

# RAPPORT D'ACTIVITE 2021



# SOMMAIRE

## **AVANT-PROPOS.....1**

## **I - Une année 2021 marquée par la conclusion d'une nouvelle COG.....4**

1. Une réorientation des missions qui valorise l'expertise technique du Cleiss 5
2. Des transferts de compétences à venir dans le cadre d'un dialogue soutenu avec le régime général 5
3. L'adjonction de nouvelles missions qui accentuent le rôle d'intermédiation du Cleiss 7

## **II. Et la poursuite de la préparation du déménagement .....8**

1. Le choix d'une localisation cohérente avec les missions du Cleiss 8
2. Le groupe de travail : des réunions régulières et des travaux approfondis 9
3. Une implantation avant le 1er janvier 2022 : un objectif qui s'est révélé inatteignable pour des raisons exogènes au Cleiss 9
4. Des incidences sur le quotidien des agents dès avant 2022 : l'évacuation du 13, rue de la Tour des Dames et la gestion des archives 10
5. Télécommunications et informatiques : un chantier dans le chantier pour moderniser le fonctionnement de l'établissement 11

### III. Un soutien à la mise en œuvre des politiques publiques et aux organismes de protection sociale.....13

1. Préparation de la PFUE et auditions parlementaires	13
2. Les chantiers statistiques : des avancées progressives	13
3. Au service de l'efficacité des droits dans la gestion des dossiers individuels : détermination de la législation applicable et accords dérogatoires ;	15
4. Les services linguistiques ont fonctionné de manière satisfaisante ; un nouveau marché notifié en fin d'année	20
5. Lutte contre la fraude : le Cleiss a apporté son soutien juridique et technique à la DSS et aux acteurs concernés s'agissant du contrôle et des demandes de retrait de formulaires de détachement	26
6. EESSI : quasi achèvement de l'entrée en production, travaux à un rythme très soutenu et préparation de l'avenir avec une équipe renforcée	30
7. Le soutien du PCN à différents projets, notamment en vue d'une meilleure information des patients transfrontaliers et des établissements de santé	35

### IV L'information générale et la communication externe, plus que jamais indispensables en situation de crise ..... 37

1. COVID-19 : communiquer dans un contexte de crise qui dure	37
2. Le site internet du Cleiss : une information de référence toujours plus complète et accessible dont les consultations sont à nouveau en forte hausse ;	37
3. Communication externe hors internet : innover en « distanciel » avec les salons virtuels, les tchats et les webinaires	38
4. Le PCN au service de l'information sur les soins transfrontaliers	40
5. Dans son rapport statistique annuel, le Cleiss fournit une information complète sur la mobilité des travailleurs, unique par son exhaustivité	41

## V. Une demande toujours soutenue des usagers en attente de contacts directs ..... 46

- |  |    |
|--|----|
| 1. Le PCN sollicité majoritairement par les particuliers mais également par des institutions de sécurité sociale et des prestataires de santé              | 46 |
| 2. Les questions posées via le site internet restent nombreuses, notamment en périodes de confinement  | 49 |
| 3. L'accueil téléphonique du public a été assuré malgré la crise sanitaire et continue à répondre à une forte demande                                      | 50 |
| 4. Le traitement des courriers et des formulaires se modernise et le volume des échanges électroniques via EESSI décolle visiblement pour la première fois | 50 |

## VI. L'amélioration de l'efficience et de la gestion interne demeure d'actualité ..... 55

- |  |    |
|--|----|
| 1. De nombreux chantiers pour adapter le fonctionnement à la crise sanitaire ; présences sur site optimisées, achat et adaptation de matériels ;   | 55 |
| 2. Le dialogue social en 2021 : de nombreuses concertations en lien avec l'actualité et des élections professionnelles   | 57 |
| 3. L'accompagnement des salariés à titre collectif et individuel est une priorité : signature d'un nouvel accord sur le télétravail ; préparation d'un accord sur la mise en œuvre de la COG ; 6 salariés supplémentaires sous convention UCANSS | 57 |
| 4. Davantage de formations, plus diversifiées  | 58 |
| 5. Les systèmes d'information du Cleiss à la disposition des agents et des partenaires extérieurs  | 59 |
| 6. Une communication interne enrichie  | 63 |
| 7. Un budget 2021 excédentaire malgré les incertitudes liées au déménagement   | 63 |

**Annexes .....65**

Questions posées au Point de Contact National 66

Les chiffres clés de la législation applicable 68



# AVANT-PROPOS

“



*L'année 2021 restera pour le Cleiss une année marquante à plusieurs titres.*

*Elle a vu, d'abord, l'entrée en vigueur d'une convention d'objectifs et de gestion pour la période 2021-2024.*

*Cette convention, dont les axes stratégiques avaient été adoptés le 29 septembre 2020 et qui a fait l'objet d'échanges soutenus avec l'État et les principales caisses nationales de sécurité sociale durant une large partie du premier semestre, a été adoptée par son conseil d'administration le 20 mai et signée le 18 août par l'État et l'établissement. C'est un événement d'autant plus significatif que la précédente convention remontait à 2009. Cette nouvelle convention, préconisée par l'inspection générale des affaires sociales pour redonner une impulsion stratégique à l'établissement, était donc attendue depuis plusieurs années. En effet, par essence, une convention d'objectifs et de gestion permet à l'établissement qui la conclut et à ses agents de se projeter vers l'avenir car elle trace pour plusieurs années une feuille de route claire : en l'espèce, recentrage sur certaines missions, renforcement de l'expertise et élargissement d'autres missions, transfert des activités de gestion liées à la législation applicable vers la branche recouvrement. Tout cela constitue un vrai changement, en vue duquel le Cleiss se voit garantir des moyens humains et financiers pendant quatre ans. Les agents impliqués dans l'élaboration de cette convention peuvent donc être légitimement fiers de leur contribution qui procède, pour l'établissement, d'une préoccupation simple mais fondamentale : que ce soit de manière directe ou indirecte, le service à l'utilisateur et son amélioration restent l'objectif essentiel qu'il poursuit.*

*La préparation du déménagement, malgré les contraintes liées à la pandémie, a franchi, pour sa part, une étape supplémentaire. Le choix du nouveau siège, à Montreuil, a en effet été approuvé par le conseil d'administration le 20*

*mai, ce qui a permis de lancer les nombreux chantiers préparatoires : signature du bail et stabilisation des aménagements intérieurs, achat des nouveaux mobiliers, rénovation complète des systèmes de télécommunications, choix des vitrophanies, attribution des espaces par service, tri, archivage, destruction de nombreux documents et dossiers anciens, déménagement des bureaux situés dans l'immeuble adjacent, passation des contrats auprès des fournisseurs de fluides et des autres prestataires. Malgré la participation et l'investissement de tous, les retards pris sur le chantier, totalement indépendants du Cleiss, n'ont pas permis l'emménagement fin 2021. C'est donc en 2022 que le Cleiss se rapprochera de ses partenaires dans l'Est parisien.*

*Pour cette année encore, la pandémie COVID-19 a perturbé le fonctionnement de l'établissement et ses relations avec les partenaires et usagers. Néanmoins, grâce à l'expérience acquise en 2020 au plan de l'organisation et aux matériels informatiques supplémentaires qu'il a commandés cette même année, l'établissement était mieux préparé. L'augmentation des moyens de télétravail, conjuguée à la signature, le 14 septembre, d'un nouvel accord sur la mise en œuvre de ce mode de travail au Cleiss, a notamment permis de pallier partiellement les contraintes dictées par la persistance de la situation d'urgence. Ainsi, reprise dès février, la permanence téléphonique, quoiqu'allégée, a pu être assurée toute l'année. Mais la pandémie a aussi eu des conséquences sur les tâches des agents de l'établissement car elle a fait émerger de nouvelles questions juridiques, par exemple sur la prise en charge de la vaccination ou le télétravail des frontaliers. Elle a conduit par ailleurs à retarder des visites ou déplacements, cœur de métier du Cleiss, retards partiellement compensés par des réunions à distance.*

*Enfin, la dernière partie de l'année a vu les travaux préparatoires à la Présidence française*

*de l'Union européenne s'accélérer. Le Cleiss a été sollicité sur certains dossiers et assumera notamment la présidence de la Commission technique pendant le premier semestre 2022.*

*Tous ces événements et travaux inhabituels n'ont évidemment pas détourné les agents du Cleiss de leurs tâches quotidiennes, que ce soit en matière de statistiques, de traductions, de soutien juridique, de soutien technique en interne ou auprès des organismes, de communication auprès des publics, de fonctionnement et de gestion internes. En particulier, le chantier EESSI a mobilisé pendant toute l'année une équipe interservices très sollicitée par l'entrée en production de nombreux cas d'usage et l'évolution des*

*solutions logicielles. La fréquentation du site internet, pour sa part, a poursuivi sa hausse : 3,6 millions de visiteurs uniques, soit +12 % par rapport à 2020*

*Une année une nouvelle fois particulière donc, très chargée, mais qui a permis de nombreuses avancées que ce rapport tente de décrire. Je tiens à remercier les équipes du Cleiss, nos partenaires et notamment ceux qui sont représentés au conseil d'administration, le Président de l'établissement, les ministères de tutelle et le contrôle économique et financier de tout ce qui a pu être mené à bien en 2021.*

**Armelle BEUNARDEAU**



# I - UNE ANNEE 2021 MARQUEE PAR LA CONCLUSION D'UNE NOUVELLE COG

---

Le 20 mai 2021, le conseil d'administration du Cleiss a adopté à l'unanimité la COG 2021-2024. Elle est l'aboutissement d'un long travail : celui-ci, qui s'appuyait largement sur le rapport de l'IGAS remis en décembre 2019, a commencé au début de l'été suivant, avant la fin duquel des axes stratégiques ont pu être proposés au conseil d'administration, qui les a adoptés le 29 septembre 2020 ; les discussions entre l'État et l'établissement, auxquelles les principales caisses nationales de sécurité sociale ont été associées, se sont poursuivies jusqu'au début du mois de mai 2021.

Par rapport aux axes stratégiques, le texte définitif n'apporte que deux modifications, l'une pour acter la fin de la gestion par le Cleiss de la base des détachements (SIRDAR), l'autre pour renforcer son rôle dans le pilotage des projets européens. Tous les services ont participé à l'écriture de ce document stratégique qui donne au Cleiss les moyens nécessaires à sa transformation et ont commencé dès l'été à se mobiliser pour le mettre en œuvre.

La COG vise essentiellement à recentrer le Cleiss sur les actions de pilotage opérationnel induites par les questions internationales de protection sociale. Elle porte des ambitions fortes de transformation pour l'établissement et prévoit les moyens nécessaires pour ce faire.

Ses axes stratégiques, très largement définis à partir du rapport de l'IGAS de la fin 2019, sont au nombre de quatre :

1. Renforcer le rôle de pilote opérationnel du Cleiss, en développant l'animation de réseaux thématiques et la fonction d'information et communication transversale ;
2. Optimiser les missions d'appui juridique et de conduite de gestion de projet ;
3. Faire évoluer ses missions sur le travail transfrontalier, la gestion des dossiers individuels et les travaux linguistiques ;
4. Moderniser la gestion interne et favoriser le redéploiement des moyens au profit des missions prioritaires.

Les moyens du Cleiss pour les 4 années conventionnelles sont globalement maintenus, à la fois avec une faible diminution du plafond d'emplois et une légère augmentation des moyens financiers, permettant notamment de faire face à l'augmentation de la masse salariale, aux frais du déménagement et à l'augmentation prévue des crédits consacrés aux études et conseils.

## **1. UNE REORIENTATION DES MISSIONS QUI VALORISE L'EXPERTISE TECHNIQUE DU CLEISS**

L'expertise juridique et technique du Cleiss, ainsi que la qualité et l'exhaustivité de l'information qu'il diffuse auprès de ses différents publics à travers notamment son site internet et ses publications périodiques, est largement reconnue. La COG non seulement ne les remet pas en cause mais valorise ces apports et prévoit de les développer, en vue d'un meilleur service apporté aux usagers, aux caisses de sécurité sociale et aux services de l'État.

Elle prévoit que le Cleiss doit se renforcer sur ses missions statistiques et de coordination de l'information relative à la protection sociale à l'international ; qu'il doit également mieux valoriser son expertise juridique en construisant un recours de deuxième niveau pour les caisses locales de sécurité sociale appelées, de plus en plus, à répondre directement aux assurés ; qu'il doit enfin assurer pleinement son rôle de soutien technique auprès des opérateurs et des services de l'État, notamment en matière de détermination de la législation applicable et de procédures de retrait des certificats de détachement obtenus de façon non justifiée.

De façon générale, c'est le rôle d'organisme de liaison du Cleiss qui est mis en avant et qui doit être renforcé et valorisé.

## **2. DES TRANSFERTS DE COMPETENCES A VENIR DANS LE CADRE D'UN DIALOGUE SOUTENU AVEC LE REGIME GENERAL**

La COG a acté la diminution de l'intervention du Cleiss dans des domaines de production pour lesquels les organismes de sécurité sociale sont mieux armés pour répondre aux usagers : les demandes de dérogations individuelles à la détermination de la législation applicable (DLA, notamment les prolongements de détachements au-delà de deux ans) et la gestion de la base SIRDAR qui rassemble les formulaires de détachements émis et reçus par la France.

Ces deux missions seront confiées aux organismes de recouvrement du régime général respectivement à compter du 1er juillet et du 1er octobre 2022. Ces arbitrages connus, l'année 2021 a été en grande partie consacrée à la préparation technique, juridique et organisationnelle de ces modifications de périmètre.

### **A. Transfert au 1er juillet 2022 de la compétence d'instruction des dossiers de demande de dérogations aux règles européennes et internationales de législation applicable**

Le travail en commun avec la branche recouvrement, mais également avec l'assurance maladie, puisqu'elle est aussi affectée par le transfert de la détermination de la législation applicable (DLA) des travailleurs salariés aux urssaf, a été extrêmement soutenu tout au

long de l'année 2021 et se poursuivra jusqu'à l'aboutissement de ce transfert de compétences, qui doit être effectif à l'été 2022.

En effet, le Cleiss a été étroitement associé aux différentes phases du projet de regroupement de cette compétence au sein de la branche recouvrement : au 1er janvier 2020, reprise par les Urssaf de la DLA des indépendants ; au 1er janvier 2022, reprise de la DLA des travailleurs salariés gérés par les CPAM jusqu'à présent ; préparation de la reprise au 1er juillet 2022 de la compétence détenue par le Cleiss sur l'instruction de demandes de dérogations. Le Cleiss a apporté son expertise technique et juridique :

- pour gérer la relation avec les organismes étrangers et les informer (ainsi que la Commission européenne) des modifications de compétences ;
- pour en tirer les conséquences sur EESSI et l'annuaire européen des organismes (IR) que le Cleiss gère pour la France ;
- pour expliciter les règles européennes et conventionnelles et former les agents du recouvrement aux règles de la législation application et de ses dérogations.

En interne, plusieurs chantiers ont été ouverts afin de redéfinir l'organisation de l'établissement après le départ de cette compétence et assurer aux agents l'accompagnement nécessaire.

### **B. Création d'une nouvelle base de données par la branche recouvrement et décommissionnement de SIRDAR**

La première étape a consisté à créer les conditions pour que la base SIRDAR, dont le Cleiss assure la gestion depuis 2008, continue à être alimentée aussi longtemps que nécessaire, dans l'attente de l'ouverture d'un nouveau service, assuré par la branche recouvrement.

Au mois de juin 2021, une nouvelle organisation administrative a vu le jour au niveau français pour que le Cleiss soit destinataire de l'ensemble des documents, en provenance des pays d'Europe, relatifs à la DLA, sous forme papier, fichier ou document électronique normalisé (SED). Cela s'est traduit par une modification de l'annuaire européen et a permis de tendre vers l'exhaustivité de la base SIRDAR, depuis longtemps alimentée par des formulaires DP A1 papier ou des fichiers globaux par pays.

Préalablement, le Cleiss avait imaginé une solution automatique d'intégration des SED relatifs au détachement dans la base. Elle a été mise en œuvre à l'automne 2021, évitant une déperdition importante d'informations. En effet, la part des SED ne cesse d'augmenter dans la masse des informations individuelles relatives aux détachements et à la pluriactivité reçue par l'établissement. Persister à n'intégrer que des formulaires DP A1 papier ou des fichiers globaux par pays aurait donc conduit à une base SIRDAR de plus en plus incomplète, alors que l'objectif partagé est de la maintenir au mieux jusqu'à ce que la nouvelle base puisse la relayer et en intégrer les données des années les plus récentes.

Un travail commun avec les Urssaf a été réalisé avec un double objectif. Dans un premier temps, le Cleiss a réalisé un travail de définition de ses besoins en regard du futur

applicatif de gestion des détachements et situations de pluriactivité. Le second volet, plus technique, de ce travail repose sur les caractéristiques et possibilités de transfert de données depuis le Cleiss vers la future base de l'Urssaf (Rina<sup>1</sup> et Sirdar).

### **3. L'ADJONCTION DE NOUVELLES MISSIONS QUI ACCENTUENT LE ROLE D'INTERMEDIATION DU CLEISS**

L'expertise et les travaux récents du Cleiss sur les projets européens ayant été reconnus et valorisés par ses partenaires, la COG renforce et officialise également ses missions dans ce domaine. Ainsi, le Cleiss, qui coordonne depuis de nombreuses années le projet EESSI pour les organismes de sécurité sociale français, a été investi d'une mission plus générale de pilotage, de coordination et de suivi des projets européens en matière de dématérialisation des données de sécurité sociale, pour lesquels la COG prévoit un accroissement de ses moyens humains et financiers. Cela s'est traduit :

- au plan des moyens humains, par une embauche en octobre 2021, une deuxième devant suivre début 2022 : la dématérialisation des données de sécurité sociale est donc l'un des deux domaines qui engendre des recrutements au Cleiss, l'autre étant celui des études financières et statistiques (un poste de statisticien en 2022) ;
- au plan des moyens financiers, par l'affectation de crédits d'étude chaque année, dont notamment 200 000 € en 2021, lors du second budget rectificatif.

Par ailleurs, la COG prévoit un élargissement des missions traditionnelles de traduction - qui en elles-mêmes donnent toute satisfaction aux utilisateurs - à de nouveaux services, déjà mis en œuvre dans un nouveau marché (voir ci-dessous III 4), ainsi que l'expérimentation de nouvelles technologies en ce domaine afin de développer la traduction automatique et l'aide à la traduction.

---

<sup>1</sup> RINA (Reference Implementation for a National Applications) est un système de gestion et d'échange électronique des dossiers de sécurité sociale, c'est-à-dire des SED, entre les institutions compétentes des pays européens

## II. ET LA POURSUITE DE LA PREPARATION DU DEMENAGEMENT

---

Le déménagement vers le site de Montreuil représente un très gros chantier, un défi que n'avait encore jamais connu l'établissement depuis sa création il y a plus de 60 ans. Défi humain, organisationnel, logistique et financier, soumis à des incertitudes diverses et nécessitant de multiples décisions, qu'elles soient stratégiques (choix du lieu, type d'implantation, question des archives ou des réseaux de télécommunications) ou quotidiennes, très exigeant en termes de dialogue avec les représentants du personnel et les agents mais aussi avec le bailleur et les fournisseurs de biens et services. Les retards du chantier ont par ailleurs obligé l'établissement à reculer à plusieurs reprises la date du déménagement, initialement prévue au 1er janvier 2022 selon les termes du bail.

### 1. LE CHOIX D'UNE LOCALISATION COHERENTE AVEC LES MISSIONS DU CLEISS

Annoncé fin 2019, ayant nécessité des études et de nombreux déplacements en 2020 pour restreindre peu à peu les choix possibles à l'intérieur du département de Seine-St-Denis, le déménagement est véritablement entré dans sa phase opérationnelle en 2021 après que le choix du nouveau site s'est fixé sur la ville de Montreuil.

Deux raisons majeures à ce choix :

- la cohérence avec les missions du Cleiss, pilote opérationnel et acteur incontournable de la fonction internationale de la sécurité sociale ; il était donc logique que l'établissement se rapproche de ses principaux partenaires pour mieux assurer cette mission et rejoigne le pôle de sécurité sociale constitué à l'est de Paris ;
- et aussi parce que cette localisation, bien desservie par les transports en commun et très proche de Paris, permet de minimiser l'augmentation du temps de trajet des agents tout en leur offrant un environnement apprécié par les grandes entreprises et de nombreux services publics.

Une fois la décision de déménager à Montreuil prise en concertation avec les tutelles et le conseil d'administration, les recherches se sont concentrées sur deux sites possibles et ont abouti en juillet, avec la signature d'un bail de neuf ans pour l'occupation des trois étages supérieurs d'un immeuble neuf, à proximité immédiate d'autres organismes de sécurité sociale et de services publics. Ce site permettra à l'établissement de proposer à ses agents et visiteurs un nombre de positions de travail équivalent à celui du site actuel, mais aussi un plus grand nombre de salles de réunion, plus de flexibilité et des espaces de convivialité.

## 2. LE GROUPE DE TRAVAIL : DES REUNIONS REGULIERES ET DES TRAVAUX APPROFONDIS

Au cours de 11 réunions du « groupe de travail déménagement » constitué d'agents volontaires et de représentants des organisations syndicales, celui-ci a été invité à réagir en 2021 notamment sur :

- le dossier de présentation des six immeubles de la « short list » couvrant trois communes du 93 (Montreuil, Saint-Denis, Saint-Ouen) ;
- les différentes configurations possibles des locaux sur les trois futurs étages ;
- les modalités de cloisonnement des bureaux ;
- les choix d'ameublement et de vitrophanie.

Les travaux du groupe ont été intenses grâce à la forte mobilisation des participants. Ainsi,

- pour le mobilier des bureaux, le choix du groupe entre quatre styles a été suivi par la direction ;
- pour la vitrophanie, c'est entre trois variantes que le groupe a pu se prononcer, après avoir fait émerger l'idée du thème principal qui a finalement été retenu en lien direct avec les missions du Cleiss. Ce thème est celui des grandes villes du monde, capitales des pays avec lesquels la France a un accord de sécurité sociale. Pour mettre en évidence la mission linguistique du Cleiss, le nom des capitales sera imprimé en version française et en langue et écriture locales.

## 3. UNE IMPLANTATION AVANT LE 1ER JANVIER 2022 : UN OBJECTIF QUI S'EST REVELE INATTEIGNABLE POUR DES RAISONS EXOGENES AU CLEISS

Le bail prévoyant l'entrée du Cleiss dans les locaux de l'immeuble YOU au 1er janvier 2022, un retro-planning avait été arrêté, associant les agents, l'entreprise de déménagement, les fournisseurs de réseaux, les différents prestataires en mobilier, vitrophanie et signalétique. Parallèlement, le Cleiss a résilié les baux qui le liaient, respectivement, à la CNAM pour son bâtiment principal et à un particulier pour les locaux attenants.

Une succession de circonstances imprévues (tests anormalement longs du fonctionnement de la gestion technique du bâtiment, défaillances d'entreprises, reprise de certains travaux mal effectués) et de difficultés de tous ordres (inadaptations constatées après-coup de certaines voies d'acheminement des réseaux, changements au sein des responsables de chantiers, ), apparues à l'occasion de la conduite du chantier, ont rendu impossible le respect de la date de livraison des locaux prévue par le bail.

Le bailleur, intégralement maître en dernier ressort des décisions à prendre dans le cadre de ces travaux, sans droit de regard par le Cleiss, a été rappelé à ses obligations par lettres, relances régulières et inscriptions à l'ordre du jour du comité de suivi prévu par le

bail. Le contrat avec l'avocat du Cleiss a été prorogé afin notamment de sécuriser le paiement des pénalités de retard. Mais ces actions n'ont pas permis de tenir les délais de livraison de l'immeuble, et donc de programmer le déménagement fin décembre.

Un nouveau calendrier a été défini au début de l'année 2022. Il devrait permettre à l'établissement d'occuper ses nouveaux locaux d'ici la fin du premier semestre de cette année.

#### **4. DES INCIDENCES SUR LE QUOTIDIEN DES AGENTS DES AVANT 2022 : L'EVACUATION DU 13, RUE DE LA TOUR DES DAMES ET LA GESTION DES ARCHIVES**

Le déménagement, s'agissant d'un bâtiment occupé sans interruption depuis 63 ans, a nécessairement des conséquences importantes et nécessite de nombreuses opérations préparatoires qui ont affecté le quotidien des agents. La plus importante a été la libération dès le 1er novembre des locaux attenants au bâtiment principal, situés au 13, rue de la Tour des Dames, pour y effectuer des travaux de rénovation avant de les remettre à leur propriétaire en fin d'année. La douzaine d'agents qui y travaillaient a dû ainsi être relogée dans des bureaux du 11, rue de la Tour des dames.

Le déménagement a aussi été l'occasion d'engager le traitement des 1100 mètres linéaires d'archives et de documents répertoriés pour en diminuer drastiquement le volume. L'assistance de la mission des archives nationales du ministère des affaires sociales a grandement facilité la réflexion et la mise en œuvre de ce chantier. De très nombreux dossiers ont été détruits ou réduits après tri des doublons, d'autres (archives du conseil d'administration par exemple, ou documents d'intérêt historique) seront versés aux archives nationales.

Un sort particulier a été réservé à deux types d'archives :

- Les anciennes archives des dettes et créances (90 mètres), restées sur place après le transfert de cette mission à l'assurance maladie en 2015, ont fait l'objet d'échanges avec la CNAM et la tutelle, qui ont donné leur accord pour qu'elles soient intégralement détruites, n'ayant plus d'utilité ;
- Les dossiers de demande de dérogation à la législation applicables, qui seront de la compétence de la branche recouvrement à compter du 1er juillet 2022, représentent également un volume important ; afin de préserver les dossiers récents et de respecter les dates d'utilisation administrative (DUA), il est prévu que les dossiers des années 2014 à 2021 soient numérisés, tandis que les archives plus anciennes seront triées pour ne conserver que celles qui sont encore pertinentes. La plus grande partie pourrait ainsi être détruite sans que cela ne pose de difficultés à l'Urssaf Caisse Nationale (ACOSS) lorsqu'elle reprendra la mission. En tout état de cause, un transfert des dossiers papier était inenvisageable. C'est donc une opération lourde et coûteuse, mais indispensable, dont les premières étapes devraient débuter en mars 2022.

## **5. TELECOMMUNICATIONS ET INFORMATIQUES : UN CHANTIER DANS LE CHANTIER POUR MODERNISER LE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT**

Le déménagement à Montreuil constitue une occasion unique de revoir les choix techniques faits il y a plusieurs années en matière de télécommunications et de moderniser le fonctionnement de l'établissement.

### **Définition et mise en place des plans de câblage et d'implantation des courants forts**

La prise en compte des futurs locaux a nécessité un travail de définition et d'analyse pour la création du schéma d'implantation du nouveau réseau local du futur site.

En fonction des contraintes du bâtiment et de l'implantation des différentes directions, le Cleiss a mis à disposition du bailleur les documents pour :

- la mise en place des points de livraisons du réseau local ;
- la mise en place des points de distribution courant fort ;
- les plans d'installation et d'équipement des armoires informatique d'étage ;
- les plans d'installation de la future salle des serveurs (électricité, réseau, climatisation) ;
- la mise en place des contrôles d'accès et des points de pointages ;
- la mise en place des points de distribution Wi-Fi.

### **Remplacement de la solution de téléphonie pour le futur site et pilotage des opérations de migration des liaisons de données**

Un travail de définition et d'expression de besoins a été mené qui a permis d'obtenir une solution plus moderne prenant en compte l'extension et la pérennisation du télétravail, l'essor des visioconférences ainsi que l'orientation collaborative du travail au quotidien. Le pilotage de ce projet a mobilisé des ressources sur tout le second semestre 2021 et s'étendra sur les premiers mois de 2022.

En parallèle de la future solution de téléphonie, des actions ont été menées pour mettre en place des projets de création de liaisons de données sur les locaux de Montreuil. Ces opérations concernent les liaisons suivantes :

- liaison spécialisée en cuivre pour le raccordement aux infrastructures de la CNAV, notamment en tant que point d'accès français à EESSI ;
- liaison en fibre optique pour le raccordement au réseau Internet (applicatifs sur internet, prise en charge du télétravail) ;
- liaison de données dédiée à l'acheminement de la téléphonie sur IP.

Les incertitudes et les différents reports de calendrier sur l'exécution des travaux réalisés sous la responsabilité du bailleur ont complexifié les opérations et le pilotage des activités

auprès des différents prestataires. Ces opérations devront donc se poursuivre au début de l'année 2022 dès que l'immeuble le permettra.

### **Adaptation du principe de fonctionnement de la gestion du temps pour les futurs locaux**

L'équipement sur lequel repose la solution actuelle de décompte du temps de présence des agents est très ancien et, surtout, inadapté aux futurs locaux. Un travail avec le prestataire a donc été nécessaire afin d'obtenir les équipements adaptés.

# III. UN SOUTIEN A LA MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES ET AUX ORGANISMES DE PROTECTION SOCIALE

---

Comme chaque année, le Cleiss est à l'écoute pour répondre de son mieux aux demandes de ses tutelles et des organismes de sécurité sociale. La COG et la préparation de la Présidence française de l'Union européenne (PFUE) ont donné en 2021 un relief particulier à ses actions. Les services que le Cleiss assure de longue date auprès de ses partenaires (statistiques, traductions) ont également connu des évolutions pour mieux répondre à la demande.

## 1. PREPARATION DE LA PFUE ET AUDITIONS PARLEMENTAIRES

La France a pris la présidence du Conseil de l'Union européenne le 1er janvier 2022 pour 6 mois. Dans ce cadre, le Cleiss a joué son rôle dès la fin de 2021 pour répondre aux demandes de ses ministères de tutelle et des parlementaires.

Il a en particulier été sollicité pour participer plus activement au projet EESSI au niveau français : un de ses cadres fait désormais partie de l'Executive Board, au moins pendant tout le temps de la PFUE, et s'est préparé à ce rôle dès septembre 2021 ; un autre s'est investi pour assurer la Présidence de la Commission technique pendant le premier semestre 2022.

Les parlementaires ont également sollicité des avis techniques du Cleiss sur des sujets connexes, liés à la pandémie ou à la préparation de la Présidence française, tels que le télétravail des frontaliers, la retraite à l'étranger et la révision possible des règlements européens de coordination. Au total, le Cleiss a participé à 6 auditions et tables rondes au Sénat ou à l'Assemblée nationale.

## 2. LES CHANTIERS STATISTIQUES : DES AVANCEES PROGRESSIVES

En application de la COG, le Cleiss se doit de :

- structurer et animer des réseaux thématiques de correspondants des caisses nationales ;
- faire de la montée en puissance de la production de statistiques, d'études et d'analyses prospectives une de ses priorités.

Pour ce faire, et parce que le Cleiss avait largement anticipé ses besoins dès le premier contrôle de la Cour des comptes, plusieurs réunions ont été organisées entre le Cleiss, le ministère des affaires sociales et les organismes fournisseurs de données statistiques et financières, pour parvenir à l'aboutissement d'un projet de convention relative 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 de la convention) ;
- les données nécessaires aux questionnaires de la commission européenne (annexe 2 de la convention).

Ce projet de convention a été adressé en 2020 à l'ensemble des caisses partenaires. Toutes l'avaient signé au 31 décembre 2021, mais des difficultés subsistent pour compléter l'annexe 2 qui porte sur la complétude des questionnaires européens que le Cleiss est dorénavant en charge de recueillir, pour le compte du ministère, auprès des différents régimes pour en analyser le contenu. De nombreuses difficultés ont été décelées auprès des différents partenaires pour fournir ces données, impliquant des échanges techniques réguliers avec eux pour y remédier.

Malgré l'absence d'un outil adapté à la collecte et au stockage de ces données spécifiques, le Cleiss s'efforce de réaliser la meilleure analyse possible des questionnaires européens complétés par les autres pays et de confirmer la pertinence des informations. Chaque pays en effet rassemble les données des différents organismes puis les remet à la Commission européenne (CE). En retour, chaque pays peut consulter et analyser les données des autres pays. C'est ce que fait le Cleiss. Il procède tout d'abord à la traduction des rapports de la CE relatifs aux différents questionnaires européens, puis en fait une analyse afin de soulever d'éventuelles difficultés et questions.

Ce travail d'analyse a permis, par exemple, de mettre en exergue des écarts importants sur les données concernant des demandes quasi-similaires, à savoir les données collectées pour les besoins du rapport statistique annuel et celles recueillies pour le questionnaire européen dédié aux pensions. Une action correctrice est en cours.

Par ailleurs, sans attendre l'adoption et la signature de la COG, des réunions ont été organisées à l'initiative du Cleiss avec la Cnav et le GIE Agirc-Arrco (mars 2021) et la CCMSA (juin 2021) afin d'apprécier la portée des données statistiques actuellement recueillies auprès des différents régimes, leur fiabilité, les améliorations possibles mais également d'exprimer les attentes du Cleiss s'agissant de données susceptibles de permettre la réalisation d'études et analyses prospectives nouvelles.

## L'amélioration du rapport statistique annuel, une priorité constante

### ■ Les nouveautés concernant le contenu et l'exploitation des données :

Durant la pandémie, les échanges par mails ont été largement privilégiés pour les contrôles des données et les réclamations. Ceci a eu pour conséquence de fluidifier les échanges avec nos partenaires et de réduire sensiblement les délais de réception des données et les éventuelles corrections.

Les données relatives aux rentes d'AT-MP des assurés du régime agricole sont désormais transmises de manière centralisée par une caisse de MSA. Cette évolution a été rendue possible grâce aux échanges réguliers entre le Cleiss et l'équipe de la MSA.

### ■ Les nouveautés relatives à la présentation du rapport statistique :

- un document moins volumineux se traduisant par 25% de pages en moins, certaines données très détaillées ayant disparu ;
- des chapitres désormais développés par prestation et non plus par type d'accords juridiques ;
- des tableaux par pays plus synthétiques avec un nouvel ordre de tri par importance des flux ;
- des commentaires enrichis (« Bon à savoir » et « Ce qu'il faut retenir ») permettant de mieux appréhender les chiffres et évolutions affichés ;
- des synthèses au début de chaque chapitre et/ou sous-partie ;
- davantage de cartes (monde et Europe) pour une approche plus visuelle.

## 3. AU SERVICE DE L'EFFICIENCE DES DROITS DANS LA GESTION DES DOSSIERS INDIVIDUELS : DETERMINATION DE LA LEGISLATION APPLICABLE ET ACCORDS DEROGATOIRES ;

### A. Détermination de la législation applicable

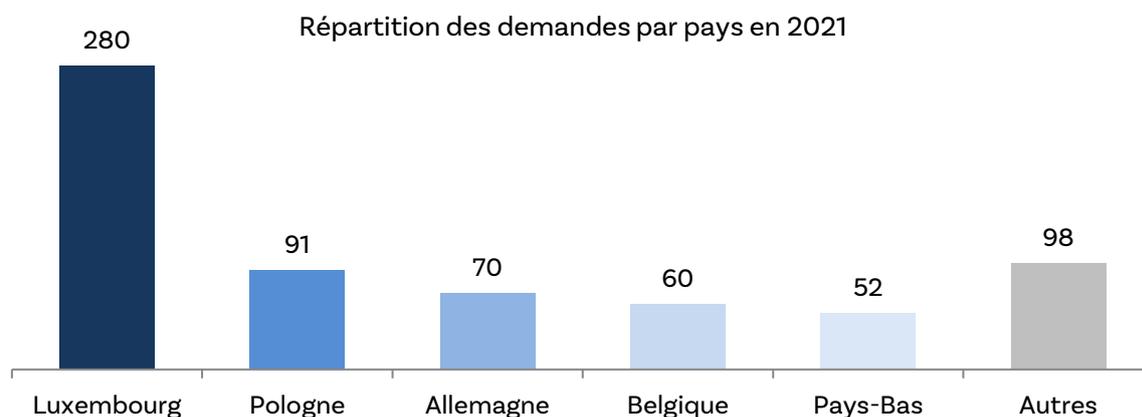
Les règlements européens de coordination (CE) n°883/2004 et n°987/2009 reposent sur un principe essentiel : l'unicité de la législation sociale qui s'applique à une personne donnée. Ainsi, tout travailleur est assuré social dans un seul État, quel que soit le nombre d'États dans lesquels il exerce une ou plusieurs activités, y compris, en cas de pluralité d'activités, lorsqu'elles sont exercées simultanément. La résidence est retenue comme critère subsidiaire pour tous les assurés sans activité professionnelle ne disposant pas de revenus de remplacement de sécurité sociale.

Mais l'application de ce principe n'est pas toujours simple du fait des situations de mobilité de plus en plus complexes.

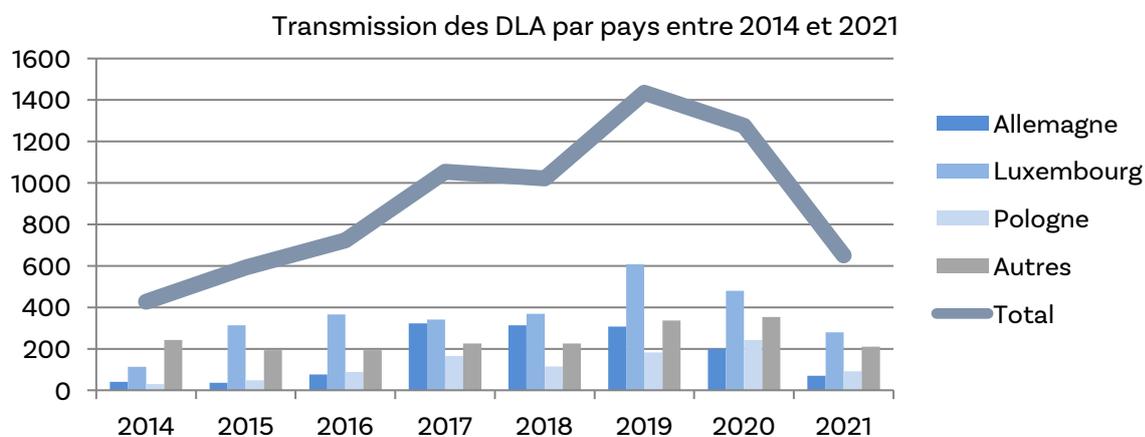
Le Cleiss intervient donc, compte tenu de son expertise, pour aider les organismes compétents à la détermination de la législation applicable, lorsqu'une situation est complexe au regard des règles nationales et européennes combinées. En effet, il

appartient à la France de déterminer la législation applicable à une personne, soit parce que celle-ci réside en France, soit parce qu'elle a travaillé en France.

Le premier schéma, ci-dessous, montre pour 2021 la répartition des demandes de détermination de législation applicable transmises au Cleiss par les organismes étrangers qui ne parviennent pas à déterminer la caisse compétente en France ou s'interrogent sur la législation applicable lorsque la situation est complexe.



Le second est un focus sur les trois principaux pays demandeurs suivants : Luxembourg, Allemagne et Pologne, même si l'on peut constater que les difficultés de détermination de la législation applicable sont communes à tous les États membres.



Après un premier examen, les demandes provenant des caisses étrangères et ne posant pas de difficulté particulière font l'objet d'un transfert à la caisse compétente française. Celles jugées plus complexes et pouvant mener à un détournement des règles applicables font l'objet d'une analyse plus poussée conduisant, le cas échéant, à des signalements spécifiques vers les organismes français concernés ou vers les autorités compétentes de l'État concerné.

Le total des demandes transmises en 2021 s'élève à 651, un chiffre en baisse qui s'explique par la crise sanitaire mais surtout par une meilleure identification des caisses françaises compétentes et le déploiement d'EESSI par les États membres.

Le Cleiss apporte également son expertise en la matière à un public beaucoup plus large, allant des particuliers aux employeurs ou aux cabinets comptables et d'avocats confrontés aux mêmes difficultés d'application des règlements européens ou des conventions bilatérales de sécurité sociale. Il intervient régulièrement auprès des entreprises ou de groupements d'employeurs (CINDEX, cercle Magellan) à titre de conseil pour répondre aux questions nombreuses et complexes et contribuer à l'intelligibilité de la réglementation.

Le Cleiss est intervenu en 2021 lors de 5 conférences organisées par le CINDEX, un club inter-entreprises sur les stratégies et politiques de mobilité internationale, pour apporter son expertise sur des questions liées à l'expatriation, au détachement, au Brexit, aux conséquences du transfert de la gestion des dossiers de législation applicable (hors prolongations de détachements et accords dérogatoires) à compter du 1er janvier 2022 de la branche maladie vers la branche recouvrement du régime général et, en décembre dernier, en matière de retraite avec les pays en convention ou hors convention internationale de sécurité sociale.

Par ailleurs, le 16 décembre 2021, comme chaque année, le Cleiss est intervenu dans le cadre du cercle Magellan, aux côtés de la CFE et du CRE-IRCAFEX, à la table ronde réunissant les trois institutions françaises de la protection sociale et les étudiants du MBA Mobilité Internationale, futurs responsables en entreprise, sur le rôle, les missions et le fonctionnement des différents acteurs de la mobilité internationale.

## **B. Augmentation des prolongations de détachement et accords dérogatoires sur la base de l'article 16 du règlement (CE) n°883/2004 mais légère baisse des décisions prononcées en application d'un accord bilatéral de sécurité sociale**

Dans le cadre du règlement européen de coordination n°883/2004, l'article 16 prévoit la possibilité de déroger aux règles habituelles en matière de législation applicable, dans l'intérêt des personnes concernées si la dérogation est 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 du lieu de travail qui s'applique, selon l'adage *lex loci laboris*.

Le Cleiss est depuis 1999 l'institution compétente pour traiter toutes les demandes de dérogation, quel que soit le régime d'affiliation du travailleur. Il joue à ce titre un double rôle dans l'instruction de ces dossiers à savoir :

- instruire 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 ; pour ces dossiers de travailleurs « entrants », il est décisionnaire ;

- demander l'autorisation aux régimes étrangers de maintenir certains assurés au régime français ; dans ce cas, au contraire, le Cleiss veille à la qualité des dossiers mais ne prend pas la décision finale - qui relève de l'État étranger. Il est l'institution compétente pour examiner et lui transmettre la demande de maintien au régime français.

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.

En 2021, les demandes, **dans le cadre des règlements européens**, de maintien au régime étranger ayant fait l'objet d'un accord, d'un accord partiel ou d'un refus, ont été en forte progression avec 1606 accords ou refus prononcés contre 1175 en 2020, soit une hausse de plus de 36% ; elles sont, à l'inverse, en léger recul dans le cadre des conventions bilatérales de sécurité sociale avec 587 accords prononcés contre 605 en 2020, soit une baisse de moins de 3%.

En Europe, comme les années précédentes, les demandes de maintien au régime étranger en application des règlements de coordination proviennent essentiellement de l'Allemagne, de l'Espagne, du Royaume-Uni, de la Suisse et de l'Italie.

**Dans le cadre des conventions bilatérales de sécurité sociale**, les demandes de maintien au régime étranger proviennent principalement de la Suisse, à hauteur de 56 %. 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. La Suisse est suivie ensuite par Monaco, le Japon et la Tunisie.

S'agissant des demandes de maintien au régime français, il est constaté en 2021 :

- dans le cadre des règlements européens de coordination, une légère hausse de 9% des demandes ayant fait l'objet d'un accord ou d'un refus (764 accords ou refus en 2021 contre 697 en 2020) ;
- parallèlement, une baisse de 7% des accords ou refus prononcés dans le cadre des conventions bilatérales (170 accords ou refus en 2021 contre 184 en 2020).

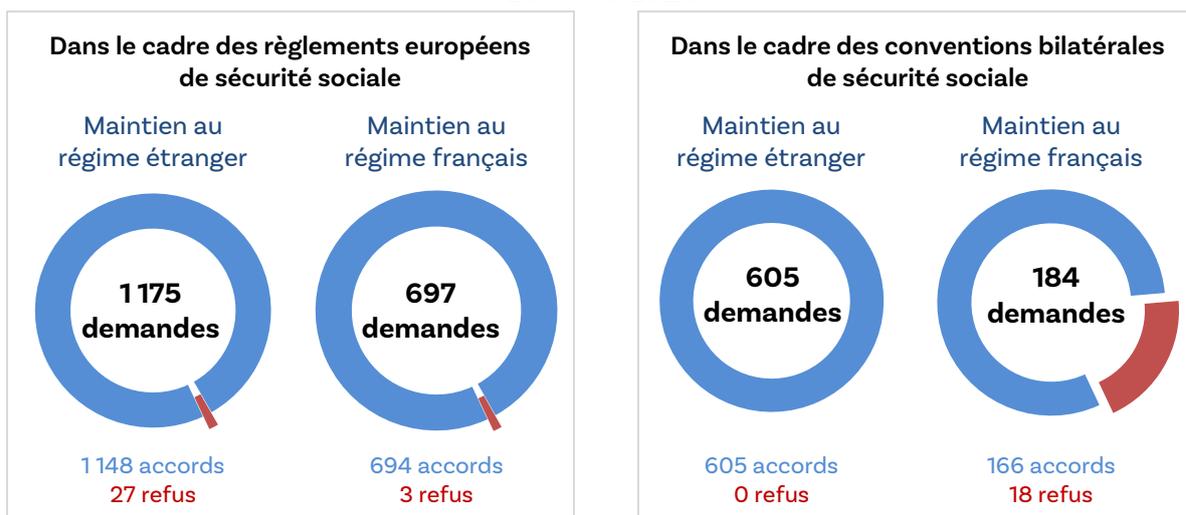
Les demandes de maintien au régime français sont principalement formulées pour des travailleurs envoyés en Belgique, au Royaume Uni, en Allemagne et en Italie, dans le cadre de l'application des règlements de coordination ; au Maroc, en Suisse, à Monaco et en Corée du Sud, dans le cadre des accords bilatéraux de sécurité sociale.

Dans le cadre des règlements européens, ces demandes font quasiment toutes l'objet d'un accord de la part des institutions étrangères avec seulement 9 refus sur 764 décisions prononcées en 2021. Ce très bon taux de retour favorable s'explique notamment par l'action pédagogique et préventive du Cleiss auprès des employeurs

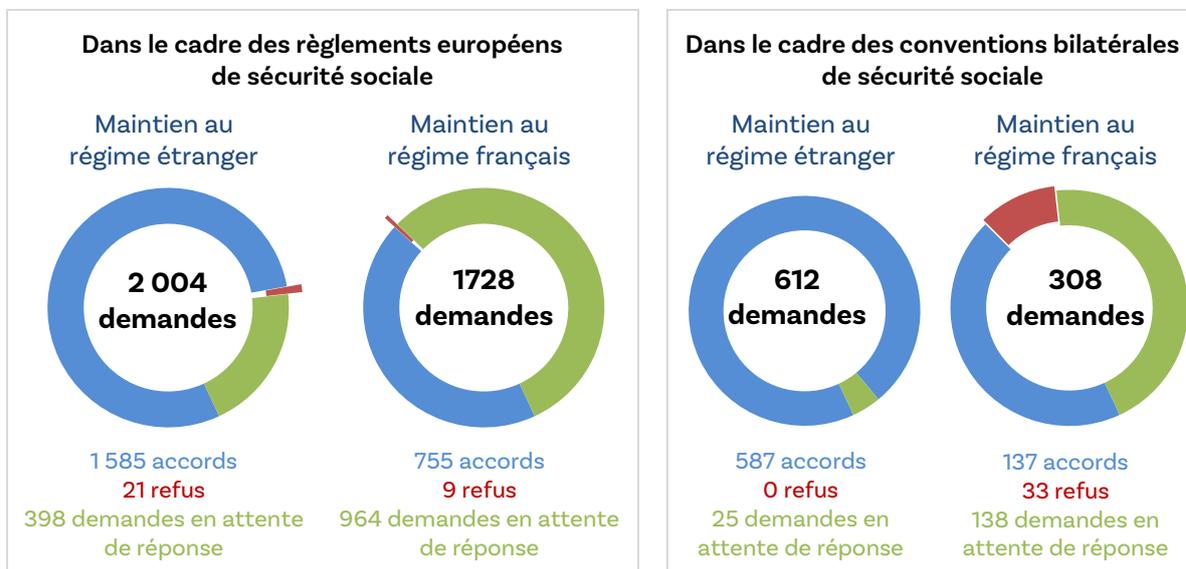
demandeurs : en effet, le Cleiss examine les demandes et s'assure de leur recevabilité et de leur complétude avant leur transmission à ses homologues.

Dans le cadre des conventions bilatérales, il peut être observé une hausse des refus prononcés pour des demandes de maintien au régime français (33 refus contre 18 en 2020) principalement par les autorités monégasques, faisant suite à des travaux en coordination avec Monaco lors des commissions mixtes sur la régularisation de certaines situations.

Données 2020



Données 2021



Tous dossiers confondus, le nombre de demandes ayant fait l'objet d'une décision, accord ou refus, a augmenté d'un peu plus de 17 % entre 2020 et 2021, pouvant s'expliquer par un double effet : une augmentation des demandes et une régularisation des dossiers pour lesquelles le Cleiss était en attente de réponse de l'employeur ou de l'autre État concerné.

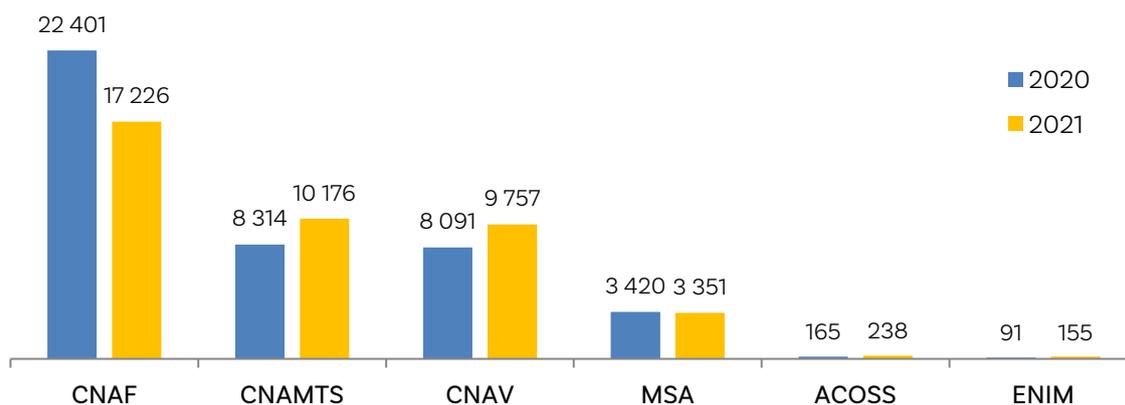
## 4. LES SERVICES LINGUISTIQUES ONT FONCTIONNE DE MANIERE SATISFAISANTE ; UN NOUVEAU MARCHÉ NOTIFIE EN FIN D'ANNEE

Le Cleiss effectue principalement des travaux de traduction traditionnels, surtout des versions, pour les organismes de sécurité sociale<sup>1</sup> qui contribuent à son budget ou passent convention avec lui pour bénéficier du service. Cependant, son expertise est également sollicitée pour d'autres travaux et études de nature linguistique. Ce chapitre décrit donc ces deux types d'activités, ainsi que le nouveau marché public, conclu fin 2021, qui permettra au Cleiss de consolider les acquis de la baisse remarquable du coût des traductions externes engagée depuis 5 ans.

### Les traductions

42 441 demandes de traduction ont été déposées sur la plateforme des traductions par les organismes de protection sociale français. 802 n'ayant pas abouti, 41 639 demandes ont donc été prises en charge par le Cleiss, réparties en 31 907 demandes de traduction et 9 732 demandes de certification<sup>2</sup>.

#### Principaux organismes demandeurs de traduction



Sur les 41 639 demandes, 1 366 demandes de traduction ont été refusées car non conformes à l'offre de service proposée<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Les particuliers ou employeurs ne peuvent pas faire appel directement aux compétences de traduction du Cleiss. Seules les caisses de sécurité sociale peuvent déposer une demande de traduction.

<sup>2</sup> La certification est une procédure simplifiée de traitement de documents déjà traduits, dont il s'agit de valider ou non la traduction.

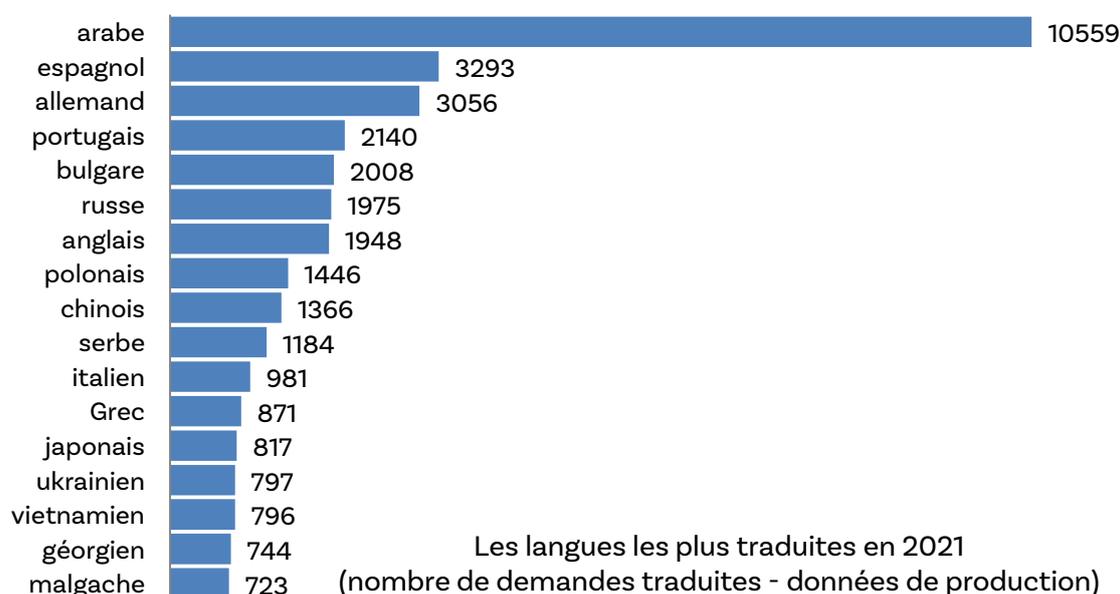
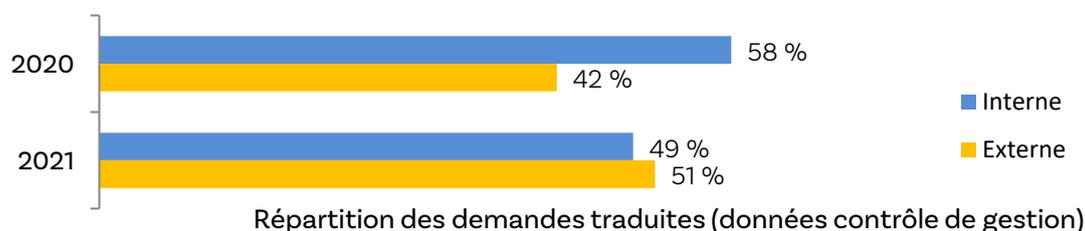
<sup>3</sup> Une demande est non conforme à l'offre de service lorsque la langue n'est pas traduite par le Cleiss ; dans le traitement des pièces d'état civil, lorsque la demande concerne un pays pour lequel le Cleiss a produit un glossaire d'état civil ; lorsque l'original fourni est inexploitable ; lorsque le choix entre les deux types de demandes possibles (certification ou traduction) est erroné, etc.

Si 2020 avait fait apparaître une baisse de la demande de traductions de plus de 14%<sup>1</sup> par rapport à 2019, essentiellement en raison de la pandémie<sup>2</sup>, 2021 n'a pas connu un retour à la normale puisqu'une baisse de près de 3 % des demandes de traduction a de nouveau été constatée. La branche famille en est principalement à l'origine : - 5 175 demandes.

Les langues à fort volume les plus fortement impactées par cette baisse sont : le coréen (- 46,41 %), l'allemand (-33,00 %), le vietnamien (-28,76 %), l'italien (-21,28 %), l'anglais (-20,01) et le polonais (-19,02 %).

Certaines langues, cependant, ont vu leur demande fortement augmenter. Il s'agit notamment, pour les langues à fort volume, du japonais (+45,06 %), de l'arabe (+18,72 %), du serbe (+15,68%), du turc (+15,00 %) et du persan (+10,66 %).

40 707 demandes ont été traduites soit une baisse de 3,5 % par rapport à 2020. La baisse est surtout visible dans les langues internes<sup>3</sup>, qui n'ont représenté que 49 % des traductions contre 58 % en 2020.



On constate une dégradation du délai moyen qui, en 2021, s'établit à 12 jours calendaires contre 9 jours en 2020.

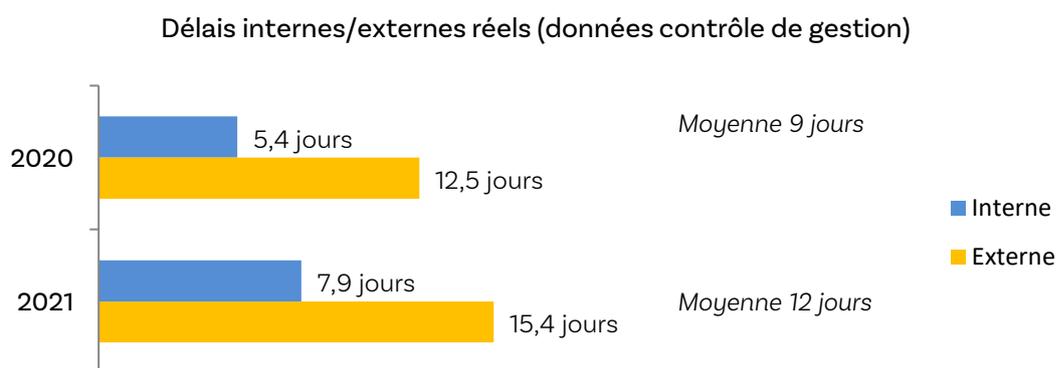
<sup>1</sup> Se reporter au rapport d'activité 2020.

<sup>2</sup> Les mois de mars, avril et mai 2020, correspondant à la période de confinement, avaient fortement été affectés.

<sup>3</sup> Les secteurs linguistiques suivants sont représentés au sein du Cleiss : allemand, anglais, arabe, espagnol, grec, italien, néerlandais, polonais, portugais, russe et turc.

L'augmentation du délai est surtout importante en externe (15,4 jours de délai moyen). La raison en est conjoncturelle : il s'agit de la difficulté éprouvée par certains prestataires à assumer leurs engagements (indisponibilités de traducteurs) et la conséquente réattribution des demandes vers d'autres prestataires. Les langues les plus impactées ont été : l'arabe, le bulgare, les langues asiatiques (chinois, coréen et japonais), le malgache, le serbo-croate et l'ukrainien.

En interne, le délai moyen est passé à environ 8 jours calendaires. Il était de 10 jours en 2019 et de 11,7 jours en 2018. En 2020, année très atypique, donc non significative, le délai moyen en interne n'était que de 5,4 jours.



## Les recherches linguistiques

Par l'établissement de fiches, de réponses ad hoc et de glossaires, le Cleiss exploite son expertise linguistique pour répondre aux besoins spécifiques des traducteurs externes, des caisses et de leurs services. Il leur permet notamment :

- de devenir autonomes pour les traductions les plus simples ;
- d'assurer la cohérence des traductions pour un mot donné, de limiter le recours à la traduction externe lorsque cela est inutile ou non pertinent ;
- d'approfondir et de documenter certains aspects culturels ou juridiques en usage dans les États étrangers (règles de construction de l'état civil par exemple), ce qui contribue à la lutte contre la fraude documentaire.

Ce sont ces travaux, distincts du travail de traduction proprement dit, qui sont présentés ici.

**A. Dans le cadre de l'aide apportée au SANDIA<sup>1</sup>, le Cleiss a répondu à 14 interrogations** concernant les règles juridiques de pays d'Europe, du Maghreb, d'Afrique australe, du Moyen et d'Extrême-Orient, d'Amérique latine.

<sup>1</sup> SANDIA : le Service Administratif National d'Identification des Assurés est un service de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), basé à Tours. Ce service est chargé de l'immatriculation des personnes nées à l'étranger et a la responsabilité de certifier le NIR (Numéro d'Inscription au Répertoire) ou numéro de sécurité sociale.

## Réponses apportées au SANDIA

### ■ **Algérie, Tunisie, Maroc** (27/01/2021)

*Déterminer si les titres honorifiques figurant sur les actes de naissance font partie des éléments d'identité à retenir pour chacun des pays du Maghreb. Ces titres font-ils partie de l'identité à retenir ?*

### ■ **Grèce** (04/02/2021)

*Demande d'éclaircissements concernant les doubles identités figurant fréquemment sur les actes de naissance et les passeports grecs (difficultés orthographiques liées au passage de l'alphabet grec à l'alphabet latin).*

### ■ **Taiwan** (05/02/2021)

*Clarifier la divergence récurrente entre l'identité inscrite sur le passeport et celle inscrite sur l'acte de naissance. Une double identité est-elle possible ?*

### ■ **Turquie** (10/02/2021)

*Déterminer si un certificat de décès établi par un hôpital turc a officiellement valeur de justificatif de décès.*

### ■ **Algérie** (22/02/2021)

*Clarification d'incohérences orthographiques observées sur des pièces d'état civil et des documents d'identité.*

*Difficultés de repérage de la filiation sur les actes d'état civil.*

### ■ **Taiwan** (02/03/2021)

*Déterminer si un certificat de naissance établi par un hôpital taiwanais a valeur d'acte de naissance officiel.*

### ■ **Singapour** (02/03/2021)

*Déterminer l'identité à retenir lorsqu'un passeport singapourien fait apparaître deux identités*

### ■ **Colombie** (10/03/2021)

*Clarifier la nature d'un document établi par l'ambassade de Colombie et faisant office d'acte de naissance.*

*Quelle est la marche à suivre pour un citoyen colombien souhaitant obtenir une copie de son acte de naissance ?*

### ■ **Mexique** (10/03/2021)

*Déterminer si la carte d'électeur mexicaine a valeur de document d'identité.*

■ **Comores** (22/03/2021)

*Demande de vérification : les citoyens comoriens dont le jour et le mois de naissance sont inconnus (l'année seule étant connue) se voient attribuer systématiquement le 31 décembre comme jour et mois de naissance.*

■ **Irak** (22/03/2021)

*Transmission d'un dossier individuel concernant un citoyen marocain décédé en Irak.*

*Un certificat médical de décès est-il recevable en tant qu'acte de décès officiel ?*

*Autrement dit, faut-il faire établir ultérieurement un autre document ou s'agit-il de l'acte de décès unique ?*

■ **Irlande** (31/05/2021)

*Transmission d'un dossier individuel concernant le passeport d'un ressortissant irlandais dont le nom et le prénom présentent une incohérence orthographique avec l'acte de naissance.*

■ **Birmanie** (31/08/2021)

*Question : les actes de naissance birmans sont-ils rédigés en birman ou en anglais ?*

■ **Espagne et Portugal** (15/09/2021)

*Problématique : certains noms patronymiques espagnols et portugais comportent une lettre de liaison (« Y » pour les Espagnols et « E » pour les Portugais).*

*Cette lettre (Y ou E) fait-elle partie intégrante de l'état civil ou s'agit-il seulement d'une séparation ? De la réponse dépend la décision de porter ou non cette lettre au SNGI.*

L'élaboration de fiches signalétiques sur l'état civil s'est poursuivie à la demande du SANDIA ou sur l'initiative du Cleiss.

8 nouvelles fiches pays se sont ainsi ajoutées aux 26 fiches pays existantes.

Pays	date de la demande	date du retour
Tchad	08/03/2021	16/06/2021
Colombie	10/03/2021	20/04/2021
Liban	13/04/2021	01/06/2021
Mali	13/04/2021	19/11/2021
Grèce	initiative cleiss	20/04/2021
Mozambique	initiative cleiss	20/04/2021
Allemagne	initiative cleiss	20/09/2021
Roumanie	initiative cleiss	19/11/2021

B. Dans le cadre de l'alimentation de la base terminologique, le travail a abouti à l'enrichissement de fiches, notamment grâce au travail réalisé en interne.

Ci-après le tableau récapitulatif des fiches existantes fin 2021, par langue.

	Fiches existantes fin 2021	Fiches ajoutées en 2021
Français	233	
Allemand	155	
Italien	127	4
Néerlandais	72	
Espagnol	59	3
Turc	51	
Anglais	48	16
Portugais	47	
Polonais	46	3
Croate	45	3
Serbe	42	3
Grec	22	1
<b>Total ajouts</b>		<b>33</b>

Le croate et le serbe correspondent à des apports faits par des prestataires extérieurs.

Une fiche en polonais, 3 en espagnol et 2 en anglais ont été complétées grâce à l'apport de l'apprentie et du stagiaire employés par le Cleiss en 2021.

## Le marché de traductions 2022-2024

2021 a marqué la fin du marché public de traductions qui courait depuis 2018. Un nouveau marché a été lancé pour couvrir la fin de la COG. Le dépouillement des offres a montré une quasi-stabilité des prix, orientés en moyenne très légèrement à la baisse. A demande et structure égales, la dépense pourrait ainsi accuser une diminution marginale.

Le marché a été publié au mois de juin et portait sur la réalisation de travaux de traductions et de certifications ainsi que sur des travaux de recherche linguistique. Ainsi, l'offre linguistique de l'établissement, traditionnellement tournée vers la version, s'enrichit considérablement, dans la logique de la COG. Le nouveau texte réglementaire précisant les missions du Cleiss tiendra également compte de cet élargissement.

Pour répondre aux besoins de ses partenaires, le Cleiss a retenu 25 prestataires - contre 24 durant le marché précédent - dans les langues suivantes :

- **Traduction d'une langue étrangère vers le français (ou version)** : Albanais, allemand, anglais, arabe, arménien, bulgare, chinois, coréen, croate, danois, espagnol, estonien, finnois, géorgien, grec, hébreu, hindi, hongrois, indonésien, italien, japonais, letton, lituanien, macédonien, malgache, néerlandais, norvégien, ourdou, pachto, persan, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, suédois, tchèque, thaïlandais, turc, ukrainien, vietnamien.
- Deux nouvelles langues sont venues étoffer l'offre de version : l'ourdou et le pachto. L'islandais a été retiré.

- **Traduction du français vers une langue étrangère (thème)** : allemand, anglais, arabe, bulgare, chinois, coréen, croate, danois, espagnol, estonien, finnois, grec, hébreu, hongrois, italien, japonais, letton, lituanien, macédonien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, suédois, tchèque, ukrainien
- **Autres travaux linguistiques** : le nouveau marché prévoit d'autres travaux impliquant l'utilisation de la langue étrangère. Il s'agit notamment des recherches en langue étrangère ainsi que de la rédaction de fiches terminologiques et de glossaires.

Les nouveautés du marché des traductions publiées en 2021 ont nécessité des modifications logicielles au niveau de la plateforme dématérialisée des traductions. Ces modifications devraient se poursuivre au cours de l'année 2022 avec la future mise en production de l'extension au SANDIA qui aura un impact sur les environnements existants (gestionnaires, traducteurs, prestataires).

## **5. LUTTE CONTRE LA FRAUDE : LE CLEISS A APPORTE SON SOUTIEN JURIDIQUE ET TECHNIQUE A LA DSS ET AUX ACTEURS CONCERNES S'AGISSANT DU CONTROLE ET DES DEMANDES DE RETRAIT DE FORMULAIRES DE DETACHEMENT**

Le Cleiss est un partenaire reconnu de la lutte contre la fraude, à la fois sur le plan juridique et sur les aspects opérationnels, bien qu'il n'ait évidemment pas vocation à participer à des contrôles de terrain, n'étant pas doté des compétences et pouvoirs des organismes de protection sociale, des inspections et des forces de l'ordre en la matière.

Il apporte en effet des éléments concrets de ciblage des actions menées par ces acteurs en s'appuyant sur la base SIRDAR qu'il cessera d'exploiter à cette fin en octobre 2022.

Il est également associé aux discussions nationales sur le Plan national de lutte contre le travail illégal (PNLTI) élaboré au niveau interministériel sous le pilotage du ministre chargé du travail.

Enfin et surtout, le Cleiss, sur la base de la lettre ministérielle du 18 février 2014 :

- assure le suivi des demandes de retrait des documents portables A1 (DP A1)<sup>1</sup> effectuées par les corps de contrôle auprès de ses homologues étrangers ;
- prépare, le cas échéant, en apportant son expertise juridique à la direction de la sécurité sociale, leur passage en « phase 2 », contribuant ainsi à leur aboutissement.

Il s'agit d'une mission sur laquelle l'attente de l'État est forte au regard des conséquences du non-respect des procédures complexes et contraignantes définies par la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne. La COG impose donc au Cleiss de renforcer le

---

<sup>1</sup> Il s'agit des formulaires relatifs aux détachements et à la pluriactivité des travailleurs au sein de l'UE.

soutien juridique qu'il apporte en la matière : la procédure de dialogue et de conciliation doit être fiabilisée du début à la fin dans l'ensemble de ses aspects.

## A. Les demandes de retrait de DP A1 en 2021.

En 2021, 8 nouvelles demandes de retrait ont été enregistrées. 5 d'entre elles concernaient le Portugal, la Roumanie, l'Allemagne et la Slovaquie. Comme les années précédentes, ces demandes ont été effectuées à l'encontre d'entreprises exerçant majoritairement des activités de construction, de travail temporaire et de transports.

Parallèlement, la Belgique a transmis à la France 3 demandes de retrait de DP A1 délivrés par des institutions françaises à des sociétés basées dans le Nord de la France. L'une est en phase 1 et les deux autres en phase 2. Le motif invoqué est celui de l'absence d'activité substantielle en France : il s'agit d'une problématique connue, à laquelle le Cleiss a, à plusieurs reprises, sensibilisé les organismes français concernés.

Une coordination entre les différents opérateurs français a été mise en place :

- pour la demande de retrait en phase 1, les opérateurs français doivent procéder aux différentes vérifications ;
- pour celles en phase 2, le Cleiss apporte son soutien juridique à la DSS dans les échanges de celle-ci avec la Belgique.

## B. Enquêtes sociétés

Le Cleiss a ouvert 53 dossiers correspondant à des « enquêtes sociétés » en 2021, dont 2 ont été clôturés dans l'année, soit une baisse d'un peu plus de 4 % par rapport à 2020. Il a apporté son appui juridique pour 82 dossiers dit « actifs » (les 53 nouveaux dossiers ouverts et les dossiers ouverts les années précédentes).

Son activité dans ces dossiers se traduit de quatre manières :

- 1) Répondre aux demandes d'information concernant :
  - les données de la base SIRDAR et leur analyse juridique ;
  - l'authenticité des DP A1 présentés aux corps de contrôle et leur présence ou non dans la base SIRDAR ;
  - l'application de la réglementation européenne en matière de sécurité sociale et leurs effets sur les droits et prestations des assurés ;
- 2) Échanger avec les organismes étrangers sur l'authenticité et la validité des DP A1 présentés lors d'un contrôle et la bonne application des règlements européens de coordination et des conventions bilatérales de sécurité sociale ;
- 3) Harmoniser et coordonner les actions en cours au niveau national afin de permettre l'échange d'informations entre organismes et optimiser la gestion d'un dossier ;
- 4) Recenser et signaler les dossiers emblématiques et situations complexes aux ministères concernés et aux caisses nationales et centrales en identifiant la problématique juridique ; proposer une action.

En 2021, moins de dossiers ont été ouverts sur requête d'une URSSAF (22 contre 26 en 2020) ou de la gendarmerie / OCLTI (3 contre 5 en 2020), mais plus l'ont été sur demande des directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) : 18 contre 12 en 2020.

Les autres dossiers « enquêtes sociétés » ont été créés sur la base de demandes émanant de la direction de la sécurité sociale, du Groupe national de veille, d'appui et de contrôle (GNVAC) et de quelques-uns des homologues étrangers du Cleiss (Maroc, Portugal).

Enfin, le Cleiss a participé en 2021, dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale, à différentes instances :

- aux groupes de travail animés par le GNVAC, en l'espèce, les réunions trimestrielles du Groupe opérationnel national anti-fraude (GONAF), qui coordonne les échanges entre les différents acteurs (OCLTI, ACOSS, DGT, CCMSA, DSS) sur des dossiers emblématiques à enjeux national et détermine les actions à mener ;
- aux réunions DSS/UCN sur le suivi des demandes de retrait des DP A1 ;
- dans le cadre du PNLTI :
  - à l'instance nationale de pilotage (INP) qui avait pour objectif de dresser l'état d'avancement des 34 mesures du PNLTI 2019/2021 ;
  - à une réunion préparatoire au comité interministériel anti-fraude LTI (CIAF) dont l'objectif était de faire le point sur la préparation du bilan du PNLTI 2019/2021 et d'évoquer les orientations du prochain plan pluriannuel.

### C. SIRDAR

Créée et alimentée par le Cleiss, SIRDAR est l'unique base de données recensant les travailleurs détachés et pluriactifs Elle permet d'apporter un soutien technique aux corps de contrôle.

- **Dans le sens Étranger-France** (flux entrants), il existait jusqu'à présent deux principaux modes d'alimentation de la base SIRDAR : la réception des formulaires DP A1 ou E101 sous format papier et la mise à disposition de fichiers électroniques par les partenaires européens. Depuis décembre 2020, elle est également alimentée de données issues des documents électroniques (SED) qui transitent via EESSI.

Le Cleiss a réalisé les adaptations indispensables à l'intégration des SED relatifs au détachement dans la base. En 2021, plus de 190 000 SED ont ainsi été intégrés dans SIRDAR ; ils nécessitent toutefois des vérifications destinées notamment à s'assurer que les données qu'ils comportent n'ont pas déjà été transmises via les autres supports possibles.

Ce nouveau mode d'alimentation permet de diminuer le budget dédié à la dématérialisation et au traitement des formulaires A1 reçus au format papier. Après un pic atteint en 2018, la dépense s'affiche en diminution sensible.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Budget</b>	117 000 €	95 000 €	217 000 €	159 000 €	98 000 €	31 000 €
<b>Formulaires papier intégrés</b>	241 800	184 600	395 000	309 200	205 600	58 500
<b>Évolution</b>		-18,80%	+128,42%	-26,73%	-38,36%	-71,6 %

Les homologues étrangers de l'établissement qui privilégiaient l'envoi de fichiers ont logiquement cessé de le faire avec l'entrée en production d'EESSI, à l'exception de la Pologne et de l'Espagne qui maintiennent l'envoi mensuel des fichiers.

- **Dans le sens France – Etranger**, c'est-à-dire les flux sortants de travailleurs assurés en France, la base SIRDAR est alimentée chaque semaine des formulaires délivrés exclusivement, dans le cadre du détachement prévu par les règlements européens, par le régime général.

Globalement, en 2021, le Cleiss a intégré plus de 100 000 formulaires « sortants » dans la base SIRDAR, contre 60 000 l'année précédente. L'année 2020 est en effet statistiquement non significative du fait de la pandémie.

Le travail de fiabilisation de la base SIRDAR afin qu'elle soit la plus exhaustive possible s'est poursuivi tout au long de l'année 2021 : en complément des travaux habituels (nettoyage de la base, suppression des doublons, corrections nécessaires après examen des requêtes qualitatives), le Cleiss met depuis deux ans la priorité sur le traitement des notifications reçues sur papier de la part des partenaires européens. Ces notifications qui sont maintenant consultables directement sur la base portent essentiellement sur des modifications de périodes, des interruptions de missions mais aussi des annulations de formulaires car le détachement n'a, par exemple, pas pu avoir lieu.

Plus de 10 700 notifications ont ainsi été traitées en 2021, contre 8 800 en 2020.

Principaux pays	Notifications	dont:	
	reçues et traitées depuis mars 2020	Interruptions de missions	Annulations de période
<b>Espagne</b>	10 737	100%	
<b>Allemagne</b>	4 963	83%	17%
<b>Lituanie</b>	1 298	56%	44%
<b>Estonie</b>	1 038	99%	1%
<b>Pologne</b>	527	94%	6%
<b>Grèce</b>	307	94%	6%
<b>Autriche</b>	181	5%	95%
<b>Luxembourg</b>	86	27%	73%

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

Cette base est accessible aux agents du Cleiss compétents à cet égard mais également à toutes les personnes appartenant à un corps de contrôle français, habilitées par la loi et en ayant fait la demande : ACOSS/URSSAF, services déconcentrés du ministère du travail, OCLTI, Gendarmerie, MSA, quelques CAF.

	2021	2020
comptes utilisés	282	288
connexions réussies	2347	2742
formulaires consultés	8611	15026

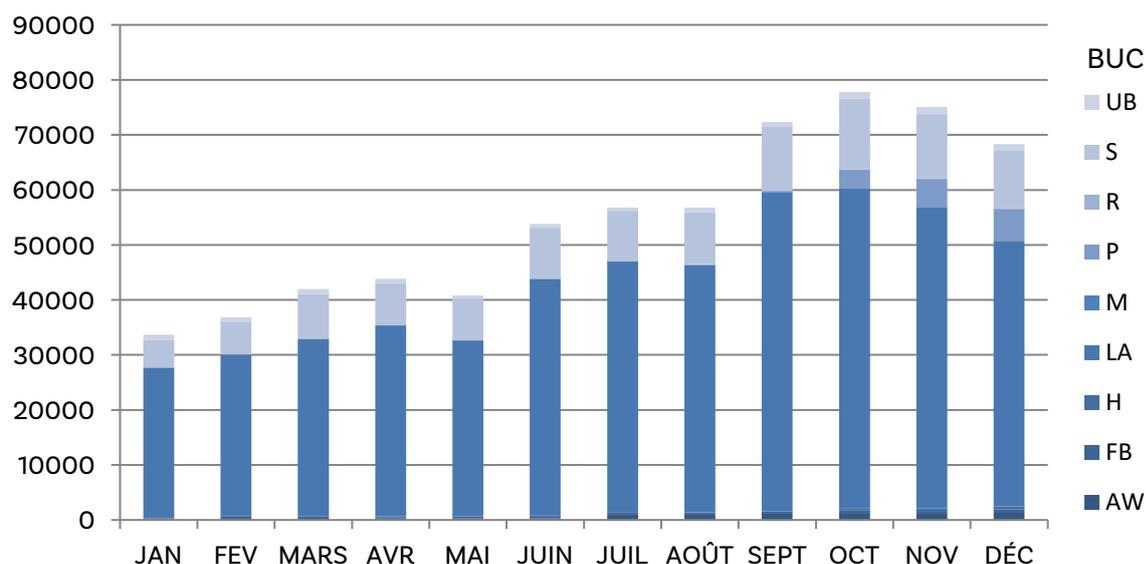
Une exhaustivité de la base recherchée pour toujours mieux répondre aux nombreuses demandes

L'alimentation plus régulière de la base et sa fiabilisation permettent de répondre plus précisément aux corps de contrôle mais aussi aux demandes émanant de la DSS, d'institutions comme l'AET, l'EN3S, la Cour des comptes, aux questions posées lors d'auditions au Sénat ou à l'Assemblée nationale ; de la DGT (dans le cadre des travaux avec le GNVAC) mais aussi de la CACSSS (la complétude du questionnaire européen dépend aussi de la capacité des États à dénombrer les formulaires émis et reçus).

## 6. EESSI : QUASI ACHEVEMENT DE L'ENTREE EN PRODUCTION, TRAVAUX A UN RYTHME TRES SOUTENU ET PREPARATION DE L'AVENIR AVEC UNE EQUIPE RENFORCEE

En 2021, en plusieurs étapes, les organismes français sont entrés en production sur EESSI et le déploiement du projet est quasiment terminé, après 2 années d'entrées en production à un rythme soutenu. Seuls 3 BUC (processus métier) sur 96, concernant l'assurance chômage pour l'un et les dettes et créances en matière d'assurance maladie pour les deux autres, ne sont pas encore mis en production en France. Sur les 96 autres processus métier, un peu plus de 300 organismes français ont échangé des documents via EESSI. Il ne reste ainsi au 31 décembre que moins de 10 organismes de petite taille, dont très peu d'assurés sont concernés, à intégrer dans le dispositif.

Évolution des échanges EESSI français en 2021



Outre la fin de l'entrée en production, l'année 2021 a été très fortement affectée par la mise en place de la nouvelle version du logiciel RINA, dite « version 2020 » (voir ci-dessous), et la perspective du désengagement de la Commission européenne de la maintenance du RINA, d'abord programmée en juin 2021, puis repoussée à fin décembre 2021.

Pour faire face aux nombreux défis techniques et organisationnels qui en résultent, l'équipe du Cleiss s'est renforcée : un agent supplémentaire est maintenant dédié aux problématiques métiers, un agent a rejoint l'équipe projet en octobre et un recrutement est en cours sur les compétences informatiques. Cette équipe renforcée a mis en place une nouvelle gouvernance opérationnelle au cours de l'année à la fois pour tenir compte d'un passage du mode « projet » à un mode « exploitation » et pour mieux assister les organismes français, alors que l'année 2021 a été particulièrement chargée en travaux divers, tant au niveau national qu'europpéen.

### **Gestion des instances nationales**

- 9 réunions COSUI dédiées au déploiement : cette instance a été remplacée par des comités de suivi de production qui se sont tenus à 7 reprises. Le Cleiss assure la préparation, l'animation, la rédaction et la publication des comptes-rendus, ainsi que le suivi d'actions à lancer et en cours ;
- participation à la préparation et à l'animation des deux comités de pilotage présidés par la DSS, ainsi que la réalisation d'analyses à la demande de la tutelle (par exemple, retour d'expériences ; analyse des déséquilibres, par cas métier, dans les échanges entre les cas à l'initiative de la France et ceux à l'initiative des autres États) ;
- 35 réunions du comité d'experts informatiques qui se sont rencontrés sur un rythme quasi-hebdomadaire, avec des comptes-rendus systématiques au second semestre 2021 ; la charge de cette activité de « support » peut être décomposée de la façon suivante :
  1. Réunion inter-organismes d'experts techniques : 25 Jours / homme
  2. Support technique auprès des organismes : 20 Jours / homme
  3. Création et/ou suivi des anomalies : 20 Jours / homme

### **Participation aux instances européennes**

Le Cleiss a représenté la France aux 4 réunions de la commission technique en 2021 ; ses représentants sont intervenus pour porter la position française, notamment sur le caractère trop ambitieux du premier planning de mise en production de la version 2020 et pour pointer les difficultés majeures rencontrées avec celle-ci ; ils ont fourni des éléments d'information et d'analyse à la tutelle en vue de la tenue des commissions administratives.

Le Cleiss a poursuivi les échanges avec les organismes français pour motiver ceux-ci à proposer des experts français dans les groupes ad hoc (groupes européens dédiés au fonctionnement d'EESSI pour une branche spécifique) dans lesquels la France n'était pas

représentée et a réuni ces experts le 25 novembre pour un partage d'expériences, avec un engagement de continuer à le faire sur un rythme trimestriel.

### **Suivi des échéances nationales et européennes**

Le Cleiss a planifié avec les institutions françaises, réalisé les documents normalisés pour la Commission européenne et suivi la mise en production effective de 35 Cas métier (BUC) entre le 1er janvier et le 4 octobre 2021.

Le Cleiss informe tous les mois les institutions françaises des mises en production dans les autres États et des dates limites liées à la décision E7 – décision qui définit les dates, BUC par BUC, à compter desquelles l'entrée en production devient obligatoire.

### **Coordination des travaux métiers et techniques**

Le Cleiss a proposé des ateliers d'appropriation du système sur différents thèmes avant et après la mise en production des différents cas métier, soit sur des thèmes transverses (annuaire) soit par domaine (recouvrement, retraite).

Le Cleiss a coordonné avec les principaux régimes de retraite français la conception détaillée de deux modules d'auto-apprentissage sur les pensions dont la réalisation technique a été assurée par un prestataire piloté par le Cleiss ; ces modules ont été mis à disposition des utilisateurs de tous les organismes retraite français quelques semaines avant la mise en production des échanges.

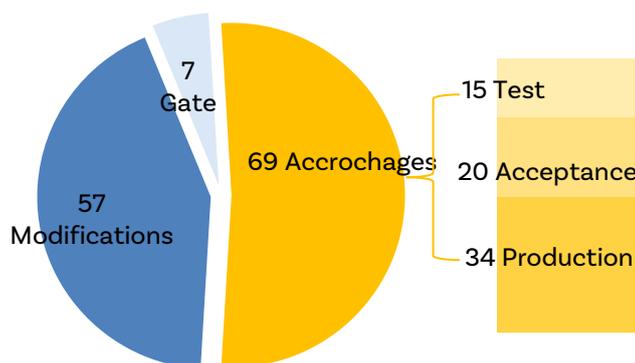
Des organismes de taille modeste ont été spécifiquement suivis par le Cleiss pour faciliter leur entrée en production ; 11 sessions de travail, soit collectives, soit individuelles, ont associé 31 organismes de retraite.

Dans son rôle de SPOC EESSI, le Cleiss est intervenu auprès de nombreux États pour questionner, répondre, expliquer et améliorer le fonctionnement de EESSI.

Le Cleiss a organisé la mise à disposition des éléments apportés par les équipes de la Commission auprès des organismes français, dans des délais très courts, accompagnés d'une synthèse et suivis d'un partage lors des COSUI ou des comités de suivi de production.

### **Gestion et optimisation de l'annuaire**

L'année 2021 a été particulièrement dense sur la gestion de l'annuaire. En effet, dans son rôle de SPOC IR en charge de la qualité de l'annuaire, le Cleiss a mené 133 actions destinées à enrichir l'annuaire et prendre en compte les modifications (comme le transfert de compétence entre organismes pour la détermination de la législation applicable en juin et décembre 2021) et a réalisé un volume très important de mises à jour et d'accrochages liées à la mise en production des 35 BUC lors des 7 dates d'entrée en production, appelées gate (janvier, février, mars, juin, juillet, septembre et octobre).



A noter que le chiffre de 69 accrochages ne tient pas compte de la mise à jour des critères de routage (couverture géographique, personnes couvertes, codes postaux) pour les BUC.

Le Cleiss a également rédigé, conformément à la décision n°E2 de la Commission administrative, les notes pour le compte de la tutelle sur les changements substantiels dans l'annuaire, notes qui sont communiquées à l'ensemble des États membres.

## Déploiement de la version RINA 2020

La stabilisation de la version 2020 du produit Rina s'est révélée complexe, excessivement longue et consommatrice de ressources. Sur la totalité du cycle, la Commission européenne a livré 8 correctifs différents en plus de la version initiale. Ces livraisons ont été mises à disposition sur la période courant de mi décembre 2020 au 22 décembre 2021.

À chaque correctif correspond un cycle complet de type installation, configuration, tests, procédure de validation métier. En complément de ces correctifs, la version 2020 imposait un processus de reprise des données pour lequel de nombreux correctifs ont dû être mis en œuvre afin d'obtenir et de valider le bon fonctionnement de l'opération.

Le Cleiss, outre sa participation aux campagnes de tests fonctionnels avec ses équipes métier sur les dossiers de législation applicable, a coordonné les organismes français pour la réalisation des tests sur les versions successives RINA 2020 au premier semestre 2021 (21 réunions avec comptes-rendus d'avancement). A été assuré aussi le dialogue avec les équipes de la Commission européenne (plus de 30 réunions en 2021).

Toutes opérations techniques confondues, cette activité a consommé, rien qu'au niveau de la direction des systèmes d'information du Cleiss, 233 jours homme de travail, soit une charge supplémentaire très importante dans des délais en outre contraints.

Le Cleiss n'en a pas moins continué à soutenir techniquement les organismes de sécurité sociale par le biais des réunions d'experts et d'interventions spécifiques.

## **Analyse d'impact sur la faille Log4j**

La fin de l'année a eu son lot d'impondérables, avec la découverte d'une faille de sécurité d'ampleur particulière sur un des composants du produit Rina. Cet événement, atypique tant au niveau de la criticité que du périmètre, a impliqué un travail d'analyse, de vérification et de sécurisation dans l'urgence. Le Cleiss a rédigé et mis à disposition très rapidement un document d'information et de conseil à destination des organismes de sécurité sociale.

## **Internalisation de la solution d'apprentissage électronique (E-learning) sur l'extranet géré par le Cleiss**

Le Cleiss a pris la décision d'internaliser la gestion et l'hébergement des modules de formation à destination des régimes sur le projet EESSI (module EESSI général, Annuaire, RINA, Prestation Famille, Pension). Cette opération a été réalisée sans investissement supplémentaire et sans interruption de service auprès des régimes.

## **Réalisation des traductions en français de la documentation**

Le Cleiss a pris en charge la traduction de la documentation à destination des utilisateurs et des administrateurs du produit Rina (documentation utilisateur, documentation administrateur, notes de version). Étant donné le nombre de versions livrées successivement, cette opération de traduction a représenté une part non négligeable de la charge de travail au titre des activités exceptionnelles. L'objectif, qui a été atteint, était de réduire au maximum les délais entre la mise à disposition des documents par la Commission européenne et la traduction en français, afin de livrer aux organismes de sécurité sociale une version française des documents au fur et à mesure de leurs opérations de mise en œuvre des correctifs.

## **Les perspectives pour 2022**

En 2022, le programme de travail reste chargé avec notamment la mise en production des 3 derniers BUC.

Il faudra assurer, avec les autres acteurs français, DSS, CNAV AP et institutions françaises, un dispositif efficace pour le support, la maintenance corrective et évolutive de RINA dans le cadre du marché du groupement d'États mené par l'Italie : bonne prise en charge des dysfonctionnements, adéquation des modalités fixées, délais,

Le Cleiss devra aussi

- coordonner le lancement de la réflexion sur le devenir de l'outil RINA et piloter la réalisation par un prestataire d'une étude présentant les différentes options et la synthèse pour décisions ;
- formaliser le document sur les différents modes d'échanges des données de sécurité sociale pour fournir une vision globale ;
- présider la Commission technique pendant le premier semestre 2022.

## 7. LE SOUTIEN DU PCN A DIFFERENTS PROJETS, NOTAMMENT EN VUE D'UNE MEILLEURE INFORMATION DES PATIENTS TRANSFRONTALIERS ET DES ETABLISSEMENTS DE SANTE

a) Les travaux se sont poursuivis dans le cadre de la coopération transfrontalière, visée à l'article 10 de la directive 2011/24 UE, essentiellement avec le Centre de compétences trinational pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé (TRISAN), qui mène des études sur la coopération en matière de santé dans la région du Rhin supérieur.

Le Cleiss a participé à des réunions organisées de février à décembre qui ont permis :

1° De mettre au point, en juin, le guide de mobilité des patients dans le Rhin supérieur, publié sur le site internet de Trisan<sup>1</sup>. 108 fiches ont été créées permettant d'obtenir des renseignements utiles quant aux droits en matière de soins de santé et aux possibilités de remboursement d'un patient :

- s'il réside dans les régions frontalières entre la France, l'Allemagne et la Suisse,
- quelle que soit sa situation : actif, pensionné, frontalier ou détaché ;
- qu'il s'agisse de soins dans ou hors de son État de résidence.

2° De participer à l'élaboration de nouveaux documents ou à la réflexion dans les domaines suivants :

- un protocole de coopération en vue d'une meilleure information des travailleurs frontaliers sur la nécessité de s'inscrire auprès de la caisse de sécurité sociale dans leur État de résidence, notamment suite aux difficultés rencontrées durant les confinements et sur la transmission des arrêts maladie ;
- une étude sociologique sur la mobilité des patients.

b) Le Cleiss a répondu à différentes enquêtes lancées par la Commission européenne et le Comité européen des régions dans le cadre de l'évaluation trisannuelle de la directive 2011/24/UE.

A ce titre, 9 réunions et groupes de travail ont été organisés au cours de l'année pour examiner les points suivants :

- les autorisations préalables de soins (formulaire S2) : procédures d'obtention, liste des soins soumis à autorisation, délais, recours et conditions de remboursement ;
- les droits des patients ;
- la coopération en matière de maladies rares et le développement des Réseaux européens de Référence ;
- l'assistance mutuelle et la coopération dans les régions frontalières.

c) Le Cleiss a poursuivi, à la demande du ministère des solidarités et de la santé, l'élaboration d'un guide destiné aux services d'admission et des cellules internationales des hôpitaux afin de mettre en œuvre les procédures prévues pour l'accueil et la prise en

---

<sup>1</sup> <https://www.trisan.org/fr/outils/guide-de-mobilite-des-patients>

charge en France de patients qui ne sont pas assurés auprès d'un régime français de sécurité sociale. Ainsi, les 26 fiches réalisées ont elles été remodelées afin de tenir compte des remarques des futurs utilisateurs. En outre, une foire aux questions, comportant 23 items, a également été produite.

## IV L'INFORMATION GENERALE ET LA COMMUNICATION EXTERNE, PLUS QUE JAMAIS INDISPENSABLES EN SITUATION DE CRISE

---

Les espoirs de retour à la normale ayant été déçus, le Cleiss s'est adapté pour fonctionner malgré tout et continuer à offrir à ses nombreux publics une information de qualité, elle-même soumise aux aléas de la situation. Cela s'est notamment traduit par des questions nouvelles relatives à la crise sanitaire (prise en charge des soins et des vaccins, impact du télétravail sur le rattachement à un régime national de sécurité sociale) et au Brexit qui s'est concrétisé en début d'année.

### **1. COVID-19 : COMMUNIQUER DANS UN CONTEXTE DE CRISE QUI DURE**

Dans la continuité de l'année 2020, la rubrique Covid-19 de la FAQ a fait l'objet de nombreuses mises à jour en 2021. En effet, de successives instructions ministérielles sont venues préciser :

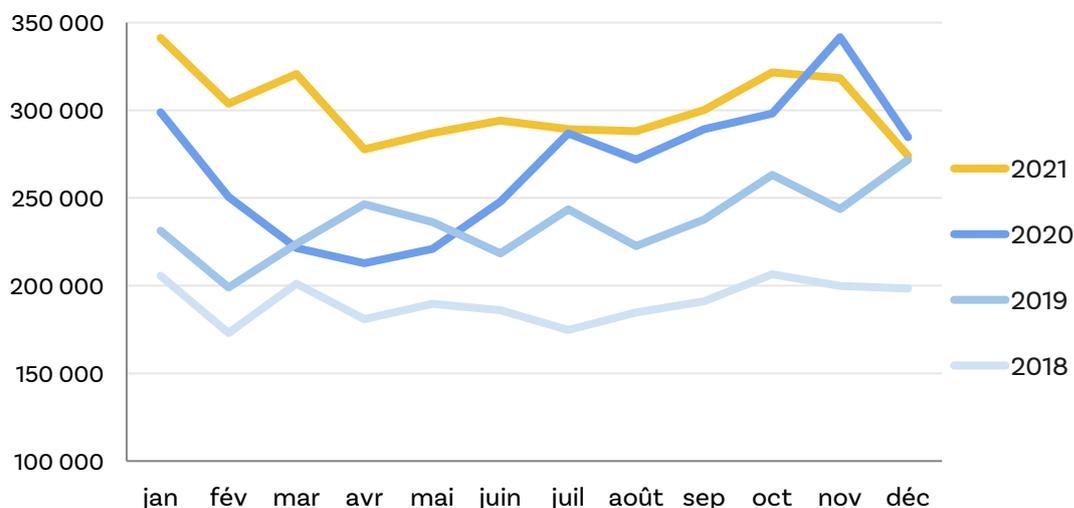
- Les modalités de prise en charge des soins de santé dispensés aux expatriés de retour en France (suppression du délai de carence) ;
- Les mesures de flexibilité en matière de télétravail pour les frontaliers : non incidence du recours accru au télétravail sur la législation de sécurité sociale applicable ;
- La prise en charge des tests de dépistage pour les non-résidents en France et des tests réalisés à l'étranger par des assurés du régime français ;
- L'interopérabilité entre le passe sanitaire français et le certificat COVID numérique de l'UE.

### **2. LE SITE INTERNET DU CLEISS : UNE INFORMATION DE REFERENCE TOUJOURS PLUS COMPLETE ET ACCESSIBLE DONT LES CONSULTATIONS SONT A NOUVEAU EN FORTE HAUSSE ;**

Le site internet répond à deux grands objectifs, conformément aux missions du Cleiss :

- la mise à disposition d'une information technique fiable et à jour au profit des partenaires institutionnels et notamment des administrations et organismes de protection sociale ;
- l'offre d'une information à caractère généraliste qui s'adresse aux autres publics et est déclinée en trois profils d'utilisateurs : les particuliers, les employeurs et les travailleurs indépendants.

La fréquentation du site est en constante augmentation. En 2021, le nombre de visiteurs uniques atteignait 3,6 millions (3,2 en 2020), soit une nouvelle augmentation de 12%, après deux années très dynamiques.



Les pages les plus consultées sont celles des régimes étrangers de sécurité sociale. Au total, 77 États font l'objet d'une note descriptive, dont 4 avec lesquels la France n'a pas d'accord de sécurité sociale. En 2021, a été publiée la première édition du régime de la Colombie, du fait d'une négociation en cours avec cet État en vue de la conclusion d'une convention de sécurité sociale.

En 2021, la foire aux questions relative au Brexit a été régulièrement mise à jour, particulièrement en début d'année. Par ailleurs, de nouvelles pages décrivent les dispositions de sécurité sociale qui s'appliquent désormais aux assurés britanniques expatriés en France et aux assurés français expatriés au Royaume-Uni.

Une nouvelle rubrique de la foire aux questions est désormais consacrée aux fonctionnaires dans un contexte de mobilité internationale. Par exemple : *À quel régime de sécurité sociale sont soumis les fonctionnaires européens, les fonctionnaires employés dans les organisations internationales ? Quelles règles spécifiques s'appliquent à leur statut ?*

### 3. COMMUNICATION EXTERNE HORS INTERNET : INNOVER EN « DISTANCIEL » AVEC LES SALONS VIRTUELS, LES TCHATS ET LES WEBINAIRES

En 2020, le salon annuel S'expatrier mode d'emploi, co-organisé par le Cleiss avait dû être annulé dans sa version traditionnelle. Pour 2021, malgré un contexte sanitaire un peu plus favorable, il a semblé plus pertinent aux partenaires organisateurs de proposer cet événement dans un format 100% numérique, jamais encore expérimenté.

Le défi a toutefois été relevé car le salon, qui s'est déroulé sur 2 jours, a trouvé son public : plus de 2500 personnes au total ont assisté aux diverses conférences en ligne du 31 mars 2021. Le Cleiss en co-animait 3 sur les thématiques suivantes :

- Vivre sa retraite à l'étranger
- Protection sociale : partir couvert et serein
- Brexit et protection sociale

Par ailleurs, 7515 visites ont été enregistrés sur les 2 jours, à comparer avec les 2000 visiteurs physiques de l'édition 2019 à la Cité universitaire.

En mai, pour pallier l'absence de contacts directs (accueil visiteurs fermé, accueil téléphonique réduit), le Cleiss était reçu au ministère de l'Europe et des affaires étrangères pour co-animer une séance de tchat Facebook. Malgré une communication assez intensive sur les réseaux sociaux, le nombre de participants s'est avéré assez faible, ce qui s'explique peut-être par une certaine défiance vis-à-vis du réseau social Facebook et une période de l'année peu propice.



Le 9 décembre 2021, à l'initiative du Cleiss et en collaboration avec l'Assurance retraite, un webinar consacré à la retraite après des périodes de travail à l'étranger a été pour la première fois complètement organisé avec les moyens internes.

Il a rassemblé plus de 500 personnes en simultanément, soit une fréquentation supérieure au webinar de décembre 2020 sur le Brexit. Ce chiffre, ainsi que le nombre de questions posées dans le module de tchat (250), atteste du besoin d'informations qu'ont les actifs et les retraités sur les questions liées à la retraite, française comme internationale. La rediffusion de la conférence, très attendue, a été publiée quelques jours après sur la chaîne Youtube du Cleiss.



Fort de ce succès, le Cleiss programmera de nouveaux webinaires en 2022.

Le compte Twitter du Cleiss enregistrait 1035 abonnés fin 2021, soit 110 de plus qu'à l'issue de l'année 2020. L'évolution est assez constante d'année en année. Le post qui a généré le plus d'engagements est celui qui annonçait le webinar Cleiss / Cnav du 9 décembre 2021.

## 4. LE PCN AU SERVICE DE L'INFORMATION SUR LES SOINS TRANSFRONTALIERS

En application de la réglementation de l'Union européenne, 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, chaque État membre étant tenu d'assurer cette fonction de façon spécifique et identifiable.

L'enrichissement des pages internet consacrées à cette problématique a porté en 2021 sur les points suivants :

- une nouvelle page a été créée, destinée aux professionnels de santé, relative à la santé en ligne et à la création du service, dénommé « Sesali », permettant de récupérer le dossier médical d'un patient européen. Ce dispositif, qui s'inscrit dans le cadre des échanges d'informations numériques prévus par la directive 2011/24 UE, fournit une synthèse des informations médicales sur des aspects importants, tels que les allergies, les médicaments que prend le patient, les maladies et les interventions chirurgicales antérieures. 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 ;
- la page relative aux procédures de recours et de réparation (règlement des plaintes et litiges) a été complétée, en conséquence de la parution du décret n° 2020-1215 du 2 octobre 2020 afférent à la procédure applicable aux refus de soins discriminatoires et aux dépassements d'honoraires abusifs ou illégaux. Cette page donne, notamment, accès au formulaire prévu pour un dépôt de plainte ;
- la foire aux questions a été enrichie de 6 nouvelles questions-réponses dont deux se rapportent aux indicateurs en matière de qualité et sécurité des soins et les quatre suivantes concernent les services de santé en ligne (prescriptions électroniques de médicaments et dossiers médicaux numériques) ;
- une étude portant sur l'évolution de la réglementation relative à la santé et à la sécurité sociale en Europe et l'influence de la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, a été publiée sur le site internet du Cleiss, en janvier 2021. Elle s'inscrit dans le cadre, d'une part, des discussions, actuellement en cours, visant à modifier les règlements européens de sécurité sociale (CE) n° 883/2004 et n° 987/2009, d'autre part, des décisions prises dans le contexte de la pandémie de Covid-19 qui a montré la nécessité d'une coordination accrue dans le domaine de la santé et de la mise en commun des moyens de réponse à cette crise sanitaire.

La consultation des pages dédiées au PCN est, à nouveau, en forte progression en 2021, particulièrement à partir du mois de septembre (voir données mensuelles en annexe) :

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Moyenne mensuelle du nombre de visites</b>	2 562 (+ 46,7%)	3 300 (+ 28,80%)	5 403 (+ 63,72%)	7 698 (+ 42,48%)	11 301 (+ 46,80%)
<b>Moyenne mensuelle du nombre de visiteurs</b>	2 442 (+ 48%)	3 123 (+ 27,88%)	5 138 (+ 64,52%)	7 247 (+ 41,05%)	10 844 (+ 49,63%)

## 5. DANS SON RAPPORT STATISTIQUE ANNUEL, LE CLEISS FOURNIT UNE INFORMATION COMPLETE SUR LA MOBILITE DES TRAVAILLEURS, UNIQUE PAR SON EXHAUSTIVITE

En réponse aux recommandations de la Cour des comptes et parce que la qualité de la collecte de données statistiques et la fiabilité des informations recueillies sont évidemment des objectifs largement partagés, une convention, base de cette collecte d'informations, a été signée entre, d'une part, les organismes de protection sociale, fournisseurs de données, et, d'autre part, l'État et le Cleiss.



Le rapport statistique annuel permet de publier, sous une forme unique et pratique, des informations précieuses sur la mobilité des assurés français en Europe et dans le reste du monde. Il est le résultat d'une collecte de données financières et socio-économiques auprès des partenaires institutionnels français et européens. Les données financières visent à mesurer les remboursements des dépenses de soins

de santé, les indemnités journalières, les rentes, pensions, allocations, les prestations familiales mais aussi les allocations d'assurance chômage. Les données socio-économiques quant à elles retracent essentiellement le détachement des travailleurs, les flux migratoires et la présence française à l'étranger.

Les partenaires du Cleiss sont avertis par courrier ou mail de la disponibilité de ces données, toujours très attendues. Comme les années précédentes, le rapport est téléchargeable et disponible sur support papier à la demande. Les données consultables sont principalement agrégées par pays. Si un niveau de détail plus précis est souhaité, les informations restent bien sûr disponibles sur simple demande

L'édition 2020, qui est la 54ème, du rapport statistique du Cleiss a été mise en ligne le 14 décembre 2021. Elle montre que la pandémie de Covid-19 a eu de fortes répercussions en

2020 sur la mobilité internationale en termes de flux humains et financiers. Depuis 2004, jamais une telle baisse n'avait été observée sur les données collectées par le Cleiss.

## Nouveautés en 2021

Le Cleiss a recueilli des données sur les allocations de retraite complémentaire du régime des exploitants agricoles après avoir collecté celles du régime des professions libérales pour la première fois en 2020.

Les modes de transmission des informations statistiques maintenant mis à disposition des caisses se déclinent comme suit :

- 33% du volume annuel collecté a fait l'objet d'une transmission par fichiers de la part des caisses nationales ;
- 14% du volume a été transmis par les caisses locales ;
- 36% du volume a été transmis par le CNSE (pour le compte des Cpam) sous forme de fichiers non formatés et retravaillés avant intégration ;
- 9% du volume a été traité manuellement ;
- 8% du volume a été transmis sous forme de fichiers pré formatés (tous régimes à l'exception des Cpam) pour intégration directe.

Avec la pandémie, le Cleiss a dû poursuivre l'adaptation de la procédure de collecte mais aussi de traitement des données. La transmission de fichiers centralisés reste néanmoins la solution largement privilégiée (Cnav, Agirc-arrco et CCMSA pour les pensions de vieillesse et allocations de veuvage). Le Cleiss travaille donc à l'élargir au plus grand nombre de ses partenaires.

A l'issue de la collecte, toutes les données sont contrôlées, validées et consolidées. Une nouvelle étape s'amorce ensuite avec le prestataire en charge de la réalisation graphique puis de la livraison des versions interactive et pdf. La préoccupation principale est d'améliorer la lisibilité du document et de faciliter la recherche d'informations par l'ajout de commentaires, des tableaux de données plus synthétiques, notamment sur la partie dédiée à la législation applicable, sujet toujours très attendu, avec l'ajout de cartes et les formalités simplifiées et procédures juridiques nécessaires à la condition du détachement.

## 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.

**Malgré la pandémie de Covid-19 et les restrictions de déplacements, la France figure parmi les 5 pays qui reçoivent le plus de travailleurs : plus précisément, elle occupait, en 2020, le 3<sup>e</sup> rang. Elle se place au 7<sup>e</sup> rang des principaux pays qui détachent.**

La France a reçu en 2020, dans le cadre du détachement sur son territoire, 261 645 formulaires A1 de la part des États de l'UE-EEE-Suisse, dont 82 % proviennent des cinq États mentionnés dans le tableau ci-dessous (à gauche).

Réciproquement, en 2020, les organismes de sécurité sociale français ont délivré 60 279 A1 pour notifier des détachements dans les États européens, dont 64% sont à destination des pays mentionnés dans le tableau de droite :

<b>Flux entrant</b> (Nombre de formulaires A1 reçus)	
Allemagne	124 414
Espagne	28 979
Belgique	21 522
Pologne	21 199
Portugal	19 795
Autres pays	45 736
<b>Total 2020</b>	<b>261 645</b>
Total 2019	449 909
évolution	+42%

Source : Données CACSSS 2020

<b>Flux sortant</b> (Nombre de formulaires A1 émis par la France)	
Belgique	12 023
Allemagne	9 923
Espagne	6 124
Luxembourg	5 463
Suisse	5 285
Autres pays	21 709
<b>Total 2020</b>	<b>60 279</b>
Total 2019	122 552
évolution	+51%

Source : Base SIRDAR

De manière plus globale au niveau européen, les cinq premiers pays d'accueil de travailleurs détachés sont dans l'ordre décroissant : l'Allemagne, les Pays-Bas, la France,

l'Autriche et la Belgique. Ils absorbent à eux seuls près de 65% du flux entrant dont 17% pour la seule Allemagne.

Dans le sens des sorties, l'Allemagne arrive largement en tête des pays d'envoi avec plus de la moitié des formulaires A1 émis en 2020 (55%) contre à peine 21% pour les 4 pays d'envoi suivants (Pologne, Slovaquie, Espagne et Slovaquie). La France se positionne au 7ème rang.

La France reste donc un acteur majeur du détachement au niveau des flux entrants (3ème rang des pays européens contre 2ème l'an dernier) et passe du 5ème au 7ème rang au niveau des flux sortants.

Les chiffres 2020 de la pluriactivité font ressortir pour la première fois une moindre émission de formulaires A1, soit une baisse de 12%. Entre 2011 et 2019, le nombre de ces documents n'avait pas cessé de progresser à un rythme soutenu : 506% en 9 ans (soit 1,14 million de formulaires).

De fait, en 2020, 1 200 521 formulaires A1 (contre 1 269 862 en 2019) ont été émis par les États de l'EEE-Suisse pour des travailleurs pluriactifs en Europe, dont plus de 60% émanent des cinq États suivants : Pologne (399 738), Allemagne (114 997), Espagne (91 325), Pays-Bas (67 304) et Lituanie (62 163).

Cet essor de la pluriactivité concerne l'ensemble des États membres mais quelques pays, en raison du volume de formulaires émis, peuvent être mis en avant : la Pologne (+810% soit 335 720 formulaires) entre 2011 et 2020, l'Allemagne (+585% soit 98 198 formulaires) et l'Espagne (+565% soit 77 607 formulaires).

Enfin, en 2020, les travailleurs détachés par les pays européens à l'intérieur de cette même zone le sont pour 61% d'entre eux par une société du secteur industriel, 38% par une entreprise de services et 1% par le secteur agricole.

### « REGARD SUR » : Une approche 2011-2020 par pays



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.

Depuis l'an dernier, la collection des fiches *Regard sur* qui retrace, en l'espèce, l'ensemble des prestations servies par la France entre 2011 et 2020 vers les pays où s'appliquent les règlements européens, a été enrichie par celles portant sur les prestations servies vers les pays et territoires qui bénéficient de conventions bilatérales ou de décrets de coordination en matière de sécurité sociale et auxquels la France est partie.

## « Décryptage », le bulletin des études et analyses du Cleiss apporte chaque année des analyses approfondies sur des sujets d'actualité

Un seul numéro a été publié en 2021 : il s'agit de l'état des lieux des soins de santé 2019.

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.

D'autres études ont été réalisées courant 2021 mais n'ont pas à ce jour fait l'objet d'une diffusion sous le format « *Décryptage* ». Elles sont au nombre de 2 :

- l'impact de la Covid-19 sur la mobilité internationale ;
- le remboursement des soins de santé dispensés en 2019 aux assurés des régimes français dans les pays non liés à la France par un accord de sécurité sociale.



## V. UNE DEMANDE TOUJOURS SOUTENUE DES USAGERS EN ATTENTE DE CONTACTS DIRECTS

Le Cleiss s'efforce de multiplier les canaux de communication générale et de diffuser une information à jour et de plus en plus pertinente. Néanmoins, le besoin de contacts directs et la nécessité de poser des questions sur des cas personnels perdurent. Le PCN ainsi que les juristes de l'établissement traitent donc toujours des questions particulières en nombre important, par différents médias. La pandémie a également généré des questions nouvelles. Enfin, en tant qu'organisme de liaison, le Cleiss est compétent pour instruire des dossiers ou, le cas échéant, pour les réorienter vers l'organisme compétent.

### **1. LE PCN SOLLICITE MAJORITAIREMENT PAR LES PARTICULIERS MAIS EGALEMENT PAR DES INSTITUTIONS DE SECURITE SOCIALE ET DES PRESTATAIRES DE SANTE**

Le PCN a traité 855 demandes individuelles reçues à l'adresse dédiée : [soinstransfrontaliers@Cleiss.fr](mailto:soinstransfrontaliers@Cleiss.fr), soit +5% par rapport à 2020. 853 dossiers (soit 99,8 %) ont été traités dans un délai moyen global de 4,8 jours (5 jours en 2020). 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 19 % des cas (Voir détails en annexe).

En 2021, 53,6% des questions ont émané de particuliers contre 59,5 % en 2020 (- 6 points), tandis que le nombre d'interventions des caisses de sécurité sociale a progressé de 9 points (20,1 % en 2021), celui des points de contact nationaux a augmenté de 4 points (11,6 % en 2021) et celui des prestataires de santé de 5 points (11,2 % en 2021).

Par rapport à 2020, la proportion des questions en provenance de France baisse de 7 points, passant de 31,7 à 24,7 %, tandis que le nombre de questions émanant respectivement d'Allemagne (18,3 %) et d'Italie (10,2 %) progresse de 4 points pour chacune. En 2021, 53 % des questions provenaient de ces 3 États. Les interrogations portant sur l'exercice des droits ont totalisé plus de 40 % des cas en 2021 (43 % en 2020). Comme précédemment, les procédures de remboursement (27 %) et les procédures d'accès aux soins (23,5 %) constituent les autres intérêts principaux des assurés. Ces trois thèmes représentaient près de 91 % des questions posées en 2021 (contre 86 % en 2020), soit 5 points.

Outre les questions traditionnelles évoquées ci-dessus, la crise sanitaire en cours a engendré de nouvelles interrogations portant sur les actes de télémedecine, la prise en charge des vaccins ou tests de dépistage ou la possibilité d'émission rétroactive des autorisations préalables en cas d'urgence mais également la prise en charge d'actes

médicaux plus spécifiques tels les actes d'orthophonie ou certains actes ou tests innovants.

Quelques exemples de réponses apportées par le PCN :

■ **a) Télémédecine et règlements (CE) n° 883/2004 et 987/2009**

*Les actes de télémédecine sont pris en charge par l'assurance maladie française depuis 2018.*

*Si le patient est en séjour temporaire à l'étranger et est muni de sa Carte européenne d'assurance maladie, il doit pouvoir consulter sur place à distance et y bénéficier du remboursement de sa téléconsultation, à la condition que la législation du pays de séjour le prévoit et qu'il s'agisse bien d'un prestataire de santé conventionné.*

*Dans le cadre des soins programmés, si le patient décide de consulter à distance, il n'a pas besoin d'autorisation préalable. Cependant, un refus de prise en charge par la caisse française sera opposé à l'assuré, compte tenu des dispositions de l'article L 162-14-1 du code de la sécurité sociale qui prévoient que la prise en charge du télésoin "(...) est subordonnée à la réalisation préalable, en présence du patient, d'un premier soin par un auxiliaire médical de la même profession que celle du professionnel assurant le télésoin", ce qui implique que vous ayez eu au moins une consultation physique avec le professionnel de santé au cabinet, à votre domicile ou dans un établissement de santé au cours des 12 derniers mois précédant la téléconsultation.*

■ **b) Conditions de délivrance du formulaire S2 – Urgence – soins ambulatoires programmés**

*Dans plusieurs arrêts de la Cour de Justice européenne, la juridiction a confirmé que l'autorisation préalable (formulaire S2) est nécessaire en cas de soins programmés impliquant au moins une nuit d'hospitalisation ou le recours à des soins lourds (voir liste complète sur notre site internet : <https://www.Cleiss.fr/particuliers/partir/soins/ue/soins-programmes-ue-eee.html>), cette autorisation devant être obtenue avant votre départ à l'étranger.*

*Toutefois, elle a rappelé une exception à la nécessité d'obtenir, avant le départ, une autorisation préalable pour la prise en charge de soins programmés, en présence de circonstances particulières tenant à l'état de santé du patient et à l'évolution probable de sa maladie ou à la nécessité de recevoir les soins en urgence, qui l'ont empêché de solliciter cette autorisation ou d'attendre la décision.*

*Dans ce cas, le patient peut bénéficier d'un droit au remboursement des soins programmés, même en l'absence d'autorisation préalable, si les conditions de prise en charge sont, par ailleurs, satisfaites, c'est à dire:*

- *si les soins figurent parmi les prestations prévues par la législation de l'État d'affiliation (France);*
- *s'ils ne peuvent y être dispensés dans un délai médicalement acceptable en France, compte tenu de votre état de santé et de l'évolution probable de votre maladie.*

*Ces conditions doivent être vérifiées uniquement par votre caisse maladie d'affiliation en France avant toute délivrance du formulaire S2.*

*Néanmoins, il est clair qu'en l'absence de formulaire S2, aucune prise en charge des dépenses engagées ne pourrait intervenir en Allemagne et vous devriez payer la totalité des dépenses engagées.*

*Du côté français, un remboursement ne pourrait être accordé que si les conditions rappelées ci-dessus sont remplies et que l'urgence des soins en Allemagne puisse avoir entraîné votre impossibilité d'attendre la décision de la caisse française d'affiliation mais que le formulaire S2 ait pu être émis à postériori.*

*A toutes fins utiles, les soins ambulatoires programmés, tels qu'une consultation d'un*

médecin, ne sont pas soumis à autorisation préalable. Vous devez faire l'avance des frais puis présenter une demande de remboursement à votre caisse maladie en France au moyen du formulaire S3125. Ces soins sont remboursés sur la base des tarifs français de la sécurité sociale s'ils font bien partie du panier de soins remboursables en France.

■ **c) Remboursement des séances d'orthophonie réalisées dans l'UE/EEE**

Les séances d'orthophonie font partie des soins ambulatoires qui ne sont pas soumis à une autorisation préalable (formulaire S2) de la part de votre caisse maladie d'affiliation. Ces soins ne peuvent être remboursés que sur la base des tarifs français de la sécurité sociale, dans la limite des frais engagés, si les soins de santé en question font partie du panier de soins remboursables dans l'État d'affiliation du patient (pour vous la France).

Pour être remboursables en France à hauteur de 60%, les séances d'orthophonie doivent avoir été prescrites par un médecin. En outre, le remboursement par la sécurité sociale est prévu lorsque ces séances ont lieu à l'hôpital, en établissement médico-social ou en CAMSP. Elles peuvent être remboursées lorsqu'elles sont effectuées au domicile du patient, dans le cadre de son hospitalisation à domicile.

Par conséquent, aucune prise en charge (formulaire S2) ne peut être délivrée pour de tels soins (je rappelle que seule la caisse primaire d'assurance maladie est habilitée en ce sens) mais, en revanche, vous devez faire l'avance des frais, puis demander un remboursement des frais de santé, en remplissant le formulaire S3125c (voir pièce jointe), en y joignant vos factures acquittées, les ordonnances et les preuves de paiement et en envoyant votre dossier à la CPAM. Cette dernière vous remboursera sur la base de 60% des frais si les conditions requises par la législation française sont remplies.

■ **d) Prise en charge des tests Oncotype, MammaPrint et Endopredict**

Le coût fixe des tests Oncotype, MammaPrint et EndoPredict n'est pas pris en charge par l'Assurance Maladie mais par un fonds réservé, géré par le ministère de la Santé, appelé Référentiel des Actes Innovants Hors Nomenclature (RIHN).

Ces actes innovants sont financés dans le cadre des missions d'intérêt général et d'aide à la contractualisation (MIGAC), des budgets spécifiques étant alloués aux établissements de santé, en fonction de la déclaration des volumes d'activité réalisés dans ce cadre et sur la base d'un forfait de 11 849,50 €.

Le référentiel des actes innovants hors nomenclature (RIHN), mis en place par le ministère de la santé dans le cadre du développement de l'innovation en santé, constitue un dispositif permanent de soutien à la biologie médicale et à l'anatomopathologie innovante. Ce pilier de soutien à l'innovation permet une prise en charge précoce et transitoire des actes innovants de biologie médicale et d'anatomopathologie. Un acte est inscrit dans ce dossier pour une durée de 3 ans.

Elle est conditionnée par la collecte de données prospectives et comparatives permettant de valider l'efficacité clinique et l'utilité clinique et médico-économique de ces actes innovants. Ces données faciliteront leur évaluation ultérieure par la Haute Autorité de Santé (HAS), en vue de leur prise en charge par les régimes de sécurité sociale, qu'ils soient effectués en ville ou en secteur hospitalier.

Tout acte de biologie ou d'anatomopathologie enregistré dans le RIHN :

- présente un caractère innovant,
- est décrit sous la forme d'un acte global,
- peut, s'il est prescrit dans un établissement de santé, être pris en charge financièrement à titre d'allocation transitoire,
- fait l'objet d'un recueil prospectif et comparatif de données cliniques ou médico-économiques
- est exempté de l'obligation d'accréditation.

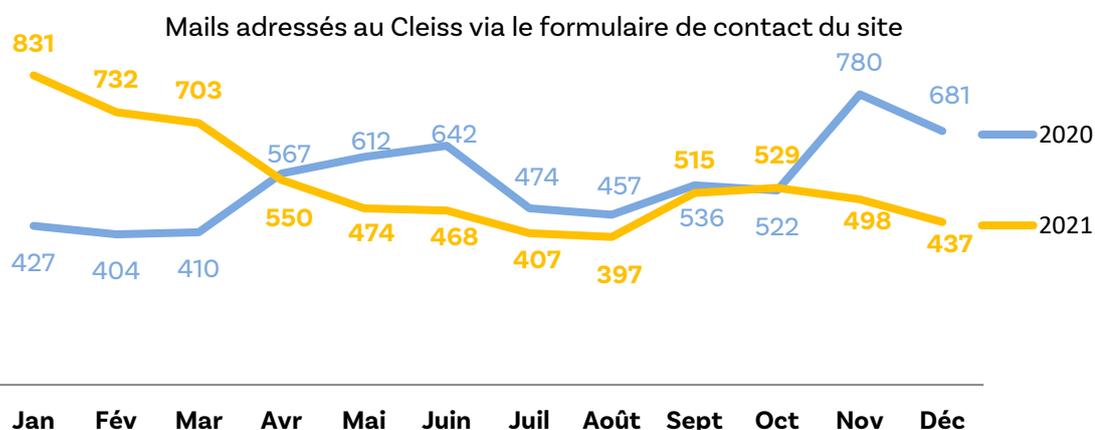
Le patient ne prend en charge aucun des coûts liés à ces examens.

## 2. LES QUESTIONS POSEES VIA LE SITE INTERNET RESTENT NOMBREUSES, NOTAMMENT EN PERIODES DE CONFINEMENT

En 2021, 6 541 questions ont été postées via la page contact du site [www.cleiss.fr](http://www.cleiss.fr). Ce chiffre montre une grande stabilité sur l'année par rapport à 2020 (6512), mais de nettes variations sont observables sur certaines périodes. En effet, sur les 3 premiers mois de 2021, on observe une forte augmentation.

Le mois de janvier 2021 a ainsi vu son volume de questions croître de 48 % par rapport à janvier 2020. En février et mars, l'augmentation est respectivement de 44 et 40 %.

Cet afflux de questions sur le premier trimestre correspond aux confinements ou périodes de couvre-feux mais aussi à la fin de la période transitoire pour la sortie du Royaume-Uni et par conséquent à de nombreux questionnements sur les suites du Brexit.



Globalement, le nombre de mails a très nettement augmenté depuis le début de la crise sanitaire, en raison de la fermeture de l'accueil physique et de la diminution des créneaux de permanence téléphonique.

Le nombre de questions reçues par mail ne se limite pas à ces chiffres puisque les agents, une fois identifiés, reçoivent directement des questions via leur messagerie. Il convient également de tenir compte des sollicitations envoyées aux autres adresses dédiées dont celles consacrées au Brexit.

En effet, l'adresse [brexit@cleiss.fr](mailto:brexit@cleiss.fr) créée fin 2018 a comptabilisé 630 messages en 2021, dont 430 ont été transférés par les messageries ministérielles [brexit@sante.gouv.fr](mailto:brexit@sante.gouv.fr) et [brexit@travail.gouv.fr](mailto:brexit@travail.gouv.fr). Ce nombre, trois fois supérieur à celui de 2020, révèle la préoccupation croissante des citoyens sur leur situation à la fin de la période transitoire et la garantie de leurs droits dans le cadre du nouvel accord de commerce et de coopération entre l'Union européenne et le Royaume-Uni.

Fort de l'expérience positive de 2020, le Cleiss est de nouveau intervenu, le 19 novembre 2021, au séminaire de formation EURES à destination des conseillers EURES de la grande région (France, Allemagne, Luxembourg, Belgique). Il s'agissait de faire un point de suivi sur l'accord de retrait et l'accord de commerce et coopération et les conséquences de ces textes sur les carrières transfrontalières.

### 3. L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DU PUBLIC A ETE ASSURE MALGRE LA CRISE SANITAIRE ET CONTINUE A REPENDRE A UNE FORTE DEMANDE

Le Cleiss assurait, avant la crise sanitaire, une permanence téléphonique alternativement le matin et l'après-midi, tous les jours ouvrables, soit 16h30/semaine. Pendant ces plages d'accueil, tous les publics pouvaient joindre les juristes de l'établissement pour obtenir des réponses précises et personnalisées à leurs questions ou connaître l'état d'avancement de leur dossier.

Du fait de la pandémie, le Cleiss a été contraint, en 2020, à suspendre ce service une large partie de l'année, et a pu constater, à la lecture des demandes lui parvenant via les autres canaux de communication (courriers ou courriels émis par des particuliers ou des professionnels), la persistance du besoin de communiquer directement avec des agents du Cleiss. Fort de ce constat et malgré une crise sanitaire

toujours présente en 2021, l'établissement s'est efforcé, dans le respect des mesures gouvernementales de protection sanitaire, d'offrir un service minimum à ses usagers.

Le Cleiss a ainsi repris la permanence téléphonique début février 2021 à raison de deux demi-journées par semaine. Il l'a ensuite portée, à compter du 5 juillet, à trois demi-journées puis, à partir du 20 septembre 2021, à quatre demi-journées soit 12h30/semaine.

**CLEISS**

**Le Cleiss n'accueille pas de public.**

Vous pouvez nous joindre :

**par messagerie**  
www.cleiss.fr/contact

**par téléphone**  
01 45 26 33 41

**LUNDI 9:00-12:30**  
*Mondays / Lunes / Montag / Lunedì / Segunda-feira*

**MARDI 13:30-16:15**  
*Tuesdays / Martes / Dienstag / Martedì / Terça-feira*

**MERCREDI 9:00-12:30**  
*Wednesdays / Miércoles / Mittwoch / Mercoledì / Quarta-feira*

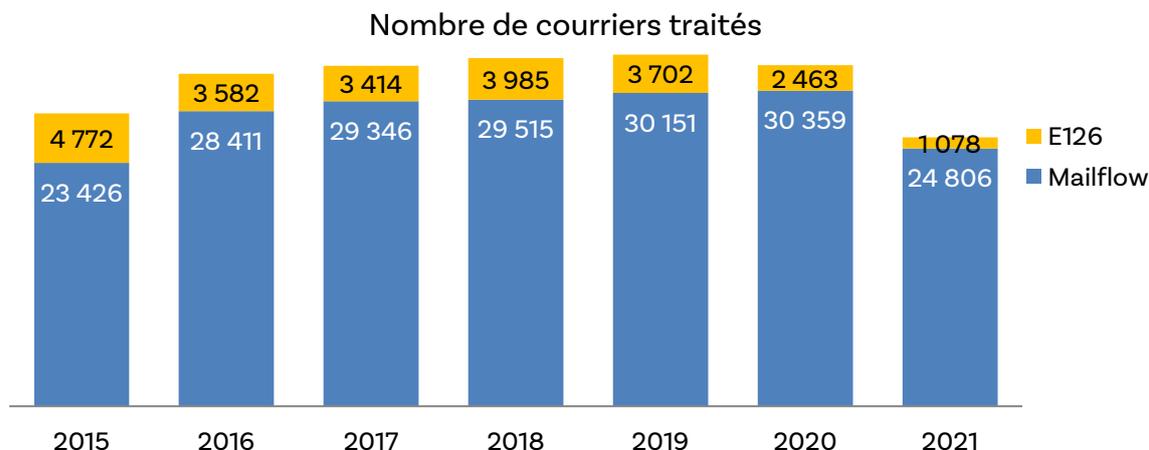
**JEUDI 13:30-16:15**  
*Thursdays / Jueves / Donnerstag / giovedì / Quinta-feira*

### 4. LE TRAITEMENT DES COURRIERS ET DES FORMULAIRES SE MODERNISE ET LE VOLUME DES ECHANGES ELECTRONIQUES VIA EESSI DECOLLE VISIBLEMENT POUR LA PREMIERE FOIS

La mobilisation des équipes et la dématérialisation du traitement des courriers et des formulaires ont permis au Cleiss d'assurer sa mission de service public et de répondre à ses différents interlocuteurs (assurés, organismes étrangers et français, entreprises, cabinets de conseil) malgré le télétravail imposé par la crise sanitaire encore bien présente en 2021.

La numérisation des documents papiers, mise en place en 2020 pour permettre l'exploitation de ces documents malgré le télétravail et les mails arrivant via le formulaire de contact du site ou via les différentes adresses génériques ont permis au Cleiss de

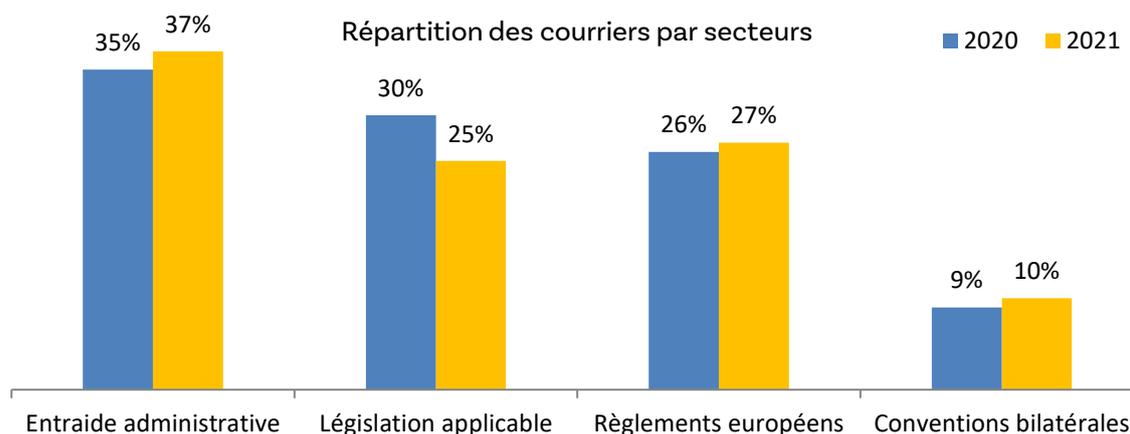
répondre à 26 000 questions portant sur la protection sociale en cas de mobilité internationale :



Ce nombre de courriers traités inclut encore les formulaires papiers E126 « demande de tarification en cas de soins reçus en France » transmis par les institutions des États membres non encore entrés en production dématérialisée (EESSI) sur ce processus métier, mais le nombre de ces formulaires est toutefois en diminution notable. Il inclut également les demandes traitées dans le cadre des jurisprudences « De Ruyter » et « Dreyer » concernant la CSG sur des avoirs financiers, pour lesquelles le Cleiss sert d'intermédiaire avec les caisses autres que celles du régime général.

Ce chiffre ne tient pas compte néanmoins de la totalité des courriers électroniques qui peuvent ne pas faire l'objet d'un traitement via l'outil de courriers Mailflow.

La répartition reste stable entre 2020 et 2021 :



Ce chiffre de courriers en baisse d'un peu plus de 21% est bien entendu à mettre en perspective avec le développement des échanges électroniques d'information de sécurité sociale dans le cadre du projet EESSI.

En effet, en 2021, la France a poursuivi son déploiement en mettant en production 36 nouveaux BUC (Business Use Case) venant s'ajouter aux 59 BUC précédemment entrés en production. Le Cleiss, pour sa part, gère deux instances : une pour la législation applicable

et une en tant qu'organisme de liaison ou organisme par défaut, destiné à recevoir et réorienter les documents électroniques pour lesquels les organismes étrangers ne parviennent pas à identifier la caisse compétente.

En sa qualité d'organisme par défaut, le Cleiss a été particulièrement sollicité puisqu'il a reçu 5115 BUC dont 4461 SED (*Structured Electronic Document*) ont été transférés aux organismes français compétents soit quasiment 7 fois plus qu'en 2020 (651 transférés en 2020) avec un taux de transfert de 87 %.

Au 31 décembre 2021, un peu plus de 10 % de SED n'avaient pas encore été transférés : ils étaient en cours d'instruction et avaient fait, pour certains d'entre eux, l'objet de demandes d'informations complémentaires auprès des organismes étrangers afin de permettre au Cleiss d'orienter les flux vers l'organisme compétent français. Ci-après la répartition par BUC transférés par le Cleiss par ordre décroissant :

<b>Ventilation des BUC traités en 2021</b>		
<b>BUC</b>	<b>Intitulé</b>	<b>Nombre de BUC transférés</b>
S_BUC_06	Soins médicalement nécessaires ou soins programmés - Taux de remboursement	1316
S_BUC_24	Totalisation des périodes - Type de risque assuré : maladie, maternité et paternité	531
S_BUC_05	Soins médicalement nécessaires dans l'État membre de séjour - Demande d'attestation de droits (Carte Européenne d'Assurance Maladie ou Certificat Provisoire de Remplacement)	472
UB_BUC_01	Échange d'informations en vue de déterminer les droits à prestations de chômage	384
F_BUC_01	Détermination de compétences	367
S_BUC_01a	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	191
P_BUC_05	Pension - Demande de renseignements complémentaires	189
F_BUC_04	Information sur les versements à titre prioritaire	157
P_BUC_01	Demande de pension de vieillesse	154
S_BUC_01	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	106
P_BUC_06	Pension - Notification d'informations	97
UB_BUC_02	Exportation de prestations de chômage	54
R_BUC_07	Demande de recouvrement	52
P_BUC_03	Demande de pension d'invalidité	52
H_BUC_02a	Détermination de la résidence, demande d'information	46
R_BUC_05	Demande de renseignements en application de l'article 76 du règlement (CE) n°987/2009	45
P_BUC_02	Demande de pension de survivant	47
AW_BUC_01b	ATMP/PN - Envoi de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État compétent	41
S_BUC_03	Annulation de l'attestation de droits	36
S_BUC_04	Annulation de l'inscription	27
S_BUC_02	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne avec attestation de droits	20
S_BUC_14	Prestations espèces - Information sur le paiement ou non des prestations en espèces en rapport avec une incapacité de travail	10
R_BUC_02	Compensation de prestations indues sur des arriérés en application de l'article 72, paragraphe 2 du règlement (CE) n° 987/2009	8
R_BUC_06	Notification en application de l'article 77 du règlement (CE) N° 987/2009	7

H_BUC_01	Notification/demande de renseignements	7
P_BUC_10	Transition dossier papier -EESSI	6
AW_BUC_08	Contestation de l'application de la législation des ATMP	5
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	4
H_BUC_07	Notification du décès	3
AW_BUC_01a	ATMP/PN - Demande de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État de résidence	3
AW_BUC_06 b	ATMP/PE - Information sur le paiement ou non de prestations espèces en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle	3
FB_BUC_03	Prestations familiales pour orphelins	3
R_BUC_01	Compensation de sommes versées en trop sur des prestations servies par un autre Etat membre en application de l'article 72, paragraphe 1 du règlement (CE) n° 987/2009	3
S_BUC_07	Soins programmés - Informations relatives à la prise en charge de prestations en nature spécifiques	3
S_BUC_12	Prestations espèces - Demande de prestations en espèces liées à une incapacité de travail	3
S_BUC_17	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Information sur le paiement	3
AW_BUC_02	ATMP/PN - Annulation de l'attestation de droits	2
H_BUC_05	Notification ou demande de numéro personnel d'identification	2
H_BUC_06	Transmission de demandes, documents ou informations	2
P_BUC_09	Changement de situation	2
S_BUC_08	Soins programmés - Demande d'attestation de droits dans l'Etat membre de séjour (Résidence dans un autre Etat membre que l'Etat membre compétent)	2
H_BUC_02c	Détermination de la résidence, notification de l'Etat de résidence	1
S_BUC_15	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Demande	1
UB_BUC_03	Inscription simultanée	1
H_BUC_10	Contrôle administratif	1

## VI. L'AMELIORATION DE L'EFFICIENCE ET DE LA GESTION INTERNE DEMEURE D'ACTUALITE

Les cinq premiers mois de 2021 ayant été consacrés largement à la poursuite de la négociation de la COG, les sujets liés à la gestion interne ont été naturellement très prégnants. Par ailleurs, la crise sanitaire, les confinements et couvre-feux qui en ont résulté et le recours élargi au télétravail ont nécessité une adaptation constante des modes de travail, en concertation avec les représentants du personnel. Conjugée à la conclusion de l'accord national du 13 juillet 2021 sur le télétravail dans la fonction publique, elle a conduit à l'adoption d'un nouvel accord local de télétravail signé le 14 septembre. Ces différents événements ainsi que la préparation du déménagement ont justifié un nombre plus important de réunions des instances de concertation.

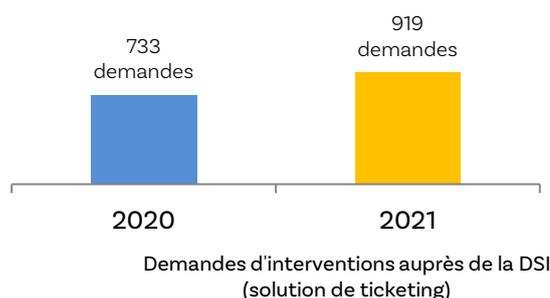
### 1. DE NOMBREUX CHANTIERS POUR ADAPTER LE FONCTIONNEMENT A LA CRISE SANITAIRE ; PRESENCES SUR SITE OPTIMISEES, ACHAT ET ADAPTATION DE MATERIELS ;

L'année 2021 a commencé avec la levée du deuxième confinement mais sous contrainte de couvre-feu. Le Cleiss s'est adapté en permettant aux agents de bénéficier de jours de télétravail et d'horaires assouplis et a repris la permanence téléphonique début février sous une forme allégée et à des horaires adaptés.

Conformément aux consignes du Gouvernement, le retour à un rythme plus régulier de présence sur site (2 jours, puis 3 jours /semaine) s'est organisé à compter du mois de juin, tout en gardant des marges de manœuvres et des facilités horaires, en particulier pour permettre aux agents qui le souhaitent de se faire vacciner.

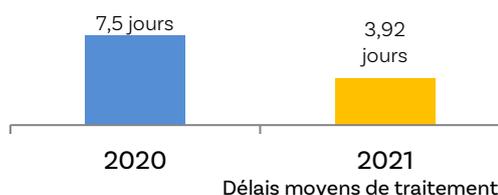
Le Cleiss a également acquis de nouveaux ordinateurs portables pour permettre au maximum d'agents de bénéficier de matériels modernes et légers, facilement transportables pour le télétravail. Au total, entre 2019 et 2021, le parc d'ordinateurs portables est passé de 25 à 60, auxquels se sont ajoutées 8 tablettes dédiées notamment à un usage de visioconférence.

L'année 2021 a vu une augmentation de 25 % des demandes d'interventions informatiques en interne. Ce phénomène trouve en partie son explication dans l'augmentation de l'effectif des télétravailleurs, laquelle génère assez naturellement un pic de demandes sur les premières semaines. Le reste de



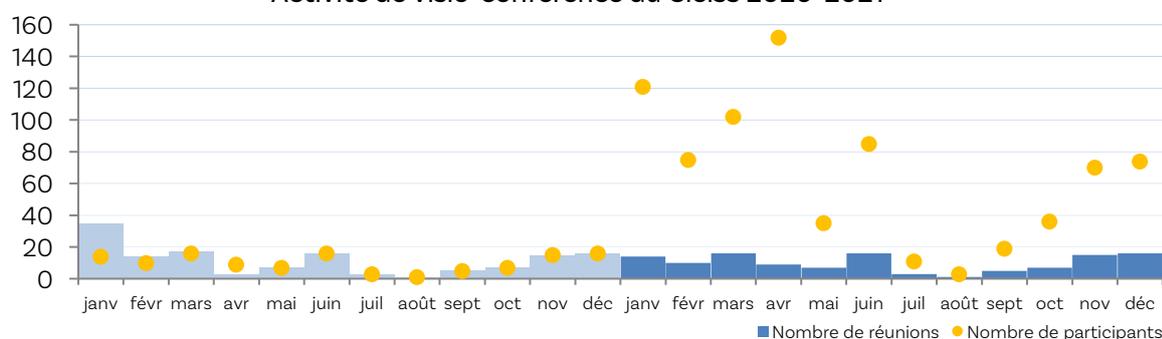
l'augmentation est essentiellement dû à des causes externes au Cleiss.

Les délais de prise en charge et de traitement des demandes de support ont cependant été divisés par deux sur l'année. C'est une performance remarquable en période d'activité intense comme ce fut le cas en 2021.



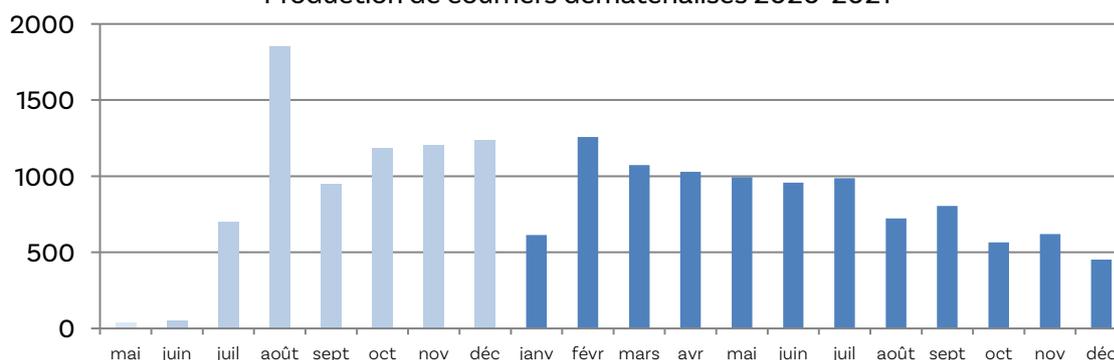
Le Cleiss a continué à organiser de nombreuses réunions à distance pendant toute l'année, pour respecter les consignes du Gouvernement. Il s'agit autant de réunions internes qu'avec des partenaires. Les chiffres ci-dessous ne tiennent pas compte des réunions à distance auxquelles les agents du Cleiss ont pris part sans en être les organisateurs.

Activité de visio-conférence du Cleiss 2020-2021



Afin de permettre le travail à distance et de sécuriser les flux de courriers, le courrier entrant a été totalement dématérialisé. Les graphiques ci-dessous comparent le nombre de courriers entrants dématérialisés en 2020, à compter du mois de mai, et en 2021. Ce travail de dématérialisation a été effectué en interne, par une répartition de la charge entre les différents services.

Production de courriers dématérialisés 2020-2021



D'autres mesures ont été prises pour faire face aux difficultés quotidiennes, outre la fourniture d'équipements de protection et de produits d'hygiène : ouverture d'une salle de réunion pour la prise des repas, répartition des agents présents sur site entre les bureaux, prise en charge partielle des repas pendant les périodes de fermeture de la cantine, etc.

## **2. LE DIALOGUE SOCIAL EN 2021 : DE NOMBREUSES CONCERTATIONS EN LIEN AVEC L'ACTUALITE ET DES ELECTIONS PROFESSIONNELLES**

La conjonction de la préparation de la COG et du déménagement et de la situation sanitaire mouvante ont conduit la direction à convoquer à un rythme inhabituellement dense des réunions des instances de représentation du personnel, soit à distance, soit en réunions associant des représentants sur site et d'autres en visioconférence : pas moins de 9 réunions du comité technique d'établissement (CTE) et 6 réunions du CHSCT, auxquelles s'ajoutent les réunions du conseil économique et social de l'établissement (CSE) et les séances des groupes de travail qui ont préparé le nouvel accord sur le télétravail et un accord sur l'accompagnement des agents dont les missions sont affectées par la COG.

Par ailleurs, le Conseil économique et social de l'établissement (CSE), élu par les agents de droit privé, devait être renouvelé, à la suite de la démission de ses membres pour raisons personnelles. La première date envisagée était fixée au 19 novembre 2020. Mais une période de confinement ayant été décidée à ce moment-là, les organisations syndicales et la direction ont fixé une nouvelle date au 11 février 2021. La CFDT a remporté les 2 sièges à attribuer. La réunion d'installation des nouveaux élus a eu lieu le 1er avril 2021.

Le 8 avril 2021, le mandat du représentant du personnel au conseil d'administration, arrivé à son terme, a été remis en jeu. La CGT a conservé le siège qu'elle détenait déjà.

Parallèlement, un travail de rationalisation des archives des instances a été mené afin d'optimiser leur fonctionnement et de mieux répondre aux obligations réglementaires.

En fin d'année 2021, le chantier des élections professionnelles qui doivent se tenir en décembre 2022 dans toute la fonction publique s'est ouvert. Les organisations syndicales de l'établissement se sont notamment exprimées sur le nombre de titulaires souhaitables au Cleiss, sachant qu'il n'y a pas de règle absolue pour les établissements publics, et le type de vote. Le Cleiss a proposé un vote sur sigle au ministère des affaires sociales, de préférence à un scrutin de liste, plus difficile à organiser dans un petit établissement.

## **3. L'ACCOMPAGNEMENT DES SALAIRES A TITRE COLLECTIF ET INDIVIDUEL EST UNE PRIORITE : SIGNATURE D'UN NOUVEL ACCORD SUR LE TELETRAVAIL ; PREPARATION D'UN ACCORD SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA COG ; 6 SALAIRES SUPPLEMENTAIRES SOUS CONVENTION UCANSS**

En juin 2021, a commencé une négociation en vue de moderniser les accords sur le télétravail en vigueur au Cleiss depuis 10 ans. Cette négociation s'est appuyée sur l'accord national du 13 juillet 2021 sur le télétravail dans la fonction publique, dont le Cleiss a naturellement repris les dispositions essentielles : 2 jours de présence sur site au moins par semaine, possibilités encadrées de dérogations à cette règle, création d'un régime de

jours flottants, indemnisation à raison de 2,50€/jour dans la limite de 220€/an. En sus, l'accord local a autorisé deux adresses différentes de télétravail.

Plusieurs réunions de travail ont permis de trouver un consensus et le nouvel accord a été adopté le 14 septembre 2021. Très rapidement, les agents qui bénéficiaient des anciennes dispositions conventionnelles et ceux qui étaient en attente de formalisation depuis le début de la crise sanitaire se sont vus proposer un protocole individuel. En fin d'année, 70 agents sur 84 étaient bénéficiaires d'un protocole de télétravail pour 1 à 3 jours par semaine. La première indemnisation a été versée en janvier 2022 au titre de l'année 2021.

Par ailleurs, plusieurs réunions ont permis de préparer un nouvel accord en vue d'accompagner les agents dont les missions sont affectées par la mise en œuvre de la COG, notamment ceux dont les activités sont totalement ou partiellement transférées à d'autres organismes. Ces agents seront reçus individuellement et des fiches de postes ont été publiées fin décembre et en janvier afin de favoriser les mobilités internes.

Autre événement notable, les agents du Cleiss employés en qualité d'agents contractuels de droit public en CDI se sont tous vus proposer un contrat de travail de droit privé sous convention collective UCANSS. Sur les 7 salariés concernés, 6 ont accepté le nouveau contrat à effet du 1er décembre 2021. Le nombre de salariés de droit privé a ainsi atteint 33 en fin d'année, pour 51 fonctionnaires et contractuels publics. Ces 7 agents avaient été accompagnés individuellement dans leur choix : reçus par la direction dès le mois de mars avec une première proposition écrite et une simulation financière détaillée, ils ont pu demander un deuxième rendez-vous avant d'exprimer leur choix au 31 août et de signer leur nouveau contrat en novembre.

#### **4. DAVANTAGE DE FORMATIONS, PLUS DIVERSIFIEES**

Depuis 2020, le plafond d'emplois de l'établissement est fixé par le budget annuel à 85,2 ETPT. Cette année, l'effectif moyen annuel est de 82,19 ETPT, y compris les CDD. Au 31 décembre 2021, l'effectif physique était de 84 agents. 2021 est notamment marqué par le départ à la retraite de 2 fonctionnaires qui totalisaient à eux deux 69 années passées au Cleiss.

Cette année a donné lieu à un plan de formation plus ambitieux. La dépense est de 38 200€, 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. On note particulièrement la formation du nouveau délégué de la protection des données (DPO), nommé au sein du Cleiss. Cette action a permis l'internalisation de cette mission au sein de l'établissement.

## Récapitulatif des formations 2021

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés <sup>1</sup>
Technique rédactionnelle	2	3	2
Comptabilité /gestion budgétaire	3	7	6
Ressources Humaines/Management	7	11	7
Perfectionnement logiciel	1	3	3
Linguistique	10	10	10
Juridique / droit social européen	1	8	8
Communication	2	3	2
PASS	1	1	1
Diplôme ISIT	1	1	1
DPO/protection des données	2	2	1
Bilan de compétence	1	2	2
Préparation aux concours	3	7	6
Plateforme Mentor/Nouvelle organisation des ministères sociaux	1	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>62</b>	<b>53</b>

Le tableau ci-dessus montre que 53 agents ont participé à une des 35 actions de formation en 2021, soit 63% 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. Parallèlement, la direction a souhaité diversifier le public des formations de nature juridique pour les ouvrir aux agents de plusieurs services. La tenue de certaines conférences en ligne, en réduisant le coût unitaire et les contraintes d'agenda, a également fourni l'opportunité d'y inscrire plus d'agents, ce qui a été fait.

Dans le cadre de la sensibilisation à la protection des données personnelles, des ateliers ont été organisés par la société Seraphin et suivis obligatoirement par l'ensemble du personnel.

## 5. LES SYSTEMES D'INFORMATION DU CLEISS A LA DISPOSITION DES AGENTS ET DES PARTENAIRES EXTERIEURS

Le Cleiss met à disposition d'utilisateurs externes les applications suivantes :

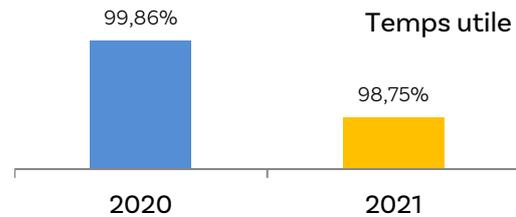
- plateforme de demande de traduction ;
- site institutionnel du Cleiss ;
- serveur de saisie des informations statistiques (CASSIS) ;
- serveur d'échange sécurisé ;

<sup>1</sup> Un agent formé peut être compté plusieurs fois s'il a suivi plusieurs actions de formations dans des domaines différents.

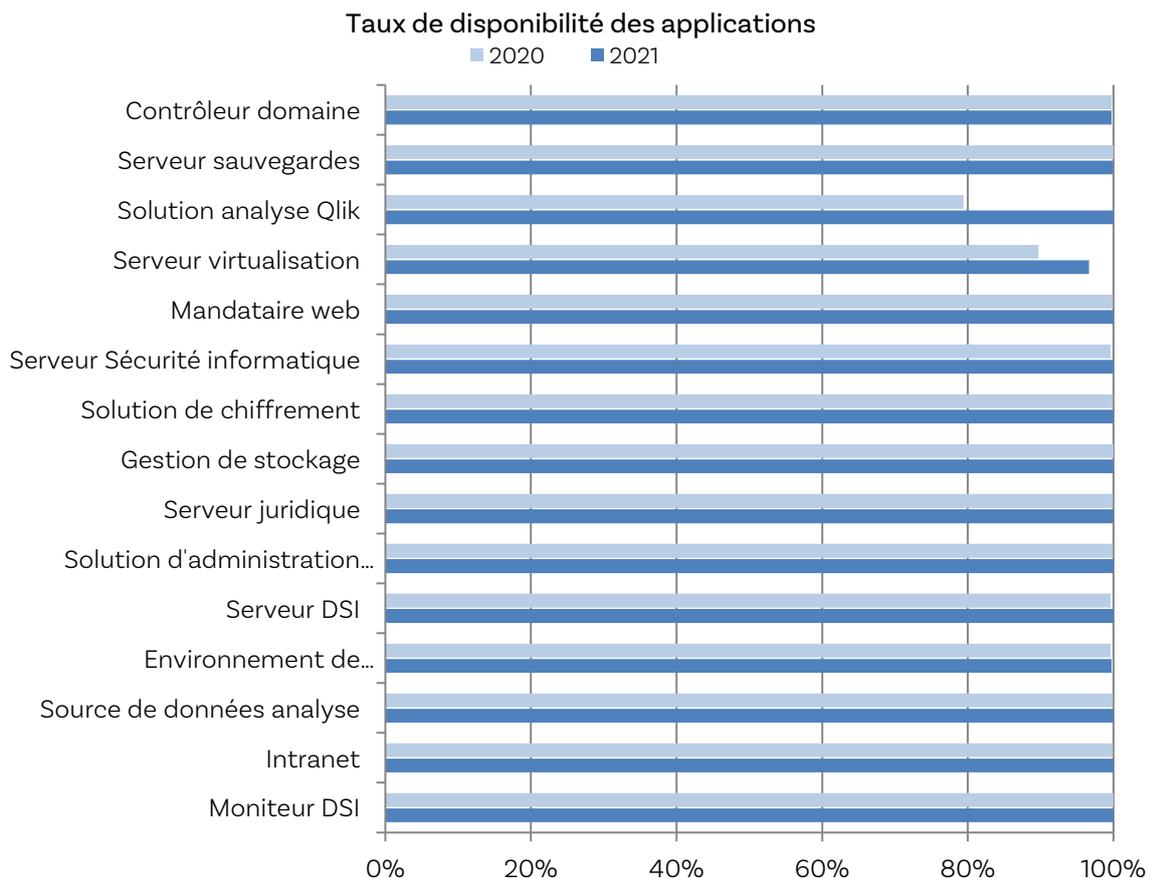
- application de consultation et de recherche de formulaires de détachement (SIRDAR) ;
- solution de télétravail ;
- serveur mail du Cleiss.

Toutes ces applications, indispensables au fonctionnement de l'établissement, n'ont pas connu de défaillances notables, ce qui a permis notamment de maintenir un accès permanent au télétravail et de sécuriser l'accès du public au site institutionnel.

La disponibilité de l'infrastructure informatique du Cleiss au niveau de ses applicatifs se stabilise depuis quelques années à un niveau très satisfaisant. Les périodes d'indisponibilité sont liées en règle générale à des opérations de maintenance et ou de mise à jour logicielle.

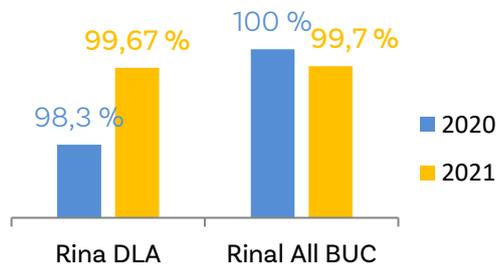


Pour obtenir une vision proche de la réalité, il convient d'étudier le taux de disponibilité par service :



## Services EESSI

Taux de disponibilité des instances EESSI en production

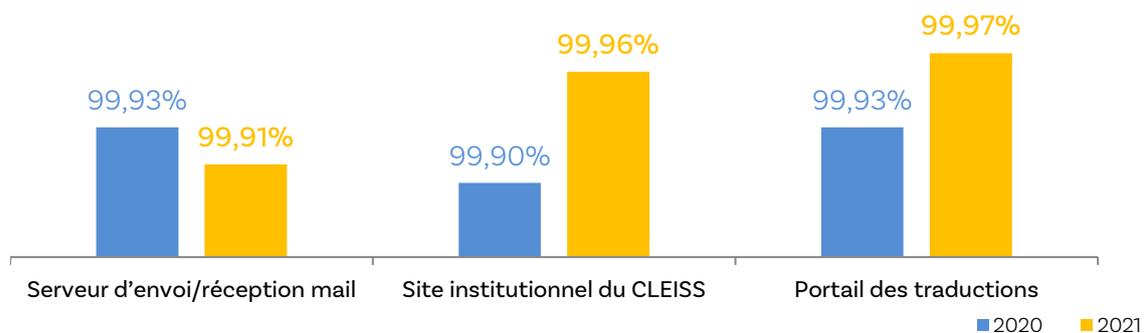


## Taux de disponibilité des applications externes

Les contrôles sont réalisés par une société externe au Cleiss (*uptimerobot*) à travers un système de surveillance distribué pour minimiser les faux positifs.

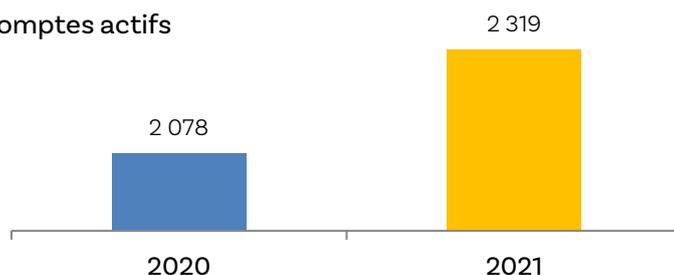
Tous les contrôles primaires sont effectués à partir des moteurs principaux de Dallas - USA. Cependant, une fois qu'un temps d'arrêt est détecté, des demandes secondaires de vérification de ce temps d'arrêt sont envoyées à partir de nœuds distants situés dans différents pays/continents.

Taux de disponibilité des services en ligne

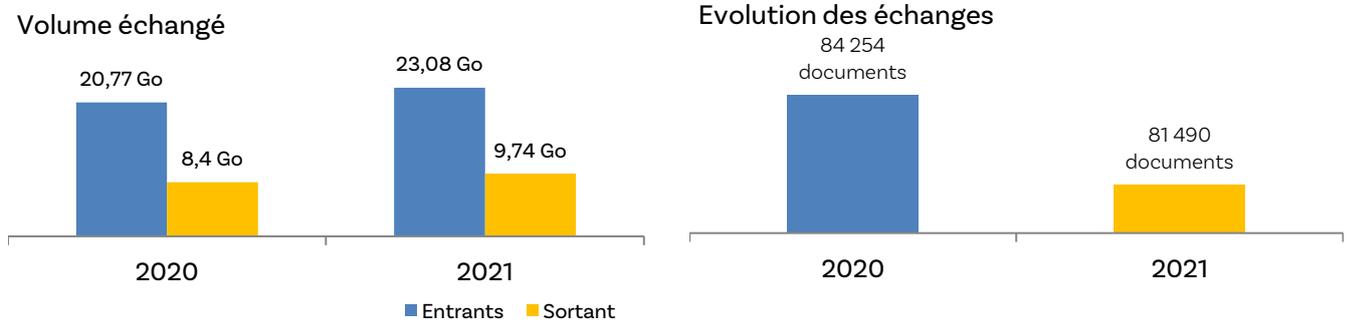


## Données d'exploitation de la plateforme des traductions

Comptes actifs



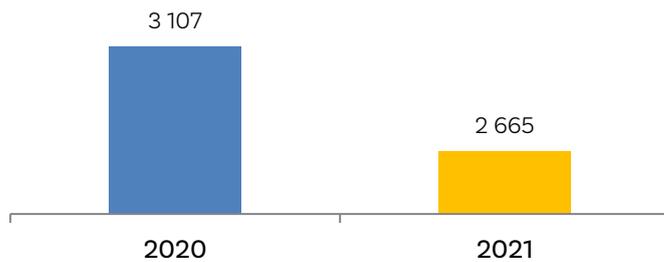
En 2021, il y a eu une augmentation dans les deux sens du volume de documents échangés. Cela semble indiquer que les documents à traduire étaient plus longs et ont donc logiquement généré des traductions plus importantes en contenu.



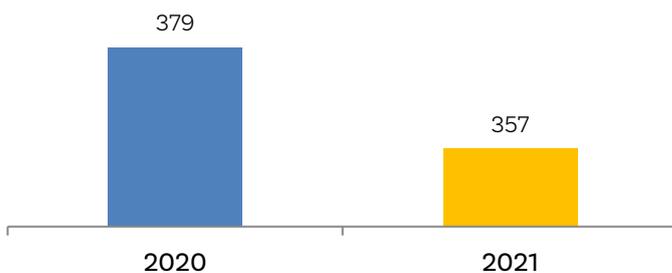
Ces 2 graphiques semblent confirmer l'hypothèse : moins de documents échangés en nombre mais un volume d'échanges plus importants.

### Données d'exploitation du service Sirdar

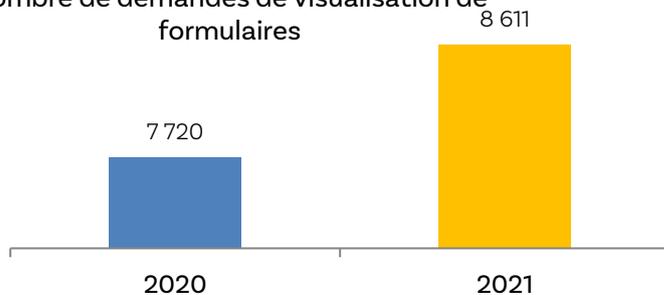
#### Nombre de sessions



#### Nombre de comptes actifs



#### Nombre de demandes de visualisation de formulaires



## 6. UNE COMMUNICATION INTERNE ENRICHIE

Au cours de l'année 2021, dont une partie s'est déroulée en confinement ou sous le régime du couvre-feu, la direction s'est efforcée de communiquer de nombreuses informations à l'ensemble des agents, par voie de mails et notes de services publiées sur l'intranet. Chaque annonce gouvernementale en lien avec la crise sanitaire s'est traduite par une information collective sur ses modalités d'application au Cleiss.

La direction a régulièrement communiqué sur l'avancée des négociations relatives au choix de la future implantation du Cleiss, celle-ci ayant été déterminée au milieu de l'année.

Par ailleurs, l'année 2021 étant celle de la conclusion de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion du Cleiss pour la période 2021-2024, la direction a fourni des informations sur les différentes étapes de la négociation, jusqu'à la signature du document.

La newsletter interne du Cleiss a, en parallèle, fait l'objet de 3 numéros, portant notamment sur ces 3 contextes particuliers de l'année :

- les modifications des processus de travail pendant le confinement et leur vécu par les agents, le nouveau protocole de télétravail ;
- focus sur Montreuil et sur les préparatifs du déménagement ;
- la COG et ses implications sur les missions de l'établissement.

«*La Nousletter*» est aussi l'occasion de revenir sur les réunions importantes et les événements conviviaux auxquels les agents du Cleiss ont été invités à participer.



## 7. UN BUDGET 2021 EXCEDENTAIRE MALGRE LES INCERTITUDES LIEES AU DEMENAGEMENT

Le conseil d'administration a voté deux budgets rectificatifs (BR) en 2021, ce qui est assez exceptionnel pour le Cleiss mais s'explique par les opérations de déménagement. Le premier BR, adopté le 20 mai, avait pour buts de tenir compte des orientations de la COG et de permettre la signature du bail du nouveau siège, donc d'autoriser l'engagement de crédits suffisants pour couvrir 9 ans de loyers et charges locatives, ainsi que les frais de courtage et d'accompagnement juridique et technique.

Le deuxième budget rectificatif adopté le 25 novembre a tiré les conséquences de certaines économies de gestion (notamment sur la dématérialisation des formulaires et les traductions externes), ainsi que des retards pris par les opérations de déménagement. Les délais supplémentaires n'ont en effet pas permis de liquider certaines grosses dépenses, telles que l'achat de mobilier ou les frais de déménagement. A contrario, le

budget rectificatif a tenu compte de la nécessité de proroger certaines dépenses liées au site actuel : loyers dus à la CNAM, contrats d'entretiens et de fourniture de fluides, gardiennage etc.

Le budget initial pour 2021 approuvé par le conseil d'administration du 11 décembre 2020 se présentait ainsi :

- personnel : 6 076 537 € en autorisation d'engagement (AE) et en crédits de paiement (CP) ;
- fonctionnement : 1 434 019€ en AE et 1 666 492€ en CP ;
- investissement : 51 000 € en AE et 71 000€ en CP ;
- soit un budget global de 7 561 556 en AE et 7 814 029€ en CP.
- des recettes estimées à 7 656 7327 €.
- soit un solde budgétaire de -157 297 €.

A la suite des deux budgets rectificatifs, le dernier budget de l'exercice s'établit comme suit :

- personnel : 5 991 775 € en AE et en CP, soit une baisse de 1,77% en AE et CP par rapport au budget 2020;
- fonctionnement : 10 977 679,37 € en AE et 1 636 895,92€ en CP, soit une hausse de 409,88% en AE et une baisse de 26,26% en CP par rapport au budget 2020. La forte hausse des AE s'explique par l'intégration des besoins liés à la COG et au déménagement.
- investissement : 135 913 € en AE et 124 637 € en CP, soit une augmentation de 10,41% en AE et 1,25% en CP par rapport au budget 2020 ;
- soit un budget rectificatif global de 17 105 367 € en AE et 7 753 308 € en CP. Cela représente une augmentation globale de 104,23% en AE et une baisse globale de 8,16% par rapport au budget initial 2020 ;
- des recettes estimées à 8 209 281 € ;
- soit un solde budgétaire de 455 973 €. Sur l'exercice 2020, ce solde était de -757 587€.

Au total, le Cleiss finit l'année 2021 avec un solde budgétaire largement positif (cf. graphique ci-dessous), dû toutefois principalement à des dépenses de fonctionnement retardées. En revanche, les investissements prévus en 2021 ont été entièrement réalisés. Il s'agissait d'investissements informatiques, indispensables au fonctionnement et à la modernisation de l'établissement, pour lesquels le programme a pu être intégralement réalisé.

Exécution budgétaire au 31 déc. 2021

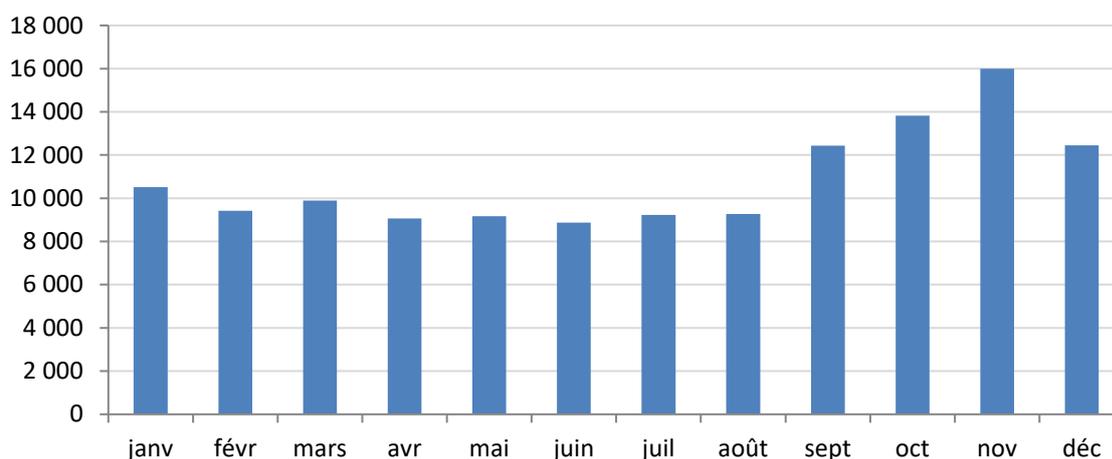


# ANNEXES

# ANNEXE 1

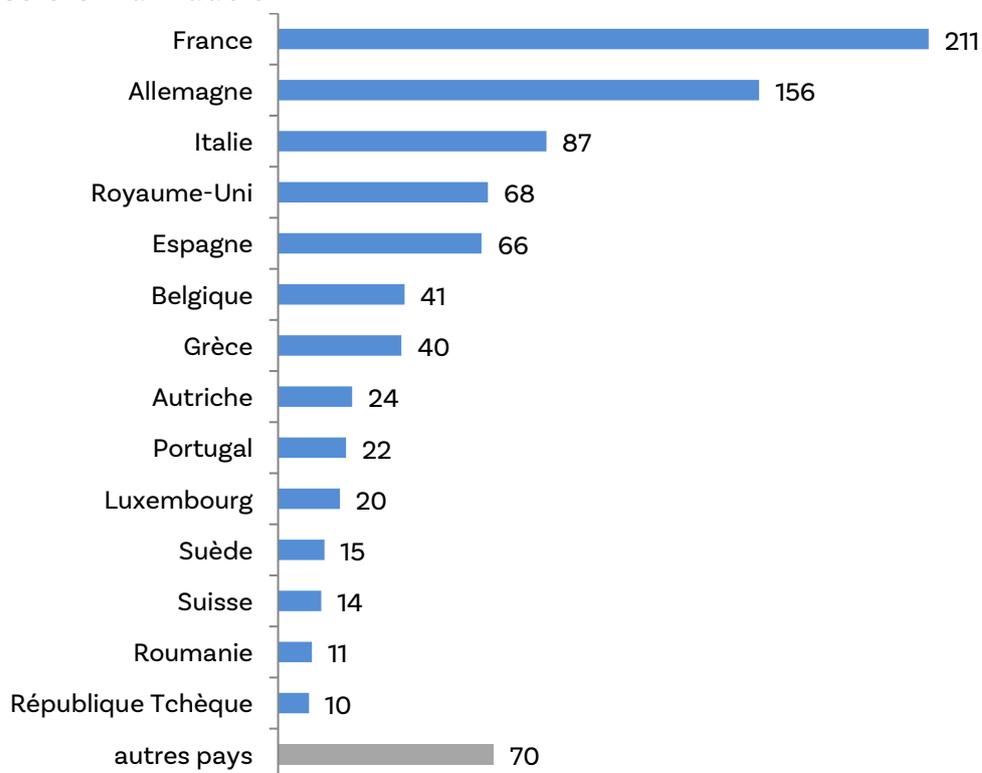
## CONSULTATIONS DU SITE ET QUESTIONS POSEES AU POINT DE CONTACT NATIONAL

### Consultations

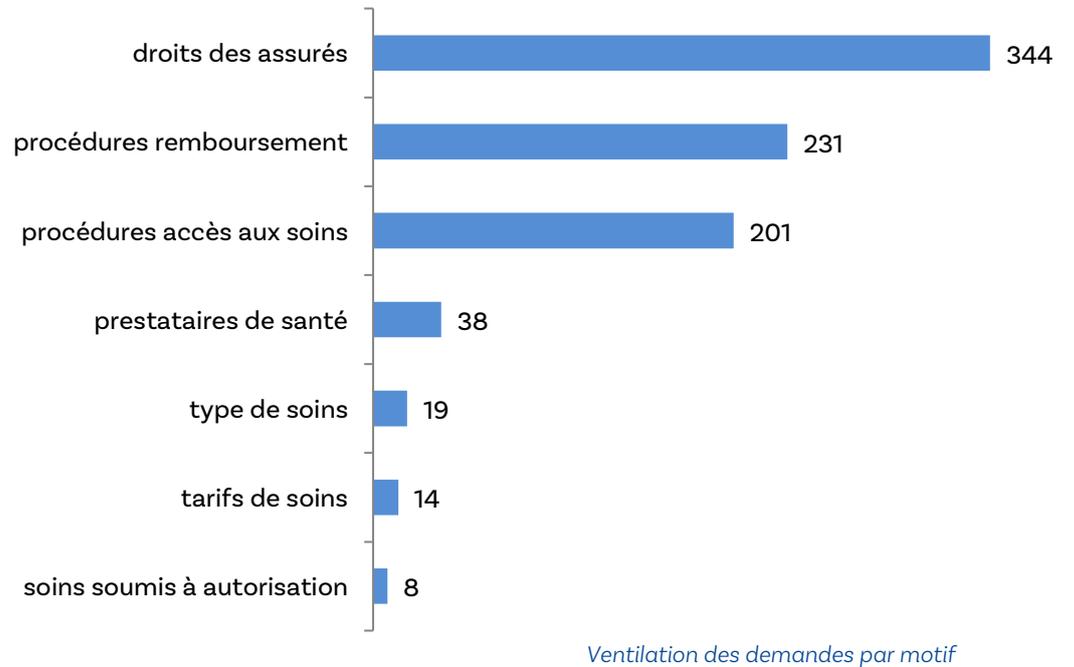
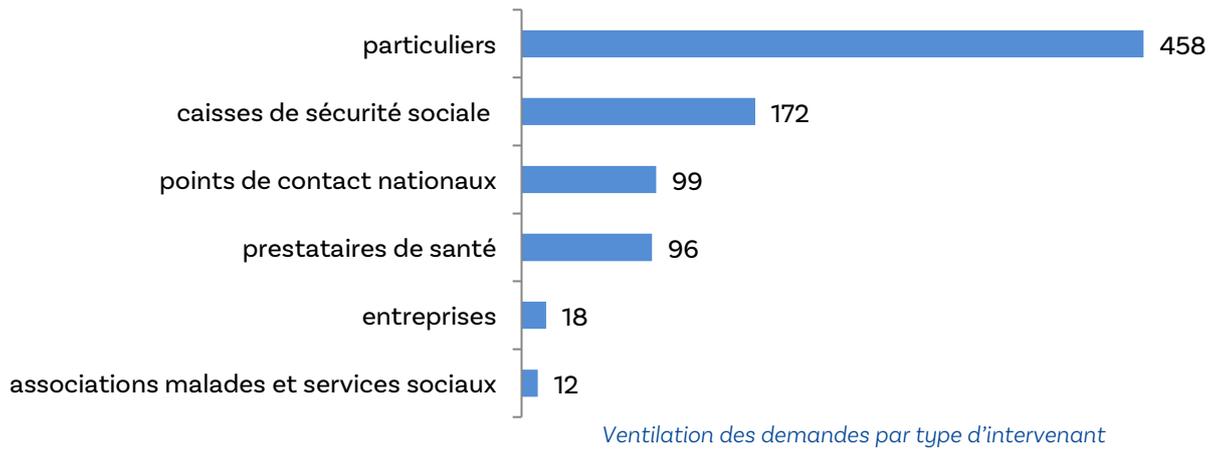


Nombre de visiteurs ayant consulté la partie PCN du site en 2021

### Dossiers individuels



Ventilation des demandes par pays



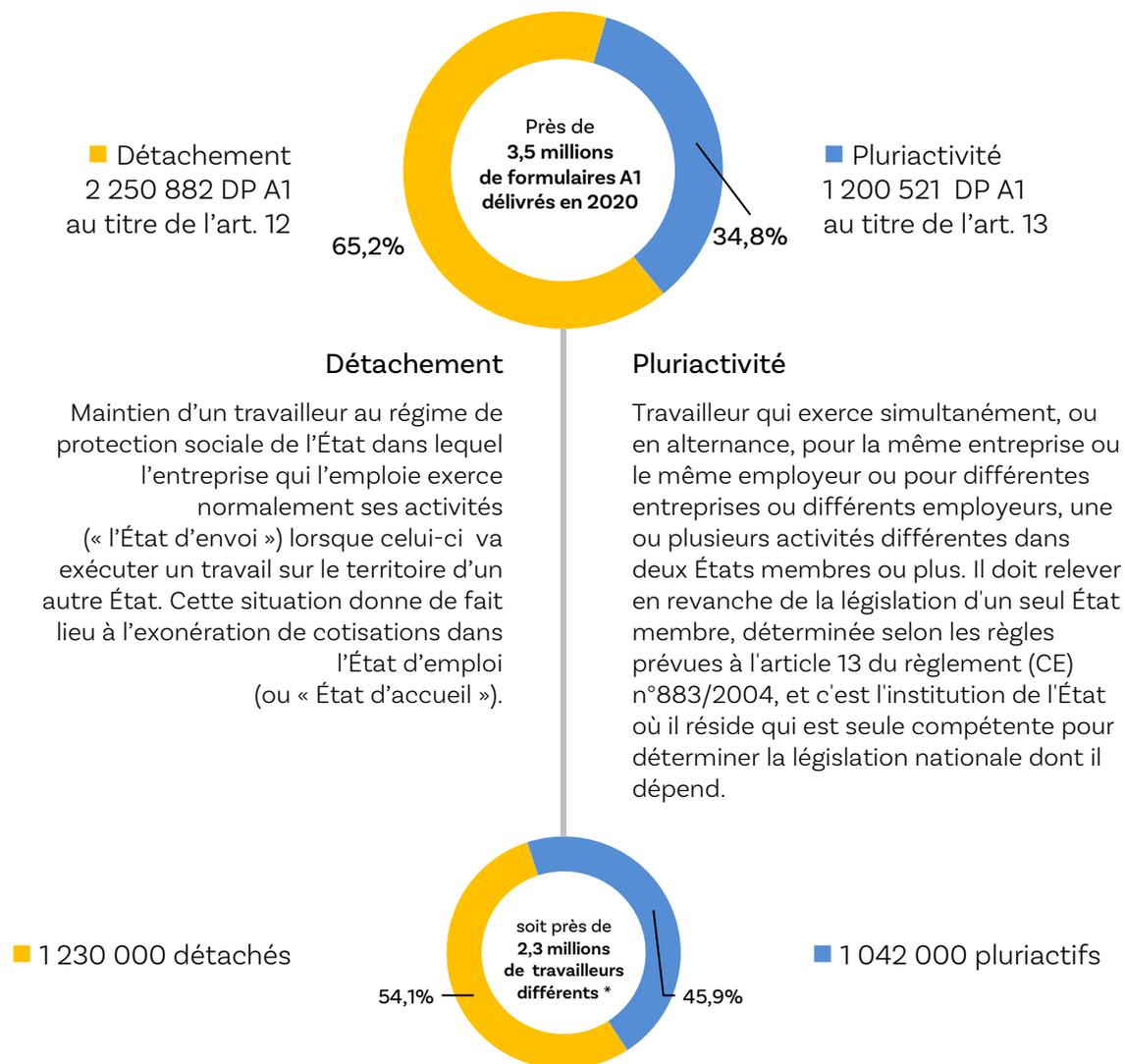
## ANNEXE 2

### LES CHIFFRES CLES DE LA LEGISLATION APPLICABLE

#### I - DETACHEMENT ET PLURIACTIVITE INTRA-EUROPEENS EN 2020

##### Les formulaires A1

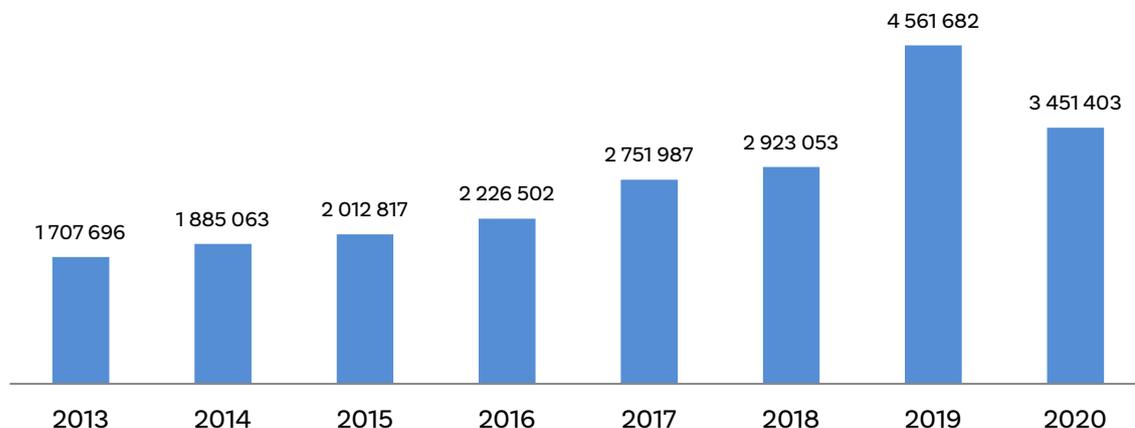
Également appelés documents portables A1, ils sont établis par les États membres de la zone UE-EEE-Suisse pour leurs ressortissants ou ceux d'États-tiers (dans les situations visées) en situation de détachement (art. 12 du règlement 883/2004) ou de pluriactivité (art. 13) au sein de cette zone.



\* Estimation basée sur les données fournies par 21 États membres sur 32 soit 46% des DP A1 délivrés en 2020.

## Le volume global de DP A1 établis par les États membres de la zone UE-EEE-Suisse a diminué de -24% entre 2019 et 2020

En revanche, sur la période 2013-2020, ce volume a progressé de +102%, soit une évolution annuelle moyenne de +11%.

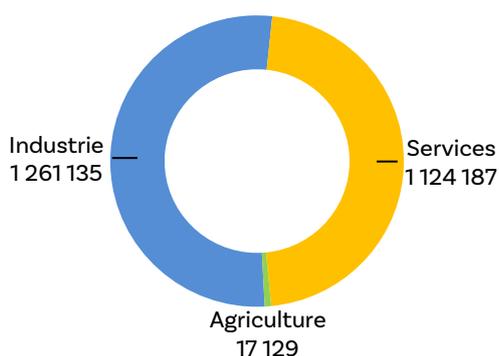


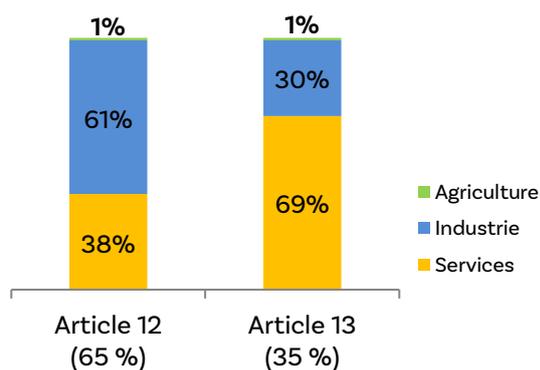
L'évolution à la baisse constatée en 2020 s'explique par les restrictions relatives au franchissement des frontières qui ont été mises en place par les gouvernements européens afin de lutter contre la propagation de l'épidémie de COVID-19.

De plus, l'Italie et Chypre n'ont pas été en mesure de communiquer leurs chiffres à la commission. Pour rappel, en 2019, l'Italie avait délivré 173.149 formulaires A1, soit le 3ème volume européen.

## Répartition sectorielle

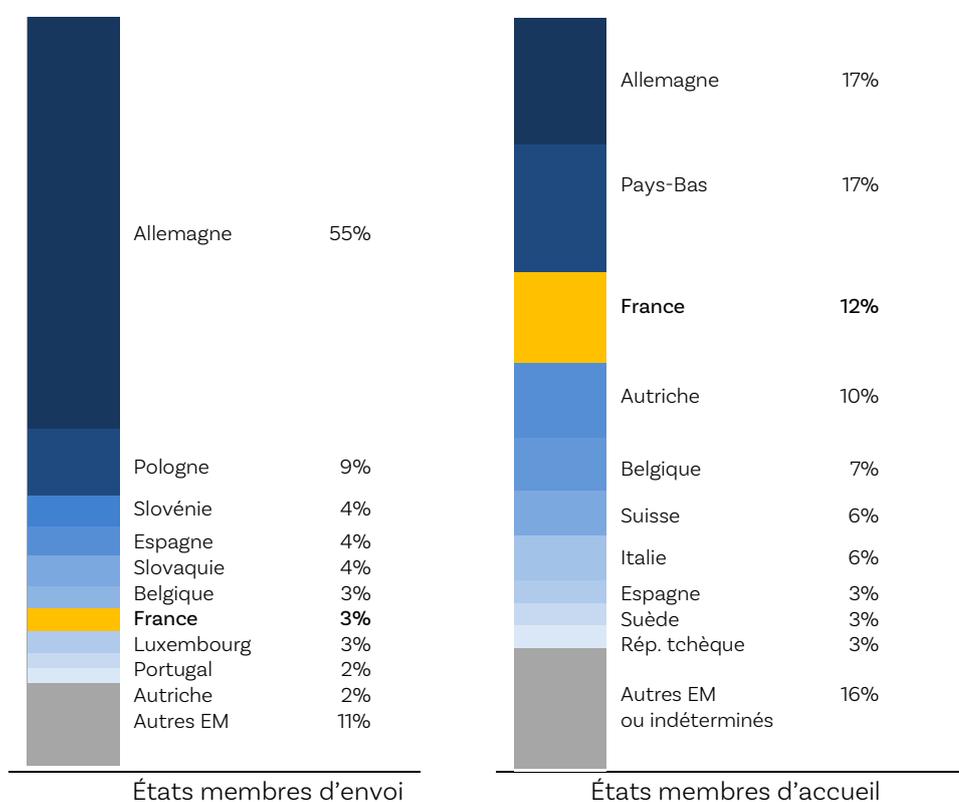
Cette répartition est basée sur 70% des DP A1 délivrés en 2020.





- 61% des DP A1 émis au titre de l'article 12 sont liés au secteur de l'industrie (et 24% à la seule branche du BTP)
- 69% des DP A1 émis au titre de l'article 13 sont liés au secteur des services (et 27% à la seule branche des transports de marchandises par route)

**En 2020, 10 États membres d'envoi (sur 32) concentrent près de 90% du détachement et 10 EM d'accueil plus de 80%**



Répartition par EM des 2 250 822 formulaires A1 délivrés en 2020 au titre de l'article 12

Rappel : En 2020, l'Italie (3ème pays d'envoi en 2019) n'a pas communiqué ses données à la commission européenne.

**II - FOCUS SUR LA FRANCE**

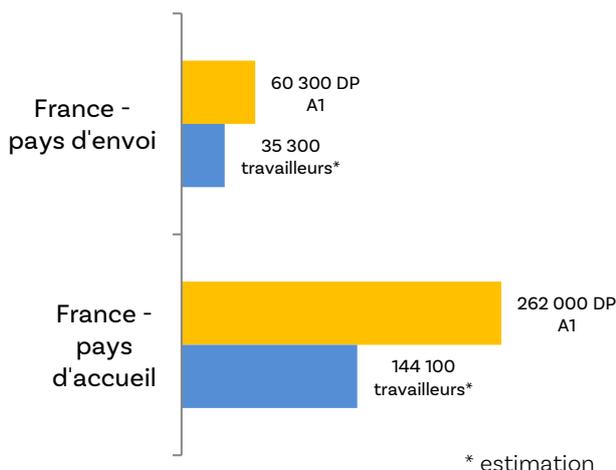
NB : Les DP A1 produits dans le cadre de la pluriactivité (art.13) authentifient certes l'État d'envoi, mais peu clairement, voire pas du tout, l'État d'accueil. Nous n'en ferons donc pas état dans ce focus. Les données ci-après ne concernent que les DP A1 délivrés dans le cadre de l'article 12.

## 60 300 DP A1 (art.12) émis par la France en 2020

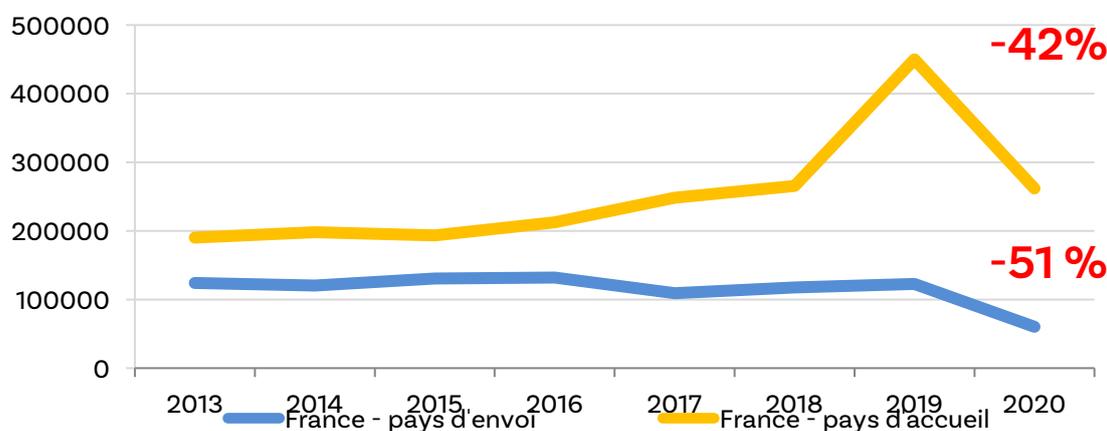
■ 60 300 DP A1 ont été délivrés en 2020 par la France (pays d'envoi) contre 262 000 pour ses partenaires européens (France pays d'accueil), ce qui représente un différentiel de - 201 700.

■ En 2020, le solde entre travailleurs détachés par la France et travailleurs détachés en France est de -108 800.

■ Le nombre de DP A1 indiqué dans le sens "France - pays d'accueil" (262 000) diffère de celui mentionné dans le rapport de la Commission européenne car cette dernière a décidé de reprendre les données 2019 de l'Italie, laquelle n'a pas communiqué ses données au titre de l'exercice 2020 (soit 46 000 DP A1 italiens émis pour des détachements en France). Le Cleiss a fait le choix, dans son rapport statistique annuel, de mentionner cette absence de données pour l'Italie



## Le nombre de DP A1 délivrés par la France a diminué de -51% entre 2019 et 2020



Sur la période 2013-2020, le solde entre DP A1 émis par la France et DP A1 émis par les autres EM est resté négatif soit, en moyenne, -136 000 formulaires/an.

La forte baisse constatée en 2020 sur la délivrance des DP A1 (France - pays d'envoi ou France - pays d'accueil) est une conséquence indirecte de la pandémie de Covid-19 qui a limité en effet les déplacements transnationaux des travailleurs.

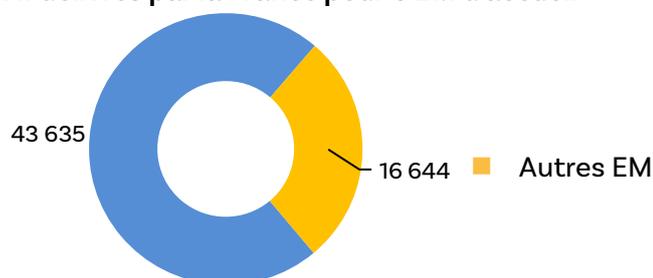
Pour le graph: en 2020, France pays d'envoi = 60279 et France pays d'accueil = 261645

## Le détachement français : des relations privilégiées avec quelques États membres

### France – pays d'envoi : 72% des DP A1 délivrés par la France pour 6 EM d'accueil

#### ■ 6 principaux EM d'accueil

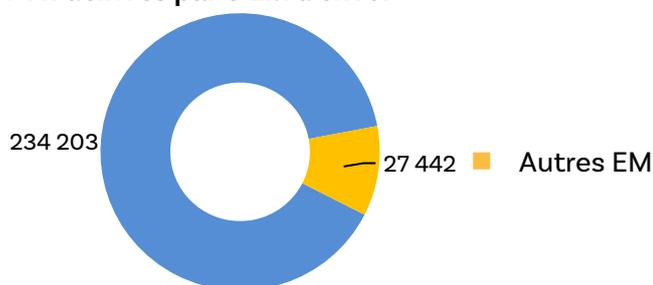
- Belgique (20%)
- Allemagne (16%)
- Espagne (10%)
- Luxembourg (9%)
- Suisse (9%)
- Italie (8%)



### France – pays d'accueil : 90% des DP A1 délivrés par 6 EM d'envoi

#### ■ 6 principaux EM d'envoi

- Allemagne (48%)
- Espagne (11%)
- Belgique (8%)
- Pologne (8%)
- Portugal (8%)
- Luxembourg (7%)



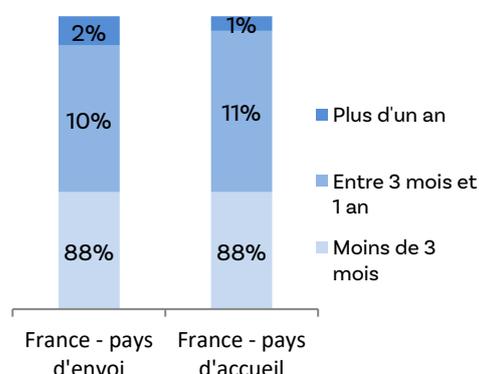
## Durées de détachement

La France accorde à ses travailleurs détachés en Europe des DP A1 d'une durée sensiblement plus longues que ceux accordés par les pays européens (France - pays d'accueil) : 44j contre 39j soit + 5 jours.

Ce constat est identique si on raisonne en termes de durée de détachement par travailleur : 75j contre 71j soit + 4 jours

La Bulgarie, la Croatie et la Norvège sont les 3 EM qui délivrent les DP A1 avec la durée moyenne la plus longue (respectivement 277, 252 et 238 jours) tandis que le Luxembourg, l'Allemagne et l'Autriche sont ceux avec les durées moyennes les plus faibles (respectivement 14, 22 et 27 jours).

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



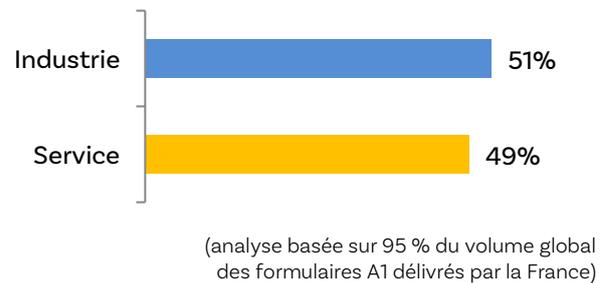
Le détachement de plus d'1 an reste par voie de conséquence une procédure exceptionnelle.

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

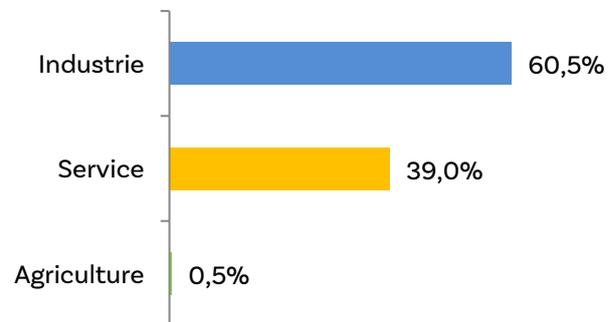
- France - envoi : 37% du volume global de jours détachés (art.12 + art. 16) ;
- France - accueil : 21% du volume global de jours détachés (art. 12 + art. 16).

### 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 38% des DP A1 émis l'ont été pour des sociétés appartenant à l'industrie manufacturière, 13% au secteur des activités spécialisées, scientifiques et techniques, 12% à celui du BTP et enfin 10% au monde de l'art et du spectacle vivant.

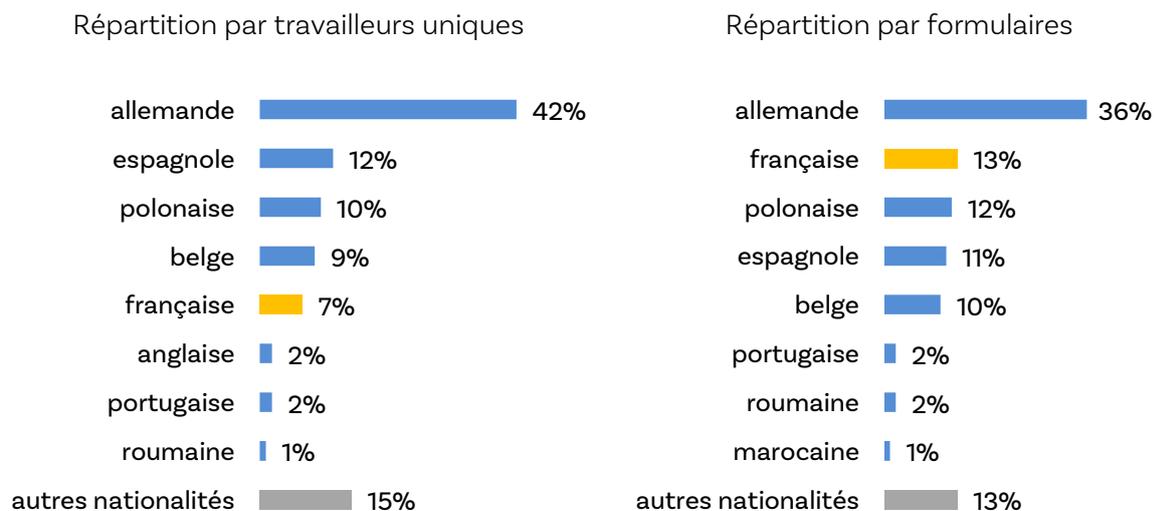


Les DP A1 émis vers la France - pays d'accueil concernent majoritairement (60%) des travailleurs issus de la filière industrielle. En entrant là aussi dans le détail par branches professionnelles, on notera que le BTP représente 22% du volume total des DP A1 émis et les agences d'intérim (notamment luxembourgeoises) près de 7% de ce volume.



Il est intéressant de noter que la France accueille plus du tiers (36%) des travailleurs détachés portugais issus du BTP et près de 64% de ceux issus d'ETT luxembourgeoises (la Belgique en accueillant près de 34%).

## De quelles nationalités sont les travailleurs détachés vers la France ?

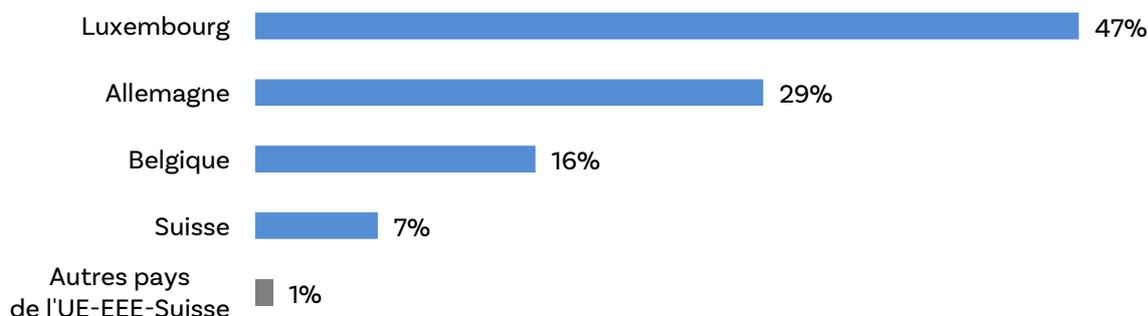


Pour information : la nationalité italienne (5ème rang en travailleurs et 6ème rang en formulaires en 2019) ne figure pas dans les top 8 car l'Italie nous a transmis une quantité très faible (pour ne pas dire quasi nulle) de ses formulaires A1 (formulaires qui sont intégrés par la suite dans Sirdar).

En 2020, on dénombrait en France plus de 6 000 travailleurs détachés de nationalité française, soit environ 7% du volume global de travailleurs détachés sur notre territoire (13% si l'on raisonne en termes de formulaires).

Ce chiffre de 6 000 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 près 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 délivrés le plus grand nombre de formulaires A1, soit une moyenne de 3,4 par an et par personne.

Ceci tend à mettre en exergue une utilisation répétitive et de courte durée du mécanisme de détachement par les sociétés françaises d'accueil, pourvues en travailleurs par des entreprises de travail temporaire, notamment luxembourgeoises. Les travailleurs français détachés par le Luxembourg en France reçoivent ainsi en moyenne 5 formulaires par an.

Sources : Cette étude est réalisée 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 (CACSSS).



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**CENTRE DES LIAISONS EUROPÉENNES  
ET INTERNATIONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE**

—  
11, rue de la tour des Dames  
75436 Paris CEDEX 09  
Tél. : +33 1 45 26 33 41

—  
[www.cleiss.fr](http://www.cleiss.fr)