

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS1

I. Un soutien à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques et aux organismes de protection sociale 2

1. Conventions bilatérales, coopération et commissions mixtes :
Négociations avec l'Australie et la Moldavie, accompagnement de la CIPRES, commissions mixtes et relations bilatérales 2
2. Relations avec les pouvoirs publics : le Cleiss toujours très sollicité 9
3. Le Cleiss au service des missions de l'Autorité européenne du travail (AET) 10
4. Le 4ème marché des traductions s'est terminé en 2024 ; le nouveau marché permet d'élargir l'offre linguistique ouverte aux partenaires du Cleiss 13

II. L'information générale et la communication externe, des missions au cœur du service public rendu par le Cleiss 21

1. Le site internet du Cleiss revient à une fréquentation plus classique et affiche des nouveautés 21
2. Communication : de nombreuses actions externes, deux actions régionales (Lyon et Aquitaine), une reprise des salons 23
3. Des formations diversifiées en direction de nouveaux publics 24
4. Statistiques : un rapport annuel plus exhaustif pour détailler les 9,44 Mds € de prestations liées à la mobilité internationale 25
5. Des publications plus nombreuses 26

III. Une demande toujours soutenue des usagers qui implique un impératif de pédagogie 28

1. Première année complète de la nouvelle organisation du standard et des permanences juridiques ; des taux de réponse plus satisfaisants 28

2. Le PCN toujours très sollicité par les particuliers	29
3. Le nombre des questions posées via le site internet se stabilise après une forte baisse entre 2019 et 2022	32
4. L'activité de traitement des dossiers EESSI reste soutenue	34

IV. Une année 2024 marquée par les échéances européennes..... 36

1. Actualités européennes : révisions de guides pratiques et appui sur la détermination de la législation applicable	36
2. De nombreux chantiers EESSI, alors que se confirme la montée en charge du dispositif : plus de 27 millions de dossiers échangés	38
3. Numérisation du service public de la sécurité sociale au niveau européen : une ambition soutenue par plusieurs règlements	40

V. Une année très active pour optimiser la gestion interne de l'établissement alors que s'achève la période conventionnelle 2021-202444

1. Bilan de la COG 2021-2024 et préparation de la suivante avec l'adoption des axes stratégiques par le Conseil d'administration	44
2. Le SDSI se renouvelle pour accompagner les ambitions de la nouvelle COG	45
3. Les locaux s'améliorent mais...	46
4. Des chantiers qui progressent avec l'arrivée d'un ISST et l'adoption d'un plan de formation	46
5. Des embauches plus nombreuses, 4 promotions et de nombreux jeunes en formation	48
6. Les systèmes d'information du Cleiss à la disposition des agents et des partenaires externes	50
7. Lancement d'une mission visant à mettre en place le contrôle interne dans un contexte budgétaire meilleur qu'attendu	51

Annexe 1 - Le standard et la permanence juridique..... 54

Annexe 2 - Répartition des BUCs transférés par le Cleiss 55

Annexe 3 - Disponibilité des éléments du système d'information. 58

AVANT-PROPOS



L'année 2024 aura été pour le Cleiss une année de consolidation et de stabilisation mais aussi de travaux pour préparer son avenir, toujours en se mettant au service de ses partenaires : administrations et institutions, homologues européens et du monde entier, organismes français de protection sociale, employeurs, particuliers de toute nationalité.

Consolidation d'abord, parce que le Cleiss est maintenant bien installé dans ses nouveaux locaux, au plus près de certains de ses partenaires, et parce qu'il achevait en 2024 une première période conventionnelle telle que prévue par la COG 2021-2024 signée avec l'État. Stabilisation aussi parce que cette année a permis au Cleiss de renforcer ses effectifs, de reconstituer peu à peu ses équipes, notamment ses juristes et ses informaticiens, et d'achever le remplacement de leurs équipements de travail par des machines modernes.

Enfin, 2024 a vu une stabilisation – à un niveau certes élevé – de deux des indicateurs les plus symptomatiques de son activité : le nombre de visiteurs du site internet, qui avait connu une croissance très rapide depuis 4 ans, s'est légèrement replié tandis que le budget de traductions externalisées semble enfin atteindre son plus haut (très au-delà des budgets prévus par la COG, du fait essentiellement de l'afflux de réfugiés de langues ukrainienne et russe depuis 2022).

Cette dernière année de COG a été largement mise à profit pour préparer activement la suite et les équipes du Cleiss ont consacré une partie de l'année à participer à l'évaluation faite par la mission nationale de contrôle de la DSS, à

construire des propositions pour la nouvelle COG qui devrait couvrir la période 2025-2028, à lancer le nouveau schéma directeur des systèmes d'information qui permettra de moderniser leurs outils de travail et, enfin, à commencer la démarche formalisée de contrôle interne. Un important travail a également été mené pendant plusieurs mois pour lancer et dépouiller l'appel d'offres en vue de conclure avant fin 2024 le 5ème marché public des traductions, comprenant pas moins de 50 lots, soit 65 langues en version et 39 en thème¹, afin de couvrir les années 2025 à 2028 avec une offre élargie.

Ces travaux devraient permettre d'aborder la nouvelle période conventionnelle dans des conditions moins incertaines que celles qui prévalaient en 2021, alors que la crise sanitaire faisait encore sentir tous ses effets, et de continuer les actions lancées dans les derniers mois et années : en particulier, la relance des relations bilatérales, l'évolution du rapport statistique et la multiplication des études, les nombreux aspects des travaux liés au programme EESSI et à son avenir, la diversification des publics auxquels le Cleiss s'adresse, que ce soit via son site institutionnel ou lors de salons...

2025 sera en outre, pour toute la sécurité sociale qui célébrera ses 80 ans, l'occasion de valoriser et de faire connaître ses valeurs et son riche passé et de réfléchir à son avenir, particulièrement sur la question cruciale de son financement. Le Cleiss sera fier de participer à cette commémoration et de rappeler qu'il s'inscrit pleinement dans cet héritage au service, toujours, des travailleurs et des assurés.

Armelle BEUNARDEAU
Directrice du Cleiss

¹ Une version est une traduction du français vers une langue étrangère et inversement pour le thème.

I. UN SOUTIEN À L'ÉLABORATION ET LA MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES ET AUX ORGANISMES DE PROTECTION SOCIALE

Le Cleiss a apporté son concours à la mise en œuvre des politiques publiques sur lesquelles il est compétent. Plus particulièrement, 2024 a été une année de reprise des négociations de nouvelles conventions de sécurité sociale et de consolidation des travaux bilatéraux. Le Cleiss a également apporté sa collaboration à plusieurs missions des inspections générales nationales et de l'Autorité européenne du travail.

Enfin, pour mieux répondre aux besoins de ses partenaires, le Cleiss a consacré la deuxième partie de l'année à la préparation du nouveau marché des traductions qui couvrira la période 2025-2028, avec une offre enrichie en version (56 langues désormais disponibles) comme en thème (39 langues). La passation de ce 5ème marché a également été l'occasion de faire le bilan financier - soit une dépense de 2,4 M€ - et qualitatif du précédent qui couvrait la période 2022-2024.

1. CONVENTIONS BILATÉRALES, COOPÉRATION ET COMMISSIONS MIXTES : NÉGOCIATIONS AVEC L'AUSTRALIE ET LA MOLDAVIE, ACCOMPAGNEMENT DE LA CIPRES, COMMISSIONS MIXTES ET RELATIONS BILATÉRALES

L'année 2024 aura été marquée par une forte actualité au niveau des relations bilatérales à plusieurs titres :

- dans le cadre des négociations de nouvelles conventions de sécurité sociale avec l'Australie et la Moldavie au cours desquelles le Cleiss a apporté son soutien technique à la Direction de la sécurité sociale ;
- dans la mise en œuvre des conventions bilatérales et décrets de coordination en vigueur pour lesquels le Cleiss a joué son rôle central d'organisme de liaison que ce soit en participant à la commission mixte avec la Tunisie, à la rencontre technique avec la Nouvelle-Calédonie ou en organisant diverses réunions bilatérales en partenariat avec les organismes français de sécurité sociale, avec le Brésil, l'Argentine, la Côte d'Ivoire. Ces rencontres, plus informelles que les commissions mixtes, se tiennent toujours dans un climat de grande coopération, les deux délégations étant animées par un objectif commun de résolution des difficultés et de recherche constante d'amélioration des procédures.

a) Nouvelles conventions

- **Australie** : Les échanges techniques préalables à une ouverture possible de négociations en vue d'une coordination ont repris.

Dans le contexte de la feuille de route France-Australie adoptée en décembre 2023 à l'occasion de la visite officielle en Australie de Mme Catherine Colonna, ministre de l'Europe et des Affaires étrangères, le Cleiss a participé du 4 au 6 juin aux côtés de la direction de la Sécurité sociale et du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères à une rencontre technique avec les partenaires australiens.

L'objectif de cette réunion était de déterminer au vu des échanges entre les délégations françaises et australiennes si une ouverture de négociations en vue d'une coordination en matière de vieillesse et de santé entre les deux pays pouvait être envisagée, sous réserve de l'accord des Gouvernements. Les échanges économiques liés aux prestations de protection sociale entre les deux pays sont en effet importants, comme en témoignent par exemple les montants remboursés en matière de soins et les pensions versées par les régimes français.

Les remboursements de soins des assurés français en Australie

Années	Soins aux résidents		Soins nécessaires ou urgents	
	Nombre total de bénéficiaires	Montant remboursé	Nombre total de bénéficiaires	Montant remboursé
2020	194	32 786 €	569	133 494 €
2021	124	44 806 €	113	49 881 €
2022	111	27 025 €	164	41 018 €
2023	226	44 644 €	619	95 171 €

Les pensions de vieillesse versées à des assurés français résidant en Australie

Années	Droits propres		Droits dérivés	
	Nombre	Montant Total	Nombre	Montant Total
2021	3 725	9 983 191 €	506	1 315 016 €
2022	3 816	12 520 532 €	515	1 589 559 €
2023	3 711	12 318 664 €	499	1 511 253 €

À cet effet, la France et l'Australie ont présenté chacun leur système de sécurité sociale, notamment les assurances maladie et vieillesse, et ont échangé sur les modèles de convention de sécurité sociale proposés par l'Australie. Les deux pays ont convenu de poursuivre les analyses techniques.

Dans le cadre de ces échanges, la présentation du régime australien a été mise à jour sur le site internet du Cleiss. Les informations contenues dans ce document constituent une base d'informations pour les participants aux échanges lors des négociations et ont été largement utilisées par les agents.

■ **Moldavie : Les travaux se poursuivent avec la volonté d'aboutir rapidement.**

Après une première réunion en juin 2021, une délégation moldave a été reçue le 12 novembre 2024 par la direction de la sécurité sociale en vue de relancer les travaux autour du projet de convention de sécurité sociale transmis en 2016 par la partie moldave.

Ce projet d'accord s'inscrit dans le prolongement de la demande d'adhésion à l'Union européenne déposée par la Moldavie et constitue une première étape à la reprise de la réglementation communautaire par cet État. Il a également vocation à garantir la continuité des droits sociaux des travailleurs mobiles entre la France et la Moldavie par la conclusion d'une convention permettant de coordonner les législations française et moldave de sécurité sociale.

En présence du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, du Cleiss, en tant qu'appui technique, et de la délégation aux affaires européennes et internationales (DAEI) des ministères sociaux, cette première session de négociations a permis aux délégations française et moldave de renouveler leur souhait d'avancer vers la conclusion d'un accord, de s'accorder sur les principes et de discuter des premières dispositions de l'accord : principes de la coordination, définitions, champs matériel, personnel, territorial et législation applicable.

Désireuses de poursuivre rapidement, les deux parties se sont accordées pour tenir une troisième session de négociation du 21 au 23 janvier 2025 à Chisinau. Compte tenu de l'avancement des négociations avec la Moldavie, une monographie pour ce pays est actuellement en cours d'élaboration afin de compléter le site internet du Cleiss.

Bien qu'en hausse, les prestations de sécurité sociale françaises versées à des assurés résidant en Moldavie sont encore modestes.



Les pensions de vieillesse françaises servies en Moldavie

Années	Droits propres	
	Nombre	Montant Total
2019	2	5 612 €
2020	2	5 630 €
2021	6	41 895 €
2022	5	22 581 €
2023	6	23 419 €

b) Suivi des conventions en vigueur

- Tunisie : réaffirmation d'une volonté de coopération resserrée

Les 22 et 23 mai, s'est tenue à Paris une commission mixte de sécurité sociale franco-tunisienne entre les représentants des autorités compétentes de chaque État, les organismes de liaison et les institutions compétentes des deux pays, le Ministère de l'Europe et des affaires étrangères et le Centre national des soins à l'étranger (CNSE). Cette commission est chargée de suivre l'application de la convention de sécurité sociale signée en 2003 et entrée en vigueur en 2007. Cette réunion a été l'occasion de réaffirmer les liens étroits entre les deux parties, qui n'avaient pu se rencontrer récemment du fait de la crise sanitaire.



Les deux délégations ont présenté les évolutions internes en matière de sécurité sociale. Elles ont procédé à l'apurement des créances au titre des dépenses de soins de santé et confirmé la mise en place de la facturation sur la base de dépenses réelles des soins de santé à compter de 2017. Elles se sont également accordées sur l'importance de la coopération en matière de sécurité sociale et sur la nécessité d'engager des travaux sur la dématérialisation des échanges. Cette coopération semble d'autant plus indispensable

que la Tunisie et la France échangent des flux importants en matière de sécurité sociale comme le montrent les chiffres ci-après.

Les pensions de vieillesse versées en Tunisie par les régimes français

Années	Droits propres		Droits dérivés	
	Nombre	Montant Total	Nombre	Montant Total
2014	26 467	94 950 160 €	16 500	45 841 588 €
2015	26 893	94 583 894 €	17 675	49 611 482 €
2016	27 050	93 932 564 €	18 467	50 846 569 €
2017	26 983	92 898 780 €	19 139	52 663 702 €
2018	26 766	92 204 203 €	19 940	55 750 133 €
2019	26 356	91 058 016 €	20 713	58 385 735 €
2020	25 833	88 698 571 €	21 412	59 153 284 €
2021	23 325	82 467 087 €	20 803	57 620 754 €
2022	22 915	90 890 659 €	21 853	63 917 219 €
2023	22 504	89 552 485 €	23 196	68 644 537 €

Les remboursements de soins des assurés français en Tunisie

Années	Soins nécessaires ou urgents		Soins programmés		Soins aux résidents	
	Nombre total de bénéficiaires	Montant remboursé	Nombre total de bénéficiaires	Montant remboursé	Nombre total de bénéficiaires	Montant remboursé
2014	13 865	2 242 469 €	475	570 608 €	1 474	415 009 €
2015	12 670	2 790 821 €	430	558 826 €	1 369	428 181 €
2016	9 421	1 843 808 €	254	715 998 €	1 212	452 256 €
2017	8 815	1 394 820 €	327	1 509 039 €	1 225	404 820 €
2018	9 526	1 284 047 €	324	1 446 222 €	1 058	344 056 €
2019	8 789	1 289 632 €	332	1 408 384 €	1 082	311 096 €
2020	3 829	988 715 €	203	963 983 €	878	297 860 €
2021	2 531	693 329 €	43	137 759 €	865	360 633 €
2022	4 381	1 151 753 €	262	407 637 €	843	351 324 €
2023	10 091	1 681 998 €	300	373 395 €	918	400 944 €

Tous les chiffres ci-dessus, ainsi que ceux relatifs aux autres risques, sont disponibles sur le site internet du Cleiss (<https://www.cleiss.fr/docs/stats>).

■ Nouvelle-Calédonie : une rencontre pour répondre à l'urgence de la situation

Le 1er octobre, le Cleiss a participé aux côtés de la Direction de la sécurité sociale et du CNSE à une rencontre technique avec la Nouvelle-Calédonie sur l'apurement des créances au titre des dépenses de soins de santé. L'objectif de cette réunion était de permettre le règlement des créances hospitalières anciennes eu égard aux difficultés économiques et sociales rencontrées par la Nouvelle-Calédonie. Cette rencontre a été l'occasion d'échanger les contacts utiles pour la mise en œuvre du décret de coordination.

■ Argentine : coopération resserrée au service des assurés

Forte de résultats encourageants, la coopération resserrée mise en place en 2023 entre le Cleiss, le Consulat général de France en Argentine, la branche vieillesse, en particulier la Carsat de Bordeaux, pôle de compétence pour l'Argentine, et l'ANSES, l'organisme de liaison argentin, pour lever les difficultés dans l'application de la convention franco-argentine s'est poursuivie en 2024 et s'est traduite par :

- 3 visioconférences les 21 mars, 26 juin et 9 octobre concernant la résolution de dossiers individuels,
- une visioconférence plus générale le 28 mai avec, à l'ordre du jour, un point sur le projet de dématérialisation des formulaires de liaison à l'exemple du Brésil ; le bilan de la mise en place des réunions trimestrielles sur les dossiers particuliers ; un point sur la conception d'outils et de supports à destination des usagers ; l'accès à la convention, à l'arrangement administratif et aux formulaires conventionnels depuis le site internet de l'ANSES et un point sur l'organisation française pour le traitement des dossiers et le rôle du Cleiss comme organisme de liaison.

■ Brésil : phase de test réussie pour la dématérialisation des procédures, en réponse à une forte attente des assurés

Les travaux pilotés par le Cleiss sur la dématérialisation des échanges de formulaires de liaison pour la demande de pension de vieillesse et de survivant entre la Cnav et le Brésil se sont poursuivis en 2024 avec plusieurs phases de tests lors de deux visioconférences les 7 février et 18 juin entre les équipes techniques des deux pays. Si les tests se sont avérés concluants dans le sens France vers Brésil, les équipes techniques ont dû poursuivre leurs efforts sur le second semestre pour lever les blocages dans le sens Brésil vers France, dus entre autres aux exigences de sécurité côté brésilien.

Les équipes techniques ont trouvé une solution, permettant ainsi de concrétiser la dernière étape, à savoir la signature d'une convention encadrant les échanges de données personnelles en application du Règlement européen pour la protection des données (RGPD) pour la mise en production de ces échanges dématérialisés. Les travaux avec le Brésil mettent en exergue la nécessité d'un accompagnement technique et juridique soutenu pour la mise en œuvre de ces modernisations.

■ CIPRES : accompagnement de la Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale

Dans la suite des travaux de coopération engagés en 2023 avec la CIPRES, organe de régulation du secteur de la prévoyance sociale de 18 pays d'Afrique, le Cleiss a reçu en fin d'année le Président de la Commission de Surveillance de la Prévoyance Sociale de la CIPRES et l'IGAS afin d'échanger sur les futurs axes de collaboration possibles entre le Cleiss et la CIPRES. Cette coopération pourrait se traduire, avec l'adoption d'un plan d'action, par un appui à l'analyse des conventions bilatérales et multilatérales de sécurité sociale de la zone CIPRES, à la création d'un centre de liaison et à la mise en place de formations spécifiques destinées aux inspecteurs de la CIPRES et aux techniciens des organismes de protection sociale en charge de ces dossiers.

■ Côte d'Ivoire : mise en œuvre de l'entraide administrative

À la suite de la demande exprimée par la CNPS ivoirienne par l'intermédiaire des élus des Français de Côte d'Ivoire, le Cleiss a organisé une visioconférence le 7 mai avec la CNPS et la CNAV afin de mettre en place des dispositifs de coopération plus étroits pour la résolution des dossiers des assurés. À titre d'illustration, compte tenu des difficultés postales rencontrées par la CNPS, le Cleiss est intervenu, dans le cadre de l'entraide administrative prévue par la convention, auprès de 72 assurés du régime ivoirien résidant en France pour les informer des pièces justificatives attendues par la CNPS pour la liquidation de leurs droits et leur envoi par voie électronique à l'adresse mail dédiée.

■ Suisse : poursuite des travaux bilatéraux sur le recouvrement transfrontalier

Depuis octobre 2021, le Cleiss a mis en place des échanges réguliers sur le recouvrement transfrontalier entre l'ACOSS, le réseau des Urssaf et les institutions suisses responsables du recouvrement transfrontalier (Helsana, Centrale de compensation suisse, Sympany...) en lien avec la DSS et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Les discussions ont permis d'examiner les difficultés rencontrées par les organismes gestionnaires français et suisses relatives à l'affiliation et au recouvrement forcé. Ces nombreux échanges ont contribué à une meilleure compréhension des procédures et législations nationales respectives et d'améliorer *in fine* la coopération entre elles. Le 8ème échange a eu lieu le 21 juin ; le prochain devrait se dérouler au printemps 2025.

De manière plus globale, le Cleiss est identifié comme l'un des acteurs pivots concernant le recouvrement des créances transfrontalières (de cotisations et de prestations), un sujet à fort enjeu financier pour les institutions françaises et étrangères que ce soit dans le cadre des travaux avec l'AET ou encore dans le cadre de projet d'études avec des universitaires.

■ **Séminaire universitaire sur le recouvrement international des créances de sécurité sociale**

Dans le cadre d'un appel à projet « Bourgeon » 2024 de l'Université Lyon 3, le Cleiss a participé à une étude scientifique sur le recouvrement transfrontalier des créances de sécurité sociale.

Le projet de recherche vise à recenser les difficultés à la fois théoriques et opérationnelles que revêt le recouvrement transfrontalier. L'étude propose une meilleure compréhension et analyse des enjeux que soulève le sujet du recouvrement forcé au niveau de la coordination des systèmes de sécurité sociale.

Un séminaire de restitution s'est tenu le 10 décembre à l'Université Lyon 3 afin d'échanger et de conclure sur les travaux engagés. Les actions communes se poursuivront au premier trimestre 2025 avec la participation attendue du Cleiss à un séminaire à destination des étudiants.

2. RELATIONS AVEC LES POUVOIRS PUBLICS : LE CLEISS TOUJOURS TRÈS SOLLICITÉ

Les parlementaires, les institutions et l'administration font appel à l'expertise et l'expérience du Cleiss dans le domaine de la mobilité internationale.

En 2024, la Cour des comptes a sollicité le Cleiss à deux reprises, en février dans le cadre d'une enquête sur les fraudes aux retraites versées à l'étranger puis, en mai, dans le cadre du suivi de ses recommandations formulées en 2021 à l'issue de l'audit sur la coordination internationale en matière de retraites obligatoires.

En juin, l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et l'Inspection générale des finances (IGF) ont entendu le Cleiss à l'occasion de leur mission conjointe sur l'évaluation de l'accord dérogatoire « télétravail transfrontalier » un an après sa signature par la France. Le Cleiss avait en effet participé aux travaux sur la mise en œuvre de l'accord cadre « télétravail » notamment à l'élaboration de l'instruction ministérielle¹ et aux demandes d'informations. Cet accord multilatéral, entré en vigueur le 1er juillet 2023, permet le maintien à la législation sociale de l'État d'emploi des travailleurs transfrontaliers qui télétravaillent moins de 50 % de leur temps de travail dans leur État de résidence. Il a été signé par 22 États : Allemagne, Autriche, Belgique, Croatie, Espagne, Finlande, France, Irlande, Italie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Le Cleiss a été auditionné au Sénat le 12 novembre sur l'existence ou non avec certains États membres d'un délai de carence comparable à celui existant en France, de trois mois de résidence stable et régulière pour avoir accès à la protection sociale.

¹ L'instruction interministérielle DSS/DACI/2023/155 du 27 septembre 2023 relative à la mise en œuvre de l'accord-cadre en cas de pratique habituelle du télétravail transfrontalier précise les conditions et prévoit une procédure simplifiée

3. LE CLEISS AU SERVICE DES MISSIONS DE L'AUTORITÉ EUROPÉENNE DU TRAVAIL (AET)

■ Campagne d'information à destination des travailleurs saisonniers bulgares

Du 23 au 26 avril, le Cleiss a participé, aux côtés du représentant français à l'AET¹ et de deux représentants syndicaux, à une mission d'information de l'AET en Bulgarie à destination des travailleurs saisonniers bulgares venant travailler dans d'autres États européens. Cette mission fait suite à celles organisées en 2022 et 2023 par l'AET au cours de laquelle les représentants français et bulgares avaient convenu de diffuser une information conjointe à destination des travailleurs.

Des points de rencontres ont été organisés dans différentes municipalités bulgares afin d'informer directement sur place les travailleurs saisonniers sur leurs droits en matière de travail et de protection sociale. Les représentants français et bulgares ont répondu aux questions des travailleurs bulgares eux-mêmes, mais également à celles des familles de ces travailleurs, des maires des localités visitées, des étudiants...



■ Campagne sur la coordination en matière de sécurité sociale

Le Cleiss a été désigné comme expert technique pour participer aux groupes de travail visant à élaborer la première campagne d'information et de sensibilisation de l'AET sur la coordination en matière de sécurité sociale. Cette campagne a pour objectif de fournir des informations fondamentales aux travailleurs mobiles, aux demandeurs d'emploi, aux indépendants, aux agences de recrutement intermédiaires et aux employeurs de l'Union européenne, de l'EEE et de la Suisse, concernant leurs droits et obligations en matière de sécurité sociale.

Les travaux se poursuivront en 2025. Cette campagne pourra être suivie de campagnes d'informations plus détaillées et plus spécifiques.

¹ En anglais, ELA - European Labour Authority

■ L'AET et le Gouvernement espagnol ont organisé un séminaire sur l'amélioration de la coopération entre États membres

Le Cleiss, en sa qualité d'organisme de liaison et d'expert technique, a été invité à participer à un séminaire qui s'est tenu à Madrid dans le cadre du mandat de l'AET, les 12 et 13 juin, afin d'améliorer la coopération entre l'Italie, le Portugal, l'Espagne et la France dans la mise en œuvre des règlements européens sur la coordination des systèmes de sécurité sociale des États membres. La France était représentée par la Direction de la sécurité sociale, le Cleiss, la CCMSA, France Travail, l'Unédic, l'UCN et la CNAF ; des délégués belges et hongrois, ainsi que des membres du réseau Moves et de l'AET, ont également été invités.



Ce séminaire était une initiative de l'*Organismo Estatal Inspección de Trabajo y Seguridad Social* du ministère espagnol du travail et de l'économie sociale, à la suite de l'engagement de coopération multilatérale entre les 4 États membres de l'UE dans le cadre des actions de l'AET. Il s'agit du premier séminaire portant sur l'amélioration des mécanismes de coopération entre les États membres concernés afin de lutter contre la fraude dans le cadre des règlements européens de coordination. Les trois axes sur lesquels la coopération pourrait s'améliorer relèvent des domaines du contrôle de la législation applicable, de la coopération et de l'assistance en matière de recouvrement des créances transfrontalières et du contrôle des prestations.

Aussi, l'objectif principal du séminaire était-il d'évaluer la faisabilité d'accords bilatéraux ou multilatéraux entre les quatre États membres, pour améliorer les mécanismes de coopération. L'importance de créer et développer des mécanismes permanents d'échanges d'informations entre les institutions des quatre pays, notamment par des moyens dématérialisés, permettant le recoupement des données nécessaires à la lutte contre la fraude, a été soulignée. Il a été convenu de jeter les bases de futurs accords entre les institutions, pour établir les conditions juridiques et techniques de ces échanges et garantir le respect des règles en matière de protection des données à caractère personnel.

À l'issue de ce séminaire, un plan d'activités sera organisé par les officiers de liaison nationaux des quatre États membres au sein de l'AET, avec le soutien logistique et financier de celle-ci. Le Cleiss consolide en parallèle un document pour synthétiser les actions à mener en 2025 par chaque État participant.

■ **L'AET mène des actions permettant aux États de mieux appréhender les potentialités d'EESSI**

En 2021, la Commission administrative, organe principal de gouvernance de la coordination des systèmes de sécurité sociale européens, a signé un accord de coopération avec l'Autorité européenne du travail. Cet accord s'est traduit en 2024 par plusieurs collaborations entre l'AET et la sécurité sociale dont :

- PROGRESS, un programme d'apprentissage et de compréhension mutuelle dédié au système EESSI ;
- Des activités de partage autour de la numérisation du service public de la sécurité sociale au sein des États.

Le programme PROGRESS comprend plusieurs volets :

- Formation : accompagnement dans l'organisation des formations métier et techniques liées à l'utilisation d'EESSI ;
- Bonnes pratiques : identification et partage des bonnes pratiques entre les acteurs et utilisateurs d'EESSI ;
- Communauté des utilisateurs : soutien et accompagnement de la communauté des utilisateurs finaux d'EESSI (agents et gestionnaires des organismes de protection sociale) ;
- Cartographie des systèmes d'information et des initiatives en lien avec EESSI.

Dans le cadre de cette action de l'AET en lien avec EESSI, le Cleiss a :

- coordonné la réponse de la France à plusieurs enquêtes de l'AET sur la numérisation de la sécurité sociale en France ;
- accompagné plusieurs caisses nationales pour :
 - la participation à Madrid à la Tech Conference 2024 et à la table ronde sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans la sécurité sociale ;
 - la candidature pour la participation à la Tech Conference 2025 qui aura lieu avant l'été prochain ;
- assuré une partie de la formation des formateurs européens sur les évolutions du modèle commun des données d'EESSI 4.3 mis en production en octobre 2024.

4. LE 4ÈME MARCHÉ DES TRADUCTIONS S'EST TERMINÉ EN 2024 ; LE NOUVEAU MARCHÉ PERMET D'ÉLARGIR L'OFFRE LINGUISTIQUE OUVERTE AUX PARTENAIRES DU CLEISS

a) Un 4ème marché des traductions (2022-2024) grandement affecté par le conflit russo-ukrainien

L'année 2024 marque la fin du 4ème marché des traductions débuté en janvier 2022. Ce 4ème marché n'aura duré, contrairement aux précédents, que trois années de manière à s'achever en même temps que la COG 2021-2024. Cette dernière s'attachait, entre autres objectifs, à poursuivre l'amélioration de la productivité interne et externe avec comme indicateurs une diminution du coût du marché d'externalisation, une réduction des délais moyens et une diminution du nombre de traductions au-delà des 21 jours calendaires, qui est le délai de référence ; l'année cible étant l'année pré-Covid 2019.

L'objectif budgétaire paraissait d'autant plus atteignable que le dépouillement des offres du marché passé fin 2021 avait montré une quasi-stabilité des prix, orientés même en moyenne très légèrement à la baisse. Ce qui, à demande et structure égales, donnaient une projection de la dépense tendant à la diminution, fusse cette dernière marginale¹. Les premiers mois d'exécution du marché laissaient présager un respect des indicateurs de coût et de délai et les années 2022 et suivantes conformes aux années pré-Covid de baisse budgétaire et de réduction des délais de traduction.

Ainsi, le coût global de la traduction en gestion² sur les deux premiers mois de 2022 s'est établi à environ 79 K€, ce qui, projeté sur l'année, aurait totalisé 470 K€, soit un chiffre inférieur au budget contractualisé dans la COG. De même, le délai moyen de ces deux premiers mois de 2022 s'est établi à 7,64 jours calendaires³, soit bien en dessous des délais cibles prévus dans la COG.

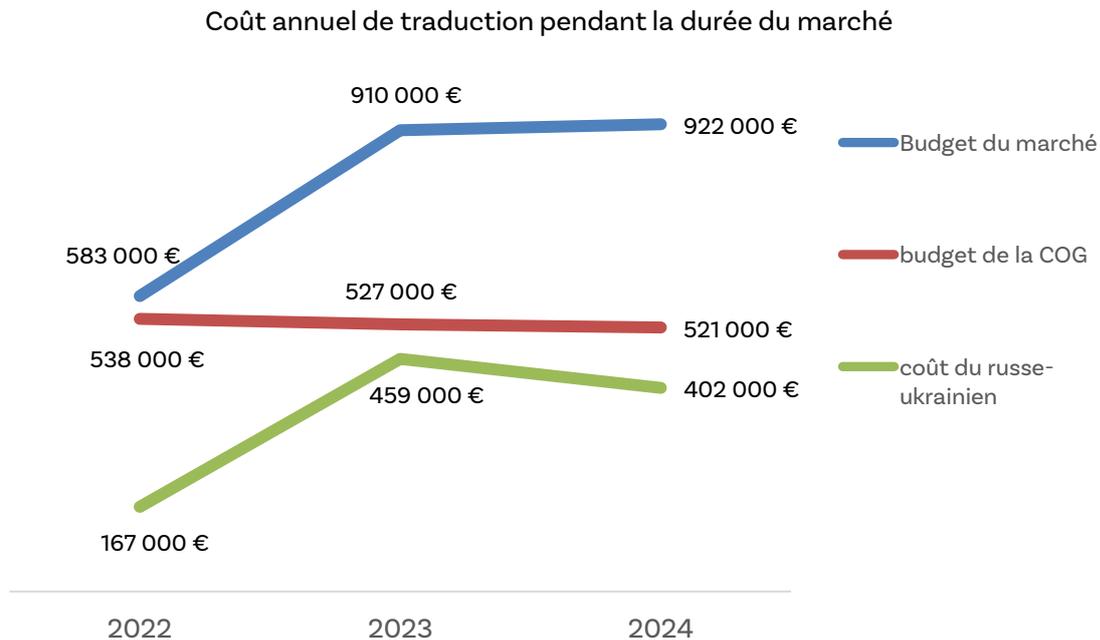
Le conflit russo-ukrainien est venu fortement affecter l'exécution du marché 2022-2024 qui avait été pensé et calibré pour s'adapter aux 3 années restantes de la COG 2021-2024. Dans les faits, au lieu des diminutions budgétaires escomptées, ce sont des hausses importantes que le Cleiss a dû gérer⁴. Le coût global annuel de la prestation externalisée de traductions pour l'année 2022 s'est établi, en gestion, à 583 K€ en 2022, à 910 K€ en 2023 et à 922 K€ en 2024.

¹ Page 25 du rapport d'activité 2021.

² Il s'agit de la dépense calculée sur la base des demandes traduites retournées par les prestataires sur l'année, indépendamment de la logique comptable AE/CP.

³ Délai portant sur les demandes de l'année 2022, hors stock pour cause de gestion de fin de marché 2018-2021.

⁴ Pour une vision plus exhaustive, se reporter aux rapports d'activité 2022 et 2023.



Si les langues russe et ukrainienne représentent à elles deux, sur 2023 et 2024, presque le budget ciblé par la COG (respectivement 527 K€ et 521 K€), il en allait très différemment auparavant puisque le budget total dans ces deux langues sur le précédent marché (2018-2021) s'était établi à 57 K€ pour la période. Soit 14 K€ par an, un montant très éloigné de ce qu'a été la réalité par la suite : 167 K€, 459 K€ et 402 K€.

Or, ce fut sur la base des montants constatés sur la période 2018-2021 que le marché de traductions 2022-2024 avait été construit et ce notamment pour la langue ukrainienne.

■ **Les délais restent maîtrisés dans un contexte de forte activité**

L'effet du conflit sur la période 2022-2024, combiné aux contraintes budgétaires inhérentes à chaque fin d'exercice et à la gestion particulière de chaque fin de marché conduisant à créer du stock, a entraîné une dégradation globale des délais non conformes aux objectifs de la COG.

	2022	2023	2024
Délai moyen cible de la COG	9	9	8
Délai moyen réel	8,60	11,00	12,66
(Délai moyen interne)	(6,60)	(8,30)	(11,14)
(Délai moyen externe)	(9,90)	(12,50)	(13,58)

Cependant, si les délais moyens ciblés n'ont pas été atteints et plutôt quelque peu dégradés, ces derniers respectent totalement l'engagement du Cleiss de tenir un délai maximum de traduction de 21 jours calendaires.

■ L'action du Cleiss a permis de contenir la dépense

Le Cleiss s'est constamment attaché à essayer de contrôler sa dépense de traductions externalisées.

Le marché 2022-2024 a augmenté de deux langues l'offre de traduction en version (de la langue étrangère vers le français) avec l'ourdou et le pachto, passant le total de langues de 41 à 43 dans cette combinaison linguistique. Il a en outre proposé une offre de 30 langues en thème (du français vers la langue étrangère) pour répondre aux besoins recensés alors auprès des organismes de protection sociale demandeurs de traduction.

Avant même le conflit, le Cleiss avait donc anticipé une probable augmentation budgétaire liée à l'offre supplémentaire qu'il proposait. Le coût sur la période de cette dernière a totalisé 144 K€ pour le thème et 55 K€ sur les deux nouvelles langues en version, soit près de 200 K€ sur 3 ans.

Pour compenser ce surplus, le Cleiss prévoyait d'internaliser plus de demandes dans davantage de langues. Il comptait ainsi élargir le plurilinguisme de l'équipe de traduction grâce à une politique volontariste de formation et poursuivre le travail des assistants-traducteurs intervenant dans des langues externalisées.

Le schéma ci-dessous montre que, toutes choses égales par ailleurs, le coût de l'offre supplémentaire n'aurait pas dégradé les budgets cibles de la COG puisque le coût global estimé en l'absence de conflit (1 444 K€) serait resté inférieur au budget global cible de la COG (1 586 K€).

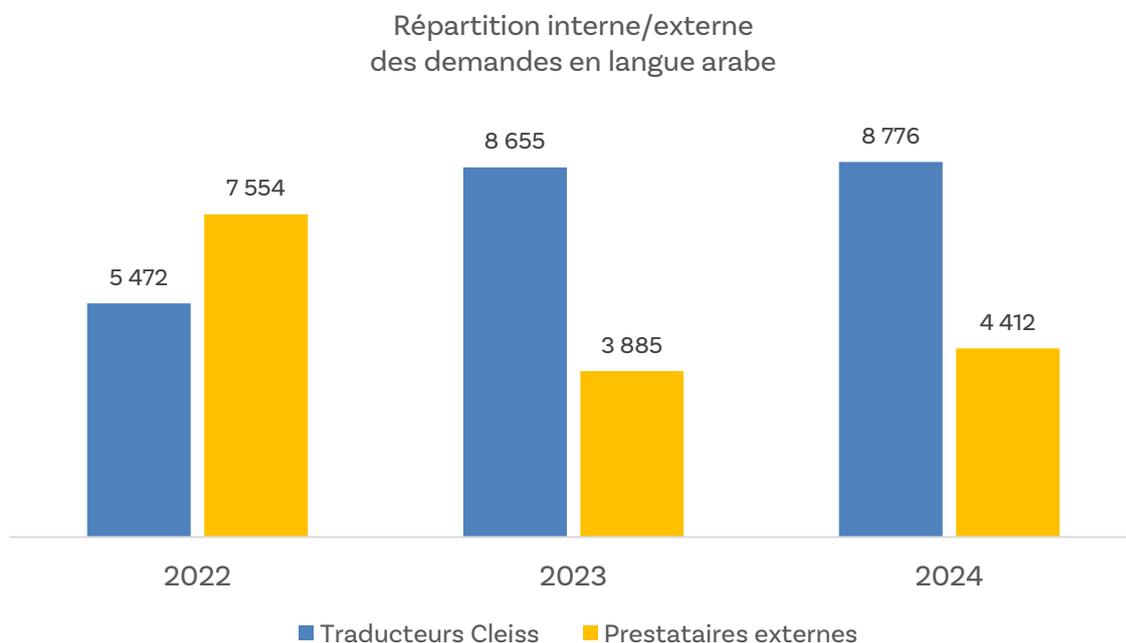
Coûts sur la période du marché 2022-2024



Une nouvelle fois, il apparaît comme évident que l'augmentation budgétaire sur la période du marché 2022-2024 n'a qu'une seule et même cause : le conflit russo-ukrainien.

■ Une ré-internalisation en forte augmentation sur la période du marché

Un recrutement¹ en août 2022 en langue arabe a permis d'internaliser davantage et ainsi de réduire le coût de la prestation externalisée dans cette langue.



Après un calcul qui se base sur le coût moyen de la demande externalisée en certification et sur le coût moyen en page en traduction, le gain opéré en langue arabe s'élève à 136 494 €.

En parallèle, grâce à la formation des agents, de nouvelles langues ont pu être en partie internalisées. Les gains correspondants s'établissent ainsi :

Langue	Nombre de demandes traduites en interne			Gain
	En 2022	En 2023	En 2024	
Suédois	0	53	51	11 017 € (à partir de 2023)
Ukrainien	114	1 485	1 409	19 985 € (à partir de 2023)
Serbo-croate	302	426	593	9 944 € (à partir de 2022)
Persan	149	611	85	4 055 € (à partir de 2022)
Pachto	0	14	327	1 426 € (à partir de 2023)
Vietnamien	0	0	300	3 475 € (à partir de 2024)

¹ Recrutement à effectif constant du fait du départ d'un agent la même année.

■ L'interprétariat a engendré une dépense de 21 K€

Le coût de l'interprétariat sur la période 2022-2024 a totalisé 21 K€. Les langues demandées ont été les suivantes :

Années	Langues	Pays concernés
2022	anglais	Australie
	portugais	Brésil
	albanais	Albanie
2023	anglais	Finlande, Inde
	catalan	Andorre
	espagnol	Argentine
	serbe	Serbie
2024	albanais	Kosovo
	anglais	Inde
	portugais	Brésil

b) Pour la période 2025-2028, l'offre de traductions et de services linguistiques sera à nouveau élargie, avec au moins 23 prestataires et 56 langues disponibles en version

Au cours de l'année, le Cleiss a travaillé sur l'écriture et le dépouillement du nouveau marché devant prendre effet le 2 janvier 2025. Un recensement des besoins auprès des utilisateurs avait précédé ce travail, ce qui avait permis de constater que l'offre en traduction du Cleiss, malgré un élargissement constant, restait insuffisante au regard des besoins des organismes de protection sociale.

C'est pourquoi, l'appel d'offres intégrait 22 nouvelles langues en version, portant ainsi le total potentiel à 65 langues en traduction vers le français, et 9 nouvelles langues en thème portant à 39 le total de langues possibles en traduction vers la langue étrangère.

- Nouvelles langues en version : amharique ; azéri ; bengali ; birman ; bosniaque ; catalan ; dari ; islandais ; kazakh ; khmer ; laotien ; marathi ; malais ; mongol ; monténégrin ; népalais ; oromo ; ouzbek ; pendjabi ; singhalais ; somali et tamoul.
- Nouvelles langues en thème : albanais, dari, islandais, norvégien, pachto, persan, thaï, turc et vietnamien.

Outre le volet traduction, le marché 2025-2028 prévoyait également, comme le précédent, un volet « travaux de recherches documentaires » impliquant l'utilisation d'une langue étrangère.

Une des nouveautés, et pas des moindres si elle venait à se concrétiser, porterait sur des travaux de révision ou de post-édition de traductions¹. L'introduction de ces nouveaux processus vise à mettre le Cleiss en adéquation avec la réalité du métier de la traduction en continuant l'évolution.

46 prestataires ont répondu à l'appel d'offres dont 23 ont été retenus. 17 ont leur siège en France et 6 à l'étranger : Belgique, Croatie, Grèce, Roumanie et Suisse.

Comme pour les précédents, le marché 2025-2028 est un accord-cadre multi-attributaires à bons de commande conclu sans montant minimum. Cependant, et contrairement à ses prédécesseurs, il est désormais contraint à un maximum² par lot. Compte tenu de la difficulté à évaluer correctement un maximum en valeur, c'est le maximum en quantité qui a été retenu pour chacun des 50 lots. À titre d'indication, pour la période du marché et tous lots confondus, le maximum a été fixé à 34 547 500 mots en version et à 5 343 300 mots en thème³.

Le règlement de consultation du marché prévoyait une autre nouveauté : l'évaluation du mémoire technique à partir de tests et d'échantillons dans les langues internes du Cleiss. L'article 7-7 du Règlement de consultation était ainsi rédigé : « un *mémoire technique attestant de l'adéquation des capacités et qualifications professionnelles [...]* ; **la justification au moyen de tests de traduction et/ou d'échantillons de traduction et/ou de références de sa compétence dans les domaines spécifiques suivants : administratif, état civil, fiscal, juridique et médical et sécurité sociale.** »

Cette nouveauté a nécessité un fort investissement de la part de l'équipe de traduction aussi bien dans la recherche de contenus types susceptibles d'être évalués que dans la correction des traductions en découlant. Si l'expérience s'est montrée chronophage, elle a eu le mérite de permettre de distinguer plus nettement les traductions répondant aux standards de qualité du Cleiss.

La note technique ne valant que pour moitié de la note finale, le classement des prestataires dépend aussi de la note relative au prix. Dans la pratique, dans l'ensemble des lots testés, les prestataires présentant les meilleures notes techniques ont pu être retenus.

Toutefois, sur les 50 lots mis en concurrence, 3 lots de version se sont révélés infructueux. Il s'agit des lots 15 (bengali, hindi, marathi, ourdou, pendjabi), 16 (singhalais, tamoul) et 18 (birman, népalais). Le Cleiss cherche désormais une solution pour pouvoir intégrer dans son offre de traduction ces langues ou, au minimum, celles qui étaient déjà présentes dans son

¹ La post-édition s'applique aux traductions générées par des systèmes de traduction automatique (TA) produites sans intervention humaine. Le post-éditeur travaille donc sur un texte brut issu de la machine. La révision, quant à elle, concerne les traductions réalisées par des traducteurs humains.

² Cf. décret du 23 août 2021 portant modification de l'article R. 2162-4 du code de la commande publique.

³ Soit l'équivalent de, respectivement, 115 159 et 17 810 pages (1 page totalisant 300 mots).

offre précédente. Dans l'attente, le marché de traduction 2025-2028 comprend par conséquent 56 langues en version et 39 langues en thème.

L'offre linguistique du Cleiss est désormais la suivante :

■ Traduction

- **Version : 56 langues étrangères vers le français**

Albanais, allemand, amharique, anglais, arabe, arménien, azéri, bosniaque, bulgare, catalan, chinois, coréen, croate, danois, dari, espagnol, estonien, finnois, géorgien, grec, hébreu, hongrois, indonésien, islandais, italien, japonais, kazakh, khmer, laotien, letton, lituanien, macédonien, malais, malgache, mongol, monténégrin, néerlandais, norvégien, oromo, ouzbek, pachto, persan, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, somali, suédois, tchèque, thaïlandais, turc, ukrainien et vietnamien.

- **Thème : français vers 39 langues étrangères**

Albanais, allemand, anglais, arabe, bulgare, chinois, coréen, croate, danois, dari, espagnol, estonien, finnois, grec, hébreu, hongrois, islandais, italien, japonais, letton, lituanien, macédonien, néerlandais, norvégien, pachto, persan, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, suédois, tchèque, thaïlandais, turc, ukrainien et vietnamien.

■ Interprétariat

■ Création de glossaires et lexiques

- **19 lexiques des termes de la sécurité sociale**

Albanais, allemand, anglais, croate, danois, espagnol, estonien, finnois, hongrois, italien, letton, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, roumain, slovaque, slovène, suédois.

- **24 glossaires dans le domaine de l'État civil**

Albanais, allemand, anglais, bosniaque, croate, danois, espagnol, finnois, hongrois, italien, letton, lituanien, malgache, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, roumain, serbe, slovaque, suédois, tchèque, turc et vietnamien.

■ Recherche documentaire, en français et langue étrangère

L'élargissement de l'offre en traduction pour répondre aux besoins des organismes de protection sociale était clairement utile car, quelques semaines après l'entrée en vigueur du nouveau marché, dix des nouvelles langues ont déjà fait l'objet de traductions en version et une en thème. L'enjeu porte également sur l'égalité de traitement des assurés et citoyens car il paraît difficilement justifiable de refuser un dossier au seul motif qu'il n'est pas rédigé dans une langue traduite par le Cleiss.

Nombre de demandes traduites en janvier 2025

<u>Version</u>		<u>Thème</u>	
Khmer	36	Turc	2
Kazakh	21		
Bosniaque	18		
Amharique	15		
Azéris	11		
Dari	11		
Malais	9		
Laotien	8		
Mongol	7		
Ouzbek	4		
Monténégrin	3		
Catalan	2		
Somali	1		

Pour tenter de réduire au maximum l'impact de cet élargissement sur le budget, le Cleiss va continuer son travail de ré-internalisation et de contrôle de la prestation externalisée par tout moyen. Cependant, le contexte géopolitique mondial continuera à influencer la demande en traduction dans certaines langues.

II. L'INFORMATION GÉNÉRALE ET LA COMMUNICATION EXTERNE, DES MISSIONS AU CŒUR DU SERVICE PUBLIC RENDU PAR LE CLEISS

En 2024, le Cleiss a multiplié et diversifié ses canaux de communication. Alors que la fréquentation du site internet, en augmentation régulière et importante depuis 2020 (+22 %) semble marquer le pas¹, le Cleiss cherche à diversifier les moyens d'information mis à disposition de ses publics pour mieux répondre à leurs besoins. Cela s'est notamment traduit en 2024 par un nombre accru d'actions à Paris et en province, visant à atteindre de nouveaux publics, notamment les étudiants et jeunes actifs. Le rapport statistique annuel poursuit, quant à lui, sa rénovation progressive en multipliant les cartes et les encarts explicatifs, tout en réduisant sa pagination.

1. LE SITE INTERNET DU CLEISS REVIENT À UNE FRÉQUENTATION PLUS CLASSIQUE ET AFFICHE DES NOUVEAUTÉS

Le site internet du Cleiss répond à deux grands objectifs :

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



¹ La mesure de la fréquentation devient plus aléatoire avec les accès indirects à l'information diffusée par le Cleiss via, notamment, des outils d'intelligence artificielle.

Après un nombre de visiteurs record en 2023, imputable notamment à l'actualité de la réforme des retraites en France, le site revient à une fréquentation plus classique avec près de 3,2 millions de visiteurs en 2024, soit environ 265 000 visiteurs par mois.

En 2024, la France a accueilli les Jeux Olympiques et Paralympiques. Pour anticiper l'afflux de visiteurs internationaux, le Cleiss a créé et mis en ligne une rubrique dédiée à l'accès aux soins pour les touristes étrangers, disponible en 17 langues. Cette rubrique fait partie des 580 pages du site sur lesquelles près d'un millier de modifications ont eu lieu.

Le renforcement de l'équipe a permis de mettre à jour davantage de monographies (présentations des régimes locaux) des pays de l'Union européenne sur le site. La priorité fut logiquement donnée aux pays frontaliers comme la Belgique, le Luxembourg, l'Espagne, l'Allemagne, l'Italie et la Suisse car la demande d'informations pour ces pays est particulièrement marquée.

Concernant les 41 accords bilatéraux de sécurité sociale et décrets de coordination, 23 monographies (56 %) ont été actualisées au cours de l'année. Sont également disponibles des présentations de régimes de sécurité sociale de pays avec lesquels il n'existe pas d'accord de sécurité sociale avec la France à ce jour comme l'Australie, la Colombie, la Russie ainsi que la Chine (actualisée en 2024) dont accord n'est pas encore entré en vigueur.

S'ajoute à ces régimes locaux étrangers une présentation très détaillée de la protection sociale en France, mise à jour chaque année et intégralement consultable en anglais. Elle constitue à elle seule une rubrique très consultée du site et se décline ainsi :

- Le régime général des salariés (également disponible en espagnol, allemand et portugais) :
 - Branche maladie, maternité, paternité, invalidité, décès ;
 - Branche accidents du travail et maladies professionnelles ;
 - Retraite ;
 - Les prestations familiales ;
 - Assurance chômage ;
- Le régime des travailleurs indépendants ;
- Le régime des salariés du secteur agricole ;
- Le régime des non-salariés du secteur agricole.

Par ailleurs, en conséquence de la montée en charge du dispositif EESSI, le Cleiss a restructuré l'espace « institution » du site et actualisé son contenu. Cet espace - accessible uniquement par les organismes de protection sociale intéressés - contient notamment une foire aux questions en cours d'alimentation, ainsi que les guides d'utilisation des procédures EESSI fournis par la Commission européenne.

2. COMMUNICATION : DE NOMBREUSES ACTIONS EXTERNES, DEUX ACTIONS RÉGIONALES (LYON ET AQUITAINE), UNE REPRISE DES SALONS

Pour la 14^{ème} année, le Cleiss a co-organisé le salon « **S'expatrier : Mode d'Emploi** », aux côtés de cinq autres institutions : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, CNAV, Direction des impôts des non-résidents, Notaires de France et Malakoff-Humanis. Ce salon a pour vocation d'apporter des conseils pratiques aux candidats à l'expatriation. Avec plus de 1 800 visiteurs, l'événement a retrouvé sa fréquentation d'avant la pandémie. Cette année, les co-organisateurs ont consenti un effort particulier pour rendre l'offre plus lisible avec la réorganisation par « pôle », dont celui dédié à la protection sociale. Avec la création d'un pôle enseignement, auquel ont participé pour la première fois l'AEFE (Agence pour l'enseignement français à l'étranger) et le CNED (Centre national d'enseignement à distance), l'autre objectif était de rajeunir le visitorat et de répondre aux besoins spécifiques des familles et des étudiants.



L'événement, au format hybride, a permis à un large public de participer, quel que soit son lieu de résidence. Les 10 conférences - dont deux co-animées par le Cleiss - étaient diffusées en direct et en replay sur YouTube et ont recueilli plus de 20 000 vues au bout de 9 mois.

Outre la participation aux conférences et ateliers pratiques, les visiteurs ont pu rencontrer des experts du Cleiss et trouver des réponses concrètes et personnalisées pour leur projet d'expatriation.

À l'initiative du Courrier International, la **Soirée Expat** s'est tenue le 17 octobre à l'auditorium du groupe Le Monde, en présence d'un public venu en nombre. Le Cleiss a pris part à un cycle de tables rondes sur le thème « La protection sociale dans le cadre d'une expatriation ». Les auditeurs pouvaient également suivre les conférences en direct ou en rediffusion sur les réseaux sociaux. L'événement a offert aux acteurs de la mobilité internationale l'occasion de répondre aux questions des participants, tant lors des conférences qu'aux stands des partenaires.



Le Cleiss a participé à deux reprises au salon « *Étudier, s'installer, travailler, vivre au Canada* », organisé par le CIDJ, Eurodesk et Air Canada : à Lyon le 6 novembre et à Paris le 4 décembre. Cet événement a été l'occasion pour le Cleiss de se tourner vers un public plus jeune que ses interlocuteurs habituels, ici principalement constitué de jeunes adultes intéressés par des opportunités de mobilité au Canada, telles que



le Volontariat International en Entreprise (V.I.E), le Permis Vacances Travail (PVT), la formation ou le recrutement international. En ciblant cette nouvelle audience en région lyonnaise et parisienne, le Cleiss, aux côtés d'une cinquantaine de partenaires, a apporté son expertise pour accompagner ces jeunes dans la préparation de leurs projets.

3. DES FORMATIONS DIVERSIFIÉES EN DIRECTION DE NOUVEAUX PUBLICS

À la demande d'un représentant de la communauté des Français de Dublin, un webinaire sur la retraite à l'international pour des personnes ayant travaillé ou travaillant en Irlande s'est tenu le 16 janvier.

Webinaire CRIJ NA : en décembre, le Centre Régional d'Information Jeunesse (CRIJ) de Nouvelle Aquitaine a sollicité le Cleiss pour intervenir lors d'un webinaire à destination du réseau So Mobilité. À travers un maillage régional de 80 conseillers, ce dispositif vise à accompagner les jeunes dans leurs projets de mobilité internationale. L'objectif du webinaire était de permettre aux conseillers de mieux comprendre les enjeux de la protection sociale en fonction des statuts -étudiants, stagiaires, salariés- et des destinations, notamment au regard des accords internationaux et des différences entre l'Europe et les pays hors Europe.

Le 3 décembre, le Cleiss a participé à la formation des futurs dirigeants de la sécurité sociale en intervenant lors d'un module consacré à la dimension européenne de la protection sociale, à destination des élèves de l'**École nationale supérieure de la sécurité sociale - EN3S**. Cette intervention vise à sensibiliser les futurs responsables aux enjeux de la coordination des systèmes de sécurité sociale au niveau européen, en détaillant les différents aspects de la coopération internationale.

Après avoir réalisé une étude sur les prestations familiales versées par la France vers l'étranger entre 1968 et 2021 diffusée en janvier 2024 à la demande de la Cnaf, le Cleiss a participé à un séminaire de travail organisé en décembre sur les « Perspectives internationales de l'accès aux droits sociaux des familles en migration ».

4. STATISTIQUES : UN RAPPORT ANNUEL PLUS EXHAUSTIF POUR DÉTAILLER LES 9,44 MDS € DE PRESTATIONS LIÉES À LA MOBILITÉ INTERNATIONALE



La qualité des données statistiques et la fiabilité des informations sont des objectifs partagés entre le Cleiss et l'ensemble de ses fournisseurs de données. Concrétisée par la signature, entre l'État, le Cleiss et les organismes de protection sociale, d'une convention sur la collecte des données statistiques de la mobilité européenne et internationale, la qualité de cette collecte est un enjeu important de la COG 2021-2024, laquelle appelle au renforcement du suivi des enjeux financiers de la mobilité internationale par la fiabilisation des données et leur analyse prospective.

L'édition 2023, qui est la 57ème du rapport statistique du Cleiss, a été mise en ligne le 29 novembre 2024. Sous une forme pratique, le rapport statistique permet de publier les informations agrégées des organismes français de sécurité sociale sur la mobilité de leurs assurés en Europe et dans le reste du monde. Les données financières mesurent les remboursements des dépenses de soins de santé, les indemnités journalières, les rentes, les pensions, les prestations familiales et les allocations chômage versées à l'étranger. Les données socio-économiques retracent essentiellement le détachement des travailleurs, les flux migratoires et la présence française à l'étranger. Cette publication est disponible sur le site, comme les éditions précédentes. Les données sources des tableaux, graphiques et cartes publiés dans ce rapport sont téléchargeables. Si des informations encore plus détaillées sont nécessaires, elles restent communicables sur demande en contactant defs@cleiss.fr.

Afin de rendre le rapport statistique plus pratique, avec une information plus lisible, son amélioration se poursuit d'année en année, avec davantage de chiffres clés, des infographies, des tableaux plus synthétiques et des commentaires enrichis.

Voici les chiffres clés du rapport statistique 2023 :

- **9,44 milliards d'€** : il s'agit des paiements réalisés par la France vers l'étranger, en application des règlements européens, des accords bilatéraux de sécurité sociale et de la législation interne, contre 8,86 milliards d'€ en 2022, soit une augmentation de 582 millions d'€.

Cette augmentation provient principalement de la hausse des soins remboursés (+360 millions d'€, soit +69 %) et des revalorisations des pensions de retraite de base et complémentaire (+44 millions d'€ et +145 millions d'€). Par ailleurs, a contribué pour 0,3 % (30,2 M€) de l'augmentation annuelle la collecte de nouvelles données en 2023 : les pensions de vieillesse de la caisse d'assurance vieillesse, invalidité et maladie des cultes (Cavimac), et les pensions de retraites complémentaires des régimes des artistes-auteurs (IRCEC) et des personnels navigants de l'aéronautique civile (CRPN).

- **78 %** des prestations versées en 2023 concernent les pensions de retraite, dont les pensions de base (54 %) et les pensions de retraites complémentaires (24 %).
- **58 %** des sommes sont versées dans un pays de la zone UE-EEE-Suisse-Royaume-Uni, 32 % vers des pays ayant signé une convention bilatérale de sécurité sociale avec la France, 7 % vers les territoires bénéficiant d'un décret de coordination et enfin 3 % vers les pays sans aucun accord.

Dans l'objectif d'améliorer la fiabilité des informations diffusées et pour veiller à la bonne application de la convention statistique tripartite, le Cleiss et ses partenaires ont organisé régulièrement des réunions et rencontres au cours de l'année afin d'actualiser les expressions de besoins, par exemple, auprès de l'Acoss et auprès de la Cnaf.

5. DES PUBLICATIONS PLUS NOMBREUSES

« Regard sur » : Une approche 2014 - 2023 par pays

La publication de « Regard sur » permet 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. Soucieux de répondre aux demandes des lecteurs du rapport statistique, le Cleiss leur propose cette présentation des versements par pays afin d'avoir une vision différente des données publiées dans le rapport statistique annuel selon un découpage par risques ou prestations.

Cette présentation sous forme de fiches se décline pour l'ensemble des pays où s'appliquent les règlements européens



mais également pour les pays et territoires avec lesquels existent des conventions bilatérales ou décrets de coordination en matière de sécurité sociale.

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

Deux numéros ont été publiés en 2024 :

Janvier 2024 : « *Les prestations familiales versées par la France à l'étranger entre 1968 et 2021* ». Il s'agit d'une étude sur longue période demandée par la Cnaf en 2022, terminée, présentée et partagée en 2023 à la Cnaf. Disposant d'un historique important d'informations dans ses bases de données, le Cleiss a été en capacité de répondre aux attentes de la Cnaf sur la profondeur historique des données, et de mettre en exergue un aspect méconnu des prestations familiales, à savoir que l'exportation des prestations familiales vers les pays appliquant les règlements européens et dans le cadre des conventions bilatérales est au global fortement en baisse sur les 50 années étudiées. Par ailleurs, cette étude a été l'occasion d'initier une démarche comparative des flux financiers « entrants » à l'échelle européenne, c'est-à-dire de collecter les données sur les prestations familiales versées par nos voisins européens vers la France. Si peu de réponses sont parvenues au Cleiss (seuls le Luxembourg et la Belgique ont répondu aux sollicitations), les données recueillies, même partielles, montrent que la France bénéficie de cette collaboration internationale.



août 2024 : « *La crise sanitaire continue à se répercuter en 2022 sur les dépenses relatives aux soins de santé internationaux* ». Cette étude, réalisée chaque année, constitue un état des lieux des soins de santé internationaux, à savoir, les dépenses de soins en France des assurés des régimes étrangers, et les dépenses à l'étranger des assurés des régimes français.



Une autre étude sur « *Le remboursement des soins de santé dispensés en 2022 aux assurés des régimes français dans les pays non liés à la France par un accord de sécurité sociale* » a été présentée au Conseil d'administration le 26 septembre. Elle permet de distinguer les 6 principaux pays sans accord de sécurité sociale avec la France destinataires de remboursements des soins à des assurés des régimes français. L'étude permet aussi, sur la dernière décennie, d'identifier un noyau stable : la Thaïlande, le Mexique, l'île Maurice, le Liban, la République dominicaine et la Chine. Cette étude, très appréciée, sera actualisée pour l'exercice 2023 pour une publication en 2025.

III. UNE DEMANDE TOUJOURS SOUTENUE DES USAGERS QUI IMPLIQUE UN IMPÉRATIF DE PÉDAGOGIE

Les usagers font appel au Cleiss pour répondre à leurs questions générales ou particulières, à l'occasion d'une expatriation ou au retour de celle-ci et à l'occasion de courts séjours à l'étranger, mais également pour résoudre des difficultés rencontrées avec des institutions françaises et étrangères de protection sociale. Même si le site internet de l'établissement est reconnu pour sa richesse et ses mises à jour régulières, il ne permet pas de répondre à toutes les interrogations des différents publics. Le contact direct avec un agent reste donc indispensable comme le montre le nombre d'appels, de courriers et de sollicitations diverses traités par le Cleiss, en sus des rencontres physiques possibles uniquement lors des salons (cf. II 2.).

1. PREMIÈRE ANNÉE COMPLÈTE DE LA NOUVELLE ORGANISATION DU STANDARD ET DES PERMANENCES JURIDIQUES ; DES TAUX DE RÉPONSE PLUS SATISFAISANTS

Le déménagement du Cleiss à Montreuil en février 2023 a été l'occasion de déployer une nouvelle infrastructure technique pour accompagner la réorganisation de l'accueil téléphonique. Cette réorganisation comprend la réinternalisation du standard téléphonique et l'extension des horaires des permanences juridiques, à raison d'une demi-journée chaque jour, pour répondre aux demandes d'expertises plus approfondies.

Si le volume global d'appels reçus a légèrement diminué (voir annexe 1), le nombre d'appel traités pendant la permanence juridique reste stable avec 729 appels traités en moyenne chaque mois (722 en 2023). Les appels se répartissent de façon assez homogène entre les différents champs couverts par le Cleiss avec une sollicitation plus importante sur l'application des conventions bilatérales de sécurité sociale côté prestations et une sollicitation toujours aussi importante sur la détermination de la législation applicable malgré le transfert des dérogations à l'Urssaf Nord - Pas-de-Calais.

Les jours avec la plus forte affluence sont les mardis et les jeudis, avec une plus grande concentration pendant les heures d'ouverture de la permanence juridique.

Enfin, il est à noter une diminution significative de 5 points du nombre d'appels perdus en 2024, passant ainsi de 35 à 30 %. (Voir infographie en annexe 1)

2. LE PCN TOUJOURS TRÈS SOLLICITÉ PAR LES PARTICULIERS

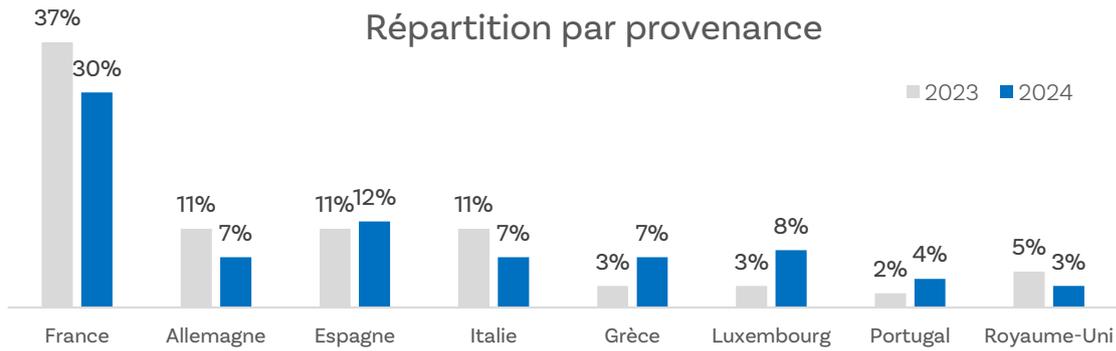
En application de la réglementation de l'Union européenne, le point de contact national (PCN) est chargé de diffuser à différents publics (patients, caisses de sécurité sociale, points de contact nationaux, prestataires de santé et associations de malades) une information aussi complète que possible en matière de soins transfrontaliers, chaque État membre étant tenu d'assurer cette fonction de façon spécifique et identifiable. Pour la France, cette mission est assurée par le Cleiss. Les coordonnées des points de contact désignés par les États membres sont disponibles sur le site Europa.eu.

En 2024, le Cleiss, en sa qualité de PCN, a traité 352 demandes individuelles (contre 376 en 2023). Ce chiffre a diminué par rapport à 2023 (-6,38 %) mais dans une proportion moindre que précédemment : en effet, la baisse était de 31,64 % entre 2022 et 2023. Plusieurs facteurs combinés peuvent expliquer cette légère baisse : notamment, une réorganisation interne, le développement des sites de l'assurance maladie et les questions transitant désormais par EESSI. Les demandes ont été traitées dans un délai moyen de 16 jours, un délai un peu plus long que les années précédentes qui s'explique par l'absence prolongée d'un agent.

Comme les années précédentes, les sollicitations émanent en premier lieu des particuliers à hauteur de 67 %, en baisse de 5,6 points par rapport à 2023 (71 %), en deuxième lieu des autres PCN à 15 %, suivi par des questions de prestataires de soins à 7 % et à 5 %, des caisses de sécurité sociale et des services sociaux (souvent des assistantes sociales de services hospitaliers). Les questions proviennent principalement de la France, de l'Espagne et du Luxembourg :

Répartition par origine des questions





En ce qui concerne la répartition des questions, la majorité des interrogations portent sur la procédure de remboursement des soins de santé, soit 27 % (35 % en 2023), suivies de questions sur des prestataires de soins et d'ordre général (16 %) ; enfin, 9 % des demandes concernent les droits des assurés en application de la directive n° 2011/24/UE du 9 mars 2011 relative aux droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers.

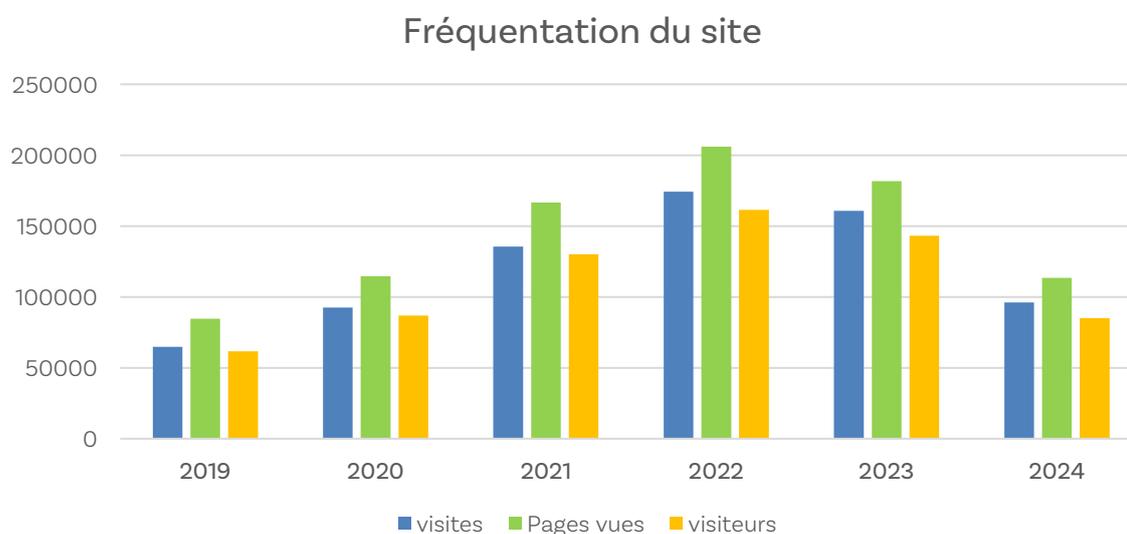
Répartition par type de demande



Les questions posées aux PCN européens sont répertoriées en 5 catégories à des fins statistiques, selon les critères fixés de façon homogène par la Commission européenne :

- soins urgents dans le pays du PCN
- soins programmés dans le pays du PCN
- soins urgents dans un autre État membre
- soins programmés dans un autre État membre
- autres cas.

Bien que le Cleiss s'emploie à fournir une information complète sur son site, ainsi que des actualisations régulières comme indiqué ci-dessous, on note une baisse de la fréquentation des pages internet dédiées aux soins transfrontaliers par rapport à 2023 :



Les mises à jour portent sur la diffusion :

- de la convention de coopération sanitaire relative à l'aide médicale urgente Sarre/Lorraine ¹
- et des trois nouvelles conventions de coopération avec les hôpitaux universitaires de Genève (HUG) ²

■ **La Commission européenne a réuni les PCN en décembre et financé des ateliers.**

Le Cleiss a participé avec la Direction de la sécurité sociale à une réunion à distance organisée par la Commission européenne et réunissant les points de contact nationaux et les membres du groupe d'experts les 11 et 12 décembre. L'ordre du jour portait sur :

- les données statistiques 2023 sur la mobilité des patients en matière de soins transfrontaliers et un point de situation sur le Portail Numérique Unique (PNU) ;
- un point d'actualité sur : l'étude sur la télémédecine (applicabilité des législations européennes sur les services de télémédecine); la reconnaissance des prescriptions transfrontalières ; les maladies rares et les réseaux européens de référence (ERN) ; la réforme pharmaceutique ; l'Espace européen des données de santé (EHDS) ;
- l'organisation d'ateliers par les États membres visant à améliorer l'information aux patients sur les soins transfrontaliers avec un focus sur les maladies rares.

¹ <https://www.cleiss.fr/docs/cooperation/cc-france-allemande.html#ccamusl>

² <https://www.cleiss.fr/docs/cooperation/cc-france-suisse.html>

Comme indiqué sur ce dernier point, afin d'améliorer l'information aux patients, la Commission a financé l'organisation de 10 ateliers nationaux, comprenant notamment un focus sur les maladies rares.

Le Cleiss a suivi 5 ateliers sur les 8 organisés par les États membres : Irlande le 17 juin, Grèce et Chypre le 17 septembre, Estonie et Lituanie le 26 septembre, Finlande le 22 octobre, et enfin Belgique et Pays-Bas le 29 novembre.

Le Ministère de la santé organisera pour la France un atelier le 27 février 2025 à Strasbourg sur les maladies rares et les réseaux européens de référence (centres experts en matière de maladies rares).

Le Cleiss a également suivi 3 webinaires organisés par la Commission en lien avec la santé :

- Combattre la stigmatisation liée à la santé mentale ;
- Présentation du rapport d'évaluation des Réseaux Européens de Références ;
- Soins de santé des personnes transsexuelles.

■ Coopération régulière avec l'Allemagne et la Suisse

Le Cleiss coopère de manière régulière ces dernières années avec TRISAN, le Centre de compétences tri-national (France, Allemagne, Suisse) pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé.

Il a ainsi participé à 3 réunions en 2024 avec les experts des différentes institutions frontalières compétentes (Cpam du Bas-Rhin, Moselle, AOK, Barmer, Helsana, Infobests etc.) sur des sujets liés à la détermination de la législation applicable et du droit aux prestations du régime concerné. Les échanges permettent au Cleiss de partager son expertise avec ses partenaires et de faire, en tant que de besoin, la liaison avec ses tutelles.

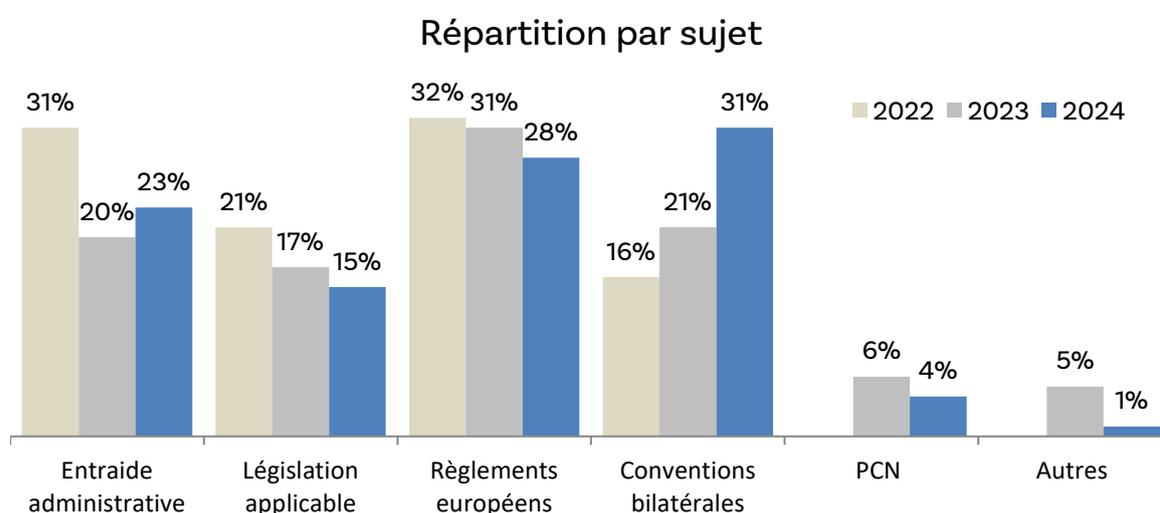
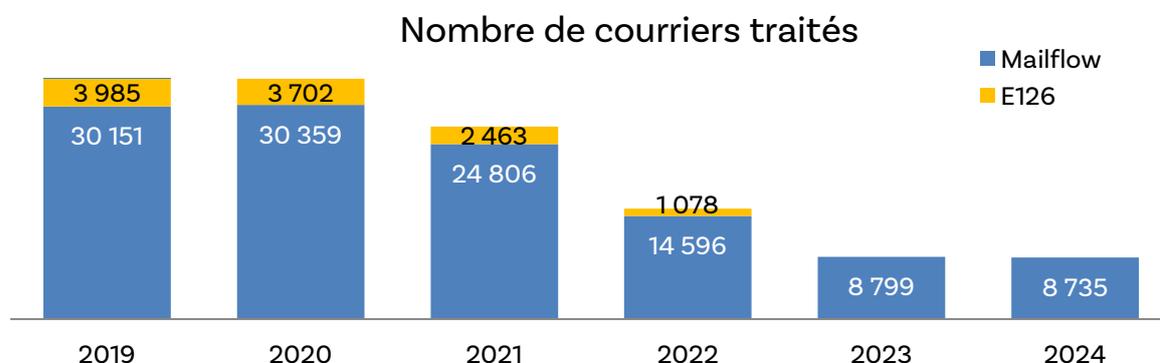
3. LE NOMBRE DES QUESTIONS POSÉES VIA LE SITE INTERNET SE STABILISE APRÈS UNE FORTE BAISSSE ENTRE 2019 ET 2022

Si le Cleiss est toujours très sollicité pour répondre aux demandes d'information des différents interlocuteurs (assurés, organismes étrangers et français, entreprises, cabinets de conseil...), il l'est désormais davantage par des canaux dématérialisés que par des courriers papiers, soit par mail, soit par RINA dans le cadre des échanges électroniques d'information sur la sécurité sociale (EESSI) ou par téléphone (Cf. 1 supra).

Le nombre des questions traitées par le Cleiss reste stable : 8 735 questions traitées contre 8 799 en 2023. Ce nombre inclut aussi bien les réponses aux questions portant sur la protection sociale en cas de mobilité internationale dans le cadre des règlements européens, des conventions bilatérales et dans des pays hors accords, que les formulaires de liaison transmis par des institutions des pays avec convention.

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 : ces demandes qui arrivent au terme des délais de prescription sont de moins en moins nombreuses.

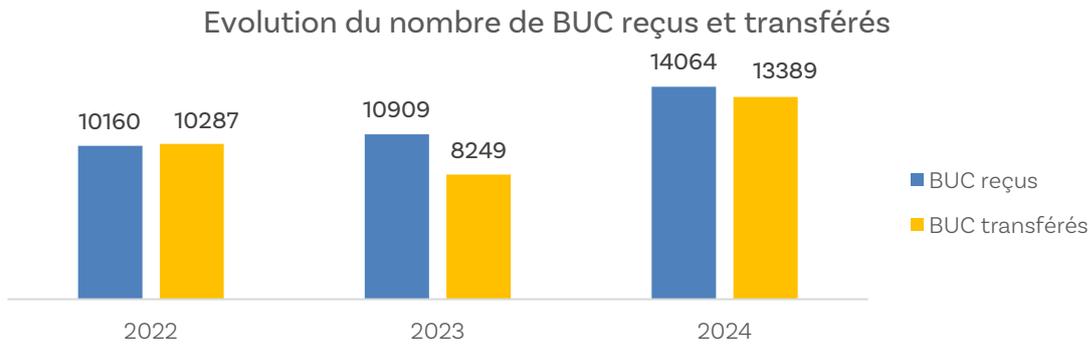


On remarque :

- une augmentation constante concernant les conventions bilatérales en lien direct avec l'activité soutenue des relations bilatérales en 2024 (Cf. supra I 1) ;
- une augmentation concernant l'entraide administrative qui s'explique notamment par la réception des formulaires de liaison de demande de prestations pour les conventions bilatérales de sécurité sociale dans lesquelles le Cleiss est désigné comme l'un des organismes pouvant recevoir ces formulaires avant de les orienter vers l'institution compétente française (Argentine, Japon et Corée) ; par la réception de demandes de certificats provisoires de remplacement par les hôpitaux étrangers qui devraient s'adresser par EESSI aux institutions étrangères compétentes sur le risque maladie ;
- enfin, une légère baisse concernant le secteur de la législation applicable explicable par le transfert de la gestion des dérogations à l'Urssaf malgré une activité qui reste importante en raison de l'expertise que le Cleiss a acquise dans ce domaine.

4. L'ACTIVITÉ DE TRAITEMENT DES DOSSIERS EESSI RESTE SOUTENUE

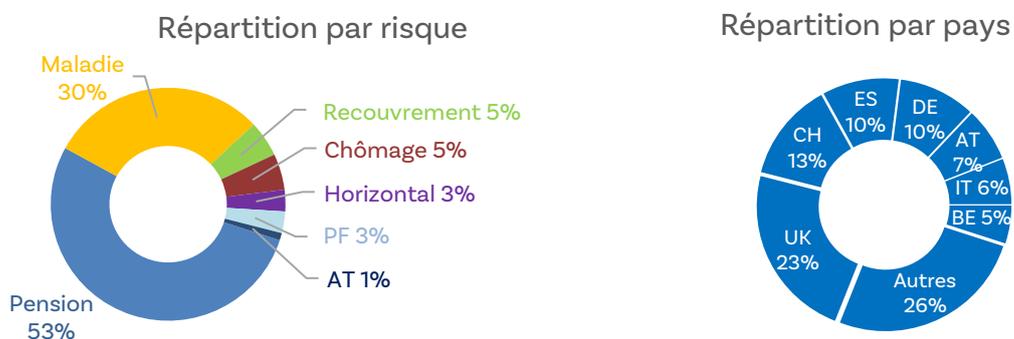
Comme le montre le diagramme ci-dessous, le Cleiss a été une nouvelle fois, en sa qualité d'organisme de liaison, très sollicité dans le cadre des échanges électroniques d'information de sécurité sociale EESSI puisqu'il a reçu 14 064 BUC¹, soit une augmentation de près de 29 % par rapport à 2023 (10 909 BUC reçus).



Le Cleiss a transféré 13 389 BUC aux organismes français compétents, soit un taux de transfert de 95 % contre 75 % en 2022, revenant ainsi à des standards de taux de transfert (98 % en 2022).

Cette augmentation de 20 points est le fruit de plusieurs mesures organisationnelles afin de fluidifier davantage l'orientation des flux vers les institutions compétentes françaises et surtout de respecter les dispositions des règlements européens de coordination² et la décision n°6 de la Commission administrative du 19 octobre 2017 concernant la détermination du moment où un message est considéré comme reçu dans le cadre d'EESSI.

En annexe 2 du présent rapport, figure la répartition détaillée par BUC transférés par le Cleiss. Ci-après la répartition des BUC reçus au Cleiss par risque et par pays en 2024 :



¹ Hors BUC législation applicable.

² Règlement (CE) n°883/2004 du 29 avril 2004 portant sur la coordination des systèmes de sécurité sociale et règlement (CE) n°987/2009 du 16 septembre 2009 fixant les modalités d'application du règlement (CE) n° 883/2004.

Comme les années précédentes, les risques maladie et pension représentent plus de 80 % des transferts. Le nombre important de dossiers (BUC) reçus peut s'expliquer à la fois par le fait que le Cleiss est l'organisme de liaison et par la complexité de l'organisation française. Celle-ci conduit les organismes étrangers à s'adresser au Cleiss pour identifier l'organisme français compétent et empêche à ce stade de désigner pour tous les BUC une institution par défaut, rôle que joue de fait actuellement le Cleiss. L'augmentation des BUC reçus peut également s'expliquer par l'entrée en production de nouveaux pays comme la Suisse (le 6 mai) sur les dossiers relatifs aux pensions, pays qui représente à lui seul 13 % des flux EESSI sur l'année.

Or, même si le taux de transfert des dossiers a été nettement amélioré, ces procédures de transfert, outre qu'elles représentent une activité répétitive, retardent le traitement des dossiers des assurés en créant artificiellement une étape supplémentaire. On doit donc rechercher des leviers d'amélioration, par exemple avec la mise en place en mai 2024 du service « help desk métier niveau 2 ». Le Cleiss poursuit également ses actions sur les critères d'identification dans l'annuaire européen des institutions et de pédagogie vis-à-vis des partenaires étrangers pour améliorer l'identification directe des institutions françaises compétentes. Il participe également aux travaux menés par les institutions françaises dans un souci de simplification et de clarté vis-à-vis des institutions étrangères.

IV. UNE ANNÉE 2024 MARQUÉE PAR LES ÉCHÉANCES EUROPÉENNES

Outre les élections européennes en vue du renouvellement du Parlement, qui se sont tenues en juin 2024 a connu de nombreuses actualités au niveau européen plus spécifiquement sur la sécurité sociale. Le Cleiss a contribué à de nombreux travaux techniques et juridiques. Au titre de ses nombreux rôles dans EESSI (point de contact national, responsable de l'annuaire, expert technique RGPD, coordonnateur des tests, organisme de liaison...) et impliqué dans divers projets européens de dématérialisation, le Cleiss a été largement sollicité. Par ailleurs, il a continué à apporter son expertise en matière de législation applicable au ministère et à ses partenaires.

1. ACTUALITÉS EUROPÉENNES : RÉVISIONS DE GUIDES PRATIQUES ET APPUI SUR LA DÉTERMINATION DE LA LÉGISLATION APPLICABLE

a) Mise à jour du guide pratique sur la législation applicable dans l'UE, dans l'EEE et en Suisse et au Royaume-Uni

Le guide pratique sur la législation applicable dans l'Union européenne (UE), dans l'Espace économique européen (EEE), en Suisse et au Royaume-Uni a été élaboré et approuvé par la commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale (CACSSS) et vise à fournir un instrument de travail pour aider les institutions, les employeurs et les citoyens à déterminer la législation de l'État membre qui devrait s'appliquer dans des circonstances de mobilité transfrontalière.

Le guide pratique a été mis à jour pour la dernière fois en décembre 2013. Or, de nombreuses évolutions ont été enregistrées dans le domaine de la coordination de la sécurité sociale au cours des dernières années (notion d'activité substantielle, activité marginale, siège social, etc.). De ce fait, la CACSSS a mandaté un groupe ad hoc afin de réviser le guide : 35 représentants de 19 États membres de l'UE, de l'EEE, de la Suisse et du Royaume-Uni.

Les représentants de la France sont la DSS et le Cleiss. Ce dernier contribue ainsi à l'élaboration de la révision du guide en délivrant son expertise tant juridique (recherches jurisprudentielles, notes de la Commission européenne) que pratique avec, sur ce dernier volet, le retour d'expérience des organismes français de sécurité sociale. Il est chargé de la rédaction d'un chapitre sur la part substantielle d'activité au titre de l'application de l'article 13 du règlement n°883/2004. Le rapport final contenant la version définitive du guide pratique révisé est prévu pour la fin du 1^{er} semestre 2025.

Parallèlement à ces travaux, le Cleiss a participé à la mise à jour d'un autre guide pratique : le guide des experts nationaux détachés du Comité de Liaison des experts nationaux

détachés, mis à disposition des experts détachés, pour la grande majorité d'entre eux, à Bruxelles auprès des institutions européennes. Ce guide leur fournit une « check list » des principales étapes de leurs parcours d'installation à Bruxelles, décrit leur futur environnement de travail ainsi que leurs droits et obligations, notamment au regard de la protection sociale.

b) L'appui aux partenaires français : UCN, Expertise France, CAVIMAC, CARMF et CINDEK

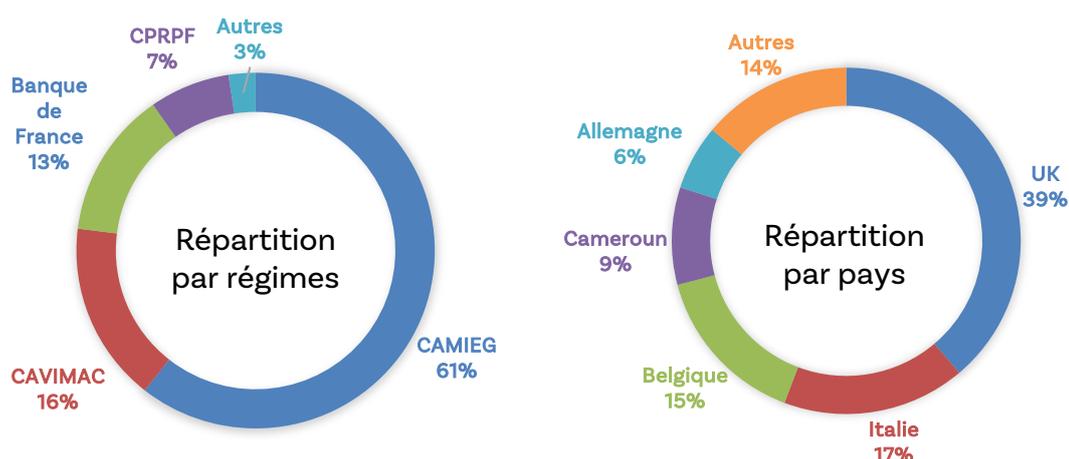
Compte tenu de son expertise, le Cleiss a continué d'assurer un soutien aux organismes compétents en matière de détermination de la législation applicable dans le cadre des accords internationaux de sécurité sociale.

L'appui juridique du Cleiss auprès des Urssaf se traduit en 2024 par 8 réunions de l'instance opérationnelle, au cours desquelles sont discutées les problématiques rencontrées sur le terrain par les acteurs de la mobilité internationale.

En outre, en préparation de la reprise en 2026 par l'Urssaf caisse nationale de la compétence sur l'instruction des demandes dérogatoires pour les travailleurs des régimes spéciaux, le Cleiss a transmis à l'UCN un état des lieux des dossiers et une note sur la gestion des dossiers dérogatoires.

S'agissant des demandes de maintien au régime français, le Cleiss a instruit 136 demandes émanant de la CAMIEG, de la CAVIMAC, de la CPRPF, de la Banque de France, du CCAS, etc. : 95 ont fait l'objet d'un accord de la part de l'institution compétente étrangère.

Ci-dessous la répartition par régime et par pays concerné :



Le Cleiss reste temporairement l'institution compétente, pour les régimes spéciaux, pour transmettre à l'autorité de l'autre État la demande de maintien au régime français de

sécurité sociale. C'est cette dernière qui prend la décision définitive. Pour autant, le Cleiss s'assure de la recevabilité des demandes et de leur complétude avant leur transmission.

En 2024, le Cleiss a ainsi retourné 4 demandes de maintien au régime français pour des salariés envoyés en mission au Royaume-Uni après le 1er mai 2021. En effet, dans le cadre de l'Accord de commerce et de coopération entre l'UE et le Royaume-Uni entré en vigueur le 1er janvier 2021, le détachement est strictement limité à 24 mois sans possibilité de prolongation ou de dérogation exceptionnelle.

Par ailleurs, le Cleiss a pu nouer de nouveaux contacts avec des acteurs de la mobilité internationale.

Le Cleiss a reçu en septembre Expertise France, l'agence française de coopération technique internationale, pour l'informer des règles applicables pour détacher du personnel à l'étranger dans le cadre des accords internationaux de sécurité sociale. Ce même mois, le Cleiss a reçu la CAVIMAC afin d'échanger sur les difficultés rencontrées par ses assurés en matière de pensions de vieillesse et cotisations obligatoires dans le cadre de leurs activités culturelles en Italie. Il a rencontré au dernier trimestre les équipes de la CARMF (caisse autonome des médecins en France) pour échanger entre autres sur les processus de liquidation de pensions pour des assurés avec des périodes à l'étranger.

Enfin, le Cleiss a participé à quatre reprises à des conférences organisées par le CINDEK, club inter-entreprises sur les stratégies et politiques de mobilité internationale, pour apporter son expertise sur les questions liées à l'expatriation, au détachement et à l'impact du télétravail sur la législation applicable.

2. DE NOMBREUX CHANTIERS EESSI, ALORS QUE SE CONFIRME LA MONTÉE EN CHARGE DU DISPOSITIF : PLUS DE 27 MILLIONS DE DOSSIERS ÉCHANGÉS

2024 a été marquée par la fin du déploiement au niveau européen de toutes les procédures EESSI individuelles : demande de pension, demande de recouvrement, demande d'informations... Cette montée en charge du dispositif s'est traduite par le passage de 69 408 571 SED et 19 246 175 dossiers en octobre 2023 à 113 429 800 SED et 27 691 735 dossiers 12 mois après¹, soit 44 021 229 SED et 8 445 560 dossiers supplémentaires échangés sur la même période. Ces chiffres témoignent de l'appropriation du dispositif par toutes les institutions.

Pour accompagner ce mouvement, le Cleiss a ouvert en mai une adresse de contact « *Service Desk level 2 business* » (service d'assistance EESSI niveau 2 métier) afin de répondre aux exigences des « *Terms of Collaboration* » qui s'imposent à tous les États membres².

¹ Chiffres globaux de production depuis avril 2019 des 32 pays participant dans le dispositif EESSI.

² Le Cleiss œuvre pour la pleine application des termes de collaboration signés entre les États et la Commission européenne. À cet effet, un travail de fond a été initié visant à bien informer les organismes français afin que les procédures validées par la Commission administrative et qui encadrent le dispositif EESSI soient bien respectées (*Termes de collaboration, gestion des versions,*

Entre mai et décembre, le Cleiss a ainsi pu apporter une assistance sur 900 dossiers avec la collaboration des autres services d'assistance EESSI. Ce service a également pour but de mettre en œuvre de bonnes pratiques permettant une meilleure résolution des dossiers avec un taux et un délai de réponse améliorés.

Le Cleiss a conduit plusieurs sessions de formation à destination des organismes français afin d'améliorer la compréhension des règles de coordination de la sécurité sociale et de faciliter l'utilisation des procédures dématérialisées. Plusieurs organismes français ont pu bénéficier de cette formation : le Sénat, l'URSSAF, le CPRPF, la Caisse des Dépôts, la CARCDSF, la CAVOM, la CNMSS...

Le Cleiss est également chargé de gérer, pour le compte des organismes français de sécurité sociale, l'annuaire européen. La fiabilisation des données relatives aux institutions françaises dans l'annuaire, l'un des objectifs de la COG 2021-2024, s'est poursuivie. À cet effet, le Cleiss, conformément à la décision n°E2 de la Commission administrative, a produit des notes sur les changements substantiels concernant :

- la fermeture le 17 août de l'instance RINA du Cleiss réservée aux dossiers « Législation Applicable », le Cleiss n'ayant plus qu'une seule instance en sa qualité d'organisme de liaison ;
- la centralisation au 3 juin de la gestion des dossiers Prestations familiales sur la MSA Corse ;
- la réorganisation au 1er octobre de la gestion des dossiers recouvrement au sein de la CNAV avec une centralisation sur la Carsat Alsace-Moselle ;
- l'activation des compétences du Sénat le 25 novembre.

Toujours dans le cadre des travaux EESSI, le Cleiss a été désigné comme expert technique dans le groupe de travail européen sur le RGPD. Cette mission a permis d'aborder tous les impacts du RGPD sur le projet et d'informer les organismes français. Les travaux ont porté sur la qualification juridique des rôles des parties intervenantes.

Cependant, le plus gros chantier pour les organismes européens a été le retour au fonctionnement habituel de la procédure de gestion des versions du modèle commun des données (CDM). Cette procédure prévoit que, chaque année, une version est livrée aux États au mois de décembre pour une mise en production au mois de décembre de l'année suivante.

En raison du transfert de la maintenance de l'application RINA (*Reference Implementation of a National Application*) de la Commission européenne aux États et des délais de mise en place du marché conjoint (*Joint Procurement Agreement - JPA*) entre 25 États, la mise en production de la version du CDM 4.3 de décembre 2021 n'a pas eu lieu comme initialement prévue en décembre 2022. Les négociations ont conduit à fixer la date de mise en production au 21 octobre 2024.

gestion du changement, support, niveaux de service entre États et procédure d'escalade associée, continuité du service, ...).

Pour ce faire, des tests d'interopérabilité entre États ont été planifiés sur la période juillet-août et ont fortement mobilisé le Cleiss qui a assuré :

- Le rôle de coordonnateur national des tests auprès de la Commission européenne. Ce rôle a été institué par une nouvelle procédure européenne ;
- La traduction de l'essentiel des cas tests pour les organismes français participant aux tests ;
- L'exécution des tests de 35 sur les 99 procédures d'EESSI avec 5 pays - Autriche, Grèce, Slovaquie, Suisse, et Pays-Bas - en soutien aux organismes français.

Du fait de ce transfert de maintenance de RINA, le Cleiss a également contribué aux réflexions au niveau national et a présenté à son Conseil d'administration différents scénarios.

Par ailleurs, le programme européen visant l'amélioration d'EESSI a été prolongé de 2026 à 2027. Il est passé à 12 lots allant de l'amélioration des processus métier (*Business Process Improvement - BPI*) à la fermeture des serveurs FTP servant pour des échanges hors EESSI. L'événement marquant de ce programme a été la livraison en mai d'un nouveau logiciel pour la gestion des points d'accès nationaux déclenchant un lourd chantier d'installation, de tests et de migration dans chaque État.

Sur les autres volets du programme de travail, le Cleiss a participé activement aux travaux :

- de l'accord des niveaux de service entre États (*Country to Country Service Level Agreement - C2CSAL*) dont il a été le rapporteur aux Commissions technique et administrative ;
- de mise en place d'un système de signalement entre États (*Country to Country Ticketing System*) en lien avec l'accord C2CSLA ;
- de continuité de service afin de trouver un accord sur les solutions envisageables en cas de panne prolongée du système EESSI.

3. NUMÉRISATION DU SERVICE PUBLIC DE LA SÉCURITÉ SOCIALE AU NIVEAU EUROPÉEN : UNE AMBITION SOUTENUE PAR PLUSIEURS RÈGLEMENTS

La numérisation du service public de la sécurité sociale au niveau européen s'inscrit dans l'ambition globale de la numérisation des services publics en lien avec la « boussole numérique 2030 » ou « Décennie numérique » symbolisée par 4 axes :

Cette stratégie comprend un axe spécifique sur les services publics (« *Government* ») qui prévoit notamment l'accessibilité en ligne des principaux services publics.





Compétences

Spécialistes des TIC: 20 millions d'euros - convergence des femmes

Compétences numériques de base : min 80% de la population



Transformation numérique des entreprises

Prise en charge des technologies: 75 % des entreprises de l'UE utilisant le nuage, l'IA ou les données massives

Innovateurs : une croissance de la croissance et un financement pour doubler les licornes de l'UE

Adoptes tardives: plus de 90 % des PME atteignent au moins un niveau de base d'intensité numérique



Infrastructures numériques sûres et durables

Connectivité : le gigabit pour tous

Découpe des semi-conducteurs: double part de l'UE dans la production mondiale

Données - Bord et nuage: 10 000 nœuds de bord hautement sécurisés climatiquement neutres

Computing Comptabilité: premier ordinateur avec accélération quantique



Numérisation des services publics

Principaux services publics: 100 % en ligne

Santé en ligne: 100 % des citoyens ont accès aux dossiers médicaux en ligne

Identité numérique: 100 % des citoyens ont accès à une ID numérique

Source : Commission européenne

À cet effet, la sécurité sociale est concernée notamment par les règlements suivants visant à soutenir la stratégie numérique de l'Europe :

- Règlement (UE) n° 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 ;
- Règlement (UE) n° 2022/868 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2022 portant sur la gouvernance européenne des données et modifiant le règlement (UE) n° 2018/1724 (règlement sur la gouvernance des données) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) ;
- Règlement (UE) n° 2024/903 du Parlement européen et du Conseil du 13 mars 2024 établissant des mesures destinées à assurer un niveau élevé d'interopérabilité du secteur public dans l'ensemble de l'Union (règlement pour une Europe interopérable) ;

- Règlement (UE) n° 2024/1183 du Parlement européen et du Conseil du 11 avril 2024 modifiant le règlement (UE) n° 910/2014 en ce qui concerne l'établissement du cadre européen relatif à une identité numérique.

En 2024, le Cleiss a officialisé sa participation au consortium Digital Credentials for Europe (DC4EU) et a continué sa participation dans les travaux sur le volet sécurité sociale visant un pilote à grande échelle (Large Scale Pilot) de la numérisation du certificat A1 de législation applicable, ainsi que de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM), en application du règlement sur l'identité numérique eIDAS 2.0.

Après avoir coordonné fin 2023 et début 2024 la participation française dans les travaux d'élaboration du Business Blue Print, un des principaux livrables de DC4EU, le Cleiss a contribué à des projets pilotes à Berlin à l'occasion du 13ème colloque organisé par la Deutsche Rentenversicherung Bund, puis à Bruxelles à l'occasion de la visite d'une école autrichienne qui a coïncidé avec une réunion conjointe des experts maladie et risque professionnel.

Avec le soutien du groupe Caisse des dépôts, le Cleiss a organisé le 7ème atelier de travail de DC4EU à Paris les 21 et 22 novembre 2024. Venues de 19 pays (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Slovaquie, Suède et Suisse), 80 personnes ont assisté à cet événement en présentiel et 20 à distance.



À cette occasion, le ministère des affaires sociales a présenté l'organisation du système français. France Identité a fait une démonstration du portefeuille électronique français et des travaux d'évolution dans le cadre du consortium européen Potential piloté par la France. La Caisse nationale d'Assurance Maladie et l'Urssaf Caisse nationale sont intervenues sur les solutions françaises actuelles d'émission et de vérification de la carte vitale électronique (eCV) et du certificat A1 (DP A1). Les discussions ont porté sur les évolutions à venir pour la mise en œuvre du règlement sur l'identité numérique, l'architecture ainsi que les initiatives de pilotes à grande échelle à venir en 2025, dont un pilote dans le cadre de la réunion de la Commission technique de février. Le Cleiss, membre permanent dans cette Commission et partenaire DC4EU, participe également à la préparation et à l'exécution de ce nouveau projet.

Au-delà de DC4EU, le Cleiss s'est porté volontaire pour un groupe de travail institué dans la Commission technique, à la demande de la Commission administrative, afin de cartographier toutes les initiatives numériques qui pourraient avoir un lien avec la protection sociale. Le groupe a déjà élaboré plusieurs fiches de présentation de textes

réglementaires et de projets informatiques généralisés ou en phase de pilotes dans le cadre de différents consortia, à titre d'exemples :

- Le relevé de carrière européen dans le cadre du consortium *European Tracking System* (ETS/FindYourPension) ;
- La carte européenne d'invalidité et la carte européenne de stationnement pour personnes handicapées ;
- L'espace européen des données de santé.

La suite de ce travail aura lieu avec l'AET, qui s'est engagée à y consacrer un module dans son outil en ligne en cours de développement dans le cadre du programme PROGRESS.

À noter que la montée en charge de la numérisation du service public de la sécurité sociale a conduit à la révision des missions de la Commission technique qui se prononce désormais non seulement sur les questions relatives à EESSI mais aussi sur les autres initiatives numériques pouvant affecter la coordination des systèmes de sécurité sociale européens.

Enfin, au niveau national, le Cleiss a continué son action d'information sur ces différents sujets. Aussi, après la rencontre du 4 avril 2023, une session d'information a été organisée le 4 avril 2024 au ministère de la Santé afin d'échanger avec les organismes français sur les évolutions dans les différents chantiers. Ces réunions démontrent le besoin d'information et de clarification que ressentent les acteurs français face à des initiatives parfois perçues comme trop nombreuses, voire concurrentes.

V. UNE ANNÉE TRÈS ACTIVE POUR OPTIMISER LA GESTION INTERNE DE L'ÉTABLISSEMENT ALORS QUE S'ACHÈVE LA PÉRIODE CONVENTIONNELLE 2021-2024

La convention d'objectifs et de gestion 2021-2024 (COG), adoptée en mai 2021, a pris fin cette année. Elle a été signée après une longue période pendant laquelle le Cleiss n'avait pas connu de contractualisation, et par ailleurs dans un contexte très particulier marqué par la pandémie de COVID et les confinements successifs. Elle aura permis à l'établissement de se transformer, de se recentrer et de se renforcer sur certaines missions et d'organiser son déménagement sur le site de Montreuil, tout en commençant à se doter des outils de suivi et de contrôle qui lui faisaient défaut. Les équipes du Cleiss auront donc consacré une partie de l'année 2024 à faire le bilan de cette COG et à préparer l'avenir en travaillant à la suivante ainsi qu'au schéma directeur des systèmes d'information, en continuant toutefois de consacrer du temps et des ressources pour améliorer le quotidien des agents, promouvoir la formation et renforcer les outils de gestion interne.

1. BILAN DE LA COG 2021-2024 ET PRÉPARATION DE LA SUIVANTE AVEC L'ADOPTION DES AXES STRATÉGIQUES PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'article R. 767-3 du code de la sécurité sociale prévoit que « les ministres de tutelle peuvent conclure avec le Cleiss une convention d'objectifs et de gestion comportant les engagements réciproques des signataires ». Sur la base de cette disposition, l'État et l'établissement avaient conclu une convention d'objectifs et de gestion pour la période 2021-2024. Dans la continuité de cette dernière, ils ont décidé en début d'année 2024 de renouveler l'exercice pour 2025-2028 de façon à assurer au Cleiss une vision pluriannuelle des attendus de ses partenaires et des moyens associés.

Sur la base des propositions formulées par l'établissement, issues de travaux internes avec les membres du comité de direction et leurs adjoints, les discussions avec la tutelle, portant sur les axes stratégiques déclinés en objectifs et actions, ont eu lieu entre avril et début juillet. Le 3 juillet, une réunion avec les caisses nationales a permis de leur présenter un avant-projet et de recueillir des suggestions, notamment sur le niveau et la qualité des services que le Cleiss leur assure. Les discussions avec les tutelles ont repris ensuite pour parvenir à un document synthétique, présenté au CSA du 10 septembre puis au CA du 26 septembre. Le CA s'est prononcé définitivement sur les axes stratégiques lors de sa séance du 26 novembre.

Durant l'été, parallèlement à ces travaux, la mission nationale de contrôle (MNC) de la DSS a accompli une mission d'évaluation de l'exécution de la précédente convention. Les questionnaires fournis et précis de la MNC, abordant systématiquement toutes les actions prévues par la COG 2021-2024, ont permis de porter un regard critique et constructif sur certaines orientations et réalisations de la précédente COG. Les conclusions de la mission sont venues en appui de nouvelles propositions au fur et à mesure de l'avancement des négociations.

À l'issue de la séance du CA du 26 novembre, les travaux ont repris en vue :

- de détailler les actions et de les répartir plus précisément entre les quatre années de la future COG, ainsi que de stabiliser les indicateurs ;
- de discuter des moyens consentis au Cleiss aussi bien en crédits qu'en effectifs.

Les résultats de ces travaux, à savoir la COG elle-même et le SDSI (voir ci-dessous), devront être approuvés par le CA, en principe au premier semestre 2025.

2. LE SDSI SE RENOUVELLE POUR ACCOMPAGNER LES AMBITIONS DE LA NOUVELLE COG

L'année 2024 s'est déroulée dans un contexte de préparation stratégique pour le Cleiss, marqué par la nécessité de définir les grandes orientations pour la période 2025-2029 du nouveau schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) qui accompagnera certains des objectifs et actions de la COG 2025-2028.

Ce travail a été réalisé exclusivement en interne et en parallèle des activités habituelles des équipes support et métier. De ce fait, ces opérations ont impliqué un rythme de travail soutenu et une forte collaboration des acteurs concernés. Les principales étapes de ce travail ont été les suivantes :

- Présentation de la méthodologie et du planning global ;
- Élaboration des matrices RACI ;
- Analyse approfondie des processus métiers, proposition de structuration future et définition des architectures applicatives 2025-2029 ;
- Création d'un prototype permettant de valider les premiers choix techniques ;
- Définition des charges et des plannings prévisionnels pour la période 2025-2029.

Le nouveau SDSI devrait être approuvé par le CA en même temps que la COG. Les deux exercices sont en effet fortement liés à double titre :

- D'une part, certains objectifs de la COG ne seront pas réalisables sans la modernisation des outils et méthodes de travail des agents du Cleiss ; les partenaires du Cleiss, et notamment ceux qui siègent au CA de l'établissement, devront également se les approprier, ce qui implique qu'ils en aient connaissance préalablement et en aient approuvé le principe ;
- D'autre part, la réalisation du SDSI, même majoritairement internalisée grâce notamment à la formation des agents, entraînera inévitablement des coûts,

notamment en investissements informatiques, lesquels doivent impérativement être provisionnés dans le cadre budgétaire contraignant de la nouvelle COG.

3. LES LOCAUX S'AMÉLIORENT MAIS...

Tout au long de l'année 2024, le Cleiss a poursuivi son dialogue avec le bailleur afin d'améliorer le confort et la sécurité du bâtiment.

Ont par exemple été réalisées les opérations suivantes :

- mise en sécurité par l'ajout de serrures électriques et de digicodes sur les sorties de secours des trois étages et mise hors service des ascenseurs pendant les nuits et week-ends ; vérification de la conformité des équipements électriques à chaque étage ; maintenance des équipements de sécurité incendie ;
- interventions régulières sur la gestion technique du bâtiment afin de réguler la température ;
- interventions concernant l'étanchéité des huisseries et du sol des terrasses ; les armoires électriques du bâtiment ; la plomberie du sous-sol et des canalisations d'évacuation des eaux usées et d'eaux pluviales ;
- réparation et maintenance des éclairages ;
- réparation des fours à micro-ondes ; maintenance des équipements de climatisation en salle serveur.

Malgré les améliorations que ces actions ont permises en cours d'année, le bâtiment doit encore faire l'objet de travaux, en particulier le changement complet des portes palières et le règlement définitif des problèmes de chauffage et de climatisation. Par ailleurs, le dialogue avec le bailleur se poursuivra afin de parvenir à une meilleure justification des consommations facturées dans les charges locatives.

4. DES CHANTIERS QUI PROGRESSED AVEC L'ARRIVÉE D'UN ISST ET L'ADOPTION D'UN PLAN DE FORMATION

a) 5 réunions du CSA dont deux consacrées aux conditions de travail

Au cours de l'année, les membres du comité social d'administration (CSA) se sont réunis à 5 reprises. Les principaux thèmes abordés ont porté sur l'exécution budgétaire de 2024, la présentation du budget 2025, la politique salariale, la présentation des axes stratégiques de la COG, le rapport de la MNC, le rapport sur le BSI.

Parmi ces séances du CSA, l'une fut entièrement consacrée aux conditions de travail et à la santé et sécurité au travail. Lors de cette séance, les points évoqués ont porté sur l'élaboration du DUERP, sur le plan de prévention des risques psycho-sociaux à la suite du rapport commandité à la société KPMG fin 2023, sur le rapport de l'exercice d'évacuation et sur le bilan annuel de la médecine du travail. Une deuxième séance a été partiellement consacrée à ces thèmes après la nomination d'un ISST (voir ci-dessous).

b) Le Cleiss dispose à nouveau d'un inspecteur santé sécurité au travail

Le 20 mars, le CA a demandé, par délibération, la nomination d'un inspecteur santé sécurité au travail (ISST) aux ministères de tutelle, l'établissement étant privé de cette ressource. À la suite à cette délibération, le Cleiss a saisi le ministère des affaires sociales et celui de l'économie et des finances (MEFI). Il a obtenu un avis favorable du réseau des ISST des ministères financiers. Cette démarche a abouti à la signature, le 15 octobre, d'une convention annuelle relative à l'accès aux prestations d'ISST réalisées par le MEFI. La convention est renouvelée tacitement, dans la limite de trois ans.

Les missions assurées par l'ISST sont triples :

- contrôle des conditions d'application des règles de santé et de sécurité au travail définies par le code du travail (Quatrième partie - Livres I à V) et applicables à la fonction publique ;
- conseil, expertise et proposition dans les domaines de l'application des règles et de la prévention des risques professionnels auprès du directeur de l'établissement ;
- animation, information et sensibilisation à la santé et la sécurité au travail des assistants de prévention et des agents.

L'ISST nouvellement nommée, ainsi que le médecin du travail, ont pu participer le 10 décembre au CSA en partie consacré aux conditions de travail.

En 2024, les membres du comité social et économique (CSE), représentant les agents de droit privé, se sont réunis deux fois. Les points soumis à l'ordre du jour de ces séances ont porté sur l'attribution des points de compétence et les protocoles d'accord applicables au Cleiss.

c) Une année très active pour la formation des agents

Un plan de formation 2024-2025 a été élaboré avec les membres du CSA du Cleiss et adopté par décision du 3 avril. Ce plan aborde successivement les formations qui contribuent directement à l'atteinte des objectifs stratégiques du Cleiss et à la culture commune des agents et leur permettent d'appréhender les enjeux des politiques publiques les concernant ; les formations plus spécifiques au métier de chaque direction et chaque agent, dans le but de s'adapter aux évolutions des métiers, ainsi que les préparations aux concours administratifs ; les formations obligatoires qui doivent être suivies soit par tous les agents, soit par certains seulement en raison du caractère particulier de leur mission, de leur positionnement hiérarchique ou de leur mandat syndical.

De plus en plus de webinaires sont proposés, notamment dans le domaine de protection sociale, de la comptabilité publique. Ils sont de plus en plus appréciés par les agents. Au total, 43 actions de formations ont été comptabilisées en 2024.

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Comptabilité /gestion budgétaire	2	2	1
Achat / Marché public	2	2	1
Linguistique	10	11	10
Juridique / droit social européen	2	8	7
RH/Management	2	4	3
Statistiques	1	1	1
Développement personnel	1	1	1
Projet Voltaire	1	1	1
Webinaires/Conférence	9	14	6
Formation certifiante / VAE	2	2	2
Informatique	2	5	5
Sensibilisation au RGPD	2	14	14
Egalité/Diversité	1	42	42
Préparation concours	2	3	2
Santé, sécurité au travail	3	13	13
Apprenti/Préparation Master 2	1	1	1
TOTAL	43	124	110

Les autorisations d'engagement allouées à la formation s'élèvent à 39 773 € et la dépense à 25 711 €.

5. DES EMBAUCHES PLUS NOMBREUSES, 4 PROMOTIONS ET DE NOMBREUX JEUNES EN FORMATION

Au 31 décembre 2024, l'ETPT est de 75,72 et l'effectif physique est de 78 agents, répartis de la manière suivante :

- 39 fonctionnaires,
- 35 salariés de droit privé relevant de la convention collective Ucanss,
- 3 agents contractuels de droit public (dont un en CDI),
- 1 apprenti.

En 2024, 4 agents ont quitté le Cleiss. Parmi ces départs, un fonctionnaire a été placé en décharge syndicale totale. Un agent a été muté à la CPAM de Paris.

En contrepartie, sept nouveaux agents ont pris leur fonction au sein de l'établissement dont deux à la direction des systèmes d'information (DSI). Un troisième agent a changé de service et également intégré la DSI. Les autres nouveaux agents ont pris leurs fonctions au sein de la direction des études et de la direction des affaires juridiques.

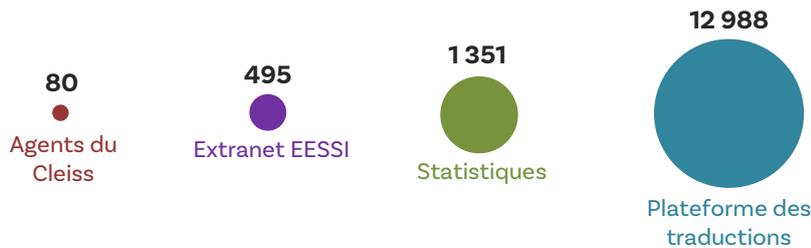
En outre, dans le cadre de ses actions de formation et de partage d'expertise, le Cleiss a largement développé l'accueil et l'accompagnement dont ont bénéficié plusieurs jeunes pour découvrir ses missions et se former :

- Un représentant de la DRV Bund, l'assurance retraite allemande, a effectué un mois d'immersion au sein de la Cnav et le Cleiss l'a accueilli le 19 mars ;
- Une équipe de cinq élèves attachés de l'IRA de Bastia a pu travailler pendant plusieurs semaines (du 11 mars au 7 mai) dans le cadre d'un « rapport sur commande d'une administration » au sein du Cleiss, avec l'ensemble des équipes de l'établissement, tantôt en visioconférence, tantôt en présentiel ;
- Une élève attachée de ce même IRA a eu l'opportunité de passer une semaine, du 3 au 7 juin, au sein du Cleiss et d'assister aux travaux avec ses partenaires (à l'occasion de la commission mixte avec la Tunisie) afin de découvrir les divers métiers exercés par les attachés ;
- Une élève de seconde a pu bénéficier d'un stage d'observation en milieu professionnel, l'occasion pour elle d'approfondir ses connaissances dans un environnement concret ;
- Une élève en BTS « Support à l'action managériale » a pu pendant un mois mettre en pratique les connaissances théoriques apprises dans son cursus ;
- À compter du mois de septembre, une apprentie a rejoint la direction des services linguistiques pour sa dernière année de formation au métier de traductrice. Elle pratique l'anglais et le chinois.

Enfin, quatre fonctionnaires ont obtenu une promotion. Trois d'entre eux ont été promus au grade supérieur et un a été promu au corps d'attaché d'administration de l'État.

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

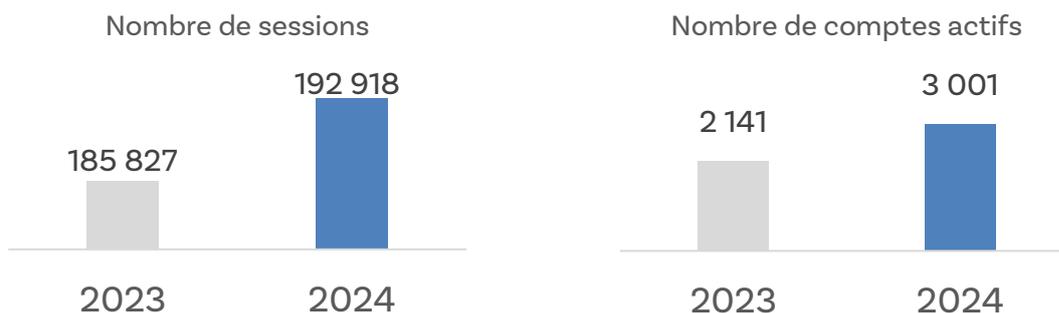
Le Cleiss prend en charge les demandes d'intervention informatique de ses agents et des agents des organismes disposant de comptes utilisateurs d'une des applications qu'il met à disposition. Le support est entièrement réalisé en interne par les équipes informatiques de l'établissement. Voici les différents utilisateurs et le nombre de comptes pris en charge par la DSI en 2024 :



Les demandes d'intervention adressées par le biais de la solution de *ticketing* sont en diminution de 23 %, soit 850 en 2024. Cette baisse reflète vraisemblablement la fin de l'effet « déménagement ».

Le renforcement de l'effectif de la direction des systèmes d'information du Cleiss produit un effet très visible sur le délai moyen de résolution des demandes support. En effet, celui-ci diminue de 67 % et passe sous la barre des 5 jours.

La plateforme des traductions, outre son nombre élevé d'utilisateurs internes et externes, continue à être très sollicitée. Le service a connu une augmentation de fréquentation de 3,8 %. L'activité quotidienne sur 227 jours ouvrables fait apparaître une moyenne de 850 sessions par jour. Le nombre de comptes actifs a également connu une croissance de 40 %.



Dans leur grande majorité, les taux de disponibilité des services applicatifs ont été très satisfaisants en 2024. La plupart des applicatifs affichent des taux équivalents ou supérieurs à la référence des bonnes pratiques que l'on retrouve dans les contrats de niveaux de service (SLA des contrats d'hébergement) commerciaux. Les chiffres détaillés de la disponibilité des équipements du Cleiss se trouvent en annexe 3 du présent rapport.

7. LANCEMENT D'UNE MISSION VISANT À METTRE EN PLACE LE CONTRÔLE INTERNE DANS UN CONTEXTE BUDGÉTAIRE MEILLEUR QU'ATTENDU

L'année a été marquée par le lancement d'une mission visant à la mise en place du contrôle interne notamment comptable et budgétaire. La COG pour 2021-2024 prévoyait le développement du contrôle interne. Le Cleiss aurait dû présenter dès juillet 2023 une cartographie des risques à son Conseil d'administration. Cela n'ayant pas été possible faute de compétences internes, le CA a accordé des crédits pour qu'un prestataire accompagne l'établissement dans le déploiement du contrôle interne. Celui-ci a été sélectionné au cours du premier trimestre via une centrale d'achat public.

Le cabinet EY qui a été retenu a débuté la mission à la mi-mai. Elle a commencé par une présentation aux agents de l'objectif de la démarche de contrôle interne. Puis des entretiens avec les responsables de services, ainsi qu'avec les personnes chargées de fonctions spécifiques, ont eu lieu pour une première restitution le 9 juillet. EY a ensuite adressé un questionnaire et débuté en septembre des ateliers de travail. Au total, la mission a représenté une charge plus importante qu'anticipée, ceci étant notamment dû à la grande diversité des missions de l'établissement, nécessitant chacune une analyse approfondie.

La cartographie des risques devrait finalement être présentée début 2025 afin d'apprécier les zones de risques, c'est-à-dire là où le Cleiss est éventuellement en faiblesse, et de coter ceux-ci pour établir des priorités. Cette cotation tient compte de l'enjeu attaché au risque et de la probabilité de réalisation du risque.

Même si cette mission était indispensable, il faut cependant souligner que, depuis le début de la COG, le Cleiss avait mis en place progressivement en interne de premiers outils de suivi et d'analyse de son activité. Voici les principales actions développées :

- Les suivis mensuels de l'audience du site institutionnel du Cleiss permettent de mesurer la volumétrie des visiteurs, et d'identifier les pages et rubriques les plus consultées. Comme l'année précédente, les présentations des régimes locaux de sécurité sociale arrivent en tête avec une consultation qui représente en moyenne entre 41 et 46 % des visites chaque mois. Au fil des années, le Cleiss s'efforce de vulgariser leur contenu pour que l'information soit aisément compréhensible par tous les visiteurs, tout en conservant les spécificités techniques et pointues appréciées par les usagers du site, professionnels ou institutionnels. En 2024, les 10 monographies des pays les plus consultées sont les suivantes : Algérie, Belgique, Tunisie, Espagne, Allemagne, Maroc, Sénégal, États-Unis, Luxembourg et Polynésie française.
- La mise en place en 2023 du tendancier de la masse salariale. Les améliorations apportées au fil des mois permettent de confirmer qu'il représente un outil précieux d'aide à décision. Les outils permettant la prévision et le suivi de l'exécution des dépenses de fonctionnement et d'investissement de l'établissement ont été améliorés et permettent une meilleure lisibilité. Un nouveau tableau de bord a été

mis en place afin d'avoir un suivi régulier de la fréquentation de la cantine par les agents.

- La formalisation de nouvelles procédures, notamment dans le cadre de l'organisation des instances représentatives du personnel et des séances du Conseil d'administration.

■ **Un solde budgétaire qui reste négatif mais à un niveau moins important qu'anticipé**

La mise en production du nouvel infocentre de l'État (INFINOE) a été à nouveau repoussée d'une année par la DGFiP. Néanmoins le Cleiss a été au rendez-vous des phases préalables, avec un exercice ayant permis de tester l'envoi de données budgétaires et comptables.

Sur la partie strictement budgétaire, il faut distinguer la prévision de l'exécution.

À titre prévisionnel, le budget 2024 approuvé par le Conseil d'administration du 30 novembre 2023 a été présenté et voté en déséquilibre, les prévisions de recettes étant inférieures aux prévisions de consommation des crédits votés. Ainsi, le solde budgétaire négatif de 711 798 € matérialise un prélèvement sur la trésorerie de l'établissement.

Le plafond d'emploi est constant à 83,2 ETPT.

Budget initial voté pour 2024

	AE 2024	CP 2024	AE 2023	CP 2023
Personnel	6 183 640 €	6 183 640 €	6 294 004 €	6 294 004 €
Fonctionnement	1 283 836 €	2 592 462 €	1 329 694 €	2 526 332 €
Investissements	89 575 €	142 716 €	75 700 €	75 700 €
TOTAL	7 557 051 €	8 918 818 €	7 699 397 €	8 896 035 €
Recettes		8 207 020 €		8 206 732 €
Déficit		-	711 798 €	

Au cours de l'exercice 2024, ce budget initial a fait l'objet d'une décision modificative approuvée par le Conseil d'administration le 26 novembre.

Le solde budgétaire prévu par le budget rectificatif affichait un solde déficitaire de 296 379 €. En effet, les prévisions de décaissement étaient revues à la baisse de -379 560 €, avec respectivement -240 533 € pour les dépenses de personnel, -120 174 € pour celles de fonctionnement et -18 854 € pour celles d'investissement, la prévision de recettes étant, pour sa part, augmentée de 35 859 €.

Au titre de l'exécution budgétaire, les dépenses et recettes permettent de dégager un solde dans les conditions suivantes, sachant qu'avec 8 420 741 € en CP, les dépenses ont été exécutées à hauteur de 98,61% de la prévision (BR). Les recettes l'ont été à hauteur de 8 235 596 € soit un taux d'exécution de 99,91% par rapport au BR. Le solde budgétaire définitif s'établit à -185 144 €.

	Prévisions	Exécution	Tx d'exécution
Fonctionnement	2 472 288 €	2 377 372,14 €	96,16 %
Personnel	5 943 107,91 €	5 919 506,31 €	99,60 %
Investissement	123 862,19 €	123 862,19 €	100 %
TOTAL	8 539 258,09 €	8 420 740,64 €	98,61 %

Sur la partie strictement comptable au sens de la comptabilité générale, basée sur les droits constatés, et non plus seulement budgétaire, basée sur les encaissements/décaissements, l'exécution 2024 s'établit comme suit :

- Charges : 8 786 811 € (8 773 765 € en 2023)
- Produits : 8 652 579 € (8 729 809 € en 2023)
- Résultat : -134 232 € (-43 956,50 € en 2023)

La capacité d'autofinancement (CAF), qui a pour fonction de financer les investissements et d'augmenter le fonds de roulement fonctionnel, est de -27 213 € à la fin 2024 (38 691 fin 2023).

Le fonds de roulement de 2024 (FR) est en baisse par rapport à l'exercice 2023 et antérieurement. Il est de 3 643 917 € (3 794 992 € en 2023).

Le besoin en fonds de roulement (BFR), qui représente la différence entre l'actif circulant d'exploitation et les dettes d'exploitation, est égal à -133 684 € (-167 801 € sur 2023).

Enfin, la trésorerie de l'exercice, calculée à partir du FR et du BFR, s'élève à 3 777 601 €. Elle est également en baisse sur un an mais reste à haut niveau (3 962 793 € sur 2023).

Il convient toutefois de garder à l'esprit la portée limitée des valeurs et évolutions de ces derniers indicateurs, d'une part par principe (établissement public financé ici en quasi-totalité par les subventions des régimes de sécurité sociale), d'autre part compte tenu de la bonne situation atteinte ces dernières années. D'autant que les évolutions sur 2024 restent relativement faibles, et découlent en grande partie des arbitrages sur le solde budgétaire prévisionnel.

ANNEXE 1

LE STANDARD TÉLÉPHONIQUE ET LA PERMANENCE JURIDIQUE

VOLUME GLOBAL



En 2024, le Cleiss a reçu 29 395 appels soit en moyenne 118 appels par jour

C'est un peu moins qu'en 2023 (29 470 appels entre mars et décembre)

VOLUME DAJ

... mais le nombre d'appels traités par la DAJ pendant la permanence juridique reste stable.

729 appels traités chaque mois en 2024 (722 en 2023)

HORAIRES

Le standard est ouvert tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30.

La permanence téléphonique est assurée par la DAJ une demi-journée tous les jours les lundi et mercredi de 9h à 12h30 et les mardi, jeudi et vendredi de 13h30 à 16h30.



DURÉE DES APPELS

Pendant les horaires de permanence, le standard reçoit

22 APPELS PAR HEURE qui durent en moyenne **30 SECONDES**

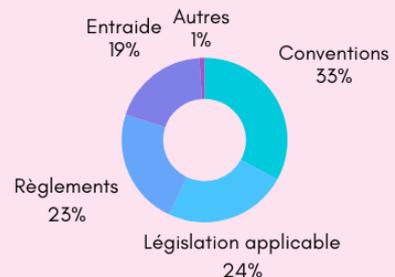


50% DES APPELS sont transmis à la DAJ pour une expertise qui dure en moyenne **7 MN ET 15 SEC**



RÉPARTITION

Ces appels se répartissent de la façon suivante :



AFFLUENCE

Les jours avec la plus forte affluence sont les mardis (33 appels par heure pendant la permanence) et les jeudis (27 appels), avec une plus grande concentration pendant les heures d'ouverture de la permanence téléphonique DAJ.

	LUN	MAR	MER	JEU	VEN
9h-12h30	16	8	14	8	7
13h30-16h30	7	33	6	27	22

Standard permanence (rouge) / standard seulement (hors permanence) (bleu)

APPELS PERDUS

Le pourcentage d'appels perdus a diminué de 5 points en 2024



ANNEXE 2

RÉPARTITION DÉTAILLÉE PAR BUC TRANSFÉRÉS PAR LE CLEISS EN 2024

BUC	Intitulé	Nombre de BUC transférés	Evolution par rapport à 2023
P_BUC_05	Pension - Demande de renseignements complémentaires	1727	↗ 1314
P_BUC_10	Transition dossier papier - EESSI	1607	↗ 179
P_BUC_06	Pension - Notification d'informations	1454	↗ 322
S_BUC_06	Soins médicalement nécessaires ou soins programmés - Taux de remboursement	1422	↗ 1265
P_BUC_01	Demande de pension de vieillesse	1301	↗ 1047
P_BUC_03	Demande de pension d'invalidité	983	↗ 391
S_BUC_24	Totalisation des périodes - Type de risque assuré : maladie, maternité et paternité	764	↗ 524
UB_BUC_01	Échange d'informations en vue de déterminer les droits à prestations de chômage	621	↗ 424
S_BUC_04	Annulation de l'inscription	486	↗ 480
S_BUC_05	Soins nécessaires dans l'État membre de séjour - Demande de document attestant les droits	452	↗ 379
S_BUC_01a	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	360	↗ 223
R_BUC_07	Demande de recouvrement	332	↗ 179
F_BUC_01	Détermination de compétences	274	↗ 248
S_BUC_01	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	271	↗ 213
H_BUC_01	Notification/demande de renseignements	223	↗ 96
R_BUC_05	Demande de renseignements en application de l'article 76 du règlement (CE) n°987/2009	214	↗ 167
P_BUC_02	Demande de pension de survivant	162	↘ 217
S_BUC_03	Annulation de l'attestation de droits	118	↗ 100
F_BUC_04	Information sur les versements à titre prioritaire	99	↘ 171

AW_BUC_01b	ATMP/PN - Envoi de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État compétent	74	↗ 58
S_BUC_02	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne avec attestation de droits	60	↘ 73
UB_BUC_02	Exportation de prestations de chômage	58	↗ 47
H_BUC_02a	Détermination de la résidence, demande d'information ¹³	56	↗ 15
R_BUC_02	Compensation de prestations indues sur des arriérés en application de l'article 72, paragraphe 2 du règlement (CE) n° 987/2009	43	↗ 18
H_BUC_08	Demande de rapport médical	33	↗ 3
P_BUC_09	Changement de situation	32	↗ 1
S_BUC_14	Prestations espèces - Information sur le paiement ou non des prestations en espèces en rapport avec une incapacité de travail	32	↗ 12
R_BUC_01	Compensation de sommes versées en trop sur des prestations servies par un autre État membre en application de l'article 72, paragraphe 1 du règlement (CE) n° 987/2009	29	↗ 13
R_BUC_06	Notification en application de l'article 77 du règlement (CE) N° 987/2009	23	↗ 10
S_BUC_12	Prestations espèces - Demande de prestations en espèces liées à une incapacité de travail	15	↗ 7
F_BUC_03	Prestations familiales supplémentaires pour orphelins	10	↗ 7
H_BUC_06	Transmission de demandes, documents ou informations	8	↗ 2
S_BUC_07	Soins programmés - Informations sur la couverture de prestations en nature spécifiques	7	↗ 1
P_BUC_07	Demande concernant des montants de pension en vue de déterminer les compléments	6	↘ 9
AW_BUC_08	Contestation de l'application de la législation des ATMP	5	↗ 12
H_BUC_07	Notification du décès	5	↗ 3
AW_BUC_01a	ATMP/PN - Demande de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État de résidence	4	↘ 6
FB_BUC_02	Services de prestations familiales avec effet libératoire	3	↗ 1
H_BUC_05	Notification ou demande de numéro personnel d'identification	3	↘ 9
UB_BUC_04	Remboursement de prestations chômage	3	↗ 0
S_BUC_08	Soins programmés - Demande d'attestation de droits dans l'État membre de séjour (Résidence dans un autre État membre que l'État membre compétent)	2	↗ 0
AW_BUC_03	ATMP/PN - Demande des taux de remboursement	1	↗ 0
AW_BUC_06a	ATMP/PE - Demande de prestations espèces en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle	1	↗ 0
H_BUC_02c	Détermination de la résidence, notification de l'État de résidence	1	↗ 0
H_BUC_03b	Modification de la législation applicable, demande d'information	1	↗ 0

S_BUC_09	Soins programmés – Demande de prorogation d'autorisation de recevoir des soins programmés dans l'État-membre de séjour	1	↗ 0
S_BUC_18a	Anciens travailleurs frontaliers – annulation de l'attestation de droits	1	↗ 0
S_BUC_15	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Demande	1	↘ 10
S_BUC_17	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Information sur le paiement	1	= 1
AW_BUC_06b	Informations sur le versement ou non de prestations en espèce en cas d'accident du travail et de maladie professionnelle	0	↘ 1
AW_BUC_12	Informations concernant le degré d'incapacité de travail	0	↘ 1
AW_BUC_02	ATMP/PN - Annulation de l'attestation de droits	0	= 0
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	0	= 0
AW_BUC_7c	Prestations en nature – rapport détaillé	0	= 0
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	0	= 0
H_BUC_10	Demande de contrôle administratif	0	= 0
P_BUC_08	Données concernant le montant de la pension pour l'attribution d'un complément de pension	0	= 0
UB_BUC_03	Inscription simultanée	0	= 0

ANNEXE 3

DISPONIBILITÉ DES ÉLÉMENTS DU SYSTÈME D'INFORMATION

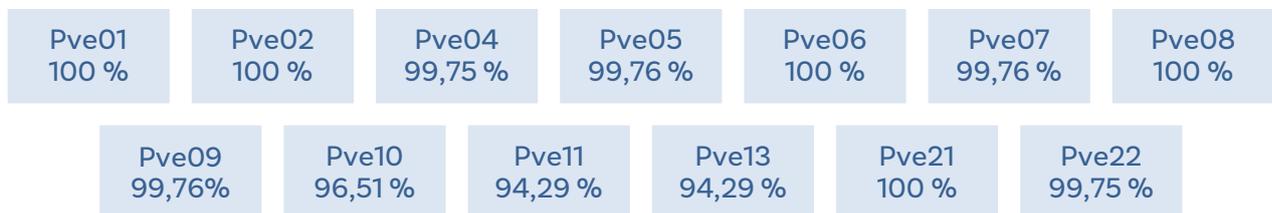
1/ CLUSTER DE VIRTUALISATION

Disponibilité
globale
96,67 %

Indisponibilité
globale
0,10 %

La somme des deux valeurs ne donne pas 100 % du fait d'une opération de maintenance sur le composant de la solution de gestion des métriques.

Détail de la disponibilité des noeuds de virtualisation



2/ LIAISONS DE DONNÉES EXTERNES

Disponibilité
globale
98,81 %

Détail par liaison



3/ ÉQUIPEMENTS ET RÉSEAU LOCAL

Équipements				Réseau local
Cœur de réseau 100 %	Distribution R+5 100 %	Distribution R+4 99,72 %	Distribution R+3 99,72 %	Disponibilité 99,89 %

4/ IMPRESSION ET DÉMATÉRIALISATION

Equipements de dématérialisation			
Disponibilité globale 99,74 %	R+3 99,08 %	R+4 99,98 %	R+5 99,08 %

5/ SERVEURS SUPPORTANT LES APPLICATIONS INTERNES

Disponibilité temps utile 2024 99,85 %

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

Sauvegardes 99,99 %	Rapport statistique 100 %	Échange CNAV 99,73 %	Contrôle de gestion 99,73 %	Intranet Cleiss 99,73 %	Publication Web 99,73 %
Mandataire internet(S) 99,74 %	Sources de données études 99,73 %	Serveur d'accès distant 1 99,73 %	Serveur d'accès distant 2 100 %	Gestion temps de travail 99,73 %	Serveur d'échange 99,73 %
Extranet EESSI 100 %	Relais interne mail 99,73 %	Base de données juridique 100 %	Serveur de temps 99,99 %	Applicatif Cassis 99,99 %	Serveur sécurité 1 100 %
Serveur sécurité 2 100 %	Serveur sécurité 3 100 %	Mandataire 99,72 %	Mandataire web 99,73 %	Rina Dla Acc 100 %	Rina Dla Test 100 %
Rina Dla Prod 100 %	Rina LB Test 100 %	Rina LB Acc 100 %	Rina LB Prod 100 %	Saisie web statistique 99,73 %	Contrôleur de domaine Microsoft 1 99,73 %
	Contrôleur de domaine Microsoft 2 99,73 %	Serveur applicatif Microsoft 1 100 %	Serveur applicatif Microsoft 2 99,73 %	Serveur Web Institutionnel 99,73 %	



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



CENTRE DES LIAISONS EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES DE SÉCURITÉ SOCIALE

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

—
44, rue Armand Carrel
93100 Montreuil
Tél. : +33 1 45 26 33 41

—
www.cleiss.fr