	Janvier - Mars
<b>Adaptation traductions</b>	Janvier - Décembre
<b>Migration messagerie du CLEISS</b>	Janvier - Février
<b>Virtualisation des serveurs</b>	Janvier - Décembre

L'acquisition de compétences pluridisciplinaires par tous les membres de l'équipe est une opération qui n'est pas neutre au niveau de la quantité de travail et de pilotage nécessaire. Cette montée en compétence est réalisée en parallèle des opérations quotidiennes liées au métier de chacun. De ce fait, il convient d'envisager ce travail sur le long terme.

Seules les opérations les plus marquantes feront l'objet d'une description détaillée.

- **Prise en charge de la téléphonie par la DSI**

Une nouvelle mission a été confiée à la DSI au cours de l'année 2016. Cette dernière avait pour objectif de réaliser le remplacement et la gestion du système de téléphonie actuel.

Au-delà du remplacement du système, la DSI devra assurer l'exploitation et l'administration de la téléphonie du CLEISS. Jusqu'à présent ce travail a toujours été réalisé par un prestataire externe.

Un premier travail a consisté à procéder à la définition de l'expression des besoins et de la qualification de la future solution. Ce travail s'est matérialisé dans la rédaction d'un cahier des clauses techniques particulières (CCTP) lié à l'appel d'offres publié à cet effet. La DSI a réalisé l'analyse technique des 4 offres transmises au CLEISS. La mise en œuvre de la solution retenue (prestataire Orange) sera réalisée en début d'exercice 2017.

- **Remplacements des postes clients**

Le budget de la DSI pour 2016 a rendu possible l'opération de remplacement des postes clients du CLEISS. Les systèmes d'exploitation mis en œuvre sur les postes clients du CLEISS reposaient sur Windows Xp dont le support a pris fin en 2014.

De ce fait, les applications disponibles sur les postes clients du CLEISS n'ont pas systématiquement été mise à jour. La mise en conformité avec le système livré sur les nouvelles machines (Windows 10) a impliqué une vérification et/ou adaptation systématique de tous les composants logiciels exploités par le CLEISS. Cette opération normalement lissée dans le temps en fonction des mises à jour du système d'exploitation a dû être réalisée au cours de l'année 2016.

La nécessité de diminuer la charge financière pour l'acquisition des nouvelles licences a impliqué de recourir à un type de licence imposant un fonctionnement unitaire (restriction imposée par le type de licence achetée). Les mises à jour et configurations ont dû être effectuées manuellement sur chaque machines (90 pc). Lors de la configuration des postes, il est apparu que certains d'entre eux disposaient de licences erronées. La configuration et le déploiement des nouvelles machines vont donc s'effectuer en 2017.

- **Externalisation de la messagerie du CLEISS**

Les serveurs exploitant la messagerie du CLEISS étant en fin de vie, il a été décidé d'externaliser l'hébergement de ce service. La DSI a donc réalisé au cours de l'année 2016, l'étude des offres des prestataires de services et à effectuer la migration des serveurs et des comptes vers le prestataire retenu (Oxyd).

L'administration de la messagerie reste à la charge de la DSI ; l'hébergement et la production sont maintenant de la responsabilité de l'opérateur.

- **Virtualisation des serveurs**

L'alignement des composants du système d'information du CLEISS sur les référentiels de bonnes pratiques nécessite la mise en place d'un plan de reprise d'activité (PRA) en cas de sinistre. Certaines opérations ont déjà été menées dans ce sens (externalisation redondante des logiciels de la direction des affaires comptables et de la messagerie, mise en place de structure permettant le télétravail).

Dans la continuité de cet objectif, la DSI s'est appliquée en 2016 à mettre en place des environnements virtualisés pour l'exploitation des serveurs du CLEISS. L'acquisition en 2015 de la baie de stockage EMC a facilité la mise en place d'une structure à haute disponibilité ainsi que la rationalisation du stockage entre les données et le système. L'existence des nouveaux équipements constituant le réseau local du CLEISS a également permis de mettre en œuvre la segmentation du réseau.

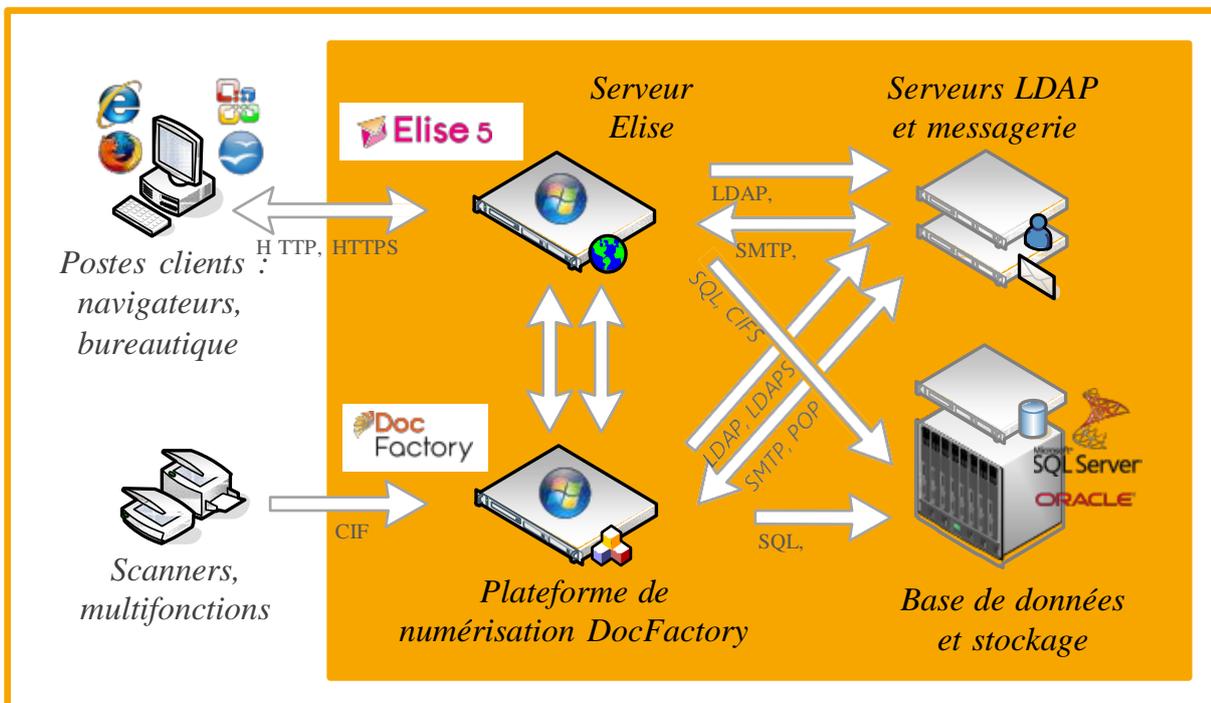
Le CLEISS dispose maintenant d'une structure de fonctionnement permettant d'envisager la mise en place d'un site d'hébergement et de replis nécessaire à la mise en œuvre d'un PRA. De plus, ce principe de fonctionnement nous offre une plus grande souplesse au niveau de la distribution des ressources et une plus grande tolérance aux pannes.

- **Acquisition de la solution de Workflow**

Cette acquisition correspond à la première phase de réalisation de l'engagement N°11 (fiche n°9 développement de la performance) du contrat de service. Les besoins fonctionnels de l'application de gestion de la direction des affaires juridiques combinée avec l'avancement du projet EESSI impliquent une redéfinition des solutions à mettre en œuvre.

Pour ce faire, il a été décidé de s'orienter vers une solution de type « Workflow ». Ces besoins allant bien au-delà de la gestion des flux, il a été décidé d'étendre les domaines fonctionnels de la future solution. La solution retenue couvre les fonctionnalités classiques d'un Workflow sur lequel vient s'ajouter un Ged décisionnel ainsi qu'une solution de gestion et de pilotage des processus de dématérialisation. Cette solution logicielle permettra l'interconnexion avec de nombreux composants extérieurs (EESSI...). L'opération d'acquisition de la solution ainsi que des serveurs et systèmes d'exploitation a été réalisée dans sa totalité en 2016.

Un travail avec le service avant-vente de l'éditeur a permis de définir les environnements techniques à mettre en place pour répondre aux besoins spécifiques du CLEISS. Un environnement double sera déployé afin de couvrir la production et les environnements de développement et de qualification. Concrètement la structure sera la suivante :



Architecture générale de la solution

- **Évolutions de la plateforme des traductions**

Certaines évolutions ont été réalisées au cours de l'année 2016, sur la plateforme des traductions. La quasi-totalité du développement concernait la partie gestion interne du produit.

Au total, 31 modules applicatifs ont été modifiés au cours de l'exercice 2016 répartis comme suit :

- Direction des traductions : 20 Modules
- Secrétariat : 3 Modules
- Traducteurs internes : 8 Modules

De plus, une nouvelle structure de données orientée de contrôle de gestion a été mise en place afin de simplifier l'opération de collecte de données par la direction des études statistiques et financières. Certaines adaptations sont à retravailler en 2017, l'expression du besoin de départ ayant évolué.

**Activité support** : La plateforme des traductions en quelques chiffres :

<b>Nombre de comptes</b>	6 615
<b>Nombre de prestataires</b>	38
<b>Nombre d'organismes</b>	27
<b>Nombre de connexions annuelles</b>	136 438
<b>Nombre de documents échangés (demandes + traductions)</b>	104 548

- **Demandes d'intervention auprès de la DSI**

454 demandes d'intervention réalisées avec un délai moyen de résolution de 14 jours.

# 8



## La performance de gestion du Centre

## 1. La gestion des ressources humaines et des relations institutionnelles

Le contrat de service signé entre le CLEISS et ses tutelles s'est traduit, dans son budget 2016, par la fixation d'un plafond d'emplois et une enveloppe de crédit de rémunération permettant une meilleure adéquation entre les objectifs et ses moyens en termes de ressources humaines. Le contrat de service 2016-2017 établit ce plafond d'emploi à 86,7 ETPT. Dans le cadre de ce plafond, le Centre a pu approfondir sa gestion des compétences et des emplois dans un environnement stable et partagé avec le contrôle économique et financier et les tutelles.

Il faut rappeler que depuis l'arrêté du 2 juin 2016 portant application dans les services à compétence nationale et établissements publics relevant des ministres sociaux des dispositions du décret n° 2014-513 du 20 mai 2014 portant création d'un régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel dans la fonction publique de l'État, le CLEISS est désormais assimilé à un service d'administration centrale pour la gestion de ces personnels. La cartographie des emplois et des compétences inscrit comme objectif dans le contrat de service (mettre en œuvre des actions relatives à la GPEC- engagement N° 9) traduit la présence au Centre d'une dizaine de domaines d'activité (affaires générales, sécurité, GRH, affaires juridiques, traduction, communication et documentation, statistiques et contrôle de gestion, systèmes d'information, gestion budgétaire et financière, fonction support). Elle démontre sur certains domaines, des exigences de polyvalence des agents pour exercer plusieurs fonctions nécessaire aux missions du Centre.

L'année 2016 a aussi constitué une année de maturation sur les organisations et la cartographie des métiers du Centre comme le demandait expressément le contrat de service. Cet exercice a été aussi rendu nécessaire en raison de la mise en œuvre du régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP) aux fonctionnaires et des agents sous contrat de droit public au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2017. La collection des fiches de postes constituée pour l'évaluation 2015 a constitué une base de réflexion pour le classement des emplois au sein du CLEISS.

- **La gestion du plafond d'emploi et de la masse salariale**

L'établissement mensuel du Tableau de Bord des Emplois (TBE) constitue la référence pour le dialogue entre le directeur du CLEISS, le Contrôleur financier et les tutelles sur le pilotage de la masse salariale. Le plafond moyen annuel s'établit à **82,88 ETPT** (y compris les CDD pour surcroît d'activité temporaire) au cours de l'exercice 2016 correspondant à un taux de réalisation budgétaire de 94,51 % du plafond de la masse salariale. La sous consommation de ces plafonds s'explique de deux manières. Le contenu des emplois devant donner lieu à des recrutements n'a pas été défini sur la base de la simple reconduction des emplois devenus vacants. Il y a eu un vrai travail de redéfinition des profils de compétences nécessaires pour la mise en œuvre des objectifs et des missions de l'établissement. Elle traduit aussi une réelle difficulté dans le recrutement au CLEISS d'agents apportant des compétences spécialisées adaptées aux missions du Centre en matière de statistiques.

- **Les déterminants de la gestion prévisionnelle des emplois et des effectifs :**

### **La politique de recrutement et de mobilité interne en 2016**

La politique de recrutement a pour objectif d'adapter progressivement le niveau des compétences du Centre au regard de ses missions avec des apports externes de compétences, une mobilité interne et des actions de formation permettant aux agents d'acquérir sur poste de nouvelles qualifications voire infra la partie formation du rapport. En 2016, l'accent a été mis sur l'apport de compétences devant accompagner

l'exercice de missions nouvelles du Centre notamment dans le développement du contrôle de gestion des traductions suite au rapport de la Mission Nationale de Contrôle (MNC). Des réflexions menées, il en a été conclu, notamment, que le CLEISS doit recruter un agent doté d'un profil de statisticien pour renforcer les capacités du CLEISS à mieux exploiter les données disponibles, à mieux les analyser et à les modéliser. Un contrôle de la Cour des Comptes, en cours, sur les pensions de vieillesse a mis en exergue l'utilité de développer un tel travail.

- **La gestion prévisionnelle des carrières et des compétences, les nouvelles organisations de travail**

La gestion prévisionnelle des carrières s'est appuyée en 2016 sur des procédures de formation touchant particulièrement les fonctions de prévention, de sécurité, de gestion financière et comptable, de gestion de la télécommunication tout en poursuivant les formations en langues pour la direction des traductions. La question du développement du multilinguisme demeure une question difficile à traiter en attendant de la mission IGAS/IGF prévue. Les formations en persan ou en serbe/croate ont été demandées par des agents soucieux de développer leur propre multilinguisme mais n'ont pas été retenues à ce stade car nécessitant une action sur 3 voire 4 ans pour devenir effectives. Sur le secteur linguistique, deux agents ont vu des processus de DIF/VAE accompagnée par le Centre.

### **Une gestion des ressources humaines plus qualitatives**

Le contrat de service a retenu cet objectif en fixant deux engagements plus précis (fiche n°8). Le premier a porté sur la mise en œuvre du télétravail et le second sur le développement d'un plan d'actions sur les conditions de travail, selon des modalités favorisant un dialogue soutenu. A ces objectifs spécifiques, il faut prendre en compte aussi ce qui a été réalisé en matière de formations des agents.

### **La mise en place du télétravail**

Il existait un accord sur le télétravail qui avait un caractère expérimental, limité à la direction des traductions et qui avait été signé par une organisation syndicale. Un nouvel accord sur le télétravail a été signé en 2015 avec les deux organisations syndicales présentes dans l'établissement et sa mise en œuvre a été opérée tout au début de l'année 2016. Le délai qui s'est écoulé entre la signature et sa concrétisation a été assez long car il a fallu déterminer précisément les contraintes et les possibilités pour un agent de bénéficier du télétravail. Il a été considéré que la plupart des postes n'était pas incompatible avec cette organisation du travail mais que le nombre de jours de télétravail était dépendant des caractéristiques du poste de travail. Ainsi, dans la direction des traductions, il est apparu que le télétravail sur 3 jours était possible alors que dans la direction des affaires juridiques, au moins dans un premier temps, le télétravail se ferait sur une seule journée car les agents de ce service assurent l'information du public durant des plages horaires fixes.

Depuis la mise en place du premier accord sur le télétravail au CLEISS, 19 personnes ont bénéficié du télétravail (8 de l'ancien protocole, 11 du nouveau protocole). Sur ces 19 télétravailleurs, 3 ont arrêté le travail à domicile et donc actuellement 16 agents sont en télétravail.

### **Le plan d'actions et le baromètre social**

Ce plan d'actions a connu deux phases.

Dans un premier temps, l'élaboration du baromètre social, reposant sur un questionnaire permettant de connaître la perception des agents sur leur condition de travail au sens large a donné lieu à une réflexion approfondie tant au niveau du comité de direction de l'établissement qu'avec les représentants du

personnel. Ce questionnaire a été approuvé lors du CHSCT de février 2016. Le lancement de l'enquête a été effectué en mars 2016 et le dépouillement des résultats a été réalisé en avril 2016.

Dans un second temps, les réponses aux questions ont été analysées et présentées au CHSCT. Ainsi, des perceptions négatives ont pu être identifiées, sans pour autant faire apparaître de difficultés majeures. Sur la base des résultats et de leur analyse, un plan d'actions a été élaboré et proposé en CHSCT. Parmi les actions nécessaires à développer pour améliorer les conditions de travail, il faut retenir essentiellement les axes suivants :

- Le développement de la communication interne pour décloisonner les différents services, ce qui s'est concrétisé par la rédaction et la diffusion d'un petit journal interne dématérialisé accessible à tous les agents,
- le développement d'une formation au management de l'encadrement, y compris de proximité,
- le suivi de formations en particulier sur la prévention des risques psychosociaux et notamment formation de l'assistant de prévention,
- une révision du protocole CLEISS sur le harcèlement au travail du 05/10/2010 (extension à toutes les formes de harcèlement, au sexisme et aux discriminations) pour tenir compte des lois récentes en la matière.

Par ailleurs, de manière renforcée, des actions plus traditionnelles et non moins indispensables ont été conduites pour contribuer à la prévention des risques physiques professionnels.

## Les actions de formation et de qualification

### Récapitulatif des formations 2016

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Bureautique	4	8	7
Comptabilité /gestion	3	4	3
Informatique/ perfectionnement logiciel	2	2	2
Concours statutaire	4	17	17
Linguistique	5	5	5
Formation continue (Master 1 ou 2)	4	4	4
Stage dans des organismes de sécurité sociale	1	1	1
Santé, hygiène et sécurité	3	28	25
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>69</b>	<b>64</b>

Le tableau des actions de formations montre que sur 88 agents (effectif physique) au 31 décembre 2016, 64 ont participé en 2016 au moins à une action de formation. Des formations techniques et informatiques à forte valeur ajoutée ont permis au Centre d'acquérir des compétences dans le domaine du traitement de la prévention et de la sécurité au travail, dans la mise en œuvre de la nouvelle gestion en mode GBCP (utilisation du logiciel comptable SNEG).

## 2. La gestion matérielle, budgétaire et comptable du CLEISS

### La gestion matérielle et logistique du Centre.

De nombreux aspects du fonctionnement du CLEISS ont été revus en 2016, notamment dans le cadre du contrat de service, avec la mise en place du marché téléphonie IP et de nouveaux ordinateurs dont la mise en place devrait être effective au premier semestre 2017.

La révision du marché pour la sténotypie, le choix d'un autre prestataire en matière de restauration collective, un nouveau marché sur la communication professionnelle du Centre ont mobilisé aussi fortement d'autres services de l'établissement.

La fin des travaux de désamiantage et ceux de rénovation conduisant pour le CLEISS à disposer désormais d'une grande salle (Salle R. Schuman), d'une petite salle (J. Monnet) de réunion et d'un bureau d'appoint permettant désormais d'organiser des réunions et des sessions de travail concrétisant la mission de liaison du CLEISS.

Le Centre aura achevé son organisation spatiale axée sur l'objectif de regrouper sur des plateformes proches les services ayant la même cohérence d'action.

Enfin l'action de numérisation des formulaires A1 prend de l'ampleur puisque 140 000 formulaires ont été numérisés par le service courrier sur les 360 000 formulaires déposés sur la base SIRDAR en 2016.

### • La gestion financière et comptable du Centre

#### Les chiffres clés de la gestion financière et budgétaire 2016

Le budget 2016 approuvé par les Conseils d'administration des 29 mars 2016 (budget primitif) et 28 juin 2016 (budget rectificatif) se présentait ainsi en comptabilité budgétaire (autorisations d'engagement) :

- Enveloppe de personnel : 5 845 732 €
- Enveloppe de fonctionnement : 1 990 947 €
- Enveloppe d'investissement : 292 100 €
- Soit un budget total de 8 128 779 €
- Pour 2016, le budget a été réalisé selon la synthèse suivante :

	Prévisions	Exécution	Taux d'exécution
<b>Fonctionnement</b>	1990 947 €	1 990 298,76 €	99,97 %
<b>Personnel</b>	5 845 732 €	5 527 463,92 €	94,51 %
<b>Investissement</b>	292 100 €	267 228,69 €	91,49 %
<b>TOTAL</b>	8 128 779 €	7 784 991,37 €	95,77 %

Le taux d'exécution 2016 est, hormis en investissement, dans la même zone que celui de 2015 et démontre une maîtrise de la dépense dans le cadre autorisé par le Conseil d'administration.

### 3. Gouvernance et dialogue social

En 2016, trois réunions du Conseil d'administration, deux du Comité Technique d'Établissement (CTE) et trois CHSCT ont été organisées au sein du CLEISS.

Les trois Conseils d'administration ont permis l'adoption du rapport d'activité 2015, l'approbation des comptes 2015, l'adoption du budget provisoire et rectificatif 2016 au vu des objectifs fixés dans le contrat de service.

Les deux CTE ont été l'occasion d'échanger avec les représentants des personnels, notamment, sur les principes de la politique indemnitaire applicables dans l'établissement ainsi que sur les modalités futures de mise en œuvre du RIFSEEP, sur l'organisation du travail, en particulier sur les questions générales relatives

au télétravail, sur l'analyse du bilan social 2015 et enfin, sur l'état des lieux des emplois et des prévisions de recrutement. Les réunions du Comité technique ont été précédées de réunions de travail.

Les trois réunions du CHSCT de l'année ont été consacrées aux suites de l'enquête interne sur le baromètre social, inscrit comme un objectif dans le contrat de service (axe 10) avec la réalisation de deux lettres internes de communication (« Nousletters ») pour assurer le partage des informations et une plus grande transversalité dans le travail. Ces réunions ont été l'occasion de réaliser un suivi de la réalisation des travaux de rénovation et de sécurité, et notamment les conséquences de l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP). La question du plan d'action du DUERP reste encore à l'ordre du jour au regard des investissements qui seraient nécessaires en matière d'huissierie et d'électricité et pour la réhabilitation de certains bureaux.

Deux commissions consultatives paritaires ont été tenues pour examiner les voies de promotion ainsi que le régime indemnitaire des agents sous contrat de droit public.

Des réunions avec les délégués du personnel ont été l'occasion d'évoquer l'évolution de l'application de la convention collective UCANSS pour les personnels relevant de cette convention, d'évoquer le régime de rémunérations ou les modalités de recrutement et d'avancement des personnels du Centre.



11 rue de la Tour des Dames 75436 Paris Cedex 09  
Tél. : 01 45 26 33 41 – Fax : 01 49 95 06 50  
[www.CLEISS.fr](http://www.CLEISS.fr)