

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018



# SOMMAIRE

## **Avant-propos .....1**

## **I L'information et la communication externe : fournir une information de référence pour tous les publics .... 3**

1. Le site internet du Cleiss :  
un vecteur d'information tous publics
2. Communication externe hors site internet :  
aller vers les utilisateurs
3. Le Point de contact national (PCN) au service d'une  
information concrète et complète
4. Par son activité statistique, le Cleiss fournit une  
information complète sur la mobilité des travailleurs,  
unique par son exhaustivité

## **II Une expertise au service direct des usagers : réduire les délais et expliquer ..... 15**

1. Le PCN répond directement aux usagers pour les  
orienter dans le système d'assurance maladie et de  
soins français
2. Les interrogations posées via le site internet du Cleiss  
repartent à la hausse
3. L'accueil bienveillant du public, une mission que le  
Cleiss ne néglige pas
4. Le traitement des courriers et des formulaires pour  
répondre aux obligations réglementaires représente  
une charge en légère augmentation
5. Le Brexit : informer les particuliers et les employeurs

### III Le soutien à la tutelle et la contribution aux politiques publiques .....21

1. Le Cleiss au service d'une meilleure compréhension de la réglementation
2. L'expertise juridique au service de l'efficience des droits : Détermination de la législation applicable et accords dérogatoires
3. L'expertise juridique du Cleiss est sollicitée sur les dossiers juridiques européens
4. Lutte contre la fraude : la contribution du Cleiss dans les différentes enceintes nationales et européennes
5. Le Cleiss apporte son aide à la conduite des commissions mixtes et aux rencontres bilatérales

### IV Le Cleiss un prestataire de services pour les organismes français de sécurité sociale .....33

1. Les traductions officielles des documents de sécurité sociale : des progrès continus en qualité, en coût et en délais
2. EESSI : Le Cleiss, appui et pivot du déploiement en France
3. Le Cleiss, en partenariat avec l'ACOSS, poursuit ses travaux de coopération bilatérale avec des organismes étrangers

### V L'amélioration de l'efficience et de la gestion interne.....43

1. Les systèmes d'information du Cleiss sont à la disposition des agents et des partenaires externes, dans le respect des règles européennes
2. Une communication interne diversifiée et renouvelée quotidiennement
3. De nombreux chantiers RH ont mobilisé les agents et leurs représentants
4. Les performances de gestion du Cleiss ont permis une forte diminution de la consommation des crédits de fonctionnement et un budget global en baisse

**Annexes ..... 53**

1. Site internet du Cleiss : fréquentation 2010-2018 et nouveautés
2. Questions posées au PCN
3. Performances des systèmes d'information
4. Le Budget 2018-2019 : vote et exécution
5. Tableau de bord des traductions
6. Résultats des élections professionnelles 2018

# AVANT-PROPOS

“

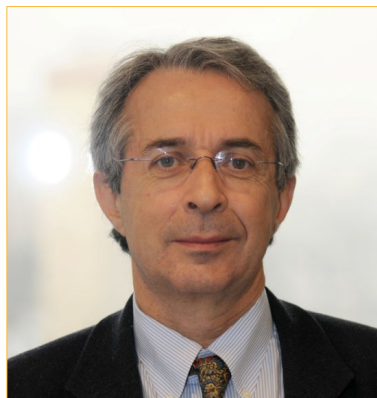
L'activité du Cleiss en 2018 ne s'est pas inscrite dans le cadre d'un nouveau contrat de service ou d'une convention d'objectifs et de gestion, du fait de la perspective d'une mission des inspections générales sur l'établissement en 2018. Malgré cette absence, qui a constitué un facteur d'inquiétudes et perturbant, l'année 2018 a été riche en actions et progrès réalisés. Elle a été marquée par la poursuite des objectifs qui avaient été prévus dans le contrat de service du Cleiss pour la période 2016-2017 et par l'engagement de nouveaux chantiers.

Mieux assurer l'information du public a été un objectif constant ; cela s'est traduit par un enrichissement du site avec l'objectif de rendre plus accessible l'information ; à ce titre, on peut citer le développement de « Foire Aux Questions » (FAQ) mise en ligne, la production d'animations vidéo. L'audit mené sur le site, par un prestataire externe, a montré que le niveau de satisfaction des personnes consultant le site était très bon. La progression du nombre de visiteurs de 171 % depuis 2010 en constitue le signe. Le prestataire a mis en exergue aussi des perspectives d'amélioration.

Concernant l'activité de **traductions**, l'année 2018 aura permis de franchir un progrès marquant dans la performance de sa gestion. Grâce à son action sur le contrôle des prestataires, grâce aux nouveaux marchés passés fin 2017, le montant de la dépense aura été ramené à moins de 600 000€, hors charge à payer 2017, soit une diminution de la dépense de l'ordre de 40% et le délai moyen de traitement a été de l'ordre de 11 jours.

L'année 2018 aura été marquée aussi par la conduite du projet **Electronic Exchange of Social Security Information (EESSI)** ; assurant la maîtrise d'ouvrage déléguée, le Cleiss aura accentué sa mobilisation pour faire en sorte que l'ensemble des acteurs de la protection sociale en France concernés soient prêts à la mise en production de ce nouveau système d'échanges.

Pour ce qui concerne la **fraude à la législation applicable et aux prestations**, le Cleiss a contribué au renforcement des outils et moyens de lutte. Il a continué à développer un projet de création de plate-forme d'échanges entre



administrations compétentes pour le partage des informations et la mise en commun des ressources juridiques. Il a œuvré, avec l'ACOSS, à la négociation d'accords de coopérations opérationnelles avec des organismes de sécurité sociale étrangers compétents pour la détermination de la législation applicable. Un accord a été signé avec l'organisme italien compétent et un autre a été signé avec l'organisme polonais en janvier 2019. Enfin, il a renforcé sa capacité à exploiter les informations issues de sa base SIRDAR (voir infra) pour mieux cibler les contrôles à opérer.

Enfin, le Cleiss a travaillé sur une recommandation de la Cour des comptes tendant à **sécuriser et à fiabiliser les données statistiques** qu'il publie chaque année et a fait des propositions en ce sens aux autorités de tutelle et aux organismes de sécurité sociale concernés.

S'agissant de sa gestion, il a su **gérer au mieux son budget** en finançant par redéploiement de crédits des actions nécessaires pour accroître son efficacité (cf. audits du site web) et pour se conformer à ses obligations légales en matière de respect des règles relatives à la protection des données. Il a renforcé sa politique de formation pour développer les compétences des agents du Cleiss.

L'ambition du Cleiss a donc été en 2018, comme les années précédentes, d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers des services publics de protection sociale et aux organismes qui assurent des missions de service public dans ce domaine.

”

Philippe SANSON



# I - L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION EXTERNE : FOURNIR UNE INFORMATION DE RÉFÉRENCE POUR TOUS LES PUBLICS

---

Le Cleiss compte parmi ses missions essentielles celle de fournir une information sur la protection sociale, à jour, de qualité et toujours disponible à destination de tous ses usagers : français et étrangers, assurés, particuliers et employeurs, actifs et retraités.

De ce fait, il développe et enrichit depuis des années différents canaux et vecteurs de communication et veille par ailleurs à consacrer une partie de ses ressources à la recherche d'informations pertinentes, vérifiées et compréhensibles.

Le média de diffusion d'information le plus important est bien sûr son site Internet mais le Cleiss va également à la rencontre de ses usagers sur les salons et à travers d'autres médias.

## 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 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 est déclinée en trois 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. En 2018, le nombre de visiteurs a augmenté de 1,8 % pour atteindre **2,29 millions de visiteurs**. Pour la deuxième année consécutive, cette progression s'est ralentie.

*On trouvera en annexe 1 les chiffres de fréquentation.*

## Les régimes de sécurité sociale étrangers toujours plébiscités

En permanence est mise à jour la présentation des systèmes de sécurité sociale étrangers. Les taux de cotisations sociales complètent les descriptions des régimes de prestations et font l'objet d'une rubrique à part entière. Ces données sont utiles aux particuliers comme aux employeurs qui disposent ainsi d'une information concise sur le coût et les caractéristiques de la protection sociale à l'étranger.

Au total, ce sont les régimes de 76 pays et territoires (France incluse) qui sont décrits en 110 monographies. 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 très appréciée : elle est très bien référencée et génère un trafic important puisque parmi les 50 pages les plus consultées, 16 concernent les descriptions des régimes étrangers. Les monographies les plus consultées sont : France, Algérie, Maroc, Monaco, Italie, Tunisie.

Le Cleiss propose également des notes sur le régime social d'États qui ne sont pas partenaires de la France (Russie, Australie, Chine...) mais pour lesquels une demande de documentation est identifiée.

## De nouveaux contenus en 2018, pour la plupart traduits en anglais

### ■ Conventions transfrontalières

Une rubrique complète dédiée aux conventions transfrontalières de coopération sanitaire est disponible. Elle décrit les dispositions de chacun de ces textes visant à assurer un meilleur accès à des soins de qualité dans les régions frontalières et en permet la consultation. Cette rubrique, ainsi que la série de questions-réponses s'y rapportant, sont également accessibles en anglais. Dans le même temps, la liste de notions et termes à connaître a été complétée du vocabulaire utilisé dans le cadre des soins transfrontaliers, et traduite en anglais.

### ■ Brexit

Le dossier Brexit a fait l'objet d'une mise à jour avec notamment les chiffres relatifs aux flux de prestations entre la France et le Royaume-Uni en 2017. Par ailleurs, à la demande du ministère des affaires sociales, le Cleiss a contribué à la rédaction et a mis en ligne une foire aux questions dans le contexte de l'examen du projet de loi habilitant le Gouvernement à prendre par ordonnance les mesures de préparation du retrait du Royaume-Uni de l'UE.

### ■ Informations destinées aux étrangers venant en France

Afin d'accroître le plurilinguisme du site, plusieurs contenus pertinents pour les étrangers venant en France ont été traduits en anglais grâce aux ressources internes de l'établissement :

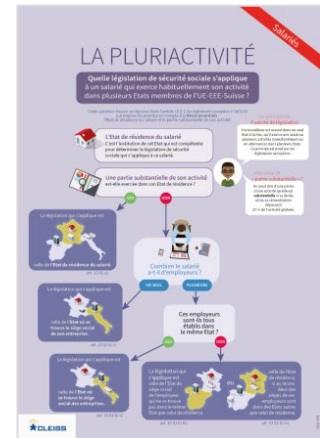
- Sommaire du menu « *venir travailler en France* »,
- Page « *venir travailler en France en tant qu'expatrié d'un État de l'UE/EEE/Suisse* »
- Page « *venir en France pour chercher un emploi* »,
- Page « *venir vivre sa retraite en France en tant que pensionné d'un État de l'UE/EEE/Suisse* »
- Page « *venir en France pour les études* ».



■ Pluriactivité

Dans la rubrique destinée aux employeurs, une sous-rubrique « pluriactivité » décrit désormais les règles permettant de déterminer la législation de sécurité sociale qui s'applique à un travailleur qui exerce son activité dans au moins deux États membres de l'UE. Les mécanismes sont présentés sous la forme d'un arbre de décisions.

En parallèle, une infographie synthétique sur les mêmes règles de détermination de la législation applicable a été mise en ligne dans l'espace « particuliers » puis « partir en UE/EEE/Suisse pour travailler ».

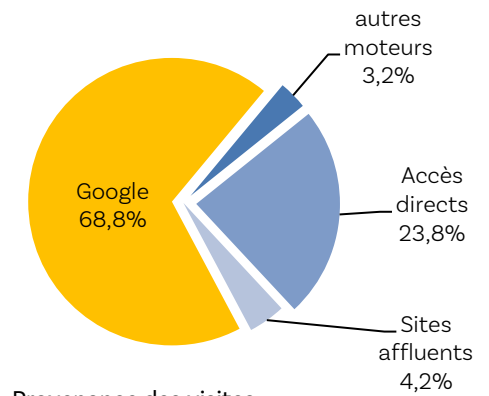


Cette infographie est visible de façon détaillée en annexe 1 du rapport.

**Google génère la majorité des visites**

Les visiteurs arrivent sur le site du Cleiss à la suite d'une recherche sur un moteur, par accès direct ou depuis un autre site.

23,8 % des visites proviennent de clics depuis les signets (« favoris ») que les visiteurs ont enregistrés dans leurs navigateurs ou en saisissant l'adresse directement dans leur navigateur. 1914 sites (hors moteurs de recherche) ont renvoyé des visiteurs vers celui du Cleiss. Ces sites, dits "affluents", représentent 4,2 % du trafic total.

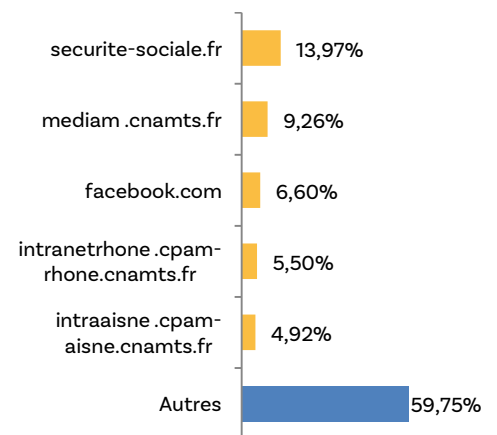


Provenance des visites

**Les 5 sites en tête du classement génèrent à eux seuls 29,9% du trafic affluent.**

Le portail de la sécurité sociale est le site le plus prescripteur, suivi de Facebook et des différents intranets de l'assurance maladie.

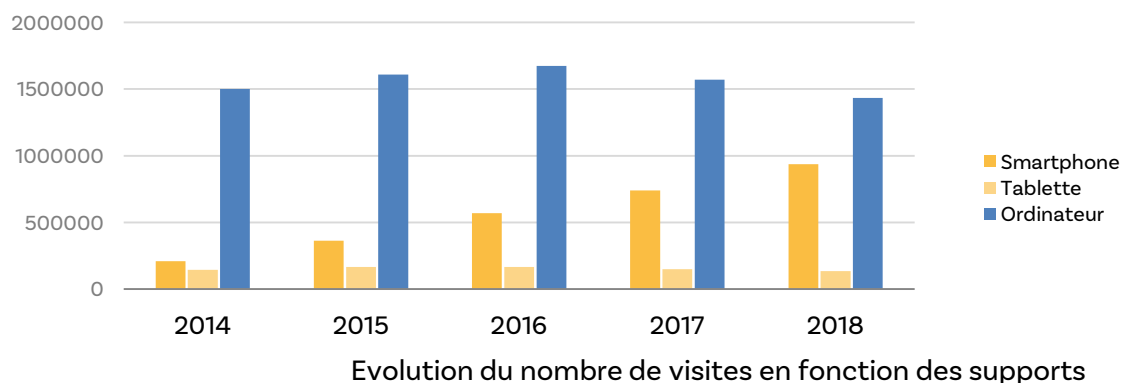
Il faut noter que l'indicateur « Sites affluents » est intrinsèquement imprécis : en fonction de la politique de confidentialité propre à chaque site, le site de provenance de la visite peut ne pas être détecté. Par exemple, les visites provenant du site diplomatie.gouv.fr ne sont plus détectées depuis novembre 2017, d'où sa disparition du classement cette année.



Répartition des sites affluents

## Les consultations sur les tablettes et smartphones en passe de devenir majoritaires

Entre 2014 et 2018, la proportion des visites depuis un terminal mobile est passée de 18,8% à 42,8% du total des visites. C'est une évolution dont le Cleiss tient déjà compte et qui entraînera de nouvelles modifications d'ergonomie en 2019.



## Les audits menés en 2018 confirment l'excellence du site internet du Cleiss

Depuis 2010, le Cleiss propose sur son site un questionnaire de satisfaction, élaboré et traité en interne. Cependant, le nombre de réponses traitées était globalement trop faible pour être représentatif (125 questionnaires exploités en 2017) et l'analyse par le Cleiss-même pouvait nuire à la fiabilité des résultats.

Il a donc été décidé de faire réaliser une étude sur la qualité. C'est l'institut OpinionWay qui a assuré l'opération, entre le 15 octobre et le 30 novembre 2018. La campagne s'est déroulée en deux approches parallèles :

- une mesure quantitative : une invitation à remplir un questionnaire a été publiée et un mailing adressé à des partenaires professionnels ; le questionnaire étant très similaire à celui proposé en interne depuis quelques années, les données ont permis une comparaison aisée avec les enquêtes internes précédentes.
- une mesure qualitative : neuf entretiens téléphoniques approfondis ont été menés auprès d'une sélection de contacts professionnels.

La note de satisfaction globale donnée au site par les répondants à l'enquête est de 7,5 sur 10, ce qui peut être considéré, selon cet institut, comme une note très satisfaisante. La clarté du site est mise en avant par les répondants, et sur les éléments du site qui pourraient être améliorés, 61% des répondants ne se prononcent pas.

S'agissant de la mesure qualitative, les retours sont également très positifs : les répondants soulignent le sérieux, le professionnalisme et la crédibilité du site, son aspect « outil de travail » et source de veille documentaire. Les rares faiblesses relevées portent essentiellement sur le graphisme. Par ailleurs, les personnes interrogées apprécieraient d'être mieux informées des mises à jour et actualités.

Un audit technique a également été confié à la société Celuga en novembre 2018. Les aspects analysés étaient :

- La qualité du codage des pages du site ;
- La sécurité ;
- La performance ;
- Le référencement ;
- L'ergonomie et le design.

Hormis des recommandations d'optimisation à la marge et sans qu'aucun défaut majeur n'ait été signalé, les conclusions du rapport d'audit ont souligné la « haute qualité tant en performance qu'en sécurité » du site. La préconisation principale du rapport est de faire évoluer le site vers une architecture plus dynamique.

Les conclusions de ces deux audits serviront à établir un plan d'actions pour 2019 en vue d'améliorer encore le service rendu aux internautes.

## 2. COMMUNICATION EXTERNE HORS SITE INTERNET : ALLER VERS LES UTILISATEURS

### Des vidéos et un partenariat avec un site dédié à l'expatriation

Dans la continuité des opérations de communication menées en 2017, trois vidéos pédagogiques animées très courtes ont été produites sur les thématiques suivantes :

- Qu'est-ce qu'une convention de sécurité sociale ?
- Les soins programmés dans un État de l'UE / EEE ;
- Quelle retraite après avoir travaillé au Canada ?



Elles seront ultérieurement diffusées et promues sur la chaîne YouTube du Cleiss, à des moments clés correspondant à des événements auxquels le Cleiss participe, notamment les salons.

## Le partenariat éditorial et publicitaire avec le site Le Petit Journal (lepetitjournal.com) s'est poursuivi en 2018 par :

- La diffusion de six publiereportages (texte, images et liens) sur le site de l'édition nationale, dans sa newsletter et ses réseaux sociaux, portant sur les conventions de sécurité sociale, le détachement aux États-Unis et sur la prise en charge de soins de santé à l'étranger, ... Ils ont été vus 1400 fois ;
- Une campagne d'habillage de sa page d'accueil avec un visuel Cleiss durant 4 jours affiché 42 194 fois ; *on trouvera cette campagne en annexe 1* ;
- La diffusion de bannières sur le site et les newsletters quotidiennes affichées 79.702 fois.

## 2019 : année des 60 ans du Cleiss

Pour sa carte de vœux électronique pour 2019, le Cleiss a utilisé une animation introduisant la nouvelle année comme année de ses 60 ans. La vidéo dévoile le logo de cet anniversaire qui sera utilisé dans les supports de communication tout au long de l'année, notamment les signatures des courriers électroniques et, naturellement, pour les événements qui marqueront cette année d'anniversaire.



## Les salons constituent une occasion de rencontrer les professionnels

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

Depuis 2010, le Cleiss co-organise cette manifestation annuelle qui réunit pour une journée à la Cité Universitaire de Paris les principaux acteurs institutionnels de l'expatriation : Cleiss, Assurance Retraite, Pôle Emploi, DGFIP, CFE, Humanis,



Ministère des affaires étrangères, Notaires de France. L'objectif de ce salon est de fournir aux candidats à un départ à l'étranger les réponses à leurs questions, notamment sur la protection sociale, la fiscalité, l'emploi, l'enseignement. En 2018, le salon a rencontré un succès sans précédent avec 2 200 visiteurs sur la journée.

### ■ 24 heures de l'international

Les 14 et 15 novembre 2018, le Cleiss participait à la première édition de ce salon organisé par le groupe Mondissimo. Destiné aux professionnels de la mobilité internationale, cet événement a accueilli 1300 visiteurs et a permis au Cleiss de participer à trois conférences sur les retraites et le détachement.

## Le réseau social Twitter a permis de diffuser de l'information à 700 abonnés

Voici les tweets se rapportant à des actualités du site Cleiss les plus appréciés en 2018 :

- Publication du rapport statistique 2017 ;
- Les 10 erreurs les plus fréquentes en matière de soins transfrontaliers ;
- Les âges de la retraite dans les États de l'UE (mise à jour 2018) ;
- Description du régime de protection sociale des salariés agricoles ;
- Description du régime de protection sociale des indépendants ;
- Description du régime de protection sociale au Canada.



## Le réseau Missoc, un précieux réseau d'échanges inter-étatique

Cet acronyme signifie en Français « système d'information mutuelle sur la protection sociale ». Ce réseau créé en 1990, sous tutelle de la Commission européenne, fournit une base de connaissances et d'informations sur les législations et organisations de sécurité sociale dans les 32 États de l'UE et de l'Espace économique européen. Les données publiées sur Internet (missoc.org) font l'objet de deux mises à jour par an. En outre, Missoc constitue un précieux réseau d'échange : il permet à ses représentants, identifiés dans chaque État, de communiquer aisément et de se transmettre des informations sur des points particuliers de leur législation respective. Le Cleiss sollicite régulièrement les correspondants des autres États pour des compléments d'information, et réciproquement. En 2018, le Cleiss a ainsi interrogé ses partenaires sur les caractéristiques de leurs régimes de retraite, dans le cadre du projet de réforme du Gouvernement, ainsi que sur leur définition des membres de la famille d'un assuré.

### 3. LE POINT DE CONTACT NATIONAL (PCN) AU SERVICE D'UNE INFORMATION CONCRÈTE ET COMPLÈTE

Le PCN pour les soins transfrontaliers est chargé de diffuser à différents publics (patients, caisses de sécurité sociale, points de contact nationaux, prestataires de santé et associations de malades) une information aussi complète que possible en matière de soins transfrontaliers. Chaque État-membre est tenu d'assurer cette fonction de façon spécifique et identifiable.

Les informations qui doivent être mises à disposition portent :

- sur les droits des patients au regard des textes européens ;
- les procédures d'accès aux soins ;
- les procédures de remboursement et conditions tarifaires ;
- le droit des patients ;
- les différentes démarches à effectuer avant, pendant et après les soins ;
- les procédures à suivre en cas de recours et de réparation ;
- les normes en matière de qualité et sécurité des soins.

En vue du second rapport triennal d'application de la directive 2011/24/UE, la Commission européenne a demandé à la société Ecorys un rapport sur l'information des sites web des points de contact nationaux et sur les améliorations possibles. Ce rapport a été l'occasion pour le Cleiss de compléter et de mieux structurer l'information globale fournie. Le site du Cleiss a ainsi été enrichi par la création :

- de 11 pages supplémentaires ;
- de 16 questions-réponses ;
- d'un glossaire de 73 termes utilisés par la directive et les conventions transfrontalières ;
- d'une page publiant les conseils de la Commission.

Pour la première fois, 8 nouvelles pages portent sur la **présentation des différents accords cadres conclus par la France et des États frontaliers** (Allemagne, Belgique et Espagne) concernant la coopération sanitaire ou médico-sociale transfrontalière. Elles répondent à de nombreuses interrogations des internautes qui connaissent mal la portée de ces conventions et souvent ignorent le champ d'application personnel, géographique ou matériel de ces textes.

La consultation des pages dédiées au PCN est encore en nette progression en 2018.

	2015	2016	2017	2018
<b>Visites</b>				
Moyenne mensuelle	1 301	1 746	2 562	3 300
Évolution		+ 34%	+ 47%	+ 29%
<b>Visiteurs</b>				
Moyenne mensuelle	1 221	1 649	2 442	3 123
Évolution		+ 35%	+ 48%	+ 28 %

Ce tableau montre la nécessité d'améliorer sans cesse l'information sur des questions très concrètes que les assurés sociaux européens se posent avant ou après avoir reçu des soins dans un autre État.

#### 4. PAR SON ACTIVITÉ STATISTIQUE, LE CLEISS FOURNIT UNE INFORMATION FIABLE ET COMPLÈTE SUR LA MOBILITÉ DES TRAVAILLEURS, UNIQUE PAR SON EXHAUSTIVITÉ

La qualité de la collecte de données statistiques et la fiabilité des informations recueillies 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 complémentaires, pensions d'invalidité et de rentes AT-MP), réalisé en 2017. En effet, la Cour a constaté des divergences entre les informations fournies par le Cleiss et celles issues de certains organismes.

Mais ce travail de fiabilisation n'a pu être mené à son terme et se poursuit dans le cadre d'un groupe de travail piloté par la DSS. Le Cleiss a ainsi soumis aux institutions émettrices de données statistiques et financières un projet de convention relatif aux échanges de données de la mobilité internationale dans le champ de la protection sociale retraçant :

- les données collectées nécessaires à la réalisation du rapport statistique annuel ;
- les données nécessaires aux questionnaires de la commission.

#### Le rapport statistique annuel 2017 permet de publier, sous une forme agrégée et pratique, des informations plus pertinentes sur la mobilité et les détachements de travailleurs en Europe

L'édition 2017 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne en décembre 2018. Comme les années précédentes, il est téléchargeable et disponible sur papier à la demande. Pour être facilement exploitables, tous les tableaux et graphiques contenus dans ce document sont directement accessibles en ligne au format tableur.



Ce recueil statistique est actuellement l'unique document qui recense l'ensemble des prestations sociales servies par les institutions françaises aux personnes en mobilité internationale, et ce, en application du droit communautaire, des accords internationaux de sécurité sociale et de la législation interne française. Il rassemble des données par pays sur tous les droits relevant de la protection sociale : soins de santé, prestations familiales, rentes, pensions de retraite (de base et complémentaires), pensions d'invalidité et assurance chômage.

En 2018, le Cleiss a collecté **8 696 états statistiques**, dont 8 251 pour réaliser ce rapport :

- **44 % par télétransmission** de fichiers nationaux (contre 30% l'année précédente). L'augmentation sensible de ce mode de transmission s'explique par la décision de la CNAM de centraliser la mission de collecte de l'information auprès du Centre National des Soins à l'Étranger (CNSE) ;



- **29 % par Cassis Internet** (contre 56% l'année précédente) : l'accès à cet applicatif a été possible de fin janvier à mi-mai 2018. Il est utilisé essentiellement par les caisses d'allocations familiales, du régime agricole, des régimes spéciaux mais aussi des professions libérales ;
- **27 % par envoi d'états statistiques sur support papier** (contre 14% l'année précédente) : ce qui explique le doublement de ce mode de transmission et l'importance des données retraitées par le Cleiss car non récupérables sous forme de fichiers.

En 2018, le chapitre dédié à la législation applicable du rapport statistique a connu des modifications substantielles. En effet, contrairement aux années précédentes, le rapport affiche les données 2017, tant sur les flux entrants que sortants de travailleurs détachés dans le cadre des règlements européens.

En effet, jusqu'en 2017, seules les données de l'exercice N-1 étaient disponibles au moment de la réalisation du rapport statistique. A présent, grâce à une modification du calendrier de collecte des informations par la Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale (CACSSS, organisme européen) et la récupération facilitée des données, le Cleiss peut exploiter les données européennes dans des délais plus courts. Cela permet ainsi une représentation plus pertinente et plus proche de la réalité de ce sujet d'actualité.

### **Détachement en matière de sécurité sociale et pluriactivité**

L'objectif des règlements européens et des accords internationaux de sécurité sociale est de faciliter la libre circulation des travailleurs, tout en préservant leurs droits. Cette mobilité transfrontalière peut notamment prendre la forme d'un détachement temporaire ou d'une situation de pluriactivité.

Le détachement, en matière de sécurité sociale, est le maintien pour une durée limitée d'un travailleur au régime de protection sociale de l'État dans lequel l'entreprise qui l'emploie exerce normalement ses activités, lorsque le travailleur concerné va exécuter un travail dans un autre État. Cette situation donne lieu à l'exonération de cotisations sociales dans l'État d'emploi.

Est en pluriactivité un travailleur qui, successivement ou simultanément, exerce son activité dans deux ou plusieurs États. Ce peut être le cas, par exemple, des chauffeurs routiers ou de personnes exerçant une activité libérale dans plusieurs pays.

Dans les deux cas, le travailleur doit être muni d'un certificat appelé document portable A1, qui atteste de son affiliation à la sécurité sociale de l'Etat d'envoi. Le Cleiss est chargé, pour la France, de recueillir et de traiter les certificats A1 des travailleurs détachés en France. Il compile également les certificats A1 délivrés par les caisses locales à des assurés des régimes français qui partent à l'étranger.



## La France figure toujours parmi les pays qui détachent et reçoivent le plus de travailleurs

La France a reçu en 2017, dans le cadre du détachement sur son territoire, 248.144 formulaires A1 de la part des États de l'UE-EEE-Suisse, dont 67% proviennent des cinq États suivants :

- Allemagne : 44 117 formulaires ;
- Espagne : 31 961 ;
- Italie : 31 157 ;
- Belgique : 30 540 ;
- Pologne : 28 210.

Réciproquement, en 2017, les organismes de sécurité sociale français ont délivré 109 168 A1 pour notifier des détachements dans les États européens, dont 65% sont à destination de :

- La Belgique : 22 287 formulaires ;
- l'Allemagne : 16 057 ;
- l'Espagne : 11 862 ;
- l'Italie : 10 498 ;
- le Royaume-Uni : 10 047.

De manière plus globale au niveau européen, les cinq premiers pays d'accueil de travailleurs détachés sont : l'Allemagne, la France, la Belgique, l'Autriche et les Pays-Bas. Ils absorbent à eux seuls plus de 63% du flux entrant dont près d'un quart pour la seule Allemagne.

Quant aux pays d'envoi, les cinq premiers sont l'Allemagne, la Pologne, la Slovaquie, l'Italie et l'Espagne et représentent plus de 56% du flux sortant (dont près de 20% pour la seule Allemagne).

La France reste donc un acteur majeur du détachement tant au niveau des flux entrants au 2<sup>ème</sup> rang des pays européens que des flux sortants au 6<sup>ème</sup> rang. Année après année, elle confirme ainsi sa place de pays économiquement central en Europe, notamment sur le marché du travail.

## Les chiffres 2017 de la pluriactivité font ressortir la constante progression de ce mode de protection des travailleurs en mobilité : + 424% en 8 ans

Cette année, le rapport statistique a été complété par des données se rapportant à la pluriactivité dans les 31 pays de l'Espace Économique Européen et la Suisse. C'est en effet un phénomène qui prend de plus en plus d'ampleur, et que les chiffres en constante progression du nombre de formulaires A1 établis au titre de la pluriactivité intra-européenne démontrent absolument : +424% depuis 2010, soit une évolution annuelle moyenne de + 26,7%.

De fait, en 2017, 1 024 461 formulaires A1 ont été émis par les États de l'EEE-Suisse pour des travailleurs pluriactifs en Europe, dont 59% émanent des cinq États suivants : Pologne (324 999), Pays-Bas (79 823), Espagne (77 663), Allemagne (62 877) et Belgique (57 273). Les données sur la délivrance de formulaires A1 émis par les organismes français au titre de la pluriactivité ne sont pas disponibles.

### « Regard sur... » : Une approche pluriannuelle par pays qui propose une vision rétrospective synthétique des flux financiers

La publication de **Regard sur** permet depuis quelques années d'avoir une vision synthétique et immédiate des paiements effectués par la France vers un pays donné, selon les risques, avec un historique complet sur 10 années. **Regard sur** et sa présentation des versements par pays est la réponse du Cleiss aux lecteurs souhaitant une vision différentes des données publiées dans le rapport statistique annuel selon un découpage par risques. Ainsi, le Cleiss cherche à s'adapter en permanence aux demandes de ses usagers.



Actuellement, la collection des fiches **Regard sur** retrace l'ensemble des prestations servies par la France entre 2008 et 2017 vers les pays où s'appliquent les règlements européens. Cette collection devrait être complétée début 2019 par celle portant sur les prestations servies vers les pays et territoires qui bénéficient de conventions bilatérales ou de décrets de coordination.

### « Décryptage », le bulletin des études et analyses du Cleiss apporte plusieurs fois par an des analyses approfondies sur des sujets d'actualité

Deux numéros ont été publiés en 2018 :

- Décryptage n° 21 – mars 2018 : État des lieux des soins de santé en 2016 ;
- Décryptage n° 22 – mai 2018 : Situation des créances européennes des soins de santé entre 2009 et 2015.

Comme les rapports statistiques et **Regard sur**, les numéros de **Décryptage** sont librement disponibles sur le site du Cleiss et participent à multiplier les sources d'informations et d'analyses.



## II - UNE EXPERTISE AU SERVICE DIRECT DES USAGERS (GRAND PUBLIC, ENTREPRISES) : RÉDUIRE LES DÉLAIS ET EXPLIQUER

---

En sus de ses services d'information à tous ses usagers qui se diversifient et se renforcent chaque année, le Cleiss répond directement aux différentes catégories de personnes susceptibles de s'adresser directement à lui, soit à distance, soit sur site. Cela représente une part importante de son activité, pour laquelle l'établissement met tout en œuvre afin de réduire les délais de réponse, tout en apportant un service réellement personnalisé.

### 1. LE PCN RÉPOND DIRECTEMENT AUX USAGERS POUR LES ORIENTER DANS LE SYSTÈME D'ASSURANCE MALADIE ET DE SOINS FRANÇAIS

Outre les réponses téléphoniques, le Cleiss en tant que PCN a traité en 2018 577 dossiers individuels reçus à l'adresse dédiée : [soinstransfrontaliers@cleiss.fr](mailto:soinstransfrontaliers@cleiss.fr) soit + 11,4% par rapport à 2017.

**574 dossiers** ont été traités dans un délai moyen global de **4,6 jours** (contre 6.6 en 2017), alors que 37% des demandes formulées en anglais ont réclamé une réponse dans la même langue. Par ailleurs, il a été nécessaire de faire appel à des intervenants extérieurs au Cleiss (hôpitaux, caisses françaises ou étrangères, points de contact nationaux) dans 12% des cas.

*Voir détails en Annexe 2*

## Exemples de questions posées au Cleiss en 2018

### ■ I - Question classique concernant les remboursements

Demande :

*Dear Sirs : please find attached paperwork relating to a recent hospital stay in France, the person who received treatment has a valid EHIC card and would like to know if it is possible to claim back some or all of the amount paid. If you have any questions please let me know.*

Réponse du Cleiss :

*It appears that the invoice of 381.20 € paid by the patient corresponds, on the one hand, to the co-payment, i.e. 20% of the expenses that remain at the exclusive charge of the insured in case of hospitalisation in France, and, on the other hand, to the daily hospital fee of 20 euros that represents the financial contribution of the patient to the costs of accommodation and care incurred by his hospitalisation. This fee is also at the patient's exclusive charge.*

*In fact, the French social security scheme (CPAM in Agen) paid 80% of the costs under EC regulations 883/204 and 987/2009.*

*As regards the purchase of medicines, the patient should have submitted his bill to the CPAM before leaving the French territory. Given his return to the United Kingdom, Regulation 987/2009 (Article 25, §5 and 6) provides that he must request reimbursement from his affiliation fund (NHS) and he will then be refunded on the basis of the rates that would have been applied in France if he had submitted his request before leaving France.*

### ■ II - Demande nouvelle portant sur les critères à retenir pour le refus de délivrance des autorisations préalables

Demande :

*Un patient hongrois, affilié et résidant en Hongrie et atteint d'une tumeur au pancréas, a été pris en charge en Hongrie. Après une phase de chimiothérapie, le centre hospitalier qui le suivait lui a proposé une intervention chirurgicale pour tenter d'extraire la tumeur. Techniquement, les médecins ont renoncé à l'opérer, car les circonstances ne le permettaient pas selon eux (tumeur trop risquée à extraire).*

*Le patient ayant des contacts en France a été mis en relation avec les hôpitaux de Strasbourg qui lui proposent de l'opérer. Pour les praticiens français, l'opération semble en effet possible. Mais elle coûte près de 50.000 €.*

*Le patient a donc demandé une autorisation préalable à sa caisse d'affiliation hongroise qui a refusé au motif que les soins sont disponibles en Hongrie.*

*La demande est alors la suivante : la caisse publique hongroise peut-elle refuser les soins dans de telles circonstances ? Quelle est la définition exacte de la non-disponibilité d'un soin ? En l'occurrence, le staff médical hongrois n'a (semble-t-il) pas la même expertise que le staff médical français, ou tout simplement ne fait pas le même diagnostic. Y a-t-il un argument juridique sur lequel ce patient peut s'appuyer pour contester la décision de sa caisse ? Faut-il conseiller au patient de solliciter d'autres hôpitaux dans son pays pour pouvoir attester qu'aucune opération n'est possible en Hongrie ?*

**Réponse du Cleiss :**

*Il semble que le rejet de l'institution hongroise n'est pas suffisamment motivé car elle n'a répondu qu'à la première des conditions énumérées à l'article 20, §2, du Règlement (CE) 883/2004, c'est à dire que les soins requis figurent parmi les prestations prévues par la législation de l'État membre de résidence du patient.*

*Pour pouvoir refuser la délivrance du formulaire S2, la caisse hongroise compétente aurait également dû certifier que la deuxième condition : " les soins ne peuvent lui être dispensés dans un délai acceptable sur le plan médical, compte tenu de son état actuel de santé et de l'évolution probable de la maladie", et fournir au patient une liste d'établissements de santé susceptibles de procéder à l'intervention chirurgicale nécessaire.*

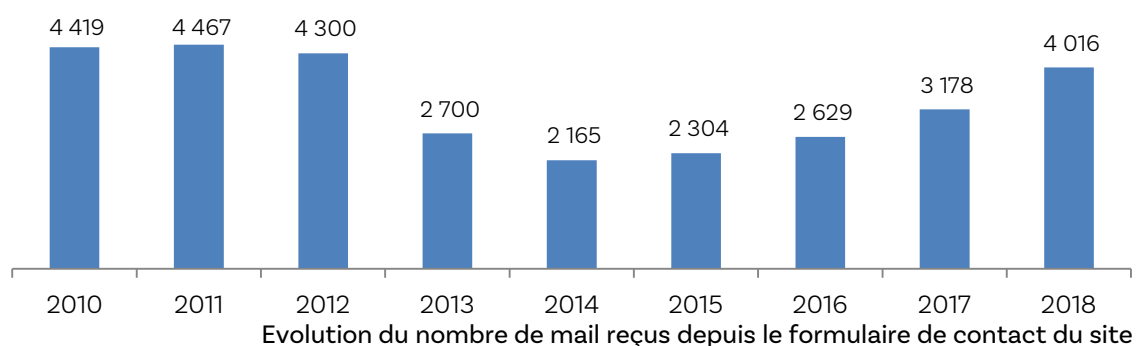
*Pour apprécier cette dernière condition, la Cour de Justice des Communautés européennes a indiqué dans plusieurs de ses arrêts (C 56/01 Inizan, C372/04 Watts et C173/09 Elchinov), portant sur l'interprétation de l'ancien article 22, paragraphe 1, sous c), i) et 2, du règlement (CEE) n° 1408/71, que la caisse d'affiliation doit déterminer si un traitement présentant le même degré d'efficacité pour un patient peut être obtenu en temps utile dans l'État membre de résidence. Pour ce faire, elle doit prendre en considération l'ensemble des circonstances caractérisant chaque cas concret, en tenant compte de la situation médicale du patient au moment de la demande, mais également du degré de la douleur ou de la nature du handicap ainsi que des antécédents. Elle rappelle que le régime d'autorisation préalable doit reposer sur un système facilement accessible, afin de garantir aux intéressés objectivité et impartialité dans le traitement de leur demande.*

*Ainsi, l'institution d'affiliation est tenue de délivrer à l'assuré social l'autorisation nécessaire à la prise en charge du coût de son traitement lorsqu'un traitement alternatif pouvant être prodigué en temps opportun dans l'État membre de sa résidence ne présente pas le même degré d'efficacité.*

*Si les délais fixés par la législation hongroise le permettent encore, le patient pourrait contester la décision de refus du formulaire S2 et reformuler une demande en obtenant, préalablement et si nécessaire, un dossier médical détaillant précisément le type exact d'opération proposée en France, afin de mieux justifier sa demande de soins programmés hors de son État de résidence.*

## 2. LES INTERROGATIONS POSÉES VIA LE SITE INTERNET DU CLEISS REPARTENT À LA HAUSSE

Le nombre de questions posées via le formulaire de contact du site internet évolue de façon variée dans le temps (voir graphique ci-dessous). Le Cleiss attache une grande importance à la réponse directe et rapide aux questions des usagers mais cherche aussi à diminuer le nombre des questions par une meilleure diffusion de l'information pertinente. C'est la raison pour laquelle le nombre de questions diminue notamment lorsque le site internet est rénové. Cela indique *a priori* que les réponses ont été trouvées sans nécessiter un contact personnalisé.



## 3. L'ACCUEIL BIENVEILLANT DU PUBLIC, UNE MISSION QUE LE CLEISS NE NÉGLIGE PAS

Bien que le Cleiss ne soit pas formellement un établissement recevant du public (ERP), il accueille des particuliers venant se renseigner sur un droit, une démarche ou sur l'avancement de leur dossier au sein d'autres organismes de sécurité sociale. Les personnes se présentent le plus souvent de façon spontanée et sont alors reçues par un des juristes de l'institution qui répond à leurs interrogations, éventuellement avec l'aide d'un traducteur du Cleiss sollicité pour l'occasion. Ce service « sur mesure » est très apprécié.

Afin de consolider et améliorer encore ce service direct à l'utilisateur, toutefois, un questionnaire de satisfaction a été élaboré au dernier trimestre 2016. Il permet de recueillir, de façon anonyme, l'avis des visiteurs sur la manière dont ils ont été accueillis et sur la qualité des réponses qu'ils ont obtenues. Les réponses à la question ouverte « remarques/suggestions » notamment sont un bon levier pour trouver des pistes d'amélioration de cette mission.

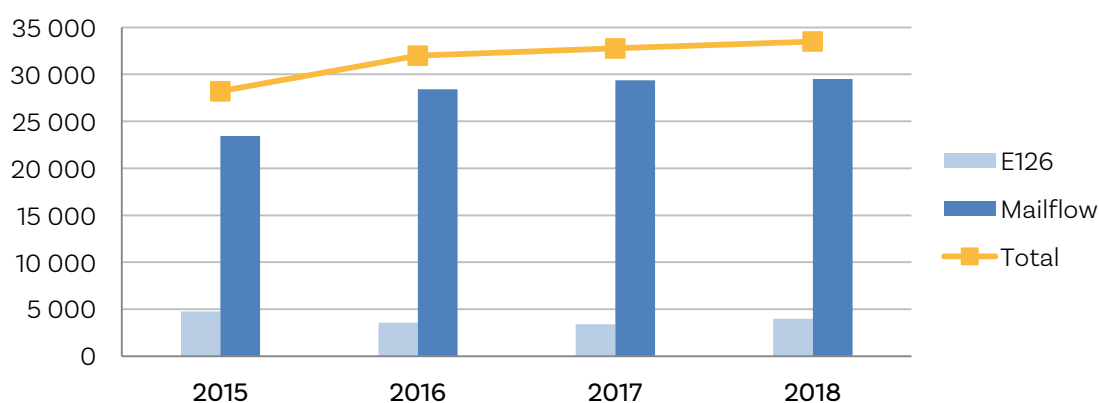
Au cours de l'année 2018, 198 questionnaires ont été traités (328 en 2017), ce qui correspond à une moyenne de 17 visiteurs par mois. A quelques très rares exceptions, toutes les personnes sont volontaires pour répondre à l'enquête. Les réponses sont globalement très positives :

- 89% des visiteurs se disent très satisfaits de l'accueil général ;
- 91% estiment avoir obtenu les réponses qu'ils attendaient.

#### 4. LE TRAITEMENT DES COURRIERS ET DES FORMULAIRES POUR RÉPONDRE AUX OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES REPRÉSENTE UNE CHARGE EN LÉGÈRE AUGMENTATION

En 2018, la Direction des Affaires Juridiques du Cleiss a traité 33 500 courriers et formulaires ; auxquels doivent être ajoutés les courriers électroniques qui ne sont pas enregistrés dans l'outil de traitement des courriers « mailflow ».

Ces chiffres sont presque comparables à ceux des années précédentes : 32 760 en 2017 et 31 993 en 2016. La quasi stabilité peut être expliquée par la forte mobilisation sur l'annuaire EESSI et un effectif incomplet : deux agents non remplacés pendant quelques mois au bureau des conventions et au bureau lutte contre la fraude.



Le nombre de courriers et formulaires traités inclut les formulaires E126 « demande de tarification en cas de soins reçus en France » et les demandes traitées depuis 2016 dans le cadre de la jurisprudence « De Ruyter » concernant la CSG sur des avoirs financiers. Ces deux catégories de traitement font l'objet d'un suivi particulier hors mailflow.

##### L'application de la jurisprudence « De Ruyter » par le Cleiss

La décision du Conseil d'État du 27 juillet 2015 relative à l'affaire De Ruyter a remis en cause l'imposition à des prélèvements sociaux (CSG et CRDS) sur les revenus du capital en France de personnes affiliées à un régime de sécurité sociale d'un autre État membre de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Économique Européen (EEE) ainsi que la Suisse.

Tirant les conséquences de cet arrêt, la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) a mis en œuvre un processus de remboursement pour les contribuables qui auraient eu à s'acquitter de la CSG et de la CRDS portant sur les revenus du capital pour la période comprise entre 2012 et 2015, alors même que ces personnes revendiquent une affiliation à un régime de sécurité sociale de l'UE/EEE/Suisse autre que le régime français.

Le ministère des affaires sociales a chargé le Cleiss de l'examen de la situation des assurés relevant d'un régime de sécurité sociale autre que le régime général : 51 demandes ont été traitées en 2018.

## **5. LE BREXIT : INFORMER LES PARTICULIERS ET LES EMPLOYEURS**

A l'initiative du ministère des affaires sociales, le Cleiss a participé aux réunions de définition de la communication autour du « Brexit ». Il a apporté son expertise pour construire la base de questions/réponses figurant sur le site du Cleiss sur les droits en matière de protection sociale dans le contexte du Brexit, qu'il y ait ou non un accord de retrait : vieillesse, maladie, prestations familiales, chômage, législation applicable. Pour assurer un meilleur suivi de ces questions et alerter sur toute difficulté, le Cleiss s'est doté d'une adresse électronique spécifique : [Brexit@cleiss.fr](mailto:Brexit@cleiss.fr).



# III - LE SOUTIEN À LA TUTELLE ET LA CONTRIBUTION AUX POLITIQUES PUBLIQUES

---

Le Cleiss, dans ses différentes fonctions, est appelé à contribuer aux politiques publiques. Pour ce faire, il met son expertise au service de tous ses interlocuteurs et exerce également une compétence, définie réglementairement, pour instruire et traiter en France les demandes d'exemption d'affiliation ou de maintien à un régime de sécurité sociale qui n'est pas celui du lieu de travail. Sa contribution à la mise en œuvre des politiques de lutte contre la fraude est également reconnue par la loi.

## 1. LE CLEISS AU SERVICE D'UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DE LA RÉGLEMENTATION

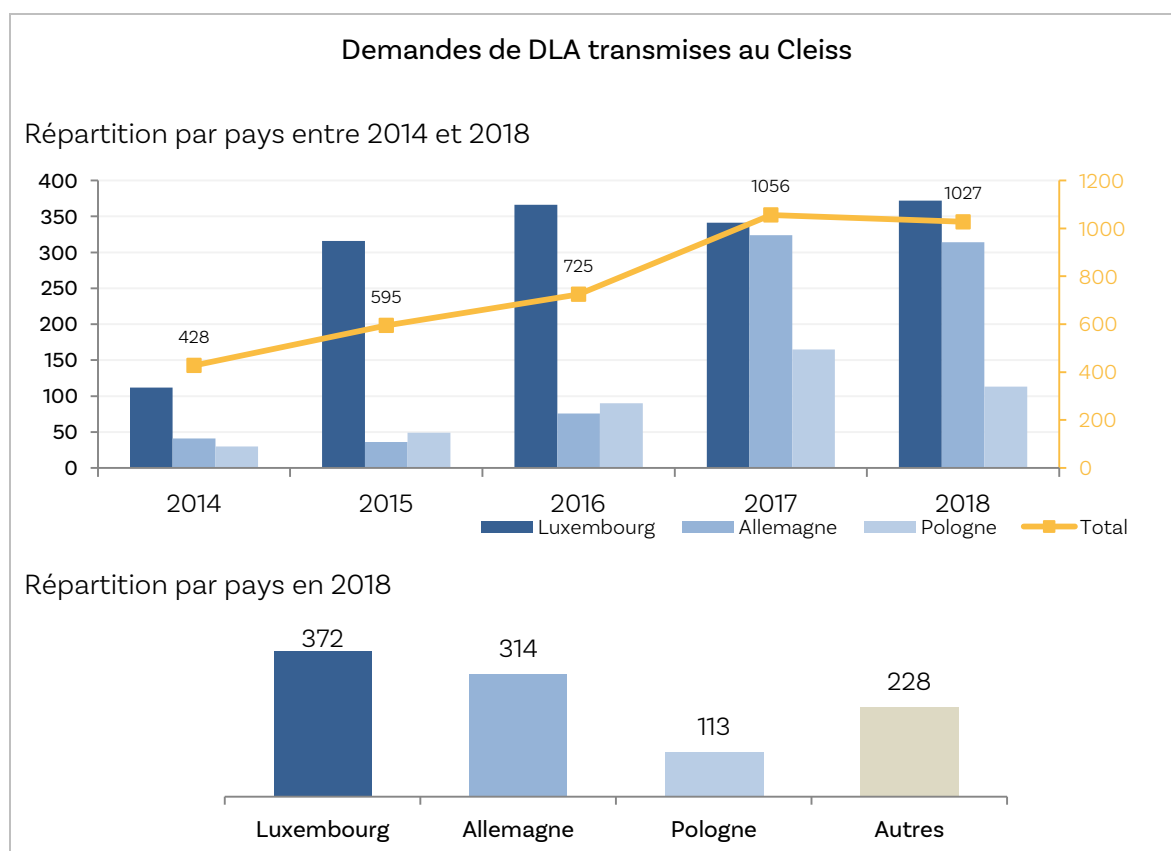
Du fait de sa position privilégiée au contact direct des assurés et des employeurs, le Cleiss est amené à repérer des difficultés ou des dysfonctionnements pour lesquels il cherche à apporter des réponses concrètes. En 2018, il a ainsi soulevé deux nouveaux points d'application de la réglementation :

- la détermination des droits éventuels des membres de la famille (notamment les enfants majeurs et le conjoint) d'un assuré du régime français lorsqu'ils résident dans un autre État membre. Les autorités belges compétentes ayant introduit une note sur ce sujet auprès de la Commission Administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale à Bruxelles, il devrait faire l'objet en 2019 d'un débat visant à déterminer la législation applicable à ces membres de famille ;
- les étudiants à l'étranger : le Cleiss a alerté la CNAM sur leur situation. En effet, du fait de la création de la PUMA, des décisions divergentes pouvaient être prises par les CPAM en matière de reconnaissance des droits aux soins de santé pour les étudiants qui partaient faire des études dans un autre État membre, certaines délivrant des CEAM, d'autres refusant l'ouverture de droits et les renvoyant vers les régimes locaux pour leur affiliation. La CNAM a adressé une lettre réseau aux caisses primaires d'assurance maladie pour leur rappeler les critères à retenir pour l'ouverture des droits des étudiants, notamment la source de leurs revenus.

## 2. L'EXPERTISE JURIDIQUE AU SERVICE DE L'EFFICIENCE DES DROITS : DÉTERMINATION DE LA LÉGISLATION APPLICABLE ET ACCORDS DÉROGATOIRES

### Détermination de la législation applicable

Les schémas ci-dessous montrent le volume des demandes de détermination de la législation applicable transmises au Cleiss par un organisme étranger qui n'arrive pas à déterminer la caisse compétente en France ou lorsque la situation est complexe. Il appartient à la France de déterminer la législation applicable soit parce que la personne réside en France soit parce que la personne a travaillé en France.



Ce sujet continue à générer des questions 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. Le Cleiss reçoit des demandes provenant de caisses étrangères lesquelles, après un examen rapide, sont souvent transmises à la caisse compétente française. Celles qui sont jugées complexes et pouvant aboutir à un détournement des règles applicables en la matière font l'objet d'une analyse juridique conduisant à des signalements spécifiques vers les organismes français concernés ou vers les autorités compétentes de l'État concerné.

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, le Cleiss répond de façon personnalisée. Il intervient régulièrement auprès des entreprises ou de groupement d'employeurs (CINDEX, Cercle Magellan) à titre de conseil pour répondre aux questions nombreuses et complexes.

### **Prolongations de détachement et accords dérogatoires sur la base de l'article 16 du règlement (CE) n°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. Juridiquement, cela signifie qu'il est dérogé au principe premier des règlements de coordination ou des accords bilatéraux de sécurité sociale à savoir que c'est la loi du lieu de travail qui s'applique « *lex loci laboris* ».

Le Cleiss joue un double rôle dans l'instruction de ces dossiers. En effet, il est l'institution compétente pour :

- Examiner les demandes, en provenance de ses homologues étrangers, en vue d'accorder ou refuser l'exemption d'affiliation au régime français de sécurité sociale de personnes qui exercent temporairement leur activité en France ;
- Demander l'autorisation aux régimes étrangers de maintenir certains assurés aux régimes français.

Pour prendre sa décision, le Cleiss instruit la demande d'exemption d'affiliation ou de maintien, en s'appuyant sur les informations obtenues auprès des organismes étrangers ayant délivré les formulaires de liaison, des employeurs étrangers, des corps de contrôle français, éventuellement, et en ayant recours aux outils tels que SIRDAR.

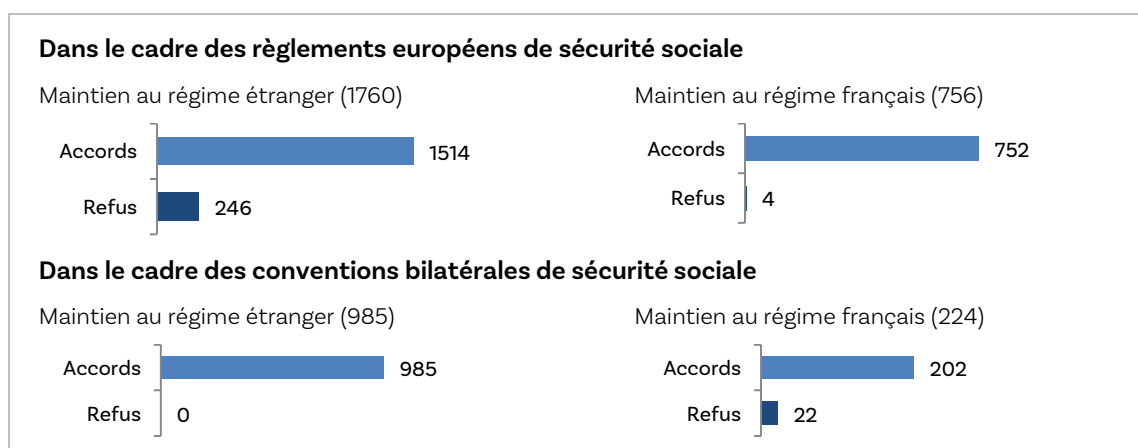
Les **demandes de maintien au régime étranger** viennent majoritairement de Suisse. Celles-ci représentent en effet 53% des demandes dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale et 23% dans le cadre des règlements européens de coordination. Pour mémoire, l'arrangement administratif franco-suisse du 22 juin 2009 permet de déroger aux règles de droit commun du maintien à un régime national de sécurité sociale, posées d'une part par les règlements européens de coordination pour les ressortissants européens et, d'autre part, par la convention franco-suisse de sécurité sociale de 1975 pour les ressortissants d'États tiers.

Après la Suisse, les principaux États pour lesquels des demandes de maintien au régime national ont été formulées sont d'abord, l'Allemagne et, dans une moindre mesure, l'Italie, l'Espagne et le Royaume-Uni.

S'agissant des accords bilatéraux de sécurité sociale, on peut noter par rapport à 2017 une augmentation des demandes issues du Japon et du Canada. Des exemptions d'affiliation au régime de sécurité sociale français ont notamment été délivrées dans le cadre de l'année japonaise « Japonismes 2018 – Juillet 2018/février 2019 ».

Le Cleiss est l'institution compétente pour examiner et transmettre à l'autorité ou institution compétente de l'autre État la **demande de maintien dérogatoire aux régimes français de sécurité sociale**. C'est cette dernière qui prend la décision définitive. Dans le cadre des règlements européens, ces demandes font quasiment toutes l'objet d'un accord de la part des institutions étrangères avec seulement 4 refus sur 756 demandes en 2018 (si l'on ne compte pas les demandes pour lesquelles le Cleiss attend la réponse). Ce très bon taux de retours favorables s'explique notamment par l'action pédagogique et préventive du Cleiss auprès des employeurs demandeurs : en effet, le Cleiss examine les demandes et s'assure de leur recevabilité et de leur complétude avant leur transmission à ses homologues.

Les demandes de maintien au régime français sont principalement déposées, en ce qui concerne l'Europe, au bénéfice de travailleurs exerçant leur activité en Belgique, Allemagne et Italie. Pour les accords bilatéraux, ces demandes concernent principalement le Maroc, la Corée du Sud, Monaco et la Nouvelle-Calédonie.



Globalement, 91% des demandes de maintien à un régime de sécurité sociale étranger sont acceptées par le Cleiss et 97% des demandes de maintien au régime de sécurité sociale français sont acceptées par les institutions étrangères compétentes. **Ce qui tend à montrer que les demandes sont très majoritairement fondées et que le Cleiss assure une vraie fonction de contrôle et de régulation.**

### 3. L'EXPERTISE JURIDIQUE DU CLEISS EST SOLLICITÉE SUR LES DOSSIERS JURIDIQUES EUROPÉENS

Le Cleiss a apporté son expertise et son soutien aux tutelles sur deux dossiers majeurs au sein des instances européennes : la révision des règlements européens de coordination des systèmes de sécurité sociale et la mise en place d'une autorité européenne du travail (AET). Il l'a fait de manière constante au sein de la REIF<sup>1</sup>, qui a tenu régulièrement des

<sup>1</sup> REIF : représentation européenne des Institutions françaises de sécurité sociale auprès de l'Union Européenne

réunions de travail, notamment, dans le cadre du groupe de travail créé avec l'EN3S et à l'occasion des réunions organisées par la direction générale du travail. Il a été appelé à donner son avis sur les évolutions des rédactions proposées.

### **Le projet de modification des règlements européens de coordination reste en suspens**

Plusieurs chapitres des règlements européens de coordination des systèmes de sécurité sociale n°883/2004 et n°987/2009 ont fait l'objet de propositions de modifications de la part de la Commission européenne. Le Cleiss a apporté son expertise, à la demande de l'État, sur les propositions de l'eurodéputé M. Guillaume BALAS, rapporteur sur le projet de modification des règlements. Les points principaux sont : la détermination de la législation applicable, le détachement et la pluriactivité, l'assurance chômage et maladie. Le Cleiss suit attentivement l'évolution de ce dossier et participe aux échanges et discussions dans le cadre de la REIF.

### **L'Autorité européenne du travail devrait voir le jour en 2019**

Le Cleiss a participé aux échanges et discussions tant dans le cadre de la REIF que dans celui des travaux organisés par le ministère du travail sur l'autorité européenne du travail. Il a été partie prenante aux séminaires ayant pour objectif de fournir au représentant de la France au comité consultatif pour la mise en place de l'AET l'avis technique des administrations concernées. Les missions de cette nouvelle instance ont notamment fait l'objet de discussions : information, facilitation des inspections conjointes ou concertées, coopération et médiation.

## **4. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : LA CONTRIBUTION DU CLEISS DANS LES DIFFÉRENTES ENCEINTES NATIONALES ET EUROPÉENNES.**

Le Cleiss est un partenaire reconnu de la lutte contre la fraude, à la fois sur le plan juridique et sur les aspects opérationnels, bien qu'il n'ait évidemment pas vocation à participer à des contrôles de terrain, n'étant pas doté des compétences et pouvoirs des organismes de protection sociale, des inspections et des forces de l'ordre en la matière. Il apporte cependant des éléments concrets de ciblage, grâce à l'exploitation de la base SIRDAR, sur demande, et participe au développement des coopérations grâce à la future plateforme dédiée à la lutte contre la fraude. Il est également associé aux discussions nationales sur le PNLTI (Plan national de lutte contre le travail illégal). Il est sollicité pour intervenir sur cette thématique, notamment, au côté de la DNLF et dans le cadre de réunions organisées par les services du ministère chargé du travail.

## La maintenance statistique de SIRDAR, la base de données des détachés et des pluriactifs, permet d'apporter un soutien technique aux corps de contrôle

### ■ Un travail de longue haleine pour dématérialiser les flux

Dans le sens Étranger-France (flux entrants de travailleurs détachés), il existe deux principaux modes d'alimentation de la base SIRDAR : la réception des formulaires DP A1 ou E101 sous format papier et la mise à disposition de fichiers électroniques par certains partenaires européens.

Depuis la mise en place du nouveau marché de numérisation durant l'été 2017, des agents sont chargés de numériser quotidiennement des formulaires A1 qui seront, après contrôle, déposés sur une plateforme dédiée pour leur traitement. Les formulaires non numérisés par le Cleiss font l'objet d'un traitement complet par un prestataire extérieur.

Ainsi, le Cleiss a dépensé 216 678 € pour la numérisation et l'océrisation des formulaires A1 en 2018. Cet effort conséquent a permis de traiter 395 000 formulaires transmis par les partenaires européens et donc de réduire le délai entre la réception des formulaires et la mise à disposition de ces informations sur SIRDAR.

	2016	2017	2018
Budget	117 000 €	95 000 €	216 678 €
Formulaires papier traités et intégrés dans la base SIRDAR	241 800	184 600	395 000
Évolution		+128 %	+113,98 %

En 2018, sept pays ont adressé périodiquement au Cleiss des fichiers : la Belgique, l'Irlande, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suisse ainsi que la Hongrie et la Roumanie de manière plus irrégulière (contre trois pays en 2017). Dans un souci de fiabilisation de la base SIRDAR mais aussi d'une alimentation plus régulière, plus moderne et moins coûteuse, le Cleiss tente de recevoir davantage de fichiers électroniques de la part de ses partenaires : le projet a abouti en 2018 avec les Pays-Bas après deux années d'échanges. Des discussions sont toujours en cours avec l'Italie et devraient aboutir avec la Pologne.

### ■ Intégration de fichiers de formulaires dans SIRDAR

	2016	2017	2018
Formulaires fournis sous forme de fichiers et intégrés dans SIRDAR	120 692	242 614	Environ 297 000
Évolution		+101,02 %	+ 22,42 %

Globalement, le Cleiss a donc intégré en 2018, sur la base des formulaires reçus sous format papier et de ceux reçus sous format dématérialisé, un nombre très élevé de formulaires A1 ou E101, plus de 692 000 contre 427 000 en 2017 et 362 000 en 2016. Cela résulte des efforts faits pour recevoir plus de formulaires de la part des organismes

étrangers<sup>2</sup> et pour accélérer l'océrisation des documents par le prestataire extérieur. Il y a donc eu en 2018 une intégration importante de formulaires émis en 2017. Cela contribue fortement à la fiabilisation et l'actualisation des données contenues dans la base, ce qui était indispensable pour permettre une exploitation ciblée des informations utiles au contrôle.

■ **Une alimentation encore incomplète sur les détachements sortants et les formulaires délivrés aux travailleurs pluriactifs**

Dans le sens France - Etranger c'est-à-dire les flux sortants de travailleurs assurés en France, seul le régime général est en mesure de remettre ces informations, la CCMSA et la Sécurité sociale des Indépendants (ex-RSI) n'ayant pu répondre favorablement à la demande du Cleiss. La base SIRDAR est donc essentiellement alimentée par le biais de la base de la Cnam, dans le cadre des règlements européens et uniquement en matière de détachements : en effet, les formulaires délivrés dans le cadre de la pluriactivité ne sont généralement pas intégrés, ce projet ayant été reporté à plusieurs reprises.

La CNAM met à disposition du Cleiss un fichier hebdomadaire reprenant les informations figurant sur les formulaires A1 français délivrés par les caisses primaires, ce qui permet de disposer d'une base bien actualisée.

■ **La qualité de la base SIRDAR continue à progresser.**

Après la numérisation et le traitement des formulaires par le prestataire externe du Cleiss et avant leur intégration dans SIRDAR, les formulaires sont « qualifiés ». En effet, il arrive que des champs du formulaire soient mal renseignés pour de multiples raisons. Certains champs essentiels à la bonne compréhension du formulaire sont alors repris et requalifiés : renseignements sur le A1, l'État membre dont la législation s'applique, la situation professionnelle, les employeurs, les dates de début et de fin de mission, l'institution délivrant le formulaire.

Un travail important de fiabilisation de la base SIRDAR a également été mené tout au long de l'année 2018 notamment par le nettoyage de la base, la suppression des formulaires en doublon, le travail préalable sur les fichiers avant intégration dans SIRDAR pour les Pays-Bas et la Hongrie, afin de s'assurer que les informations transmises par les organismes étrangers sont complètes.

■ **Les connexions à la base SIRDAR illustrent la contribution du Cleiss au processus de contrôle.**

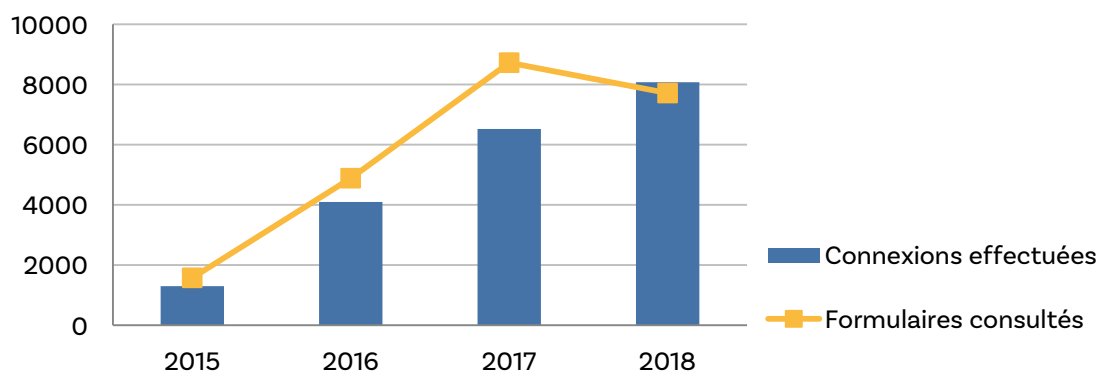
Cette base est accessible, non seulement aux agents du Cleiss compétents sur la législation applicable mais aussi à toutes les personnes appartenant à un corps de

---

<sup>2</sup> NB : il n'existe pas d'obligation formelle de transmission entre institutions.

contrôle français, habilitées par la loi et en ayant fait la demande (ACOSS/URSSAF, OCLTI, services déconcentrés du ministère du travail...). Un accès aux agents de contrôle des CAF a été ouvert début 2016.

Sur la période 2015-2018, on observe que l'utilisation de la base en termes de connexions effectuées a bien évolué mais que le nombre de formulaires consultés a diminué. L'année 2017 reste celle au cours de laquelle les comptes SIRDAR ont généré le plus de consultations (soit environ 13 formulaires par consultation).



Ces données sont différentes de celles de l'annexe 3 car elles sont fondées sur une méthode plus restrictive de dénombrement des sessions d'utilisation de SIRDAR : le nombre de sessions s'entend ici comme celles ayant abouti (login et mot de passe saisis correctement). En annexe 3, il s'agit de l'ensemble des tentatives de connexions, y compris celles ayant échoué. Pour le nombre de comptes actifs, la remarque est la même. Dans les deux cas, la différence est d'environ 20%.

- **L'exploitation de la base SIRDAR en vue de la lutte contre la fraude et contre le travail illégal permet désormais de suivre individuellement le parcours des travailleurs.**

Depuis maintenant trois ans, un outil de traitement de données permet de réaliser des tableaux de bord répondant, entre autres, aux demandes internes, 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 permet aussi des analyses statistiques.

Des analyses sont désormais beaucoup plus faciles à réaliser afin 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 leur répartition géographique, la durée moyenne des détachements sur le sol français. Pour répondre à des demandes plus globales, il est aujourd'hui possible de suivre la volumétrie des formulaires intégrés par pays, par année, selon les différentes catégories. Ces analyses sont réalisées périodiquement ou ponctuellement pour répondre à des demandes précises des corps de contrôle.

En 2018, le Cleiss a commencé à mettre en place un outil très utile pour les corps de contrôle : il s'agit du suivi des travailleurs. Sur une période donnée, il est dorénavant possible de tracer tous les détachements de travailleurs par une entreprise donnée (en



France ou à l'étranger) vers une ou plusieurs entreprises d'accueil et de calculer ainsi les durées de détachement cumulées. Cela permet aussi de détecter les cas où un même travailleur est détaché successivement par plusieurs entreprises différentes.

Par ailleurs, le Cleiss a fourni à la CNAM un fichier sur les travailleurs français détachés en France par une société située sur le territoire d'un autre État, pour permettre des contrôles sur d'éventuelles erreurs ou fraudes en matière de remboursement de soins de santé.

Ainsi, les initiatives du Cleiss à partir de la base SIRDAR sont nombreuses : l'objectif principal est de disposer d'une base complète des détachements de travailleurs sur le territoire français et d'exploiter ces données. Ce n'est pas encore complètement possible car certains pays ne communiquent que pas ou peu de formulaires, malgré les multiples demandes adressées. Lorsque ces travaux de fiabilisation auront abouti, le Cleiss sera en mesure de diffuser dans son rapport statistique des informations émanant non plus des rapports de la CACSSS mais directement de SIRDAR et de contribuer de façon encore plus active à la lutte contre la fraude sociale.

### **Le Cleiss assure le suivi des demandes de retrait A1**

Le Cleiss participe à la réflexion menée avec le ministère des affaires sociales sur la coordination des différents acteurs dans ce domaine. Le Cleiss a notamment pour mission de suivre le bon déroulement des demandes de retrait de documents portables (DP) A1 opérées par les corps de contrôle, mission réaffirmée par la Chancellerie dans une dépêche du 11 juin 2018.

A cet effet, un tableau de suivi et d'analyse a été mis en place et le Cleiss a mis à disposition des différents acteurs une adresse électronique dédiée : [retraitA1@cleiss.fr](mailto:retraitA1@cleiss.fr). Le Cleiss apporte également toute son expertise dans les argumentaires fondant la demande de retrait. En 2018, le Cleiss a recensé 18 dossiers dans lesquels un organisme français a demandé le retrait de DP A1 délivrés par un organisme étranger. Plus de la moitié de ces demandes concernent l'Espagne et la Roumanie.

Le groupe de travail sur l'argumentaire dans les procédures de retrait A1 piloté par le Cleiss et composé de représentants de la DACI, de la DGT, de l'ACOSS et de la CCMSA ainsi que de l'OCLTI s'est réuni à plusieurs reprises en 2018. Ce groupe 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.

Le Cleiss travaille à la mise à jour du guide du retrait pour tenir compte des positions développées par la Commission, notamment les commentaires et les décisions rendus sur l'application des règlements européens ainsi que de la jurisprudence de la CJUE, arrêts du 6 février 2018 Omer ALTUN et du 6 septembre 2018 Alpenrind GmbH. Il assure un suivi de la jurisprudence de la Cour de Cassation et la communique à ses partenaires.

## **Le projet de plateforme de lutte contre la fraude pour favoriser les échanges opérationnels entre les acteurs**

En 2018, le Cleiss a poursuivi ses travaux de développement de la plateforme de lutte contre la fraude, premier outil de coordination nationale entre les acteurs institutionnels en matière de lutte contre la fraude et le travail illégal. Cet outil très attendu, conçu comme un véritable réseau social pour rendre plus efficaces les alertes et la collaboration en cas de suspicions de fraude et en cas de fraudes avérées, permettra aux utilisateurs de déposer et de partager des documents, d'échanger des messages et des analyses.

Cette plateforme comportera un fil d'actualité, un historique indiquant les événements pour chaque dossier société et des notifications en cas de modification. Pour les utilisateurs qui pourront choisir de s'abonner au suivi de telle ou telle entreprise, ce sera donc un outil de veille. Elle proposera également un espace de documentation, des fiches de jurisprudence, des procédures, des guides par thématiques.

La plateforme est entrée en phase de tests sur les profils administrateur et contributeurs selon la méthode Agile c'est-à-dire en segmentant les fonctionnalités à développer, ce qui permet de se concentrer sur une seule d'entre elles jusqu'à ce qu'elle soit totalement validée, avant de passer à la suivante.

## **5. LE CLEISS APPORTE SON AIDE À LA CONDUITE DES COMMISSIONS MIXTES ET AUX RENCONTRES BILATÉRALES**

Dans le cadre de son activité de gestion des « dettes et créances internationales », la CNAM a été amenée en 2018 à rencontrer des partenaires étrangers afin d'apurer les comptes de sécurité sociale entre la France et ces derniers. A ce titre, le Cleiss est sollicité pour la transmission des éléments chiffrés nécessaires aux réunions qui ont eu lieu avec les pays suivants :

- Serbie du 13 au 15 mars 2018 à Paris pour la renégociation d'un arrangement administratif ;
- Gabon du 5 au 7 septembre 2018 à Libreville pour l'apurement des exercices 2010 à 2016 ;
- Algérie du 17 au 19 décembre à Vannes.

Parallèlement à ces commissions, le Cleiss a organisé ou participé à diverses rencontres bilatérales sur l'application des conventions bilatérales. Le Cleiss a rencontré le Canada en juin sur la mise en œuvre du nouvel accord franco-canadien du 14 mars 2013, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2017, et la finalisation des formulaires de liaison.

En décembre 2018, le Cleiss a organisé une rencontre entre la Corée du Sud, la CNAV et la CARSAT de Limoges, pôle de compétence pour la Corée du Sud, venue mieux appréhender le système de retraite français en vue de la réforme de son propre système.

A la même période, le Cleiss a participé à une rencontre bilatérale avec le Québec, la CNAM et la CRAMIF sur les questions liées au calcul de la pension d'invalidité.

Enfin, dans le souci de régler les difficultés liées à l'application de la convention franco-argentine, le Cleiss a poursuivi tout au long de l'année ses travaux entrepris en 2017 : l'instruction commune avec la CNAV sur le formalisme à respecter a été diffusée en mars aux caisses françaises du régime général mais également aux autres régimes français entrant dans le champ d'application de la convention. En parallèle, le Cleiss a diffusé sur son site à destination des assurés la liste des documents nécessaires pour une demande de pension de vieillesse ou de survivant du régime argentin. Le Cleiss a également participé à une réunion de coopération tripartite France - Argentine et Espagne sur la mise en œuvre de la convention et les cas particuliers.

Dans ces instances, l'expertise du Cleiss est attendue à la fois sur la renégociation des conventions et sur le suivi des dossiers individuels posant des difficultés. Cela génère une activité lourde en gestion : tenue de tableaux de suivi, constitution de dossiers avec copies des courriers ou des formulaires de liaison reçus...



## IV - LE CLEISS UN PRESTATAIRE DE SERVICES POUR LES ORGANISMES FRANÇAIS DE SÉCURITÉ SOCIALE

Le Cleiss, au-delà de ses missions d'information et de sa compétence décisionnelle sur certains dossiers, consacre une grande part de son activité à venir au soutien des autres organismes de sécurité sociale, soit dans le cadre d'une de ses missions définies réglementairement, comme la traduction des documents de sécurité sociale, soit dans le cadre de missions connexes à sa qualité d'organisme de liaison. C'est le cas, par exemple, pour le déploiement d'EESSI en France.

### 1. LES TRADUCTIONS OFFICIELLES DES DOCUMENTS DE SÉCURITÉ SOCIALE : DES PROGRÈS CONTINUS EN QUALITÉ, EN COÛT ET EN DÉLAIS.

En sa qualité d'organisme de liaison à l'international, le Cleiss est, depuis près de 60 ans, le service traducteur des organismes de protection sociale français. Afin d'assurer cette mission, le Cleiss dispose de traducteurs en interne au sein de sa direction des traductions et fait appel à des prestataires pour toutes les langues non traduites en interne. Depuis le début des années 2010, des efforts importants ont permis d'améliorer et de diversifier le service rendu aux organismes tout en diminuant le coût budgétaire.

Grâce à sa politique de plurilinguisme et à la création de sa cellule technique d'assistance aux traducteurs, l'offre interne a concerné 24 langues<sup>3</sup> en 2018, soit en traduction proprement dite, soit en assistance. Le coût global annuel de la prestation externalisée de traductions pour l'année 2018 s'est établi, en gestion, à 594 828 euros. Il s'agit de la dépense calculée sur la base des traductions retournées par les prestataires externes, indépendamment de la logique comptable AE/CP. Le coût moyen unitaire s'est élevé à 21,07 euros par demande, en forte baisse. Le délai moyen de traitement a été de 11 jours calendaires.

#### Une offre diversifiée qui couvre 42 langues

En 2018, dans le cadre du nouveau marché de traduction, l'ukrainien est venu s'ajouter aux 41 langues figurant déjà dans l'offre de service du Cleiss, qui se compose des langues

<sup>3</sup> albanais, allemand, anglais, arabe, bulgare, croate, espagnol, géorgien, grec, hongrois, italien, lituanien, malgache, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, slovaque, slovène, suédois, tchèque, turc et ukrainien.

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

Pour quelques langues très minoritaires seulement, le Cleiss n'est pas actuellement en mesure de proposer une offre.

En 2018, le Cleiss a répondu à 53 562 demandes de traduction, réparties comme suit :

- 25 327 demandes effectuées en interne, soit 21 058 pages ;
- 28 235 demandes en externe, soit 16 287 pages.

Cela représente 11 203 500 mots traduits sur la base de 300 mots par page.

Les bons résultats 2018 viennent valider la politique du Cleiss en matière de traduction, politique qui souhaite privilégier le « traduire autrement » en lieu et place d'une constante demande d'augmentation des moyens - laquelle ne répondait que ponctuellement à l'afflux de la demande sans réformer structurellement l'ensemble des procédures de traduction, en agissant sur les trois leviers que sont la réduction du besoin en traduction, la réduction des délais et la diminution du coût. Pour arriver à ces résultats, la direction des traductions s'est dotée d'un outil technique efficace automatisant à partir de 2015 l'ensemble des procédures.

### De la réduction du besoin en traduction à la traduction de « l'essentiel »

Le Cleiss en tant que service destinataire des demandes de traduction n'a aucune action sur le flux entrant des demandes et, souvent dans son histoire, il n'a pas pu répondre à une augmentation importante du flux qu'en recourant à une forte externalisation impliquant une augmentation de son budget. Par ailleurs, un flux entrant en augmentation générerait toujours une augmentation du temps d'enregistrement de la demande et donc un stock de demandes non saisies plus important, historiquement résorbé par le recrutement d'un agent.

	2010	2011	2013	2014	2015	2018
<b>Effectif du secrétariat des traductions</b>	3	4	3	3	2	1
<b>Besoin en traduction (demandes en attente d'enregistrement)</b>	10 919	10 082	17 750	14 200	0	0

Sous l'effet de la crise de 2010, le flux entrant de demandes de traduction est à nouveau reparti à la hausse au cours du dernier trimestre 2011. A la fin de cette année-là, les secteurs linguistiques internes totalisaient 68 % du besoin en traduction non traité, traductions en cours et demandes de traduction non enregistrées par le secrétariat.

Pour répondre à cet afflux de demandes de traduction<sup>4</sup>, et compte tenu de l'impossibilité de recruter au secrétariat des traductions et des limites budgétaires<sup>5</sup>, des solutions ont été envisagées :

- une solution technique pour fluidifier et réduire le temps d'enregistrement des demandes de traduction ;
- la mise à disposition de glossaires pour limiter l'envoi de certains types de traduction ;
- la création d'une cellule technique de prétraitement des demandes et d'assistance aux traducteurs.

La solution technique ne s'est matérialisée que le 1<sup>er</sup> janvier 2015 par la mise à disposition des organismes de protection sociale français d'une plateforme pour le traitement dématérialisé de la demande de traduction.

La solution en matière de terminologie s'est concrétisée par :

- la mise à disposition de glossaires de l'état civil selon le calendrier ci-après ;
- l'arrêt de l'envoi de demandes de traduction de pièces d'état civil au Cleiss dans les langues des glossaires (sauf exceptions) ;
- pour ce qui était du stock existant en 2013, la non prise en charge des demandes transmises, à charge pour les organismes de traiter ces demandes en utilisant les glossaires d'état civil.

#### Calendrier de mise à disposition de glossaires de l'état civil

<b>2013</b>	anglais, allemand, espagnol, italien et portugais
<b>2014</b>	albanais, hongrois, néerlandais, portugais, russe, slovaque, suédois, tchèque et turc
<b>2016</b>	croate, danois, finnois, letton, lituanien et norvégien

De son côté, la création de la cellule technique de prétraitement en 2012 permettait d'intervenir sur des demandes à faible contenu traductif dans des langues jusque là exclusivement externalisées.

Les instructions données aux prestataires extérieurs lors des passations des nouveaux marchés, timidement d'abord en 2014 et plus systématiquement en 2018, venaient compléter le processus initié en 2012 pour réduire à l'essentiel le message traduit. Il est en effet utile de rappeler que le rôle du traducteur est de retranscrire intégralement dans la langue cible ce qui figure dans la langue source. Or, quelle utilité pour l'organisme devant

<sup>4</sup> 17 750 demandes non prises en charge fin 2013, 14 200 fin 2014 par exemple.

<sup>5</sup> 950 932 euros de budget en 2012, contre 1 177 217 en 2011 et 1 333 627 euros en 2013 par exemple.

instruire une demande de connaître les horaires d'ouverture de tel organisme étranger, par exemple, renseignements qui figurent sur la pièce à traduire ?

Le tableau ci-dessous traduit concrètement les résultats de cette politique en faisant apparaître une baisse continue du nombre de pages traduites par demande : le total de pages traduites a baissé de près de 30 % entre 2010 et 2018 alors que le nombre de demandes augmentait de 13 %.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Pages</b>	52 657	56 166	46 921	45 563	52 819	51 180	39 891	40 166	37 407
<b>Demandes</b>	49 389	48 097	48 913	52 441	65 353	66 535	51 434	52 402	56 059
<b>Ratio pages/ demandes</b>	1,06	1,16	0,95	0,86	0,80	0,76	0,77	0,77	0,66

### Réduire et maîtriser les délais pour l'utilisateur final afin que la traduction n'apparaisse plus comme point de blocage des dossiers

Jusqu'à la mise en place de la plateforme des traductions en janvier 2015, le délai de référence utilisé pour évaluer la performance de la direction des traductions correspondait à la durée de vie d'une demande de traduction au Cleiss, c'est-à-dire depuis son enregistrement par le secrétariat des traductions jusqu'à son retour à l'organisme de protection sociale.

Dès lors, ni le temps d'acheminement au Cleiss (notamment pour les envois postaux), ni le temps de transmission à la direction des traductions (par le service courrier ou les autres directions du Cleiss) ni le temps d'attente avant enregistrement n'étaient comptabilisés. En raison de l'importance des stocks à traduire à certaines époques, la durée de vie d'une demande au Cleiss ne rendait pas compte non plus du temps réel de traduction, ce temps n'étant encadré par aucun indicateur.

Le tableau ci-dessous rend compte de la durée de vie moyenne (phase enregistrement et retour vers l'organisme) d'une demande de traduction jusqu'en 2014 :

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Durée moyenne en jours calendaires</b>	51	54	37	28	23	21	32	44	137	122

Ces délais moyens ne reflètent bien sûr pas les délais les plus longs, lesquels pouvaient être réellement dissuasifs. La mise en place de la plateforme électronique des traductions a permis d'éliminer la phase d'acheminement postal, de transmission et d'enregistrement et, ainsi, de réduire considérablement les délais et la nécessité de travaux de secrétariat puisqu'un seul agent gère désormais la plateforme. Cette nouvelle méthode permet de rendre compte du vrai service à l'utilisateur avec comme objectif que le délai de traduction ne soit plus un obstacle pour l'instruction des dossiers.



Aujourd'hui, l'enregistrement de la demande est effectué par les seuls organismes de protection sociale, ce qui, sur le fond, a toujours été le cas puisque l'enregistrement opéré par le Cleiss ne faisait que reprendre les éléments fournis par les organismes dans leurs formulaires de liaison, sans valeur ajoutée. Le retour est désormais réalisé directement par le traducteur sans intervention du gestionnaire de flux.

Avec la plateforme donc, la durée de vie réelle moyenne au Cleiss d'une traduction est très nettement inférieure à ce qu'elle était. Par ailleurs, le procédé est davantage sécurisé puisque la restitution de la traduction n'est plus soumise aux aléas d'acheminement et de transmission.

	2015	2016	2017	2018
<b>Durée moyenne réelle en jours calendaires</b>	11,94	9,38	14,5	10,9

Pour simplifier, on constate la durée moyenne a diminué de 3 jours en 1 an.

Comme le montre le tableau ci-dessous, le gestionnaire de flux gère quotidiennement 200 à 250 demandes de traduction, sur la base de 220 jours ouvrables.

	2016	2017	2018
<b>Demandes de traduction prises en charge par le gestionnaire de flux</b>	52 644	54 205	53 254

## Un coût externe en diminution très significative depuis 10 ans

Une partie de la traduction assurée par le Cleiss étant confiée à des prestataires extérieurs, un budget dédié est nécessaire. Jusqu'en 2009, les prix de la traduction étaient unilatéralement fixés par le Cleiss. En toutes époques, ils ont été inférieurs au prix du marché. Malgré cela, le Cleiss a su fidéliser ses traducteurs extérieurs par une pérennisation de leur travail.

A compter de 2010, le Cleiss a commencé à passer un marché public pluriannuel de traductions. Cela a paradoxalement, dans un premier temps, non seulement surenchéri le coût de la prestation mais aussi quelque peu dégradé le travail de traduction.

Le premier marché de traductions (2010-2013) a été passé avant l'avènement de la plateforme et les difficultés rencontrées en 2012 avec l'augmentation massive du flux de demandes (nombre de prestataires limités dans certaines langues). Lors de la préparation du second marché, la plateforme n'étant qu'à l'état de projet, les instructions de traductions données aux prestataires sont restées limitées.

Le marché en cours a débuté le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Il a été l'occasion de mettre en œuvre pleinement les orientations de progrès définies progressivement au cours des marchés précédents et d'en récolter les fruits. Sa réécriture a permis en effet d'imposer des instructions aux traducteurs extérieurs et l'utilisation de documents types, notamment une pièce d'état civil type, le tout visant à générer une traduction utile et suffisante, délestée de données inutiles aux dossiers instruits par les organismes de sécurité sociale.

Ainsi, le Cleiss a pu utiliser le principal levier dont il dispose pour améliorer sa performance de traduction.

L'obligation de « traduire autrement » pour le traducteur extérieur a conduit à une réduction de près de 39 % du budget 2018 par rapport à l'année 2017. Ainsi, le budget de traductions 2018 est le plus faible de la période 2005-2018, comme le montre le tableau ci-dessous. Ainsi, tous les leviers sont mobilisés pour améliorer le service rendu aux organismes demandeurs tout en diminuant le coût pour la collectivité.

	2005	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Budget (euros)</b>	716 265	994 000	1 177 217	950 932	1 013 882	1 333 627	1 274 589	928 911	964 393	596 450

L'obligation faite aux prestataires extérieurs de traduire seulement ce qui est utile a également généré, en interne, de nouvelles responsabilités pour s'adapter au nécessaire contrôle des prestations réalisées à l'extérieur. Les traducteurs du Cleiss sont donc appelés à mobiliser leur expertise pour encadrer et vérifier la qualité des traductions externalisées ainsi que le volume facturé. Le contrôle de gestion mis en place sur les prestataires externes a été très développé et a permis des gains importants (cf. annexe 5).

### **Le plurilinguisme et la polyvalence des traducteurs permettent d'élargir et d'adapter l'offre interne de traduction**

L'offre de traduction du Cleiss a fortement évolué dans le temps et s'est adaptée tant à l'élargissement progressif de l'Union européenne qu'aux phénomènes migratoires et aux exigences d'efficacité et de qualité.

Face à la diversification de la demande, et pour éviter une externalisation systématique des langues nouvelles, forcément coûteuse et pas toujours de qualité, le Cleiss s'est adapté à la demande de façon volontariste et lucide. Il a mené une étude en interne en novembre 2011<sup>6</sup> sur les évolutions de court et de moyen terme qui pointait la baisse constante du flux des demandes dans les cinq secteurs linguistiques internes et la nécessaire réorientation des effectifs vers de nouvelles langues. Il a donc saisi l'opportunité de départs en retraite pour élargir, réorienter et consolider les compétences de ses traducteurs.

Ainsi, en 2010, 23 traducteurs traduisaient 5 langues. En 2018, 23 traducteurs traduisent 12 langues, dont 7 nouvelles : arabe, grec, néerlandais, polonais, roumain, russe, et turc, en sus des langues « traditionnelles » à savoir, l'allemand, l'anglais, l'espagnol, l'italien et le portugais. Depuis, 2010, plus de 15 500 pages ont été traduites en interne dans le cadre du plurilinguisme, pages dont la traduction aurait dû être externalisée sans ce changement de politique.

---

<sup>6</sup> Les traductions au Cleiss de 1959 à 2010 : un indicateur des migrations internationales - DEFS - Décryptage n° 7, novembre 2011.

Cependant, le plurilinguisme n'est pas seulement la traduction de nouvelles langues. En effet, pour permettre aux nouvelles langues de se développer, d'autres traducteurs doivent compenser le déficit en traduisant dans les cinq langues du centre.

Pour permettre à chacun de passer d'une langue à une autre, une procédure a été mise en place qui figure en annexe de la fiche « métier traducteur ». Cela permet de formaliser la politique de développement des compétences par la formation et de décrire les contraintes associées et leur prise en compte pour les agents.

En conclusion, aujourd'hui, le plurilinguisme a permis au Cleiss de s'adapter de façon dynamique à la demande tout en menant une politique suivie et cohérente de gestion des compétences.

## 2. EESSI : LE CLEISS, APPUI ET PIVOT DU DÉPLOIEMENT EN FRANCE

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) est un projet européen visant à mettre en place un système informatique d'échange de données de protection sociale entre les 15 000 organismes de sécurité sociale des États membres, de l'Islande, du Liechtenstein, de la Norvège et de la Suisse. Le Cleiss est responsable de la fonction de maîtrise d'ouvrage déléguée du projet en France, par délégation de la direction de la sécurité sociale.

A ce titre, il en coordonne le déploiement dans chaque organisme français de protection sociale, est identifié en tant qu'**organisme de liaison**, c'est-à-dire point de contact des institutions étrangères pour toute demande concernant EESSI, et reçoit en dernier recours les demandes non ou mal adressées à des organismes français.

Il est aussi responsable de la mise à jour de l'annuaire européen, pivot du système, pour les institutions françaises. Enfin, il est aussi concerné en tant qu'organisme traitant des cas de législation applicable.

Le passage en production doit être effectif le **1<sup>er</sup> juillet 2019**, échéance confirmée par la commission européenne. Afin de tenir cet engagement dans ses différents rôles rappelés ci-dessus, le Cleiss a renforcé son implication en 2018, tant à l'international qu'au niveau national.

Les enjeux techniques, financiers et organisationnels du projet EESSI sont importants. C'est pourquoi le Cleiss s'est engagé en 2018, en y consacrant des ressources internes issues de ses différents services (de traductions, informatiques, juridiques) et en complétant, sur son plafond d'emplois, l'équipe dédiée au projet par l'embauche d'une deuxième personne. L'aide financière de la Commission européenne sur les différentes phases du projet depuis 2016 a encore permis en 2018 d'aider le Cleiss et les organismes participants mais s'achèvera en 2019.

## **Représenter la France auprès des institutions européennes et des pays participants**

Le Cleiss représente aussi la France à la Commission Administrative, instance européenne de coordination du projet, ainsi qu'à d'autres réunions dédiées, sur demande de la DSS. Il est l'interlocuteur privilégié de la CE sur le projet EESSI ; il est la voix des organismes français et présente l'état d'avancement du projet en France au moins une fois par mois.

Par ailleurs, il a lancé en 2018 un groupe des pays francophones, réunissant la France, la Belgique, la Suisse et le Luxembourg. Ce groupe permet d'organiser plus efficacement les travaux entre les pays de langue française, de répartir certaines tâches communes (traductions notamment) et de peser plus fortement dans les débats avec la CE, par la rédaction de notes communes et la tenue d'une position commune ou coordonnée lors des instances de coordination européennes.

## **Accompagner les organismes français afin de respecter l'échéance de juillet 2019**

En parallèle, le Cleiss assure la diffusion du projet auprès des organismes français. En 2018, l'accent a été porté sur la formation et l'accompagnement au changement, prérequis indispensables au passage en production.

Des ateliers dédiés à la formation ont été organisés avec les organismes français, permettant de définir un plan de formation national basé sur du *e-learning* afin d'assurer le déploiement d'une formation socle à tous les agents avant juillet 2019. 7 modules ont été déjà réalisés sur les cas d'usage (BUC) les plus importants ou les plus complexes, choisis par les institutions. Un second lot comprenant une présentation du projet, de l'interface RINA et des BUC moins prioritaires sera livré au premier semestre 2019.

Par ailleurs, afin d'accélérer l'appropriation d'EESSI par les agents, le Cleiss s'est engagé dans la traduction de la documentation nécessaire, selon les priorités déterminées par les organismes. En effet, celle-ci est livrée en anglais, ce qui représente un obstacle pour certains agents. En 2018, une traductrice du Cleiss a été mobilisée à temps plein, traduisant 92 documents soit 1 254 pages.

Toujours dans le but d'améliorer la diffusion de l'information sur le projet, l'extranet, permettant de mettre à disposition des institutions françaises la documentation du projet, a été totalement redessiné cette année, pour une mise en production au premier trimestre 2019.

Les équipes du Cleiss se sont aussi fortement mobilisées auprès des organismes français, constituant un groupe d'experts techniques qui partagent leurs connaissances et leurs compétences sur le projet. En partage avec la CNAV, le Cleiss a assuré le pilotage et l'animation d'une communauté ayant pour objectif de partager l'expertise sur les aspects informatiques du projet auprès des différents régimes. Cette mutualisation de compétences facilite la mise en œuvre des composants de raccordement des différents

acteurs nationaux du projet et des adaptations nécessaires sur leur système d'information. Cette expérimentation débutée en fin de premier semestre prend la forme de sessions de travail sur site d'une demi-journée tous les quinze jours ; la prise en charge de ce travail représente près d'une journée par semaine pour l'expertise des questions.

### **Compléter l'annuaire européen des institutions, une étape cruciale**

Le Cleiss est aussi responsable de la mise à jour de l'annuaire européen des institutions, pour la partie française. Cet annuaire est un élément central d'EESSI. Il ne s'agit pas d'y transcrire à l'identique l'organisation des caisses existantes mais plutôt de « masquer » la complexité du système français pour permettre aux organismes étrangers d'identifier simplement leur interlocuteur. Pour cela, une vingtaine d'ateliers dédiés ont permis de rencontrer chaque institution impliquée dans le projet, de valider avec elle son choix d'architecture et d'en déduire, en étroite concertation, les modalités d'inscription dans l'annuaire. Le Cleiss transcrit ensuite ces choix dans l'annuaire européen, conformément au planning de la Commission.

### **Être aussi partie prenante en tant qu'organisme de sécurité sociale**

Mais le Cleiss est aussi concerné en tant qu'organisme de sécurité sociale, étant compétent juridiquement en matière de détermination de la législation applicable. Deux instances du logiciel fourni par la commission européenne, RINA, ont été installées sur ses serveurs. Les réunions de présentation du projet ont permis à 50 agents d'exprimer leurs interrogations sur le projet, car EESSI concernera, à terme, tous les agents de l'établissement, certes à des degrés différents.

### **Préparer l'après-2019**

Toutes les équipes du Cleiss se sont fortement impliquées en 2018 pour assurer le succès d'EESSI, en tant que coordonnateur national du projet mais aussi en tant qu'organisme utilisateur de ce nouveau système. Une fois mis en place, EESSI évoluera pour prendre en compte les demandes des institutions, l'évolution de réglementations...

Ainsi, le rôle du Cleiss sur ce projet, rôle qui s'est affirmé cette année, est appelé à perdurer après l'échéance de juillet 2019. Il sera encore de la responsabilité du Cleiss de représenter la France auprès des instances européennes, déterminer la position française quant aux demandes exprimées par les autres pays, défendre les besoins des organismes français, coordonner le fonctionnement du système au niveau national ou encore mettre à jour l'annuaire européen.

### **3. LE CLEISS, EN PARTENARIAT AVEC L'ACOSS, POURSUIT SES TRAVAUX DE COOPÉRATION BILATÉRALE AVEC DES ORGANISMES ÉTRANGERS**

Les échanges bilatéraux avec des partenaires privilégiés ont abouti à la signature de deux accords de coopération qui ont nécessité de longues discussions préalables :

- en juillet 2018 entre le Cleiss, l'ACOSS et l'organisme italien INPS ;
- le 9 janvier 2019 entre le Cleiss, l'ACOSS et l'organisme polonais ZUS.

Il s'agit, d'une part, pour le Cleiss de progresser dans la transmission des formulaires que ces organismes délivrent, si possible sous la forme de fichiers déjà dématérialisés. Cet objectif répond à un besoin pour l'identification des situations « suspectes » et pour 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 partenaires des engagements sur les échanges d'informations sur des situations qui pourraient s'avérer contraires aux dispositions de la réglementation en matière de législation applicable (fraude, évasion sociale) et la définition, d'un point de vue opérationnel, de contrôles coordonnés en identifiant les critères de sélection des situations présentant un risque d'évasion sociale. Une collaboration administrative plus étroite pourrait aussi faciliter une meilleure compréhension mutuelle et le règlement des différends portant sur l'interprétation et l'application des normes en matière de législation applicable.

Le Cleiss compte bien développer ces protocoles de coopération technique avec d'autres partenaires européens en 2019. Sur la base d'une initiative prise par l'ACOSS lors d'une réunion organisée entre l'organisme compétent espagnol TGSS, le Cleiss et l'ACOSS, une déclaration d'intention devrait être signée avec ce pays fin février 2019.

## V - L'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE ET DE LA GESTION INTERNE

---

En tant qu'établissement public, dont le budget repose de manière quasi exclusive sur les contributions de la sécurité sociale, le Cleiss a naturellement le devoir de contrôler, d'interroger et d'améliorer en permanence sa performance et sa gestion. Cela se traduit notamment par la diminution des dépenses de traductions, principal marché externe du Cleiss (voir supra) mais aussi par une amélioration des systèmes d'information, une exigence d'exemplarité quant à la protection des données personnelles et une attention permanente portée à la performance interne des services.

### **1. LES SYSTÈMES D'INFORMATION DU CLEISS SONT À LA DISPOSITION DES AGENTS ET DES PARTENAIRES EXTERNES, DANS LE RESPECT DES RÈGLES EUROPÉENNES**

2018 a constitué une année de consolidation des environnements de travail des agents du Cleiss et de son centre de données. L'objectif poursuivi était la stabilisation des environnements et le perfectionnement des équipes de l'établissement sur les technologies mise en œuvre (nouveaux postes clients, nouveau système d'exploitation, prise en charge de la solution de téléphonie sur IP).

Une opération de migration vers une version majeure de la solution de virtualisation des instances serveur a été réalisée. Loin d'être anodine, cette action impacte la totalité des serveurs constituant le système d'information du Cleiss. Elle a été réalisée sans interruption de service.

L'activité de développement au cours de l'année 2018 s'est organisée sur le projet EESSI (voir supra) et autour de la mise en œuvre des fonctionnalités de la future plateforme de lutte contre le travail illégal.

### **Le support au quotidien pour les agents et les utilisateurs externes : une activité en augmentation avec des délais contraints**

Le Cleiss traite naturellement toutes les demandes d'intervention sur les systèmes et applications qu'il met en œuvre. Ces demandes peuvent provenir des utilisateurs internes aussi bien que des organismes utilisant les applications du Cleiss ouvertes à l'extérieur. Les demandes d'intervention de 2018 proviennent cependant dans leur très grande

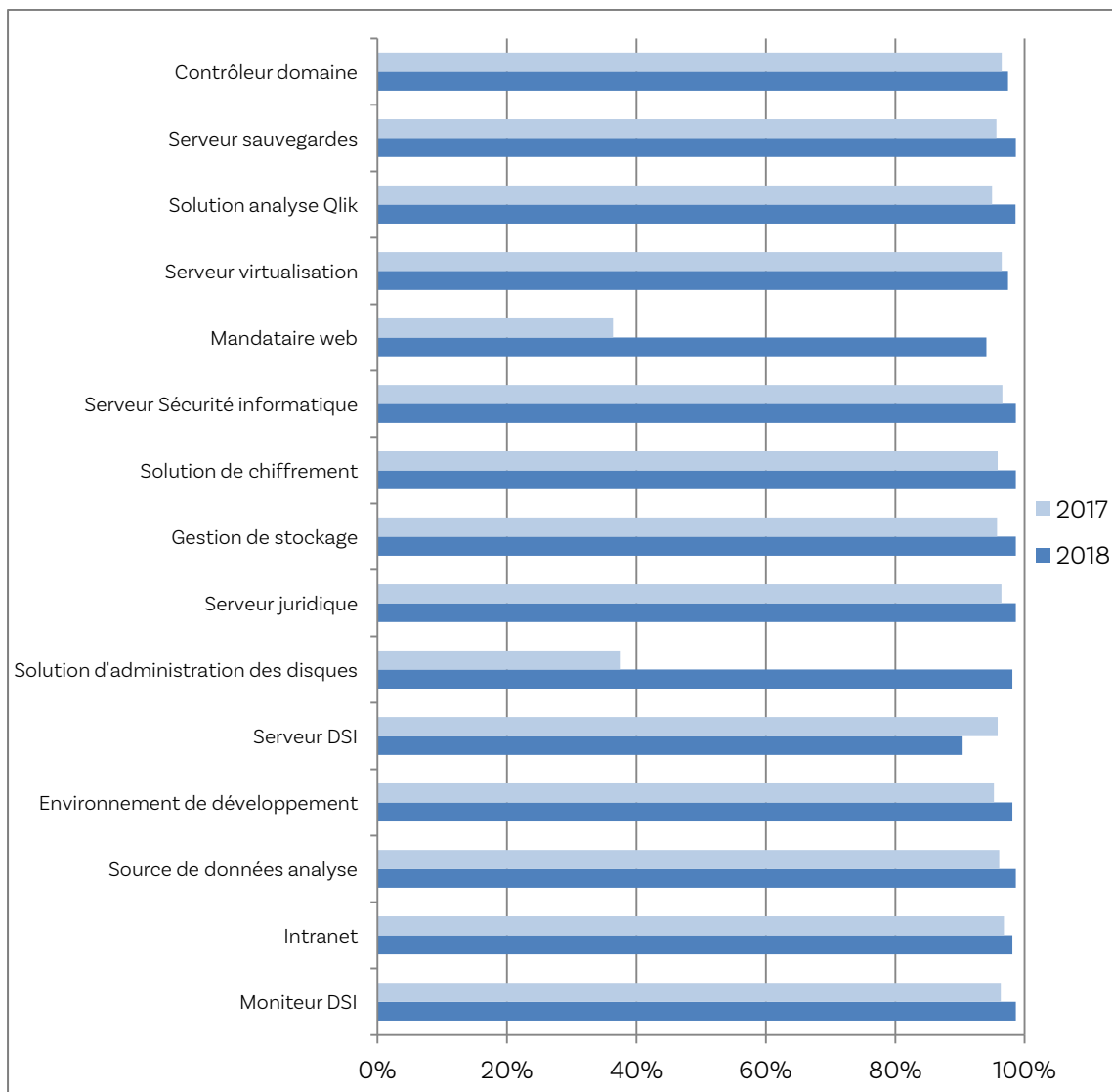
majorité d'utilisateurs internes (plus de 900). Bien que le nombre d'interventions soit en forte augmentation, les délais de traitement des demandes ont diminué de 4 jours.

	2017	2018
Délais moyens de traitement	10 jours	6 jours

La modernisation des infrastructures à la disposition des agents du Cleiss a généré un nombre important de demandes. Le renforcement de l'effectif a permis d'y faire face et de diminuer le délai moyen de résolution des incidents.

### Le taux de disponibilité des serveurs supportant les applications internes est excellent

Il approche en effet 100%. On trouvera toutes les données en annexe 3. Pour obtenir une vision de la réalité, il convient d'étudier le taux de disponibilité par service :





## Les applications externes d'une remarquable variété bénéficient également d'une excellente disponibilité

Au regard de sa taille modeste, le Cleiss parvient à fournir un service de traitement des données à des utilisateurs externes très variés, assez remarquable par sa diversité et sa qualité.

Il met en effet à disposition d'utilisateurs externes pas moins de sept applications dont voici le détail :

- 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.

Pour celles-ci également, les taux de disponibilité des serveurs sont très proches de 100%, comme le montre le tableau ci-dessous, ce qui permet aux partenaires et prestataires du Cleiss de bénéficier d'une très bonne qualité de service et d'une grande fiabilité.

	Serveur	Disponibilité	Indisponibilité
Serveur d'échange		99.99 %	0.01 %
Serveur d'envoi/réception mail		99.98 %	0.02 %
Site institutionnel du Cleiss		100 %	0 %
Portail des traductions		100 %	0 %
Frontal d'utilisation de la messagerie		99.99 %	0.01 %

On trouvera en annexe 3 les données d'exploitation du portail des traductions et de consultation de la base SIRDAR (formulaires européens de détachement).

## En 2018, le Cleiss s'est résolument engagé dans une révision de son fonctionnement interne pour mieux respecter les règles de protection des données personnelles, ceci sur tous les aspects de son activité quotidienne.

En collaboration avec le prestataire Seraphin légal (*Data protection officer -DPO-* externe de l'établissement), le Cleiss a également commencé l'alignement de ses traitements de données, tant électroniques que matérielles, avec les règles européennes dites RGPD

entrées en vigueur au printemps 2018. Une cartographie des différents processus a été réalisée dans le but d'identifier les zones de vigilance à prendre en considération. Cette opération concerne tous les services de l'établissement qui sont donc appelés à réfléchir de façon systématiques aux règles et aux procédures à améliorer.

Dès à présent, des modifications dans les procédures ou sur certains composants ont été réalisées pour mettre le Cleiss en conformité avec le RGPD. Ce travail devra se poursuivre en 2019 avec de nombreux chantiers.

## 2. UNE COMMUNICATION INTERNE DIVERSIFIÉE ET RENOUVELÉE QUOTIDIENNEMENT

### L'intranet : information professionnelle et vie quotidienne des agents

Sur l'Intranet du Cleiss appelé Charcot - du nom de l'illustre occupant de l'immeuble, les agents peuvent trouver des informations destinées à les informer dans leur vie professionnelle et à les aider au quotidien. L'intranet est très largement consulté par les agents et permet, notamment, de publier les informations relatives aux ressources humaines - par exemple, à l'occasion des élections professionnelles qui ont eu lieu le 6 décembre 2018.

Dans un but d'enrichissement professionnel et d'accès aux informations générales, il y est notamment publié:

- un panorama de presse quotidien ;
- un aperçu des textes législatifs et réglementaires parus dans le domaine de la protection sociale française et internationale ;
- des informations ponctuelles relatives aux abonnements ;
- les sommaires des périodiques auxquels le Cleiss est abonné.

### La « NousLetter », un vecteur de communication interne

Une lettre interne a été mise en place à l'automne 2016. Diffusée par mail tous les deux mois, elle informe 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 support répond à un besoin, exprimé par le personnel, d'une meilleure communication inter-directions et d'une plus grande transparence.

### 3. DE NOMBREUX CHANTIERS EN RESSOURCES HUMAINES ONT MOBILISÉ LES AGENTS ET LEURS REPRÉSENTANTS

#### Des recrutements diversifiés et des formations pour élargir les compétences des agents

Depuis le contrat de service 2016-2017, signé entre le Cleiss et ses tutelles, le plafond d'emplois est resté fixé à 86,7 ETPT. L'année 2018 marque une volonté de disposer de compétences spécifiques avec le recrutement de trois agents issus du réseau des organismes de sécurité sociale, des branches famille, vieillesse et recouvrement. Une priorité a été donnée à un apport de compétence externe sur le champ de la lutte contre la fraude.

L'établissement mensuel du Tableau de Bord des Emplois (TBE) constitue la référence pour le dialogue entre le Cleiss, le contrôle financier et les tutelles afin de piloter la masse salariale. L'effectif moyen annuel s'établit à 83,64 ETPT, y compris les CDD.

L'année 2018 a donné lieu à un plan de formation plus ambitieux que précédemment avec un niveau de dépenses se situant aux alentours de 26 000€ et avec une volonté d'investir dans des domaines plus pointus : techniques de l'information, statistiques. La formation reste une priorité avec des cours collectifs par direction (13 agents en anglais juridique) et par le financement d'apprentissage de nouvelles langues dans le but de développer le plurilinguisme au sein du service des traductions.

Récapitulatif des formations 2018

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Bureautique	3	3	1
Comptabilité / gestion budgétaire	2	5	5
Documentation	1	1	1
Management	6	10	7
Informatique	3	3	2
Marché public	2	2	1
Linguistique	7	22	22
Juridique	1	1	1
Communication	1	2	2
Technique rédactionnelle	3	5	5
Santé, hygiène et sécurité	5	11	10
Recouvrement	1	1	1
Bilan de compétence et développement personnel	2	3	3
Préparation concours	7	18	17
Droit syndical	1	2	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>89</b>	<b>80</b>

80 agents<sup>7</sup> ont participé à une action de formation en 2018. Le développement des formations en management, débuté en 2017, se poursuit. Ainsi sur les 7 agents formés dans ce domaine en 2018, 5 sont des adjoints ou des directeurs de service. Afin de favoriser la promotion interne, 17 agents ont suivi des préparations au concours. Parmi eux, deux ont réussi leurs concours de titularisation et ont pu être reclassés dans le corps des attachés d'administration de l'État.

### **Les élections professionnelles : un bon exemple de la richesse et de la complexité de gestion des ressources humaines du Cleiss**

L'année 2018 a donné lieu, comme dans tout le secteur public, à l'organisation d'élections professionnelles par le Cleiss et par les ministères sociaux afin de renouveler les représentants du personnel siégeant dans les différentes instances. Le Cleiss a donc organisé le 9 mars puis le 6 décembre des élections professionnelles pour permettre la désignation des représentants du personnel au sein :

- du conseil d'administration ;
- du comité technique d'établissement (CTE) ;
- du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail ;
- du comité social et économique (CSE) pour le personnel de droit privé.

Les ministères sociaux ont quant eux organisé le renouvellement des représentants des personnels siégeant aux commissions administratives paritaires pour les fonctionnaires (CAP), et aux commissions consultatives paritaires pour les contractuels de droit public (CCP).

### **2018 : une année riche en dialogue social et en gouvernance**

Les élections ont donné lieu à plusieurs réunions avec les organisations syndicales, notamment pour les préparer. Au total, deux réunions du Conseil d'administration, trois du Comité Technique d'Établissement (CTE) et deux réunions du CHSCT ont été tenues au Cleiss.

Les trois réunions du CTE ont été l'occasion d'échanger avec les représentants des personnels, notamment, sur la politique salariale, le plafond d'emploi, les recrutements futurs, l'analyse du bilan social 2017, le plan de formation pour 2018 et la publication des projets d'arrêtés relatifs au CTE et au CHSCT, actant le nombre de représentants du personnel, soit 3 titulaires et 3 suppléants.

Deux réunions du CHSCT se sont tenues, dont une extraordinaire au moment de la canicule survenue durant l'été 2018. Ces réunions ont été l'occasion de réaliser un suivi

---

<sup>7</sup> Un agent formé peut être compté plusieurs fois s'il a suivi plusieurs actions de formations dans des domaines différents.

des travaux de rénovation des locaux et en particulier des travaux portant sur la sécurité des bâtiments. 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 de droit privé, le régime de rémunérations, les modalités de recrutement et d'avancement des personnels du Centre et de la mobilité des agents vers les organismes du régime général.

### **Sur le plan des rémunérations, deux dispositifs ont été intégrés au cours de l'année : le bulletin simplifié et le prélèvement à la source.**

Le décret n° 2016-190 du 25 février 2016 a introduit pour les employeurs l'obligation de remettre à leurs salariés de droit privé un bulletin de paie simplifié sur la base d'un nouveau modèle, plus lisible et compréhensible. Désormais, en application de cette obligation, le bulletin de paie de tous les agents du Cleiss précise les éléments suivants :

- les lignes relatives aux cotisations de protection sociale sont réunies au sein de 5 familles de risque : assurance santé, accidents du travail-maladies professionnelles, retraite, allocations familiales et chômage ;
- le montant global payé par l'employeur : rémunération brute versée, cotisations et contributions à la charge de l'employeur ;
- la ventilation entre CSG/CRDS non imposable et imposable.

L'année 2018 a permis de préparer la mise en place du prélèvement à la source sur les rémunérations versées en 2019. Aussi, une information personnalisée sur le montant du futur prélèvement a-t-elle été portée à titre indicatif sur les bulletins de paie d'octobre à décembre 2018.

#### **4. LES PERFORMANCES DE GESTION DU CLEISS ONT PERMIS UNE FORTE DIMINUTION DE LA CONSOMMATION DES CRÉDITS DE FONCTIONNEMENT ET UN BUDGET GLOBAL EN BAISSÉ, TOUT EN ASSURANT LA SATISFACTION DE BESOINS NOUVEAUX.**

En 2018, l'environnement de travail des agents a fait l'objet d'une attention particulière, avec la continuation des rénovations progressives de bureaux, le renouvellement progressif des mobiliers, des travaux de sécurité dans le bâtiment et des investissements.

Certains de ses travaux ont pu être réalisés en fin d'année, notamment grâce à des économies substantielles sur d'autres lignes budgétaires (particulièrement sur les prestations externes de traduction, voir supra). Par ailleurs, grâce à ces mêmes économies, le budget de dématérialisation des formulaires de détachement a été fortement abondé à partir du mois de juin, en augmentation de 125% par rapport au budget initial, et une partie importante des stocks résorbée. Les deux audits sur le site internet, ainsi que le marché de conformité au RGPD, ont également été réalisés grâce à des redéploiements internes.

La politique de mise en concurrence et de passation de marchés pluriannuels a été maintenue quand cela était pertinent, ce qui permet de donner une meilleure visibilité sur le budget de fonctionnement. A par exemple été renouvelé le contrat d'approvisionnement en gaz pour deux ans, après mise en concurrence.

En revanche, le renouvellement du matériel informatique des agents en télétravail, qui suscite une forte attente, a connu un retard dû au fournisseur et sera donc effectif à l'été 2019.

Au total, les économies effectivement réalisées ont permis non seulement de faire face à des dépenses imprévues mais aussi de présenter au conseil d'administration qui s'est tenu le 27 novembre un budget prévisionnel en diminution de 5.6% en crédits de paiement entre 2018 et 2019. Hors EESSI, cette diminution est de 1.8%, alors même que 70% des crédits sont affectés à la masse salariale, elle-même en légère hausse de 0.36% à autorisation d'emplois constante.

Ces bons résultats ont également permis de maintenir au même niveau les contributions des caisses nationales, malgré une baisse prévisible du fonds de roulement qui ne met pas en danger la trésorerie de l'établissement dans l'immédiat.

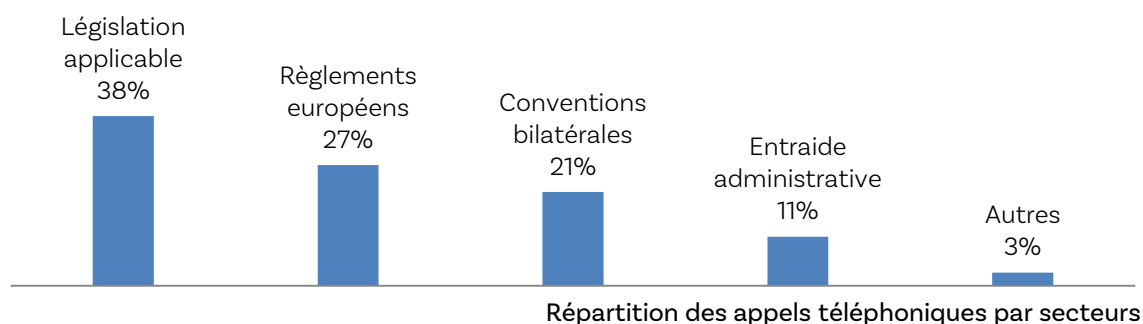
#### **Le contrôle interne a donné ses premiers résultats**

Le travail de modélisation débuté sur l'activité des traductions à l'automne 2017 est à présent finalisé. Certains tableaux de bord sont établis uniquement pour le rapport d'activité annuel, d'autres plus détaillés sont très utiles à la gestion de la direction des traductions et publiés mensuellement ou trimestriellement selon les besoins. **Il faut particulièrement relever le travail réalisé sur l'évaluation et le classement des prestataires externes.** Ceux-ci font l'objet plusieurs fois dans l'année d'une notation et

d'un classement basés sur plusieurs éléments, à savoir le prix unitaire, le nombre moyen de mots facturés par demande, les délais et la qualité. Ces prestataires ont connaissance de ce mécanisme d'évaluation et d'une certaine manière intègrent ces éléments dans leurs activités.

En 2018, une étude interne a été menée sur l'accueil téléphonique, suite à la mise en place du nouveau matériel au standard. La permanence téléphonique du Cleiss est assurée pendant cinq demi-journées par semaine, alternativement matin et après-midi. En 2018, le volume de communications téléphoniques enregistrées sur les plages horaires de permanence est estimé à 13.425, soit en moyenne plus de 1100 communications par mois.

Ce nombre comprend les appels qui transitent par le standard et ceux qui arrivent directement sur les postes des agents, cas particulièrement fréquent pour le bureau gérant les accords exceptionnels qui entretient un contact direct avec les services de gestion des ressources humaines des entreprises.



Le nombre d'appels non aboutis restant cependant trop élevé, le Cleiss a monté un groupe de travail sur l'accueil téléphonique pour analyser les difficultés et trouver des pistes d'améliorations et d'optimisation. Il s'agit d'analyser tous les points de blocage potentiels (standard, nombre de lignes, nombre d'agents disponibles, heures de permanence, information des usagers), puis de tester et de sélectionner des solutions techniques et organisationnelles. L'étude devra être affinée en 2019 pour décider d'améliorations de court terme et peut-être de plus long terme, dans un objectif d'optimisation du service aux usagers.

*On trouvera en annexe 4 les données budgétaires de l'établissement pour 2018 et 2019 et en annexe 5 les résultats des tableaux de bord établis pour les traductions.*





# ANNEXES



# ANNEXE 1

## SITE DU CLEISS

### 1. Fréquentation du site du Cleiss (période 2010 à 2018)

#### Visiteurs

2010	2018	Progression
844 503	2 291 722	+171,37%
Période 2010-2013		+79,56%
Période 2014-2018		+33,08%

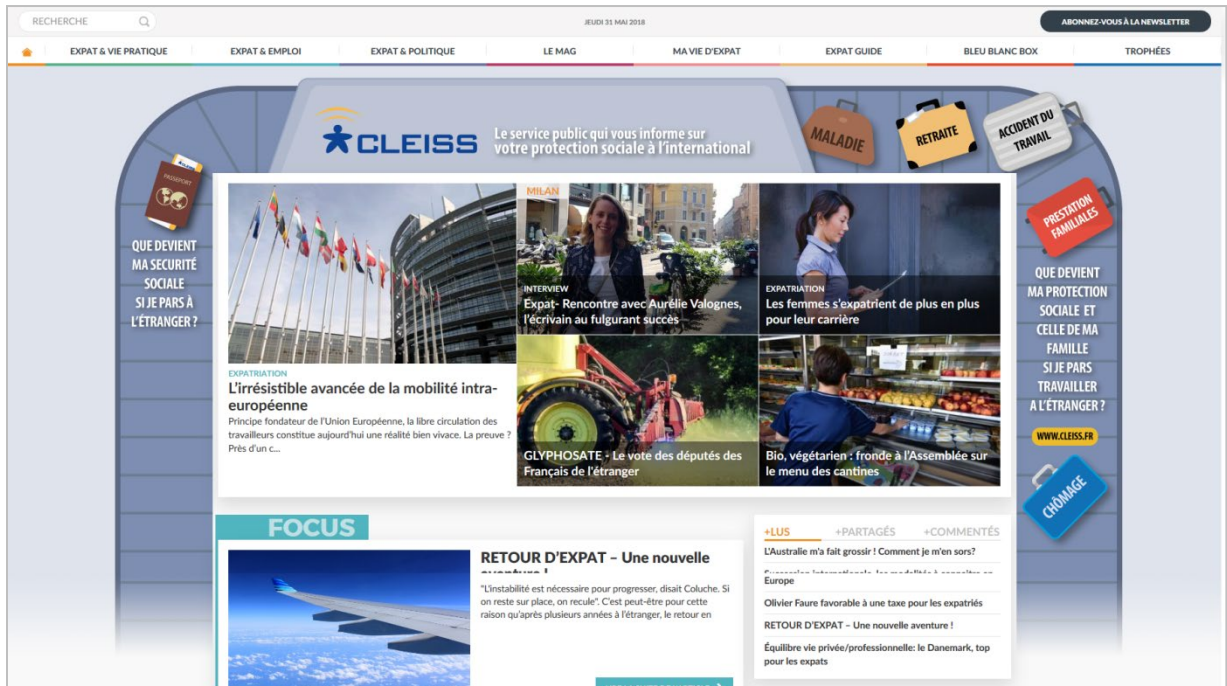
#### Visites

2010	2018	Progression
943 060	2 504 042	+165,52%
Période 2010-2013		+77,02%
Période 2014-2018		+32,47%

#### Nombre de Pages

2010	2018	Progression
1 950	3 774	+93,54%
Période 2010-2013		+37,44%
Période 2014-2018		+26,86%

### 2. Partenariat



Le partenariat avec le Petit Journal a permis de faire apparaître le Cleiss en bannière.

# LA PLURIACTIVITÉ

Quelle législation de sécurité sociale s'applique à un salarié qui exerce habituellement son activité dans plusieurs Etats membres de l'UE-EEE-Suisse ?

Cette question trouve sa réponse dans l'article 13 § 1 du règlement européen n°883/04 qui impose de prendre en compte 2 critères essentiels : l'Etat de résidence du salarié et la partie substantielle de son activité.

Un principe clé : **l'unicité de législation**

Un travailleur est assuré dans un seul Etat à la fois, qu'il exerce une seule ou plusieurs activités (simultanément ou en alternance) dans plusieurs Etats. Ce principe est posé par les règlements européens.

Vous avez dit « **partie substantielle** » ?

On peut dire d'une partie d'une activité qu'elle est **substantielle** si sa durée et/ou sa rémunération dépassent **25 % de l'activité globale**.



**L'Etat de résidence du salarié**  
C'est l'institution de cet Etat qui est compétente pour déterminer la législation de sécurité sociale qui s'applique à ce salarié.



Une partie substantielle de son activité est-elle exercée dans son Etat de résidence ?

OUI

NON

La législation qui s'applique est



celle de l'Etat de résidence du salarié

art. 13 §1 a)

La législation qui s'applique est



celle de l'Etat où se trouve le siège social de son entreprise.

art. 13 §1 b) i)

La législation qui s'applique est



celle de l'Etat où se trouve le siège social des entreprises.

art. 13 §1 b) ii)



Combien le salarié a-t-il d'employeurs ?

UN SEUL

PLUSIEURS

Ces employeurs sont-ils tous établis dans le même Etat ?

OUI

NON

La législation qui s'applique est celle de l'Etat du siège social de l'employeur qui ne se trouve pas dans le même Etat que celui de résidence

art. 13 §1 b) iii)

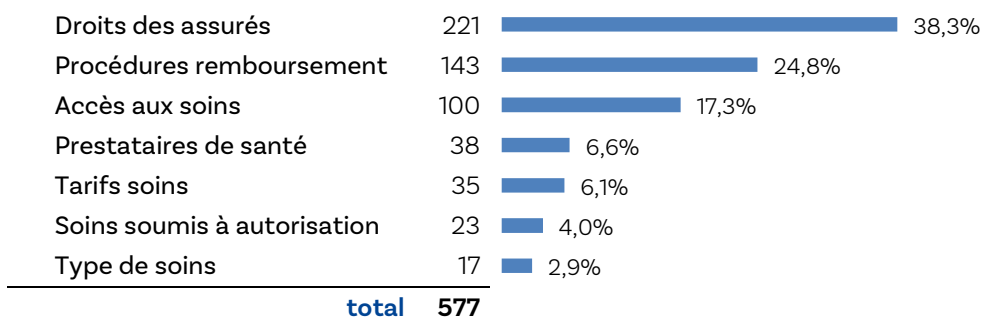
OU  
celle de l'Etat de résidence, si au moins deux des sièges de ses employeurs sont dans des Etats autres que celui de résidence.

art. 13 §1 b) iv)

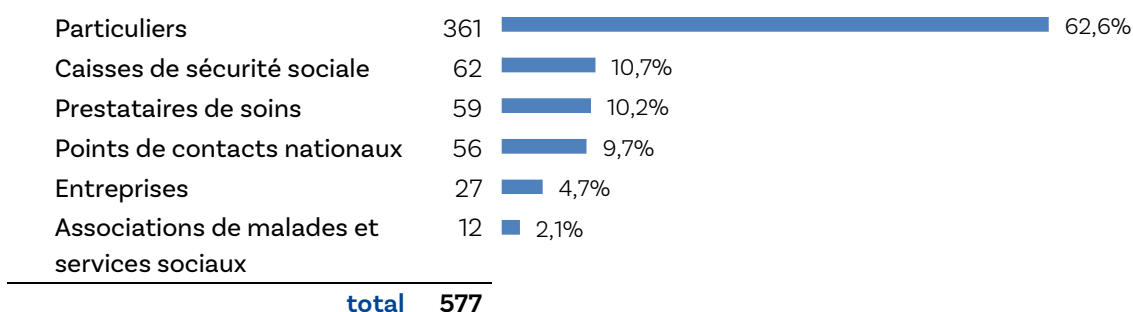
## ANNEXE 2

### QUESTIONS POSÉES AU PCN (577 DOSSIERS EN 2018)

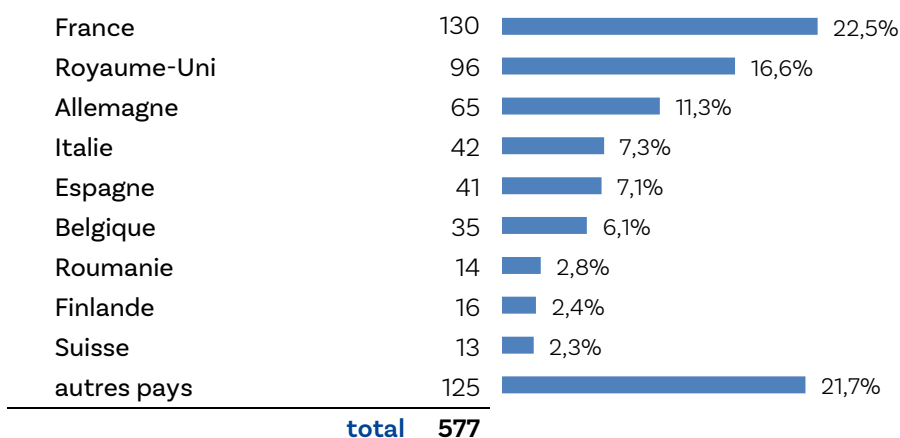
#### Thématiques des questions



#### Catégories d'intervenants



#### Pays de provenance des dossiers



## ANNEXE 3

### PERFORMANCES DES SYSTÈMES D'INFORMATION

#### 1 - Portail des traductions

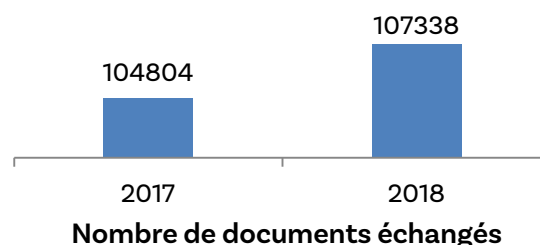
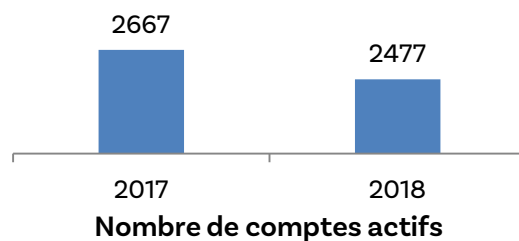
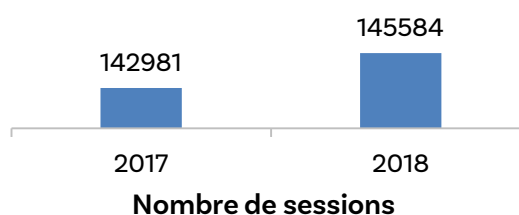
L'infrastructure du portail des traductions a connu une légère augmentation du **nombre de sessions** par rapport en 2017, +1.82 %. L'activité 2018 représente une moyenne de 578 sessions par jour ouvré

En revanche, contrairement au nombre de sessions, on constate une diminution de 7% du **nombre de comptes actifs** sur l'exercice 2018 par rapport à 2017.

Il subsiste un nombre important de comptes inactif sur la période 2018 (avec un nombre de comptes sans activité sur l'année : 4432). La gestion des comptes est du ressort des régimes de sécurité sociale, par délégation d'autorité. En règle générale, les comptes inactifs sont donc des comptes provisionnés par les gestionnaires locaux pour leurs agents susceptibles d'avoir à traiter des documents en langue étrangère.

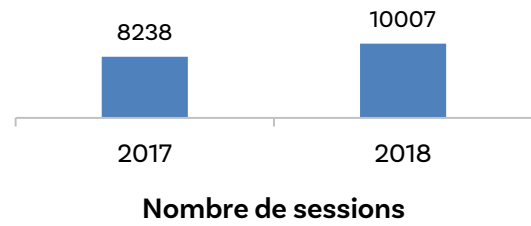
On constate une légère augmentation de 2.02 % du **volume de données échangées**.

Le **nombre de document échangés** est également en augmentation à hauteur de 2,42%.

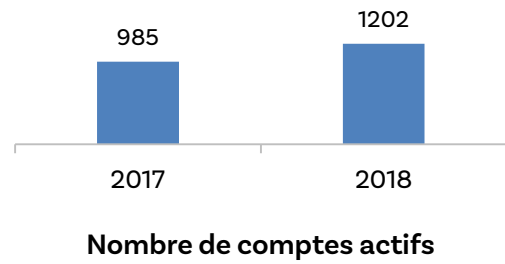


## 2 - Données d'exploitation du service SIRDAR

Le nombre de sessions utilisateur a augmenté de **21.47 %** par rapport à 2017.



Le nombre d'utilisateurs distincts actifs sur l'application SIRDAR a augmenté de **22.03 %**.



Le nombre de formulaires consultés à travers l'application SIRDAR est en diminution par rapport à 2017 de **11.57 %**.

# ANNEXE 4

## BUDGETS 2018 ET 2019

### 1. Crédits de paiements : Budgets initiaux et exécution présentée au Conseil d'administration du 12 mars 2019

	CP 2018	Consom- mation CP	CP budget/ consommés	CP 2019	CP 2019/2018	CP 2019 / exec. 2018	Évol. CP 2019 / 2018	Évol. 2019 / exec. 2018
<b>Fonctionnement</b>								
Frais généraux	331 220 €	271 900 €	-59 320 €	363 530 €	32 310 €	91 630 €	9,8%	33,7%
Locations	376 200 €	368 100 €	-8 100 €	373 500 €	-2 700 €	5 400 €	-0,7%	1,5%
Informatique	75 000 €	86 000 €	11 000 €	118 000 €	43 000 €	32 000 €	57,3%	37,2%
RH fonctionnement	67 050 €	41 700 €	-25 350 €	67 050 €	0 €	25 350 €	0,0%	60,8%
Impôts et Taxes	19 000 €	19 900 €	900 €	19 500 €	500 €	-400 €	2,6%	-2,0%
Documentation Com	95 515 €	117 400 €	21 885 €	170 000 €	74 485 €	52 600 €	78,0%	44,8%
EESSI	973 000 €	258 900 €	-714 100 €	610 000 €	-363 000 €	351 100 €	-37,3%	135,6%
Traductions	995 000 €	639 200 €	-355 800 €	600 000 €	-395 000 €	-39 200 €	-39,7%	-6,1%
Dématérialisation	100 000 €	216 700 €	116 700 €	175 000 €	75 000 €	-41 700 €	75,0%	-19,2%
<b>Total fonctionnement</b>	<b>3 031 985 €</b>	<b>2 019 800 €</b>	<b>-1 012 185 €</b>	<b>2 496 580 €</b>	<b>-535 405 €</b>	<b>476 780 €</b>	<b>-17,7%</b>	<b>23,6%</b>
hors EESSI	2 058 985 €	1 760 900 €	-298 085 €	1 886 580 €	-172 405 €	125 680 €	-8,4%	7,1%
<b>Ressources humaines</b>	<b>6 000 000 €</b>	<b>5 876 400 €</b>	<b>-123 600 €</b>	<b>6 021 436 €</b>	<b>21 436 €</b>	<b>145 036 €</b>	<b>0,36%</b>	<b>2,5%</b>
<b>Investissements</b>	<b>117 900 €</b>	<b>21 200 €</b>	<b>-96 700 €</b>	<b>122 700 €</b>	<b>4 800 €</b>	<b>101 500 €</b>	<b>4,1%</b>	<b>478,8%</b>
<b>Total général</b>	<b>9 149 885 €</b>	<b>7 917 400 €</b>	<b>-1 232 485 €</b>	<b>8 640 716 €</b>	<b>-509 169 €</b>	<b>723 316 €</b>	<b>-5,6%</b>	<b>9,1%</b>
hors EESSI	8 176 885 €	7 658 500 €	-518 385 €	8 030 716 €	-146 169 €	372 216 €	-1,8%	4,9%

### 2. Budget 2019

Enveloppes	Crédits de paiements	Évolution par rapport au budget initial 2018	
<b>Fonctionnement</b>			
(y compris EESSI)	2 496 580 €	- 535 405 €	- 17,66 %
(Hors EESSI)	1 886 580 €	- 172 405 €	- 8,4 %
<b>Ressources humaines</b>	6 021 436 €	+ 21 436 €	+ 0,36 %
<b>Investissements</b>	122 700 €	Δ+ 4 800 €	+ 4 %
<b>Budget global</b>	<b>8 640 716 €</b>	<b>- 509 169 €</b>	<b>- 5,56%</b>



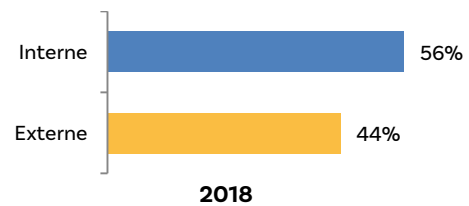
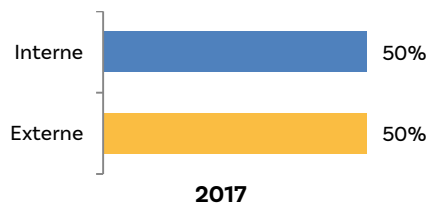
## ANNEXE 5

## TABLEAU DE BORD DES TRADUCTIONS

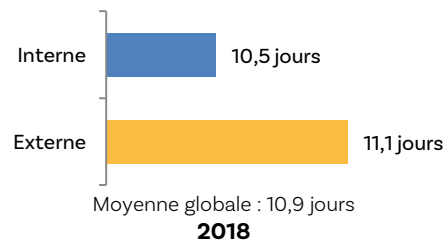
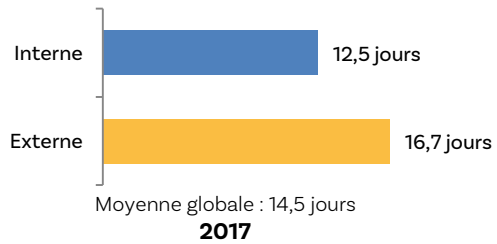
	2017	2018	Évolution
<b>Nombre de demandes enregistrées par la plateforme</b>	55 481	54 264	-2,2%
<b>Nombre de demandes prises en charges par le gestionnaire de flux (abouties)</b>	53 958	53 200	-1,4%
<b>Nombre de demandes à traduire (acceptées)</b>	52 672	51 874	-1,5%
<b>Nombre de demandes assignées (secteurs linguistiques internes/prestataires) (inclut des demandes enregistrées l'année précédente)</b>	52 478	52 123	-0,7%
<b>Nombre de prise en charges par un traducteur (interne/prestataire)* (inclut des demandes enregistrées l'année précédente)</b>	50 453	54 221	+7,5%
<b>Nombre de demandes externalisées (inclut des demandes enregistrées l'année précédente)</b>	25 167 (49,9%)	27 999 (51,6%)	+11,3%
<b>Nombre de traductions</b>	52 402	53 562	+2,2%
<b>Nombre de traductions externes</b>	26 969 (51,4%)	28 235 (54,2%)	+4,7%
<b>Nombre de traductions internes</b>	25 433	25 327	-0,4%
<b>Coût externe total</b>	964 969 €	594 828€ (-370K€)	-38,4%
<b>Nombre de pages traduites en externe</b>	20 160	16 287	-19,2%
<b>Nombre de pages traduites en interne</b>	19 997	21 058	+5,3%
<b>Ratio page/dem. externe</b>	0,75	0,58 (-0,17)	-22,8%
<b>Ratio page/dem. interne</b>	0,79	0,83 (+0,05)	+5,7%
<b>Ratio coût/page externe</b>	47,9€	36,5€ (-11,3€)	-23,7%

\* La différence avec la ligne précédente est représentée par le nombre de demandes assignées à un secteur fin 2018 puis à un traducteur début 2019.

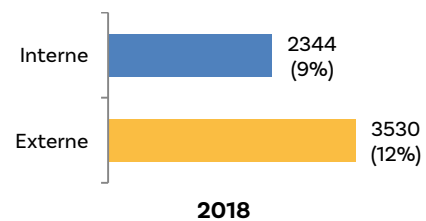
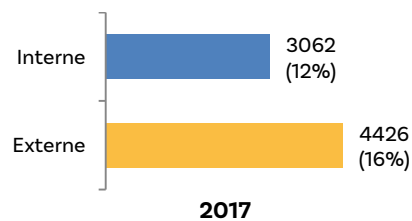
### Répartition interne/externe du volume de pages traduites



### Délais internes/externes réels



### Cumul des demandes retournées avec un délai de traitement supérieur à 21 jours



## ANNEXE 6

---

### RÉSULTATS DES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES DE 2018

#### **Le conseil d'administration**

Lors du renouvellement du mandat de représentant du personnel auprès du Conseil d'administration du Cleiss qui s'est déroulé le 9 mars 2018, le taux de participation était de 88,4% et le taux des suffrages exprimés était de 84,9%.

La CGT a emporté le siège.

#### **Le comité technique d'établissement et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail**

Le personnel a été consulté le 6 décembre 2018 pour élire ses représentants au CTE et CHSCT.

Le taux de participation était de 88,8% et le taux de suffrages exprimés était de 85,4%.

A l'issue de ce scrutin, 2 sièges ont été attribués à la CGT et 1 siège à la CFDT.

#### **Le Comité social et économique**

Pour la première fois, les personnels de droit privé du Cleiss ont été consultés pour élire leurs représentants au comité social et économique (CSE) : 1 titulaire et 1 suppléant, compte tenu du fait que le CLEISS compte moins de 25 salariés de droit privé. Précédemment, avant la réforme intervenue dans le code du travail ayant créé les CSE, ces salariés élisaient un délégué du personnel titulaire et un suppléant.

Le taux de participation à ces élections et le taux de suffrages exprimés étaient de 87,5%. La CGT a obtenu le siège de titulaire et la CFDT le siège de suppléant.



Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale

11, rue de la tour des Dames - 75009 Paris - [www.cleiss.fr](http://www.cleiss.fr)