

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....1

I - L'information générale et la communication externe, missions essentielles du Cleiss pour tous les publics..... 3

1. Le colloque des 60 ans du Cleiss : un succès qui appelle des suites
2. Le site internet du Cleiss : un vecteur d'information dont le succès ne se dément pas
3. Communication externe hors internet : presse, réseaux sociaux et salons
4. Le Point de contact national (PCN) au service de l'information sur les soins transfrontaliers
5. Le Cleiss fournit une information fiable et complète sur la mobilité des travailleurs, unique par son exhaustivité

II - Contacts directs avec le public : dossiers individuels et impératif de pédagogie..... 14

1. Le PCN toujours très sollicité par les particuliers
2. L'accueil spontané du public, une mission méconnue du Cleiss qui répond à une demande de proximité et de personnalisation du service de l'administration
3. Au service d'une meilleure connaissance de la réglementation : les permanences téléphoniques permettent d'identifier les difficultés d'application
4. Le traitement des courriers et des formulaires pour répondre aux obligations réglementaires représente toujours une charge quotidienne importante
5. Le Brexit : informer les particuliers et les employeurs dans un environnement incertain

III - Contribution aux politiques publiques, contrôles et appui à la tutelle19

1. 2019, une année marquée par la présence des organismes de contrôle
2. Les chantiers statistiques, des avancées progressives
3. Une expertise juridique indispensable sur la révision des règlements dans le contexte des élections 2019 au Parlement européen
4. Au service de l'efficience des droits dans la gestion des dossiers individuels et de la cohérence de la doctrine des organismes français : Détermination de la législation applicable et accords dérogatoires
5. Lutte contre la fraude : Le Cleiss modernise l'exploitation de SIRDAR, répond aux sollicitations et prend des initiatives.
6. Relations bilatérales : un nombre important de rencontres en 2019, à Paris et dans le monde
7. Difficultés d'application des règlements européens 883/2004 et 987/2009 : la suppression de la signature sur certains certificats a pu avoir des conséquences négatives pour les patients

IV - Le Cleiss prestataire de services pour les organismes français de protection sociale.....31

1. La traduction et les autres travaux à caractère linguistique montrent la qualité, la variété et le savoir-faire des services rendus par le Cleiss
2. 7 octobre 2019 : le Cleiss parmi les premiers organismes français à entrer en production pour EESSI, plus de 100 dossiers de demandes de dérogation reçus
3. Le Cleiss poursuit ses travaux de coopération bilatérale avec des organismes étrangers en coopération avec les autres organismes de sécurité sociale

V - L'amélioration de l'efficience et de la gestion interne plus que jamais d'actualité 39

1. De nombreux chantiers pour moderniser les ressources humaines : mobilité, formations, règlement intérieur et succès croissant du télétravail
2. Le dialogue social en 2019 : aménagement des locaux, canicule et prise en compte des blocages de transport
3. Les systèmes d'information du Cleiss à la disposition des agents et des partenaires externes
4. Une communication interne diversifiée et enrichie quotidiennement
5. Les performances de gestion du Cleiss ont permis une nouvelle diminution du budget

ANNEXES

- | | |
|---|----|
| 1. Colloque du 5 novembre | 49 |
| 2. Performances des systèmes d'information | 51 |
| 3. Budgets 2019 et 2020 | 52 |
| 4. Chiffres clés de la législation applicable en 2018 | 53 |
| 5. Tableau de bord des traductions | 59 |
| 6. Tableau de bord de la téléphonie | 62 |

AVANT-PROPOS



2019 ou l'année des 60 ans du Cleiss

L'année 2019 aura été marquée par l'anniversaire de ses 60 ans. L'activité des agents du Cleiss durant cette année n'a évidemment pas été consacrée uniquement à cet anniversaire et au colloque que le Cleiss a organisé le 5 novembre à l'amphithéâtre Pierre Laroque dans les locaux du ministère. Toutefois, cet anniversaire et ce colloque ont revêtu une réelle importance, particulièrement au regard du contexte dans lequel est placé depuis plusieurs années l'établissement.

En effet, d'une part, une telle longévité administrative, qui n'est pas forcément très fréquente pour un établissement public, traduit fondamentalement un consensus sur son utilité. D'autre part, le déroulement du colloque, de par la richesse des débats, de la qualité des interventions et du nombre de participants, a montré que le Cleiss a la capacité d'organiser des échanges de haut niveau sur des questions relevant de la protection sociale et de la mobilité, questions à la fois importantes et complexes. Cela a été rendu possible car le Cleiss fait montre d'une grande compétence qui est reconnue par les juristes, les acteurs de la vie économique et sociale ainsi que par les institutions et organismes, intéressés par ces questions.

Et le moment de convivialité organisé à l'occasion a été un moment aussi fort qui a permis à ceux et celles qui ont pu venir de se découvrir au-delà de leurs activités et préoccupations professionnelles, moment aussi rare que bienvenu pour la qualité de la vie au travail.

L'année 2019 a été aussi l'année au cours de laquelle la mission de l'Inspection Générale des Affaires Sociales, annoncée depuis 3 ans, a été réalisée. Cette mission



qui a porté sur le pilotage de la fonction internationale dans le champ de la protection sociale s'est centrée sur le Cleiss, en raison même des missions qui lui sont confiées en la matière. Lors de la réunion de son Conseil d'Administration le 26 novembre 2019, la tutelle a indiqué que l'IGAS lui avait remis son rapport et que l'IGAS ne concluait pas à la nécessité ou à l'opportunité de voir disparaître l'établissement.

Accessoirement, il faut relever que cette mission, ainsi qu'un contrôle de la Cour des Comptes sur les pensions de retraite ont largement mobilisé l'activité de nombreux services au cours de cette année 2019.

S'agissant de l'activité des différents services, le rapport détaille ci-après ce qu'elle a été de manière précise. Globalement, il apparaît qu'elle a été dense et que certaines ont été développées, avec des résultats qui sont mesurables. Sans reprendre chacune de ses activités, on peut en retenir quelques points particulièrement saillants.

En matière d'information du public, l'accroissement du volume d'informations mises en ligne sur le site web du Cleiss et les actions de communication expliquent la progression très sensible de la fréquentation de son site. L'actualité très forte de certaines questions en matière de

sécurité sociale, comme les conséquences du BREXIT et la réforme des retraites en France y ont certainement contribué aussi. En termes de nombre de visiteurs et de visites, il faut relever que l'augmentation a été de l'ordre de 23%, soit une des plus fortes progressions constatées depuis la création du site.

Concernant le projet européen d'échanges dématérialisés d'informations (EESSI), la mobilisation des équipes concernées au sein du Cleiss, l'équipe projet, la direction des affaires juridiques et la direction des systèmes d'information, a été intense, ce qui a permis au Cleiss d'être au rendez-vous du calendrier prévu quant à son raccordement au système déployé par l'Europe et d'avancer avec ses partenaires français.

S'agissant de la détermination de la législation applicable, la direction des affaires juridiques et la direction chargée des études des statistiques ont mené des actions qui ont permis d'avancer plus efficacement dans la lutte contre la fraude. Le projet de création d'une plateforme d'échanges a avancé grâce à l'investissement en temps et en compétence que la DSI et la DAJ y ont consacré.

En tant que prestataire de services au profit des organismes et des usagers, on ne peut que se féliciter de la consolidation des résultats très positifs obtenus depuis plusieurs années en matière de traductions. La dépense globale continue en effet à diminuer pour atteindre 540 500 €, tandis que le délai moyen est inférieur à 10 jours.

Sa capacité d'expertise et de réponse aux questions, dans le cadre des réflexions sur la modification des règlements européens, sur le Brexit, et dans les échanges bilatéraux avec une série de partenaires étrangers a été fortement sollicitée. Sa

fonction de liaison avec les caisses de sécurité sociale françaises, notamment au sein de la REIF, et avec les organismes étrangers a été particulièrement développée en 2019.

Enfin, concernant la gestion des ressources de l'établissement, outre sa capacité à réaliser des économies, la direction de l'établissement s'est attachée à progresser dans la gestion des ressources humaines. Ainsi, le télétravail, qui offre aux agents la possibilité de mieux concilier l'activité professionnelle et la vie privée a continué à prendre de l'ampleur. La redéfinition des règles relatives au temps de travail, qui a donné lieu à un dialogue social « nourri », a permis de poser un cadre plus conforme formellement au droit applicable en la matière et d'adopter des règles à la fois plus simples et plus en phase avec les besoins de fonctionnement des services. L'évolution des rémunérations des agents a fait à nouveau l'objet d'une étude approfondie, dont les résultats ont permis de constater le caractère cohérent de la mise en œuvre de la politique fixée précédemment en la matière. Enfin, à la fin de l'année, il a été possible d'assurer des mobilités internes, pour répondre aux souhaits de plusieurs agents d'évoluer dans leur parcours professionnel et d'enrichir leurs compétences.

Ayant cessé mes fonctions au 31 décembre 2019, au terme de mes « mandats » de directeur, je tiens à souligner que depuis mon arrivée au Cleiss le 1er janvier 2014, j'ai vraiment pu apprécier la compétence de l'ensemble des femmes et des hommes qui travaillent au sein du Cleiss ainsi que leur motivation pour assurer le meilleur service possible au profit des usagers, des cadres et des techniciens des organismes de sécurité sociale et de tous ses partenaires.

Philippe SANSON



I - L'INFORMATION GÉNÉRALE ET LA COMMUNICATION EXTERNE, MISSIONS ESSENTIELLES DU CLEISS 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, organismes de sécurité sociale et structures publiques. De ce fait, il développe et enrichit depuis des années différents canaux et vecteurs de communication et veille 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.

En 2019, le Cleiss a mené une action d'une envergure exceptionnelle autour de son 60ème anniversaire, en organisant un colloque qui a réuni près de 200 personnes au ministère des solidarités et de la santé.



1. LE COLLOQUE DES 60 ANS DU CLEISS : UN SUCCÈS QUI APPELLE DES SUITES

En 2019, le Cleiss célébrait ses 60 ans d'existence. Pour cet anniversaire, une frise chronologique illustrée était publiée sur le site, reprenant les principaux événements de son histoire et de celle de la construction sociale européenne.

Cette frise est déclinée en deux versions : une interactive sur le site et une statique, reprise notamment dans « le dossier du participant » du colloque du 5 novembre. Elle montre que le Cleiss (anciennement le Centre de sécurité sociale des travailleurs migrants - CSSTM) s'est adapté tout au long de son histoire à l'élargissement de l'Union européenne et aux défis de la mondialisation.

Puis, le 5 novembre 2019, le Cleiss organisait un colloque au ministère des solidarités et de la santé. Intitulé

« *Mobilité internationale et protection sociale : enjeux et actualités* », il fut l'occasion de rappeler le rôle du Cleiss dans la mise en place progressive de la coordination de sécurité sociale en France et d'aborder l'acquis européen en la matière. Il fut également un espace d'échanges autour des défis à venir, particulièrement en ce qui concerne le détachement.



La Directrice de la Sécurité sociale, Mme Mathilde Lignot-Leloup, dans son discours d'ouverture, a salué le travail des « équipes du Cleiss qui œuvrent au quotidien pour faire en sorte que les droits de protection sociale des personnes soient une réalité ». De nombreux intervenants issus des organismes français, de la Commission européenne, d'institutions partenaires étrangères, d'organisations professionnelles et d'éminents juristes se sont ensuite succédés à la tribune.

Cette riche journée de débats, entrecoupée d'un déjeuner convivial, a réuni 180 personnes. Ces dernières ont reçu un questionnaire de satisfaction à l'issue de l'événement. Plus de 80 % des répondants ont indiqué être très satisfaits de son organisation et ont salué la qualité des interventions. Celles de l'éminent universitaire M. Antoine Lyon-Caen et de M. Prodromos Mavridis, membre de la Commission européenne, ont été particulièrement plébiscitées.

Philippe Sanson : « *Ce que nous avons pu percevoir [pendant cette journée], c'est le caractère vraiment imbriqué de la construction européenne, du principe de libre circulation et de la protection sociale.* »

Le succès de l'opération donne l'occasion au Cleiss d'envisager à l'avenir d'autres rendez-vous, peut-être sous un format plus réduit et en partenariat avec d'autres institutions, permettant de confronter, dans le même esprit que celui du colloque du 5 novembre, des propos juridiques de haut niveau et les constatations des praticiens du droit. A la question "Quels sont les thèmes susceptibles de vous intéresser pour un prochain colloque ?", de nombreux répondants au questionnaire de satisfaction ont émis des propositions, la plupart en lien avec le détachement et la pluriactivité, mais également avec la révision des règlements européens de coordination.



Les actes du colloque, retravaillés par des étudiants de l'université Paris X Nanterre, sont disponibles sur le site internet du Cleiss.

On trouvera en annexe 1 le programme complet du colloque.

2. LE SITE INTERNET DU CLEISS : UN VECTEUR D'INFORMATION DONT LE SUCCÈS NE SE DÉMENT PAS

En 2019, la fréquentation du site www.cleiss.fr a connu sa plus forte progression depuis les cinq dernières années avec un taux d'augmentation de 23,4 %.

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 déclinée en trois profils d'utilisateurs : les particuliers, les employeurs et les travailleurs indépendants.

Une note sur la sécurité sociale des non-salariés agricoles en France, traduite en anglais, complète désormais la présentation des principaux régimes français de sécurité sociale.

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

3. COMMUNICATION EXTERNE HORS INTERNET : PRESSE, RÉSEAUX SOCIAUX ET SALONS

3.1 Créer ou renforcer les liens avec la presse

En 2019, deux rendez-vous ont eu lieu entre le Cleiss et la presse autour des actualités de l'organisme et de celles de la protection sociale à l'international. Le premier point presse, au mois de février, a présenté le rapport statistique 2017 qui venait de paraître, le projet de création de l'Autorité européenne du travail (AET), et a évoqué le Brexit, notamment les mesures prises par le Gouvernement français pour régler la situation des citoyens en cas de retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne sans accord (Ordonnance du 6 février 2019).

Le point presse de juin portait à nouveau sur le Brexit et l'AET mais également sur les négociations relatives à la modification des règlements européens de coordination, dans le contexte des élections au Parlement européen.

Ces deux points presse ont permis d'affermir les relations de l'établissement avec certains médias spécialisés dans le domaine social, tels qu'AEF, Liaisons Sociales, Prévisima, Protection Sociale Informations.

3.2 Promouvoir les informations du Cleiss sur les réseaux sociaux et la chaîne Youtube

Afin de vulgariser les sujets liés à son activité, le Cleiss a diffusé six nouvelles vidéos sur sa chaîne YouTube. Cette diffusion, accompagnée d'une action de sponsoring, ont permis d'augmenter le nombre d'abonnés à la chaîne à 475 en fin d'année. La vidéo « *Quelle retraite après avoir travaillé au Canada ?* » a enregistré 80 533 vues.

Les thèmes retenus pour ces vidéos :

1) Trois interviews avec des agents du Cleiss produites avec "Tout sur mes finances" :

- Aurélie Brière : *A quoi sert la coordination internationale en matière de sécurité sociale ?*
- Armelle Beunardeau : *Expatriation et sécurité sociale : s'affilier à l'étranger et se ré-affilier en France ?*
- Gaëlle Nahmani : *Mobilité en Union européenne : quelles prestations familiales ?*

2) Trois animations Topovidéo publiées en avril 2019 :

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

A noter que la promotion des contenus du site se fait également via le compte Twitter du Cleiss qui est passé de 700 à 810 abonnés au cours de l'année 2019.

3.3 Le Cleiss à la rencontre des publics sur les salons : 3 manifestations en 2019 et plus de 500 personnes accueillies

■ 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 chargé 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. Les institutions partenaires de l'événement accueillent les visiteurs sur des stands et proposent une dizaine de conférences thématiques.

En 2019, le salon a de nouveau rencontré un vif succès avec 2060 visiteurs répartis sur la journée. Le Cleiss a quant à lui atteint son record de personnes renseignées sur son stand : 260 (206 en 2018).

■ Forum Expat

En 2019, le Cleiss a participé à la 7e édition de ce salon dédié à la mobilité internationale, organisé par le groupe *Le Monde*. Sur deux jours consécutifs, les agents présents sur le

stand du Cleiss ont répondu aux questions de 250 visiteurs, un nombre équivalent à celui de 2017, année de la dernière participation du Cleiss à la manifestation. La fréquentation globale du salon a atteint environ 5.500 personnes, chiffre stable par rapport à 2018.

■ 24 heures de l'international

Les 20 et 21 novembre 2019, le Cleiss prenait part à la deuxième édition de ce salon, dédié au développement des entreprises à l'international. Il y a participé à cinq conférences portant sur le détachement, la retraite après une carrière internationale, les soins de santé et le Brexit. Ces conférences ont toutes reçu un bon accueil et ont été suivies par 20 à 30 participants chacune.

4. LE POINT DE CONTACT NATIONAL (PCN) AU SERVICE DE L'INFORMATION SUR LES SOINS TRANSFRONTALIERS

Au titre du point de contact pour l'application de la directive 2011/24 UE, le site internet a encore été enrichi.

Le point de contact national (PCN) 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. Il s'agit de répondre aux questions que se posent les internautes avant ou après avoir reçu des soins dans un autre État. Chaque État-membre est tenu d'assurer cette fonction de façon spécifique et identifiable. A ce titre, le site a été enrichi par :

- 31 nouvelles pages décrivant les systèmes de soins de santé dans les différents États membres de l'Union Européenne, de l'Espace Économique Européen (Islande, Liechtenstein et Norvège) et en Suisse. Ces pages permettent aux internautes d'obtenir des informations détaillées concernant les acteurs en matière de pilotage ou de surveillance des différents prestataires de santé. Plus important, ils peuvent trouver des indications sur l'organisation des soins et les catégories de prestataires de santé (médecins généralistes ou de prévention, établissements de santé, dentistes, pharmaciens), ainsi que les modalités d'accès aux soins (nécessité de s'inscrire auprès d'un médecin traitant, nécessité de consulter le médecin traitant afin d'accéder aux médecins spécialistes, choix du médecin ou de l'établissement hospitalier). Ces nouvelles pages donnent accès, pour chacun des États membres, à des moteurs de recherches ou des listes de professionnels de santé, les recherches pouvant être effectuées par spécialité médicale, ville, région ou type de prestataire.
- une nouvelle page destinée à la fois aux patients et aux professionnels de santé et leur donnant des informations quant aux échanges de données médicales telles qu'elles sont prévues par la directive 2011/24 UE (article 14) a été créée. En effet, l'infrastructure de services numériques de santé en ligne facilite l'échange transfrontalier de données sur la santé, y compris les résumés des dossiers médicaux des patients et des ordonnances/prescriptions en ligne.

Informers les patients sur la modernisation des échanges de données médicales et de prescriptions dans l'Union

Dès le début 2019, les **prescriptions électroniques de médicaments** permettant aux citoyens européens de récupérer leurs médicaments dans une pharmacie située dans un autre pays d'Europe, grâce au transfert en ligne de leur prescription électronique à partir de leur pays d'affiliation vers le pays dans lequel ils séjournent, ont été mises en œuvre. En retour, le pays de résidence est informé des médicaments récupérés dans le pays de séjour.

Par ailleurs, sont intervenus en 2019 les **premiers échanges de dossiers médicaux numériques** qui fournissent un résumé des informations médicales sur des aspects importants, tels que les allergies, les médicaments pris par le patient, les maladies et les interventions chirurgicales antérieures. Ils font partie d'un projet plus vaste de collecte de données sur la santé appelé "dossier de santé européen", dont la mise en œuvre dans l'ensemble de l'Union européenne est prévue ultérieurement. Le dossier médical numérique a pour but de fournir aux médecins des informations essentielles concernant le patient, dans leur propre langue, lorsque le patient provient d'un autre pays de l'UE et qu'il peut y avoir une barrière linguistique.

Une rencontre du Cleiss s'est déroulée en mars 2019 avec l'ASIP santé, chargée, du côté français, de mettre en œuvre ce type d'échanges. Étant donné que la France démarrera les échanges de données numériques dans le courant de l'année 2020, il a été envisagé de bâtir en commun une communication destinée aux prestataires de santé et aux patients.

- deux nouvelles pages relatives aux **accords-cadres en matière de soins transfrontaliers** pour diffuser les accords supplémentaires **signés avec le Luxembourg et la Suisse** et publiés en annexe au décret n° 2019-1319 du 09/12/2019. Ces textes sont destinés à organiser la coopération entre structures et ressources sanitaires dans les zones frontalières dans un souci de complémentarité, en fonction des déficits et besoins constatés en matière d'offre de soins pour assurer une meilleure prise en charge des patients. Ces accords ont pour objectif de cadrer les conditions et modalités d'intervention des structures de soins et professionnels de santé des deux côtés des frontières.
- enfin, dans un souci d'aider concrètement les patients, les démarches à effectuer en cas de **contestation d'ordre administratif ou médical** ont été précisées à la suite de la disparition au 1^{er} janvier 2019 des juridictions spécialisées, les tribunaux des affaires de sécurité sociale (TASS). Les requérants doivent désormais saisir les tribunaux de grande instance. Les modalités et délais d'accès à ces tribunaux ont donc été ajoutés.

La consultation des pages dédiées au PCN est en très nette progression en 2019 :

	2015 (9 mois)	2016	2017	2018	2019
Moyenne mensuelle nombre de visites	1 301	1 746 (+ 34,2%)	2 562 (+ 46,7%)	3 300 (+ 28,80%)	5 403 (+ 63,72%)
Moyenne mensuelle nombre de visiteurs	1 221	1 649 (+ 35%)	2 442 (+ 48%)	3 123 (+ 27,88%)	5 138 (+ 64,52%)

Les intérêts des internautes ont varié par rapport à l'année précédente et ceux-ci ont consulté majoritairement le site internet pour :

- connaître le système de santé français ;
- déterminer les conditions d'accès à des soins programmés en France ou dans les autres pays européens ;
- connaître les conditions d'utilisation en France des prescriptions obtenues à l'étranger de médicaments ou de dispositifs médicaux.

5. 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 ses contrôles de 2017 et 2019.



Le rapport statistique annuel 2018 permet de publier, sous une forme unique, des informations plus pertinentes sur la mobilité et les détachements de travailleurs en Europe et dans le reste du monde

L'édition 2018 du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne début 2020. Comme les années précédentes, il est téléchargeable et disponible sur support 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. Les partenaires du Cleiss sont avertis par courrier ou mail de la disponibilité de ces données, toujours très attendues.

Ce recueil statistique est 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, commentées et illustrées dans divers tableaux et graphiques, sur tous les droits relevant de la protection sociale : soins de santé, prestations en espèces, prestations familiales, rentes, pensions de retraite (de base et complémentaires), pensions d'invalidité, allocations de veuvage et capitaux décès et assurance chômage.

En 2019, le Cleiss a collecté 8 901 états statistiques pour réaliser ce rapport :

- 67 % par télétransmission de fichiers nationaux (contre 44% l'année précédente). L'augmentation sensible de ce mode de transmission s'explique par la décision de la CNAM voici deux ans de centraliser la mission de collecte de l'information auprès du Centre National des Soins à l'Étranger (CNSE) ;
- 26 % par Cassis Internet (contre 29% l'année précédente) : l'accès à cet applicatif a été possible de fin janvier à mi-mai 2019. Il est utilisé essentiellement par les caisses d'allocations familiales, du régime agricole, des régimes spéciaux mais aussi des professions libérales ;
- 7 % par envoi d'états statistiques sur support papier (contre 27% l'année précédente) : la forte baisse de ce mode de transmission s'explique par la mise en place par le Cleiss en 2019 d'une procédure automatisée de récupération des fichiers en provenance du CNSE. Ce chiffre correspond aux données retraitées par le Cleiss car non récupérables sous forme de fichiers.

En dehors de cette collecte de données statistiques nationales, le Cleiss est destinataire d'informations venant des organismes européens de sécurité sociale au titre de la réciprocité des accords. Il s'agit essentiellement des pensions de vieillesse, réversion et invalidité servies en France par les partenaires européens. Afin de mieux apprécier les mouvements migratoires, le Cleiss consacre également un chapitre à cette thématique et diffuse des informations communiquées par l'OFII et le ministère des affaires étrangères.

En 2019, un enrichissement du chapitre dédié à l'assurance chômage est à souligner, notamment sur les remboursements depuis 2012, de la part des principaux pays « ex-États d'emploi », des allocations chômage initialement versées par la France aux travailleurs frontaliers français.

Pour la deuxième année consécutive, le chapitre dédié à la législation applicable du rapport statistique a connu des modifications substantielles. En effet, le rapport affiche les données 2018, 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 temporaire.

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'État 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. Ces informations figurent dans la base de données SIRDAR.

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

La France a reçu en 2018, dans le cadre du détachement sur son territoire, 265.794 formulaires A1 de la part des États de l'UE-EEE-Suisse, dont 67% proviennent des cinq États suivants :

- Allemagne : 54 575 formulaires ;
- Italie : 37 088 ;
- Espagne : 32 991 ;
- Belgique : 28 040 ;
- Pologne : 26 371.

Réciproquement, en 2018, les organismes de sécurité sociale français ont délivré 117.800 A1 pour notifier des détachements dans les États européens, dont 63% sont à destination des pays suivants :

- l'Allemagne : 21 919 formulaires ;
- la Belgique : 18 779 ;
- l'Espagne : 13 043 ;
- l'Italie : 10 848 ;
- le Royaume-Uni : 9 772.

De manière plus globale au niveau européen, les cinq premiers pays d'accueil de travailleurs détachés sont : l'Allemagne, la France, la Belgique, les Pays-Bas et l'Autriche. Ils absorbent à eux seuls plus de 60% 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, l'Italie, l'Espagne et la France. Ils représentent plus de 57% du flux sortant (dont près de 22% pour la seule Allemagne).

La France reste donc un acteur majeur du détachement tant au niveau des flux entrants (2^{ème} rang des pays européens comme l'an dernier) que des flux sortants (5^{ème} rang contre 6^{ème} en 2017). Année après année, elle confirme ainsi sa place de pays économiquement central en Europe, notamment sur le marché du travail.

Les chiffres 2018 de la pluriactivité font ressortir la constante progression de cette situation des travailleurs en mobilité : +457% en 9 ans.

C'est en effet un phénomène qui semble prendre 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 : 457% depuis 2010, soit une augmentation annuelle moyenne de 23,4%.

De fait, en 2018, 1 088 685 formulaires A1 ont été émis par les États de l'EEE-Suisse pour des travailleurs pluriactifs en Europe, dont 59% émanent des cinq principaux États suivants : Pologne (350.602), Espagne (121.710), Pays-Bas (72.983), Belgique (59.394) et Allemagne (59.079).

Les données sur la délivrance des formulaires A1 émis par les organismes français au titre de la pluriactivité ne sont pas disponibles pour cet exercice 2018 mais le seront pour 2019.

Voir en annexe 4 les chiffres clés 2018



« REGARD SUR » : Cette approche 2009-2018 par pays sera complétée en 2020 par des exemplaires portant sur les territoires liés par les décrets de coordination et les conventions bilatérales.

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 différente 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 2009 et 2018 vers les pays où s'appliquent les règlements européens. Cette collection devrait être complétée courant 2020 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

Un seul numéro a été publié en 2019 : il s'agit de l'état des lieux des soins de santé 2017.

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'analyse.

II - CONTACTS DIRECTS AVEC LE PUBLIC : DOSSIERS INDIVIDUELS ET IMPÉRATIF DE PÉDAGOGIE

1. LE PCN TOUJOURS TRÈS SOLlicitÉ PAR LES PARTICULIERS

En 2019, outre les réponses téléphoniques, le Cleiss, en tant que point de contact national, a traité 668 demandes individuelles reçues à l'adresse dédiée : soinstransfrontaliers@cleiss.fr soit 15,8% de plus par rapport à 2018. 664 dossiers (soit 99,4%) ont été traités dans un délai moyen global de 4,5 jours (contre 4.6 jours en 2018), alors que 37,3 % 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 17% des cas (12% en 2018).

Par rapport à l'exercice précédent, le pourcentage des questions en provenance de France progresse de 9 points et celui du Royaume-Uni de 6 points. Alors que ces deux États membres totalisaient 39% des questions posées au PCN en 2018, ce pourcentage atteint 54% en 2019. La majorité des questions posées émanent pour 2018 et 2019 des particuliers (62%). Quant au type de question posée par les internautes, si les interrogations portent toujours sur l'exercice des droits et le bon véhicule juridique pour plus d'un tiers des cas, des questions toujours plus nombreuses ont porté en 2019 sur les procédures de remboursement des soins (+ 5,6 points de 2018 à 2019 pour atteindre 30% des cas).

En apportant une réponse concrète à un étudiant atteint d'une maladie chronique, le PCN contribue à la mobilité des jeunes, y compris ceux qui sont potentiellement les plus fragilisés

L'exemple décrit ici illustre les difficultés auxquelles sont régulièrement confrontées les personnes en mobilité et qu'il importe de résoudre le plus rapidement possible. Il s'agit d'un cas particulier impliquant un étudiant européen venant poursuivre des études en France dans le cadre du projet Erasmus et qui nécessite des transfusions sanguines régulières au titre de la maladie du sang dont il est atteint (thalassémie).

En effet, la caisse d'assurance maladie française et le prestataire de soins exigeaient la production d'un formulaire S2 pour la prise en charge, ce que refusait la caisse maladie de l'État d'affiliation de cet étudiant au motif légitime que les prestations pouvaient être assurées dans cet État, dans un délai compatible avec son état de santé.

Le Cleiss a été sollicité par l'ERN EuroBloodNet (réseau européen de référence), basé en France à l'hôpital Saint-Louis à Paris et il est intervenu auprès des deux États membres, **rappelant que le S2 n'est pas approprié à la situation d'un étudiant**, qui doit être considéré comme en séjour temporaire dans l'État où il effectue ses études et que ce dernier pouvait prétendre à la prise en charge de ses soins sur la base d'une carte européenne d'assurance maladie qui couvre tant les soins médicalement nécessaires au cours du séjour temporaire que les prestations relatives à des maladies chroniques ou préexistantes, dans la mesure où le but du séjour ne vise pas à rechercher des soins adaptés à son état de santé.

Cette position repose sur l'interprétation du règlement communautaire 883/2004 donnée par la Commission Administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale dans la Décision S3 du 12/06/2009.

La bonne résolution de ce cas particulier a été l'occasion pour la Commission Européenne (direction générale de la santé et de la sécurité alimentaire) de publier un article dans sa **newsletter** afférente aux réseaux Européens de Référence (ERN) et de souligner la collaboration fructueuse entre le point de contact national français, l'ERN EuroBloodNet, et les caisses maladie des deux États membres.

2. L'ACCUEIL SPONTANÉ DU PUBLIC, UNE MISSION MÉCONNUE DU CLEISS QUI RÉPOND À UNE DEMANDE DE PROXIMITÉ ET DE PERSONNALISATION DU SERVICE DE L'ADMINISTRATION

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. Il répond à une demande de contact direct et personnalisé et il est particulièrement efficace et rassurant pour les personnes qui maîtrisent mal le français.

450 personnes se sont rendues dans les locaux du Cleiss en 2019.

Afin de consolider et améliorer ce service direct à l'utilisateur, un questionnaire de satisfaction 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.

Au cours de l'année 2019, 138 questionnaires ont été complétés et traités (198 en 2018). Les réponses sont globalement très positives :

- 93 % des visiteurs se disent très satisfaits de l'accueil général,
- 90 % estiment avoir obtenu les réponses qu'ils attendaient.

3. AU SERVICE D'UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA RÉGLEMENTATION : LES PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES PERMETTENT D'IDENTIFIER LES DIFFICULTÉS D'APPLICATION

Le Cleiss assure une permanence téléphonique de réponse au public, tous les jours pendant toute l'année¹, alternativement le matin (lundi, mercredi et vendredi) et l'après-midi (mardi et jeudi). Les agents sont très sollicités pendant ces heures de permanence, par des particuliers et par des entreprises, et ne peuvent pas malheureusement répondre à tous les appels. Il semble donc indispensable de réfléchir à une meilleure organisation de ce service qui répond à un fort besoin d'informations personnalisées – que le seul site internet ne peut pas entièrement satisfaire.

L'étude sur la téléphonie lancée en 2018 à la demande de la direction pourrait être un préalable à un véritable chantier de modernisation de la téléphonie.

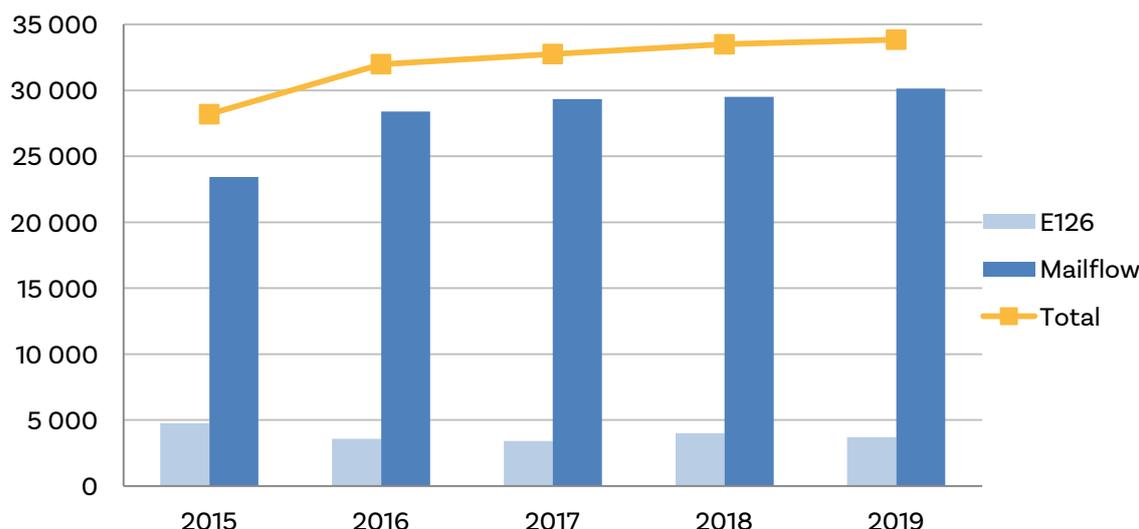
Pour l'ensemble des appels entrants au Cleiss, cette étude met en lumière la mission de conseil et information confiée au Cleiss en suivant mois par mois, non seulement l'évolution des appels traités, mais aussi en les classant selon les services destinataires, par journées et tranches horaires selon les permanences téléphoniques. L'observation globale de l'ensemble de ces éléments permet ainsi de faire ressortir des indicateurs tels les durées moyennes par appel, la fréquence des appels, les ratios appels perdus sur appels traités, de même que les actions à mener permettant d'améliorer l'accueil téléphonique : optimisation des effectifs selon les densités quotidiennes des appels, inventaires des causes des appels non aboutis.

En annexe 5, un exemple des tableaux de bord développés pour 2019 et 2018.

4. LE TRAITEMENT DES COURRIERS ET DES FORMULAIRES POUR RÉPONDRE AUX OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES REPRÉSENTE TOUJOURS UNE CHARGE QUOTIDIENNE IMPORTANTE

En 2019, la Direction des Affaires Juridiques du Cleiss a traité 33.853 courriers à destination des assurés, des organismes français et étrangers, des entreprises et des conseils juridiques. Ce chiffre en légère hausse par rapport à 2018 atteste des efforts des équipes pour assurer leur mission de service public et répondre aux différents interlocuteurs, et ce malgré une année 2019 marquée par une forte actualité et une forte mobilisation des agents sur les autres activités : entre autres, EESSI, plateforme de lutte contre la fraude, les travaux dans le cadre des rencontres bilatérales et commissions mixtes.

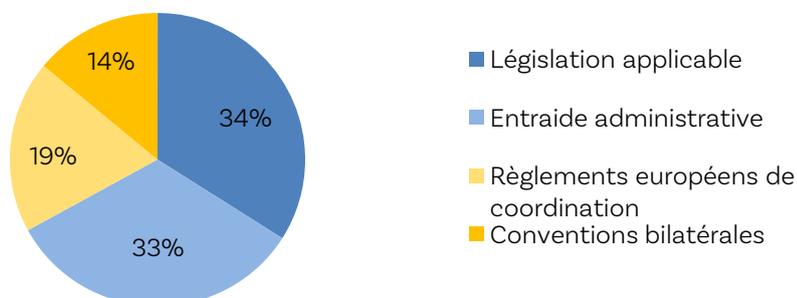
¹ A l'exception de 2, ou au maximum 3 jours, de fermeture de l'établissement.



Ce nombre de courriers traités inclut les formulaires E126 « demande de tarification en cas de soins reçus en France » et les demandes traitées depuis 2016 dans le cadre des jurisprudences « De Ruyter » et « Dreyer » concernant la CSG sur des avoirs financiers et pour lesquelles le Cleiss sert d'intermédiaire avec les caisses autres que celles du régime général.

A noter que ce chiffre, en revanche, ne tient pas compte de la totalité des courriers électroniques qui peuvent ne pas être enregistrés dans l'outil de traitement des courriers.

Répartition des courriers par secteurs



5. LE BREXIT : INFORMER LES PARTICULIERS ET LES EMPLOYEURS DANS UN ENVIRONNEMENT INCERTAIN

Au-delà des multiples rendez-vous de presse, interviews et conférences sur le sujet, le Cleiss a mis en ligne sur son site un dossier dédié mis à jour au fil de l'actualité ainsi qu'un ensemble de questions / réponses relatives aux incidences du Brexit sur la protection sociale, élaboré en collaboration avec la DSS. Cette FAQ compte à ce jour 30 questions-réponses, traduites également en anglais grâce aux ressources internes du Cleiss.

Sur l'année, 128 particuliers ou employeurs ont adressé leur question personnelle, via l'adresse de messagerie dédiée brexit@cleiss.fr ou via le formulaire de contact du site. Les incertitudes sur l'adoption d'un accord et sur l'éventualité d'un « Brexit dur » ont

contribué à soulever des inquiétudes et des questions de tous les citoyens qui bénéficient actuellement des règles protectrices des règlements de coordination, de leur famille et de leurs éventuels employeurs, que ce soit en matière de soins de santé, de retraite à l'étranger, de détachement ou de totalisation des périodes.

Notons enfin que le Brexit constitue le sujet dominant des retombées de presse les plus notables de 2019, avec notamment trois interviews de Philippe Sanson.

III - CONTRIBUTION AUX POLITIQUES PUBLIQUES, CONTRÔLES ET APPUI À LA TUTELLE

Le Cleiss, dans ses différentes fonctions, est appelé à contribuer aux politiques publiques telles que déterminées par les textes juridiques et ses tutelles. 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.

Son statut d'établissement public le rend également et naturellement susceptible d'être contrôlé et audité. En 2019, à ce titre, il a reçu la Cour des comptes au sujet des retraites obligatoires et a fait l'objet d'une mission de l'Inspection générale des affaires sociales.

1. 2019, UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA PRÉSENCE DES ORGANISMES DE CONTRÔLE

Une mission de l'inspection générale des affaires sociales était annoncée depuis plusieurs années. Elle a finalement été lancée au mois de juin et a porté sur le pilotage de la fonction internationale au sein de la sécurité sociale. Elle n'a donc pas concerné que le Cleiss, mais l'établissement était naturellement au cœur de cet audit du fait de sa position spécifique, à la fois entièrement dédiée aux problématiques internationales et totalement interbranche. Les conclusions de la mission qui ont été rendues en fin d'année à la ministre des solidarités et de la santé ne remettent pas en cause l'existence du Cleiss en tant qu'établissement public autonome, sachant que les conséquences et les arbitrages qui en résulteront ne sont pas encore connus.

Cette mission a nécessité un travail approfondi des équipes du Cleiss pour détailler leur fonctionnement et rendre compte aux inspecteurs des mesures de leur activité.

Par ailleurs, de février à novembre 2019, la sixième chambre de la Cour des Comptes a mené une enquête sur la coordination internationale en matière de retraites obligatoires auprès de divers organismes dans la sphère sécurité sociale, dont le Cleiss. Dans le cadre des questions posées par la Cour, le Cleiss a transmis à celle-ci :

- les données relatives aux pensions de vieillesse versées entre 2008 et 2017, par les régimes général et agricole aux bénéficiaires ayant acquis des droits à la retraite dans plusieurs pays dont la France ;

- les données afférentes aux retraites complémentaires versées entre 2008 et 2017 par l'Agirc et l'Arrco ;
- les pensions ou retraites moyennes annuelles constatées sur la même période ;
- enfin, un bilan des rencontres bilatérales et de l'application des conventions bilatérales.

Ces données ont été complétées chaque fois par des tableaux consolidés, des historiques et graphiques de manière à synthétiser par année, par pays, par régime et par droit acquis les montants versés et les nombres de bénéficiaires.

2. LES CHANTIERS STATISTIQUES, DES AVANCÉES PROGRESSIVES

A l'issue du premier contrôle de la Cour des comptes en 2017 sur la gestion des paiements internationaux de prestations de sécurité sociale (retraites de base et complémentaires, d'invalidité et de rentes AT-MP) et des recommandations formulées à l'issue du contrôle, un groupe de travail a été mis en place. Les recommandations formulées par la Cour des comptes lors du contrôle réalisé en 2017 ont, de plus, largement été reprises lors du dernier contrôle sur la coordination internationale en matière de retraites obligatoires qui s'est déroulé à partir de février 2019 (*voir supra*).

Depuis maintenant deux ans, de nombreux échanges et réunions ont eu lieu entre le Cleiss et le ministère des affaires sociales. Fin juin 2019, ceux-ci ont enfin abouti et permis d'adresser aux organismes émetteurs 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 (annexe 1) ;
- les données nécessaires aux questionnaires de la commission européenne (annexe 2 de la Convention).

En marge de ce projet de convention, des échanges se poursuivent avec les caisses locales de sécurité sociale et ont permis récemment la mise à disposition d'un fichier unique centralisant l'ensemble des données des MSA en matière de rentes AT-MP.

3. UNE EXPERTISE JURIDIQUE INDISPENSABLE SUR LA RÉVISION DES RÈGLEMENTS DANS LE CONTEXTE DES ÉLECTIONS 2019 AU PARLEMENT EUROPÉEN

Le Cleiss a suivi très attentivement l'évolution de ce dossier et apporté son expertise notamment dans le cadre des travaux de la REIF. L'année 2019 n'aura pas été marquée par l'adoption de nouveaux règlements de coordination, la révision s'étant soldée par un

échec faute de majorité qualifiée au Conseil de l'Union européenne. Les points litigieux concernent des dispositions en matière de législation applicable et de chômage.

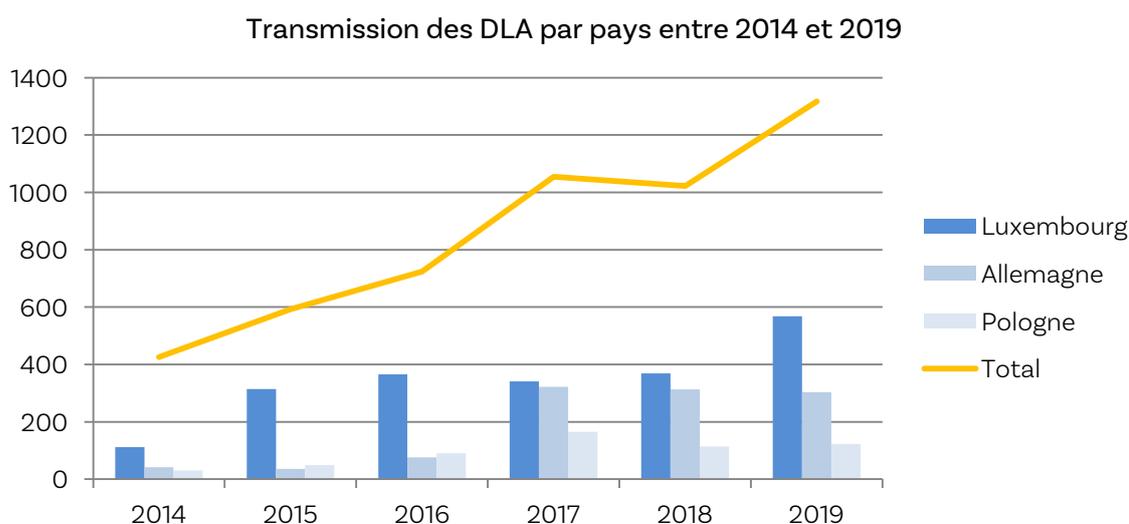
Le Parlement européen a décidé le 18 avril 2019 lors de sa dernière session avant les prochaines élections de reporter les travaux à une prochaine législature. Pour autant, le CLEISS continue de suivre ce dossier, les futures présidences du Conseil de l'UE et du Parlement européen pourraient décider de rouvrir les discussions.

4. AU SERVICE DE L'EFFICIENCE DES DROITS DANS LA GESTION DES DOSSIERS INDIVIDUELS ET DE LA COHÉRENCE DE LA DOCTRINE DES ORGANISMES FRANÇAIS : DÉTERMINATION DE LA LÉGISLATION APPLICABLE ET ACCORDS DÉROGATOIRES

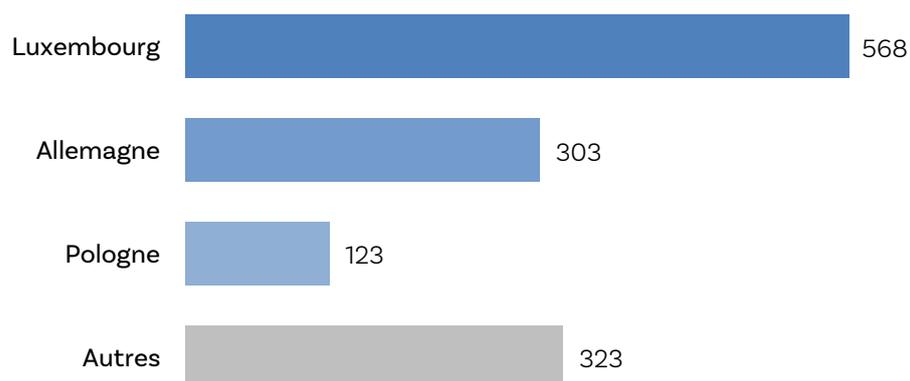
Détermination de la législation applicable

En Europe, prévaut le principe de l'unicité de la législation sociale applicable à une personne donnée. Mais l'application de ce principe n'est pas toujours simple. Le Cleiss intervient lorsque la situation complexe d'un assuré nécessite son expertise au regard des règles françaises et européennes combinées. Il appartient en effet à la France de déterminer la législation applicable, soit parce que la personne concernée réside en France, soit parce que la personne a travaillé en France.

Le premier schéma ci-dessous montre l'évolution du nombre des demandes de détermination de la législation applicable transmises au Cleiss par les organismes étrangers qui n'arrivent pas à déterminer la caisse compétente en France ou la législation applicable lorsque la situation est complexe.



Le second montre la répartition par pays des demandes pour l'année 2019.



Le total des demandes transmises est de 1317 en 2019, une augmentation d'un peu plus de 28 % par rapport à 2018. 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 également 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 la possibilité de déroger aux règles habituelles en matière de législation applicable, dans l'intérêt des personnes concernées, justifiée 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 fondamental des règlements de coordination ou des accords bilatéraux de sécurité sociale, à savoir que c'est la loi applicable sur le lieu de travail qui s'applique « *lex loci laboris* ». Le Cleiss est compétent pour traiter de toutes les demandes de dérogation, quel que soit le régime d'affiliation du travailleur, et assure ainsi une cohérence de la doctrine et de l'action des organismes de sécurité sociale compétents en France.

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 de 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 et en ayant recours aux outils mis à sa disposition tels que SIRDAR.

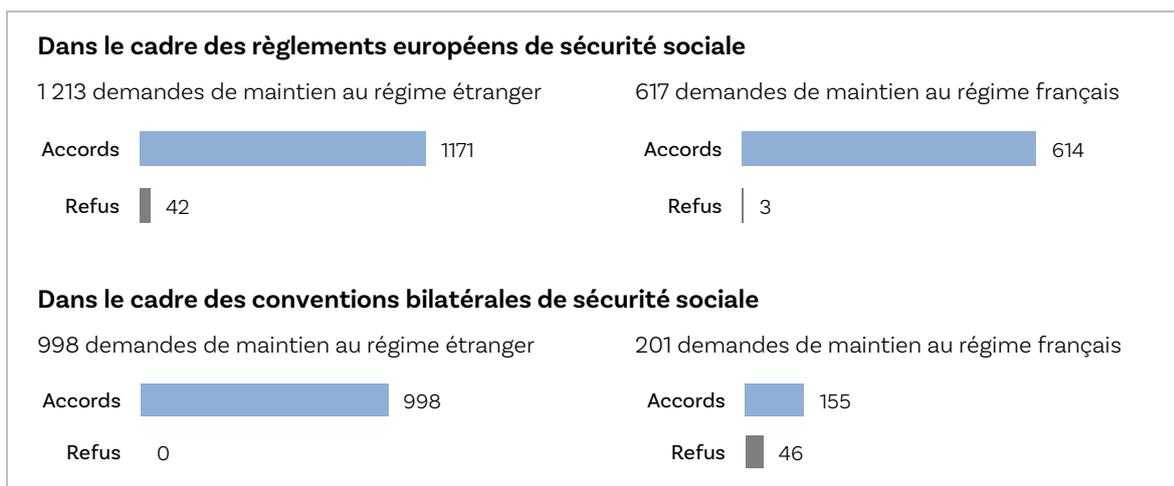
Les **demandes de maintien au régime étranger** viennent majoritairement de Suisse. Celles-ci représentent en effet 76% des demandes dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale et 27% dans le cadre des règlements européens de coordination. Pour mémoire, l'arrangement administratif franco-suisse 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, comme l'année précédente, les principaux États de l'Union européenne 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, les demandes de maintien au régime étranger ont été formulées principalement par le Japon dans la continuité de l'année japonaise « Japonismes » et par le Canada, comme résultat des procédures spécifiques mises en œuvre pour les artistes et personnels de spectacles, conformément aux dispositions de l'accord franco-canadien.

Le Cleiss est l'institution compétente pour examiner et transmettre à l'autorité ou institution compétente de l'autre État la **demande de maintien 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 3 refus sur 617 demandes en 2019. 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, au Royaume-Uni et en Italie. Pour les accords bilatéraux, ces demandes concernent principalement la Nouvelle-Calédonie et le Maroc.



Globalement, 98% des demandes de maintien à un régime de sécurité sociale étranger ont été acceptées par le Cleiss et 94% des demandes de maintien au régime de sécurité sociale français sont acceptées. **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.**

5. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : LE CLEISS MODERNISE L'EXPLOITATION DE SIRDAR, RÉPOND AUX SOLLICITATIONS ET PREND DES INITIATIVES.

Le Cleiss est chargé de la gestion de la base SIRDAR qui recense l'ensemble des formulaires de détachements que les États membres font parvenir et la majeure partie de ceux que les organismes français émettent lorsqu'un salarié est détaché dans un pays de l'Union.

Cette base permet notamment, grâce aux accès ouverts aux corps de contrôle du travail illégal, de vérifier qu'un formulaire de détachement a bien été émis par les autorités du pays d'origine. Lorsque la demande est plus complexe et porte par exemple sur de nombreux salariés et des périodes longues, le Cleiss est sollicité par les corps de contrôle ou les forces de l'ordre pour fournir l'ensemble des données disponibles sous forme aisément exploitable, tout en respectant la confidentialité des données personnelles des travailleurs.

Depuis quelques années, il prend également l'initiative d'utiliser ces données pour rechercher et cibler des situations qui peuvent comporter des anomalies et les transmettre aux institutions compétentes, conformément à l'habilitation prévue par le code du travail. Ainsi, une étude interne a été lancée en novembre 2019 sur les détachements ou situations de pluriactivité sur le sol français dont la durée excède 2 ans, alors que la période maximale est en principe de 24 mois.

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), il existe deux principaux modes d'alimentation de la base SIRDAR : la réception des formulaires DP A1 ou E101 sous format papier (*premier tableau ci-après*) et la mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires européens (*deuxième tableau*).

	2016	2017	2018	2019
Budget	117 000 €	95 000 €	207 000 €	159 000 €
Formulaires papier traités et intégrés dans la base SIRDAR	241 800	184 600	395 000	309 200
Évolution intégration formulaires		-23,66 %	+113,98 %	-21,71 %

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 contrôles, déposés sur une plateforme dédiée pour leur traitement. Ainsi, le Cleiss a dépensé 159 000 € pour la numérisation et l'océrisation des formulaires A1 en 2019, soit une baisse de 22% par rapport à 2018. En 2018 en effet, un effort budgétaire conséquent avait permis de traiter près de 400 000 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. En 2019, le budget alloué à cette prestation a permis de traiter près de 310 000 formulaires.

	2016	2017	2018	2019
Formulaires fournis sous forme de fichiers et intégrés dans SIRDAR	120 600	242 600	297 000	460 800
Évolution		+101 %	+ 22 %	+ 55 %

En 2019, sept pays ont régulièrement adressé des fichiers au Cleiss : la Belgique, l'Irlande, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suisse, la Hongrie et pour la première fois, la Pologne et la Slovaquie. Des discussions sont toujours en cours avec l'Italie afin d'accéder directement à leur plateforme pour y récupérer les formulaires qui concernent des détachements en France, d'autres ont été concluantes avec la Pologne en 2019 : un premier fichier regroupant l'ensemble des formulaires délivrés en 2018 a été adressé en début d'année, des fichiers mensuels sont depuis régulièrement transmis. Ce deuxième mode d'alimentation de la base tend donc à devenir majoritaire, ce qui présente de multiples avantages en termes de fiabilité et de coût.

Globalement, en 2019, le Cleiss a intégré 770 000 formulaires « entrants » dans la base SIRDAR.

■ Une meilleure alimentation de la base sur les détachements sortants

Dans le sens France - Étranger c'est-à-dire les flux sortants de travailleurs assurés en France, seul le régime général est en mesure de remettre ces informations, dans le cadre des règlements européens. Depuis début 2019, la base Sirdar est dorénavant enrichie des formulaires délivrés par les CPAM dans le cadre de la pluriactivité. La CNAM met ainsi à disposition du Cleiss deux fichiers hebdomadaires (l'un pour le détachement, l'autre pour la pluriactivité) reprenant les informations figurant sur les formulaires A1 délivrés par les CPAM, ce qui permet de disposer d'une base mieux actualisée.

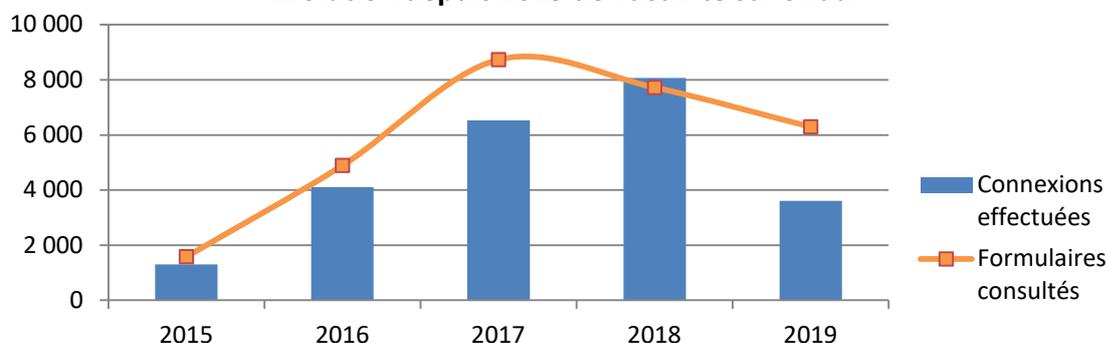
Globalement, en 2019, le Cleiss a intégré 137 650 formulaires « sortants » dans la base SIRDAR.

■ Les connexions à la base SIRDAR permettent d'illustrer la contribution du Cleiss au processus de contrôle

Cette base est accessible bien sûr aux agents du Cleiss compétents sur la législation applicable mais également à toutes les personnes appartenant à un corps de contrôle français, habilitées par la loi et en ayant fait la demande auprès du Cleiss (ACOSS/URSSAF, services déconcentrés du ministère du travail, OCLTI, MSA). Un accès a été ouvert aux agents de contrôle des CAF début 2016 jusqu'en 2018 mais de manière trop large et pas suffisamment ciblé : les accès de ces agents sont maintenant moins nombreux mais plus pertinents.

En 2019, on observe une baisse sensible du nombre de connexions, contrairement au phénomène observé sur la période 2015 - 2018. Ceci s'explique par le fait que les Caf n'ont pas demandé le renouvellement d'habilitations et que de nombreux agents de contrôle ont préféré faire appel directement aux services du Cleiss (extractions des données des formulaires A1). Sur la période 2015-2019, l'utilisation de la base Sirdar en termes de connexions réussies ou comptes utilisés a été relativement stable : les formulaires consultés par connexion réussie varient entre 1 et 1,7 et entre 7 et 13 par compte utilisé. L'année 2019 est ainsi l'année au cours de laquelle il y a eu en moyenne le plus de formulaires consultés par connexions à Sirdar (soit 1,75) ou par comptes utilisés (soit 12,35), ce qui tend à souligner que les recherches sont plus fructueuses en raison d'une meilleure alimentation de la base et d'un raccourcissement des délais d'intégration.

Évolution depuis 2015 de l'activité sur Sirdar



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 quatre années, le Cleiss réalise très régulièrement pour les corps de contrôle des analyses globales permettant de suivre la volumétrie des formulaires intégrés par pays, par année et selon les différentes catégories (détachement, pluriactivité) mais également des analyses statistiques plus fines afin de connaître, par exemple, pour une société d'envoi étrangère donnée, le nombre de formulaires délivrés à des travailleurs en France, le nom des sociétés d'accueil avec leur répartition géographique, la durée moyenne sur le territoire français.

Ainsi, en mai 2019, le Cleiss a communiqué à une Urssaf une étude sur les DP A1 contenus dans sa base Sirdar, émis pour les exercices 2014 à 2018 par un pays frontalier. L'examen des documents en question faisait ressortir d'une part, les principales sociétés d'envoi de travailleurs détachés et les principales sociétés françaises qui les accueillent, d'autre part, en tenant compte de la nationalité française des travailleurs et du calendrier de leur présence entre 2014 et 2018, d'un possible contournement des règles en matière de législation sociale applicable.

Suivi des demandes de retrait de certificats A1 lorsque le détachement en France ne semble pas remplir les conditions formulées par les règlements européens

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 déroulement des demandes de retrait de documents portables (DP) A1 opérées par les corps de contrôle et de contribuer à leur aboutissement en leur apportant son expertise juridique, mission réaffirmée par la Chancellerie en juin 2019. Ces demandes de retrait, qui peuvent être formulées auprès de l'autorité qui a émis le certificat lorsque les conditions du détachement ne semblent pas ou plus remplies, sont en effet soumises à des procédures complexes et contraignantes, définies par la jurisprudence de la Cour de Justice de l'UE et qu'il importe de respecter scrupuleusement.

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. Le Cleiss apporte également toute son expertise dans les argumentaires fondant la demande de retrait.

En 2019, le Cleiss a recensé 25 demandes de retrait A1 formulées principalement par l'URSSAF Nord-Pas-de-Calais soit une augmentation de 39 % par rapport à 2018. Ces demandes ont été effectuées à l'encontre d'entreprises exerçant majoritairement des activités de transport ou de construction. Parmi les dossiers ouverts en 2019, le Cleiss a été informé de 4 réponses favorables conduisant à un retrait de DPA1 ou à une absence de formulaire A1 établis.

Parallèlement, le Cleiss a mis à jour le 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 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 la DACI et à l'ACOSS

Plateforme d'échanges de données sur le travail transfrontalier illégal

En partenariat avec les administrations et organismes chargés de contrôler le travail illégal notamment dans sa dimension transfrontalière, le Cleiss met au point un service de stockage et d'échanges de données sur les entreprises contrôlées à ce titre. Il s'agit de mutualiser et de rendre disponibles l'information, ainsi que les requêtes effectuées, dans le cadre prévu par la loi, afin de faciliter le travail des contrôleurs sur le terrain et de leur permettre d'échanger sur des affaires connexes. L'identification du dossier se fait en couplant un nom d'entreprise et un pays d'origine.

6. RELATIONS BILATÉRALES : UN NOMBRE IMPORTANT DE RENCONTRES EN 2019, À PARIS ET DANS LE MONDE

L'année 2019 a été marquée par une forte actualité au niveau des rencontres bilatérales : Colombie et Turquie ; Japon et Serbie ; Argentine et Brésil ; Croatie ; Canada.

En sa qualité d'organisme de liaison et de véritable appui technique, le Cleiss a participé au côté du ministère des solidarités à deux commissions mixtes c'est-à-dire des rencontres formelles entre délégations de deux Gouvernements souverains :

- en Colombie du 23 au 25 septembre 2019 pour la 1^{ère} session de négociation en vue de la signature d'un accord de sécurité sociale entre la France et la Colombie. Une deuxième réunion de travail devrait avoir lieu au cours du 1^{er} semestre 2020 pour échanger sur la proposition d'accord remise en septembre par la délégation française ;
- en Turquie du 20 au 22 novembre 2019 pour la quatrième session de négociation en vue de la révision de la convention de sécurité sociale franco-turque. Les travaux devraient se poursuivre lors d'une prochaine Commission mixte à Paris au cours du 1^{er} semestre 2020 au cours de laquelle devraient être également apurés les comptes de la protection sociale entre la France et la Turquie.

Parallèlement à ces commissions mixtes, le Cleiss a organisé ou participé à diverses rencontres bilatérales sur l'application des conventions bilatérales de sécurité sociales ou des règlements européens de coordination en partenariat avec les organismes de sécurité sociale français.

Ces rencontres, plus informelles que les commissions mixtes, se tiennent toujours dans un climat de grande coopération, les deux délégations étant animées par un objectif commun de résolution des difficultés et de recherche constante d'amélioration des procédures.

Le Cleiss a rencontré dans ce cadre :

- le Japon en mars 2019 sur les certificats d'existence, les dérogations prévues à l'article 9 de la convention franco-japonaise et entre autres points divers la modification des formulaires de liaison côté japonais ;
- la Serbie à deux reprises, la première fois à Paris en mai 2019 et la deuxième fois à Belgrade en octobre 2019, sur l'élaboration des formulaires de liaison du nouvel accord franco-serbe, non encore entré en vigueur. Ces travaux en séance ont été accompagnés de nombreux échanges à distance tout au long de l'année.

Pour pallier l'éloignement avec certains pays notamment d'Amérique latine, le Cleiss développe également davantage les rencontres bilatérales à distance : ainsi, une conférence téléphonique avec l'Argentine a été organisée en avril pour poursuivre les travaux entrepris depuis 2017 en vue régler les difficultés rencontrées dans l'application de la convention franco-argentine.

A cette occasion, ont pu être discutés avec les partenaires argentins

- la mise à jour des listes des documents nécessaires pour une demande de pension de vieillesse ou de survivant du régime argentin ;
- l'actualisation de l'instruction réseau CNAV sur le formalisme à respecter ;
- une proposition de modification du formulaire de liaison dans un souci d'amélioration des procédures ;
- des dossiers particuliers.

De même, le Cleiss a organisé une visioconférence sur les difficultés liées à l'application de la convention franco-brésilienne.

Sur l'application des règlements européens de coordination, le Cleiss a participé en septembre à Zagreb à une rencontre bilatérale organisée par la Croatie afin d'échanger sur l'organisation et la compétence des organismes français, la détermination de la législation applicable, l'assurance pension et le projet européen EESSI.

Enfin, après un long travail particulièrement ardu, les formulaires de liaison pour l'application de la convention franco-canadienne ont été validés et ont fait l'objet d'une notification mutuelle des autorités ministérielles des deux pays.

7. DIFFICULTÉS D'APPLICATION DES RÈGLEMENTS EUROPÉENS 883/2004 ET 987/2009 : LA SUPPRESSION DE LA SIGNATURE SUR CERTAINS CERTIFICATS A PU AVOIR DES CONSÉQUENCES NÉGATIVES POUR LES PATIENTS

En 2019, le PCN a été contacté par ses homologues luxembourgeois et belge au sujet des **certificats de remplacement présentés par des assurés des régimes français**, dès lors qu'ils ne comportent ni cachet, ni signature (même électronique) et que l'absence d'authentification par la caisse française d'affiliation pourrait entraîner des fraudes

éventuelles et des falsifications et, par voie de conséquence, des refus de remboursement à posteriori des créances de soins de santé entre États membres.

Les simplifications administratives qui ont consisté à supprimer l'apposition de cachets et signatures dès lors que tout assuré a la possibilité d'éditer lui-même son certificat de remplacement à partir de son compte personnel Ameli, ont entraîné des refus de prise en charge d'hospitalisations de la part de certains établissements de santé étrangers. Ces simplifications semblent dans une certaine mesure conduire à une application dégradée des règlements communautaires et pourraient conduire à remettre en cause la libre circulation des personnes. L'attention des autorités de tutelle et de la CNAM a donc été appelée à ce sujet.

Les contacts bilatéraux ont heureusement permis de résoudre les cas litigieux et le cas plus général est en cours d'instruction.

IV - LE CLEISS PRESTATAIRE DE SERVICES POUR LES ORGANISMES FRANÇAIS DE PROTECTION SOCIALE

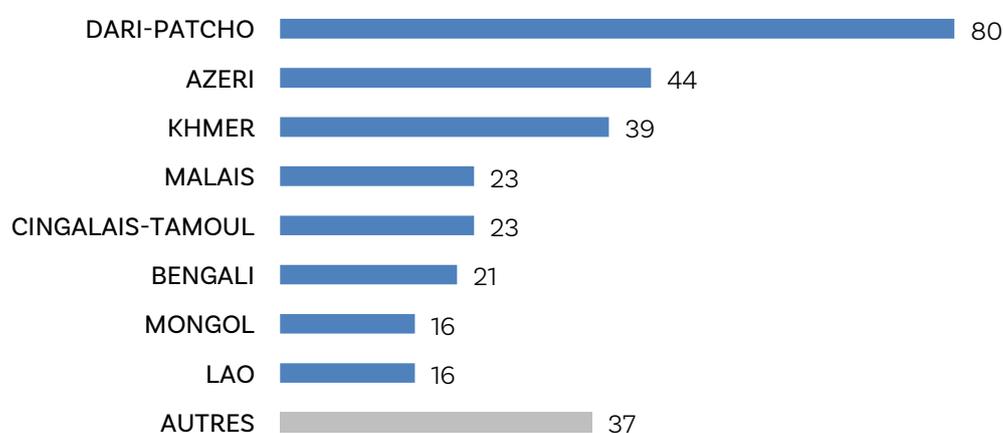
Le Cleiss, au-delà de ses missions d'information et de sa compétence décisionnelle sur certains dossiers, consacre une grande part de son activité à venir au soutien des autres organismes de sécurité sociale, soit dans le cadre d'une de ses missions définies réglementairement, comme la traduction des 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. LA TRADUCTION ET LES AUTRES TRAVAUX À CARACTÈRE LINGUISTIQUE MONTRENT LA QUALITÉ, LA VARIÉTÉ ET LE SAVOIR-FAIRE DES SERVICES RENDUS PAR LE CLEISS

En 2019, le gestionnaire de flux a reçu 50 539 demandes de traductions, dont 49 426 ont été prises en charge, 1 113 demandes ayant fait l'objet d'un refus (2,2%).

51% des 1 100 refus proviennent d'un choix erroné dans la typologie de traduction (certification/traduction), 27% sont des demandes dans des langues ne figurant pas dans l'offre de traductions et 22 % sont des demandes de traductions de pièces d'état civil pour lesquelles il existe un glossaire à disposition des caisses de sécurité sociale (*pour une meilleure analyse se reporter au tableau des refus figurant en annexe*). Dans ce dernier cas, les caisses concernées sont invitées à effectuer le travail en interne.

Répartition en demandes des langues ne figurant pas actuellement dans l'offre de traduction :



En 2019, 49 830 demandes de traduction ont été traitées. Cela représente 10 667 400 mots traduits ou 35 558 pages de 300 mots.

	Demandes	Pages
Réseau CNAF	23 844	12 007
Réseau CNAV	11 418	7 838
Réseau CNAM	8 701	7 479
Réseau MSA	3 315	2 491
Ex réseau RSI	760	973
Cleiss/Tutelle	896	3 334
ACOSS	204	844
Autres régimes ²	442	547

A noter, que 250 demandes ont été supprimées³ après traduction, soit un total de 45 pages.

- interne/externe

24 613 demandes ont été traduites en interne et 25 217 demandes en externe, soit en pages, respectivement, 20 334 en interne et 15 224 en externe. 27 langues ont été traitées en interne et 40 en externe.

Dans le cadre de l'activité en interne, les assistants traducteurs ont contribué au traitement de 735 demandes, soit un total de 86 pages, étant intervenus sur 20 langues.

Concernant la prestation externalisée de traductions, le coût global annuel s'est établi à 540 568 euros, soit un coût moyen unitaire de 21,44 € la demande de traduction et de 35,50 € la page de traduction. Ces données sont à comparer aux chiffres de 2018 qui s'établissent ainsi : une dépense globale de 596 262 €, soit un coût unitaire de 21,07 € par demande et 36,51 € la page.

Le délai moyen de traduction a été de 9,60 jours calendaires (contre 11 jours en 2018), soit de 10 jours en interne et de 9,16 jours en externe.

² AGIRC-ARRCO, CDC, CNMSS, CPRPSNCF, CRPCEN, CRPNPAC, ENIM, MGEN, MHV, MNH

³ Il s'agit seulement d'une procédure d'allégement des fichiers, effectuée par les organismes demandeurs, sans conséquence sur les demandes ni la facturation des traductions externes, mais qui peut introduire une perturbation, voire des incohérences, dans les décomptes. C'est la raison pour laquelle le Cleiss tient un compte de ces « demandes supprimées » alors même que la traduction a bien été réalisée et retournée au demandeur.

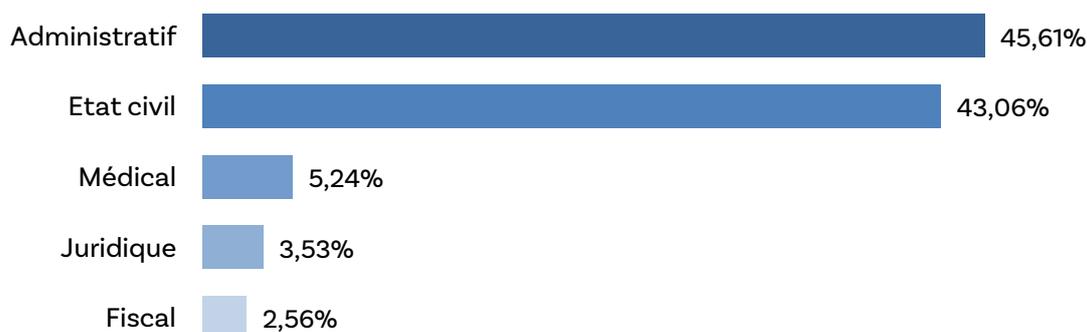
Globalement, la dépense externe continue à baisser et le délai est maintenu à un niveau très satisfaisant pour les demandeurs.

- traduction / certification

39 097 demandes de traduction	10 733 demandes de certification
-------------------------------------	--

78 % des demandes traitées sont des demandes de traduction classiques, consistant donc à transposer un texte d'une langue dans une autre (généralement le français, concernant le Cleiss). On appelle a contrario demande de « certification » le cas où une traduction a déjà été effectuée à l'extérieur de l'établissement et où le Cleiss vérifie et certifie la qualité de cette traduction. Il s'agit donc d'un travail plus léger, adapté par exemple à des pièces d'état-civil relativement standardisées.

Le contenu des demandes de traductions est ainsi réparti :



Pour une analyse plus fine, se reporter au tableau de l'activité figurant en annexe 5.

La qualité reconnue des travaux du Cleiss en matière linguistique le conduit aujourd'hui à répondre à de multiples autres sollicitations, de nature diverse, dont voici quelques exemples en 2019.

- EESSI

La traduction des supports EESSI a représenté 118 demandes pour un total de 1 534 pages. Le projet EESSI continue ainsi à mobiliser plusieurs services et directions de l'établissement.

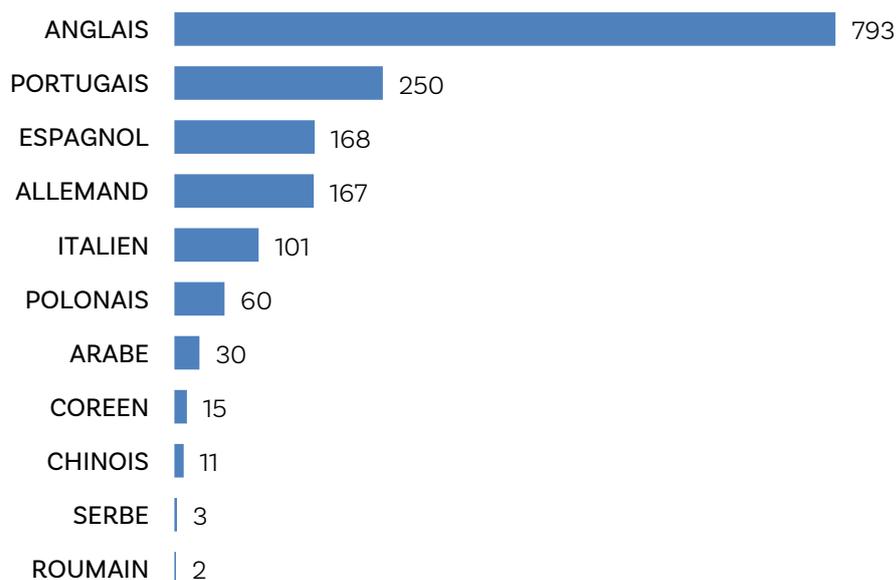
- Travaux vers une langue étrangère

Si la traduction de la langue étrangère vers le français reste l'activité principale, prévue par la réglementation, et la raison d'être de la direction des traductions, il arrive aussi au Cleiss de répondre favorablement à des demandes de traduction vers une langue étrangère puisque disposant de traducteurs natifs dans les langues concernées.

Initialement orientée vers la traduction de guides ou de pages plurilingues des sites des caisses nationales de sécurité sociale et du Cleiss, la demande a évolué et ce type de traduction accompagne désormais la lutte contre la fraude puisque sont traduites désormais pour les Urssaf, dans le cadre de contrôles et de demandes de retrait de certificats A1, aussi bien des demandes vers le français que vers une langue étrangère.

Cette année, la traduction vers l'anglais a été très importante, notamment avec la traduction du site de la Caisse de retraite du personnel navigant professionnel de l'aéronautique civile, qui a représenté 299 pages.

Répartition en pages des demandes traduites vers une langue étrangère :



La traduction vers une langue étrangère a représenté près de 5 % du volume des pages traduites.

- Interprétariat

L'interprétariat « simultané » est un exercice particulier qui se distingue du métier de traducteur, lequel s'exerce essentiellement sur des documents écrits. Néanmoins, l'établissement est capable de répondre à des demandes d'interventions orales en langue étrangère, soit avec ses ressources internes de traducteurs et traducteurs-interprètes, soit en faisant appel à des professionnels qualifiés qu'il connaît.

La Direction des traductions a ainsi accompagné les besoins variés d'interprétariat du Cleiss en intervenant en 2019 :

- en langue espagnole : venue d'une délégation espagnole à Paris et audioconférence avec l'Argentine ;
- en langue portugaise : audioconférence avec le Brésil ;
- en langue serbe : venue d'une délégation serbe à Paris ;
- et en langue anglaise dans le cadre du colloque organisé pour les 60 ans.

- Contribution à la lutte contre les faux documents

A la demande de la Direction des assurés de l'étranger de la CNAV, le Cleiss a mené des recherches afin de répondre aux problématiques soulevées par la qualité et l'authenticité des pièces d'état civil de certains pays.

Des rapports ont ainsi été rédigés notamment sur :

- l'usage des patronymes dans les langues des pays de l'Est ;
- l'absence de nom patronymique pour les personnes nées aux Portugal au début du 20^{ème} siècle ;
- les différents modèles d'acte de naissance utilisés à Madagascar ;
- l'identification du vocable lié au nom ou au prénom dans les actes d'état civil des Comores ;
- les langues officielles utilisées dans les actes d'état civil coréens.

2. 7 OCTOBRE 2019 : LE CLEISS PARMIS LES PREMIERS ORGANISMES FRANÇAIS À ENTRER EN PRODUCTION POUR EESSI, PLUS DE 100 DOSSIERS DE DEMANDES DE DÉROGATION REÇUS

EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information)

Le projet européen EESSI vise 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 et 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..

L'événement le plus marquant pour le Cleiss, en 2019, en ce qui concerne le système d'information, est sans conteste le passage en production des instances EESSI. Après de nombreuses années de travail sur le projet EESSI, le Cleiss a pu échanger les premiers flux avec certains de ses homologues étrangers au mois d'octobre.

Le 1^{er} juillet 2019 a en effet constitué la fin de la période de transition pour les passages en production par BUC (processus métiers) des États membres, suivant un rythme mensuel

progressif. La France a commencé son déploiement en octobre sur un périmètre restreint en cohérence avec un planning national de passage en production étalé, permettant d'éviter le risque de surcharge technique et d'assurer une transition métier de qualité.

Aspects métiers

Le triple rôle du Cleiss à la fois en tant que MOA déléguée nationale, organisme de liaison et organisme compétent en matière de législation applicable, a conduit à l'accomplissement des actions suivantes :

Premièrement, en tant que MOA déléguée nationale, le Cleiss a accompagné les organismes français de protection sociale dans leur préparation au passage en production à travers :

- Une représentation des organismes français auprès des instances techniques de la Commission européenne (CE) ;
- Le pilotage national du déploiement avec des réunions de coordination nationales thématiques (conventionnement inter-organismes, accompagnement juridique et définition de dates de passage en production communes) et un relais des problématiques auprès de la MOA stratégique (DSS) et de la CE ;
- Un accompagnement à la formation des agents français via trois actions principales : la diffusion d'un socle national commun de connaissances EESSI à travers des supports (vidéo, modules e-Learning), l'organisation d'ateliers de formation accompagnant et sensibilisant les chefs de projet formation des organismes, la coordination en matière de formation entre les organismes du régime général et des régimes spéciaux qui a permis de sécuriser la formation des agents de 17 régimes spéciaux du secteur maladie ;
- La mise au point du répertoire européen IR « *Institution Repository* » remplaçant le Master Directory, en deux volets : un répertoire accessible au Public (*PAI Public Access Interface*) et un répertoire accessible uniquement aux agents CAI (*Clerk Access Interface*). Le répertoire assure la bonne identification des institutions françaises sur la base de leurs compétences et spécificités organisationnelles ;
- Le suivi du financement européen SAFE permettant à la CNAV, Pôle emploi et la CNAM de bénéficier en 2019 d'un montant global de 181.450 €.

Deuxièmement, le Cleiss s'est doté des moyens techniques et organisationnels lui permettant depuis 2019 d'assurer son rôle d'organisme de liaison national pour les BUC nationaux en production, avec 144 avertissements et 272 informations, essentiellement à destination de Pôle emploi.

Troisièmement, en tant qu'organisme compétent en matière de législation applicable, le Cleiss a reçu 103 dossiers, principalement des organismes italiens et allemands, et répondu aux sollicitations des 16 autres États membres ayant également atteint le stade de production.

Le Cleiss poursuit son engagement d'un point de vue technique et organisationnel, permettant d'assurer ses différents rôles au fur et à mesure de l'élargissement du périmètre national de passage en production prévu tout au long de l'année 2020.

Aspects techniques et sécurité

Le passage en production des instances « Rina » du Cleiss a nécessité un travail important sur les infrastructures informatiques. Les points de présence du Cleiss au niveau de l'annuaire EESSI repose sur la mise en place de deux instances distinctes de la solution Rina.

Cette mise en production a conduit à réaliser en interne un audit de sécurité sur les composants en œuvre dans le produit Rina afin de prendre les mesures de sécurisation nécessaire au traitement des flux EESSI. Au titre du règlement européen RGPD, une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD) à également été effectuée.

En parallèle à la mise en production des instances du Cleiss, une opération de ré-internalisation de l'extranet EESSI a été réalisée conjointement avec les équipes du projet EESSI. Cette opération a été l'occasion d'opérer un changement de technologie ainsi qu'une refonte fonctionnelle du produit. Le nouvel extranet assure un accès thématique à la documentation du projet EESSI pour les 149 chefs de projet et responsables internes EESSI des organismes

3. LE CLEISS POURSUIT SES TRAVAUX DE COOPÉRATION BILATÉRALE AVEC DES ORGANISMES ÉTRANGERS EN COOPÉRATION AVEC LES AUTRES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

En partenariat avec l'ACOSS, le Cleiss a continué ses travaux de coopération bilatérale avec l'Espagne.

Ces échanges ont abouti à la signature d'un troisième accord de coopération, après ceux signés avec l'Italie et la Pologne en 2018, le 28 février 2019 entre le Cleiss, l'ACOSS et l'organisme espagnol TGSS.

Pour rappel, ces protocoles de coopération technique ont pour double objectif :

- 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 ;
- et d'autre part, pour le Cleiss et pour l'ACOSS d'obtenir notamment de la part de ces organismes 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), 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, l'évaluation d'un processus d'accord bilatéral en cas de demandes de retrait et la recherche de solutions opérationnelles pour la mise en œuvre du recouvrement des cotisations prévu par les règlements de coordination.

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.

V - L'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE ET DE LA GESTION INTERNE PLUS QUE JAMAIS D'ACTUALITÉ

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. Ces exigences vont de pair et ne peuvent s'entendre qu'avec une attention soutenue à la gestion des ressources humaines et un respect du dialogue social.

1. DE NOMBREUX CHANTIERS POUR MODERNISER LES RESSOURCES HUMAINES : MOBILITÉ, FORMATIONS, RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET SUCCÈS CROISSANT DU TÉLÉTRAVAIL

L'année 2019 marque une sensible augmentation de la mobilité des personnels du Cleiss et plus particulièrement chez les fonctionnaires. Deux d'entre eux ont choisi d'intégrer les ministères sociaux, l'agent comptable du Cleiss a, quant à lui, intégré la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social, un agent a rejoint un autre établissement public. L'année 2019 marque aussi la fin de détachement du Directeur, M. Philippe Sanson, après 6 ans passés au sein du Cleiss.

Par ailleurs, quatre agents ont pu ou vont prochainement bénéficier d'une mobilité à l'intérieur de l'établissement, en changeant de fonction. Ces mouvements, souhaités par les agents, contribuent à un renouvellement des équipes, tout en favorisant la coopération entre les services.

Depuis 2016, le plafond d'emplois de l'établissement reste fixé à 86,7 ETPT. 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. En 2019, l'effectif moyen annuel était de 84,79 ETPT, y compris les CDD.

Cette année a donné lieu à un plan de formation de plus en plus ambitieux. Le niveau de dépenses se situant aux alentours de 29 000€ avec une volonté de favoriser la promotion interne par le biais des préparations aux concours et par le financement d'une formation certifiante à forte valeur ajoutée. Ce parcours certifiant a permis à l'établissement d'acquérir de nouvelles compétences notamment dans le domaine informatique.

Récapitulatif des formations 2019

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Bureautique	2	2	2
Comptabilité / gestion budgétaire	2	2	2
Ressources Humaines	2	2	1
Management	2	2	2
Marché public	1	2	2
Linguistique	10	10	10
Juridique	3	4	3
Communication	1	1	1
Technique rédactionnelle	1	2	2
Santé, hygiène et sécurité	2	9	9
Maîtrise d'ouvrage	1	1	1
Conseiller en évolution professionnelle	2	4	4
Préparation concours	3	8	8
Total	32	49	47

47 agents formés⁴ ont participé à une action de formation en 2019, soit 54% du personnel. Le développement du plurilinguisme se poursuit au secteur des traductions ainsi que l'apprentissage de nouvelles langues, comme l'initiation aux langues slaves.

A la suite dernières élections professionnelles, les nouveaux membres du comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail ont bénéficié d'une formation de 5 jours sur ces problématiques.

Le règlement intérieur local

Les membres du CTE ont été conviés à de nombreuses réunions afin de doter l'établissement d'un véritable règlement intérieur local (RIL) relatif au temps travail, en application des textes réglementaires. Après la phase de dialogue institutionnel, une réunion avec l'ensemble des agents a permis à la direction d'exposer le projet et de répondre aux nombreuses questions.

⁴ Un agent formé peut être compté plusieurs fois s'il a suivi plusieurs actions de formations dans des domaines différents.

Ce RIL permet désormais aux agents de choisir d'accomplir leurs obligations professionnelles en optant pour un cycle horaire hebdomadaire à 38h30 ou en restant à 37h30 comme auparavant. Il permet également de formaliser le statut des cadres en « forfait-jours » et de mettre à plat les règles de comptabilisation des réunions et temps de mission.

Ce RIL est applicable au 1^{er} janvier 2020. Il ressort des choix exprimés que 90,2% du personnel a opté pour le cycle hebdomadaire de 38h30 qui conduit notamment à un nombre annuel de jours de repos « ARTT » plus important juridiquement mais, dans les faits, proche de ce qui était constaté. Il a permis de simplifier la gestion du temps de travail.

Le développement du télétravail se confirme

En 2019, 9 agents supplémentaires ont pu bénéficier du travail à domicile à raison d'une journée par semaine. Ainsi le nombre de télétravailleurs est passé de 18 à 27, soit 31% du personnel. Cette augmentation des télétravailleurs s'explique en partie par l'achat de 25 ordinateurs portables qui a permis de faciliter l'accès au dispositif. Une nouvelle augmentation est prévue en 2020, de nombreuses demandes exprimées en fin d'année étant encore en attente.

L'action sociale individuelle et collective représente 3% du budget de personnel

L'action sociale est une composante importante de la politique des ressources humaines au service des agents. Le Cleiss cherche à améliorer les conditions de vie des agents et de leurs familles. Le premier poste concerne le service restauration avec l'AGRAF puis la subvention APIC (association du personnel à visée culturelle) et la protection sociale complémentaire.

L'action sociale représente environ 2% du budget global 2019 exécuté et 3 % du budget de personnel exécuté. A la fin de l'année 2019, il a été décidé de confier à l'APIC la gestion d'un budget de promotion du sport pour 2020.

Le cadre juridique de la paie a évolué avec le PAS

Le cadre réglementaire et technique de la gestion comptable et financière n'a pas fait l'objet d'évolution majeure sur l'exercice 2019.

Mais quelques dispositifs importants ont été mis en œuvre au 1^{er} janvier 2019 :

- Le prélèvement à la source est mis en place sans grande difficulté au Cleiss ;
- La Déclaration sociale nominative (DSN) a été mise en place en janvier 2019 au Cleiss. La DSN est un dispositif qui remplace l'ensemble des déclarations actuelles effectuées par les employeurs. La DSN repose sur la transmission unique, mensuelle et dématérialisée des données issues de la paie et la transmission

dématérialisée de signalements d'événements. Depuis janvier 2019, le Cleiss a mis en place et transmet la DSN pour les organismes suivants:

- o la CAPSSA, Malakoff Médéric, pour les salariés UCANSS ;
- o l'IRCANTEC, pour les contractuels de droit public ;
- o la DGFIP et l'URSSAF, pour tous les agents.

A compter de janvier 2021, la transmission de la DSN devient obligatoire pour les établissements du secteur public pour tous les agents, quel que soit leur statut. Une dernière DADS-U (déclaration annuelle des données sociales) est donc à transmettre début 2021 au titre de l'exercice 2020.

L'année 2019 est également l'année de la fusion des régimes AGIRC et ARRCO. Les salariés cadres et non cadres relèvent désormais d'un seul régime.

2. LE DIALOGUE SOCIAL EN 2019 : AMÉNAGEMENT DES LOCAUX, CANICULE ET PRISE EN COMPTE DES BLOCAGES DE TRANSPORT

Le dialogue social a été particulièrement soutenu autour du projet de RIL (*voir supra*) mais a naturellement aussi porté sur les conditions de travail des agents. Cela a conduit à tenir de nombreuses réunions dont la diversité reflète aussi la variété des statuts des agents : 4 CTE, 7 CSE, 4 CHSCT, 2 CA et 1 groupe de travail.

Tout au long de l'année 2019, le Cleiss continue à mettre en œuvre de nouveaux travaux dans les bâtiments pour développer la qualité de vie au travail, un engagement qu'il a fallu décliner avec méthode. La rénovation des espaces de travail s'est ainsi poursuivie et amplifiée en 2019 avec plusieurs chantiers : rénovation des bureaux, sanitaires et porche ; conformité électrique.

De nouveaux aménagements ont été réalisés pour atténuer les conséquences des fortes chaleurs de l'été 2019, accompagnés de mesures ponctuelles d'organisation, notamment de télétravail et de réaffectation des bureaux en fonction des absences. Des équipements individuels et collectifs ont aussi été acquis pour limiter la gêne des agents :

- Brumisateurs rechargeables ;
- Rafraichisseurs d'air ;
- Réfrigérateur ;
- Pose de stores et remplacement de films anti éblouissement et anti chaleur pour les bureaux les plus exposés ;
- Installation de fontaines à eau raccordées au réseau à chaque niveau.

Des mesures exceptionnelles sont également entrées en vigueur en raison des mouvements sociaux qui ont eu lieu en fin d'année comme :

- L'extension du travail à domicile à raison de 2 à 3 jours par semaine ;
- La mise en place du covoiturage en interne ;
- Le remboursement de frais de parking ;
- L'aménagement des compteurs horaires pour les agents se rendant sur site.

3. LES SYSTÈMES D'INFORMATION DU CLEISS À LA DISPOSITION DES AGENTS ET DES PARTENAIRES EXTERNES

Les systèmes d'information du Cleiss sont à la fois dédiés au fonctionnement interne sur site, à la pratique du télétravail (les télétravailleurs ont en effet un accès totalement transparent à toutes les applications) et aux besoins des partenaires qui utilisent les applications propres à leur métier : plateforme des traductions, SIRDAR pour le contrôle du détachement, CASSIS pour la collecte statistique, l'extranet EESSI. L'établissement est donc doté d'un nombre relativement important d'infrastructures informatiques au regard de sa taille.

Télétravail

L'infrastructure dédiée à la prise en charge des environnements de télétravail a été revue dans son intégralité. De nouvelles procédures apportant plus de souplesse et de simplicité de mise en œuvre pour les agents ont été déployées avec succès.

Cette simplification a été accompagnée d'une augmentation des capacités d'accueil afin d'offrir à un plus grand nombre d'agents cette option.

Téléphonie

Un travail constant est engagé au Cleiss visant à rendre plus performantes la gestion et la prise en compte des appels téléphoniques. Une modification de la configuration des équipements a été réalisée en partenariat avec le prestataire Orange.

Le Cleiss a une nouvelle fois fait évoluer sa structure de virtualisation des instances de serveurs afin de la rendre plus efficace et plus résiliente. Une surcouche de sécurisation des accès a été mise en place à cette occasion.

Un nouveau marché a été conclu avec le prestataire Celeste pour la mise en place de la liaison internet du Cleiss. Cette opération a permis d'étendre les capacités de prise en charge des différents flux aussi bien sur les applications à destination des organismes, du public que des capacités de montée en charge du télétravail des agents.

L'équipe informatique du Cleiss traite les demandes d'intervention sur les systèmes et applications qu'elle met en œuvre. Ces demandes d'intervention peuvent provenir des utilisateurs internes du Cleiss aussi bien que des organismes utilisant les applications ouvertes à l'extérieur. Le Cleiss met en effet à disposition d'utilisateurs externes les applications suivantes :

- Plateforme de demande de traduction ;
- Site institutionnel du Cleiss ;
- Serveur de saisie des informations statistiques (CASSIS) ;
- Serveur d'échange sécurisé ;

- Application de consultation et de recherche de formulaires de détachement (SIRDAR) ;
- Solution de télétravail ;
- Serveur mail du Cleiss.

	2018	2019
Demandes	1 003	806

La diminution du nombre de demandes d'intervention est liée à l'activité sur la plateforme des demandes de traductions. Régulièrement des demandes de modifications de comptes de type référents sont adressées pour instruction. En 2019, elles ont été moins nombreuses

Les taux de disponibilité des ces applications restent excellents d'année en année comme le montre le tableau ci-dessous.

	Nom du serveur	Disponibilité
Serveur d'envoi/réception mail		99,94 %
Site institutionnel du Cleiss www.cleiss.fr		99,95 %
Portail des traductions		100 %
Frontal d'utilisation de la messagerie		99,93 %

Au-delà de ces chantiers informatiques, le Cleiss a continué sa politique d'appropriation des exigences du RGPD. Il a ainsi travaillé sur les mentions légales de son site internet et mené une campagne de mise en conformité des dossiers individuels des agents. Il a renouvelé à l'été 2019 le marché, passé cette fois pour 2 ans, avec un prestataire externe DPO (*data protection officer*). Cette politique se poursuivra en 2020, notamment par des formations dispensées à tous les agents.

4. UNE COMMUNICATION INTERNE DIVERSIFIÉE ET ENRICHIE QUOTIDIENNEMENT

Sur l'Intranet du Cleiss, les agents peuvent trouver de manière décentralisée des informations destinées à les aider dans leur vie quotidienne au Cleiss et des informations métier.

Il est essentiellement alimenté par le secrétariat général en contenus relatifs aux ressources humaines, notes de service, décisions, gestion des bâtiments et autres documents sur l'organisation du travail, mais également par la Direction de la Documentation et de la Communication qui y publie :

- 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.

Il contribue ainsi au partage d'informations du quotidien et à la culture des agents sur la protection sociale.

Une lettre interne, la « *NousLetter* », est diffusée aux agents par mail (4 numéros en 2019, en janvier, juillet, septembre et décembre). Elle informe les agents 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.

En 2019, deux numéros de la *NousLetter* ont été consacrés aux 60 ans du Cleiss : une en amont, informant des manifestations en préparation, la deuxième faisant suite à la soirée festive du personnel et au colloque du 5 novembre.

5. LES PERFORMANCES DE GESTION DU CLEISS ONT PERMIS UNE NOUVELLE DIMINUTION DU BUDGET.

Le budget de l'établissement pour 2019 a été voté fin 2018 en baisse de 4.7% par rapport à 2018. Cette baisse a été rendue possible par un effort très significatif sur les frais de fonctionnement (-17.7%), alors que la masse salariale et les investissements étaient prévus en légère augmentation.

Le taux de consommation du budget initial 2019 est globalement très élevé, beaucoup plus élevé que les années précédentes. Cela démontre la volonté de l'établissement d'ajuster au mieux ses prévisions d'une année sur l'autre, sans surestimer ses besoins, tout en affichant une baisse globale de ses dépenses et un maintien dans le temps des contributions demandées à ses financeurs.

Cependant, fin 2018, lors de l'établissement du budget pour 2019, pour diverses raisons, dont des reports de charges non prévisibles, le budget de masse salariale s'est révélé légèrement insuffisant, ce qui a conduit à un dépassement du budget « personnel » de l'ordre de 0.5%. Cette circonstance a conduit l'établissement à proposer l'adoption d'un budget rectificatif pour 2019 en novembre. Globalement, toutes lignes confondues, ce budget rectificatif est **en baisse légère** par rapport au budget initial, d'environ 0.6%, grâce aux économies qui ont pu être faites sur les frais de fonctionnement tout au long de l'année.

Le budget rectificatif adopté par le conseil d'administration tient ainsi compte de la réalité des économies réalisées en 2019 sur deux postes principaux : la dématérialisation des formulaires (155 000 € environ contre plus de 210 000 € en 2018) et les traductions externes qui continuent à baisser malgré un effort considérable de près de 30% sur le budget initial 2019.

Au total, ce budget permet de faire apparaître une économie de **55.200 €** par rapport au budget initial, qui s'ajoute donc à la baisse de 432k€ déjà constatée dans le budget initial, avec des taux de consommation très satisfaisants, soit une baisse totale de 487.000€ malgré les dépenses supplémentaires que le Cleiss a consenties en masse salariale et action sociale.

Le budget initial pour 2020 affiche une nouvelle baisse des crédits de paiements, de l'ordre de 2%, grâce à de nouveaux efforts portant sur les traductions et la dématérialisation et la non reconduction des dépenses liées au 60^{ème} anniversaire. Par ailleurs, le plafond d'emploi baisse de 1.5 ETP. Le Cleiss s'oblige donc à une rigueur croissante dans ses dépenses, en cohérence avec les efforts de maîtrise attendus des administrations et services publics.

On trouvera en annexe 3 les budgets de crédits de paiement pour 2019 et 2020 adoptés par le Conseil d'administration en novembre 2019.

ANNEXES

ANNEXE 1

COLLOQUE DU 5 NOVEMBRE



Colloque ans du CLEISS

5 novembre 2019 - Amphithéâtre Laroque

« MOBILITÉ INTERNATIONALE ET PROTECTION SOCIALE : ENJEUX ET ACTUALITÉS »

9h00	Accueil café
9h30	Propos introductif Mathilde LIGNOT-LELOUP, Directrice de la Sécurité sociale
10h00	Annnonce du programme de la journée Emmanuel LANGLOIS, Journaliste à France Info
10h15	Présentation du Cleiss Philippe SANSON, Directeur du Cleiss
10h30	Les règles européennes et internationales de sécurité sociale Introduction par Jean-Louis REY, Président du Conseil d'administration du Cleiss - L'étendue de la protection sociale et les principes protecteurs mis en œuvre dans le cadre européen Prodromos MAVRIDIS, Administrateur principal à la Commission européenne - Focus sur les accords internationaux bilatéraux Philippe SANSON, Directeur du Cleiss
11h30	Les soins de santé transfrontaliers Frédérique BOITARD, Directrice adjointe du Centre national des soins à l'étranger Sylvie SCOCARD, Agent comptable de la CPAM du Morbihan
12h30	Déjeuner au restaurant La Terrasse *



Colloque 40 ans du CLEISS

5 novembre 2019 - Amphithéâtre Laroque

Thème de l'après-midi : le détachement et la pluriactivité

14h00 1^{ère} table ronde : Les enjeux, les règles et les partenaires sociaux

- Les enjeux économiques et sociaux

David DION, Chef d'unité Affaires sociales et relations industrielles,
DG Emploi, Commission européenne

- Les règlements européens et la jurisprudence

Antoine LYON-CAEN, Professeur émérite à l'Université de Paris Nanterre
Avocat au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation

- Le point de vue des partenaires sociaux

Olivier SALLERON, Vice Président de la Fédération Française du Bâtiment
Gautier BODIVIT, Directeur du Syndicat National des
Cadres d'Entreprises Agricoles, SNCEA/CFE-CGC

15h15 2^e table ronde : La régulation administrative

- Présentation de l'Autorité européenne du travail (AET)

Gilles GATEAU, Directeur de mission chez EDF, Représentant titulaire
de la France au Conseil d'administration de l'AET
Anouk LAVAURE, Directrice du travail à la Direction Générale du Travail
Emmanuelle ELGAR, Adjointe au chef de la Division des Affaires Communautaires
et Internationales (DSS), Représentant suppléante de la France au
Conseil d'administration de l'AET

- La lutte contre la fraude

Bruno GREGOIRE, Sous-Directeur des Relations européennes et internationales à l'Acoss
Nathalie CAPERAA-DI PASTENA, Responsable du Département travail dissimulé à l'Acoss

- La coopération entre des organismes de sécurité sociale

Alessandra BERTOJA, Direction des relations internationales à l'ONSS, Belgique
Gertruda USCINSKA, Présidente du ZUS, Pologne

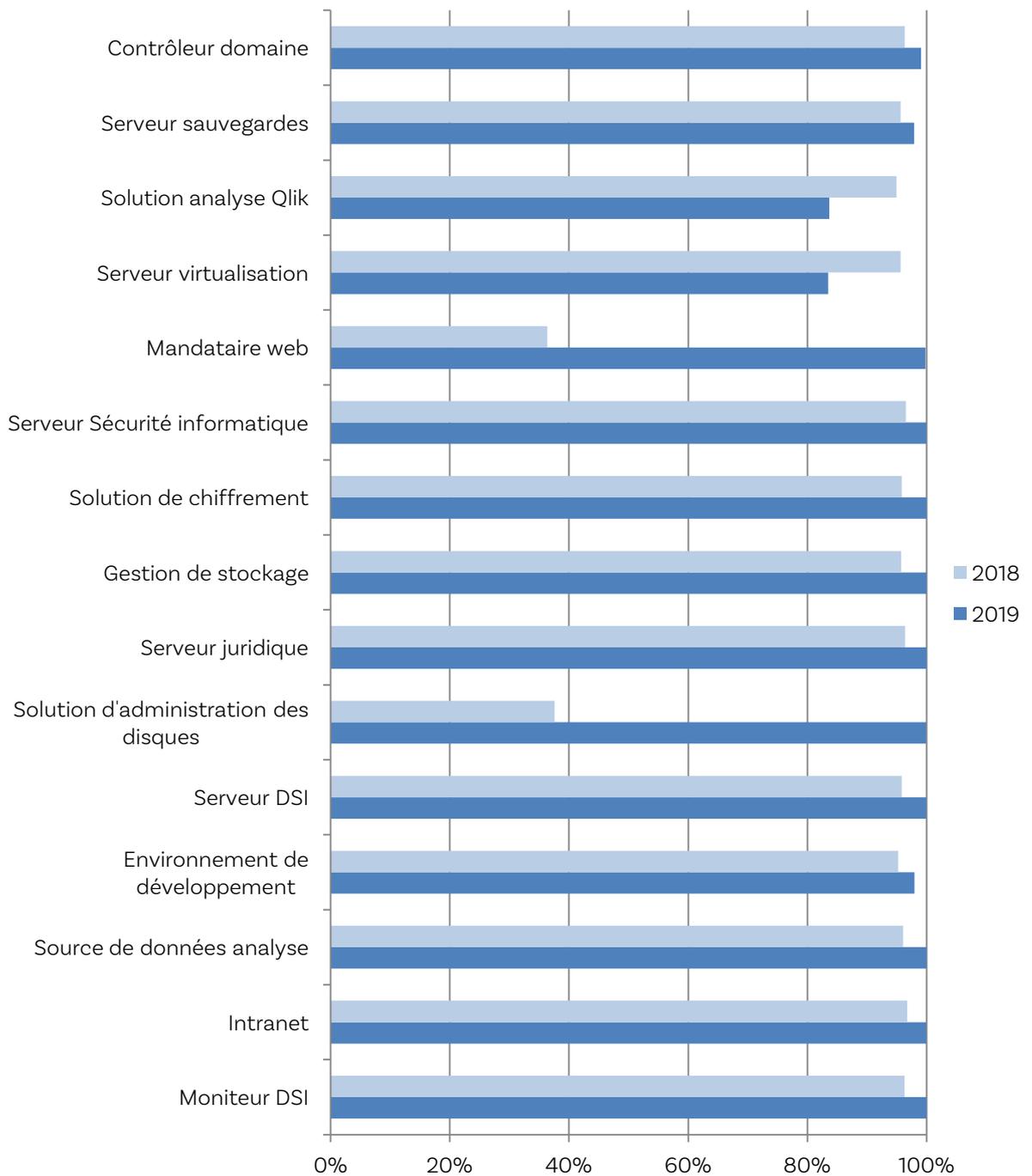
16h30 Conclusion

Philippe SANSON, Directeur du Cleiss

*Restaurant La Terrasse
2, place de l'Ecole Militaire
75007 PARIS

ANNEXE 2

PERFORMANCES DES SYSTÈMES D'INFORMATION



ANNEXE 3

BUDGETS 2019 ET 2020

CRÉDITS DE PAIEMENTS

Budget présenté au Conseil d'administration du 26 novembre 2019

	BI 2019			BR 2019			BI 2020		
	CP votés	CP prévus° exec	% exec	CP	CP BR/BI	évol°	CP	CP 20/19	évol°
Dématérialisation	175 000 €	150 000 €	85,7%	155 000 €	-20 000 €	-11,4%	100 000 €	-75 000 €	-42,9%
Documentation	170 000 €	169 400 €	99,6%	170 000 €	0	0,0%	121 550 €	-48 450 €	-28,5%
Frais généraux	363 530 €	343 700 €	94,5%	363 530 €	0	0,0%	396 550 €	33 020 €	9,1%
Impôts et taxes	19 500 €	19 500 €	100,0%	19 500 €	0	0,0%	20 500 €	1 000 €	5,1%
Informatique	118 000 €	118 000 €	100,0%	118 000 €	0	0,0%	96 200 €	-21 800 €	-18,5%
Locations immobilières	373 500 €	395 000 €	105,8%	373 500 €	0	0,0%	437 850 €	64 350 €	17,2%
Projet EESSI	610 000 €	610 000 €	100,0%	610 000 €	0	0,0%	390 000 €	-220 000 €	-36,1%
Traductions	600 000 €	540 000 €	90,0%	570 000 €	-30 000 €	-5,0%	585 000 €	-15 000 €	-2,5%
RH fonct	67 050 €	77 050 €	114,9%	67 050 €	0	0,0%	72 050 €	5 000 €	7,5%
Sous-total fonctionnement	2 496 580 €							-276 880 €	-11,1%
Ressources Humaines	5 884 936 €	5 913 007 €	100,5%	5 920 327 €	35 391 €	0,6%	5 963 006 €	78 070 €	1,3%
Action sociale	136 500 €	131 109 €	96,1%	131 109 €	-5 391 €	-3,9%	136 500 €	0	0,0%
Investissements	122 700 €	87 500 €	71,3%	87 500 €	-35 200 €	-28,7%	123 100 €	400 €	0,3%
TOTAL	8 640 716 €	8 554 266 €	99,0%	8 585 516 €	-55 200 €	-0,6%	8 442 306 €	-198 410 €	-2,3%

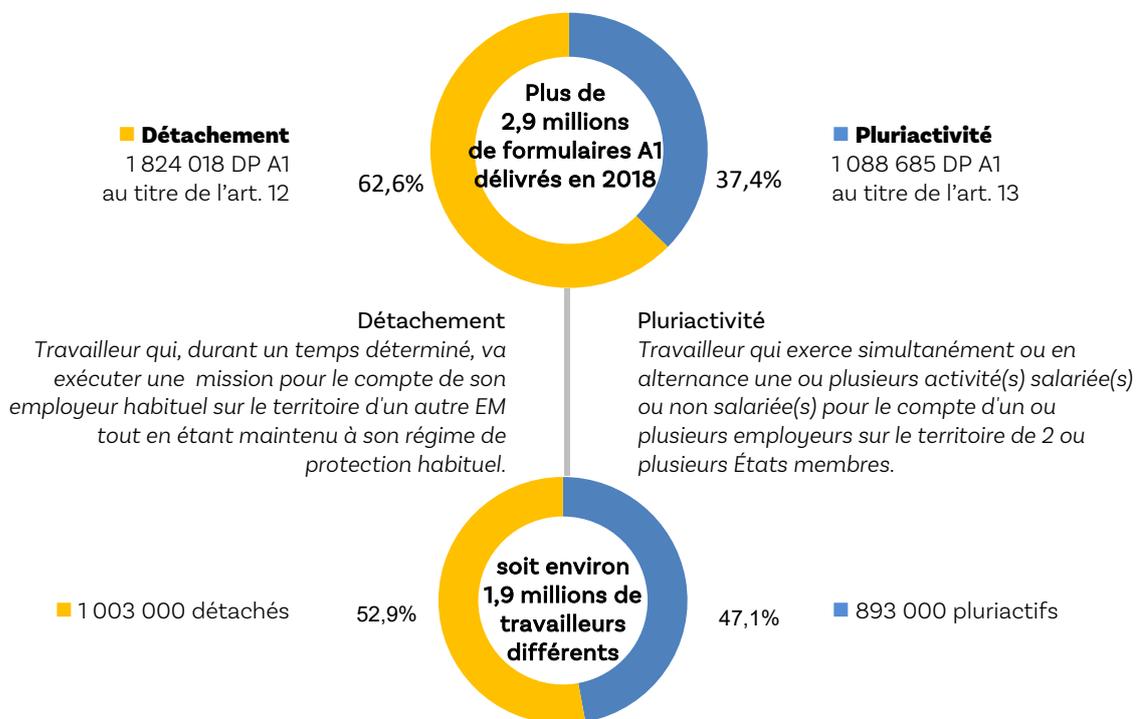
ANNEXE 4

CHIFFRES CLÉS DE LA LÉGISLATION APPLICABLE

I - DÉTACHEMENT ET PLURIACTIVITÉ INTRA-EUROPÉENS EN 2018

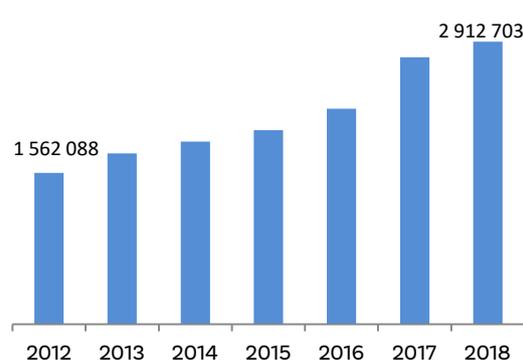
Les formulaires A1

Également appelés *documents portables A1*, ils sont établis par les États membres de la zone UE-EEE-Suisse pour leurs ressortissants ou ceux d'États-tiers (dans les situations visées) en situation de détachement (art. 12 du règlement 883/2004) ou de pluriactivité (art. 13) au sein de cette zone.



Le volume global de DP A1 établis par les États membres de la zone UE-EEE-Suisse a augmenté de 6% entre 2017 et 2018

Sur la période 2012-2018, ce volume a progressé de +86%, soit une évolution annuelle moyenne de +11%.



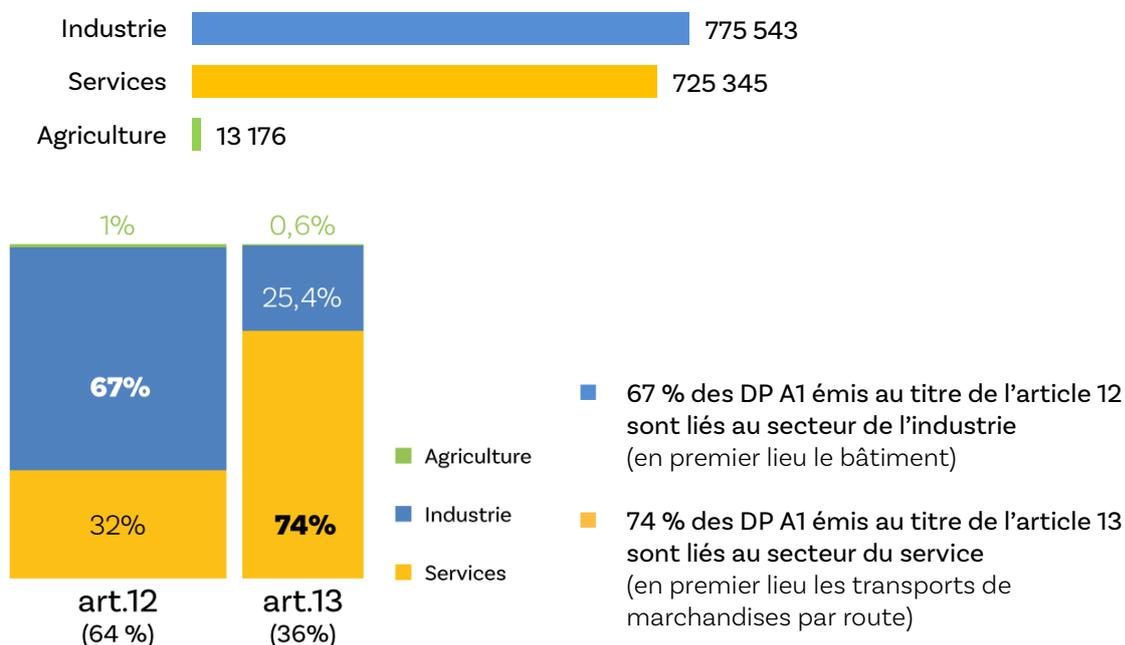
2017 est l'année au cours de laquelle cette progression a été la plus importante (+24%).

Bien que continue, cette évolution à la hausse a connu un ralentissement à partir de 2014 (+7%) qui s'est confirmée en 2015 (+6%). Les années 2016 et 2017 ont marqué une rupture dans l'infléchissement constaté les 2 années précédentes (+11% puis +24%).

2018 apparaît donc comme un retour au standard constaté sur la période 2014-2015.

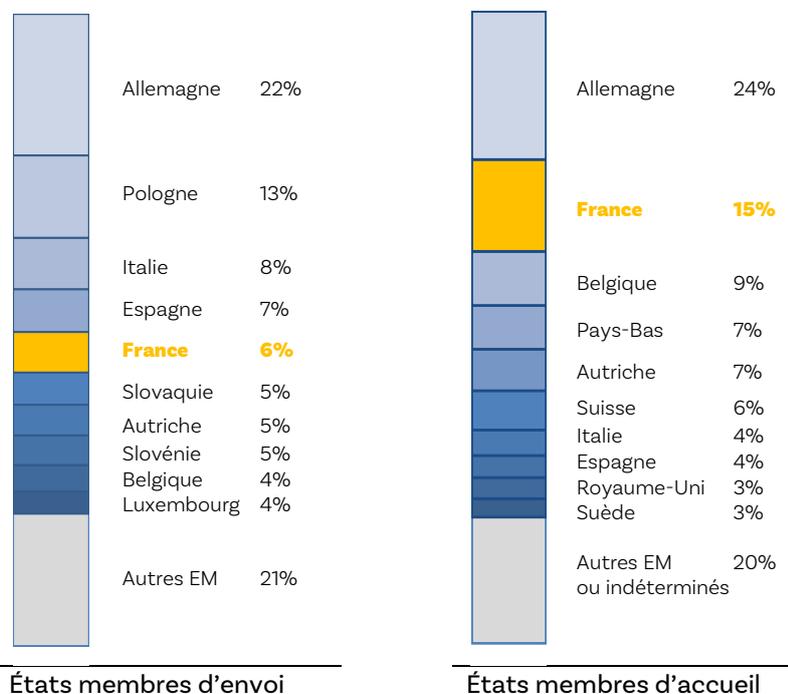
Répartition sectorielle

(NB : cette répartition est basée sur 52 % des DP A1 délivrés en 2018)



En 2018, 80 % des détachements ne concernaient que 10 États membres

Répartition par EM des 1 824 018 formulaires A1 délivrés en 2018 au titre de l'article 12 :



II – FOCUS SUR LA FRANCE

NB : Les DP A1 produits dans le cadre de la pluriactivité (art.13) authentifient certes l'État d'envoi, mais peu clairement, voire pas du tout, l'État d'accueil. Nous n'en ferons donc pas état dans ce focus. Les données ci-après ne concernent que les DP A1 délivrés dans le cadre de l'article 12.

117 800 DP A1 (art.12) émis par la France en 2018

■ 118 000 DP A1 ont été délivrés en 2018 par la France (pays d'envoi) contre 266 000 pour ses partenaires européens (France pays d'accueil), ce qui représente un différentiel d'environ 148 000.



■ En 2018, le solde entre travailleurs détachés par la France et travailleurs détachés en France est de -74 000.



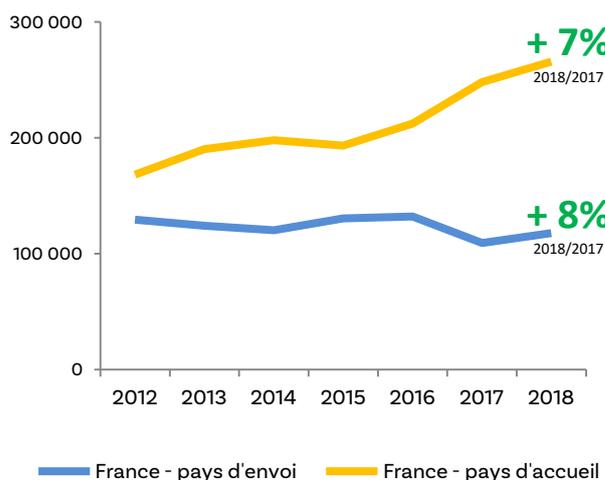
* estimation

■ Le nombre de DP A1 indiqué dans le sens "France - pays d'accueil" (265 794) diffère de celui mentionné dans le rapport de la Commission européenne.

Cette différence s'explique par le fait que 3 EM (Autriche, Norvège et Suisse) ont communiqué des données globales (sans détail par pays d'accueil) à la Commission.

Nous avons donc choisi de retenir une seconde source d'information, à savoir les formulaires contenus dans notre base SIRDAR pour les 3 EM faisant exception.

Le nombre de DP A1 délivrés par la France a augmenté de 8% entre 2017 et 2018



Sur la période 2012-2018, le solde entre DP A1 émis par la France et DP A1 émis par les autres EM est resté négatif soit, en moyenne, -87 592 formulaires/an.

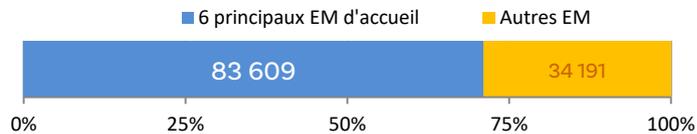
Hormis l'année 2015 (- 2,4%), le nombre de DP A1 émis par les autres EM (France - pays d'accueil) est en constante progression. L'année 2017 constituant la plus forte progression sur les 7 dernières années avec +17%.

Le nombre de DP A1 émis par la France repart nettement à la hausse en 2018 soit +8%, après une baisse significative en 2017 de -17%.

Le détachement français : des relations privilégiées avec quelques États membres

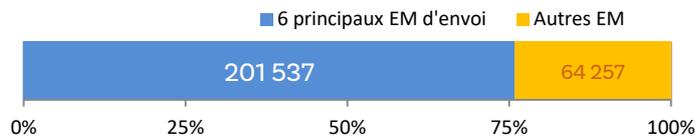
France – pays d'envoi : 71% des DP A1 délivrés par la France pour 6 EM d'accueil

- Allemagne (19%)
- Belgique (16%)
- Espagne (11%)
- Italie (9%)
- Royaume-Uni (8%)
- Suisse (8%)



France – pays d'accueil : 76% des DP A1 délivrés par 6 EM d'envoi

- Allemagne (21%)
- Italie (14%)
- Espagne (12%)
- Belgique (11%)
- Pologne (10%)
- Luxembourg (8%)



Durées de détachement

La France accorde à ses travailleurs détachés en Europe des DP A1 d'une durée nettement plus courte que ceux accordés par les pays européens (France - pays d'accueil) : **31j contre 59j soit - 28 jours**.

Ce constat est identique si on raisonne en termes de durée de détachement par travailleur : **58j contre 114j soit - 56 jours**

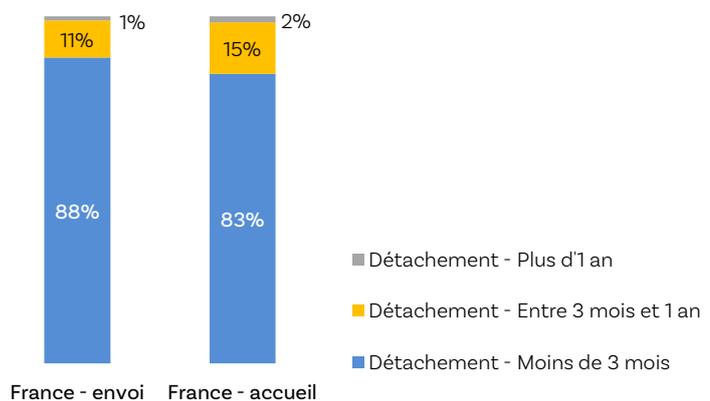
La Grèce, la Norvège et la Bulgarie sont les EM qui délivrent les DP A1 avec la durée moyenne la plus longue (respectivement 500, 285 et 223 jours).

La durée des DP A1 délivrés par la France et ses partenaires européens n'excède pas 3 mois dans la majorité des cas.

Le détachement de plus d'1 an reste par voie de conséquence une procédure exceptionnelle.

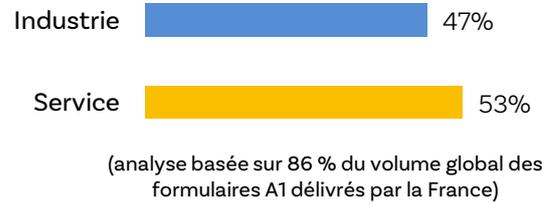
Toutefois, cette pratique, bien que marginale, ne doit pas être sous-estimée. En effet, en équivalent jours, cela représente :

- France - envoi : 30% du volume global de jours détachés (art.12 + art. 16) ;
- France - accueil : 25% du volume global de jours détachés (art. 12 + art. 16).

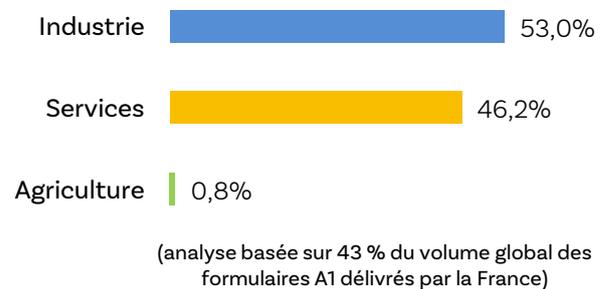


Dans quels secteurs d'activité retrouve t'on les travailleurs détachés par et vers la France ?

Les DP A1 émis par la France - pays d'envoi se répartissent équitablement entre secteur de l'industrie et secteur des services. En rentrant dans le détail par branches professionnelles, on constatera notamment que 39% des DP A1 émis l'ont été pour des sociétés appartenant à l'industrie manufacturière, 18% au monde de l'art et du spectacle vivant, 9% au secteur du transport et entreposage et enfin 6,5% à celui du BTP.

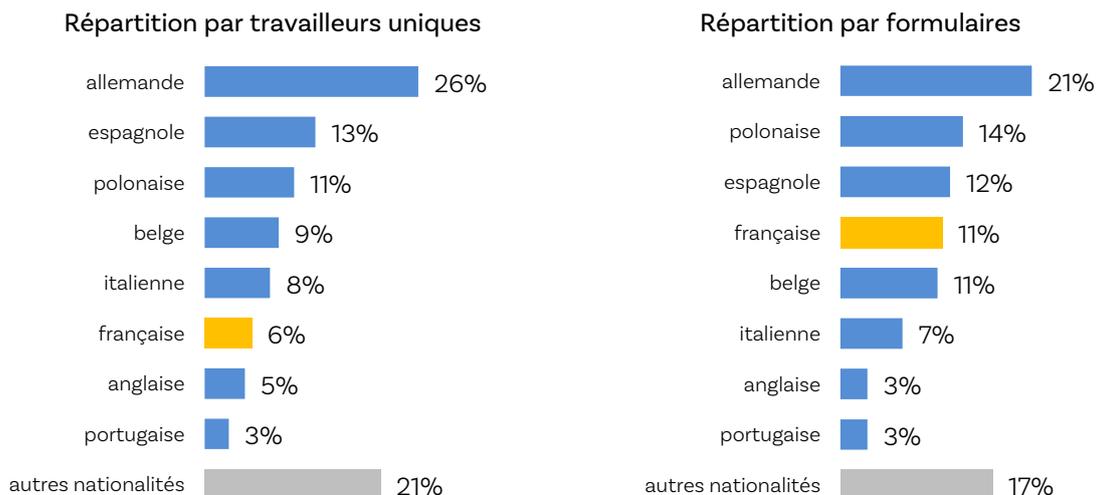


Les DP A1 émis vers la France - pays d'accueil se répartissent équitablement entre les 2 principaux secteurs d'activité. En rentrant là aussi dans le détail par branches professionnelles, on notera que le BTP représente 34% du volume total des DP A1 émis et les agences d'intérim (notamment luxembourgeoises) près de 16% de ce volume.



Il est intéressant de noter que la France accueille près de 35% des travailleurs détachés portugais issus du BTP et plus de 56% de ceux issus d'ETT luxembourgeoises (la Belgique en accueillant près de 34%).

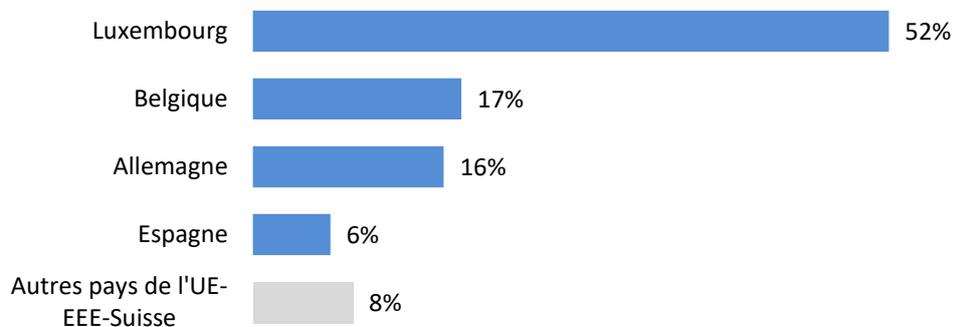
De quelles nationalités sont les travailleurs détachés vers la France ?



En 2018, on dénombrait en France plus de 6 500 détachés de nationalité française, soit environ 6% du volume global de travailleurs détachés sur notre territoire (11% si l'on raisonne en termes de formulaires).

Ce chiffre de 6 500 doit être considéré comme un minimum puisqu'en effet notre source d'information est la base Sirdar du Cleiss qui ne contient pas l'intégralité des formulaires délivrés par les pays de l'UE-EEE-Suisse.

Il s'agit ici essentiellement de travailleurs français frontaliers, c'est à dire résidant pour la plupart en France et travaillant dans un EM limitrophe, au premier rang duquel nous retrouvons le Luxembourg qui détache à lui seul plus de 50% des travailleurs de nationalité française en France.



Les pays qui envoient les travailleurs de nationalité française en France

Nous constatons également que les travailleurs de nationalité française sont ceux qui se sont vu délivrer le plus grand nombre de formulaires soit une moyenne de 3,6 par an et par personne.

Ceci tend à mettre en exergue un détachement de courte durée vraisemblablement utilisé par des entreprises de travail temporaire (notamment luxembourgeoises).

Sources : Cette étude est établie à partir de l'exploitation des données contenues dans la base SIRDAR du Cleiss et du rapport de la Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale.

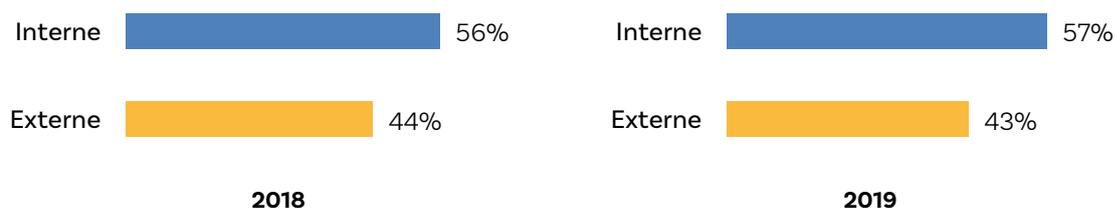
ANNEXE 5

TABLEAU DE BORD DES TRADUCTIONS

Global	2018	2019	Évolution
Nombre de demandes reçues (abouties)	52 977	50 539	-4,6%
Nombre de demandes prises en charge par le Cleiss	54 142	49 426	-8,7%
Nombre de traductions	53 668	49 830	-7,2%
Nombre de pages traduites	37 406	35 558	-4,9%
Externe			
Nombre de demandes externalisées (inclut des demandes enregistrées l'année précédente)	28 801	24 210	-15,9%
Nombre de traductions externes	28 290 (dont 9 385 certifications)	25 217 (dont 8 522 certifications)	-10,9%
Coût externe total	596 262 € (dont 84 K€ de certifications)	540 568 € (dont 72 K€ de certifications)	-9,3% (-56K€)
Nombre de pages traduites en externe	16 331	15 224	-6,8%
Ratio coût/page externe	0,75	0,80 (+0,05)	+6,7%
Ratio page/ demande externe	36,5 €	35,5 € (-1,0€)	-2,7%
Interne			
Nombre de traductions internes	25 378	24 613	-3,0%
Nombre de pages traduites en interne	21 075	20 335	-3,5%
Ratio page/demande interne	0,83	0,83	0

* La différence avec la ligne précédente est représentée par le nombre de demandes assignées à un secteur fin 2019 puis à un traducteur début 2020. (stocks, ...)

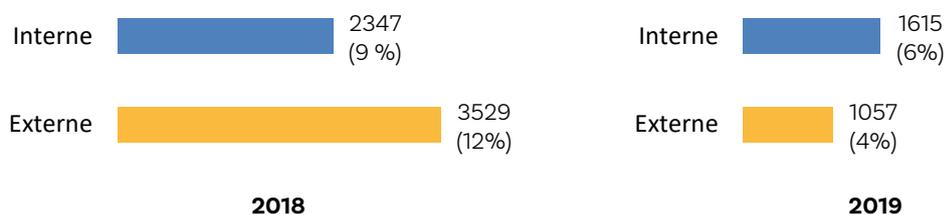
RÉPARTITION INTERNE/EXTERNE DU VOLUME DE PAGES TRADUITES



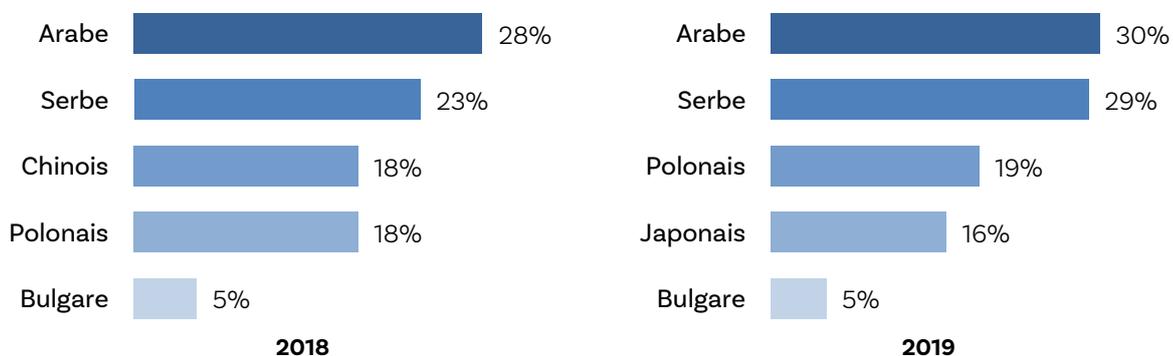
DÉLAIS INTERNES/EXTERNES RÉELS



CUMUL DES DEMANDES RETOURNÉES AVEC UN DÉLAI DE TRAITEMENT SUPÉRIEUR À 21 JOURS



LANGUES QUI CONSOMMENT ~ 50% DU BUDGET



ANALYSE DU GAIN 2019

$$\text{COUT} = \text{PRIX (prix mensuel moyen à la page)} \times \text{VOLUME1 (nb mensuel moyen de pages/demande)} \times \text{VOLUME2 (nb de demandes)}$$

Le prix mensuel moyen à la page : Calculé sur les tarifs à la page des prestataires sur la(s) langue(s) traduite(s) sur le mois. Le marché 2019 était semblable au marché 2018 concernant les prestataires et les tarifs.

Le volume mensuel moyen de pages par demande : Calculé sur le nombre moyen de pages déclarées par les prestataires pour les demandes traduites sur le mois, il est positivement impacté par les actions de la DT (fascicules, glossaires, formulaires, etc.).

Les effets calculés ci-dessous permettent de quantifier pour combien la diminution du coût total est due à la variation des prix, à la variation des volumes de pages par demande, etc. sachant que:

GAIN	=	EFFET PRIX	+	EFFET VOLUME1	+	EFFET VOLUME2	+	EFFET CROISÉS
		-198 €		+30 K€		-82 K€		-3,5 K€
contribution:		0 %		26 %		71 %		3 %

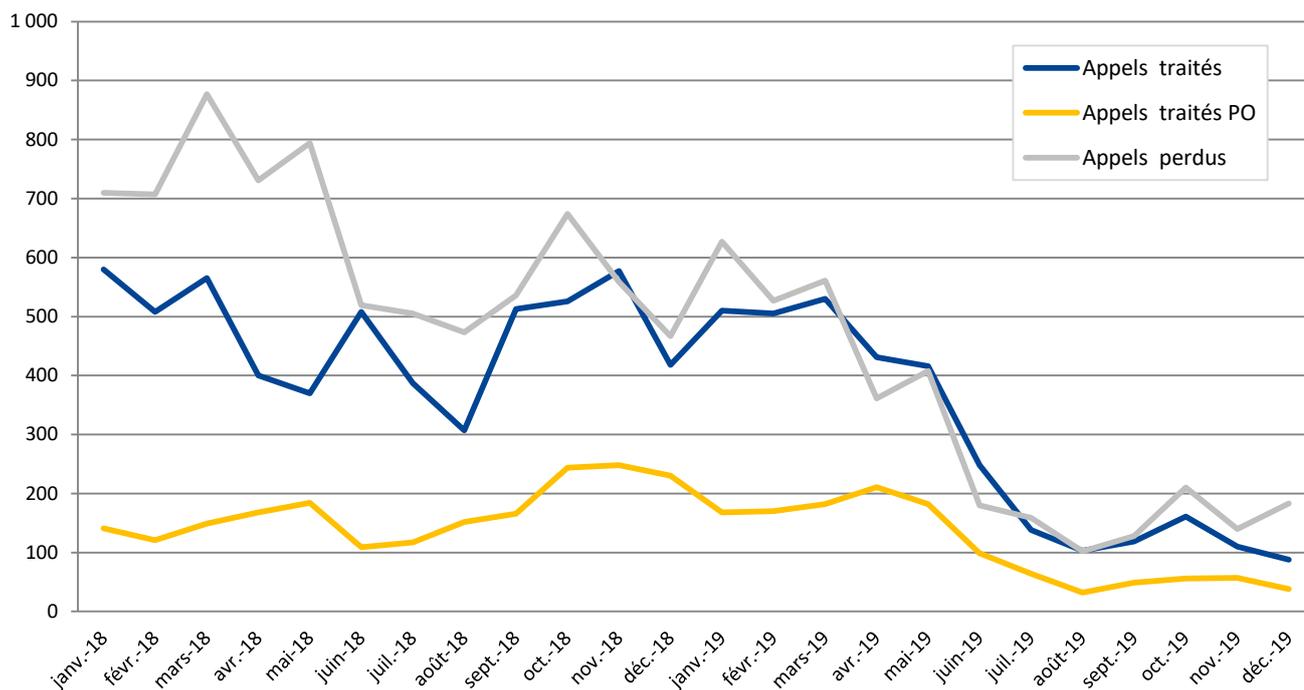
Les effets croisés sont le produit des différentes interactions qui peuvent exister entre les trois indicateurs. Ces effets sont résiduels car, sommés, ils se neutralisent.

En dépit de la légère augmentation du **volume de pages par demande**, la diminution du **nombre de traduction externes (-11%)** conjointe à des tarifs prestataires équivalents à 2018 a contribué à limiter les coûts et ainsi à réaliser un **gain de 56K€**.

Il ne faut cependant pas perdre de vue les actions parallèles, en terme de **gestion des flux de demandes vers les prestataires adéquats** ainsi que les efforts réalisés **pour conserver les ratios pages/demande de 2018 sur les typologies les plus demandées** (Administratif et État civil).

ANNEXE 6

TABLEAU DE BORD DE LA TÉLÉPHONIE
EVOLUTION DU TRAITEMENT DES APPELS DIRECTS
ÉMIS VERS LE PERSONNEL CLEISS





Centre des Liaisons Européennes et Internationales de Sécurité Sociale

11, rue de la tour des Dames - 75009 Paris - www.cleiss.fr