

2017

Rapport d'activité





Sommaire

Avant propos.....	3
1 - L'information et la communication	6
2 - Le service direct à l'utilisateur	16
3 - L'activité de traduction	25
4 - La contribution à la régulation juridique.....	31
5 - La maîtrise d'ouvrage du chantier <i>Electronic exchange of Social Security Information (EESSI)</i>	39
6 - Informations statistiques et financières	45
7- Les systèmes d'information	52
8 – La performance de gestion du Centre	59

Avant Propos

L'année 2017 s'est caractérisée par une montée en charge de plusieurs dossiers et chantiers importants et par une activité soutenue sur ses activités « traditionnelles ».

Montée en charge avec le projet EESSI car la mobilisation du CLEISS et de l'ensemble des partenaires du projet a dû être intense en raison du calendrier européen et des « allers-retours » entre les instances européennes et les organismes français qui ont été nécessaires pour progresser dans les choix techniques et métiers à réaliser.

Montée en charge sur la lutte contre la fraude qui s'est concrétisée de plusieurs manières. Une étape a été franchie avec la délibération de la CNIL autorisant le Cleiss à créer une plate-forme d'échanges et de ressources. Le développement informatique de cet outil a été lancé sur la base des fonctionnalités qui avaient été définies précédemment avec les corps de contrôles. Le travail de fiabilisation de la base SIRDAR et les démarches pour se voir communiquer des fichiers dématérialisés ont été poursuivis, avec des résultats limités. Des initiatives ont été prises, avec l'ACOSS en particulier, pour obtenir une meilleure coopération de la part d'organismes étrangers en matière législation applicable et de lutte contre la fraude.

Enfin, la réflexion sur les modifications des règlements et le suivi de la jurisprudence communautaire et française ont été menés très activement, avec la DACI et au sein de la REIF.

Montée en charge en matière statistique avec le contrôle de la Cour des Comptes et de la mise en œuvre de ses recommandations, qui devra se poursuivre en 2018.

Activité soutenue dans ses activités « traditionnelles » comme les traductions qui a vu une progression de la demande et le lancement de nouveaux marchés en fin d'année. Le même constat peut être fait sur l'information du public et notamment sur l'activité du PCN s'agissant des soins de santé frontaliers. Dans le champ des conventions et relations bilatérales, il faut relever, notamment, que la mise au point des formulaires a nécessité un important travail juridico-administratif.

Pour ce qui concerne la gestion de l'établissement, on peut relever que celle-ci a été assurée de manière plus « serrée » sur le plan financier et comptable, ce qui s'est traduit par un taux de consommation des crédits de paiement très proche des prévisions et de ce qui était réalisable. Le centre a pu se doter d'une nouvelle téléphonie et d'une bureautique renouvelée.

Des travaux de sécurité ont été réalisés. Enfin, les axes d'une politique salariale structurante ont été posés après une étude de tous les paramètres à prendre en considération et après avoir donné lieu à un vrai dialogue social.

Les résultats ont été obtenus grâce à une forte mobilisation de l'ensemble des agents et de l'équipe de direction, dans un contexte un peu difficile lié à des interrogations sur le devenir de l'établissement. Celles-ci étant écartées, il importera de se projeter sur une perspective de moyen et long terme pour inscrire son action dans la durée.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Sanson', with a long horizontal line underneath.

Philippe SANSON,
Directeur du CLEISS

1

L'information et 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. A cette fin, il collecte des informations produites par de nombreux organismes, en France et à l'étranger.

La Direction de la Documentation et de la Communication (DDC) est amenée à collaborer étroitement avec la Direction des Affaires Juridiques (DAJ) du CLEISS pour l'élaboration formelle des formulaires de liaison utilisés dans le cadre des conventions bilatérales, lesquels sont mis à disposition des organismes français de sécurité sociale.

Elle conduit les opérations de communication externe du CLEISS (rédaction des supports, participation et organisation de salons, interventions média, relations presse, etc.).

La DDC est également en charge de la communication interne par le biais de son intranet Charcot, et par sa lettre bimensuelle d'information aux agents, mise en place au dernier trimestre 2016.

Enfin, en binôme avec la Direction des Affaires Communautaires et Internationales (DACI) de la Direction de la Sécurité Sociale (DSS), elle participe au réseau européen MISSOC (Système d'information mutuelle sur la protection sociale) : 2 réunions et 2 mises à jour annuelles.

1- Le site internet du CLEISS : un vecteur 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.

La DDC et la DAJ collaborent à 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 et déclinée en 3 profils d'utilisateurs : les particuliers, les employeurs et les travailleurs indépendants.

Afin de rendre le site plus accessible aux internautes étrangers, de nombreux contenus sont proposés dans plusieurs langues, l'anglais en premier lieu. La traduction est effectuée en interne au CLEISS.

- **Enquête de satisfaction 2017**

Un sondage rapide est proposé en permanence sur le site du CLEISS. Les réponses recueillies au long de l'année 2017 révèlent un taux de satisfaction globale en léger retrait de 0,2 point par rapport à l'année 2016. La note moyenne donnée au site par les répondants est passée de 3,7 à 3,5 sur 5.

- **L'alimentation du site**

Un travail important de rationalisation des contenus a conduit à la suppression d'un certain nombre de pages obsolètes du site, principalement dans la rubrique « Actualités ». Des contenus très peu fréquentés ont également été supprimés. Il en résulte une diminution globale de la volumétrie du site, passant de 3683 pages fin 2016 à 3600 fin 2017.

• Les régimes de sécurité sociale étrangers

La DDC élabore, et met à jour tout au long de l'année la présentation des systèmes de sécurité sociale étrangers. Ces notes descriptives sont rédigées à partir de plusieurs 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 très riche dont le volume varie selon les pays (entre 5 pages pour le Kosovo et 61 pages pour le régime des salariés en Belgique) est diffusée sur le site du CLEISS.

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

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 en 2017 étaient :

1. France	6. Monaco
2. Allemagne	7. Tunisie
3. Algérie	8. Espagne
4. Belgique	9. Royaume-Uni
5. Maroc	10. Luxembourg

Le travail effectué depuis plusieurs années a permis de disposer de notes sur les régimes de sécurité sociale applicables aux travailleurs salariés dans la totalité des États liés à la France par un accord de sécurité sociale.

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 lorsque les négociations sur une convention bilatérale, entamées depuis plusieurs années. Cette dernière 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

Afin 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.

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 le fil RSS (198 abonnés aux actualités par mail dont 83 en 2017).

- **Les nouveautés du site en 2017**

Pour répondre à une demande régulière des internautes comme des journalistes, un dossier relatif au BREXIT a été élaboré et publié. Ce dossier est mis à jour au fil des actualités liées à la négociation.

La page « actu » a fait l'objet d'une refonte offrant une meilleure lisibilité des différents flux d'actualité, et une mise en exergue des articles du site du CLEISS labellisés « à la une ». Dans l'objectif de mieux promouvoir les contenus du site, des boutons de partage sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) et messagerie électronique ont été insérés sur chaque page du site. Plus de visuels ont été créés pour illustrer les contenus et dynamiser les posts sur Twitter.

La page de contact a également fait l'objet d'une actualisation : elle permet désormais aux internautes de consulter la foire aux questions sur cette même page avant de saisir le CLEISS sur un sujet potentiellement déjà traité dans le site.

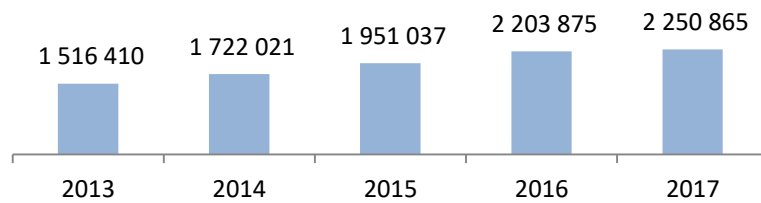
Le nombre de questions/réponses a d'ailleurs augmenté au cours de l'année 2017, passant de 57 à 92.

L'entête du site intègre aujourd'hui le logo de la République française, ce qui permet une meilleure identification du CLEISS comme organisme public auprès des particuliers. La question du statut du CLEISS est en effet une question récurrente observée lors des salons grand public.

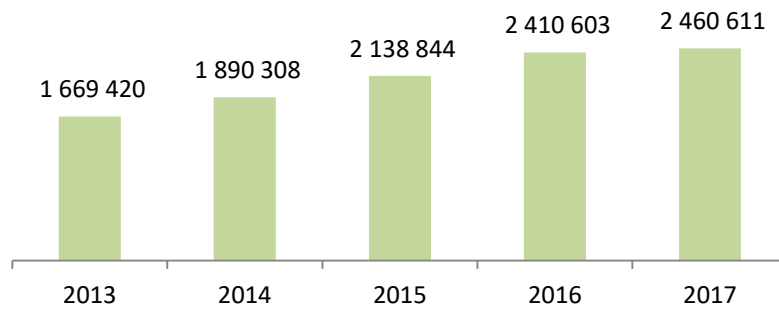
- **Fréquentation du site**

En 2017, la fréquentation a augmenté avec plus de **2,25 millions de visiteurs** cumulés (+2,1 % par rapport à 2016) et **2,46 millions de visites** (+2,03 %). **Entre début 2016 et fin 2017, ces augmentations auront été de +13,32% pour le nombre de visiteurs et de 13,08 pour le nombre de visites. Ces chiffres dépassent l'objectif de +10% fixé dans le contrat de service CLEISS - Ministère chargé de la sécurité sociale (point 1.2.1).**

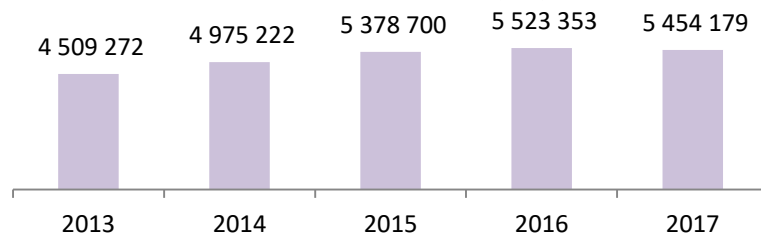
Evolution du nombre de visiteurs



Evolution du nombre de visites

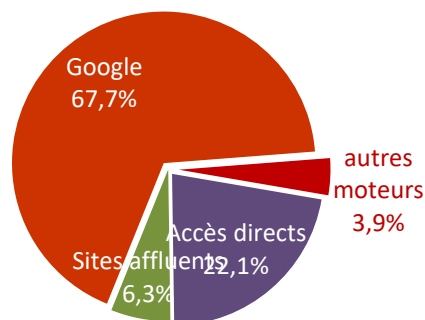


Evolution du nombre de pages vues



- **Provenance du trafic**

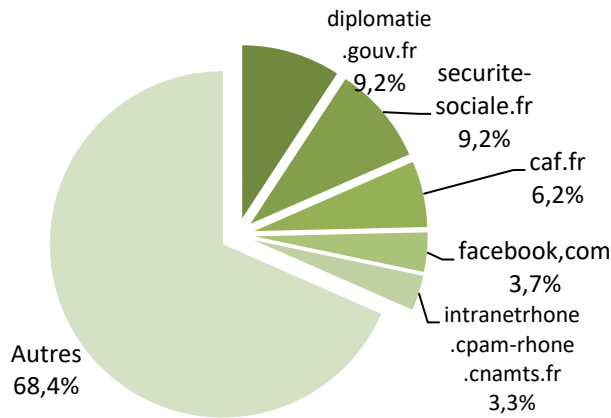
Les visiteurs arrivent sur notre site de trois façon différentes : à la suite d'une recherche sur un moteur, par accès direct ou depuis un autre site.



Google génère 2/3 des visites vers notre site.

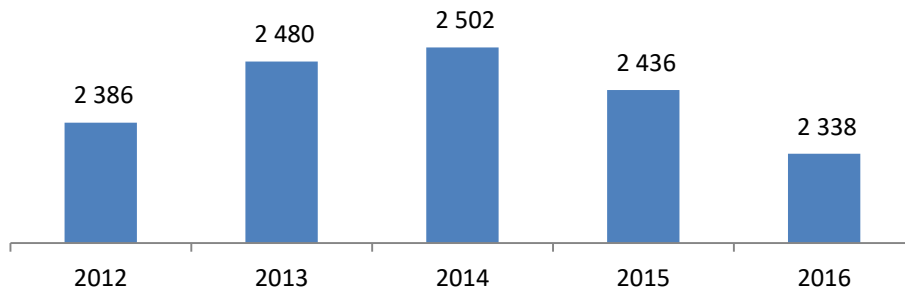
Accès directs : 22,1 % des visites proviennent de clics depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistrés dans leurs navigateurs ou en saisissant l'adresse directement dans leur navigateur.

Sites affluents : En 2017, 1970 sites (hors moteurs de recherche) ont renvoyé des visiteurs vers le nôtre. Ces sites, dits "affluents", représentent 6,3 % du trafic total.



Les 5 sites en tête du classement génèrent à eux-seuls 31,6% du trafic affluent.

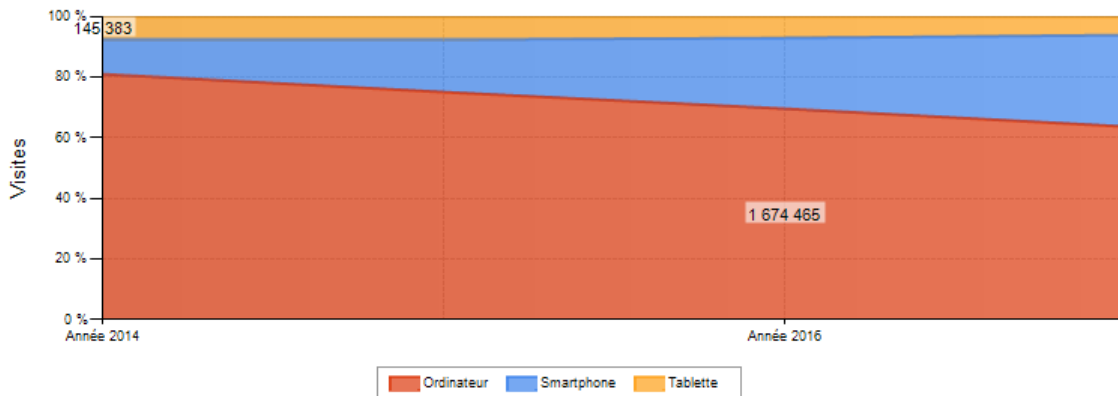
Le site du Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères et le portail de la sécurité sociale sont les deux sites les plus prescripteurs avec chacun 9,2 % des visites affluentes, suivi du site de la CAF (6,2%). On notera pour la première année la présence d'un réseau social (Facebook) dans le haut du classement.



Évolution du nombre de sites affluents

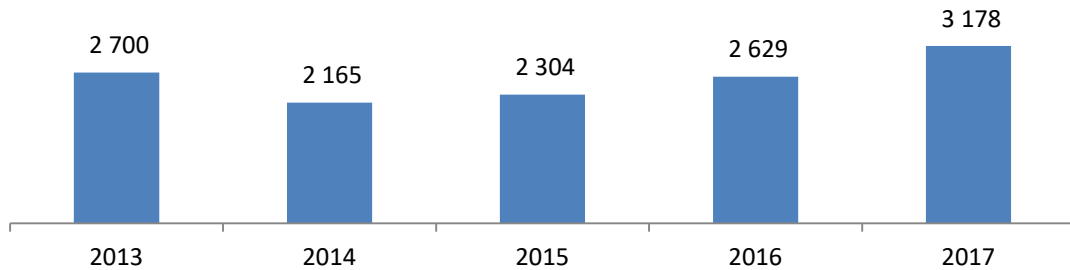
Consultations via tablettes et Smartphones

Entre 2014 et 2017, la proportion des visites depuis un terminal mobile (Smartphones et tablettes) est passée de 18,8 % à 36,2 %.



- **Demandes de renseignements par mail**

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



2- Communication interne

Sur l’Intranet du CLEISS (CHARCOT), les agents peuvent trouver de manière décentralisée un certain nombre d’informations destinées à les aider dans leur vie quotidienne au CLEISS tant d’un point de vue personnel que professionnel. 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 (685 articles signalés en 2017),
- un aperçu des textes législatifs et réglementaires parus dans le domaine de la protection sociale française et internationale (382 signalements en 2017),
- informations ponctuelles relatives aux abonnements et acquisitions de la DDC,
- les sommaires de périodiques auxquels le CLEISS est abonné (739 sommaires pour 23 titres de périodiques).



Une **lettre interne** a été mise en place à l’automne 2016. Diffusée par mail tous les 2 mois, elle vise à informer les agents des **échanges du Comité de direction, des orientations stratégiques du Cleiss, de l’actualité des services, etc.**

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 aborde les réunions ayant eu lieu avec des partenaires étrangers, met en lumière l’activité d’un service particulier, évoque les outils de travail des agents, ou encore les travaux entrepris dans les locaux, etc.

Après une année d’existence, une enquête a été menée pour mesurer la satisfaction des agents quant à ce produit ; les résultats sont plutôt positifs : la note globale attribuée est de 3,26 sur 5.

3- Communication externe

En 2017, la Direction de la Documentation et de la Communication a dépensé 49 700 € pour l'ensemble de ses opérations et prestations de communication, dont 30 000 € pour le marché de communication web décrit ci-dessous, et environ 16 000 pour la participation à 2 salons grand public.

- **Une communication digitale renforcée**

Le CLEISS a lancé en octobre 2016 un appel d'offres pour des prestations de communication digitale. Cette démarche répondait à la nécessité de mieux prendre en compte la place prise par le développement des médias et de supports de communication numériques, pour des raisons d'efficacité et de coût. Le marché, qui a débuté en janvier 2017, consistait en trois lots distincts, complémentaires et articulés entre eux :

- lot 1 : production puis diffusion sur le web de vidéos de vulgarisation,
- lot 2 : campagne globale de webmarketing,
- lot 3 : partenariat avec un éditeur web spécialisé expatriation.

Trois vidéos de présentations face caméra ont été produites, ainsi que deux vidéos explicatives dessinées (animation de type « motion design »). Les sujets ont été sélectionnés pour répondre à des questions récurrentes des assurés : missions du CLEISS, prise en compte des années travaillées à l'étranger, principes du détachement, soins de santé d'un retraité dans un Etat de l'UE/EEE/Suisse, retour en France.

Ces vidéos ont été publiées, optimisées et promues sur la chaîne YouTube du CLEISS en mai 2017. La chaîne comptait 76 abonnés fin 2017 et totalisait 24 601 vues sur l'année. Les deux vidéos dessinées, spécifiquement promues par une campagne de publicité YouTube (lot 2 du marché), présentent logiquement les meilleurs taux de visionnage : 15 067 (retour en France) et 6 203 vues (détachement).

Destiné à promouvoir les vidéos produites et les autres contenus web du CLEISS, le lot 2 a permis de tester divers outils de webmarketing publicitaire :

- campagne « Native Ads » sur des sites de grands titres de la Presse française (1 383 visites générées sur le site du CLEISS)
- achat de mots clés « Google Adwords » (2 000 visites générées)
- campagne « Native Ads » sur YouTube (bond de 4 à 70 abonnés, de 300 à 22 000 vues)

Le lot 3, un partenariat éditorial et publicitaire avec *Le Petit Journal*, a enfin permis de diffuser et promouvoir les vidéos produites, mais aussi de décliner les sujets de ces vidéos, cette fois sous forme de publiereportages textes-images-liens. Huit articles ont ainsi été publiés sur les différents canaux de diffusion du Petit Journal : page d'accueil, rubriques locales, newsletters, réseaux sociaux. Cette multidiffusion a permis de totaliser 1 900 pages vues sur le site du Petit Journal. Des bannières intégrées au site et aux newsletters du partenaire ont généré 241 clics vers le site du CLEISS.

S'agissant du premier marché de ce type pour le CLEISS, il est important ne pas le réduire à ces seuls indicateurs qui serviront de base pour mesurer l'efficacité des prochaines opérations. Il convient en effet de souligner la nouveauté et la complexité de cet exercice qui aura permis à l'équipe de la DDC de diversifier et professionnaliser davantage sa pratique.

- **Les salons**

S'expatrier mode d'emploi (SEMDE)

Depuis 2010, le CLEISS est un des organisateurs de cette manifestation annuelle qui réunit pour une journée et dans un même lieu les principaux acteurs institutionnels de l'expatriation. L'objectif de ce salon est de fournir aux candidats à un départ à l'étranger le maximum de réponses à leurs questions sur la protection sociale.

Chaque année, les institutions partenaires de l'événement accueillent les visiteurs sur un espace stands pour des échanges personnalisés et proposent en parallèle une dizaine de conférences thématiques.

La fréquentation globale du salon diminue légèrement depuis 2016 (1130 visiteurs en 2017, contre 1300 visiteurs en 2016 et 1400 en 2015), après plusieurs années de constante augmentation.

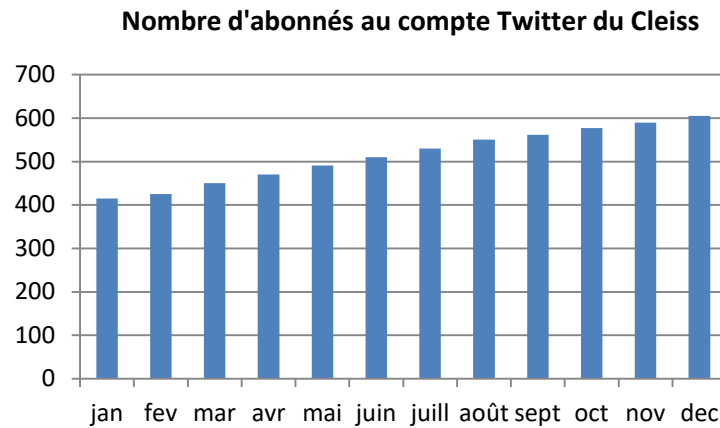
Forum Expat

En 2017, le CLEISS a participé à la 5^{ème} édition de ce salon dédié à la mobilité internationale, organisé par le Groupe Le Monde. Sur 2 jours consécutifs, les agents tenant le stand du CLEISS ont accueilli et répondu à 245 visiteurs, un nombre équivalent à celui de 2016, malgré une baisse de la fréquentation globale du salon. A l'instar du SEMDE, le CLEISS est intervenu sur 2 conférences, animées par des journalistes.

- **Réseau social Twitter**



Le compte Twitter du CLEISS, créé en 2011, est alimenté de façon très régulière. Des contenus pertinents issus de sites partenaires, de la presse en ligne, mais aussi les nouveautés concernant le CLEISS y sont relayés. Les mises à jour des régimes étrangers de sécurité sociale sont systématiquement signalées. Pour une meilleure visibilité, les derniers posts du fil Twitter apparaissent en page d'accueil du site Internet.



Même si le nombre d'abonnés reste encore marginal, il est en constante et régulière augmentation. Entre janvier et décembre 2017, il a évolué de 46%, croissance un peu plus faible que celle observée en 2016 ; il est passé de 415 à 605.

En 2017, les tweets ayant le meilleur taux d'engagement¹ ont été ceux qui ont relayé les vidéos produites par le CLEISS, les âges de la retraite en UE sur notre site, les mises à jour de régimes de sécurité sociale (en particulier ceux du Canada, de la Norvège et de la Pologne).

- **Réseau Missoc**

Missoc signifie en Français Système d'information mutuelle sur la protection sociale. Ce réseau, « 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 en Suisse. Les données publiées sur Internet sous la forme de tableaux comparatifs font l'objet de deux mises à jour par an.

Outre ses activités de mise en commun des données de la protection sociale, Missoc constitue un précieux réseau d'échange : il permet à ses représentants identifiés (2 par Etat) de communiquer aisément, de se transmettre des informations sur des points particuliers de leur législation respective de sécurité sociale.

¹ Le taux d'engagement permet de mesurer d'efficacité d'un tweet. Il est obtenu en divisant la somme des clics sur le lien, retweets, réponses, ou abonnements par le nombre de fois où le tweet a été vu.

2

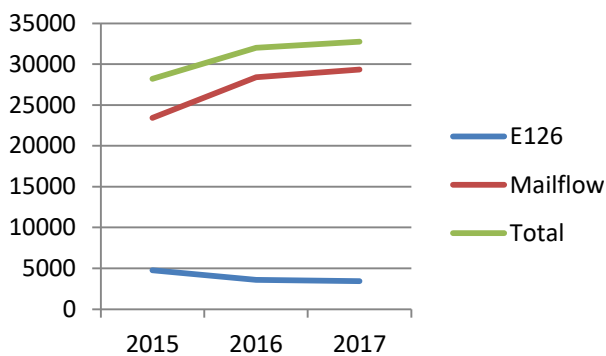
Le service direct à l'utilisateur



1- Les relations avec l'utilisateur

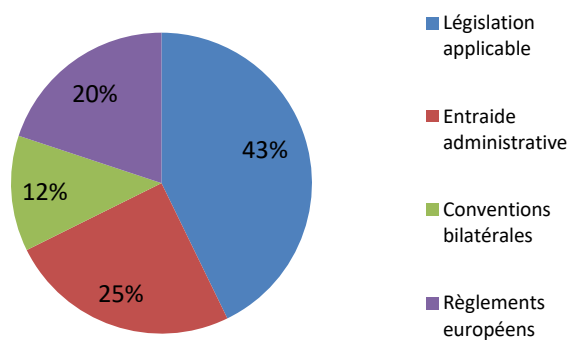
• Courrier, mails et formulaires

En 2017, la DAJ a traité **32.760** courriers et formulaires auxquels doivent être ajoutés les mails qui ne sont pas enregistrés dans l'outil de traitement des courriers dit « mailflow ». Ce chiffre continue à progresser malgré la difficulté persistante à dénombrer les mails auxquels répondent directement les agents sans enregistrement dans cet outil.



Le nombre de courriers et formulaires traités inclut dorénavant les formulaires E126, demande de tarification en cas de soins reçus en France, et les demandes que nous traitons depuis 2016 dans le cadre de réclamation concernant la CSG sur des avoirs financiers et pour lesquelles nous servons d'intermédiaire avec les caisses autres que celles du régime général (en application de l'arrêt de Ruyter). Ces deux catégories de traitement font l'objet d'un suivi particulier hors mailflow.

Répartition du traitement des courriers mailflow



Accueil téléphonique

La permanence téléphonique est assurée pendant cinq demi-journées, sachant que trois postes sont toujours accessibles en dehors.

Le changement d'outil de téléphonie a entraîné l'installation de nouveaux postes ainsi qu'une inévitable période de mise en œuvre technique et fonctionnelle. Ce changement a également eu un impact sur les données disponibles et les indicateurs. C'est pourquoi 2 séries de chiffres sont présentées.

De janvier à mars 2017 :

Le volume de communications téléphoniques enregistrées sur la plage horaire de permanence organisé par les agents de la DAJ est estimé à 2.235 soit en moyenne à 745 communications par mois.

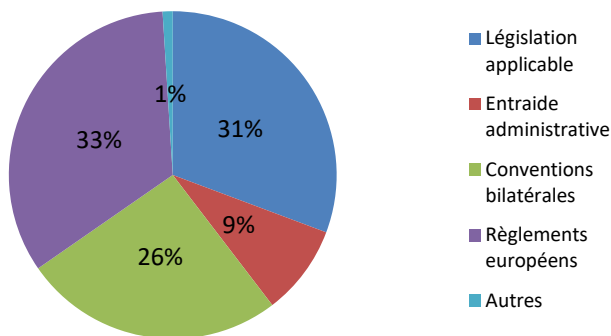
D'avril à décembre 2017 :

Le volume des communications arrivant à la DAJ est de 16.210 soit 1.801 communications par mois. Le pourcentage d'appels non traités varie entre 4 et 20%, taux maximum pour le mois de mai et 1 bureau.

Le schéma de répartition des appels par bureaux rend compte seulement des appels qui transitent par le standard et n'intègre pas des appels qui arrivent directement sur les postes des agents (cas particulièrement fréquent pour le bureau gérant les accords exceptionnels qui ont un contact direct avec les services de gestion des ressources humaines des entreprises). A ces appels doivent être rajoutés ceux qui aboutissent directement sur le poste des agents du fait de leur identification par les usagers.

Répartition sur l'année 2017 en agrégeant les deux types de données disponibles :

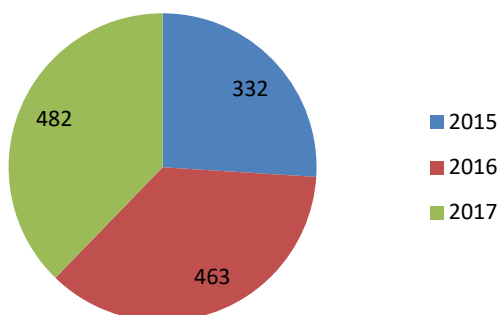
Répartition des appels téléphoniques



Compte tenu de l'évolution de l'outil de téléphonie, des interruptions du service téléphonique n'ont pu être évitées. La possibilité de recevoir 2 appels en même temps se révèle être une source supplémentaire de réponses non abouties. A ceci s'ajoute le changement de la personne effectuant le standard, les données disponibles pour l'année 2017 ne sont donc pas représentatives du service rendu spécialement pour le début d'année.

Accueil du public

nombre de visiteurs



Accueil du public

Le CLEISS accepte de recevoir les particuliers qui viennent dans ses locaux pour se renseigner sur un droit, une démarche ou sur l'avancement de leur dossier au sein d'autres organismes de sécurité sociale ; il en reçoit chaque année entre 300 et 400. C'est essentiellement la Direction des Affaires juridiques qui répond aux questions très personnalisées de ces visiteurs.

Conformément au contrat de services du CLEISS 2016-2017 (action n° 2.3) et afin de consolider et améliorer ce service direct à l'utilisateur, un questionnaire de satisfaction a été élaboré au dernier trimestre 2016. Il permet de recueillir, de façon anonyme, leur avis sur la manière dont ils ont été accueillis et sur la qualité des réponses qu'ils ont obtenues.

Au cours de l'année 2017, 328 questionnaires ont été recensés et traités, ce qui correspond à une moyenne de 27 visiteurs par mois. A quelques très rares exceptions, toutes les personnes sont volontaires pour répondre à l'enquête. Par ailleurs, les réponses sont globalement très positives :

- 86% des visiteurs se disent très satisfaits de l'accueil général,
- 88% estiment avoir obtenu les renseignements qu'ils attendaient,
- 86 d'entre eux ont laissé un commentaire, très souvent positif.

• Formations et réunions d'informations

La DAJ intervient toujours dans différentes « cercles » tels que les formations du ministère chargé des affaires étrangères, les réunions régulières avec le CINDEK et MAGELLAN (associations regroupant les DRH de grandes et moyennes entreprises), les Chambres de Commerce, l'EN3S... afin de présenter la protection sociale à l'étranger et l'apport du CLEISS dans ce domaine.

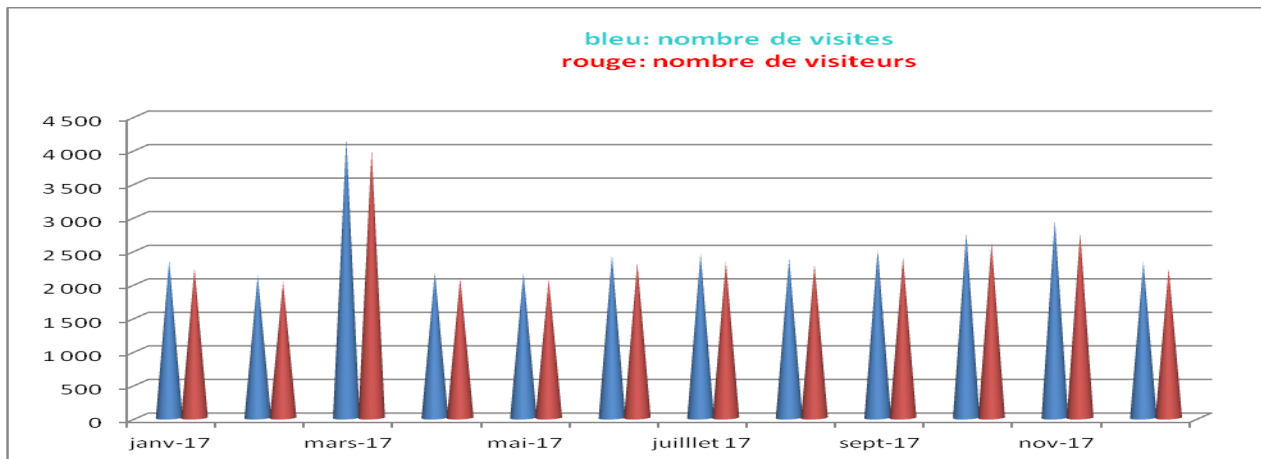
En 2017, le CLEISS a maintenu sa participation à des tchats en ligne avec la CNAV et la CFE sur la coordination internationale.

2- L'activité du point de contact national pour l'application de la directive 2011/24 « soins transfrontaliers » (PCN)

Le contrat de service passé pour la période 2016-2017 a fixé des objectifs qui ont été réalisés en 2016 et poursuivis en 2017 ; l'augmentation de la consultation des pages du site dédiées à cette thématique, qui a été enrichi, et du nombre de dossiers dont le PCN a été saisi démontrent l'utilité de ce qui est réalisé par le CLEISS depuis qu'il assure cette fonction de PCN.

• La consultation du site internet du CLEISS en 2017

Constatations : le nombre de visites et de visiteurs a doublé entre 2015 et 2017. Il a particulièrement progressé en mars 2017, compte tenu du lancement de la campagne de webmarketing et il a progressé en dehors de la période estivale traditionnelle.



Comparaison exercices précédents

	2015 (9 mois)	2016	2017
Moyenne mensuelle nombre de visites	1 301	1 746 (+ 34,2%)	2 562 (+ 46,7%)
Moyenne mensuelle nombre de visiteurs	1 221	1 649 (+ 35%)	2 442 (+ 48%)

Constatations : une large majorité des internautes recherchent des informations

- pour connaître les droits offerts par la directive ou les règlements communautaires (français ou anglais) en consultant les pages dédiées ou la FAQ ;
- pour rechercher des possibilités de soins à l'étranger et connaître les systèmes étrangers de santé à l'étranger (dont des soins maternité) ou des soins en France et connaître les indicateurs de qualité/sécurité des soins;
- pour appréhender le rôle du CLEISS dans le cadre de l'application de la directive et des règlements avant de lui poser des questions précises.

pages	visites 12/16	visites 03/17	visites 06/17	visites 09/17	visites 12/17
la directive européenne sur les droits des patients	261	291	215	236	288
vous partez dans un pays de l'Union Européenne de l'EEE et vous êtes enceinte	260	372	336	333	248
vous partez sur le territoire d'un Etat membre de l'UE, de l'EEE pour vous faire soigner	249	388	316	316	269
le CLEISS point de contact pour les soins transfrontaliers	343	430	297	437	324
vous venez vous faire soigner en France depuis un Etat membre de l'UE ou de l'EEE ou de Suisse	168	280	411	299	342
FAQ directive sur les soins transfrontaliers	134	143	129	136	128
vous partez en Suisse et vous êtes enceinte	114	123	110	103	95
les systèmes de santé à l'étranger	108	1593	147	130	125
qualité et sécurité des soins de santé en France	72	194	104	123	174

- **Les réalisations en 2017**

Activités en 2017

- Mise à jour de 8 pages sur le site internet du CLEISS (français et anglais), en vue d'apporter des précisions quant aux procédures en vue d'obtenir une autorisation préalable (S2) en France ou un accord préalable du médecin conseil pour certaines prestations, ainsi que les voies de recours en cas de refus ;
- 4 pages mises à jour suite à la création au 01/03/2017 des réseaux européens de référence (RER) pour le traitement des maladies rares (français et anglais) ;
- 7 questions-réponses (français-anglais) ajoutées à la FAQ concernant les réseaux européens de référence pour le traitement des maladies rares ainsi que l'obtention des accords préalables du médecin conseil pour certaines prestations ;
- Participation à la réunion des points de contact nationaux à Bruxelles en mai 2017 ;
- Participation à une réunion commune avec le Centre Européen de la Consommation et le point de contact allemand à Kiel (Allemagne) le 17/10/2017, en vue d'améliorer l'information à fournir aux populations frontalières en matière d'accès aux soins ;
- réalisation de deux études statistiques sur les soins de santé (voir partie consacrée aux études et statistiques)

Le traitement des dossiers individuels soumis par mail

518 dossiers individuels soit 86 de plus qu'en 2016, ont été reçus via l'adresse mail dédiée: soinstransfrontaliers@cleiss.fr et 516 (soit 99,6%) ont été traités dans un délai moyen global de 6,6 jours (délai plus court qu'en 2016 : 9,9 jours). En ce qui concerne les questions de nature purement médicales, elles sont adressées à la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. Un correspondant privilégié assure la transmission des demandes aux services concernés et, de ce fait, le délai de réponse a été raccourci et ramené de 97 jours en 2016 à 38 jours en 2017 (à noter que seulement 20 dossiers ont été envoyés à la CNAMTS en 2017, soit seulement 3,8% des dossiers reçus).

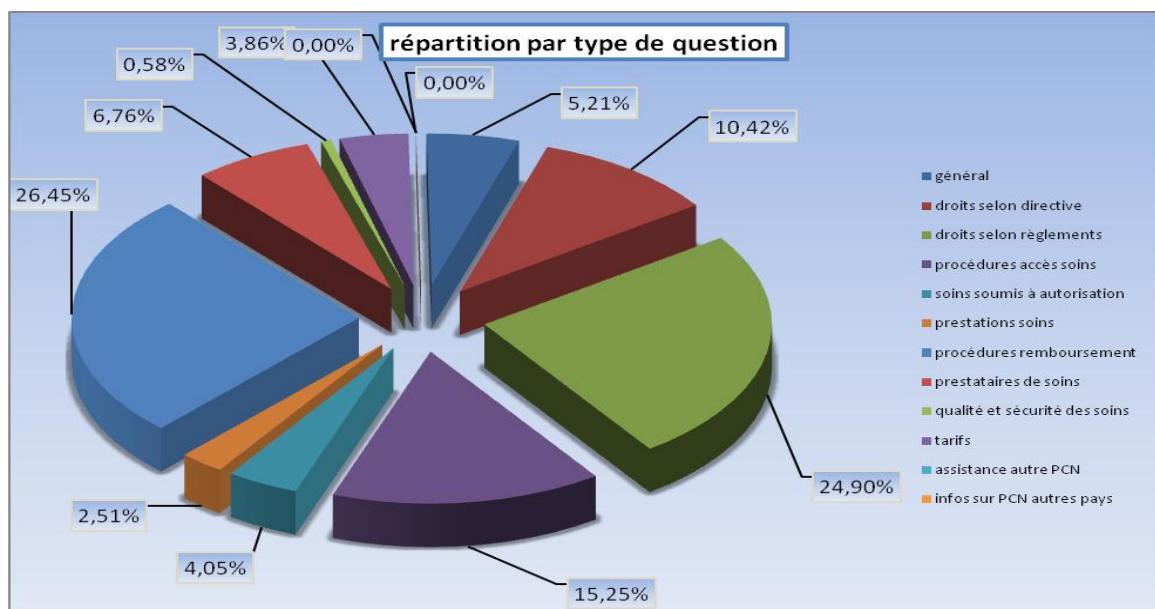
Plus de 29% des demandes sont formulées en anglais et réclament une réponse dans la même langue.

Une enquête et une étude ont été réalisées en juillet 2017 par la société ECORYS, pour le compte de la direction générale de la Santé auprès de la Commission Européenne, sur l'information contenue dans les sites web des points de contact nationaux. Cette étude conclut que le site du CLEISS répond pleinement à sa fonction d'information et elle met l'accent sur l'information fournie pour l'obtention des autorisations préalables (meilleure pratique). L'étude a également consisté à analyser les réponses écrites ou orales à des questions posées entre août et octobre 2017. Globalement, des réponses ont été fournies pour l'ensemble des 4 scénarios envisagés et les agents du CLEISS auraient globalement fourni 76% des réponses attendues, ce qui constitue un niveau très satisfaisant selon le barème affiché par le prestataire. Il faudra attendre d'avoir plus de précisions et d'informations sur les résultats d'ensemble de cette enquête.

Répartition des dossiers selon le type de question

- 40,5% portaient sur les droits des patients au regard de la directive ou des règlements communautaires (210 dossiers)
- 15,2 % portaient sur les procédures d'accès aux soins (79 dossiers)
- 26,4% portaient sur les procédures de remboursement (137 dossiers)
- 17,9 % portaient sur les soins soumis à autorisation préalable (21 cas), le type de soins (13 cas), le choix d'un prestataire (35 cas), le coût des soins (20 cas) ou la qualité/sécurité des soins (3 cas).

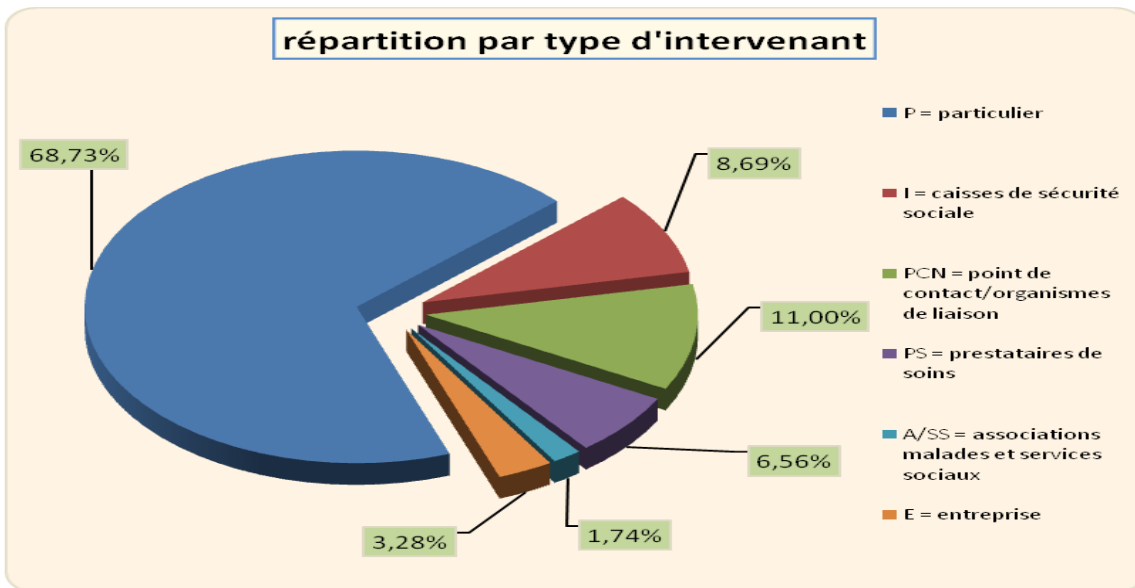
Constatations : la majorité des dossiers portent sur la façon d'exercer des droits au regard de la directive ou des règlements communautaires et sur les procédures d'accès aux soins ou les procédures de remboursement, comme les années précédentes.



Les interlocuteurs du CLEISS

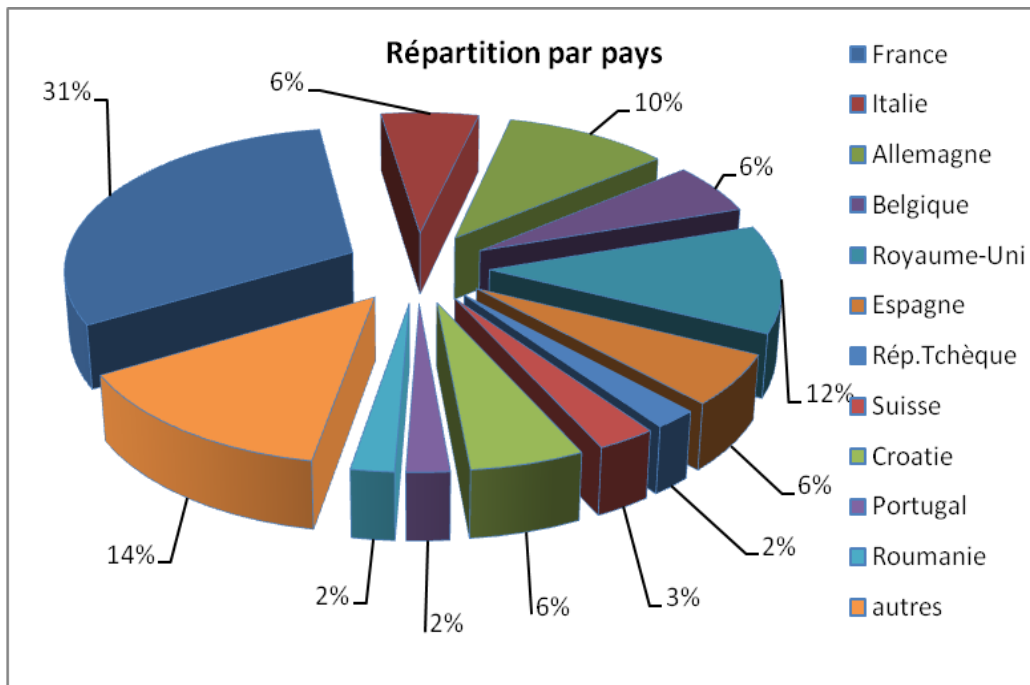
P = particulier	356	68,73%
I = caisses de sécurité sociale	45	8,69%
PCN = points de contact/organismes de liaison	57	11,00%
PS = prestataires de soins	34	6,56%
A/SS = associations malades et services sociaux	9	1,74%
E = entreprises	17	3,28%

Constatations : la grande majorité des dossiers émanent des particuliers (68,7%). Puis viennent les partenaires habituels du CLEISS que sont les caisses de sécurité sociale françaises et étrangères et les points de contact nationaux regroupant 19,7% des demandes et enfin les professionnels de santé, les hôpitaux, les services sociaux et associations de malades et les entreprises (11,6%), proportions semblables aux années précédentes.



La provenance des dossiers

- 160 dossiers provenaient de France soit 31% ;
- 286 dossiers provenaient de 10 pays (Allemagne, Royaume-Uni, Italie, Belgique, Espagne et Suisse) mais aussi du Portugal, de République Tchèque, de Roumanie et de Croatie, soit 55% ;
- 72 dossiers provenaient des 21 autres pays européens, soit 14%.



Constatation : la proportion du nombre de demandes en provenance des pays limitrophes de la France est en progression en 2017

Principales difficultés rencontrées pour l'application de la directive 2011/24 UE

Par courrier du 08/02/2017, le CLEISS a envoyé le bilan d'activité 2016 du point de contact national à la direction de la sécurité sociale et il a rappelé un certain nombre de questions et de difficultés d'application de la directive 2011/24 UE et fait des suggestions. Toutes ces questions restent d'actualité en 2017.

Les questions et difficultés portent sur les thèmes suivants :

- 1) le remboursement des dépenses, notamment la transparence des tarifs et l'option entre les tarifs du pays des soins et ceux du pays d'affiliation ;
- 2) le remboursement des tickets modérateurs par les mutuelles complémentaires,
- 3) la reconnaissance des prescriptions transfrontalières de médicaments ou de dispositifs médicaux ;
- 4) l'émission systématique par les caisses françaises de formulaires S2 destinés à des établissements privés ;
- 5) l'identification des sociétés conventionnées pouvant fournir des prestations d'oxygénothérapie en France ;
- 6) la méconnaissance des conventions transfrontalières ;
- 7) l'impossibilité d'indemnisation d'un ressortissant européen par l'ONIAM, en cas de dommages subis suite à des soins effectués en France.

D'autres difficultés ont été signalées à la Direction de la Sécurité Sociale pour recenser des difficultés complémentaires touchant:

- aux relations entre les assurés relevant de régimes étrangers et les structures de santé (hôpitaux et cliniques) en France ;
- aux relations entre les assurés relevant de régimes étrangers et les professionnels de santé libéraux en France ;
- à l'absence de communication entre établissements français de santé, en cas de transfert d'un premier établissement vers un second établissement ;
- aux prescriptions de médicaments par les hôpitaux français au cours ou à l'issue d'hospitalisations, pour des périodes non couvertes par le formulaire S2.
- la prise en charge des soins liés à des pathologies chroniques ou préexistantes au cours d'un séjour temporaire ;
- la prise en charge des soins ambulatoires programmés, non soumis à autorisation préalable ;
- la prise en charge des dépenses liées à la maternité.

3



L'activité de traduction

BILAN GLOBAL

	2016	2017	Evolution
Nombre de demandes enregistrées par la plateforme	↓ 54 113	55 481	+2,5%
Nombre de demandes prises en charges par le gestionnaire de flux (<i>abouties</i>)	↓ 52 644	54 205	+3,0%
Nombre de demandes à traduire (<i>acceptées</i>)	51 464	52 829	+2,7%
Nombre de demandes assignées (secteurs linguistiques internes/prestataires) (<i>demandes enregistrées l'année précédente incluses</i>)	51 949	53 225	+2,5%
Nombre de prise en charges par un traducteur (interne/prestataire)* (<i>demandes enregistrées l'année précédente incluses</i>)	51 669	50 940	-1,4%
Nombre de demandes externalisées (<i>demandes enregistrées l'année précédente incluses</i>)	29 849 (57,8%)	25 573 (50,2%)	-14,3%
Nombre de traductions	51 458	52 402	+1,8%
Nombre de traductions externes	29 724	27 087	-8,9%
Nombre de pages traduites en externe	19847	20 170	+1,6%
Ratio page/dem externe	0,67	0,74 (+0,08)	+11,9%
Ratio page/dem interne	1,00	1,00 (-0,001)	-0,1%
Ratio coût/page externe	46,80 €	47,84 (+1,0€)	+2,2%
Coût externe total	928 911 €	964 969(+36 K€)	+3,9%

* La différence avec la ligne précédente est représentée par le nombre de demandes assignées à un secteur fin 2017 puis à un traducteur début 2018. (stocks, ...)

(Données fournies par le Contrôle de gestion – février 2018)

• Une demande en progression

Le premier enseignement à tirer de l'activité de traduction en 2017 est que la demande a augmenté de 3 %, passant de 52 644 demandes traitées en 2016 par le gestionnaire de flux à 54 205 en 2017.

Le taux de refus est resté sensiblement le même avec 1 180 demandes de traduction refusées en 2016 pour non-conformité contre 1 421 en 2017.

52 829 demandes étaient ainsi données à la traduction en 2017 contre 51 464 en 2016, soit une progression de + 2,7 %.

• La maîtrise des coûts pour objectif

L'un des grands objectifs assignés à la Direction des traductions pour 2017 consistait à maintenir le budget alloué à la prestation externalisée de traductions sur les mêmes bases que 2016.

En 2016, le coût de la traduction externalisée s'est élevé à 928 911 euros. En 2017, ce coût est passé à 964 969 euros. Au regard des seuls éléments chiffrés, le budget 2017 a été supérieur de + de 36 K€, soit une augmentation de + 3,9 %.

Par ailleurs, si l'on se place du côté du compte financier, il nous faut préciser que nous avons eu en 2017 un report en CP de l'ordre de 75 K€, bien plus important que celui du report de 2015 sur 2016.

On constate qu'un volume de pages plus important a été traduit, 20 170 pages en 2017 contre 19 847 en 2016, soit une augmentation de 1,6 % alors que le nombre des demandes traduites en externe diminuait, 27 087 demandes en 2017 contre 29 724 en 2016, soit - 8,9 %.

Or, si le prix moyen de la page de 300 mots n'augmente que de 2,2 %, le coût passant de 46,80 euros en 2016 à 47,84 euros, l'augmentation est bien supérieure si l'on se réfère au coût moyen de la demande qui passe de 31,25 euros en 2016 à 35,62 euros en 2017, soit une augmentation de 4,37 euros par demande.

Ce sont notamment les traductions médicales qui ont vu leur coût augmenter (+36 %).

Focus par TYPOLOGIE

Date	typologie	Demandes traduites en interne*	Evolution	Ratio p/dem interne	Demandes traduites en externe*	Evolution	Coûts	Evolution du coût	Ratio p/dem externe
2016	ADMINISTRATIF	11 036 (48%)		0,83	11874		412 K€		0,77
2017	ADMINISTRATIF	11 537 (54%)	+5%	0,80	9852	-17%	424 K€	+12,5 K€	0,95
2016	ETAT_CIVIL	5 745 (26%)		0,29	16173		378 K€		0,47
2017	ETAT_CIVIL	8 667 (36%)	+51%	0,25	15178	-6%	371 K€	-7,1 K€	0,48
2016	FISCAL	1 160 (87%)		0,82	174		15 K€		1,90
2017	FISCAL	1 221 (83%)	+5%	0,73	244	40%	21 K€	+5,8 K€	1,79
2016	JURIDIQUE	1 326 (54%)		2,21	1130		47 K€		0,98
2017	JURIDIQUE	1 358 (53%)	+2%	2,15	1184	5%	45 K€	-2,1 K€	0,85
2016	MEDICAL	2 465 (88%)		2,10	352		75 K€		4,57
2017	MEDICAL	2 586 (84%)	+5%	1,83	478	36%	103 K€	+27,4 K€	4,20

*66 traductions n'ayant pas d'auteur renseigné sont par conséquent manquantes dans ce tableau

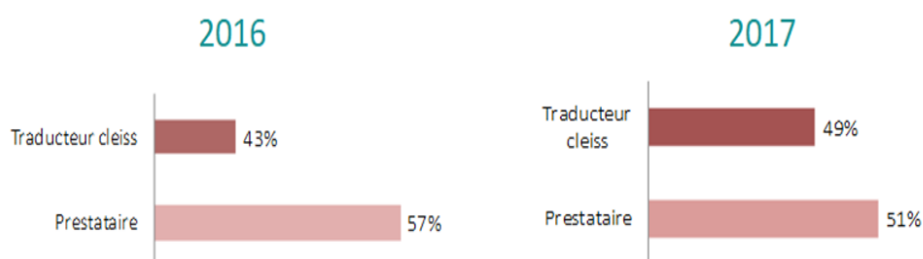
(Données fournies par le Contrôle de gestion – février 2018)

En résumé, avec un trend général (interne et externe) 2017 supérieur à celui de 2016, un coût de la demande traduite 2017 supérieure à celle de 2016, un prix à la page 2017 également supérieur à celui de 2016, on peut constater que la dépense a été contenue en volume et en prix au regard de la structure de la demande.

• L'internalisation de la langue arabe

Pour parvenir à atteindre l'objectif fixé, le recrutement d'un traducteur de langue arabe en interne a été décidé. Ce recrutement a permis de réduire le besoin du recours au prestataire extérieur, qui est passé de 57 % en 2016 à 51 % en 2017.

Répartition interne/externe des demandes sur la période étudiée



(Données fournies par le Contrôle de gestion – février 2018)

12 langues sont désormais traduites en interne par la direction des traductions sur les 42 langues de son offre : allemand, anglais, arabe, espagnol, grec, italien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe et turc.

Disposer en interne d'une ressource en langue arabe a eu pour effet de réduire le nombre de traductions réalisées à l'extérieur : 29 724 traductions en 2016 contre 27 087 en 2017, soit une différence de quelques 2 637 traductions externalisées en moins en 2017, qui s'explique en grande partie par l'internalisation de la langue arabe (2 677 traductions en langue arabe en interne en 2017).

3 509 traductions de plus en interne en 2017 par rapport à 2016, ce qui signifie qu'en plus de l'arabe, d'autres langues en interne ont progressé en productivité.

Langues	Nombre de traductions en interne 2017	Nombre de traductions en interne 2016	Différence
ESPAGNOL	4 276	3 837	439
ALLEMAND	4 234	4 523	-289
RUSSE	3 569	3 062	507
ARABE	2 681	4	2 677
PORTUGAIS	2 260	2 298	-38
ANGLAIS	2 228	2 218	10
ITALIEN	1 813	1 624	189
TURC	1 085	1 307	-222
NEERLANDAIS	997	989	8
POLONAIS	873	836	37
GREC	654	166	488
ROUMAIN	375	372	3

(Données Direction des traductions – Février 2018)

A cela s'ajoutent les quelques 400 demandes traitées en interne par la cellule d'assistance aux traducteurs ; une cellule qui est notamment chargée de traiter tout document à faible teneur de traduction ou répétitif, en s'aidant des fichiers de mutualisation disponible ou du contenu des mémoires de traduction.

L'augmentation du prix moyen de la page, + 2,2 %, s'explique par deux raisons. Premièrement, il y a eu conformément aux marchés, la revalorisation annuelle des tarifs. Deuxièmement, la demande a cru dans certaines langues dont le tarif est le plus élevé.

• L'allongement des délais

En effet, il a été nécessaire d'allonger quelque peu les délais de traduction, qui restent cependant corrects et en moyenne en deçà des 21 jours calendaires prévus.

Délais* internes/externes réels sur la période étudiée

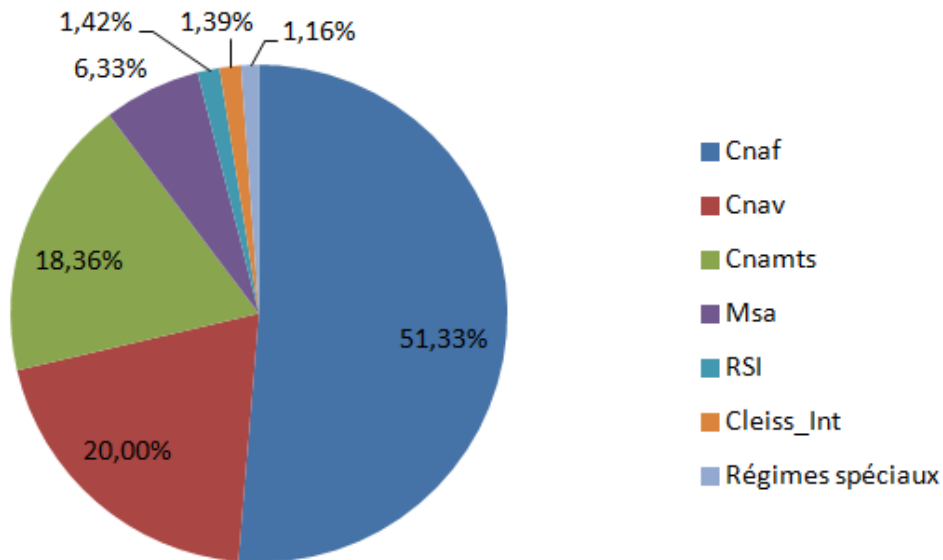


*Calculés de l'enregistrement de la demande à son retour par le traducteur interne/externe

(Données fournies par le Contrôle de gestion – février 2018)

- La répartition des demandes par organismes et leurs coûts

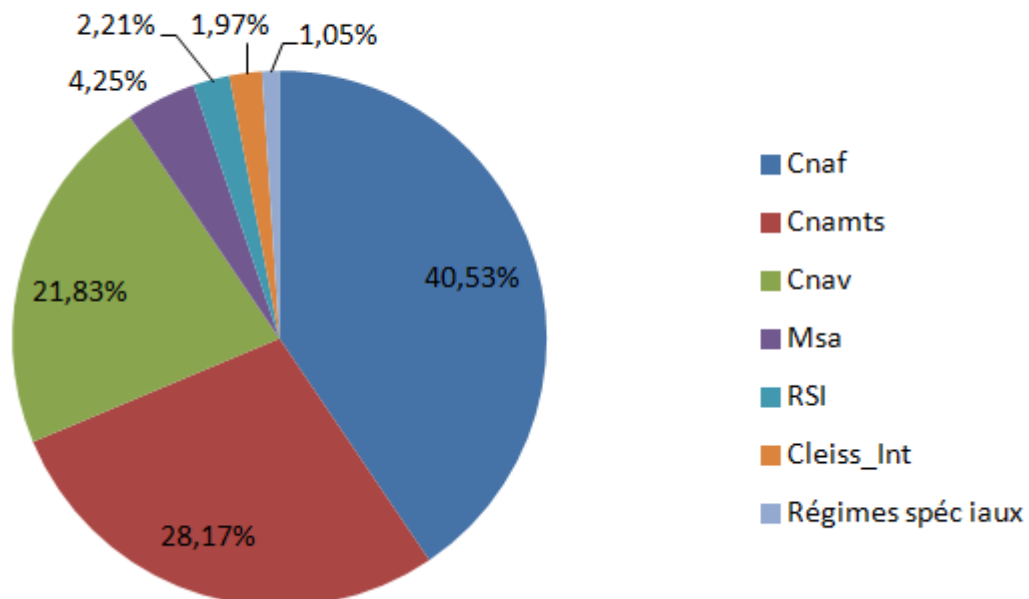
Répartition des demandes de traductions émanant des OPS en 2017



(Données Direction des traductions – février 2018)

La plus grosse progression des demandes émane du régime CNAMts : 18,36 % des demandes de traduction en 2017 contre 14,74 %. Le régime du RSI a vu des demandes diminuer de moitié en 2017 (3,25 % en 2016 contre 1,42 %).

Coût de la traduction externalisée par organismes en 2017



(Données Direction des traductions – février 2018)

Compte tenu de ce qui précède, il va de soi que le régime qui a connu la plus forte progression en termes de coût est le régime CNAMts. Sa part était de 28,17 % en 2017 contre 20,71 % en 2016.

- **Le nouveau marché de traduction**

L'autre grand objectif 2017 assigné à la Direction des traductions a été de mettre en œuvre le nouveau marché de traductions et d'assurer la transition de l'offre de traduction entre le nouveau marché et le marché en cours jusqu'à fin 2017.

- **L'offre**

L'offre de traduction du CLEISS comprend désormais 42 langues, l'ukrainien étant venu s'ajouter aux 41 langues existantes.

32 lots ont constitué l'offre de traduction du nouveau marché contre 41 lots dans le marché précédent pour coller au plus près au flux de la demande.

42 prestataires à l'échelle européenne ont répondu à l'appel d'offre, possibilité étant donnée de soumissionner pour un ou plusieurs lots. 3 prestataires, au minimum, ont été sélectionnés par lots.

- **Les nouveautés**

Un délai de traitement d'urgence d'une demande de traduction de 3 jours a été introduit dans ce nouveau marché et coexiste désormais avec le délai normal de traitement qui est de 21 jours calendaires.

Suivant en cela les recommandations de la Mission nationale de contrôle (MNC), l'attribution des demandes de traduction aux prestataires est désormais encadrée par les critères suivants : coût de revient ; délais moyens constatés ; qualité des traductions et respect des consignes.

Un contrôle du respect de ces critères est désormais exercé par les traducteurs internes. Ce contrôle devrait conduire à un renforcement de la qualité et à une réduction du coût.

- **Les prix**

Sur les 32 lots, 16 ont un prix moyen au mot inférieur au prix du marché en cours jusqu'à fin 2017 et pour 3 lots seulement le prix moyen au mot est supérieur.

Cette nouvelle réalité tarifaire devrait engendrer une réduction du budget nécessaire à l'externalisation des demandes de traduction ou une augmentation de la demande traduite externalisée.

4

La contribution à la régulation juridique



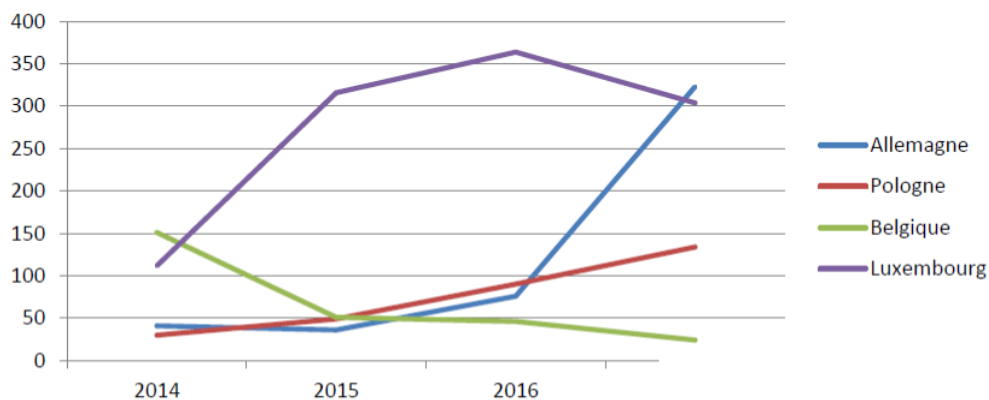
Le CLEISS assure une fonction de régulation juridique en matière de protection sociale et de mobilité internationale en ce qu'il participe, en appui à la DSS, à la définition des normes, d'une part, et contribue au respect des textes relatifs à la législation applicable, d'autre part. Cette fonction est portée essentiellement par la Direction des affaires juridiques (DAJ) 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

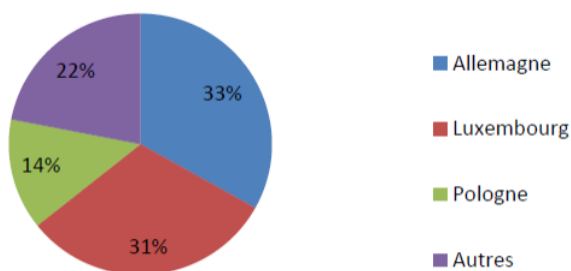
Dans les schémas ci-dessous, la ventilation se fait par Etats qui transmettent au CLEISS les demandes car la résidence est en France, et la France est donc compétente pour déterminer la législation applicable. Il s'agit également des demandes transmises car la personne travaille en France. Cette transmission est faite au CLEISS lorsque l'organisme étranger n'arrive pas à déterminer la caisse compétente en France ou lorsque la situation est complexe.

Le total des demandes transmis par pays est de 975 en 2017.

Transmission des DLA par pays entre 2014 et 2017



Répartition par pays en 2017



Ce sujet continue à générer 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'Etat 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 expert 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.

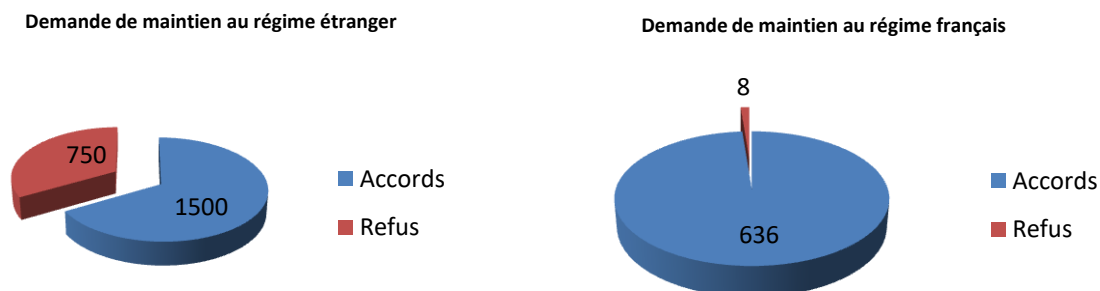
- **Prolongations de détachement et accords dérogatoires**

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.

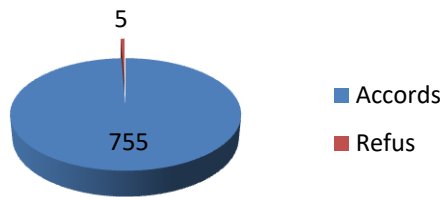
En 2017, la DAJ a maintenu ses contrôles auprès des employeurs lors de l'examen des demandes dérogatoires afin d'apprécier au mieux les situations. Les décisions sont toujours prises dans l'intérêt du travailleur.

Dans le cadre des règlements européens de sécurité sociale :

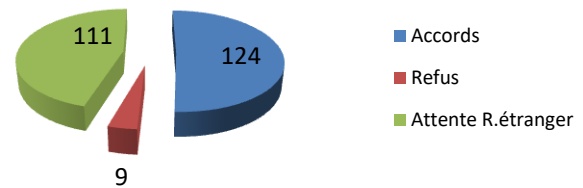


Dans le cadre des conventions bilatérales de sécurité sociale :

Demande de maintien au régime étranger



Demande de maintien au régime français



Observations : Les chiffres de maintien au régime étranger incluent les demandes de maintien au régime suisse. Elles représentent 645 demandes sur 755 dans le cadre de la convention suisse et 415 dans le cadre des règlements européens.

Après la Suisse, les demandes les plus nombreuses sont celles concernant l'Allemagne puis dans une proportion moindre l'Italie, l'Espagne et le Royaume-Uni. Dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale, ces demandes concernent, après la Suisse (ressortissants d'Etats tiers dans le cadre de la convention franco-suisse), dans une moindre proportion le Québec, l'Algérie et la Tunisie et le Japon.

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

Dans le cadre des échanges franco-suisse et de la mobilité intragroupe, depuis 2015, on constate un usage de plus en plus fréquent de ce dispositif et une diversification des entreprises concernées. ,

2- L'expertise juridique dans le cadre de l'application des règlements européens

• Le projet de modification des règlements européens

Plusieurs chapitres des règlements 883/2004 et 987/2009 ont fait l'objet de nombreuses propositions de modifications de la part de la Commission européenne. Il s'agit des chapitres concernant la législation applicable, le chômage, les prestations familiales, le recouvrement. Ces propositions ont fait l'objet d'un suivi et de notes d'analyse de la DAJ à la DACI. Ils ont fait l'objet d'une série d'échanges et de discussions notamment dans le cadre de la REIF et du groupe de travail sur la compensation et le recouvrement.

• Des difficultés particulières

L'instauration de la Protection universelle maladie au 1^{er} janvier 2016 pose encore des divergences de lecture d'application des règlements européens au sein des organismes nationaux et nécessite un avis ministériel pour une application commune (détermination de la qualité de membres de la famille résidant dans un Etat membre de l'UE pour l'ouverture du droit à l'assurance maladie française, exportation du droit à l'assurance maladie des personnes en situation de congé parental d'éducation, etc). Le Cleiss a organisé une réunion sur ces sujets en octobre 2017 avec la CNAM, et la DACI. De nouvelles discussions devront avoir lieu, le plus rapidement possible, pour régler les problèmes en suspens.

3- La contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre des conventions bilatérales

L'année 2017 a été particulièrement marquée par des travaux nombreux et importants dans le cadre de Commissions mixtes et de rencontres bilatérales.

- **Les commissions mixtes sous l'égide de la DACI**

Janvier	Mali	Echanges sur la convention
Février	Serbie	Renégociation de la convention
Avril et décembre	Algérie	Echanges sur la convention et demande de modernisation des formulaires Entretiens techniques
Mai et novembre	Turquie	Renégociation de la convention et accord sur les modèles de formulaires qui doivent entrer en vigueur le 1 ^{er} mars 2018
Septembre	Tunisie	Echanges sur la convention
Octobre	Nouvelle Calédonie	Echanges sur le décret de coordination

- **Des entretiens bilatéraux**

Indépendamment de ces Commissions, le CLEISS a organisé une rencontre bilatérale avec la caisse marocaine et les caisses françaises afin d'examiner les suites à donner aux différents problèmes soulevés lors de la Commission mixte et concernant principalement les pensions des veuves d'assurés polygames.

Des entretiens bilatéraux ont été organisés aussi entre le CLEISS, les organismes de retraite Français et Allemand en novembre 2017. Ceci a permis d'échanger la 1^{ère} journée sur la mise en œuvre des règlements n°883/2004 et 987/2009 dont le recouvrement des prestations, la seconde journée étant réservée aux échanges électroniques.

- **Les formulaires**

Les travaux sur les formulaires sont en cours de finalisation avec le Canada et la Turquie. Ceux avec le Québec ont été finalisés, tant pour l'Entente que pour le Protocole, et doivent faire l'objet d'une notification mutuelle entre autorités compétentes.

Une proposition de formulaires doit être envoyée à l'organisme de liaison israélien à partir des orientations qui ont été validées par la DACI.

L'application de la convention avec l'Argentine pose toujours des difficultés d'application. Une instruction commune avec la CNAV est en cours de finalisation afin de rappeler aux caisses françaises le formalisme à respecter et les demandes particulières de l'organisme de liaison argentin. Cette étape accomplie, de nouvelles discussions pourront avoir lieu avec l'organisme de liaison argentin.

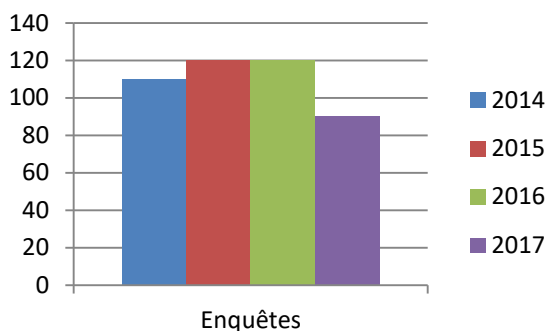
4 - Lutte contre la fraude et le travail illégal

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

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.
- A 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 est constant sur les deux dernières années et en légère diminution en 2017. Seuls les dossiers les plus complexes et pour lesquels l'expertise du CLEISS est requise sont désormais transmis. 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. Et l'efficacité ne se mesure pas tant au nombre de dossiers ouverts qu'au nombre de dossiers ayant abouti.

Au niveau national, compte tenu de son expertise en matière de législation applicable et de mise en œuvre des règlements européens, la DAJ, tant dans les sphères du droit de la protection sociale et du droit du travail, est associée aux travaux de la Direction générale du travail (DGT), de l'ACOSS et de l'OCLTI. Elle participe ainsi activement aux réunions régulières du groupe opérationnel de contrôle qui réunit, sur initiative de la DGT, tous les partenaires de la lutte contre el travail illégal

• Le suivi des demandes de retrait A1

Elle participe à la réflexion menée avec la DACI sur la coordination des différents acteurs dans ce domaine. Ainsi le CLEISS est 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.

En 2017, le CLEISS a été informé de 9 dossiers dans lesquels un organisme étranger a demandé le retrait de formulaires A1 délivrés par un organisme français et de 68 dossiers dans lesquels un organisme français a demandé le retrait d'A1 délivrés par un organisme étranger. Une de ces demandes est en phase 2 de la

procédure et a donc été transmis à la DACI pour faire l'objet d'une transmission à la Commission administrative.

Un groupe de travail piloté par le CLEISS composé de représentants de la DGT, l'ACOSS et la CCMSA ainsi que de l'OCLTI a pour objectif d'échanger et de coordonner les différents éléments juridiques détenus par chaque acteur en charge la lutte contre la fraude afin de permettre une meilleure argumentation des demandes de retrait de DP A1 ou E 101. Parallèlement à ce groupe de travail la DAJ compte tenu de son expérience a réalisé un guide sur le retrait. L'objectif de ce guide est de permettre aux différents acteurs sur le terrain (URSSAF, MSA, DIRECCTE, Gendarmerie...) de disposer d'un outil visant à rassembler les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la procédure de demande de retrait des documents portables A1 (DPA1) établis par une autorités étrangères dans des situations identifiées dans le cadre de lutte contre le travail illégal et de façon plus générale dans le cadre de la lutte contre le dumping social.

Il tient compte des positions développées par la Commission, notamment, des commentaires et décisions qu'elle a produits sur les règlements européens ainsi que de la jurisprudence de la CJUE. Il n'anticipe pas l'évolution des règlements, en cours de discussion au niveau de la Commission et du Conseil.

- **Le projet de plateforme de lutte contre la fraude**

L'adoption de l'article L8271-5-1 du code du travail a permis de pérenniser et de favoriser les échanges entre le Cleiss et les acteurs institutionnels en matière de fraude et de travail illégal, au regard de la réglementation relative au détachement et plus largement à la législation applicable. Ceci va être décliné concrètement par la mise en place d'une plateforme d'échanges entre tous les corps et administrations compétentes pour lutter contre le travail illégal. Par délibération n°2017-223 du 20 juillet 2017, la CNIL a autorisé le CLEISS à mettre en œuvre la plateforme d'échange ainsi envisagée. Cette autorisation est le fruit d'un long travail explicatif qui a pris 6 mois en 2017 et a mobilisé plusieurs services du CLEISS.

Par ailleurs, pour renforcer les moyens juridiques de la lutte contre la fraude, il est également prévu d'intégrer à la plateforme une ressource documentaire avec notamment des fiches de jurisprudence, des procédures, des guides par thématiques.

La plateforme est en cours d'élaboration et devrait prochainement entrer en phase de test en vue d'une ouverture aux partenaires du CLEISS en matière de lutte contre le travail illégal au cours de l'année 2018. Des échanges sur les spécificités attendues ont eu lieu avec les partenaires et futurs utilisateurs de cette plateforme. Cette plateforme est en cours de développement au CLEISS et des tests seront également réalisés par des partenaires extérieurs avant d'être mise en fonctionnement.

- **Le développement de la coopération entre les organismes étrangers et les organismes Français**

Le CLEISS conjointement avec l'ACOSS a pris des initiatives pour accroître la coopération avec des organismes étrangers compétents pour délivrer les formulaires A1. L'objectif poursuivi est double ; il s'agit, d'une part, pour le CLEISS d'essayer d'obtenir la transmission de l'ensemble des formulaires que ces organismes délivrent, si possible évidemment sous la forme de fichiers numérisés. Cet objectif répond à un besoin pour l'identification des situations « suspectes » et pour pouvoir procéder à des analyses statistiques fiables. Il s'agit, d'autre part, pour le CLEISS et pour l'ACOSS d'obtenir de la part de ces organismes des engagements sur les échanges d'informations et la prise en compte de ces informations que lorsque leur sont signalés des éléments qui font suspecter des irrégularités dans la délivrance de ces formulaires.

Ainsi, une première réunion a été organisée, en 2017, avec l'organisme italien compétent, l'INPS, pour engager ce double processus de coopération ; en 2018, il devrait être possible de signer un protocole de coopération technique entre, d'une part, le CLEISS et l'ACOSS, et, d'autre part, l'INPS.

Il en a été de même avec l'organisme polonais compétent, la ZUS. S'est tenue en février 2017 entre celui-ci et le CLEISS une première réunion qui a permis au CLEISS de constater que la ZUS souhaite s'engager dans une telle démarche. Une deuxième réunion a eu lieu au début 2018 et il semble qu'un accord de même nature pourrait être signé au printemps 2018

5

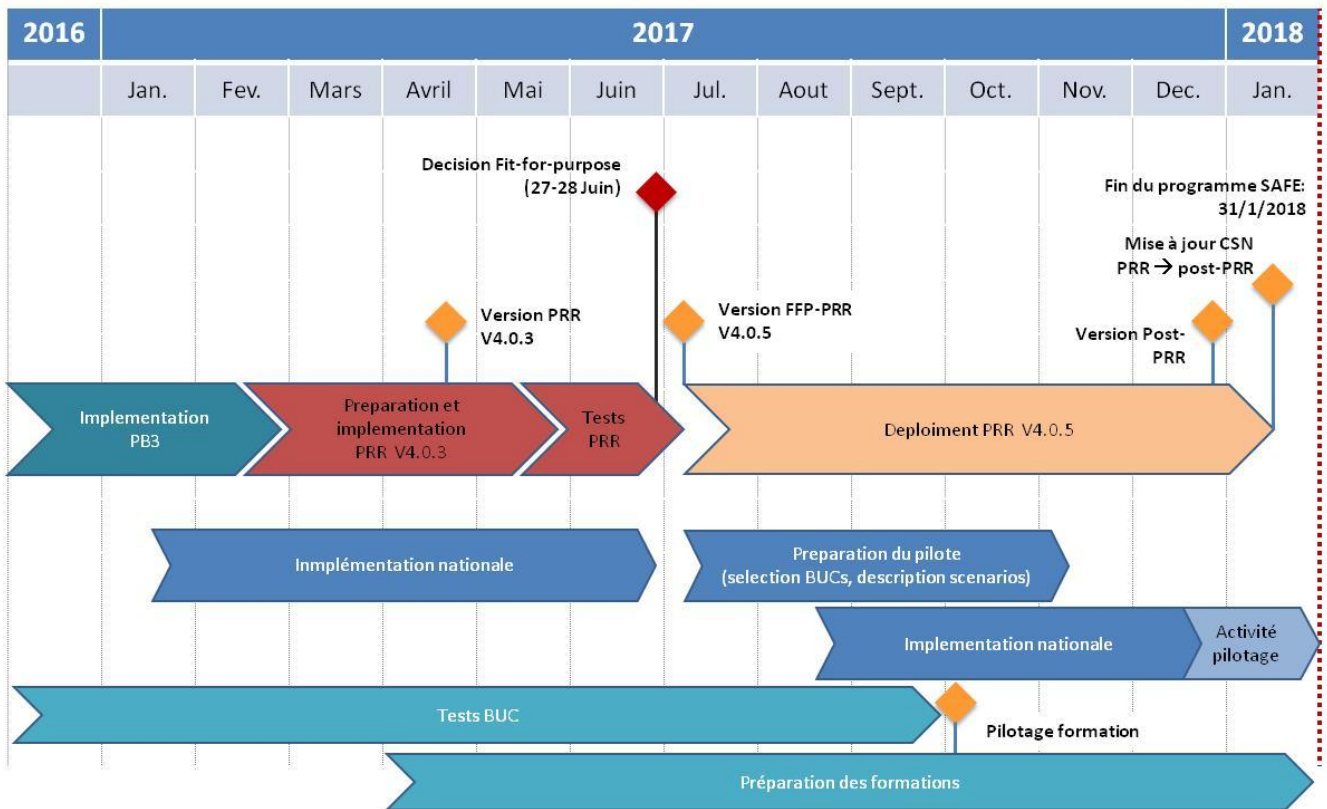
La maîtrise d'ouvrage déléguée du projet « EESSI »

Le CLEISS a été chargé de la maîtrise déléguée (MOAD) du projet européen EESSI par la DSS (DACI) dont la mise en production a été fixée en juillet 2019. Dans le cadre de la phase de déploiement du programme EESSI avec les organismes de sécurité sociale, le CLEISS -MOAD et la CNAV-MOE assurent une offre de service en cours de définition pour l'accompagnement du projet. L'année 2017 marque la fin du programme SAFE (janvier 2018) ayant permis à l'Union Européenne d'expérimenter avec les organismes de protection sociale des pays membres les livrables européens. L'accompagnement du projet EESSI dans le cadre du projet CEF a débuté selon des calendriers propres à chaque organisme.

L'année 2017 aura été l'occasion de finaliser le contenu des informations échangées par l'ensemble des organismes européennes de protection sociale (SED) et de définir les procédures d'échanges d'information (BUC). En 2018, la définition de l'annuaire européen sera l'occasion de caler la circulation de l'information dans le système EESSI.

1- Rappel de la gouvernance générale du projet en 2017

- Le pilotage du projet au niveau européen : principaux jalons en 2017



Des livraisons itératives de la commission européenne (environnement et solutions) ont obligé la CNAV-AP à proposer des plages d'expérimentation contraintes aux organismes destinataires. D'où un travail important de vérification et pour certains organismes d'installation de l'environnement technique majoritaire choisi (la solution RINA).

- **L'animation et la coordination du projet au niveau européen**

L'année 2017 marque le moment dans le projet où la Commission européenne estime devenir de plus en plus un prestataire du déploiement national, et non plus la MOA stratégique au niveau européen.

Calendrier des réunions 2017

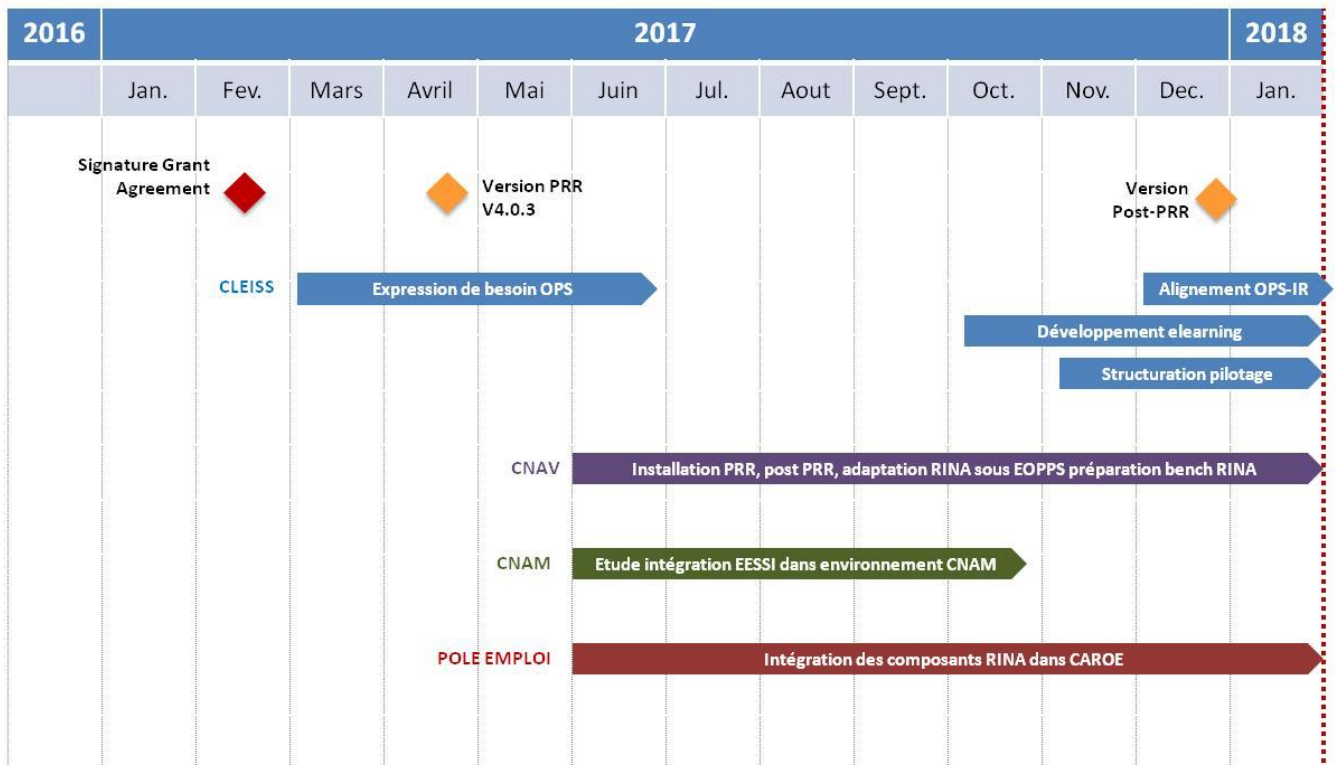
NB : ce calendrier ne tient pas compte des réunions opérationnelles sur des sujets spécifiques (conference call, groupe de travail...)



Le tableau d'activité ci-dessus montre l'implication de la plateforme EESSI dans la gouvernance du projet européen et national. Le **plan de transition 2016-2019** transmis par la Commission en juillet 2016 constitue la base de travail même si des retards de livraison de la part de la Commission européenne notamment des environnements informatiques et des solutions techniques impactent de manière non négligeable l'avancée de l'implémentation nationale. **La maîtrise d'ouvrage déléguée s'est attachée sur le plan national à accompagner les organismes dans leurs choix techniques mais aussi à aborder des questions appartenant à la pérennisation du projet.**

La définition d'une offre de service lors des COSUI d'octobre et de novembre a permis de pointer les besoins des organismes qui dépassent le périmètre du seul projet EESSI. **La question de la formation a abouti par exemple à un travail mené avec un prestataire sur des pilotes de formation sur deux BUC. Une redéfinition de l'EXTRANET EESSI du CLEISS est en cours permettant de mieux informer les organismes partenaires du projet. Les premiers travaux sur l'annuaire organisé par le CLEISS devraient être l'occasion pour chaque organisme de définir le niveau d'adressage des informations par des organismes étrangers.**

2- Le pilotage du projet au niveau national : l'avancée de l'annuaire et du routage



Le schéma ci-dessus permet de rendre compte de manière succincte des avancées du projet EESSI sur la période 2017 par intégration du projet européen.

- **Concernant les travaux du consortium SAFE**

Les organismes de protection sociale ont été intégrés dans le Consortium 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 2017

Le projet SAFE avait pour objectif de préparer le passage des Etats membres au système EESSI avant la phase d'implémentation et de déploiement. Il a été divisé en plusieurs sous projets, associant chacun un certain nombre de pays. La France a participé au management global du projet ainsi qu'aux sous projets TRANSiT et MOVEiT dont elle assume la coordination.

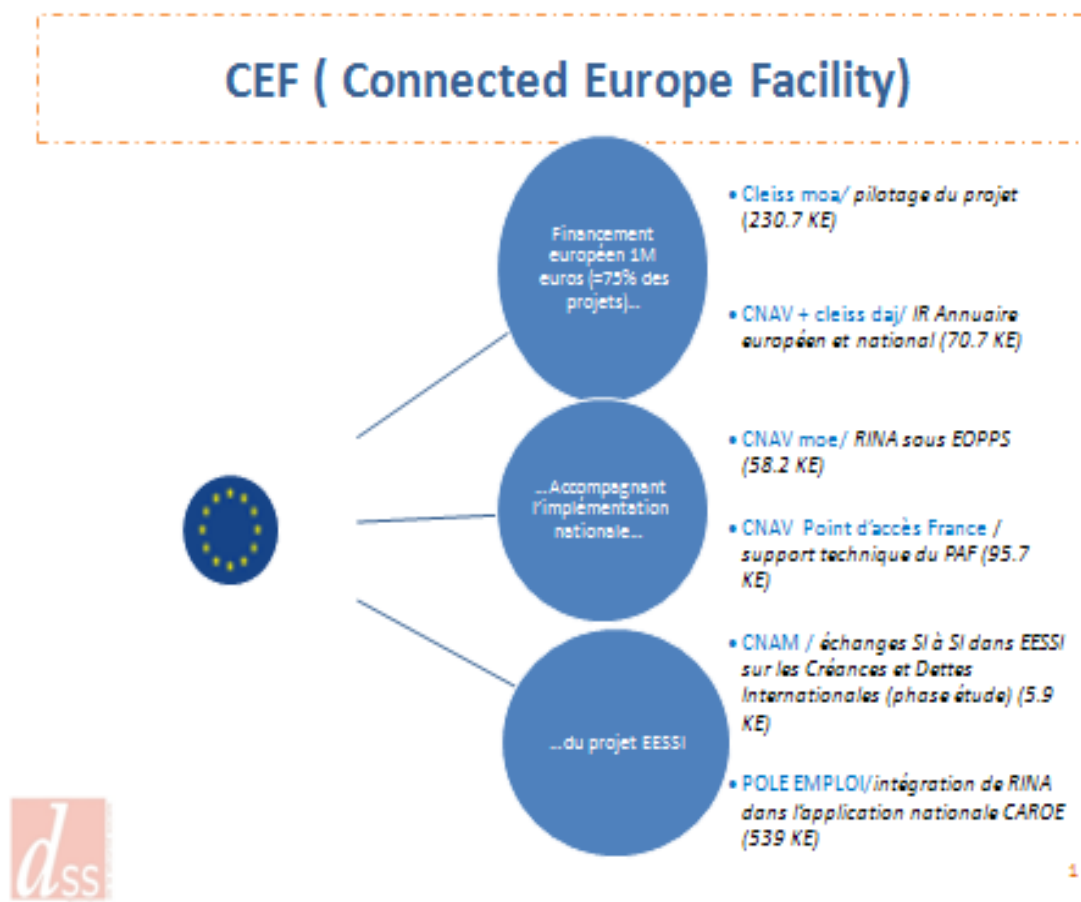
En 2016, le projet MOVEiT a été initié pour tester les échanges de données via RINA de bout en bout, de l'organisme émetteur au récepteur. La seconde partie de MOVEiT s'est déroulée en 2017 et visait à tester les fonctionnalités de RINA ainsi que plusieurs scénarios d'intégration de ses composants, sur la base de la version PRR. Cela a permis d'expérimenter :

- Les modalités de déploiement (installation, configuration, administration) des composants EESSI
- L'utilisation des interfaces RINA
- L'intégration des composants RINA

Mais aussi de préparer différents scénarios d'intégration, pouvant être utilisés par tous les états membres participants lors du déploiement réel d'EESSI.

- **L'avancée du programme CEF**

Rappel : Le schéma ci-dessous permet de rappeler la part pris dans le développement du projet pour le compte propre de l'organisme. Dans ce dispositif, le CLEISS a un rôle de coordination et d'interface avec le consortium désigné comme gestionnaire du programme par la Commission européenne. A noter que le projet de CEF 2017 n'a pas été retenu par la Commission.



Le CLEISS, interlocuteur de la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État devra avec les organismes partenaires préparer l'échéance du 30 septembre 2018 impliquant la transmission à la Commission lui permettant de juger de la conformité à l'obligation de moyens alloués dans le programme CEF et obtenir le versement de la deuxième tranche du projet (500 000 €).

3- Le rôle particulier de la direction des affaires juridiques dans la maîtrise d'ouvrage délégué

Le CLEISS en qualité d'organisme de liaison, assume déjà, une fonction particulière dans les échanges entre organismes français et étrangers. En particulier, sa direction des affaires juridiques a en charge, d'une part, la mise à jour de l'annuaire des organismes français de sécurité sociale et il a une compétence dite « métiers » qu'il exerce, en lien avec les organismes de sécurité sociale, sur la nature des informations échangées. A ce dernier titre, il assure l'interface avec les instances communautaires compétentes. Dans le cadre du projet EESSI, ces aspects revêtent un caractère essentiel. Ceci est justifié par l'incidence déterminante de ce projet sur l'application des règlements européens pour les caisses gestionnaires françaises et étrangères compte tenu de la modélisation des processus.

Concrètement, ceci s'est traduit notamment par la prise en charge et la coordination de la révision linguistique de l'ensemble des SED (Documents Electroniques Structurés) V1.0 avec nos homologues belges et luxembourgeois. Des représentants des caisses nationales et de pôle emploi ont été associés à ce travail. Cette version est la dernière version papier de ces formulaires qui seront à terme utilisés uniquement en version électronique. Cette opération implique de comprendre les circuits et procédures métier ainsi que les dispositions européennes applicables afin de pouvoir proposer la traduction la plus adaptée possible.

L'annuaire européen doit évoluer afin d'être enrichi par de nouvelles rubriques indispensables au routage électronique des SED. La maintenance de l'annuaire est toujours assurée et en même temps des travaux européens et français sont en cours afin de concevoir et stabiliser ces rubriques auquel a participé le CLEISS.

6



L'information
statistique
et
financière

Le CLEISS s'est fixé comme objectif, incombant principalement à sa Direction des Études Statistiques et Financières (DEFS) deux objectifs depuis 2015 : le développement du contrôle interne et la fiabilisation de la base d'information SIRDAR pour la construction d'une base sur la législation applicable dont les informations sont utilisées par les corps de contrôle dans leurs actions dans la lutte contre le travail illégal, au regard de cette législation.

1- L'activité statistique du CLEISS

- **Le rapport statistique annuel 2016**

L'édition 2016 du rapport statistique du CLEISS a été mise en ligne dans son intégralité en décembre 2017.

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. Durant l'année 2017, la DEFS a collecté **10.222 états statistiques** (dont



9.045 ont été utilisés pour réaliser ce rapport) selon les modes de transmission suivants :

- **56 % par Cassis Internet,**
- **30 % par télétransmission de fichiers nationaux,**
- **14 % par envoi d'états statistiques sur support papier,**

Comme chaque année, suite aux différents contrôles quantitatifs et qualitatifs effectués à partir de notre applicatif Cassis, de nombreux courriers sont adressés aux caisses locales ou aux caisses nationales pour demander des explications et ainsi vérifier la vraisemblance des données fournies. Pour les CPAM, les CAF et les MSA, la collecte des données statistiques est à ce jour réalisée auprès des caisses locales. Il est prévu qu'à compter du début de l'année 2018, les statistiques collectées par le CLEISS auprès des CPAM seront centralisées par le CNSE pour le compte de la CNAM, dans le cadre de la mise en place d'un pôle mutualisant les outils de reporting. Des points réguliers avec le CNSE ont permis de détailler précisément le métafichier regroupant l'ensemble des données collectées et de l'actualiser quand cela fut nécessaire.

La qualité de la collecte, la fiabilité des informations sont devenues des objectifs largement partagés par l'ensemble des fournisseurs de données et ceci de manière encore plus marquée depuis les recommandations de la Cour des Comptes lors de son contrôle sur la gestion des paiements internationaux de prestations de sécurité sociale (retraites de base et complémentaire, d'invalidité et rentes AT-MP) finalisé en avril 2017 (voir ci-après).

Concernant la réalisation du rapport statistique proprement dite, depuis juin 2017, un nouveau prestataire est titulaire du marché public relatif aux publications statistiques du Cleiss (le rapport statistique annuel et Décryptage, le bulletin des études et analyses du Cleiss). Ces changements ont bien évidemment entraîné de nombreuses adaptations au cours du second semestre de la part de la DEFS, d'autant plus que le nouveau

prestataire n'a pu récupérer les fichiers « sources » et maquettes réalisées auprès du précédent prestataire, celui-ci étant en liquidation judiciaire.

- **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 2016, 7,3 milliards d'euros ont été payés par la France en application des accords internationaux de sécurité sociale, soit une diminution de plus de 86,7 millions par rapport à 2015 (- 1,2 %) en majeure partie due aux soins de santé et contrôles médicaux (- 76,8 millions d'euros) et aux pensions de vieillesse (- 11,6 millions d'euros), et ce malgré une hausse des allocations de retraite complémentaire (+ 6,6 millions d'euros).

Le poste "retraite" représente à lui seul près de 88,4 % des flux vers l'étranger : les pensions de vieillesse regroupent en effet plus de 63,8 % du montant total des prestations servies à l'étranger, suivies par les allocations de retraites complémentaires (24,6 %). Les autres prestations totalisent un peu plus de 11,6 % de ce montant, dont 8,3 % 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	415 154 487	13 094 632	9 479 928	86 191 080	18 081 314	2 299 681 546	971 975 570	1 068 100	3 814 726 657	52,15
Conventions bilatérales	104 346 296	3 540 984	3 280 335	74 588 142	5 261 028	2 236 472 444	674 118 795	23 594 031	3 125 202 055	42,73
Décrets de coordination	78 031 100	35 319	1 091	80 209	134 776	30 036 767	80 245 387	5 565	188 570 214	2,58
Pays hors conventions	9 202 789			1 390 377	1 242 389	100 156 844	74 102 531	38 255	186 133 185	2,54
Total 2016 ⁽¹⁾	606 734 672	16 670 935	12 761 353	162 249 808	24 719 507	4 666 347 602	1 800 442 283	24 705 951	7 314 632 111	100,00
Total 2015 ⁽²⁾	683 560 073	16 376 197	14 177 431	164 965 873	24 657 520	4 677 950 328	1 793 802 916	25 878 521	7 401 368 860	
% évolution	-11,24	1,80	-9,99	-1,65	0,25	-0,25	0,37	-4,53	-1,17	

(1): Le montant indiqué en "Soins de santé et contrôles médicaux" pour 2016 comprend les montants remboursés dans le cadre de la coordination (soit près de 407 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 en 2015 était de plus de 510,76 millions d'euros

- **REGARD SUR... : Une approche par pays**

La publication de **Regard sur** permet depuis maintenant trois 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 par pays est la réponse du CLEISS aux lecteurs souhaitant 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 2007 et 2016 vers l'ensemble des pays où s'appliquent les règlements européens.



- **Les chiffres clés 2016 du détachement entrant et sortant en France et dans l'EEE-Suisse**

La partie 5 du rapport statistique consacrée à la législation applicable a été complétée par des données se rapportant à la pluriactivité intra-EEE-Suisse.

En 2016, la France a délivré plus de 133.000 formulaires (tous régimes confondus) dans le cadre d'un détachement dans l'UE-EEE-Suisse.

70% des formulaires concernaient les 5 pays suivants : Belgique, Allemagne, Espagne, Royaume-Uni et Italie.

Pour la deuxième année consécutive, le CLEISS a diffusé des informations sur le secteur d'activité des entreprises françaises qui détachent des travailleurs dans les pays de la zone UE-EEE-Suisse : sur la moitié des formulaires délivrés par le régime général en 2016, les secteurs d'activité les plus souvent rencontrés sont l'industrie (41,5%), les services (43,1%) puis le commerce (7,7%) et enfin le bâtiment (7,7%).

On peut noter également que la durée moyenne d'un détachement est de 58 jours en 2016. 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 précis.

- **L'alimentation de la base**

Dans le sens Étranger-France (flux entrants), il existe 2 principaux modes d'alimentation de la base SIRDAR ; le mode principal repose sur la réception des formulaires DP A1 ou E101 sous format papier et celui plus résiduel repose sur la mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires européens.

S'agissant de la mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires européens :

Fin 2017, seuls trois pays nous ont transmis les informations souhaitées sous forme de fichiers : il s'agit de l'Espagne, de la Belgique et de l'Irlande.

Dans un souci de fiabilisation de la base SIRDAR mais aussi d'une alimentation plus régulière et moins coûteuse, le CLEISS tente toujours de recevoir davantage de fichiers électroniques de la part des partenaires européens nous fournissant des formulaires papier : des projets d'échanges sont bien avancés mais toujours pas finalisés, notamment avec les Pays-Bas et le Luxembourg ; des discussions ont été engagées avec l'Italie et avec la Pologne.

Le Portugal a été récemment relancé par les autorités françaises : en effet, si l'on se réfère au volume de formulaires déclarés auprès de la CACSSS, seul 1/3 des formulaires délivrés par les caisses portugaises à des travailleurs occupés sur le territoire français sont détenus dans la base Sirdar.

Concernant la mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires français

A 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 CNAM, dans le cadre des règlements européens et uniquement en matière de détachements : les formulaires délivrés dans le cadre de la pluriactivité ne sont toujours pas intégrés dans la base XI de la CNAM, ce projet ayant été reporté.

- **La qualification de la base**

Avant d'être intégrés dans SIRDAR, depuis début 2016, les formulaires font l'objet d'un traitement numérisation et « océrisation ». Il arrive que des champs du formulaire soient mal renseignés pour de multiples raisons (numérisation de mauvaise qualité, problème lors de l'océrisation etc.). Ainsi, certains champs jugés essentiels à la bonne compréhension du formulaire sont alors repris et requalifiés (renseignements sur le titulaire du DP A1, l'État membre dont la législation s'applique, la situation

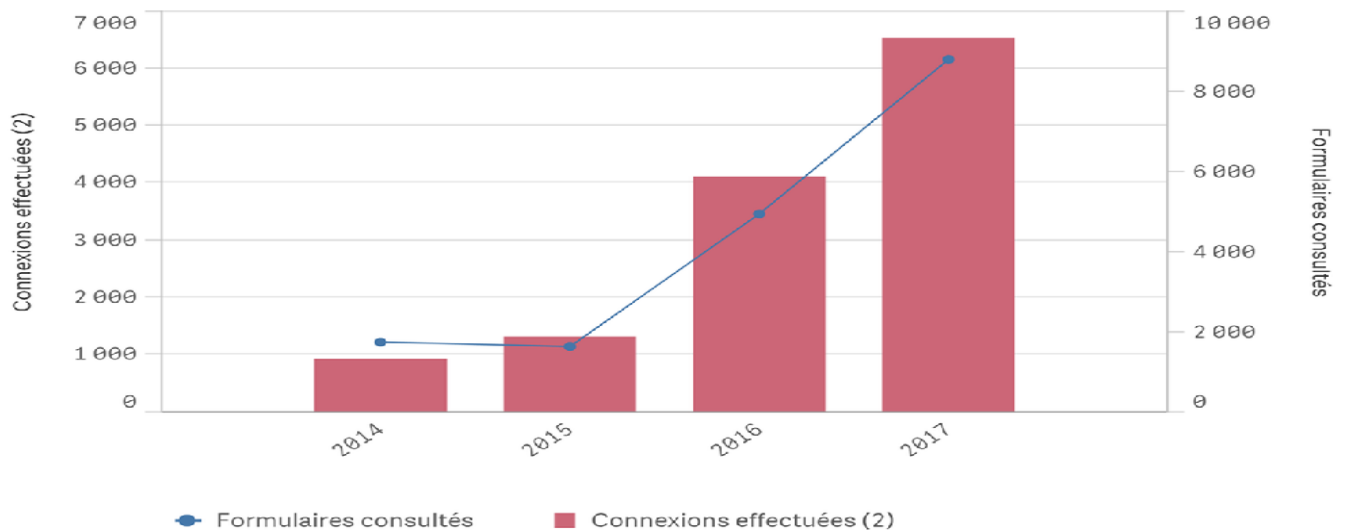
professionnelle, les informations sur les employeurs, les dates de début et de fin de mission, l'institution délivrant le formulaire).

- **Les connexions à la BASE SIRDAR : la contribution du CLEISS au processus de contrôle**

Cette base est accessible, non seulement aux agents du CLEISS compétents sur la législation applicable, mais aussi à toutes personnes appartenant à un corps de contrôle français en ayant fait la demande (ACOSS/URSSAF, OCLTI, services déconcentrés du travail...) ainsi bien sûr à la DAJ au CLEISS. A la suite à leur demande, un accès aux CAF a été ouvert début 2016.

Sur la période 2014-2017, on observe que l'utilisation de la base Sirdar en termes de connexions réussies a fortement progressé depuis 2016 : les formulaires consultés par connexions réussies varient entre 1 et 2 sur la période 2014-2015 et entre 7 et 13 sur la période 2016-2017. L'année 2017 est l'année au cours de laquelle les comptes Sirdar ont généré le plus de consultations (soit environ 13 formulaires par connexion).

Évolution depuis 2014 de l'activité sur Sirdar



- **L'exploitation de la base et la lutte contre la fraude**

Depuis maintenant deux ans, un 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 direction des affaires juridiques (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 plus faciles à réaliser et peuvent permettre de connaître, par exemple, pour une société d'envoi donnée, 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.

Par ailleurs, le Cleiss a fourni d'une part, à l'ACOSS un fichier des formulaires émis par les CPAM pour lui permettre de faire un contrôle sur les cotisations versées par les entreprises qui détachent depuis le territoire français, grâce à un croisement avec le fichier DSN. Il a aussi fourni à la CNAM un fichier sur les français détachés en France par une entreprise située sur le territoire d'un autre Etat, pour permettre à la CNAM de faire des contrôles sur des éventuelles erreurs ou fraudes en matière de remboursement de soins de santé.

3- Le contrôle interne

Le travail mis en place en matière de contrôle interne depuis les deux dernières années a été entièrement remis à plat à l'occasion du recrutement d'une statisticienne à la DEFS à l'automne 2017. Actuellement, le contrôle interne a été développé sur l'activité de traductions, activité qui correspond à une activité de prestataire au profit des organismes de sécurité sociale. Différents tableaux de bord ont été élaborés pendant le dernier trimestre et sont à présent finalisés. Ce travail de modélisation des données est complexe mais nécessaire pour bien identifier toutes les notions utilisées et étapes de traitement. Certains d'entre eux sont nécessaires uniquement au rapport d'activité annuel, d'autres plus détaillés sont très utiles à la gestion de la direction des traductions et une périodicité mensuelle ou trimestrielle est prévue selon les cas.

4- L'appui au pilotage

Il s'agit pour le CLEISS de procéder à des études qui permettent de procéder à des analyses des flux financiers et des flux relatifs à la législation applicable. L'établissement avait évoqué, dès 2016, la nécessité de procéder à telles études pour caractériser les évolutions et pour mettre en exergue les écarts, en s'appuyant sur des données plus générales et sur les évolutions des règles juridiques qui peuvent expliquer les évolutions et les écarts. Le contrôle de la Cour des Comptes enclenché fin 2016 a obligé à procéder, dans des délais contraints, à un tel travail (voir ci-après).

- **Travaux réalisés dans le cadre d'un contrôle de la Cour des Comptes**

La sixième chambre de la Cour des Comptes a engagé en 2016 un contrôle sur les paiements à l'étranger, pour l'année 2016, des pensions de retraite de base et complémentaire, des pensions d'invalidité ainsi que de rentes d'accidents du travail et maladies professionnelles.

Dans le cadre des demandes qui lui ont été adressées fin 2016 et début 2017, la DEFS a répondu aux nombreuses sollicitations de la sixième chambre et remis les divers documents correspondants. A ce titre, la DEFS a transmis les données collectées susvisées les 10 dernières années auprès des régimes des travailleurs salariés concernés par l'audit (régime général, agricole et des indépendants) et remis une note sur la procédure de récupération et de contrôle des informations auprès des caisses locales et nationales des différents régimes de sécurité sociale. Des focus par risques et par accords (règlements européens, conventions bilatérales) ont été élaborés de manière à faire apparaître les historiques, les montants moyens (y compris des droits propres et dérivés), les indicateurs importants et les tendances à 10 ans des principaux pays en matière de flux financiers et humains.

La Cour ayant constaté des écarts entre les chiffres produits dans le Rapport statistique annuel et des données qui lui ont été transmises directement par la Caisse concernée par ces écarts, elle a demandé qu'une opération de fiabilisation des données soit engagée et que des conventions soient passées entre le Cleiss et les organismes de sécurité sociale. A la suite de ces recommandations émises, a été initiée dès le dernier trimestre 2017 l'élaboration de documents contractuels (conventions et cahiers des charges) engageant les parties signataires, à savoir le CLEISS et les caisses nationales. Aussi, le CLEISS a-t-il proposé un projet de convention détaillé à la DSS complété d'un catalogue de données collectées au sein de l'établissement, d'une part, dans le cadre de la réalisation du rapport statistique annuel et, d'autre part, dans le cadre de la remontée d'informations statistiques auprès de la CACSSS (consolidation des données transmises via les questionnaires annuels).

Une première réunion a été organisée au Ministère en octobre 2017, sous l'égide de la DSS.

A l'occasion de ce contrôle, il faut relever que la Cour a demandé à avoir des explications approfondies sur les règlements européens, qui lui ont donc été fournies, mais ce travail n'a pas pu être mené à son terme et doit être poursuivi dans le cadre d'un groupe de travail piloté par la DSS.

- **Préparation des commissions mixtes pour l'apurement des comptes**

Dans le cadre de l'activité « dettes et créances internationales » du CNSE, celui-ci a été amené en 2017 à rencontrer des partenaires étrangers afin d'apurer les comptes de sécurité sociale entre la France et ces derniers. A ce titre, la DEFS a été sollicitée :

- Début mars 2017 : afin de transmettre les mises à jour des données financières et statistiques vers l'étranger de l'exercice 2015 en prévision de la commission mixte avec l'Algérie ;
- Fin mars 2017 : afin de transmettre les mises à jour des données financières et statistiques vers l'étranger des exercices 2011 à 2015 en prévision de la commission mixte avec le Gabon prévue en juin 2017 ;
- En avril et mai 2017 : afin de transmettre les mises à jour des données financières et statistiques vers l'étranger des exercices 2007 à 2015 en prévision de la commission mixte avec la Turquie.

Les données mises à jour en question et transmises au CNSE, afin qu'il puisse préparer ces rencontres, sont pour chaque régime : les nombres et montants des prestations familiales versées, les nombres d'attestations de droit aux soins de santé délivrées aux familles des travailleurs en France, aux travailleurs en arrêt pour cause de maladie ou en AT-MP (calcul des douzièmes), les nombres d'attestations de droit aux soins de santé en cours de validité des pensionnés ou rentiers résidant à l'étranger ; les versements des pensions de vieillesse, d'invalidité, des allocations de retraite complémentaire, de veuvage, de décès et des indemnités journalières.

7



Les systèmes d'information du CLEISS

Au cours de l'année 2017, la DSI a conduit de très nombreuses opérations qui ont permis d'introduire des changements appréciables et attendus, en particulier au niveau des environnements de travail des agents du CLEISS. Elle a assuré aussi un ensemble de prestations nécessaires au fonctionnement quotidien des outils informatiques du Centre.

1- Les changements et le développement des outils

- **Remplacement du parc client**

La DSI a réalisé le remplacement de la totalité des micro-ordinateurs des agents. Au-delà du simple changement de matériel, une opération de migration des systèmes d'exploitation client a été menée.

Les nouveaux équipements disposent des caractéristiques suivantes :

- Unité centrale Lenovo M700 Tiny
- Microprocesseur : Intel Core I3-6100T
- 8 Go de mémoire vive
- Moniteur LED 24 pouces.

- **Migration vers Windows 10**

Proposé de longue date et repoussé à de nombreuses reprises pour raison budgétaire, la migration vers le système Windows 10 a pu être réalisée par la DSI.

Cette opération a nécessité un travail approfondi sur la totalité des applications utilisées au CLEISS afin de s'assurer de leurs compatibilités et le cas échéant d'effectuer les opérations nécessaires pour les rendre conforme au système windows 10.

Le remplacement des postes clients en production depuis 2008 combinés à la suppression du système Windows Xp dont le support éditeur a pris fin, en 2014, était une nécessité incontournable.

- **Mise en place de la nouvelle téléphonie**

Comme pour le parc des postes clients, le système de téléphonie a entièrement été remplacé en 2017.

Le nouveau système de téléphonie exploite en interne le protocole réseau ip plus souple en termes de gestion. Du fait de la convergence voix données, un câblage unique est exploité tant pour les postes client que pour les téléphones. L'ancien câblage téléphonique a donc été abandonné au profit du nouveau réseau local mis en place antérieurement. La couverture téléphonique a pu être étendue à la quasi-totalité des agents du CLEISS.

Le nouveau système, contrairement au système en place, a été implanté selon un schéma de redondance forte qui limite les risques de coupure de service liés à une avarie matérielle.

Une solution de suivi du flux téléphonique a été mise en place nous permettant d'avoir une visibilité non disponible avec l'ancien système.

La nouvelle téléphonie intègre un dispositif de téléphonie en mobilité interne exploitant la norme DECT pour le personnel devant intervenir en mobilité dans les locaux (DSI & SG).

La mise en place de la nouvelle solution de téléphonie a été l'occasion de repositionner la gestion du support et de l'administration auprès de la DSI en remplacement du prestataire extérieur.

Cette nouvelle mission au sein de la DSI offre au CLEISS une plus grande autonomie de gestion et un coût de fonctionnement moindre sur la téléphonie.

- **Raccordement aux imprimantes scanners**

Le déploiement des nouvelles configurations a été réalisé en raccordant les postes clients sur les équipements multifonctions mutualisés.

Cette opération nous a permis de rationaliser le nombre d'imprimantes nécessaires et d'offrir un service étendu aux utilisateurs.

Dorénavant les utilisateurs du CLEISS disposent en ajout de la solution d'impression classique, de scanner réseau leur permettant la dématérialisation des documents papiers et d'un serveur de reconnaissance optique de caractères (OCR).

2- En complément de ces nouveaux environnements, la DSI a fait évoluer certaines solutions logicielles au cours de l'année

- **Adaptation de l'application Sirdar (Formulaires de détachement)**

La fin du marché passé avec le prestataire en charge de la dématérialisation et du traitement OCR des formulaires de détachement a été l'occasion de repositionner l'offre.

Une opération de convergence du format des fichiers exploités vers le standard mis en œuvre dans le projet EESSI a été réalisée. Grâce à cette opération, l'intégration du futur flux en provenance d'EESSI devrait être facilitée.

Une organisation différente a été mise en place avec le prestataire retenu. La majorité des opérations de dématérialisation est traitée en interne seule l'opération de traitement OCR est réalisée par le prestataire.

La solution de traitement et de validation de la dématérialisation et des livraisons développées par la DSI a été renforcée afin d'offrir un contrôle plus important sur la chaîne de production globale.

Formulaires monégasques

À la demande de la direction des statistiques, une solution de traitement des formulaires de détachement monégasque a été développée. À l'aide de cette dernière et après traitement les formulaires papier peuvent être intégrés à Sirdar sans avoir recours au prestataire externe.

Deux nouvelles opérations non encore finalisées ont été initiées au cours de l'année 2017 par la DSI.

- **EESSI**

Deux intégrations du client EESSI RINA ont été réalisées sur infrastructure propre. Ces intégrations correspondent aux deux dernières versions mises à disposition par la commission européenne.

L'objectif de ces opérations étant de définir les pré-requis techniques nécessaires au traitement des futurs flux EESSI devant être géré par le CLEISS.

- **WORFLOW DAJ**

Le projet de remplacement de la solution métier exploité par la direction des affaires juridiques repose sur la mise en place d'un workflow autour de la solution de la société Archimed.

L'environnement de développement a été mis en place au cours de l'année 2017.

Les spécifications métiers n'ayant pu être finalisées au cours de l'année, le développement devrait se reporter sur l'exercice 2018.

La solution retenue sera mise en œuvre pour le traitement des processus internes à la DAJ et pour la gestion des flux EESSI pour la partie détermination de la législation applicable par le biais d'une interconnexion de type SI à SI via l'instance du RINA dédiée.

- **Plateforme de lutte contre le travail illégal**

Le projet de plateforme de lutte contre le travail illégal a débuté pour sa phase de développement au dernier trimestre de l'année 2017.

Ce projet étant piloté selon une méthodologie dite « agile », une organisation spécifique a été mise en place entre la direction métier (DAJ) et la DSI.

À partir du document de présentation du projet, les acteurs métiers et techniques ont élaboré et ont fait évoluer les spécifications métiers du futur produit.

Dans ce type d'organisation, les tests sont réalisés très tôt (expression du besoin et conception). L'objectif n'était plus simplement de vérifier l'absence de bug et la couverture du besoin mais aussi d'orienter et d'impacter la définition du produit en regard de composants livrés.

Deux sessions de « tests – recette » ont été menées avec la DAJ sur la partie des fonctionnalités dédiées aux utilisateurs ayant un profil de type « contributeur ».

La mise en place du produit se poursuivra suivant la même méthodologie au cours de l'année 2018.

3- Activités support au quotidien

- **Demandes d'intervention**

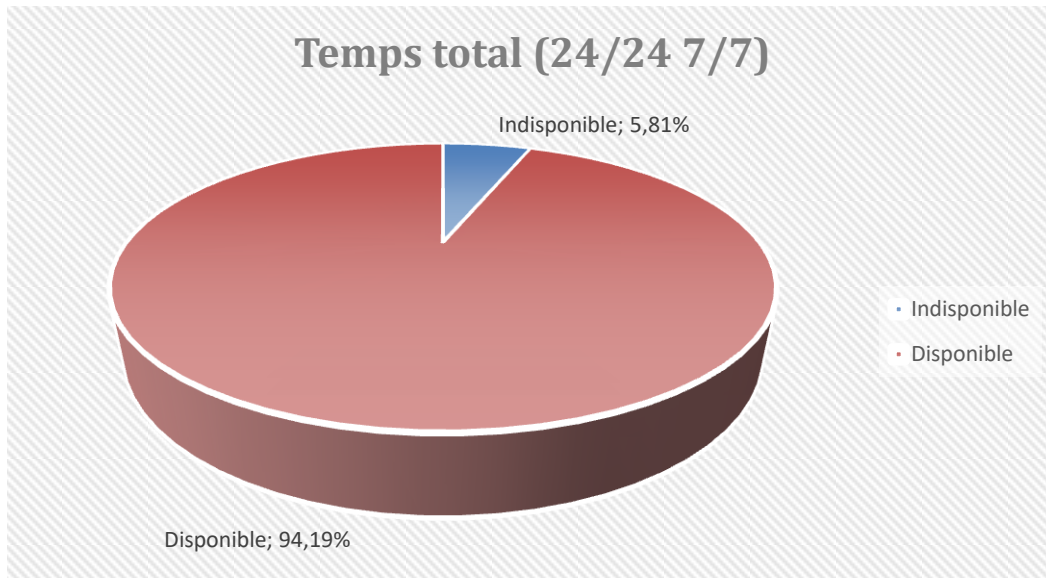
La DSI du CLEISS traite les demandes d'intervention sur les systèmes et applications qu'elle met en œuvre. Ces demandes d'intervention peuvent provenir des utilisateurs internes du CLEISS aussi bien que des utilisateurs des organismes utilisant les applications du CLEISS ouvertes à l'extérieur.

On notera une légère augmentation du nombre de demandes en 2017, 512, par rapport à 2016, 454, soit une augmentation de 13%. Les demandes d'intervention de 2017 proviennent dans leurs grandes majorités d'utilisateurs des différentes directions du CLEISS (interne). Les délais de traitement des demandes ont été diminués de 4 jours, pour passer de 14 à 10 jours, sur la même période, ce qui permet de considérer que l'organisation mise en place répond mieux aux besoins et objectifs.

- **Taux de disponibilité des serveurs supportant les applications internes**

Il s'agit ici d'une mesure globale, les périodes d'indisponibilité sont liés en règle générale à des opérations de maintenance et ou de mise à jour logicielle.

Disponibilité globale des serveurs sur les périodes ouvrées



Disponibilité globale des serveurs sur l'année h24 et 7 jours sur 7

- **Taux de disponibilité des applications externes**

La DSI du CLEISS met à disposition d'utilisateurs externes certaines applications.

Il s'agit des applications suivantes :

- Plateforme de demande de traduction
- Site institutionnel du CLEISS
- Serveur de saisie des informations statistiques (CASSIS)
- Serveur d'échange sécurisé
- Application de consultation et de recherche de formulaires de détachement (SIRDAR)
- Solution de télétravail
- Serveur Mail du CLEISS

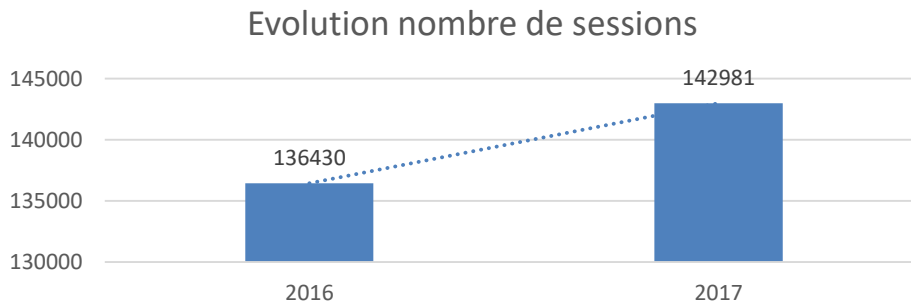
Détail des taux de disponibilité

Les contrôles sont réalisés par une société externe au CLEISS (uptimerobot) à travers un système de surveillance distribué pour minimiser les faux positifs. Tous les contrôles primaires sont effectués à partir des moteurs principaux de dallas-usa. Cependant, une fois qu'un temps d'arrêt est détecté, des demandes secondaires de vérification de ce temps d'arrêt sont envoyées à partir de nœuds distants situés dans différents pays/continents.

Récapitulatif

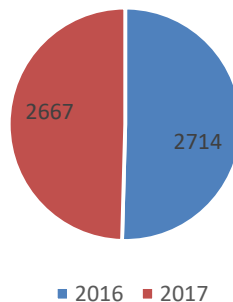
Nom du serveur	Disponibilité %	Indisponibilité %	Commentaires
Serveur d'échange	99.57	0.43	-
Serveur d'envoi/réception mail	99.99	0.01	-
Site institutionnel du CLEISS	99.26	0.74	Une panne matérielle sur le serveur a nécessité une interruption de service.
Portail des traductions	99.99	0.01	-
Frontal d'utilisation de la messagerie	99.99	0.01	-
Serveur d'accès au télétravail	99.96	0.03	De nombreux correctifs de sécurité ont imposé une coupure du service.

Données d'exploitation de la plateforme des traductions



L'infrastructure du portail des traductions pris en charge une légère augmentation du nombre de sessions par rapport en 2016. Le taux d'augmentation constaté est de **4.802 %**.

Evolution des comptes actifs



Contrairement au nombre de sessions nous constatons une diminution de **1,732** % du nombre de comptes actifs sur l'exercice 2017 par rapport à 2016. Il subsiste un nombre important de comptes inactif sur la période 2017 (nombre de comptes sans activité sur l'année : 4791). Le suivi de l'activité tant sur le nombre de sessions que sur les volumes d'échanges indique une sollicitation plus importante de l'infrastructure mise en œuvre. Sur la volumétrie nous constatons une augmentation de **15,685** % du volume de données échangées. Le nombre de document échangés est également en augmentation par rapport à 2016 à hauteur de **1,831** %.

8

La performance de gestion du Centre

1- La gestion des ressources humaines et des relations institutionnelles

Le contrat de service 2016-2017, signé entre le CLEISS et les directions tutelles de l'Etat a fixé pour le budget 2017, un plafond d'emplois de 86,7 ETPT et une enveloppe de crédit de rémunération permettant une adéquation entre les objectifs et moyens engagés en matière de ressources humaines. Le budget rectificatif (BR) de juillet 2017 avait été maintenu en équilibre par un transfert entre l'enveloppe « personnels » et l'enveloppe de « fonctionnement », ce qui explique un taux de consommation des crédits de l'enveloppe « personnels » proche de 100%. L'enveloppe « personnels » du budget 2018 a été construit sur le modèle d'un budget en base « zéro » permettant une pleine utilisation du plafond d'emploi.

L'année 2017 a été l'occasion d'une concertation menée avec les représentants du personnel sur le passage de l'établissement au régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP) devenu effectif au 1^{er} janvier 2018. Ceci à partir d'une cartographie des emplois classant l'ensemble des personnels dans un groupe d'emploi correspondant à une cartographie des métiers. Une étude sur la rémunération de l'ensemble des agents du CLEISS, quel que soit leur statut juridique, s'appuyant entre autres sur cette cartographie, a été menée conjointement par le secrétariat général, la DEFS et l'agence comptable.

En 2016, le CLEISS, établissement public caractère national, a vu son régime indemnitaire aligné sur celui applicable en administration centrale. Avec la mise en place du nouveau régime indemnitaire, les bases pérennes du régime indemnitaire des agents publics de l'établissement auront donc été posées. Le début de l'année 2018 verra de la même manière une attention particulière portée sur les personnels de droit privé (assimilés UCANSS). Quand aux agents contractuels de droit public, les arbitrages budgétaires n'ont pas permis leur intégration dans le statut assimilé UCANSS en 2017, ce qui implique la gestion de 3 catégories d'agents au sein de l'établissement.

L'année 2017 marque aussi une volonté de disposer de compétences nouvelles avec le recrutement de 5 agents venant de l'extérieur et apportant des compétences spécialisées dans les différents domaines d'intervention du CLEISS (statistiques et analyse économique, direction de projet Télécom (EESSI), informatique, documentation technique en matière de lutte contre la fraude et traduction dans une langue fortement externalisée).

L'année 2017 a donné lieu à un plan de formation plus ambitieux avec un niveau de dépenses de l'ordre de 30 000 € (- de 20 000 € en 2016) avec une volonté d'investir dans des domaines plus pointus (techniques de l'information, téléphonie) en continuant à renforcer les compétences classiques d'un établissement public. La formation reste en 2018 une priorité avec des formations collectives par direction (anglais juridique).

- **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 Contrôle financier et les tutelles sur le pilotage en continu de la masse salariale. Le plafond moyen annuel s'établit à 84,24 ETPT y compris les CDD pour surcroît d'activité temporaire) au cours de l'exercice 2017. Cette situation correspond à la saturation des moyens attribués au CLEISS en matière de ressources humaines. En 2018, les marges de manœuvres ne dépendront uniquement que du turn-over des personnels. Le recrutement de 2 CDD traducteur a permis de respecter les autorisations de dépenses de la ligne « traduction externe ». La pérennisation en 2018 d'un CDD en un CDI pris sur le plafond d'emploi devrait permettre de tenir cette ligne, sachant qu'il y aura un départ à la retraite au sein de la direction des traductions. Le recrutement d'un directeur de projet EESSI en large partie sur les moyens du CLEISS a aussi impacté la gestion du plafond d'emplois.

• Les déterminants de la gestion prévisionnelle des emplois et des effectifs

La politique de recrutement et de mobilité interne en 2017

La politique de recrutement a pour objectif d'adapter progressivement le niveau des compétences du Centre au regard de l'évolution de ses missions. En 2017, une priorité a été donnée à un apport de compétence externe sur le champ du contrôle interne, sur l'activité interne de traduction, sur la fonction statistique/fiabilité notamment sur l'évolution des détachés et sur la documentation spécialisée élément de la plateforme de lutte contre la fraude en construction. Cette évolution correspond aux objectifs du contrat de service 2016-2017 (fiabilisation des informations statistiques, réalisation de la plateforme de lutte contre la fraude notamment avec des travaux coordonnés avec l'ACOSS, contrôle de la dépense externe de traduction, amélioration de l'information publique).

L'anticipation du déploiement définitif du programme EESSI et les travaux mis en œuvre par la DSI a amené le recrutement d'un informaticien au 1^{er} janvier 2018. Pour le pilotage d'EESSI – le CLEISS assurant la maîtrise d'ouvrage délégué, le recrutement d'une directrice de projet, ingénieure SUP TELECOM au 1^{er} octobre 2017 permet de s'inscrire dans une phase de déploiement stable jusqu'en juillet 2019.

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

La gestion prévisionnelle des carrières s'est appuyée en 2017 sur des procédures de formation identiques aux thèmes déjà cités en 2016, 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. Des actions nouvelles de formation ont été menées visant à accroître la capacité du CLEISS à renforcer son rôle de Centre ressources (gestion du site WEB) ou à renforcer sa notoriété (COMMUNITY manager). Une formation importante de la direction des systèmes d'information et des personnels du CLEISS pour l'utilisation de la nouvelle téléphonie. Enfin, les agents du CLEISS sont largement encouragés à passer les concours d'intégration et de promotion (concours Sauvadet, examen professionnel pour le passage de grade avec 3 réussites cette année) afin de continuer à assurer la promotion interne.

Les actions de formation et de qualification : récapitulatif des formations 2017

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Bureautique	2	4	3
Comptabilité /gestion budgétaire	4	9	6
Ressources Humaines	6	10	3
Management	4	7	7
Informatique/ perfectionnement logiciel	8	84	75
Concours statutaire et développement personnel	9	21	20
Linguistique	6	7	7
Juridique	2	3	2
Communication	1	1	1
Formation continue (Licence ou Master1)	2	2	2
Santé, hygiène et sécurité	1	2	2
TOTAL	45	150	121

Le tableau des actions de formations montre que 121 agents formés² ont participé à une action de formation en 2017. 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) et dans la mise en place de la nouvelle téléphonie IP (75 agents du CLEISS ont suivi la formation « utilisateurs »).

[Un axe de développement prioritaire en 2017 : La gestion du management et des organisations sous l'angle de la prévention des risques psychosociaux \(chargé de prévention\)](#)

La poursuite du télétravail

Depuis la mise en place du premier accord sur le télétravail au CLEISS, 21 personnes ont bénéficié du télétravail. Depuis, 3 agents ont mis un terme à cet accord pour des raisons personnelles ou suite à leur démission. Un bilan du télétravail est réalisé annuellement en annexe du bilan social.

[Conception, et lancement d'un questionnaire sur le télétravail ainsi que traitement des réponses et élaboration avec la direction de pistes d'amélioration et de travail retenues](#)

- Elaboration d'un questionnaire sur les conditions de travail au CLEISS approuvé lors de la réunion du 28 mars 2017 ; Lancement de l'enquête et dépouillement des résultats en avril 2017. Présentation des résultats lors du CHSCT du 31 mai 2017 –
- Les axes d'amélioration suivants ont été envisagés : attribution de postes de travail actuellement utilisés au CLEISS aux télétravailleurs sous contrat 2011. Mise à jour des postes des télétravailleurs pour y intégrer une version en mesure de régler notamment les problèmes de déconnexion.
- Etude sur la nécessité d'adapter la téléphonie IP pour que les télétravailleurs puissent prendre en charge les appels téléphoniques (permanences).
- Introduction dans le livret d'accueil d'un chapitre lié au télétravail pour indiquer : les conditions pour bénéficier du télétravail (1 an dans le poste), les agents concernés, les modalités et délais de traitement des demandes, création d'une fiche spécifique sur le télétravail à insérer dans Charcot, rubrique « vie des agents : télétravail ».
- Aspects liés au management : étude à mener par le service des traductions en vue de vérifier la possibilité d'organiser des réunions/sessions d'échanges entre agents d'un même secteur des traductions pour améliorer le transfert de connaissances/compétences. Vérification si les difficultés proviennent des statuts différents et du nombre de jours de présence au CLEISS. Plan de continuité d'activité avec les managers qui ont des agents en statut de télétravail.

² Un agent formé peut être compté plusieurs fois s'il a suivi plusieurs actions de formations dans des domaines différents.

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 2017, notamment au travers du renouvellement des marchés de services avec un nouveau prestataire pour le « ménage et l'entretien courant », pour le marché communication, ainsi que pour le marché numérisation des formulaires de détachement (DEFS) avec un objectif de montée en qualité de service sur ces trois actions. Naturellement, le secrétariat général a largement participé au renouvellement du marché traduction.

L'année 2017 a été marquée par de multiples chantiers de rénovation de nos bureaux et espaces. La salle de restauration, qui était dans un état très vétuste, a été entièrement refaite à neuf. Cinq bureaux accueillant une dizaine d'agents ont été rénovés et différents travaux de sécurité ont été réalisés. L'installation définitive de la téléphonie IP a largement mobilisé la direction des systèmes d'information qui en assure désormais la maintenance et le suivi.

Des diagnostics de sécurité ont été réalisés sur la présence d'amiante, de plomb sur les murs, sur la teneur en plomb dans l'eau potable, ainsi qu'un diagnostic sur l'installation électrique. Un travail important mené par le chargé de prévention et l'ISST du CLEISS a permis dans le cadre de la réactualisation du Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) de sérier les risques en matière physique et psychosociaux. Des actions discutées avec le médecin du travail ont permis d'entamer une politique de prévention sur les risques précités mais aussi les problèmes issus de l'ergonomie des postes de travail (luminosité des postes de travail, troubles musculaires et squelettiques).

• La gestion financière et comptable du Centre

Les chiffres clés de la gestion financière et budgétaire 2017

Le budget 2017 est le deuxième budget dont les prévisions et les réalisations reposent sur les nouvelles règles budgétaires et comptables introduites par le décret du 2012-1246 du 7 novembre 2012.

Ainsi à l'instar de l'État sont tenues :

- Une comptabilité générale, proche de celle des entreprises, tenue en droits constatés et au plus près du fait générateur (service fait), permettant de suivre l'évolution de la situation patrimoniale de l'organisme (bilan notamment) ;
- Une comptabilité budgétaire qui permet un véritable pilotage budgétaire et permet de mieux suivre la trésorerie. Elle présente l'avantage de contrôler, en recettes, les encaissements, et en dépenses, que les engagements juridiques pris, ainsi que les décaissements qui en résultent soient conformes aux autorisations (autorisations d'engagement AE – et crédits de paiement – CP).

Le pilotage s'appuie ainsi sur un budget fondé sur les autorisations d'engagements et de décaissements, et dont la soutenabilité est appréciée sur un horizon pluriannuel propre à l'activité de l'organisme, permettant ainsi de s'assurer que celui-ci dispose des ressources suffisantes pour honorer ses engagements sur plusieurs années.

Le budget 2017 approuvé par les Conseils d'administration du 6 avril 2017 (budget primitif) et du 7 juillet 2017 (budget rectificatif) se présentait ainsi en comptabilité budgétaire (autorisations d'engagement) :

- Enveloppe de personnel : 5 774 834 €
- Enveloppe de fonctionnement : 2 650 960 €
- Enveloppe d'investissement : 133 321 €
- Soit un budget total de 8 559 115 €
- Pour 2017, le budget en AE a été réalisé selon la synthèse suivante :

	Prévisions	Exécution	Taux d'exécution
Fonctionnement	2 650 960 €	2 257 055,53 €	85,14 %
Personnel	5 774 834 €	5 771 910,91 €	99,95 %
Investissement	133 321 €	34 450,19 €	25,84 %
TOTAL	8 559 115 €	8 063 416,63 €	94,21 %

Le taux d'exécution 2017 en matière d'AE, hormis en investissement, se situe dans une zone légèrement supérieure à celle de 2016 en fonctionnement mais surtout en matière de personnels et démontre une maîtrise de la dépense dans le cadre autorisé par le Conseil d'administration.

En comptabilité (CP) :

- Enveloppe de personnel : 5 774 834 €
- Enveloppe de fonctionnement : 2 810 960 €
- Enveloppe d'investissement : 133 321 €
- Soit un budget total de 8 719 115 €
- Pour 2017, le budget en AE a été réalisé selon la synthèse suivante :

	Prévisions	Exécution	Taux d'exécution
Fonctionnement	2 810 960 €	2 438 430,10 €	86,75 %
Personnel	5 774 834 €	5 771 910,91 €	99,95 %
Investissement	133 321 €	56 820,58 €	42,62 %
TOTAL	8 719 115 €	8 267 151,69 €	94,82 %

Il est important de souligner que si on neutralise le programme EESSI qui obéit à des rythmes de dépenses qui lui sont propres, le taux d'exécution de l'enveloppe de fonctionnement en 2017 est supérieur à 98 %.

Sur l'enveloppe « personnel » le budget 2017 a permis, dans le cadre de l'accord relatif à l'avenir de la fonction publique, de financer la deuxième étape de la mise en place des parcours professionnels, carrières et rémunérations (PPCR) en particulier pour les catégories C des agents de la fonction publique.

3- Gouvernance et dialogue social

En 2017, 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 2016, l'approbation des comptes 2016, l'adoption du budget provisoire et rectificatif 2017 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 classement des fonctionnaires dans des groupes d'emploi préalable à la mise en œuvre du RIFSEPS, sur l'organisation du travail, sur l'analyse du bilan social 2016 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.

Trois réunions du CHSCT se sont tenues. Ces réunions ont été l'occasion de réaliser un suivi de la réalisation des travaux de rénovation des locaux et de sécurité (remplacement de la canalisation en plomb par du cuivre, installation de détecteurs de fumée) ainsi que 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.

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.

Il faut souligner que l'annonce d'une mission IGAS-IGF en 2017 a continué de susciter un climat d'inquiétude et d'interrogation parmi l'ensemble des personnels du CLEISS. L'annonce, début 2018, de l'ajournement sine die de cette mission devrait permettre de retrouver un climat meilleur à la poursuite de son activité

L'année 2017 a vu la nomination de monsieur Jean-Louis REY comme président du Conseil d'administration de l'établissement, en remplacement de monsieur Jean-Luc IZARD, appelé à d'autres fonctions.

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

