

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....1

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

1. Mise en place progressive d'une nouvelle organisation en France et détermination de la législation applicable ; l'accord sur le télétravail en Europe 2
2. Une demande de traductions doublée par rapport à 2021 ; une écoute attentive des besoins des caisses nationales 6
3. L'expertise du Cleiss mise au service des pouvoirs publics 14

II. Europe et international : le Cleiss poursuit sa mission d'organisme de liaison et s'inscrit dans les travaux de l'UE relatifs à la dématérialisation des procédures..... 16

1. Application des accords internationaux de sécurité sociale et commissions mixtes : reprise marquée de l'activité après le ralentissement imposé par la pandémie 16
2. Transformation numérique en Europe du service public de la sécurité sociale, le Cleiss à nouveau en première ligne 22
3. EESSI entre en phase de maturité : le Cleiss participe activement aux instances et propose des formations 23

III. L'information générale et la communication externe, des missions en croissance26

1. Le site internet du Cleiss : une information de référence toujours plus complète et un succès qui ne se dément pas 26
2. Communication externe hors site internet : innover en « distanciel » ou en mode « hybride » 27
3. Des études nouvelles pour répondre aux demandes de ses partenaires 29
4. Par son rapport statistique, le Cleiss fournit une information complète sur la mobilité internationale, unique par son exhaustivité 30

IV. Une demande toujours soutenue des usagers qui implique le traitement de dossiers individuels et un impératif de pédagogie..... 33

1. L'accueil téléphonique du public se réorganise pour un meilleur service	33
2. Le point de contact national (PCN) toujours très sollicité malgré une baisse des contacts directs	34
3. Les questions posées via le site internet en diminution progressive	37
4. Le traitement des courriers et des formulaires : une mutation vers le numérique qui se confirme	37

V. Gestion interne : une année marquée par le déménagement et un renouvellement des équipes..... 42

1. La réorganisation de l'établissement s'est achevée ; une offre de formation multimodale se développe ; un turn-over inhabituel	42
2. Le Cleiss est entré dans ses nouveaux locaux début 2023 ce qui a permis de moderniser les conditions de travail	44
3. Le dialogue social en 2023 ; le baromètre social et le diagnostic sur l'existence de risques psycho-sociaux	46
4. Les systèmes d'information du Cleiss à la disposition des agents et des partenaires externes	47
5. Le contrôle interne se développe ; l'établissement a passé de nouveaux marchés publics ;	48
6. Un solde budgétaire positif en 2023 résultant d'éléments conjoncturels	49

Annexe 1 - Travaux d'expertise linguistique..... 52

Annexe 2 - Standard téléphonique et la permanence de la DAJ 55

Annexe 3 - Ventilation des cas d'usage (BUC) traités en 2023 56

Annexe 4 – Taux de disponibilité des services applicatifs..... 58

AVANT-PROPOS

“



L'année dernière restera remarquable pour les agents de l'établissement par le déménagement sur son nouveau site à Montreuil, au plus près de ses partenaires de la sécurité sociale. Mais cet événement, qui marque inévitablement les mémoires

après plus de 60 ans sur le site historique de la rue de la tour des Dames à Paris, ne peut occulter les multiples changements et activités importantes qui ont occupé l'établissement en 2023.

L'environnement institutionnel, économique et même géopolitique du Cleiss vit et se modifie en permanence et l'établissement s'y adapte en faisant face chaque année à de nouveaux défis. En 2023, je voudrais spécialement mentionner quelques grands dossiers qui ont encore une fois mis en exergue les capacités d'adaptation des équipes du Cleiss, ce dont je les remercie vivement.

La détermination de la législation applicable a connu des évolutions importantes en 2022 et 2023, notamment avec l'entrée en vigueur d'un accord multilatéral sur le télétravail, conséquence des mutations des modes de travail post-pandémie. Le Cleiss a naturellement été sollicité sur ces sujets, cœur de son expertise. De son côté, la prolongation du conflit russo-ukrainien a conduit la France à accueillir un nombre important de réfugiés et a ainsi maintenu la nécessité de leur offrir la protection sociale à laquelle ils peuvent prétendre. Pour la deuxième année consécutive, le Cleiss a participé concrètement à cette mission en traduisant de très nombreuses pièces d'état-civil rédigés en langues ukrainienne et russe, étape indispensable à l'affiliation des arrivants, tout en veillant à conserver des délais de traduction très acceptables. Au total, la demande de traduction qui connaissait une tendance à la baisse depuis plusieurs années a presque doublé par rapport à 2021.

Les échanges internationaux sont repartis à la hausse et cela s'est notamment traduit par un nombre important de sollicitations, tant de la part

des acteurs institutionnels que du grand public. Ainsi, après avoir franchi la barre des 3 millions en 2020, le site internet Cleiss.fr attire presque 4 millions de visiteurs, soit une nouvelle hausse de plus de 15% par rapport à 2022. L'internalisation du standard et le retour à 5 demi-journées de permanence téléphonique par semaine ont également montré l'appétence du public pour une communication directe – qui ne se dément pas – et la capacité de l'établissement à s'organiser pour y mieux répondre.

D'un point de vue technique, le Cleiss a également été très actif et a apporté son expertise sur les évolutions à moyen terme du système européen d'échanges de données de sécurité sociale, entièrement entré en production en France, ainsi que sur les projets européens de numérisation qui concernent la coordination de la protection sociale.

Enfin, je souhaite souligner les nouveautés en termes d'études et de statistiques, tant du point de vue du fond que de la présentation. L'objectif est d'améliorer sans cesse la lisibilité et l'utilité des productions du Cleiss, de répondre mieux aux demandes spécifiques des partenaires, tout en contribuant à apporter au public et aux médias un regard objectif et documenté sur les réalisations de l'Europe sociale et sur les flux financiers liés aux conventions de sécurité sociale.

2024 sera la dernière année de la présente convention d'objectifs et de gestion (COG) qui lie l'État et le Cleiss. Ce sera donc une année de bilan et de préparation d'une nouvelle COG. Je note avec satisfaction que si tous les objectifs n'ont pas pu être atteints, ou pas entièrement, de nombreux progrès se sont concrétisés. C'est notamment le cas en matière d'organisation et de gestion interne, sujet parfois invisible mais tellement important. Encore une fois, je tiens à remercier les agents de l'établissement, mais aussi nos partenaires de l'État et de la sécurité sociale, d'avoir joué le jeu et d'avoir créé collectivement les conditions de concrétisation des réalisations rappelées dans ce rapport.

Armelle BEUNARDEAU

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

Conformément à sa vocation, le Cleiss considère comme prioritaires ses missions au service de l'État et des organismes de protection sociale français, toujours dans l'optique de servir in fine les usagers. Il s'organise et s'investit chaque année, en fonction de l'actualité, pour répondre aux demandes de ses tutelles et de ses partenaires de la protection sociale. En 2023, comme par le passé, les dossiers sur lesquels il a apporté son expertise sont nombreux : réorganisation nationale de la DLA, gestion au plus économique de la hausse importante des demandes de traductions, réponses aux demandes d'expertise du Gouvernement et du Parlement...

1. MISE EN PLACE PROGRESSIVE D'UNE NOUVELLE ORGANISATION EN FRANCE ET DÉTERMINATION DE LA LÉGISLATION APPLICABLE ; L'ACCORD SUR LE TÉLÉTRAVAIL EN EUROPE

En lien avec l'un des objectifs du Plan national de lutte contre le travail illégal (PNLTI) 2019-2021 et les préconisations du rapport de l'Inspection générale des affaires sociales sur le pilotage de la fonction internationale dans le champ de la sécurité sociale, une réorganisation administrative s'est mise en place progressivement entre 2020 et 2023. L'objectif est de simplifier les démarches des travailleurs et des employeurs, en centralisant la gestion des situations de mobilité afin d'en faire l'analyse sous l'angle de l'activité exercée et du recouvrement des cotisations.

Ainsi, en matière de détermination de la législation de sécurité sociale applicable aux situations de mobilité internationale, le Centre National de la Gestion de la mobilité (CNG) de l'Urssaf Nord-Pas-de-Calais est l'institution compétente pour recevoir et instruire toute demande, depuis le 1^{er} janvier 2020, des travailleurs indépendants et, depuis le 1^{er} janvier 2022, des employeurs dont les salariés sont affiliés au régime général, à la Caisse autonome nationale de la sécurité sociale des mines (CANSSM) et à la Caisse d'assurance maladie des industries électriques et gazières (CAMIEG).

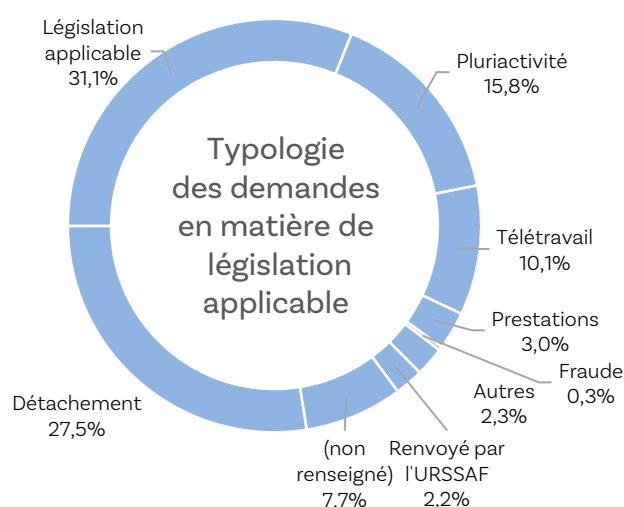
Les caisses de Mutualité Sociale Agricole (MSA) et les régimes spéciaux demeurent compétents respectivement pour les salariés et non-salariés agricoles et pour les travailleurs affiliés aux régimes spéciaux. Par ailleurs, depuis le 1^{er} juillet 2022, la rationalisation des circuits et le rapprochement de la décision des acteurs de terrain ont

conduit à organiser le transfert à l'Urssaf Caisse Nationale et à la Caisse centrale de la mutualité agricole de l'instruction des demandes de dérogations à la législation applicable, mission dévolue jusque-là au Cleiss.

Dans ce nouveau contexte, le Cleiss reste un acteur important de la mobilité internationale des travailleurs compte tenu de son expérience et son expertise sur au moins quatre aspects :

L'expertise en matière de législation applicable au service de tous

En 2023, le Cleiss a reçu 3 818 demandes liées à des questions en matière de législation applicable, 1 843 par mail et 1 975 par téléphone.



La gestion des dérogations à la législation applicable

Sur ce champ, le Cleiss apporte un appui technique et juridique à la direction de la sécurité sociale dans la négociation des accords dérogatoires dits collectifs, c'est-à-dire les cas où de nombreuses personnes remplissant les mêmes conditions peuvent bénéficier d'une dérogation aux conditions de détachement. L'initiative de tels accords peut venir d'institutions compétentes ou d'autorités françaises ou étrangères mais également du CNG ou des caisses de MSA, lorsqu'ils reçoivent des demandes de dérogations individuelles portant sur les mêmes catégories de personnes et devant s'inscrire dans un projet de coopération plus large.

Par ailleurs, le Cleiss demeure compétent pour la gestion des demandes de dérogation pour les travailleurs des régimes spéciaux jusqu'en 2026, date à laquelle la gestion de ces dossiers sera reprise par le CNG Urssaf Nord-Pas-de-Calais.

S'agissant des demandes de maintien au régime français, le Cleiss s'est ainsi vu transférer en novembre 2023 par le CNG 29 demandes : 11 demandes émanant de la CAVIMAC, 5 de la CPRPSNCF et 13 de la Banque de France.

L'appui aux partenaires français

Compte tenu de son expertise, le Cleiss assure un appui et un soutien à ces organismes pour le traitement des dossiers complexes. L'appui juridique du Cleiss à l'Urssaf Nord-Pas-de-Calais se traduit notamment par l'instauration d'échanges dans deux instances :

- une instance de coordination opérationnelle, qui se réunit au moins tous les deux mois et dont l'objectif principal est de traiter les questions concrètes, en vue d'établir une doctrine commune ;
- une instance de pilotage stratégique, qui se réunit 3 fois par an, pour la prise de décision stratégique sur les décisions transversales, les grandes orientations, les plans d'actions. Au cours de la première réunion, furent abordés le télétravail, la gestion des dérogations, la gestion des retraits des DP A1 et l'entrée en vigueur de la convention franco-serbe au 1^{er} décembre 2023.

En 2023, le Cleiss est intervenu à trois reprises lors de 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.

Focus : l'accord sur le télétravail en France

Dans le contexte de la crise sanitaire et sur le fondement de la force majeure, les États membres de l'UE/EEE/Suisse ont mis en place une période de flexibilité en faveur des travailleurs frontaliers et transfrontaliers afin qu'une modification de leur organisation du travail, dont le recours au télétravail, n'entraîne pas de changement de la législation applicable en matière de couverture sociale. Cette période de flexibilité, prolongée à plusieurs reprises, a pris fin le 30 juin 2023. Les dernières prolongations n'étaient plus motivées par le contexte sanitaire exceptionnel, mais devaient permettre aux États Membres de trouver une position commune durable sur le télétravail, pratique désormais beaucoup plus développée que lors de l'adoption des règlements européens.

Prenant en compte le développement de cette nouvelle organisation de travail, les concertations ont donné naissance à un accord-cadre multilatéral signé par les autorités françaises le 30 juin 2023 et prenant effet au 1^{er} juillet 2023.

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.

Le Cleiss, ainsi que ses partenaires, à savoir l'Urssaf Caisse Nationale et la CCMSA, ont activement participé à l'élaboration de cette instruction avec le ministère chargé de la sécurité sociale.

Par ailleurs, le Cleiss et d'autres acteurs ont été mis à contribution par le Centre trinational TRISAN pour l'adaptation de ses deux guides « Assurance maladie des travailleurs frontaliers » (guide « France vers Allemagne » et guide « France vers Suisse »), rendue nécessaire par l'adoption du nouvel accord-cadre sur le télétravail. L'adaptation a été parachevée par le Cleiss en septembre 2023.

Le Cleiss a traité 68 demandes liées à l'accord cadre télétravail (20 par mail et 48 par téléphone).

La lutte contre la fraude

La lutte contre la fraude, notamment transnationale, est une priorité. Dans ce cadre, le Cleiss appuie les corps de contrôles nationaux en apportant son expertise et en assurant la liaison avec les organismes de sécurité sociale étrangers. Il a continué à participer aux groupes de travail animés par le GNVAC et notamment aux 4 réunions du Groupe opérationnel national anti-fraude (GONAF LTI) qui coordonne les échanges entre les différents acteurs (OCLTI, UCN, DGT, CCMSA et la DSS) sur des dossiers emblématiques à enjeu national et détermine les actions à mener.

Conformément à la lettre ministérielle du 18 février 2014, le Cleiss assure en tant que de besoin le suivi des demandes de retrait des documents portables A1 (DP A1) effectuées par les corps de contrôle français auprès de ses homologues étrangers. À ce titre, 7 nouvelles demandes de retrait A1 ont été réceptionnées au cours de l'année 2023, 2 émanant de l'ONSS et 5 des organismes de recouvrement français.

L'activité du Cleiss en matière de lutte contre la fraude s'inscrit dans une dimension plus large que le suivi de la décision A1 de la CAC3S du 12 juin 2009¹. À cet effet, le Cleiss assure un suivi des dossiers dits « enquêtes sociétés » qui se traduit par des échanges réguliers avec ses partenaires institutionnels français et/ou étrangers, une analyse juridique sur l'authenticité des DP A1 présentés aux corps de contrôle, voire la bonne application de la réglementation européenne en matière de sécurité sociale et ses effets sur les droits et prestations des assurés. En 2023, le Cleiss a enregistré 29 nouveaux dossiers en cours d'investigations auprès des autorités compétentes.

La bonne coopération entre organismes français et étrangers en ce domaine est essentielle. À cet effet, le Cleiss a renforcé ses partenariats et a notamment participé à des actions de coopération initiées par l'Autorité européenne du travail (AET), dont le séminaire tenu le 12 octobre 2023 concernant le détachement de ressortissants d'État tiers dans l'Union européenne.

En outre, sur le sujet de la fraude transnationale, le Cleiss partage son expertise avec ses partenaires et a collaboré à l'échange interministériel tenu en septembre entre les autorités espagnoles et françaises.

¹ Décision relative à l'établissement d'une procédure de dialogue et de conciliation relative à la validité des documents, à la détermination de la législation applicable et au service des prestations au titre du règlement (CE) n°883/2004

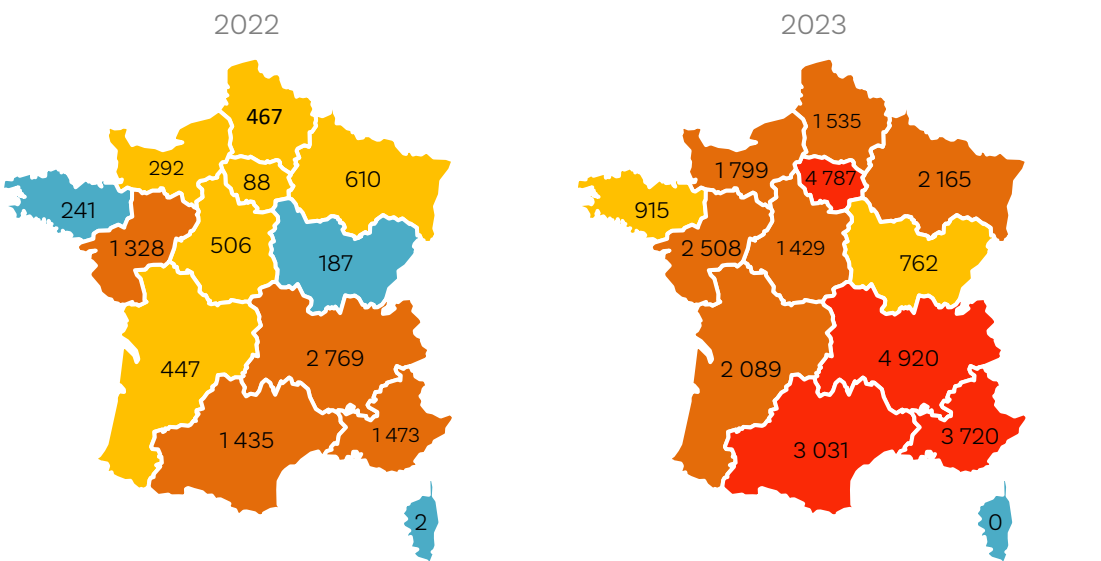
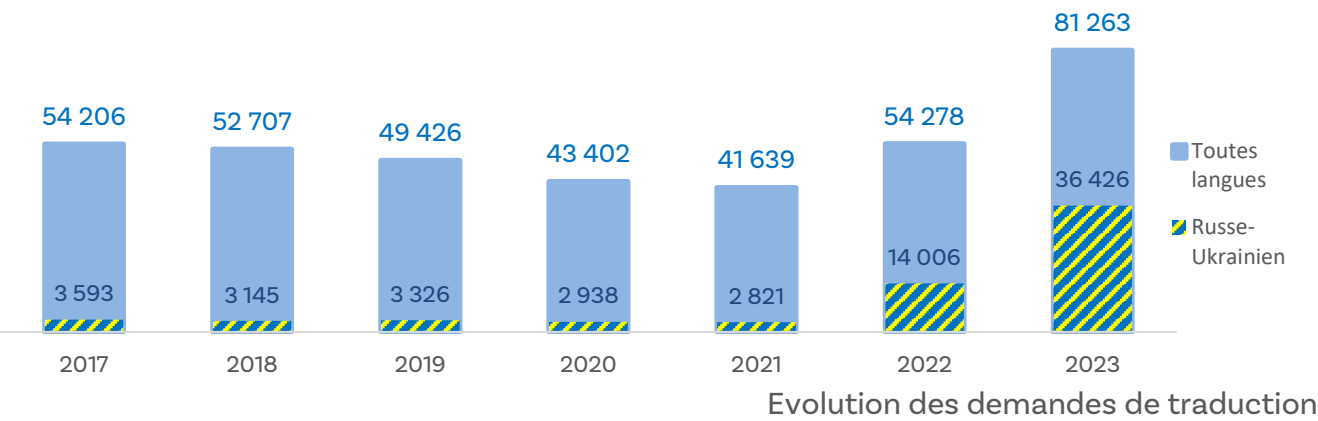
2. UNE DEMANDE DE TRADUCTIONS DOUBLÉE PAR RAPPORT À 2021 ; UNE ÉCOUTE ATTENTIVE DES BESOINS DES CAISSES NATIONALES

Le Cleiss garantit à ses partenaires de la protection sociale une offre quasiment complète de services linguistiques. Il s’efforce d’exercer cette mission de la façon la plus économique et la plus efficace possible et cherche à adapter en permanence son offre aux besoins.

La demande de traductions

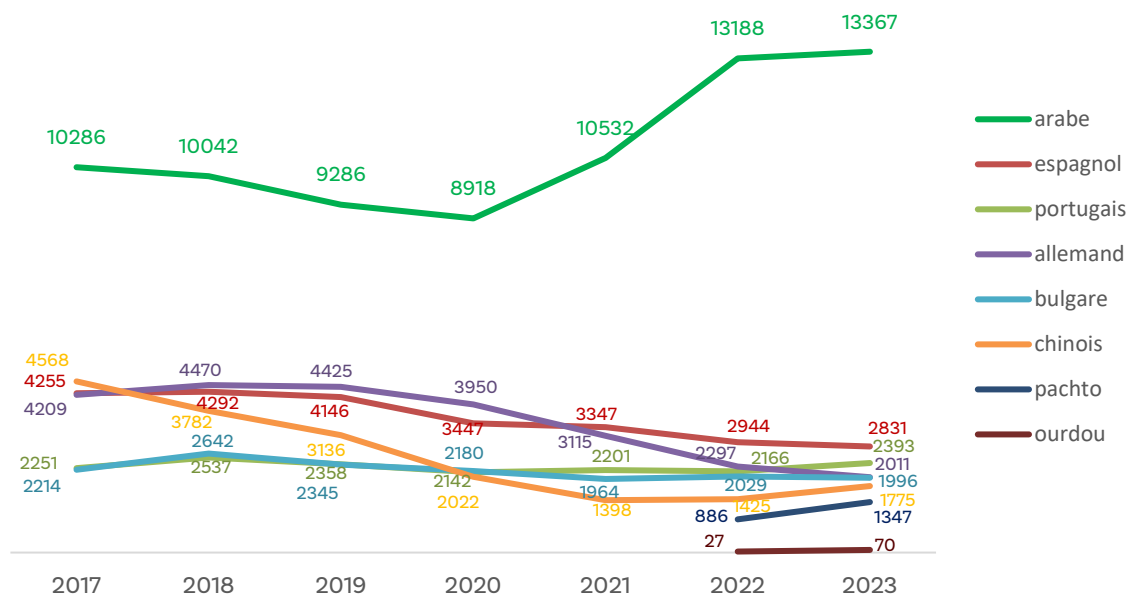
Le rapport d’activité 2022 pointait une hausse de 30% de la demande de traduction par rapport à 2021. En 2023, cette hausse s’est fortement accentuée, puisqu’elle a atteint 95% en comparaison de 2021 et plus de 50% par rapport à 2022.

Depuis 2017, pourtant, la tendance de la demande de traduction était à la baisse et c’est le conflit russo-ukrainien qui est venu modifier cette réalité, ces deux langues représentant, en 2023, plus de 45% des 81 263 demandes déposées sur la plateforme des traductions.



Répartition sur le territoire de la provenance des demandes en langue ukrainienne

La prédominance de ces deux langues dans la demande de traduction a pour effet d'occulter partiellement la réalité de la demande dans les autres langues.



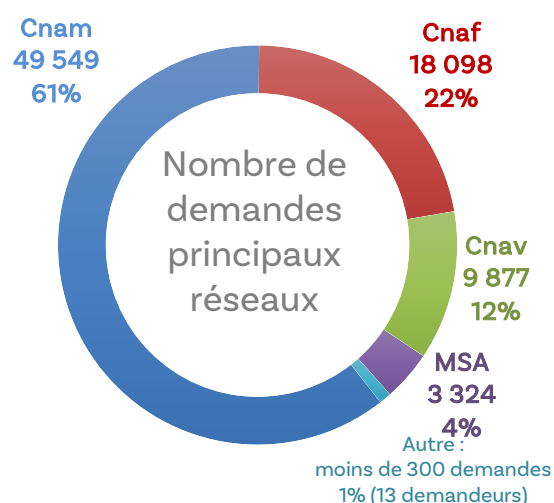
Ainsi, sans le conflit russo-ukrainien, la langue arabe, pour laquelle le nombre de demandes a significativement augmenté depuis 2022, occuperait toujours la première place des langues les plus traduites, ce qui a été vrai jusqu'en 2022. De la même manière, l'allemand, l'espagnol et le portugais continuent d'occuper les positions 4 à 6.

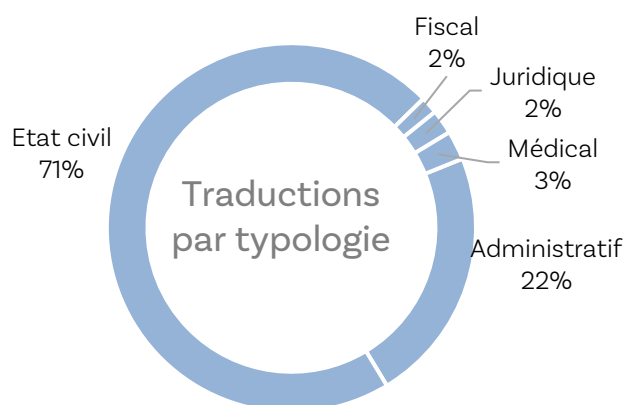
Suivent ensuite le chinois (8^{ème}) bien qu'en perte de vitesse depuis la COVID (il occupait la deuxième place en 2017) et le bulgare qui arrive en 7^{ème} position.

Enfin, pour répondre aux besoins des utilisateurs, l'actuel marché de traductions (2021-2024) a introduit dans son offre deux nouvelles langues, le pachto et l'ourdou. Sur les 43 langues de l'offre proposée par le Cleiss, le couple ourdou/pachto occupe, dès sa deuxième année, la 13^{ème} place.

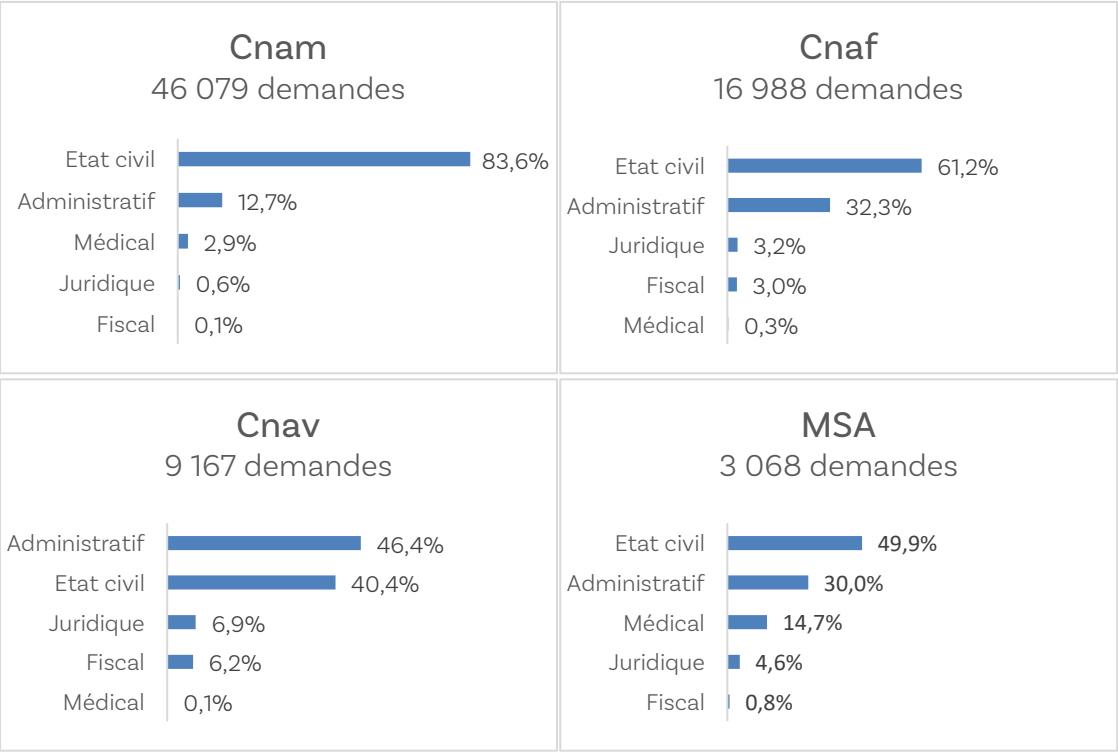
Du côté des organismes demandeurs, les branches maladie, famille et vieillesse totalisent 95 % de la demande de traduction. Le réseau des CPAM représentant à lui seul 61 % des demandes transmises au Cleiss.

Ce qui semble logique au regard de la typologie de la demande générale avec une prédominance de l'état civil : 71 % des demandes arrivant au Cleiss sont des demandes de traduction ou de certification de pièces d'état civil ; or, le réseau des CPAM a notamment en charge de traiter les numéros d'inscription au répertoire – ce qui suppose l'établissement de l'état civil du demandeur.





Répartition de la typologie des demandes à traduire par branche :

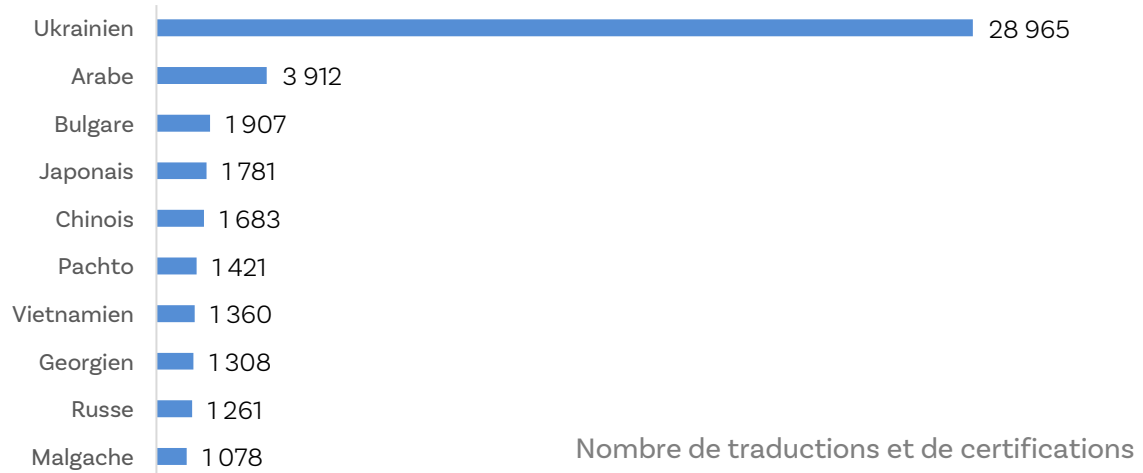


Les documents traduits en augmentation de 43% en un an, le nombre de mots de 27%

En adéquation avec l’afflux de demandes, le nombre des documents traduits a lui aussi fortement augmenté avec un total de 78 410 traductions soit plus de 43 % en comparaison de 2022. C’est aussi 27 % de mots traduits en plus par rapport à 2022, avec un total de 11 868 900 mots traduits.

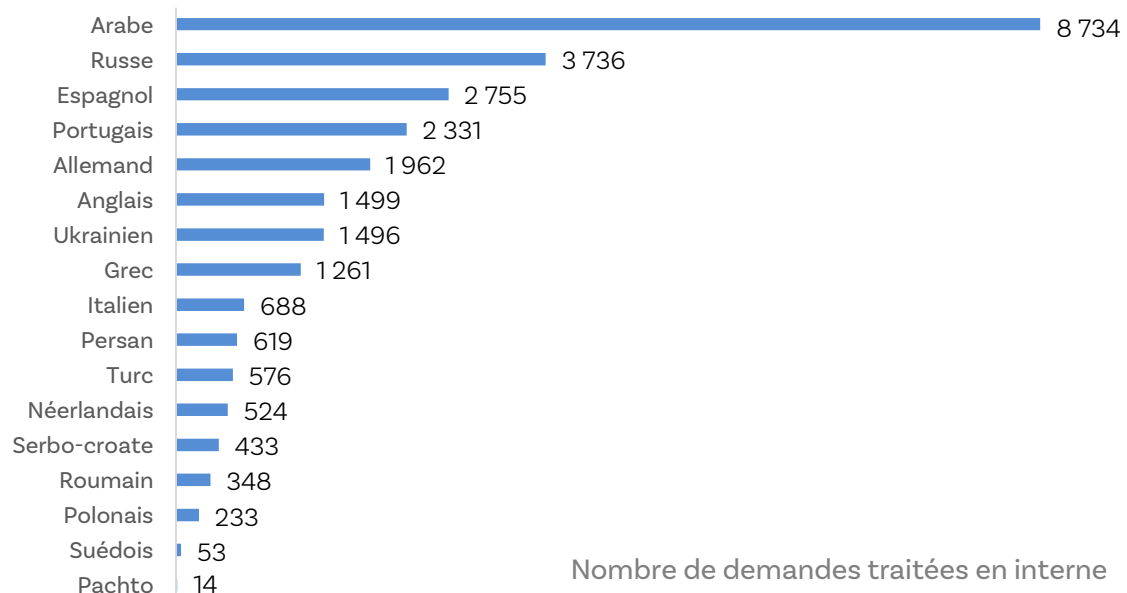
La prestation de traduction et de certification¹

50 979 demandes ont été traitées en externe dans le cadre du marché de traduction, soit une augmentation de 56 % par rapport à 2022. 10 langues sont à plus de 1 000 traductions ou certifications sur l'année 2023 avec, en point d'orgue, l'ukrainien.



Le multilinguisme et l'arrivée d'un nouveau traducteur d'arabe ont permis de traiter en interne 24% de demandes de plus.

En interne, 27 431 demandes ont été traitées par les traducteurs et les assistants traducteurs en interne, soit là aussi une augmentation de près de 24 % par rapport à 2022. 70% du volume traduit en langue arabe est désormais réalisé par les deux traducteurs du Cleiss, contre 34 % en 2021, époque où un seul traducteur était en charge de cette langue.



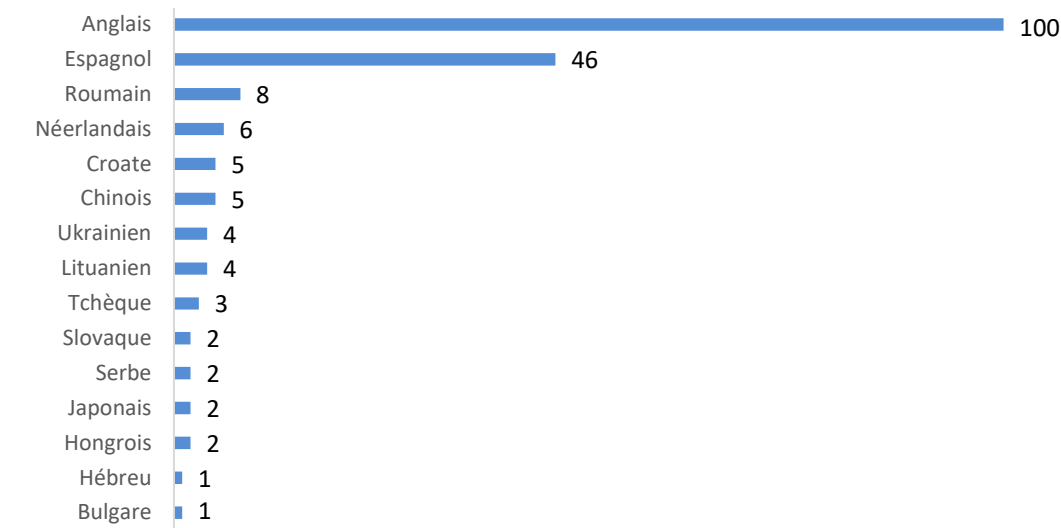
¹ Une certification est la validation par le Cleiss d'une traduction déjà réalisée.

Malgré une hausse de 65 % du total traduit en langue russe, 75 % des traductions ont continué d'être assurées par les deux traductrices du Cleiss, qui, de surcroît, ont traduit de l'allemand, du polonais et de l'ukrainien. 1 492 demandes ont été traitées en interne en ukrainien, soit 1209% de plus qu'en 2022 : face à l'impossibilité de recruter un traducteur d'ukrainien à un coût raisonnable, le choix a été fait de développer la compétence en interne en s'appuyant sur des traducteurs qui disposaient de compétences en russe, dont la langue ukrainienne est proche. Également grâce au plurilinguisme des traducteurs internes, le suédois est intégralement traduit depuis 2023 en interne.

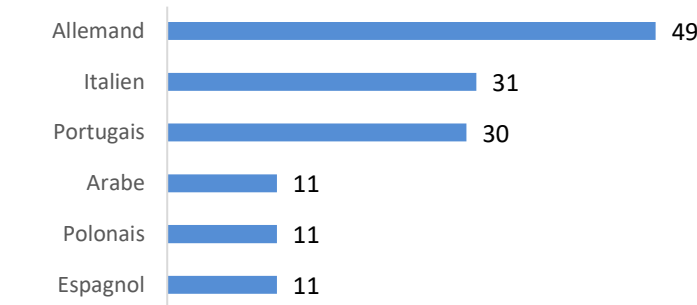
La part du serbo-croate et du persan en interne a également progressé en 2023 de respectivement 30 % et 75 %, ce qui représente pour le premier 37 % des demandes traduites au global et 60% des demandes traduites au global pour le persan. Comme pour le suédois, cette évolution est le produit de l'effort de formation interne engagé depuis maintenant longtemps par le Cleiss. Il est d'autant plus profitable que le serbo-croate est l'une des langues dont le coût de revient, lorsque les traductions sont confiées à des agences, est parmi les plus élevés.

La demande en thème a totalisé 526 demandes contre 451 en 2022, soit une hausse de près de 17 %.

191 thèmes ont été traduits dans le cadre du marché de traduction :



et 144 thèmes ont été traduits par le service interne :



Un coût de la prestation externalisée logiquement en hausse mais maîtrisé

Comme indiqué *supra*, la demande globale a augmenté de plus de 50 % en 2023, ce qui a eu mathématiquement pour effet d'augmenter également le nombre de documents traités aussi bien en externe (+ 56 %) qu'en interne (+ 23 %). L'augmentation des demandes externalisées a corrélativement emporté une majoration, à deux reprises¹, du montant des crédits inscrits au budget initial à ce titre, portant les décaissements prévus de 628 100 € à successivement 788 300 € et 865 400 €, alors que la COG prévoyait une dépense de 522 240 €.

Au total, le coût global annuel de la prestation externalisée de traductions pour l'année 2023 s'est établi à plus de 910 k€. Il s'agit de la dépense calculée sur la base des seules traductions retournées par les prestataires sur l'année, les décaissements toutes traductions confondues s'étant élevés, pour leur part, à 924 752 €. Les langues russe et ukrainienne représentent à elles deux plus de 480 k€, soit près de 53 % du budget total consommé.

Il doit par ailleurs être noté que 18 langues sur 36 ont dépassé les 10 k€ annuels (représentant à elles seules 801 k€ sur le total de 910 k€) contre seulement 13 en 2022 (pour 437 k€ sur un total de 587 k€) ; cependant, pour 6 de ces 18 langues, le coût moyen de la demande en 2023 s'est révélé inférieur à celui de 2022 grâce aux efforts engagés en ce sens par le Cleiss. Or ces 6 langues ont représenté à elles seules 526 k€ de dépense.

Roumain -4,50 €	Pachto -2,83 €	Ukrainien -1,12 €	Georgien -0,75 €	Chinois -0,48 €	Malgache -0,16 €
--------------------	-------------------	----------------------	---------------------	--------------------	---------------------

Diminution du coût moyen de la demande en 2023

À cela s'ajoute, une action plus conséquente du plurilinguisme en comparaison de l'année dernière :

Langues	2022	2023	Variation
Russe	2952	3 736	784
Ukrainien	114	1 496	1 382
Grec	1134	1 261	127
Persan	149	619	470
Serbo-croate	302	433	131
Roumain	294	348	54
Suedois	0	53	53
Pachto	0	14	14
			3 015

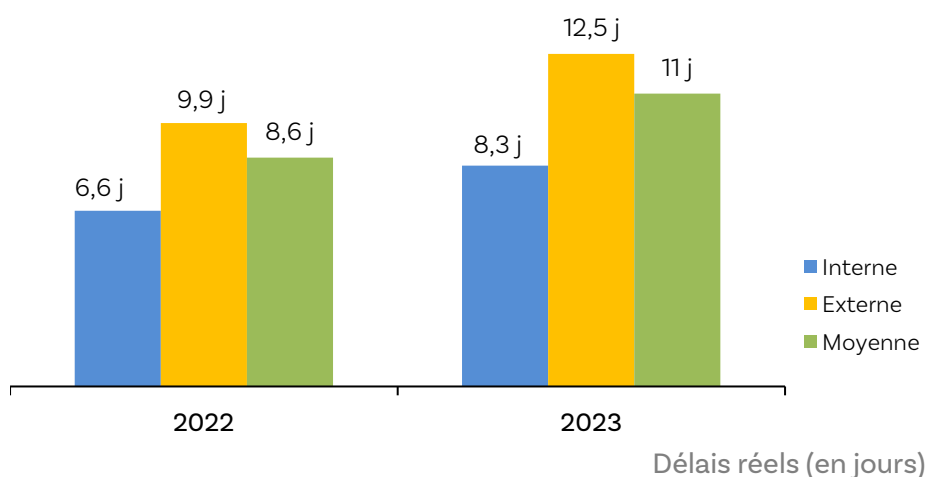
¹ Budgets rectificatifs des 15 mars et 30 novembre.

Ces efforts de rationalisation devront être accompagnés à l'avenir d'une réflexion, prévue par la COG, sur une utilisation d'outils plus performants, tout en tenant compte des réalités des documents traduits par le Cleiss : proportion de textes manuscrits, alphabets non latin, langues peu usitées...

Un délai de traduction de 11 jours en moyenne

L'impact sur les délais est resté somme toute modéré puisque le délai moyen global est de 11 jours, certes supérieur aux 8,6 jours de 2022, et à l'objectif COG pour 2023 fixé à 9 jours¹. La répartition entre externe et interne est, respectivement, de 12,5 et 8,3 jours.

Un focus sur l'ukrainien montre que son délai moyen est passé de 8 jours calendaires en 2022 à 12 jours calendaires en 2023. Là encore, la hausse reste modérée notamment au regard des 21 jours calendaires que le Cleiss s'engage à tenir mais, et surtout, au regard du nombre de mots traduits en 2023 qui s'est élevé à 3 900 000 mots, loin bien loin des 120 000 mots maximums annuels estimés pour la langue ukrainienne lors de la passation du marché de traduction en 2021 ; estimation à partir de laquelle les prestataires avaient structuré leurs moyens.



L'interprétariat : un nouveau service déjà sollicité

Le Cleiss a répondu à toutes les sollicitations d'interprétariat. Ainsi, en juillet, il a mis à disposition de la CARSAT de Bordeaux un interprète de langue espagnole dans le cadre d'une visioconférence avec une délégation argentine. Les 26 et 27 septembre 2023, le Cleiss a mis à disposition du ministère des affaires sociales et de la CARSAT de Nantes deux interprètes de langue anglaise lors de la réception d'une délégation finlandaise.

Le 26 septembre, un interprète de langue anglaise est également intervenu pour les besoins internes dans le cadre d'une visioconférence avec une délégation indienne. Le 6 octobre

¹ Objectif fixé dans un contexte différent, dans lequel on anticipait une baisse de la demande.

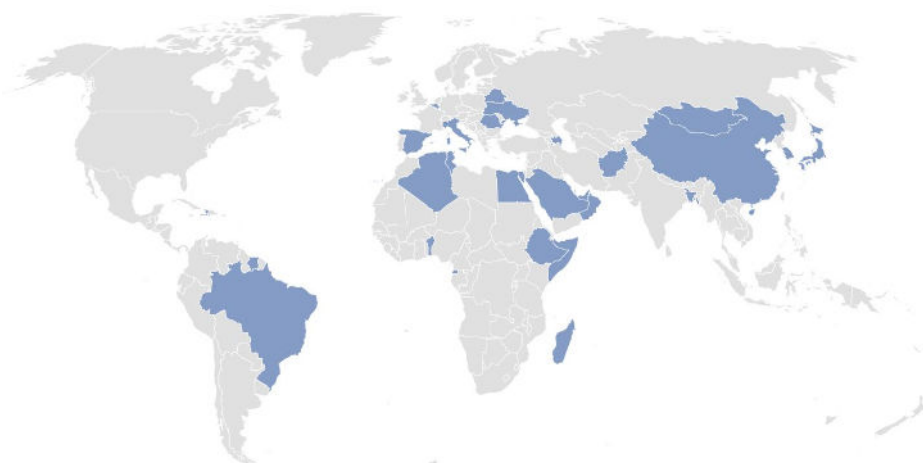
2023, puis de nouveau les 19 et 20 octobre, un interprète de langue serbe est intervenu pour les besoins d'une visioconférence avec une délégation serbe.

Les 26 et 27 octobre, le Cleiss a mis à disposition du ministère de tutelle 2 interprètes de langue catalane lors de la réception d'une délégation andorrane.

Le coût de l'interprétariat s'est élevé à 13 585 € pour l'ensemble de ces prestations.

Les travaux de recherches au service du SANDIA

La coopération entre le Cleiss et le service administratif national d'identification des assurés (SANDIA) s'est renforcée en 2023. Les traducteurs, en interne comme en externe, se sont mobilisés pour répondre aux sollicitations de ce dernier, qui ont porté sur 32 pays.



Afghanistan - Algérie - Arabie Saoudite - Azerbaïdjan - Bangladesh - Bélarus - Belgique - Bénin - Brésil - Chine - Comores - Corée du Sud - Egypte - Emirats Arabes Unis - Espagne - Ethiopie - Guinée Equatoriale - Haïti - Hong-Kong - Italie - Japon - Madagascar - Mongolie - Oman - Palestine - Philippines - Roumanie - Sahara Occidental - Somalie - Suriname - Tunisie - Ukraine

Les problématiques soumises par le SANDIA ont principalement porté sur la validité et la recevabilité de documents en provenance de pays étrangers, ainsi que sur la composition de l'état civil de personnes dont l'identification pose problème.

À titre d'exemples, le Cleiss a été interrogé sur la validité d'un acte de naissance égyptien signé par un officier de police et a effectué des recherches sur la recevabilité d'un document japonais en tant que pièce d'identité. Il a déterminé si le ministère palestinien de l'Intérieur a la capacité de délivrer des actes de naissance et de décès en langue anglaise, ou encore si, en Ukraine, le nom marital se substitue au nom de jeune fille sur les documents d'identité.

Le Cleiss a par ailleurs été force de proposition auprès du SANDIA et a réalisé différents dossiers sur des thématiques variées, telles que la structure des états civils tunisiens, les documents d'identité délivrés en Afghanistan, l'évolution des modèles de cartes d'identité émises à Hong-Kong ou les difficultés linguistiques que posent les anciens actes d'état civil ukrainiens rédigés en russe. À ceci s'est ajouté, sur suggestion du SANDIA, un travail de relecture et d'enrichissement des ressources documentaires propres du SANDIA,

notamment sur des pays du Maghreb (voir en annexe 1 un exemple de problématique soumise par le SANDIA).

La création de nouvelles fiches « Pays » s'est poursuivie, de même que la mise à jour de fiches déjà réalisées.

En outre, le Cleiss a anonymisé de nombreux actes d'état civil et documents d'identité, afin de fournir au SANDIA un grand nombre d'illustrations tout en garantissant la protection des données individuelles.

Les relations avec les partenaires

Une nouvelle convention de traductions a été signée entre le Cleiss et Pôle emploi services (désormais France travail services) le 31 mars 2023, portant le nombre total des conventions signées à 9¹.

Le 27 juin 2023, s'est tenue la première réunion depuis 2016, dite « réunion réseau », entre le Cleiss et les organismes demandeurs (ou potentiellement demandeurs) de traductions. Si la Cnam et la Cnaf étaient excusées, les organismes suivants étaient représentés : CCMSA, Cnav, CNMSS, CRPCEN, Enim, INTÉRIALE, Pôle Emploi Service, Acoss, CAMIEG.

La prochaine réunion a été fixée au 6 février 2024. Il s'agit à la fois d'échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées de part et d'autre et de recueillir les besoins des partenaires.

3. L'EXPERTISE DU CLEISS MISE AU SERVICE DES POUVOIRS PUBLICS

En 2023, le Cleiss a été interrogé cinq fois par les parlementaires et l'administration qui faisaient appel à son expertise et son expérience dans le domaine de la mobilité internationale.

Le Cleiss a été auditionné au Sénat, conjointement avec la Cnav, dans le cadre du projet de loi de réforme des retraites sur la question des retraites des personnes ayant travaillé à l'étranger. Dans le cadre du projet de loi de ratification du nouvel accord de sécurité sociale entre la France et la Serbie signé le 6 novembre 2014, le Cleiss a été auditionné le 9 mars 2023 par le Sénat aux côtés du MEAE, de la DSS et du CNSE.

Les 22 juin et 26 juillet 2023, les sénateurs des Français de l'étranger ont sollicité le Cleiss respectivement sur les questions de sécurité sociale en Nouvelle-Zélande et sur le droit

¹ Une convention est nécessaire lorsque l'organisme de protection sociale demandeur ne contribue pas au budget du Cleiss. Ce document précise les tarifs et les modalités de règlement des demandes de traduction. Une facture est adressée semestriellement aux organismes sous convention. Hors Pôle Emploi, les régimes suivants bénéficient de ce service : AGIRC-ARRCO, CAVIMAC, CNIIEG, CNMSS, CPRPF, CRPCEN, CRPNPAC, HARMONIE FONCTION PUBLIQUE et Pôle Emploi Services

d'option des personnels d'ambassade dans le cadre de l'application des conventions bilatérales de sécurité sociale.

Enfin, la Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale de la direction de la sécurité sociale a entendu le Cleiss en décembre 2023 sur « la dimension internationale dans le traitement des soins hospitaliers (pour les assurés européens soignés en France) » sous forme d'un questionnaire et d'un temps d'échange le 11 janvier 2024.

II. EUROPE ET INTERNATIONAL : LE CLEISS POURSUIT SA MISSION D'ORGANISME DE LIAISON ET S'INSCRIT DANS LES TRAVAUX DE L'UE RELATIFS À LA DÉMATÉRIALISATION DES PROCÉDURES

Qualification essentielle et historique du Cleiss, la notion d'organisme de liaison pour la sécurité sociale imprègne toutes ses missions et ses actions. Néanmoins, certains travaux et activités se réfèrent encore plus clairement à cette notion et y trouvent leur légitimité : c'est le cas des rencontres bilatérales avec les homologues étrangers du Cleiss – qui permettent d'aborder toutes sortes de sujets et de résoudre les problèmes concrets. C'est également à ce titre et à celui de maîtrise d'ouvrage déléguée d'EESSI que le Cleiss participe aux travaux de l'UE sur la dématérialisation des procédures de sécurité sociale.

1. APPLICATION DES ACCORDS INTERNATIONAUX DE SÉCURITÉ SOCIALE ET COMMISSIONS MIXTES : REPRISE MARQUÉE DE L'ACTIVITÉ APRÈS LE RALENTISSEMENT IMPOSÉ PAR LA PANDÉMIE

L'année 2023 a été marquée par une forte actualité au niveau des relations bilatérales : Andorre, Argentine, Brésil, Cameroun, Gabon, Inde, Mali, Serbie et la CIPRES pour les conventions bilatérales, Finlande et Suisse pour les règlements européens de coordination. Les rencontres et travaux recensés ci-dessous mettent en exergue l'extrême diversité des sujets abordés avec les partenaires étrangers du Cleiss.

En sa qualité d'organisme de liaison et de véritable appui technique, le Cleiss a participé au ministère du travail, de la santé et des solidarités à une commission mixte avec Andorre c'est-à-dire une rencontre formelle entre délégations de deux Gouvernements souverains.

Parallèlement aux commissions mixtes, le Cleiss a organisé ou participé à diverses rencontres bilatérales sur l'application des accords bilatéraux de sécurité sociale ou des règlements européens de coordination en partenariat avec les organismes de sécurité sociale français. Ces rencontres, plus informelles que les commissions mixtes, se tiennent toujours dans un climat de grande coopération, les deux délégations étant animées par un objectif commun de résolution des difficultés et de recherche constante d'amélioration des procédures.

Andorre : travaux en vue du futur accord d'association Andorre-UE

Le Cleiss a participé aux côtés du ministère du travail, de la santé et des solidarités et du centre national des soins à l'étranger (CNSE) à la commission mixte avec Andorre les 26 et 27 octobre 2023 concernant :

- l'apurement et la régularisation des créances pour les années 2003 à 2019 ;
- les informations relatives à l'évolution des législations des deux États ;
- l'articulation entre l'Accord d'association entre Andorre et l'Union européenne et l'Accord de sécurité sociale entre Andorre et la France afin d'évoquer les conséquences prévisibles de cet accord d'association sur la convention bilatérale de sécurité sociale ;
- et le télétravail.

Argentine : coopération resserrée au service des assurés

Face aux difficultés récurrentes rencontrées dans l'application de la convention bilatérale de sécurité sociale avec l'Argentine, notamment concernant les demandes de retraite, une coopération resserrée est mise en place entre le Cleiss, le Consulat général de France en Argentine, la Cnav, en particulier la Carsat de Bordeaux, pôle de compétence pour l'Argentine, et l'ANSES, l'organisme de liaison argentin.

À cet effet, deux visioconférences entre les organismes français et argentins ont eu lieu le 5 octobre et le 14 décembre, le rythme d'une réunion tous les deux mois ayant été retenu.

Brésil : phase de test 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 2023 avec une phase de test entre les équipes techniques des deux pays. La signature d'une convention encadrant les échanges de données personnelles en application du Règlement européen pour la protection des données (RGPD) devrait intervenir début 2024 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.

Parallèlement, des ajustements et modifications ont été apportés aux formulaires conventionnels afin de prendre en compte des changements de la législation brésilienne prévoyant de nouvelles exigences d'informations à apporter par les demandeurs. Ces formulaires modifiés entrés en vigueur en septembre 2023 sont mis à disposition des caisses françaises pour les demandeurs qui résident en France et qui souhaitent introduire une demande de pension brésilienne.

Réciproquement, des travaux ont débuté avec la Cnav pour modifier les formulaires conventionnels de demande de pension de vieillesse et de survivant afin de prendre en compte de nouvelles informations notamment en matière de ressources. Ces formulaires

modifiés seront mis à disposition, après validation, auprès de la caisse brésilienne pour les demandeurs de prestations françaises qui résident au Brésil.

Cameroun : nouvelle application mobile pour les assurés

Afin d'améliorer la qualité du service rendu à ses assurés, la Caisse Nationale de Prévoyance Sociale du Cameroun a mis en place une application mobile pour l'identification à distance des bénéficiaires des diverses prestations servies (pensions, rentes et allocations familiales). La CNPS a présenté au Cleiss cette nouvelle procédure pour les prestataires du régime camerounais résidant en France et a demandé au Cleiss en sa qualité d'organisme de liaison de l'appuyer dans la communication de cette nouvelle démarche auprès de ses assurés. Le Cleiss a pu aider la CNPS à dresser une cartographie de la localisation en France de ses assurés.

Gabon : travaux sur les preuves d'existence

Outre le suivi des dossiers individuels en difficulté avec la Caisse Nationale de Sécurité sociale, plusieurs réunions ont eu lieu autour du sujet de la preuve de l'existence des assurés du régime gabonais résidant hors du Gabon pour le versement des prestations :

- le 8 mars 2023, une visioconférence entre le Cleiss, la CNSS du Gabon et LAGACO (l'association « Les Anciens du Gabon et de l'Afrique Centrale et Occidentale ») concernant les difficultés rencontrées par la CNSS en matière de paiement des pensions gabonaises pour les résidents français du fait de la nouvelle législation de la Banque des États de l'Afrique Centrale ;
- le 21 mars 2023, une visioconférence entre la mission des conventions et de l'entraide judiciaire (CEJ) du ministère de l'Europe et des affaires étrangères, les représentants du Cleiss et la consule adjointe à Libreville concernant le versement trimestriel des pensions gabonaises et les demandes de documents supplémentaires par la CNSS ;
- le 12 mai 2023, une visioconférence entre la DSS, le Cleiss, la Cnav et la CNSS sur les difficultés rencontrées par celle-ci en matière de paiement des pensions gabonaises pour les résidents français et en conséquence la difficulté pour la CNSS d'opérer un contrôle des comptes.

Inde : poursuite de la coopération entamée en 2022

La coopération débutée en 2022 avec l'Inde lors d'une rencontre à Paris entre le Cleiss et la délégation indienne composée de représentants de l'organisme de liaison indien, du ministère du travail et de l'emploi ainsi que de l'Ambassade de l'Inde s'est poursuivie en 2023 par :

- l'appui du Cleiss dans la résolution des situations individuelles pendantes en lien avec la Cnav ;
- la tenue d'une visioconférence le 26 septembre 2023 entre le Cleiss, la Cnav, la CCMSA et l'organisme de liaison indien. À l'ordre du jour de cette réunion, une

présentation par les deux parties de la mise en œuvre de l'accord franco-indien, de leur système de sécurité sociale, de la communication de contacts privilégiés pour aider à la résolution des éventuelles difficultés dans l'application de l'accord, de l'information sur la liste des États tiers liés aux deux pays par une convention de sécurité sociale et enfin sur la mise en place d'échanges dématérialisés des formulaires de liaison.

Mali : entretiens techniques avec toutes les branches

Des entretiens techniques bilatéraux ont eu lieu sous l'égide du Cleiss à Montreuil entre les organismes français et maliens de sécurité sociale les 12 et 13 avril 2023 afin d'échanger sur la convention franco-malienne de sécurité sociale du 12 juin 1979 et d'en lever les difficultés d'application.



Durant ces entretiens, la présence de représentants des différentes branches de la sécurité sociale a permis d'aborder les questions liées aux différents risques coordonnés par la convention, ainsi que la création d'échanges de données statistiques.

Serbie : entrée en vigueur de l'accord le 1er décembre

La France et la Serbie ont œuvré pendant toute l'année 2023 à la mise au point des formulaires de liaison pour l'application du nouvel accord franco-serbe du 6 novembre 2014.

31 formulaires sur 32 ont été définitivement validés lors de la rencontre technique entre les organismes de liaison les 19 et 20 octobre 2023 à Montreuil.



Les formulaires de liaison ont été mis à disposition des institutions françaises sur le site internet du Cleiss dès le 1^{er} décembre, date d'entrée en vigueur du nouvel accord, de même que l'actualité « À la une », la nouvelle page de présentation de l'accord de sécurité sociale et de son arrangement administratif, la mise à jour des fiches concernant la détermination de la législation applicable et des fiches prestations dont celle sur les prestations familiales, soit 18 fiches mises à jour.

Conférence Interafricaine de la Prévoyance Sociale (CIPRES) : échanges de bonnes pratiques sur la fonction d'organisme de liaison

En conformité avec les recommandations de l'IGAS sur la mise en œuvre d'un travail commun entre le Cleiss et la CIPRES, le Cleiss a reçu du 3 avril au 6 avril 2023 une délégation de la CIPRES, organe de régulation du secteur de prévoyance sociale de 17 pays d'Afrique. Il s'agissait de la première visite d'une délégation étrangère dans les nouveaux locaux du Cleiss.



La CIPRES supervise actuellement 25 organismes gestionnaires des régimes de sécurité sociale issus de 17 États membres dont 10 ont signé des conventions bilatérales avec la France.

En application du principe de la libre circulation des personnes et des biens, les pays de la zone CIPRES connaissent un taux élevé de travailleurs migrants exerçant successivement dans les différents États membres de la Conférence. Plusieurs accords et conventions ont été conclus entre les États mais peu ont connu une application effective. Dans ce contexte, une convention multilatérale de sécurité sociale a été adoptée le 27 février 2006 en matière de coordination des prestations de vieillesse, d'invalidité, et de survivants, des risques professionnels, famille et maladie.

Devant les difficultés qui subsistent dans l'application effective de cette convention, en dépit des actions de sensibilisation de la CIPRES, notamment au niveau de l'harmonisation de l'application des dispositions, du délai de traitement des dossiers, des échanges d'information à travers les différents formulaires et de l'orientation et de l'information des travailleurs migrants, la CIPRES a sollicité le Cleiss pour une mission de parangonnage visant à observer le modèle d'intervention et le fonctionnement d'un centre de liaison existant, en vue de tirer les axes d'orientation du projet de mise en place d'un centre de liaison CIPRES.

Lors de sa visite, la CIPRES a pu s'entretenir avec les différentes directions du Cleiss de manière à appréhender son organisation (nature juridique, administration et financement) et ses différentes missions (juridiques, statistiques, linguistiques et de communication). Pour une immersion plus complète, les représentants de la CIPRES ont participé à un comité de suivi de production des échanges dématérialisés des formulaires de liaison EESSI dans la perspective de la mise en place de tels échanges entre les pays membres de la CIPRES et ont pu échanger avec la DSS.

Finlande : améliorer la coordination entre États dans le cadre d'EESSI

Le passage des échanges dématérialisés EESSI d'un mode projet à un mode de production a amené la Finlande à proposer une rencontre entre les institutions françaises et finlandaises dans un souci d'améliorer la coordination européenne en matière de sécurité sociale.

Le Cleiss a ainsi participé à cette rencontre le 26 septembre 2023, en sa qualité d'organisme de liaison mais également en sa qualité de maîtrise d'ouvrage déléguée du projet EESSI et de son expertise en matière de détermination de la législation applicable, aux côtés de la Cnav et de l'UCN. À l'ordre du jour de cette rencontre :

- une présentation du système de sécurité sociale en France, et plus particulièrement du système de retraite français et de la branche recouvrement, et du système finlandais de sécurité sociale et de son organisation ;
- des échanges sur EESSI et la coordination en matière de vieillesse ;
- des échanges en matière de législation applicable et de recouvrement des cotisations.

Suisse et autres pays européens : travaux bilatéraux sur le recouvrement transfrontalier

En 2023, le Cleiss a poursuivi sa coopération démarrée en 2021 avec la Suisse et les caisses françaises sur le recouvrement des cotisations.

Deux réunions ont eu lieu :

- le 30 mars 2023 sur les questions métiers liées au recouvrement transfrontalier, la double affiliation et la procédure de séquestre ;
- le 20 novembre 2023 sur le suivi des actions en matière de recouvrement transfrontalier.

Enfin, le 26 octobre, le Cleiss a organisé un point inter - branches avec l'Urssaf Caisse Nationale, la Caisse nationale d'assurance maladie, une CPAM et une Urssaf pour dresser un état des lieux des procédures concernant le droit d'option entre la France et la Suisse en matière d'assurance maladie afin de résoudre les questions de recouvrement de cotisations/prestations qui en découlent.

De manière plus globale, le Cleiss a été très sollicité et actif sur le recouvrement des créances (de cotisations et de prestations), un sujet à fort enjeu financier pour les institutions françaises et étrangères.

Ainsi, le Cleiss a eu divers échanges avec la DSS et l'Allemagne sur l'abrogation de l'accord franco-allemand du 26 mai 1981 relatif au recouvrement forcé, avec la Pologne, le Royaume-Uni, la Lettonie et la Slovaquie sur le suivi de certains dossiers posant difficultés.

2. TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN EUROPE DU SERVICE PUBLIC DE LA SÉCURITÉ SOCIALE, LE CLEISS À NOUVEAU EN PREMIÈRE LIGNE

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme d'action pour la décennie numérique à l'horizon 2030, la Commission européenne a proposé de nouvelles mesures pour poursuivre la dématérialisation de la coordination des systèmes de sécurité sociale. Ces mesures ont pour objectif de rendre l'accès aux services de sécurité sociale plus rapide et plus simple à travers l'Europe, en exploitant pleinement les outils numériques et en réduisant la charge administrative pour les citoyens, les organismes de sécurité sociale et les entreprises.

À cet effet, et en lien avec la proposition du règlement modifiant le règlement n° 910/2014 en ce qui concerne l'établissement d'un cadre européen relatif à une identité numérique (eIDAS 2.0¹) et l'évolution du partenariat européen Blockchain (PEB²) vers un Consortium européen pour les infrastructures numériques (EDIC³), plusieurs consortia ont été lancés en 2023 afin d'accélérer et faciliter le lancement de projets plurinationaux à grande échelle :

- 4 consortia en lien avec l'évolution du règlement eIDAS, dont Digital Credentials for Europe (DC4EU) ;
- 1 consortium en lien avec l'évolution de l'infrastructure EBSI.

L'objectif est d'organiser une mise en œuvre progressive des grands projets numériques européens qui passe d'abord par des projets pilotes à grande échelle avant généralisation.

Le Cleiss, par son positionnement transversal et en tant qu'organisme de liaison, a été particulièrement actif dans les travaux de DC4EU sur le volet sécurité sociale. Ce dernier vise la dématérialisation du certificat A1 de législation applicable, ainsi que de la carte européenne d'assurance maladie (CEAM). Les résultats des travaux de DC4EU contribueront au développement des capacités du portefeuille de référence (*EUDI wallet*) relatif à l'identité numérique européenne mais aussi du dispositif ESSPASS (*European Social Security Pass*).

Ainsi, le Cleiss a coordonné la réponse des organismes français aux différents questionnaires et a participé à tous les ateliers et réunions de travail organisés par le consortium DC4EU. Il veille à informer régulièrement les organismes français de l'avancement des travaux européens.

¹ https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:5d88943a-c458-11eb-a925-01aa75ed71a1.0023.02/DOC_1&format=PDF

² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/blockchain-partnership>

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/edic>

De même le Cleiss a participé ponctuellement aux réunions de travail du consortium EBSI-VECTOR qui travaille sur les mêmes cas d'utilisation (A1 et CEAM) que DC4EU et qui utilisera le **Business Blue Print** (BBP¹) produit par ce dernier.

3. EESSI ENTRE EN PHASE DE MATURITÉ : LE CLEISS PARTICIPE ACTIVEMENT AUX INSTANCES ET PROPOSE DES FORMATIONS

L'année 2023 a été marquée par une augmentation significative des émissions de dossiers EESSI par les institutions, passant de 560 000 dossiers en 2022 à 1,16 million en 2023, soit une augmentation de 107%. Parallèlement, l'augmentation du ratio entre les dossiers émis et reçus, passant de 30% à 37%, confirme cette évolution. Cela témoigne de l'appropriation croissante du dispositif EESSI par les institutions françaises.

Le Cleiss a renforcé son engagement en intégrant le conseil de gestion du changement d'EESSI (**Change Advisory Board**) et en élargissant sa participation aux groupes d'experts de 3 à 10 groupes, consolidant ainsi la présence française dans ces instances. Cette implication a permis une vision large et une meilleure compréhension des sujets traités au sein des réunions de la Commission technique dont le Cleiss est le membre français permanent (**standing member**).

Si l'année 2022 a été fortement marquée par la fin du support de la Commission européenne de l'application RINA et les travaux de sa reprise par les États, 2023 a vu la signature d'un accord de passation de marché conjoint (**Joint Procurement Agreement** – JPA) par 25 États dont la France. L'exécution de cet accord est pilotée par l'Italie et plus spécifiquement par l'institution italienne de Sécurité Sociale INPS qui a sélectionné un groupement momentané d'entreprises (GME) afin d'assurer la maintenance évolutive de RINA.

Le Cleiss accompagne la direction de la sécurité sociale, signataire du JPA et membre de son conseil de gestion (**management board**) sur ce chantier. Il est également membre du comité technique (**technical board**) en charge du suivi des aspects techniques de l'exécution de la maintenance du RINA en lien avec le GME qui a remporté le marché. Cet engagement traduit l'impact du Cleiss dans les partenariats internationaux au bénéfice des institutions de sécurité sociale françaises, toutes utilisatrices de l'application RINA.

La présence du Cleiss au 24ème Congrès de l'Union européenne de Médecine d'Assurance et de Sécurité sociale (UEMASS2023) s'est illustrée par la proposition et l'animation d'un atelier dédié aux échanges de données médicales via EESSI. Cette contribution a permis de partager l'expertise du Cleiss avec la communauté médicale européenne, consolidant ainsi sa position dans la coordination des systèmes de sécurité sociale et sa numérisation.

¹ Le BBP est un document d'analyse qui vise à décrire le processus de réalisation d'un système. Il définit en détail tous les processus métiers, par domaine de compétence, sous forme écrite et graphique afin d'avoir une vision claire des exigences, du travail nécessaire, des objectifs et des résultats attendus du projet. Une fois élaboré, le BBP devient le document de référence pour l'ensemble du projet et sert de base à toutes les activités ultérieures.

Dans le domaine de la formation, le Cleiss a élaboré différents documents d'accompagnement et a organisé 20 séances d'initiation ou d'approfondissement depuis mars 2023. Cette initiative vise à renforcer les compétences des agents gestionnaires ou à intégrer de nouveaux acteurs métier ou techniques dans le dispositif EESSI.

Le Cleiss a joué et joue encore un rôle central dans l'accompagnement et la mise en œuvre du vaste programme de travail EESSI 2023-2025 initié par la Commission européenne dans le cadre de l'amélioration continue du dispositif EESSI. Ce programme comporte entre autres un volet ambitieux relatif à l'amélioration des processus métier (**Business Process Improvement - BPI**) visant une refonte des processus en vigueur afin d'améliorer la performance collective et d'accélérer les réponses aux assurés ayant fait valoir leur droit à la libre circulation. Le programme de travail comprend également des améliorations ou le développement de différents outils du dispositif EESSI. À cet effet, le Cleiss a coordonné différentes enquêtes européennes sur les difficultés, les besoins et les améliorations souhaitées par les organismes de protection sociale.

L'espace institutions sur le site du Cleiss va s'enrichir en 2024 d'une foire aux questions visant à faciliter l'accès à des informations harmonisées et validées à destination de l'ensemble des gestionnaires des dossiers EESSI, référents techniques et managers.

Malgré les efforts consentis, le Cleiss doit composer avec les difficultés de coordination européenne. À titre d'exemple, la lenteur de mise en place du marché conjoint relatif à la maintenance du RINA a entravé les améliorations du dispositif EESSI. L'activation du modèle commun des données, initialement prévue en octobre 2023 à la suite des travaux menés sous la présidence française de l'Union européenne, a en effet été reportée à octobre 2024. Cette modification, cruciale pour l'entrée en production de certains pays, a ralenti le déploiement d'autres optimisations sur des aspects essentiels du dispositif. Ce ralentissement aggrave certaines difficultés rencontrées par les organismes et peut créer un sentiment d'impuissance de l'ensemble des acteurs.

Cependant, en 2024, le Cleiss se tourne vers l'avenir avec des perspectives ambitieuses, en particulier la complétude de l'étude EESSI en France à l'horizon 2027. Commencée en 2023, cette étude est très attendue par la protection sociale française et permettra d'anticiper la fin du marché conjoint et de construire un scénario partagé et soutenable en collaboration avec les organismes français et la tutelle.

La réactivation des travaux relatifs à l'archivage des dossiers EESSI en collaboration avec les organismes français permettra par ailleurs de définir une stratégie nationale tenant en compte les dernières recommandations de conservation des données.

Enfin, si l'objectif du Cleiss, jusqu'en 2023, était le déploiement d'EESSI en France, il sera, en 2024, de mieux accompagner les organismes, d'œuvrer pour la continuité et l'amélioration du service entre la France et ses partenaires européens (**Country to Country Service Level Agreement**) et en particulier pour la pleine application des termes de collaboration convenus entre les États membres et la Commission européenne depuis l'entrée en production d'EESSI.

Le Cleiss en sa qualité d'IR SPOC (*Institution Repository*) est également chargé de gérer, pour le compte des organismes français de sécurité sociale, l'annuaire européen. L'année 2023 a été entre autres consacrée à la fiabilisation des données relatives aux institutions françaises dans l'annuaire, l'un des objectifs de la COG 2021 – 2024 et au renforcement des liens du Cleiss avec ses partenaires.

À cet effet, le Cleiss, conformément à la décision n°E2 de la Commission administrative, a produit des notes sur les changements substantiels dans l'annuaire concernant :

- La réorganisation de la gestion des BUC soins programmés ;
- L'ajout de compétences à la CnavPL ;
- L'attribution de nouvelles compétences en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles, de législation applicable, de recouvrement, de maladie pour la CPRPSNCF.

Le Cleiss a également son expertise à plusieurs sessions de travail organisées par la Commission Européenne. Ces sessions visaient à améliorer les processus de l'Institution Repository et ont inclus une contribution significative à une étude visant à réviser la décision n°E2 et les délais de notifications accordés pour chaque modification.

III. L'INFORMATION GÉNÉRALE ET LA COMMUNICATION EXTERNE, DES MISSIONS EN CROISSANCE

D'année en année, la demande d'une information fiable et actualisée sur la sécurité sociale à l'international ne faiblit pas. Si certains événements ont un effet mesurable sur la variation de cette demande au cours de l'année (réforme des retraites, par exemple), la tendance de fond reste à la hausse de façon constante. Conformément aux objectifs de sa COG, le Cleiss se met en ordre de marche pour y répondre en développant ses canaux d'information et de formation vers tous les publics, au-delà de son site internet, toujours très consulté : webinaires, études, rapports statistiques, formats courts

1. LE SITE INTERNET DU CLEISS : UNE INFORMATION DE RÉFÉRENCE TOUJOURS PLUS COMPLÈTE ET UN SUCCÈS QUI NE SE DÉMENT PAS

Le site internet 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.

En 2023, la fréquentation du site a augmenté de 15,5% par rapport à 2022 avec 3 951 556 visiteurs. Cette hausse fait suite à plusieurs années de fortes augmentations, le seuil symbolique de 3 millions ayant été franchi en 2020.

En 2023, 1337 modifications ont été opérées sur le site, impliquant 714 pages (contre 1519 modifications sur 758 pages en 2022). Parmi ces changements, 144 ont été effectués à la demande des agents du Cleiss, principalement de la direction des affaires juridiques, et 19 ont été demandés par des utilisateurs externes au Cleiss, tels que Pôle emploi, Urssaf, Cnam et ministère.

Parmi les changements notables, on compte les mises à jour en conséquence de l'entrée en vigueur de l'accord franco-serbe, de la réforme des retraites, de l'accord-cadre sur le télétravail, ainsi que la création d'une FAQ dédiée aux relevés de carrière. Ces modifications permettent aux usagers de disposer d'une information à la fois fiable et accessible sans qu'il leur soit besoin de contacter le Cleiss, dont les agents peuvent, par conséquent, davantage se consacrer aux questions plus complexes, auxquelles il est plus difficile d'apporter une réponse via le site internet.

Animation graphique : un moyen ludique de faire connaître les missions du Cleiss



Afin de mieux faire connaître les missions du Cleiss et expliciter a contrario ce qu'il ne fait pas, une animation vidéo est maintenant diffusée sur son site et peut également être intégrée aux présentations, sur les réseaux sociaux ou encore dans les signatures des mails. Ce format court (2 minutes) permet de s'adresser de façon simple et dynamique au grand public et aux partenaires qui ne connaissent pas l'établissement.

2. COMMUNICATION EXTERNE HORS SITE INTERNET : INNOVER EN « DISTANCIEL » OU EN MODE « HYBRIDE »

L'année 2023 a été jalonnée d'interventions du Cleiss, que ce soit dans la presse, auprès de ses partenaires ou de ses usagers. Ces interventions participent, en direction de publics plus ciblés que ceux du site internet, à la bonne information des professionnels et des assurés.

Webinaire de l'ADFE sur les retraites

Dans le cadre de son mois spécial "retraites des Français à l'étranger", Français du monde - ADFE a organisé un webinaire d'information le 13 février 2023. Le Cleiss a répondu aux questions de Cécilia Gondard, conseillère élue à l'Assemblée des Français de l'étranger, aux côtés de Jean-Yves Leconte, sénateur représentant les Français établis hors de France, Julien Ducourneau, vice-président de la CFE, et Annie Michel, conseillère des Français de l'étranger à New York.

Succès de l'édition hybride du salon "S'expatrier, mode d'emploi" 2023

Co-organisé et co-financé par le Cleiss, c'est le seul salon sur l'expatriation réunissant autant d'acteurs institutionnels notamment ceux de la protection sociale. Depuis la crise sanitaire et la fin de l'accueil physique du public, c'est également le seul moment de l'année où le Cleiss renseigne en face à face ses usagers.



Après une édition annulée en 2020, puis deux années entièrement en ligne, dans un contexte post-covid et de mouvements sociaux, la 13ème édition est revenue en présentiel le 29 mars 2023 à la Cité internationale universitaire de Paris. Une fois encore, le Cleiss était au rendez-vous grâce à l'important dispositif déployé et à la mobilisation des 14 agents toute la journée sur le stand.

Près de 1 000 visiteurs se sont rendus à la Cité internationale universitaire de Paris et les 14 conférences (dont deux co-animées par le Cleiss) diffusées en direct sur Youtube sont disponibles en replay. Elles ont été suivies par 1 449 personnes en ligne et ont enregistré un total de 7 800 vues en replay en 2023.

Intervention EURES Pôle Emploi le 22 juin : former les professionnels de l'assurance chômage

EURES est un réseau européen porté par l'Autorité européenne du travail qui a pour objectif de promouvoir et d'accompagner la libre circulation des travailleurs en Europe.



Pôle emploi porte, sur délégation du ministère du travail, la coordination nationale du réseau EURES pour la France. Il est chargé d'organiser une formation initiale pour les nouveaux conseillers EURES ayant pour objectif de leur donner un socle commun de connaissances sur les principes de la libre circulation des travailleurs.

Parce que partenaire de longue date, EURES a sollicité le Cleiss pour participer à une séquence d'information auprès des conseillers EURES sur les conséquences de la mobilité professionnelle en Europe en matière de sécurité sociale. C'est dans ce cadre que le 22 juin 2023, le Cleiss a animé 3 kiosques de 30 minutes sur la coordination en matière de sécurité sociale ; il a, en cette occasion, rappelé les objectifs de celle-ci (faciliter la libre circulation des personnes afin d'éviter une perte des droits lors des déplacements et assurer une forme de continuité de leur protection sociale lorsque ces personnes passent d'une législation à une autre) et présenté les instruments juridiques (règlements européens de coordination et accords bilatéraux de sécurité sociale) encadrant cette coordination.

Au mois de juillet, le Cleiss a répondu à un **entretien dans le Journal des français à l'étranger** qui a mis en lumière son rôle dans la coordination de la sécurité sociale, son

adaptabilité aux événements internationaux et les ajustements opérés pour répondre aux défis émergents, notamment liés à la pandémie et aux changements dans les dynamiques de travail.

Webinaire sur l'entrée en vigueur de la convention franco-serbe à destination des agents de la sécurité sociale

Le 21 décembre 2023, le Cleiss a organisé un webinaire sur l'entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2023 du nouvel accord franco-serbe du 6 novembre 2014 afin de présenter les nouvelles dispositions, les différences avec l'ancienne convention, un état des lieux des derniers travaux en cours, et plus précisément la circulaire ministérielle à venir, et d'échanger sur les questions métiers posées par ce nouvel accord. Ce webinaire très technique a rassemblé 45 participants des caisses nationales et régionales et du Cleiss.

Journées d'Information Retraite : Carsat Aquitaine du 6 au 10 novembre, conférence sur le système des retraites françaises

Dans le cadre des journées internationales d'information retraite (JIIR) franco-espagnoles qui se sont déroulées du 6 novembre au 10 novembre 2023 à Barcelone, le Cleiss a animé avec la direction des relations internationales et de la conformité (DRICO) de la Cnav le 9 novembre 2023, une conférence sur la retraite à internationale à l'institut français.

Cette conférence était organisée en mode hybride, à distance et en présentiel, permettant un temps de questions réponses avec les personnes présentes dans l'assistance. Étaient présents notamment lors de cette conférence, le consul général de France à Barcelone, M. Olivier Ramadour, et M. Stéphane Vojetta, député des français établis hors de France.

3. DES ÉTUDES NOUVELLES POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES DE SES PARTENAIRES

Comme chaque année, le Cleiss actualise une étude lancée voici quelques années sur les dépenses de soins de santé internationaux. Cette étude, diffusée en juillet 2023, a nécessité quelques adaptations car certaines informations habituellement collectées pour la réaliser ne sont dorénavant plus disponibles. En effet, le CNSE (Centre National des Soins à l'Étranger) ne dispose plus du nombre de bénéficiaires des soins, seuls les montants sont disponibles.

Fin août 2022, la Mission des Relations Européennes et Internationales et de la Coopération (MREIC) de la Cnaf a contacté le Cleiss afin de réaliser une étude : il s'agissait de présenter les prestations familiales (PF) versées par la France dans le cadre de la coordination européenne et des conventions bilatérales, en élargissant au-delà du régime général et en donnant le plus de profondeur historique possible afin d'apprécier les évolutions sur de longues périodes. Le besoin est également exprimé de disposer d'une perspective comparative avec les PF exportées par les autres pays d'Europe vers la France.

Débutée fin 2022, une version de l'étude enrichie d'un contexte juridique a fait l'objet d'une présentation à la Commission des Relations Internationales (CRI) du CA de la Cnaf en septembre. Durant le dernier trimestre de l'année, le Cleiss a décidé d'en réaliser un nouveau numéro de **Décryptage**, diffusé en janvier 2024. Il ressort de cette étude que la France a versé 2,4 milliards d'€ entre 1968 et 2021, tous pays confondus, et qu'en seulement sept ans (2015-2021), la France a reçu près de 2,5 milliards d'€ des deux seuls pays que sont le Luxembourg et la Belgique.

D'autres études continuent d'être menées au Cleiss et certaines d'entre elles devraient faire l'objet d'une diffusion début 2024.



4. PAR SON RAPPORT STATISTIQUE, LE CLEISS FOURNIT UNE INFORMATION COMPLÈTE SUR LA MOBILITÉ INTERNATIONALE, UNIQUE PAR SON EXHAUSTIVITÉ

La qualité de la collecte des données statistiques et la fiabilité des informations recueillies sont des objectifs toujours largement partagés entre le Cleiss et l'ensemble de ses fournisseurs de données. Concrétisée par la signature d'une convention sur la collecte statistique entre l'État, le Cleiss et les organismes de protection sociale, 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 2022, qui est la 56^{ème} du rapport statistique du Cleiss, a été mise en ligne le 5 décembre 2023.

Le rapport statistique annuel permet de publier, sous une forme unique et pratique, des informations précieuses et utiles sur la mobilité des assurés des régimes français 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, pensions, allocations, les prestations familiales mais aussi les allocations d'assurance chômage. 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 du Cleiss. Les informations plus détaillées restent disponibles sur demande. Par ailleurs, les données sources des tableaux, graphiques et cartes publiées dans ce rapport sont désormais téléchargeables sur le site du Cleiss, répondant à l'un des objectifs de la COG de développer l'ouverture des données publiques.

Pour la première fois, la partie 3 « Rentes, pensions et allocations » est enrichie de données particulièrement attendues : les pensions de vieillesse et allocations complémentaires versées par les trois fonctions publiques (État, territoriale et hospitalière), ainsi que par l'Ircantec. Ces paiements représentent une part significative des pensions versées à l'étranger : 615 millions d'euros en 2022.

Les informations statistiques sont collectées, en volume, selon les modes suivants :

- 31% fait l'objet d'une transmission par fichiers de la part des caisses nationales
- 36% est transmis par le CNSE, pour le compte des CPAM, sous forme de fichiers non formatés, ce qui nécessite un prétravail avant l'intégration
- 26% est transmis sous forme de fichiers pré formatés
- 7% est transmis par les caisses locales via l'appliquet version Web

L'année 2023 a été largement consacrée à la poursuite de l'amélioration du document entamée en 2022, avec toujours comme objectif de le rendre plus lisible : des « chiffres clés » qui mettent en relief les principaux indicateurs annuels, de nombreuses infographies, des tableaux plus synthétiques par ordre de grandeur des paiements et enfin des commentaires largement retravaillés.

Quelques chiffres clés du rapport 2022

- 8,88 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 8,15 milliards d'€ en 2021 (soit une augmentation de 723 millions d'€).
- Cette hausse est essentiellement due à la collecte de données chiffrées sur les pensions versées par les trois fonctions publiques et l'Ircantec, données souhaitées de longue date et obtenues pour la première fois pour l'exercice 2022.
- 80% des prestations versées concernent les pensions de retraite de base (57%) et les pensions de retraites complémentaires (23%).

« REGARD SUR » : Une approche 2013-2022 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. *Regard sur* et sa présentation des versements par pays sont la réponse du Cleiss aux lecteurs souhaitant une vision différente des données publiées dans le rapport statistique annuel selon un découpage par risques. Ainsi, le Cleiss cherche à s'adapter en permanence aux demandes de ses usagers.

Depuis deux ans, la collection des fiches *Regard sur*, qui retracent, en l'espèce, l'ensemble des prestations servies par la France entre 2012 et 2021 vers les pays où s'appliquent les règlements européens, est enrichie par celles portant sur les prestations servies vers 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

Un seul numéro a été publié en juillet 2023 : il s'agit de l'état des lieux des soins de santé en 2021.

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



Collecte des questionnaires statistiques européens 2022 en 2023

Comme en 2022, le Cleiss a transmis les 11 questionnaires attendus par la Commission. Le calendrier de collecte a été légèrement modifié : jusqu'en 2022, il y avait 3 dates de collecte, 30 avril, 30 juin et 4 septembre selon les branches. Désormais, dans un souci d'harmonisation du calendrier, il y a seulement deux dates de collecte : le 1^{er} juin et 4 septembre. Si le changement semble plutôt anodin, la difficulté est réelle du fait du délai réduit d'un mois.

Si le niveau et le degré de complétude des questionnaires avaient bien progressé en 2022 par l'ensemble des régimes, ce fut moins le cas en 2023 pour le régime agricole¹.

Un questionnaire complémentaire sur la fraude et les erreurs est désormais attendu par la Commission pour le 1^{er} juin. Malgré la mise à disposition du questionnaire en version française, certaines caisses ont rencontré des difficultés pour le compléter. Le Cleiss s'efforcera d'obtenir de meilleurs résultats pour 2024. Les rapports de la Commission réalisés grâce à cette collecte d'informations et mis à disposition du Cleiss à la fin de chaque exercice sont traduits en interne et transmis en début d'année suivante à l'ensemble des caisses nationales.

¹ En effet, sur les neuf questionnaires, quatre d'entre eux ont été partiellement complétés.

IV. UNE DEMANDE TOUJOURS SOUTENUE DES USAGERS QUI IMPLIQUE LE TRAITEMENT DE DOSSIERS INDIVIDUELS ET UN IMPÉRATIF DE PÉDAGOGIE

Bien que le Cleiss s'efforce de répondre à la demande d'informations générales sur tous les dossiers sur lesquels il est compétent, force est de constater qu'il subsiste une demande importante de dialogue direct de la part des particuliers et des employeurs, sur des sujets complexes et qui touchent à la vie quotidienne des citoyens, parfois de façon urgente, voire anxiogène. Pour y répondre, le Cleiss a donc à nouveau augmenté en 2023 les créneaux de permanence téléphonique, sans toutefois revenir à l'amplitude d'avant crise sanitaire, et continué à moderniser le traitement des courriers et courriels.

1. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DU PUBLIC SE RÉORGANISE POUR UN MEILLEUR SERVICE

Depuis que la crise sanitaire et l'emménagement dans de nouveaux locaux non prévus à cet effet ont mis un terme définitif à l'accueil physique du public, le standard et la permanence téléphonique sont devenus d'autant plus essentiels à l'accomplissement de la mission d'information du Cleiss à l'égard des particuliers et des entreprises. L'arrivée à échéance du marché du standard téléphonique en 2022 et le déménagement ont permis de déployer pleinement la réinternalisation du standard téléphonique décidée lors de la réorganisation d'avril 2022 et d'expérimenter une nouvelle organisation de l'accueil téléphonique, sachant qu'au fil des années, ces services en direction des usagers avaient connu de nombreux changements d'horaires et d'organisation (voir annexe 2).

Les raisons de cette réinternalisation sont multiples :

- Le recours à des prestataires a montré ses limites : la qualité du service attendue n'était jamais garantie, notamment en raison des changements imprévisibles des intervenants, formés de façon inégale voire insatisfaisante au regard des spécificités et besoins du Cleiss ;
- Mutualiser la prise en charge entre toutes les directions : internaliser le standard, c'est permettre à des agents issus de différentes directions d'élargir leurs compétences. Au-delà du fait que, globalement, un agent du Cleiss connaît les informations de base utiles à l'utilisateur et qu'il sait également vers quel collègue l'orienter s'il n'a pas de réponse à la question, une formation spécifique lui est proposée, ainsi qu'un éventail de scripts téléphoniques, lui permettant d'envisager toutes sortes de scénarios.

- Améliorer la continuité et la qualité du service à l'utilisateur : en retrouvant une amplitude horaire du standard, quasi-semblable à celle qui existait avant la crise sanitaire, et en rationalisant les réponses grâce aux scripts, le Cleiss se rend plus accessible aux usagers et leur garantit une meilleure qualité de réponse. C'est précisément pour positionner l'établissement sur le qualitatif et un haut niveau d'expertise qu'un travail est actuellement mené en parallèle avec les caisses pour limiter le nombre d'appels arrivant indûment au Cleiss.

Ces changements s'appuient également sur le nouveau système de téléphonie et de visioconférence Webex. Dès son installation à Montreuil, chaque agent a bénéficié d'une formation permettant une bonne prise en main de l'application. Une des fonctionnalités les plus attendues des télétravailleurs est désormais déployée : celle de pouvoir prendre les appels depuis leur ordinateur, à la maison. Cela a permis notamment aux agents d'assurer la permanence téléphonique depuis chez eux et d'envisager plus de jours de télétravail dès le mois de juin.

2. LE POINT DE CONTACT NATIONAL (PCN) TOUJOURS TRÈS SOLlicitÉ MALGRÉ UNE BAISSÉ DES CONTACTS DIRECTS

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 chaque pays de l'UE sont disponibles sur le site de la Commission européenne : Europa.eu. Ces coordonnées sont également mises à disposition du public sur le site internet du Cleiss.

En 2023, le Cleiss, en tant que point de contact national, a traité 376 demandes individuelles, soit une baisse de 31,64 % par rapport à 2022. Ces demandes sont traitées dans un délai moyen de 7 jours, qui s'explique par la nécessité de solliciter dans certains cas d'autres interlocuteurs tels que les établissements hospitaliers, les CPAM, d'autres PCN, entre autres, afin d'obtenir des précisions ou informations complémentaires et répondre au mieux aux assurés. L'ensemble de ces échanges ont généré un flux de 506 courriers/emails pour l'année 2023.

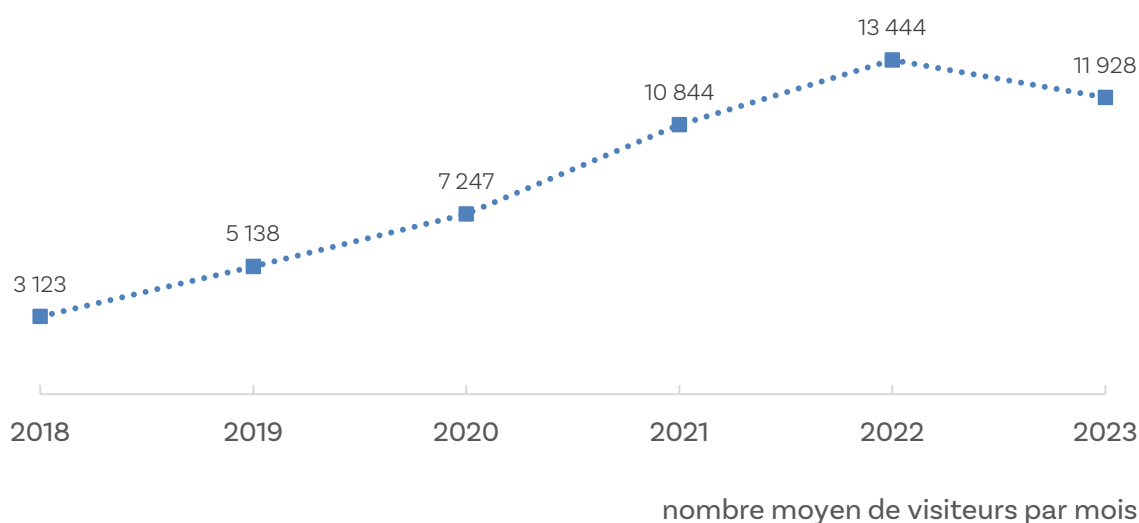
Comme l'année précédente, les sollicitations émanent en premier lieu des particuliers à hauteur de 71%, soit une nette hausse par rapport à 2022 (47,6%), en deuxième lieu et à égalité, soit 11%, des autres points de contact et prestataires de soins. Les demandes des organismes de liaison ne représentent sur l'année 2023 que 1,86%, une baisse qui s'explique par l'utilisation plus fluide de documents structurés dématérialisés (SED) dans le cadre des échanges EESSI (Echanges électroniques d'information sur la sécurité sociale).

Cette baisse des demandes peut s'expliquer par une meilleure information du public avec un enrichissement des pages du site dédiées aux soins transfrontaliers, notamment la mise

en ligne d'un lien vers des fiches mises à disposition par le centre de compétences trinational pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé de compétence (TRISAN)

Les pays concernés sont respectivement la France avec 37% des demandes (29,7 % pour l'année 2022) puis de manière stable l'Italie avec 11% (10,73 % en 2022) et l'Espagne avec 11% également (4,73 % en 2022).

La fréquentation des pages du site internet du Cleiss dédiées aux soins transfrontaliers en légère baisse par rapport à 2022



Réunions des PCN

Le Cleiss a participé à 2 réunions des PCN organisées par la Commission européenne :

- en février au Luxembourg pour la mise en œuvre des mesures figurant dans le rapport de mai 2022 sur l'application de la directive et plus précisément l'amélioration continue de l'information des patients ;
- en novembre, la réunion à distance dont l'ordre du jour était la collecte des données statistiques pour l'élaboration du rapport annuel. Un point concernait également l'amélioration de l'information aux patients avec pour objectif l'organisation d'ateliers pour lesquels les États membres étaient appelés à faire acte de candidature. La France s'est portée volontaire pour organiser l'un de ces événements.

Coopération avec TRISAN

En 2023, les travaux se sont poursuivis dans le cadre de la coopération transfrontalière avec le Centre de compétences tri-national (France, Allemagne, Suisse) pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé (TRISAN), qui mène des études sur la coopération en matière de santé dans la région du Rhin supérieur.

L'année 2023 a été surtout marquée par la signature des 5 protocoles de coopération visant à renforcer l'information sur différentes questions et difficultés rencontrées en matière d'assurance maladie, en vue d'améliorer la situation des frontaliers et également à renforcer la coopération et l'échange d'information entre les organismes.

Expertise au service de différents partenaires

En 2023, le Cleiss a été amené à répondre à diverses sollicitations afin d'apporter son expertise sur les soins transfrontaliers :

- il a participé le 20 février à une réunion avec l'OCDE dans le cadre des travaux menés en vue d'établir un outil de mesure de la complexité administrative en matière de soins transfrontaliers entre la France et l'Allemagne ;
- il a également répondu présent à diverses sollicitations de prestataires de santé, notamment celle de l'hôpital du Puy en Velay avec lequel une visioconférence a été organisée sur les questions de prise en charge de ressortissants européens.

Séminaire de coopération transfrontalière

La Commission encourage les États membres, en particulier les États limitrophes, à conclure des accords de coopération entre eux. La Commission encourage également les États membres à coopérer en matière de prestations de soins de santé transfrontaliers dans les régions frontalières¹.

Ainsi, les textes juridiques français autorisent la conclusion de conventions transfrontalières entre les organismes de sécurité sociale et certains établissements sanitaires ou médico-sociaux établis dans un État membre de l'Union européenne –EEE – Suisse. Elles permettent à des patients, dans une zone géographique déterminée, de bénéficier de soins au plus près de leur lieu de résidence. Les conventions peuvent par exemple porter sur la prise en charge de grands brûlés, l'aide médicale d'urgence, dans le domaine de la cardiologie.

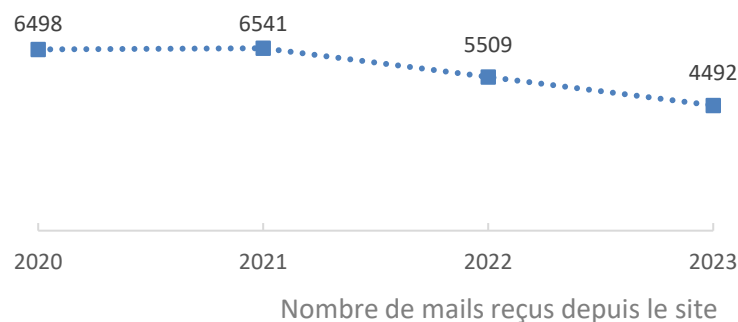
Le 27 septembre, le Cleiss a participé avec la Cnam au séminaire organisé par la direction de la sécurité sociale sur les conventions de coopération sanitaires. Cette réunion avait à l'ordre du jour les enjeux et les problèmes identifiés dans le domaine, les perspectives d'amélioration et d'harmonisation des pratiques ainsi que l'articulation des conventions avec les règlements de coordination.

Un recensement des conventions de coopération existantes sera effectué. Cette mise à plat permettra au Cleiss d'assurer une meilleure information des patients.

¹ Article 10§3 de la Directive n° 2011/24/UE du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers

3. LES QUESTIONS POSÉES VIA LE SITE INTERNET EN DIMINUTION PROGRESSIVE

Le nombre de questions posées depuis le site du Cleiss poursuit sa décrue amorcée en 2022 avec 4 492 mails reçus en 2023 (5 509 en 2022, soit -18,5%), conformément aux objectifs de la COG 2021-2024. Le pic avait été atteint pendant la pandémie, lorsque les moyens de contact traditionnels s'étaient trouvés limités.



4. LE TRAITEMENT DES COURRIERS ET DES FORMULAIRES : UNE MUTATION VERS LE NUMÉRIQUE QUI SE CONFIRME

La mutation du traitement des courriers et des formulaires amorcée il y a quelques années s'est confirmée en 2023. Les échanges dématérialisés et standardisés prennent de plus en plus de place, tandis que diminuent les courriers et même les courriels.

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, soit par mail via le formulaire de contact du site internet ou via les différentes adresses génériques, soit par RINA dans le cadre des échanges électroniques d'information sur la sécurité sociale (EESSI) ou par téléphone (*Cf. 1 supra*), que par des courriers papiers.

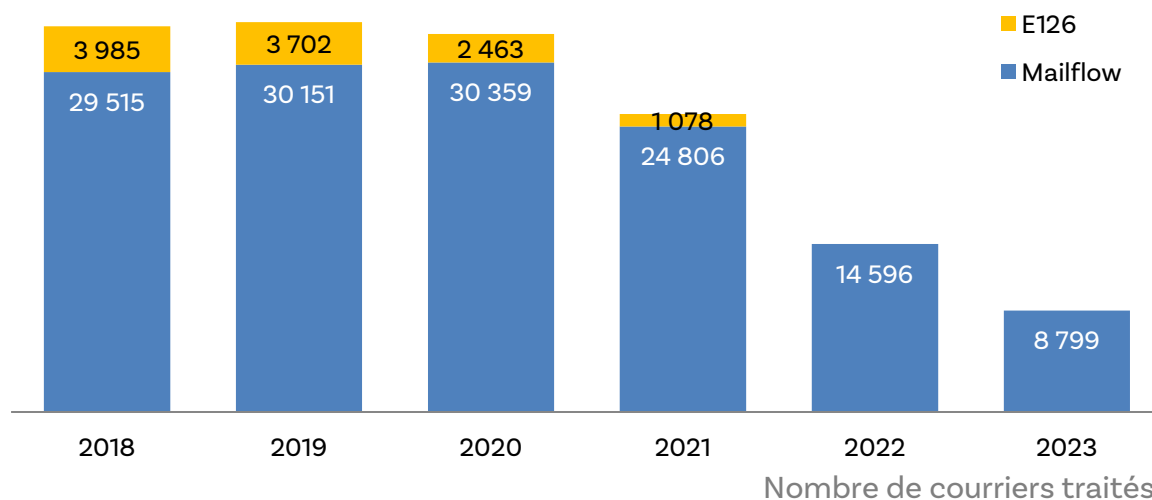
En 2023, le Cleiss a traité un peu plus de 17 000 demandes tous canaux confondus (courriers, courriels et EESSI).

Courriers et courriels en forte décroissance

Le Cleiss a traité près de 8800 questions, soit une baisse de 41% par rapport à 2022 (15000 demandes traitées)¹.

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 ou des États membres non encore entrés en production dématérialisée EESSI.

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 (35 demandes en 2023 contre 51 en 2022, ces demandes arrivant au terme des délais de prescription).



Cette baisse s'explique par différents facteurs :

- le transfert de la gestion des dérogations individuelles à l'Urssaf Caisse Nationale au 1^{er} juillet 2022 ;
- les différentes actions menées par le Cleiss conformément à la COG pour diminuer le nombre de sollicitations individuelles et recentrer l'intervention du Cleiss sur des cas plus complexes.

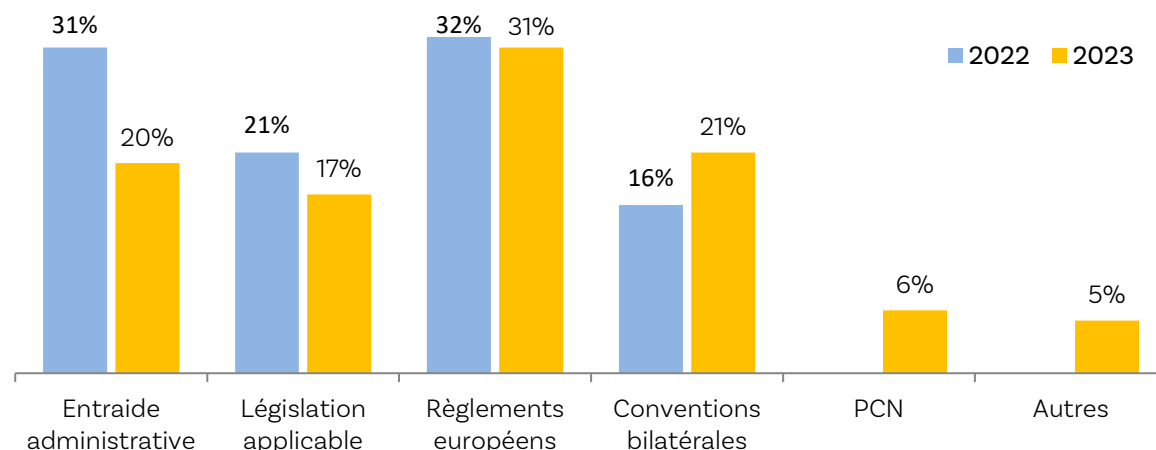
¹ À noter toutefois que ce chiffre ne tient pas compte de la totalité des courriers électroniques traités qui peuvent soit :

- ne pas faire l'objet d'un traitement via l'outil de courriers Mailflow et ne sont donc pas comptabilisés ;
- ou encore dans un souci d'optimisation faire l'objet d'un traitement par lot : à titre d'exemple, le regroupement dans un même courrier de plusieurs formulaires de liaison reçus au Cleiss d'institutions étrangères pour des assurés différents en matière de pension, de prestations familiales ou d'invalidité car destinés au même organisme français compétent.

Parmi ces actions :

- l'enrichissement du site internet et les FAQ pour permettre aux usagers de trouver un maximum de réponses complètes mais accessibles ;
- la collaboration avec les organismes de liaison étrangers pour que les formulaires de liaison soient directement adressés aux organismes français compétents et ne transitent plus par le Cleiss (Argentine, travaux en cours avec la Suisse pour les pensions d'invalidité ...).

Ci-dessous la répartition entre 2022 et 2023 par secteur



On note :

- une augmentation concernant les conventions bilatérales en lien direct avec la reprise marquée de l'activité des rencontres bilatérales en 2023 ;
- une diminution concernant le secteur de la législation applicable explicable par le transfert de la gestion des dérogations, mais une activité qui reste néanmoins importante en raison de l'expertise que le Cleiss a acquise dans ce domaine depuis plus de 60 ans ;
- une diminution concernant l'entraide administrative qui s'explique notamment par le passage du traitement des demandes papier aux échanges dématérialisés EESSI.

Échanges électroniques d'information sur la sécurité sociale (EESSI)

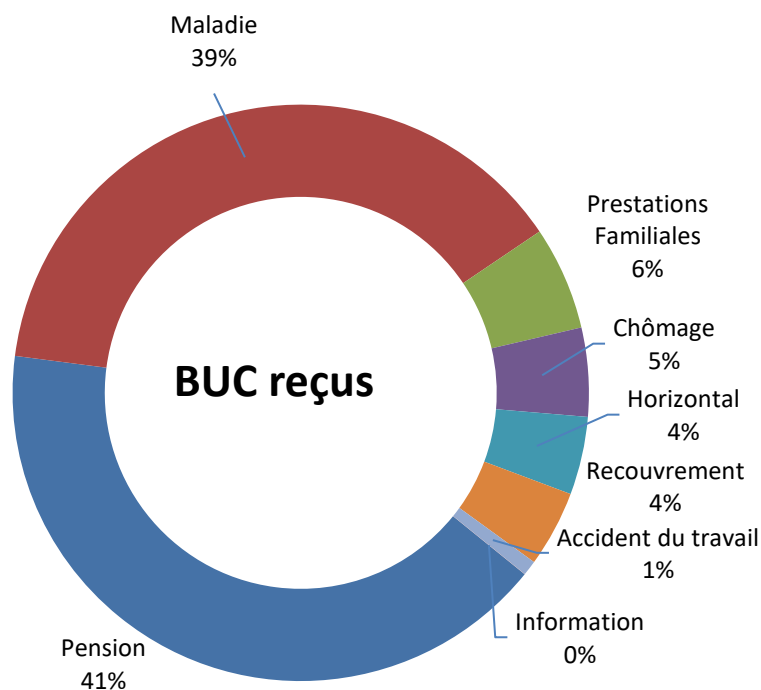
La baisse du nombre de courriers est bien entendu à mettre en perspective avec les échanges électroniques d'information de sécurité sociale dans le cadre du système EESSI.

En sa qualité d'organisme de liaison, le Cleiss a été une nouvelle fois très sollicité en 2023 puisqu'il a reçu 10 909 BUC¹, soit une augmentation d'un peu plus de 7% par rapport à 2022 (10 160 BUC reçus).

¹ Hors BUC législation applicable

Le Cleiss a transféré 8249 BUC aux organismes français compétents, soit un taux de transfert de plus de 75% contre 98% en 2022. Cette baisse du taux est due à la fois à l'impossibilité technique de transférer un BUC à l'institution française compétente si celle-ci se trouve déjà dans l'échange avec le partenaire étranger, mais également à la difficulté, en raison du peu d'informations indiquées dans le SED, d'identifier l'organisme français compétent. Cette situation nécessite l'envoi de demandes d'informations complémentaires auprès des organismes étrangers émetteurs, qui peuvent faire l'objet de plusieurs relances.

Ci-après la répartition des BUC reçus au Cleiss par risque :



En annexe 3, figure la répartition détaillée par BUC transférés par le Cleiss.

Quelques explications :

Le risque maladie (S) et le risque pension (P) représentent à eux seuls 80% des transferts.

Le nombre important de BUC reçus au Cleiss 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.

Or, le transfert de BUC vers les organismes français compétents présente un double inconvénient : c'est un travail fastidieux, chronophage et peu productif pour les agents du Cleiss mais, surtout, il retarde le traitement des dossiers des assurés par une étape supplémentaire. Il convient donc de chercher des remèdes. Les leviers d'amélioration sont

multiples et le Cleiss poursuit en continu ses actions d'amélioration des critères d'identification dans l'annuaire européen des institutions, et de pédagogie vis-à-vis des partenaires étrangers pour permettre une meilleure identification des institutions françaises compétentes. Il participe également en sa qualité d'organisme de liaison et d'IR SPOC à la réflexion et aux travaux menés par les institutions françaises dans un souci de simplification et de clarté vis-à-vis des institutions étrangères.

Comme anticipé, le volume des S_BUC_06 à transférer a diminué en 2023 passant de 2170 BUC transférés en 2022 à 1265 soit une baisse de plus de 41% due à la centralisation de ce processus uniquement au CNSE (Centre National des Soins à l'Étranger), devenu seule institution compétente – ce qui facilite grandement son identification par les partenaires.

V. GESTION INTERNE : UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LE DÉMÉNAGEMENT ET UN RENOUVELLEMENT DES ÉQUIPES

Annoncé fin 2019, le déménagement de l'établissement a eu lieu en février 2023, plus d'un an après ce qui était prévu dans le bail signé à l'été 2021. Grâce à l'investissement des équipes, notamment des service support, il s'est déroulé dans de bonnes conditions. Il s'est accompagné d'adaptations du fonctionnement des services, notamment la réinternalisation du standard et le déploiement de nouveaux outils, plus modernes. Une offre de formations, plus abondante et plus diversifiée, a permis d'accompagner ces évolutions tandis que des actions de mesure et d'objectivation du ressenti des agents se sont déroulées et seront prolongées en 2024.

Par ailleurs, l'augmentation de la distance domicile-travail pour certains agents, des opportunités ouvertes pour d'autres et l'arrivée de l'âge de la retraite pour les plus anciens ont conduit à un turn-over plus important que ce que le Cleiss connaissait habituellement.

1. LA RÉORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT S'EST ACHEVÉE ; UNE OFFRE DE FORMATION MULTIMODALE SE DÉVELOPPE ; UN TURN-OVER INHABITUEL

En 2023, la réorganisation de l'établissement, rendue nécessaire par les ajustements du champ de ses missions de l'établissement et commencée en avril 2022, s'est achevée et stabilisée. La fonction de PCN est définitivement intégrée à la direction des affaires juridiques. La fermeture de la base SIRDAR a également entraîné une mutation interne vers un poste nouvellement créé, dont les missions, relatives au contrôle interne, ont débuté en 2023.

Enfin, à l'issue du déménagement, le standard a été internalisé (voir IV 1). Désormais, cette fonction est répartie sur 8 agents, par demi-journée. Lors des demi-journées de permanence juridique, alternativement matin (lundi et mercredi) et après-midi (mardi, jeudi et vendredi), le standard est assuré par les agents de la direction des affaires juridiques qui redirigent les appels vers leurs collègues et répondent aux questions les plus simples, tandis que pendant les autres demi-journées, ce sont des agents d'autres services qui prennent à tour de rôle la fonction de standardiste mais sans apporter de réponses de fond. On trouvera en annexe 2 les statistiques correspondantes.

Au 31 décembre 2023, l'effectif de l'établissement est de 75 agents, réparti de la manière suivante :

- 40 fonctionnaires ;

- 31 agents relevant de la convention collective Ucanss ;
- 4 agents contractuels de droit public.

En 2023, l'établissement a connu un turn-over inhabituel, dû à la conjonction de plusieurs facteurs : 9 agents ont quitté le Cleiss et 5 agents ont pris leurs fonctions au sein de l'établissement. Un agent précédemment en CDD a été prolongé dans ses fonctions et relève depuis le 1^{er} août de la convention collective Ucanss en CDI. Un agent en congé sabbatique a réintégré l'établissement au 1^{er} septembre. De plus, 3 stagiaires ont été accueillis, dont deux en stages longs respectivement à la direction des affaires juridiques et à la direction des services linguistiques, conformément aux engagements de l'établissement dans sa COG.

Parmi les départs, 3 fonctionnaires ont pris leur retraite, 2 agents ont été mutés, l'un en administration centrale et l'autre au sein d'un organisme du régime général de sécurité sociale, et 4 agents ont démissionné.

Les ajustements organisationnels, les arrivées de nouveaux agents et la poursuite de la mutation de l'établissement conformément aux objectifs de la COG ont conduit le Cleiss à mettre l'accent sur le développement de la formation. L'année 2023 marque l'ambition de développer et faciliter l'accès à la formation pour l'ensemble du personnel au regard des objectifs fixés dans la COG.

Un plan de formation 2024-2025 est en cours de préparation en concertation avec les organisations syndicales et sera présenté aux agents du Cleiss au 1^{er} trimestre 2024.

Depuis de nombreuses années, les agents du Cleiss demandaient des formations bureautiques que les outils trop anciens ne permettaient pas de mettre en place. La montée de version des logiciels a permis à 26 agents de suivre des formations Excel au cours de l'été. Afin de mieux répondre aux besoins et attentes des organismes de sécurité sociale, les langues qui font l'objet de formation sont le turc, le russe, le grec moderne, la culture slave, l'anglais, le persan, le portugais, le suédois, le pachto et l'ukrainien (ces deux dernières depuis 2023).

De plus en plus de webinaires sont proposés, notamment dans le domaine de la protection sociale, des valeurs de la République, de la comptabilité publique. Ils sont de plus en plus suivis et appréciés par les agents.

Dans la continuité des visites de terrain de mai 2022, des agents de différentes directions se sont rendus à Metz les 10 et 11 janvier à la rencontre de la Caf et de la Cnam. Au programme, des présentations de la centrale d'accueil téléphonique, de l'accueil du public, du pôle relations internationales de la Cnam. Des points techniques ont été abordés et notamment les problématiques rencontrées avec les travailleurs frontaliers. Une démonstration de la façon dont est géré un dossier « migrant » a été réalisée. Des contacts privilégiés ont été identifiés de part et d'autre, ce qui facilitera grandement les échanges ultérieurs. Dix agents se sont également rendus sur le site de la Cnav à Tours le 20 juin.

Domaine de formation	Nombre d'actions de formation	Nombre de stagiaires	Nombre d'agents formés
Comptabilité /gestion budgétaire	2	2	2
Bureautique	2	27	26
Linguistique	10	12	12
Juridique / droit social européen	1	4	4
Communication	1	3	3
Webinaires	2	10	10
Formation certifiante/ CAP	1	1	1
Membres CSA/ Risques psycho sociaux	2	15	9
Visites terrain Cnav, CPAM et CAF	3	18	20
Sécurité incendie/évacuation	1	9	9
Baromètre social	2	4	3
Sauveteur secouriste au travail	1	2	2
TOTAL	28	107	101

2. LE CLEISS EST ENTRÉ DANS SES NOUVEAUX LOCAUX DÉBUT 2023 CE QUI A PERMIS DE MODERNISER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

C'est le jeudi 2 février 2023 qu'ont démarré les opérations de démontage et de déménagement du matériel informatique et du mobilier. Elles ont exigé des services concernés un travail intensif de préparation et d'exécution, qui a permis que dès le lundi suivant, tous les agents puissent rejoindre les nouveaux locaux, avec les postes de travail opérationnels, suivis quelques jours plus tard par les cartons de déménagement. Le temps d'arrêt de travail et d'indisponibilité des outils et serveurs a été minimisé grâce à une forte implication de la direction des systèmes d'information : un jour à un jour et demi pour les agents non directement concernés par les opérations.

L'opération elle-même avait été précédée de très nombreux travaux préparatoires, complexes et chronophages, et a suscité par la suite de nombreuses actions, notamment pour lever les réserves sur le nouveau bâtiment et parvenir à libérer l'ancien site fin mars.

Le changement de site a été l'occasion d'installer une nouvelle solution de téléphonie, modernisant ainsi le système de communication. Cette opération s'est matérialisée avec l'installation de serveurs dédiés, le remplacement des équipements et la mise en œuvre de

« soft phones », le tout accompagné d'une nouvelle solution de suivi de flux. Cette transformation répond à l'évolution des besoins de communication interne et externe, marquant un progrès significatif dans l'efficacité et la flexibilité des opérations de communication avec le public¹.

En 2023, on observe une augmentation rapide de l'utilisation des solutions de visioconférence. Alors qu'en 2022, seulement 76 sessions avaient eu lieu, cette année a marqué un tournant significatif avec un total de 230 séances de visioconférence. Cette hausse atteste de l'appropriation par les agents de la solution Webex, ce qui constitue un élément important de la modernisation des procédures de fonctionnement. La visio qui a eu le plus grand nombre de participants de l'année est le webinaire sur l'entrée en vigueur de l'accord bilatéral de sécurité sociale franco-serbe.

Conformément à la COG, le remplacement des postes fixes par des ordinateurs portables raccordés à une base est progressivement réalisé sur le nouveau site. Les agents équipés de ce matériel disposent également d'un casque pour faciliter l'utilisation de la nouvelle solution de téléphonie et rendre plus simple la participation à des visioconférences. En matière écologique, ces ordinateurs portables consomment moins d'énergie que les postes fixes traditionnels (diminution estimée de 30%), contribuant à réduire l'empreinte carbone du Cleiss. Leur conception plus compacte et leur durée de vie prolongée participent également à une réduction des déchets électroniques, s'inscrivant dans son engagement de durabilité et de responsabilité environnementale.

De nouvelles liaisons de données ont été mises en place afin de couvrir les services suivants :

- raccordement sécurisé et redondant au réseau internet ;
- raccordement au réseau de la Cnav advenir pour l'accès au flux EESSI et EOPPS ;
- raccordement au data center d'hébergement de nos serveurs de téléphonie.

Ces opérations ont été réalisées de façon à ne pas interrompre le service lors des bascules entre les points de livraisons de Paris et ceux de Montreuil.

Un nouvel équipement stratégique de centralisation des ressources informatiques a également été mis en place. Ce projet est l'aboutissement d'une année de travail car de nombreux impondérables exogènes au Cleiss se sont présentés à cette occasion : problème de personnel au niveau du fabricant, défaut sur certains éléments livrés, gestion de la facturation problématique.

Enfin, la salle de réunion principale a été entièrement équipée, illustrant la volonté d'adapter l'espace de travail aux besoins actuels du Cleiss. C'est maintenant un espace moderne, fonctionnel et adapté aux divers formats de collaboration, sur site et à distance. Le nouveau site a également permis de mettre en production le nouveau plan de câblage

¹ 68 732 communications entrantes pour l'année. Dorénavant tous les télétravailleurs peuvent utiliser le système de téléphonie du Cleiss depuis leur lieu de télétravail.

du réseau local, ainsi qu'une couverture Wi-Fi plus étendue sur les trois niveaux. Ce dernier point est toujours en phase de recette technique avec le prestataire.

Une rubrique dédiée sur l'intranet a accompagné l'installation dans les nouveaux locaux. L'appropriation des nouveaux espaces s'est faite progressivement tout au long de l'année. Le déménagement a également été l'occasion de contractualiser avec un nouveau service de médecine du travail et d'organiser une campagne de visite médicale pour tous les agents.

Dès son installation à Montreuil, le Cleiss a échangé avec l'Urssaf Caisse nationale pour accéder à sa solution de restauration collective. Les discussions ont finalement abouti fin décembre avec le nouveau marché de restauration, dans lequel le Cleiss est intégré.

Les échanges avec le bailleur et les fournisseurs se poursuivent de façon soutenue afin de résoudre les problèmes inhérents à une première occupation d'un immeuble neuf en vue notamment :

- de l'installation d'un système de verrouillage électronique des locaux,
- du réglage durable des systèmes d'éclairage, de climatisation et de chauffage,
- de la stabilisation du wifi.

3. LE DIALOGUE SOCIAL EN 2023 ; LE BAROMÈTRE SOCIAL ET LE DIAGNOSTIC SUR L'EXISTENCE DE RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Au-delà du déménagement, les instances représentatives du personnel ont été saisies sur de nombreux sujets (BSI, RPS, plan de formation...) et le dialogue social s'est poursuivi tout au long de l'année. Au cours de l'année, les membres nouvellement nommés du comité social d'administration se sont réunis à 5 reprises.

Les principaux thèmes ont porté sur :

- l'exécution budgétaire de 2022 et la présentation du budget 2023 ;
- la poursuite de la réorganisation des missions du Cleiss et l'internalisation du standard ;
- la protection sociale complémentaire sociale pour les agents publics ;
- la rédaction du plan de formation (plusieurs réunions de travail) ;
- les mesures de revalorisation salariale : « resoclage » du régime indemnitaire tenant compte des mesures adoptées par le ministère des affaires sociales pour certains corps de fonctionnaires, hausse de la valeur du point de la fonction publique et du coefficient des grilles Ucanss, prime de pouvoir d'achat, prime ou attribution de points de compétence pour les agents assurant le standard.

Prévue par la COG, la consultation du personnel du Cleiss sous la forme d'un baromètre social institutionnel (BSI) a eu lieu du 30 mai au 16 juin. Le Cleiss a fait le choix de s'appuyer sur la plateforme d'enquête de l'Ucanss, développée de longue date par l'agence BVA. C'est aux côtés de 37 organismes de sécurité sociale que les agents du Cleiss ont répondu à cette enquête, avec un taux de participation de 63 %.

En outre, le cabinet KPMG a assisté le Cleiss, à partir de novembre, dans la réalisation d'un diagnostic des risques psycho-sociaux (RPS) au sein de l'établissement. Chaque agent était invité à participer à un entretien collectif. Ces entretiens ont permis aux agents de s'exprimer sur les différentes dimensions de leur situation de travail. Le résultat de ces échanges sera versé au document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP).

Les résultats de ces deux consultations, BSI et RPS, feront l'objet de restitutions au personnel au cours du premier trimestre 2024 et donneront lieu à l'établissement d'un plan d'action concerté visant l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

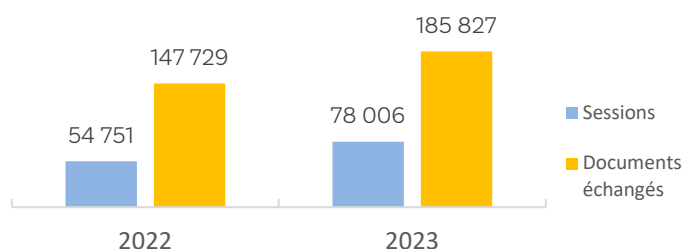
4. LES SYSTÈMES D'INFORMATION DU CLEISS À LA DISPOSITION DES AGENTS ET DES PARTENAIRES EXTERNES

Le Cleiss s'est toujours efforcé d'internaliser au maximum ses outils informatiques, pour des raisons de sécurité, de maîtrise et de coût. Ces outils, utilisés en interne ou en externe, nécessitent des améliorations et des mises à jour, représentant une charge de travail importante pour les équipes du Cleiss.

Des évolutions ont été réalisées sur la plateforme des traductions dont voici quelques-unes :

- modification du module d'historisation : l'augmentation du flux de demandes en 2023 a engendré un problème de performance pour les traducteurs externes disposant d'un encours de traitement supérieur à 300 demandes de traduction. Ce problème est désormais résolu ;
- sur le module de suivi dans l'environnement administrateur Cleiss qui permet d'avoir toutes les informations sur une traduction (timeline, origine de la demande, état, traducteur), a été ajouté le coût de réalisation ;
- adaptations sur l'écran de suivi de l'évolution des demandes entrantes/sortantes ;
- amélioration de la traçabilité : le mécanisme de suivi des accès aux documents a été renforcé ; l'horodatage de l'accès aux documents est plus précis et systématique ;
- mise en place d'un calcul d'empreinte sur les documents entrants ;
- relation journalière des doublons dans les demandes ;
- sécurisation de la procédure de clôture mensuelle.

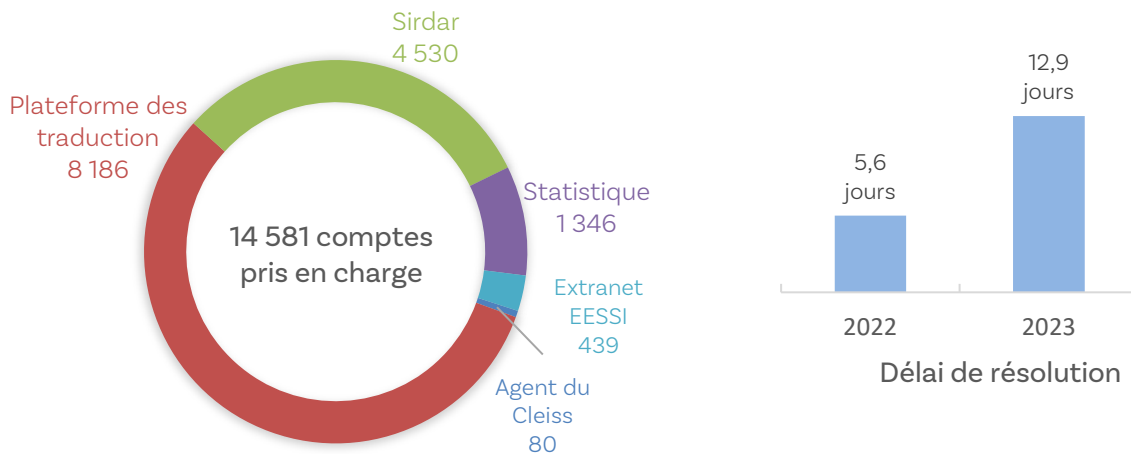
Exploitation de la plateforme des traductions : le service a connu une augmentation de fréquentation de 26%, avec une hausse de 42% des documents échangés.



Les demandes d'intervention restent stables

L'équipe informatique prend en charge les demandes d'intervention des agents du Cleiss et des salariés des organismes utilisant une des applications que le Cleiss met à disposition.

Sur l'effectif des utilisateurs (14 581 comptes) potentiellement demandeurs d'intervention pour 2023, le nombre de demandes a été de 1115 contre 1113 en 2022. Le délai de résolution médian a sensiblement augmenté dans un contexte de forte charge de travail.



Dans leur grande majorité, les taux de disponibilité des services applicatifs du Cleiss ont été satisfaisants en 2023 (voir annexe 4). La plupart des applicatifs affichent des taux équivalents ou supérieurs à la référence des bonnes pratiques. L'année s'inscrit tout de même dans un contexte particulier par la nouveauté du site et les différentes interruptions subies lors du déménagement et des travaux ultérieurs.

5. LE CONTRÔLE INTERNE SE DÉVELOPPE ; L'ÉTABLISSEMENT A PASSÉ DE NOUVEAUX MARCHÉS PUBLICS ;

Le contrôle interne s'est concentré sur des sujets divers, aussi bien liés aux missions du Cleiss qu'à son fonctionnement interne. Ces travaux et outils seront précieux pour compléter l'audit externe relatif au contrôle interne prévu en 2024.

Le contrôle interne a permis notamment de mettre en place des suivis mensuels de l'audience du site institutionnel. Ces derniers sont particulièrement utiles pour mesurer la volumétrie des visiteurs et des visites mais surtout pour connaître les pages et les rubriques les plus consultées.

Arrivent en tête les présentations des régimes locaux de sécurité sociale : leur consultation représente en moyenne 40 à 44% des visites chaque mois.

Voici les monographies les plus consultées en 2023 : Algérie, Belgique, Tunisie, Maroc, Allemagne, Espagne, et Côte d'Ivoire. Les internautes consultant particulièrement ces présentations, le Cleiss prévoit de synthétiser et de vulgariser davantage leur contenu, certes très riche mais parfois trop dense et technique.

Un travail d'ampleur a été mené durant l'année afin de parfaire le tendancier de la masse salariale durant la période de la COG, particulièrement utile à la prise de décisions. L'étude sur l'évolution des rémunérations a été en outre réalisée sur la période 2021-2023, sur le même modèle que les années précédentes pour en faciliter les comparaisons.

Enfin, des outils permettant la prévision et le suivi de l'exécution des dépenses de fonctionnement et d'investissement de l'établissement ont été élaborés. Ils permettront un gain de temps dans les années à venir, et surtout une meilleure lisibilité.

Parallèlement, et notamment dans un objectif d'améliorer sans cesse la conformité de la gestion aux normes en vigueur, le Cleiss a passé plusieurs marchés publics, dont (pour la première fois) deux en commun avec d'autres entités publiques :

- un marché de restauration collective avec l'Urssaf Caisse nationale ;
- un marché d'assistance à la réalisation du salon S'expatrier mode d'emploi, en convention avec la direction des impôts des non résidents (DINR) et la Cnav.

Par ailleurs, le marché de réalisation du rapport statistique a été renouvelé pour trois ans.

6. UN SOLDE BUDGÉTAIRE POSITIF EN 2023 RÉSULTANT D'ÉLÉMENTS CONJONCTURELS

Le cadre budgétaire et comptable du Cleiss reste celui fixé par le décret GBCP du 7 novembre 2012. L'année 2023 a été consacrée à la poursuite de la mission de contrôle de qualité. La mise en production du nouvel infocentre de l'État initialement prévue en novembre 2023 a été finalement repoussée à fin décembre par la DGFIP, la fin d'exercice ayant permis de paramétrer le raccordement et ainsi de faciliter le démarrage de la transmission des données budgétaires et comptable dans INFINOE dès 2024.

Le **budget 2023** approuvé par le conseil d'administration du 24 novembre 2022 se présentait ainsi :

- enveloppe de personnel : 6 294 003 € en autorisation d'engagement (AE) et en crédit de paiement (CP) ;
- enveloppe de fonctionnement : 1 329 695 € en AE et 2 526 332 € en CP ;
- enveloppe d'investissement : 75 700 € en AE et 75 700 € en CP ;

soit un budget global de 7 699 398 € en AE et 8 896 035 € en CP ;

- des recettes globales estimées à hauteur de 8 206 732 €.

Soit un solde budgétaire déficitaire de 689 303 €.

Au cours de l'exercice 2023, ce budget initial a fait l'objet de **deux décisions modificatives** approuvées par les conseils d'administration des 15 mars 2023 et 30 novembre 2023. Les deux budgets rectificatifs (BR) ont permis d'optimiser l'articulation entre l'exercice 2023 et 2022 mais aussi d'intégrer les nouvelles données budgétaires liées au déménagement et de pallier les insuffisances de crédit liées aux dépenses de traduction.

Le dernier BR de l'exercice s'établissait comme suit par enveloppe :

- enveloppe de personnel : 5 943 988 € en autorisation d'engagement (AE) et en crédit de paiement (CP)
- enveloppe de fonctionnement : 1 403 094 € en AE et 2 691 721 € en CP
- enveloppe d'investissement : 68 729 € en AE et 121 337 € en CP

soit un budget rectificatif global de 7 415 811 € en AE et 8 757 045 € en CP.

- des recettes globales estimées à hauteurs de 8 546 036 €

Soit un solde budgétaire négatif de 211 009 €.

Ce solde s'établit en effet à -211 009 € alors que celui du premier budget rectificatif était de -921 723,85€. Soit une évolution de +710 715 € qui résulte d'une moindre consommation significative (-671 411 €) des crédits de paiement prévus au premier budget rectificatif et d'une légère hausse des recettes (+39 304 €).

L'exécution budgétaire se présente selon la synthèse suivante en CP :

	Prévisions	Exécution	Taux d'exécution
Fonctionnement	2 691 720 €	2 620 676 €	97,4 %
Personnel	5 943 988 €	5 795 700 €	97,5 %
Investissement	121 337 €	120 816 €	99,6 %
TOTAL	8 757 045 €	8 537 192 €	97,49 %

Sur l'exercice 2023, les recettes ont été exécutées à hauteur de 8 562 809,48 € soit un taux d'exécution de 100,20 % par rapport au BR 2. Le solde budgétaire s'établit à +25 617,04 €, soit un excédent qui trouve son origine dans des dépenses de personnel moindres que prévu (-148 K€).

Sur la partie comptable, l'exécution 2023 s'établit comme suit :

- un total de charges à 8 773 765 €
- un total de produits à 8 729 809 €
- soit un résultat comptable en perte à hauteur de 43 956 €, alors qu'en 2022 le résultat était bénéficiaire de 1 057 736 €.

La capacité d'autofinancement (CAF), qui a pour fonction de financer les investissements et d'augmenter le fonds de roulement fonctionnel, est de 38 691 € en fin d'année. Sur l'exercice 2022, elle s'établissait à 1 204 709 €.

Le fonds de roulement est en baisse par rapport aux exercices antérieurs. Il est de 3 794 992,45 € (3 832 203,93 € en 2022).

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 -167 800,67 €.

Enfin la trésorerie de l'exercice, calculée à partir du FR et du BFR s'élève à 3 962 793,12 € contre 3 935 745 € en 2022. Elle est en augmentation du fait de la sous-consommation des crédits de paiement constatée entre prévisions et exécution, même si cette sous-consommation est très relative comme le montrent les taux d'exécution élevés des trois enveloppes (de 97,5 % à 99,6 %).

ANNEXE 1

TRAVAUX D'EXPERTISE LINGUISTIQUE

Exemple de problématiques soumises par le SANDIA :

Quel est le pays de naissance à retenir lorsqu'une personne est née dans la localité de « Laâyoune » ? S'agit-il du Sahara occidental ou du Maroc ?

Le SANDIA a demandé des informations et des explications permettant de savoir si, en pareil cas, il devait continuer de retenir systématiquement comme pays de naissance le Sahara occidental. Le même problème se posait avec la ville de « *Tindouf* », qui est parfois indiquée comme se trouvant en Algérie et d'autres fois au Sahara occidental.

À la suite du travail effectué par le Cleiss (voir ci-dessous), le SANDIA a modifié sa pratique et a pris une mesure de gestion permettant un traitement homogène des situations impliquant des personnes originaires du Sahara occidental.

LE SAHARA OCCIDENTAL

Ancienne colonie espagnole, le Sahara occidental a proclamé son indépendance en 1976 et a pris le nom de République arabe sahraouie démocratique (RASD*) après le départ des Espagnols. Il s'agit d'un État non reconnu par la majeure partie de la communauté internationale et qui occupe la partie sud du territoire marocain.

LAÂYOUNE

Laâyoune renvoie à deux réalités géographiques :

- Laâyoune est la ville la plus importante du Sahara occidental, qui est revendiquée comme capitale par la République arabe sahraouie démocratique (RASD). Le Maroc contrôle et administre 80 % du territoire sahraoui, les 20 % restants étant gérés par la RASD.

Dans la perspective d'un référendum d'autodétermination, la Mission des Nations unies pour l'organisation d'un référendum au Sahara occidental (MINURSO) a son quartier général à Laâyoune.

- Laâyoune est également le nom d'un camp de réfugiés sahraouis, qui se trouve en Algérie. Le camp de Laâyoune est l'un des camps de réfugiés (avec Rabouni, Aousserd, Smara, Boujdour et Dakhla) qui forment ensemble le « camp de Tindouf ». Pour plus de clarté, on pourrait dire que le camp de Laâyoune est l'un des quartiers du « grand » camp de Tindouf¹.

Un individu né à Laâyoune présente un acte de naissance établi par la République arabe sahraouie démocratique.

☞ Le pays à retenir est le Sahara occidental car il s'agit du camp de réfugiés de Laâyoune (installé en Algérie).

Le fait qu'une personne se dise Sahraouie ne signifie rien car il peut s'agir d'une simple revendication nationaliste.

TINDOUF

On parle du « camp de Tindouf » car il se trouve dans le **wilaya** algérien de Tindouf, dont le chef-lieu s'appelle aussi Tindouf. La ville de Tindouf est située à l'ouest de l'Algérie, à la frontière avec le Sahara occidental.

Tindouf renvoie donc également à deux réalités géographiques :

- la ville de Tindouf (Algérie)
- le camp de réfugiés sahraouis appelé « camp de Tindouf » (Sahara occidental) car situé près de la ville de Tindouf.

Cas pratiques

Une femme vit dans le camp de Tindouf. Elle est enceinte et accouche dans ce camp.

☞ Le lieu de la naissance est Tindouf, au sens de « camp de Tindouf », donc au Sahara occidental.

Une femme vit dans le camp de Tindouf. Elle est enceinte et son état de santé nécessite qu'elle soit hospitalisée. Elle doit alors demander un laissez-passer pour quitter le camp et pénétrer sur le territoire algérien², puis se rendre à l'hôpital de la ville la plus proche (qui est Tindouf). C'est là qu'elle accouche.

☞ Le lieu de la naissance est Tindouf, au sens de « ville de Tindouf », donc en Algérie.



*RASD = République arabe sahraouie démocratique (soutenue par l'Algérie).

1 - Les camps de réfugiés portent chacun le nom de la ville d'origine des réfugiés. Ainsi, au sein du camp de Tindouf, Laâyoune rassemble les réfugiés originaires de la ville de Laâyoune (Maroc), qui seront appelés à retourner dans cette ville si le Sahara occidental devient un État officiellement indépendant.

2 - Bien qu'installé sur le territoire algérien, le camp de réfugiés sahraouis de Tindouf est considéré comme un pays étranger, d'où la nécessité d'obtenir des autorités algériennes la délivrance d'un laissez-passer qui permet de sortir du camp

Contenu : Massinissa Ouarab - Mise en forme : Isabelle David

ANNEXE 2

LE STANDARD TÉLÉPHONIQUE ET LA PERMANENCE DE LA DAJ

En 2023
(de mars à décembre)
le Cleiss a reçu
29 470 appels
soit en moyenne
131 APPELS
PAR JOUR



LE STANDARD



A l'origine, le standard était assuré par un agent du service juridique.
A son départ à la retraite en mars 2006, cette activité a été confiée à un prestataire extérieur sur des plages horaires quotidiennes de 9h00-12h30 et 13h30-17h30.
Le déménagement à Montreuil marque la réinternalisation du standard avec des horaires de l'après-midi passant de 17h30 à 16h30.

Pendant les horaires de permanence de la DAJ, le standard réceptionne

29 APPELS
PAR HEURE

qui durent en moyenne

45 SECONDES

EN MOYENNE, LE
STANDARD TRANSFÈRE
1 APPEL SUR 4*
majoritairement
à la DAJ
(à 97%)

* Pendant les horaires de permanence de la DAJ, 2 appels sur 5 sont transférés contre seulement 1 % en dehors des permanences.

MOINS D'APPELS PERDUS

Entre mars et décembre 2023, le nombre d'appels perdus a diminué de 11 %



LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE DE LA DAJ



Pendant la permanence, la DAJ traite
13 APPELS
PAR HEURE
qui durent en moyenne
8 MINUTES



EVOLUTION DES HORAIRES

Avant COVID	Lun/Mer/Ven : 9h - 12h30
16h30 hebdo	Mar/Jeu : 14h - 17h
17/03/2020	suspendu
11/05/2020	Lun : 10h - 12h
6h hebdo	Mar/Jeu : 13h30 - 15h30
2/02/2021	Mar/Jeu : 9h - 12h
6h hebdo	
20/09/2021	Lun/Mer : 9h - 12h30
12h30 hebdo	Mar/Jeu : 13h30 - 16h15
depuis mai 2023	Lun/Mer : 9h - 12h30
16h hebdo	Mar/Jeu/Ven : 13h30 - 16h30



AFFLUENCE

	LUN	MAR	MER	JEU	VEN
9h-12h30	74,4	33,0	74,7	27,9	34,4
13h30-16h30	24,3	104,2	22,0	109,9	72,4

Standard + permanence standard seulement (hors permanence)

En observant le nombre d'appels moyen aux heures d'ouverture du standard et de la permanence téléphonique entre mars et décembre 2024, on constate que les mardis et jeudis sont les jours avec la plus forte affluence.

Bien que le nombre moyen d'appels du mercredi matin soit supérieur à celui du vendredi après-midi, ce jour est en réalité le 3ème jour le plus chargé. En effet, ce n'est que depuis le mois de mai que le vendredi est un jour de permanence.

ANNEXE 3

VENTILATION CAS D'USAGE (BUC) TRAITÉS EN 2023

BUC	Intitulé	Nombre de BUC transférés	Evolution par rapport à 2022
P_BUC_05	Pension - Demande de renseignements complémentaires	1314	↘ 1465
S_BUC_06	Soins médicalement nécessaires ou soins programmés - Taux de remboursement	1265	↘ 2170
P_BUC_01	Demande de pension de vieillesse	1047	↗ 869
S_BUC_24	Totalisation des périodes - Type de risque assuré : maladie, maternité et paternité	524	↘ 624
S_BUC_04	Annulation de l'inscription	480	↗ 122
UB_BUC_01	Échange d'informations en vue de déterminer les droits à prestations de chômage	424	↘ 523
P_BUC_06	Pension - Notification d'informations	322	↘ 504
P_BUC_03	Demande de pension d'invalidité	391	↗ 236
S_BUC_05	Soins nécessaires dans l'État membre de séjour - Demande de document attestant les droits	379	↗ 302
F_BUC_01	Détermination de compétences	248	↘ 583
S_BUC_01a	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	223	↘ 460
P_BUC_02	Demande de pension de survivant	217	↗ 193
S_BUC_01	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	213	↘ 236
P_BUC_10	Transition dossier papier -EESSI	179	↘ 574
R_BUC_07	Demande de recouvrement	179	↗ 152
F_BUC_04	Information sur les versements à titre prioritaire	171	↘ 244
R_BUC_05	Demande de renseignements en application de l'article 76 du règlement (CE) n°987/2009	167	↘ 184
S_BUC_03	Annulation de l'attestation de droits	100	↘ 216
H_BUC_01	Notification/demande de renseignements	96	↘ 213
S_BUC_02	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne avec attestation de droits	73	↗ 43
AW_BUC_01b	ATMP/PN - Envoi de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État compétent	58	↘ 70

UB_BUC_02	Exportation de prestations de chômage	47	↘ 42
R_BUC_02	Compensation de prestations indues sur des arriérés en application de l'article 72, paragraphe 2 du règlement (CE) n° 987/2009	18	↘ 36
H_BUC_02a	Détermination de la résidence, demande d'information	15	↘ 84
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	13	↘ 24
S_BUC_14	Prestations espèces - Information sur le paiement ou non des prestations en espèces en rapport avec une incapacité de travail	12	↘ 13
AW_BUC_08	Contestation de l'application de la législation des ATMP	12	↗ 5
R_BUC_06	Notification en application de l'article 77 du règlement (CE) N° 987/2009	10	↘ 12
S_BUC_15	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Demande	10	↘ 1
P_BUC_07	Demande concernant des montants de pension en vue de déterminer les compléments	9	↘ 16
H_BUC_05	Notification ou demande de numéro personnel d'identification	9	= 9
S_BUC_12	Prestations espèces - Demande de prestations en espèces liées à une incapacité de travail	7	↘ 9
F_BUC_03	Prestations familiales supplémentaires pour orphelins	7	↗ 0
AW_BUC_01a	ATMP/PN - Demande de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État de résidence	6	↗ 3
H_BUC_06	Transmission de demandes, documents ou informations	2	↘ 11
H_BUC_07	Notification du décès	3	↘ 5
H_BUC_08	Demande de rapport médical	3	↘ 5
P_BUC_09	Changement de situation	1	↘ 8
S_BUC_07	Soins programmés - Informations sur la couverture de prestations en nature spécifiques	1	↗ 0
S_BUC_17	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Information sur le paiement	1	↘ 3
FB_BUC_02	Services de prestations familiales avec effet libératoire	1	↘ 2
AW_BUC_06b	Informations sur le versement ou non de prestations en espèce en cas d'accident du travail et de maladie professionnelle	1	↗ 0
AW_BUC_12	Informations concernant le degré d'incapacité de travail	1	↗ 0
AW_BUC_02	ATMP/PN - Annulation de l'attestation de droits	0	↘ 9
H_BUC_10	Demande de contrôle administratif	0	↘ 2
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	0	↘ 1
AW_BUC_7c	Prestations en nature - rapport détaillé	0	↘ 1
P_BUC_08	Données concernant le montant de la pension pour l'attribution d'un complément de pension	0	↘ 1
UB_BUC_03	Inscription simultanée	0	↘ 1
UB_BUC_04	Remboursement de prestations chômage	0	↘ 1

ANNEXE 4

TAUX DE DISPONIBILITÉ DES SERVICES APPLICATIFS DU CLEISS

Serveur rapport statistique 98.07%	Echange Cnav 98.35%	Contrôle de gestion 98.35%	Intranet 98.05%	Publication web 98.35%
Mandataire internet 98.35%	Source de donnée Etudes 98.33%	dsi1_vpn1 98.17%	dsi1_vpn2 98.06%	Equinoxe 89.43%
Serveur d'echange 98.35%	Extranet eessi 98.35%	applicatif juridique 98.35%	relais mail interne 98.35%	base de donnée juridique 98.17%
Serveur de temps 98.33%	Applicatif cassis 98.34%	OpenVPN 96.20%	OpenVPN1 98.32%	OpenVPN2 98.33%
pfProxyTrans 98.34%	proxy 98.35%	Rina dla acceptance 98.16%	Rina Dla production 98.01%	Rina DLA test 98.21%
Rina liaison body acceptance 98.16%	Rina Liaison body production 98.15%	Saisie web statistique 98.35%	Controleur de domaine principal 98.32%	Controleur de domaine secondaire 98.34%
	Serveur windows 1 98.36%	Serveur windows 2 98.34%	Site web institutionnel 98.35%	

Les équipements ayant un taux de disponibilité insatisfaisant sont aussi des applicatifs qui fonctionnent sur une infrastructure redondante. Dans la pratique, des taux en dessous de l'étalon de 99.98 % n'impliquent donc pas nécessairement un problème de disponibilité pour l'agent, le service pouvant être pris en charge par le serveur redondant.



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**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