



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS.....1

I. Une année 2022 marquée par les premières réalisations de la COG et les conséquences du conflit ukrainien 2

1. La réorganisation de l'établissement en vue de s'adapter à ses nouvelles missions 2
2. Des transferts de compétences vers la branche recouvrement conclus sans difficultés majeures 3
3. Des avancées en matière statistique et d'études 5
4. La préfiguration de la plateforme Sandia pour mieux lutter contre les fraudes à l'identité 7
5. Le déménagement : après de longs mois d'incertitudes et de reports, le Cleiss est entré début 2023 dans ses nouveaux locaux, équipés de solutions modernisées 9
6. L'arrivée de réfugiés ukrainiens entraîne une hausse du budget de traduction, la première depuis des années, et soulève de nouvelles questions juridiques 10

II. Un soutien à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques et aux organismes de protection sociale 14

1. La PFUE : présidence de la commission technique et assistance aux tutelles 14
2. Au service de la justesse des droits, détermination de la législation applicable et lutte contre la fraude 15
3. Relations bilatérales et commissions mixtes : un travail de long terme qui porte ses fruits 16
4. L'expertise du Cleiss au service des pouvoirs publics 19
5. EESSI : achèvement de l'entrée en production des organismes français et préparation de l'avenir 19

6. 2022, première année de mise en œuvre du nouveau marché de traductions avec une hausse de 37% des demandes traduites ; une meilleure écoute des besoins	26
--	----

III. L'information générale et la communication externe, des missions en croissance32

1. Le site internet du Cleiss : une information de référence toujours plus complète et accessible et un succès qui ne se dément pas	32
2. Communication externe hors internet : innover en « distanciel »	33
3. Le Point de contact national (PCN) au service de l'information sur les soins transfrontaliers	35
4. Par son rapport statistique, le Cleiss fournit une information complète sur la mobilité des travailleurs, unique par son exhaustivité	39

IV. Une demande toujours soutenue des usagers qui implique le traitement de dossiers individuels et un impératif de pédagogie44

1. Les questions posées via le site internet	44
2. L'accueil téléphonique du public, un service qui reste indispensable	45
3. Un traitement des courriers et des formulaires en mutation	45

V. L'amélioration de l'efficacité et de la gestion interne toujours d'actualité49

1. Le dialogue social en 2022 : de nombreuses concertations, la conclusion d'un accord local	49
2. Les élections professionnelles de fin d'année marquées par le vote électronique et une forte participation	49
3. Les systèmes d'information du Cleiss ont connu de nombreuses améliorations en 2022	51
4. Une communication interne renouvelée	53
5. Un solde budgétaire positif en 2022 résultant d'éléments conjoncturels, notamment du retard pris dans le déménagement	53

Annexes 56

Travaux d'expertise linguistique	57
BUC transférés par le Cleiss en 2022 Dans le cadre de sa mission d'organisme par défaut	61
Site internet	63

AVANT-PROPOS

“



L'année 2022 a encore une fois amené son lot de d'événements inattendus qui ont pu avoir des conséquences sur le Cleiss. Alors que la France sort lentement de la pandémie (malgré un dernier confinement en janvier 2022), la mobilité internationale repart lentement et les chiffres de cette année, en matière d'échanges économiques et migratoires comme de gestion interne, restent marqués par une baisse plus ou moins significative par rapport à l'avant-crise. Cette conjoncture impacte directement l'activité du Cleiss. Ainsi, le volume des traductions effectuées par le Cleiss pour les organismes de sécurité sociale a fortement rebondi, mais ceci s'explique par une seule langue, à savoir l'ukrainien. Il s'agit donc d'un effet particulier et explicable. Les autres traductions sont restées sur des niveaux plutôt conformes aux prévisions, à l'image des autres activités en lien direct avec la mobilité internationale.

Pour l'établissement, l'année a été plus particulièrement marquée par plusieurs changements significatifs : un texte réglementaire a en effet modifié ses missions, en a élargi certaines et a acté le transfert de certaines missions à la branche recouvrement, conformément à ce que prévoit la COG 2021-2024. Cela s'est notamment traduit par une réorganisation interne et le départ de trois salariées vers l'Urssaf Ile-de-France, tandis que de nouveaux profils intégraient les équipes du Cleiss. Le déménagement, après de nombreux retards dus à la livraison tardive du bâtiment et à des impondérables tout aussi nombreux, a beaucoup mobilisé les équipes et depuis le début de l'année 2023, le Cleiss a rejoint une partie de ses partenaires à Montreuil, à proximité immédiate d'autres organismes publics. Il occupe à présent les étages supérieurs d'un bâtiment neuf.

Les équipes du Cleiss se sont également attelées à mettre en œuvre la Convention d'objectifs et de gestion qui le lie à l'État (COG), par exemple dans la continuité des travaux relatifs à EESSI et à la préparation de l'avenir du programme, la préfiguration d'une plateforme d'informations sur l'état civil des pays étrangers, le renforcement des fonctions statistiques et de contrôle interne, la modernisation de la communication... La dynamique de modernisation et de recentrage sur les missions d'expertise, d'abord ralentie par les chantiers évoqués ci-dessus, est maintenant lancée. Enfin, les relations bilatérales qui avaient fortement ralenti pendant la pandémie, réduites essentiellement à des visioconférences avec des partenaires connus de longue date, connaissent un renouveau, notamment avec quelques rencontres physiques et le lancement de nouveaux chantiers.

La Présidence française de l'Union européenne au premier semestre de l'année a demandé au Cleiss un investissement particulier, notamment en ce qui concerne EESSI - pour assurer la présidence de la Commission technique dans un contexte tendu - et la participation à des travaux juridiques en soutien aux autorités françaises, par exemple sur la législation applicable aux frontaliers en télétravail.

En fin de compte, cette année chargée et imprévisible a démontré l'importance de la résilience, de la persévérance et de la vigilance. Une année donc intense qui laisse ouverts de nombreux défis en 2023 et notamment la nécessité d'une coopération toujours plus soutenue avec les organismes de sécurité sociale, des chantiers à mener en matière de gestion interne, la diversification des modes de communication envers les publics du Cleiss avec, comme objectif ultime, une amélioration du service public. Les équipes du Cleiss seront au rendez-vous de ces défis.

Armelle BEUNARDEAU

I. UNE ANNÉE 2022 MARQUÉE PAR LES PREMIÈRES RÉALISATIONS DE LA COG ET LES CONSÉQUENCES DU CONFLIT UKRAINIEN

Le Cleiss n'a pas échappé aux conséquences de l'actualité internationale de 2022, toujours riche, car l'ouverture sur le monde est son cœur de métier. Il s'est adapté à l'actualité, de la fin de la pandémie qui a permis la reprise de la mobilité internationale au conflit ukrainien. Il a également fait de 2022 une année de transformation en se réorganisant et en commençant à mettre en œuvre les objectifs de la COG qui le lie à l'État

1. LA RÉORGANISATION DE L'ÉTABLISSEMENT EN VUE DE S'ADAPTER À SES NOUVELLES MISSIONS

Au mois d'avril 2022, le Cleiss a adopté une nouvelle organisation. Plusieurs raisons justifiaient la mise en place de ce projet. D'abord, la convention d'objectifs et de gestion (COG), signée en 2021, avait pour objet de transformer l'établissement. Elle a établi de nouvelles priorités, en particulier s'agissant des statistiques et des études, de la communication et du projet *European exchange of social security informations (EESSI)*. La COG prend également acte du départ de certaines des missions de l'établissement – le départ de l'instruction des dossiers individuels de dérogation et le transfert vers la branche recouvrement de la base de données des détachements Sirdar (Système Informatisé de Recherche des Détachements Autorisés et Réguliers). Ces changements ont été actés par la parution d'un décret relatif aux missions du Cleiss au mois de mars et justifiaient à eux seuls de revoir l'organisation de l'établissement afin que celle-ci soit en phase avec ses nouvelles missions.

Par ailleurs, des départs naturels d'agents – départs en retraite ou pour d'autres raisons – permettaient d'ouvrir des opportunités pour organiser une mobilité interne. A contrario, des arrivées et de nouvelles fonctions étaient programmées dans le cadre de cette même COG. D'autres facteurs conjoncturels étaient aussi à prendre en compte. Ainsi, des marchés arrivaient à échéance, notamment le marché du standard téléphonique. Face à ces enjeux stratégiques, conjoncturels et techniques, le début de l'année 2022 a semblé être le moment opportun pour mettre en œuvre la réorganisation de l'établissement qui s'est concrétisée en avril.

Le premier changement majeur a concerné le renforcement de la direction des études financières et statistiques (DEFS), qui est devenue la direction des études. En effet, comme le prévoit la COG, le Cleiss doit être capable de devenir un organe de réflexion et

de proposition sur la sécurité sociale à l'international. Il a donc semblé pertinent de renforcer cette direction avec l'arrivée de nouvelles compétences, notamment celles d'un statisticien embauché en septembre 2022, qui permettra au Cleiss de développer les études de fond, et en y rattachant les agents chargés de la documentation afin que la nouvelle direction dispose aussi d'une bonne connaissance de la sécurité sociale. Ces compétences croisées ont d'ores et déjà permis à la direction des études de lancer de nouveaux projets.

Parallèlement, pour répondre à un autre axe majeur de la COG, une cellule communication, directement rattachée à la direction, a été créée pour assurer la communication du Cleiss auprès des usagers et des agents du Cleiss, ainsi que l'offre de services du Cleiss vis-à-vis des caisses nationales en matière de communication.

Le troisième changement majeur concerne la direction des affaires juridiques, affectée par le départ de plusieurs missions, notamment le départ de la gestion des dérogations individuelles qui est intervenu au 1er juillet. La direction s'est donc réorganisée pour mieux assurer ses nouvelles missions centrées autour de l'expertise et de la formation. Le standard téléphonique qui permet de renseigner le public est aussi internalisé à cette occasion.

La réorganisation s'est mise en place progressivement et a permis le changement ou l'évolution de fonctions d'une dizaine d'agents. Elle s'est achevée par le rattachement du point de contact national (PCN) à la direction des affaires juridiques et l'internalisation du standard en début d'année 2023.

2. DES TRANSFERTS DE COMPÉTENCES VERS LA BRANCHE RECouvreMENT CONCLUS SANS DIFFICULTÉS MAJEURES

Gestion des dérogations en matière de détermination de la législation applicable

Le Cleiss était compétent de longue date pour instruire les dossiers de demandes dérogatoires en matière de détachement, qui concernent principalement les détachements dont la durée est supérieure à ce que prévoient les textes (en général 24 mois). Cette mission concerne tant les demandes dérogatoires de rattachement à la sécurité sociale française, déposées par les employeurs français et que le Cleiss transmet à ses homologues, que le maintien d'une affiliation à la sécurité sociale d'un État étranger.

Le transfert de compétence en matière d'instruction de ces dossiers dérogatoires, prévu par la COG et acté par un texte réglementaire du 25 mars 2022, a été mis en œuvre au 1er juillet 2022 et s'est accompagné du départ de trois agents du Cleiss pour l'Urssaf d'Île-de-France. Le transfert des compétences a représenté un très gros chantier, qui s'est déroulé dans de bonnes conditions grâce à la mobilisation de tous les acteurs et à la bonne volonté déployée de part et d'autre.

Ses conditions pratiques ont été définies conjointement par l'Acoss et le Cleiss en 2021, ainsi que par de très nombreux échanges en 2022. Plus de 60 réunions ont en outre eu lieu entre, d'un côté, le Cleiss, de l'autre, les Urssaf concernées ou la MSA afin que celles-ci puissent évaluer la charge de travail induite par cette nouvelle mission, acquérir les connaissances requises et disposer des archives nécessaires (plus de 30 000 dossiers) dont le transfert s'est effectué, selon des modalités définies avec la mission des Archives de France placée auprès du ministère de la santé.

Avec le régime général, les échanges ont aussi concerné le transfert des agents précités, lequel s'est effectué, pour ceux déjà soumis à la convention UCANSS, sans remise en cause de leur niveau dans la classification prévue par cette convention. Le Cleiss a par ailleurs pris les mesures requises pour informer de ce transfert de compétence la commission administrative, les autorités des pays avec lesquels la France a conclu une convention et les territoires d'outre-mer relevant d'un décret de coordination. Il continue néanmoins à assurer un soutien technique auprès des Urssaf et de la MSA.

On notera aussi que le champ des compétences transférées a été précisé après le 1er juillet de sorte à inclure également les dérogations faites en accord avec la Suisse et les décisions individuelles prises dans le cadre d'accords dérogatoires collectifs. Les dossiers concernant la mobilité intra-groupe ont été transférés à partir de début septembre 2022, tandis que les archives papier ont été remises à l'Urssaf Île-de-France à l'occasion du déménagement le 1er février 2023.

Le remplacement de la base de données relative aux détachements

Depuis 2008, le Cleiss rassemblait dans une base de données appelée Sirdar les données relatives aux détachements entrants et sortants, ainsi que celles relatives aux salariés en pluriactivité, afin de les mettre à disposition des agents habilités des corps de contrôles. Ces données étaient également utilisées par le Cleiss pour toutes sortes de travaux statistiques et pour répondre aux demandes de ses partenaires, notamment dans le cas de contrôles. La COG a prévu que cette mission prendrait fin en 2022, la branche recouvrement du régime général prenant en charge la création d'une nouvelle base. C'est chose faite depuis l'automne 2022.

Début 2023, la base Sirdar continue cependant d'être alimentée depuis EESSI avec les SED A009 et A010 relatifs aux déclarations de détachement, malgré l'entrée en production en octobre 2022 de la base CLASS¹. Cette continuité permet, entre autres, aux corps de contrôles de consulter la base Sirdar dans le cadre de leurs enquêtes et au Cleiss de répondre aux demandes d'informations des corps de contrôle lui parvenant directement. Le volume de ces dernières faiblit en 2022 mais reste tout de même important. Le décommissionnement définitif de Sirdar est prévu au printemps 2023.

Un nouvel échange avec l'Acoss s'est déroulé début décembre 2022 afin de finaliser la convention qui va dorénavant permettre au Cleiss d'accéder à la base CLASS via le portail partenaires. Début 2023, l'Acoss a proposé d'organiser un atelier plus spécifique aux

¹ Contrôle de Législation Applicable de Sécurité Sociale

aspects statistiques : les nouveaux échanges porteront nécessairement sur l'expression de besoins du Cleiss afin que celui-ci soit en capacité de poursuivre sa mission statistique et d'informations (mise à disposition de données non anonymisées, modalités de transfert, périodicité, demandes particulières dans le cadre d'études diverses...)

3. DES AVANCÉES EN MATIÈRE STATISTIQUE ET D'ÉTUDES

Pour la deuxième année d'application de sa COG, le Cleiss poursuit ses efforts pour :

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

Depuis août 2022, la convention tripartite relative à la collecte et au traitement des informations et des données statistiques et financières de la mobilité européenne et internationale est mise en œuvre. La convention avait déjà été signée en 2021 par la DSS, le Cleiss et les caisses nationales - mais l'annexe 2 relative aux questionnaires statistiques européens n'ayant pas été complétée par toutes les caisses nationales, la mise en œuvre n'était pas complètement possible. C'est maintenant chose faite.

Cette convention retrace les données nécessaires à la réalisation du rapport statistique annuel (annexe 1 de la convention) et aux questionnaires statistiques européens de la CACSSS¹ (annexe 2 de la convention).

Ce texte engage les parties signataires sur la nécessité de fiabiliser ces données, l'enjeu étant de mesurer l'impact des textes applicables en matière de mobilité internationale dans le champ de la protection sociale. Les données recueillies par le Cleiss fournissent des éléments quantitatifs pour s'assurer de la bonne application de la réglementation et appuyer le pilotage des politiques sociales liées à cette mobilité.

Il s'agit également pour l'État français de remplir ses obligations d'information des instances européennes et des États liés à la France par un accord bilatéral de sécurité sociale.

Par rapport à 2021, le niveau et le degré de complétude des questionnaires statistiques européens ont progressé de manière satisfaisante. Particulièrement pour la CCMSA et le GIE Agirc-Arrco puisque, sur les onze questionnaires attendus chaque année, un seul n'a pu être retourné au Cleiss pour transmission à la Commission européenne en 2022. L'année précédente, respectivement cinq et trois questionnaires n'avaient pu faire l'objet d'un retour. De plus, au-delà d'un taux élevé de réponse, la CCMSA et l'Agirc-Arrco ont veillé à informer, pour chaque item sans réponse, de l'échéance de disponibilité des données manquantes. Ce résultat général positif est notamment atteint grâce aux nombreux échanges entre le Cleiss et les organismes.

¹ Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale

La collecte des réponses aux questionnaires est organisée par la Commission Européenne (CE) selon un calendrier communiqué à l'ensemble des pays européens à la fin de l'année N pour la collecte N +1. Le Cleiss diffuse ce calendrier dès que possible aux fournisseurs de données français et partage les questionnaires si des modifications y ont été apportées. Il se charge ensuite de recueillir les données pour le compte de la France, d'effectuer les contrôles nécessaires et enfin de consolider les résultats dans une version définitive de chaque questionnaire. L'institution européenne publie autant de rapports annuels qu'il existe de questionnaires. De la sorte, chaque pays peut consulter et analyser les données des autres pays.

Depuis deux ans, le Cleiss procède à la traduction de ces rapports disponibles uniquement en anglais, les diffuse auprès des caisses nationales et en fait une analyse afin de soulever d'éventuelles difficultés ou questions. Ce travail d'analyse a permis, pour le questionnaire relatif à l'exportation des prestations familiales par exemple, de souligner quelques réponses qui pourraient être plus exhaustives.

Par ailleurs, à l'issue de travaux organisés en 2021 et 2022, la Cnav et le GIE Agirc-Arrco mettent dorénavant à disposition de nouveaux indicateurs tels que :

- la répartition homme/femme ;
- les âges moyens des retraités selon les pays de résidence ;
- la distribution des retraités par tranche d'âge ;
- les montants moyens annuels des pensions par pays de résidence ;
- la répartition des pensions liquidées avec ou sans coordination ;
- le nombre de pensionnés qui cumulent un droit dérivé (pension de réversion) avec un droit direct.

Ces indicateurs viennent enrichir les tableaux, graphiques, infographies et commentaires de l'édition 2021 du rapport statistique annuel du Cleiss diffusée en novembre 2022, et permettent de tendre vers des analyses plus prospectives.

Des améliorations notables en 2022

Une étude sur l'exportation à l'étranger des prestations familiales (PF) commandée par la Cnaf et ...

Fin août 2022, le Cleiss est contacté par la Mission des Relations Européennes et Internationales et de la Coopération (MREIC) de la Cnaf afin de réaliser une étude sur un sujet de la branche « Famille » : il s'agit 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 de l'Europe vers la France.

Malheureusement, l'indisponibilité de données sur les PF exportées vers la France de la part de la très grande majorité des pays européens risque de limiter le périmètre de l'étude aux prestations familiales exportées par la France.

... la refonte, par la Cnav, de son programme d'extraction des données sur les pensions de vieillesse

Dans l'optique de mise en œuvre de la COG 2021-2024 sur le développement des capacités d'analyses des données transmises au Cleiss et comme l'avait déjà fait le GIE Agirc-Arrco l'an dernier pour répondre aux nouveaux besoins du Cleiss, la Cnav a réformé son système de requêtage des pensions de vieillesse versées à des pensionnés à l'étranger. En effet, le précédent système ne permettait plus de répondre aux évolutions demandées par le Cleiss.

Ainsi, en plus des habituelles données sur le nombre de pensionnés et les montants versés à l'étranger, lesquelles sont agrégées par pays et types de pensions (droit propre/droit dérivé), la Cnav transmet au Cleiss des indicateurs complémentaires détaillés supra, éléments nécessaires à tout examen prospectif requis par la COG.

4. LA PRÉFIGURATION DE LA PLATEFORME SANDIA POUR MIEUX LUTTER CONTRE LES FRAUDES À L'IDENTITÉ

La COG a fixé comme objectif au Cleiss de réaliser une plateforme d'échanges sur les caractéristiques de l'état civil au bénéfice des agents de la CNAV chargés d'instruire les demandes d'immatriculation à la sécurité sociale des personnes nées à l'étranger (Sandia). Ce projet a une double finalité : faciliter le travail des agents et lutter contre la fraude par une meilleure connaissance du contexte juridico-administratif des pays étrangers. Ce projet nécessite à la fois un travail de recherche, entamé par le Cleiss depuis plusieurs années afin de créer et de formater des fiches par pays (voir II 6.), et un travail

de conception et de réalisation de la plateforme technique afin de mettre à disposition, de façon sécurisée et structurée, les informations ainsi recueillies.

Ce travail de conception et de développement, entièrement réalisé en interne, devrait aboutir au printemps 2023. Il a été l'occasion de moderniser les méthodes de travail.

L'expression du besoin de départ pour la future plateforme Sandia avait pour finalité une présentation succincte et globale du service à mettre en œuvre. Un travail d'analyse et de définition était donc nécessaire en coopération entre les services afin de définir plus précisément les caractéristiques du futur produit. Pour ce faire, le Cleiss a décidé de capitaliser sur la méthodologie utilisée dans le projet EESSI dans le cadre de la définition des processus métier à savoir la méthode *Business process modeling* (BPM).

Au-delà de la capitalisation sur les compétences acquise à travers EESSI, la méthode BPM présente plusieurs avantages pour la définition des processus métier :

- Amélioration de la compréhension des processus : La modélisation BPM permet de visualiser les processus métier de manière graphique, ce qui facilite la compréhension de ces derniers pour tous les acteurs impliqués.
- Identification des opportunités d'amélioration : Cette modélisation permet d'identifier les goulots d'étranglement, les risques potentiels et les opportunités d'amélioration des processus métier sur toute la chaîne de traitement.
- Communication normalisée : Elle utilise des symboles standards pour représenter les différents éléments des processus, ce qui facilite la communication entre les différents acteurs impliqués.

Le travail conjoint de définition des spécifications détaillées a déjà permis de valider la totalité de la modélisation des processus techniques et métiers du futur service.

Voici les étapes du projet :

- Identification des processus métier clés actuels et futurs.
- Référencement des flux et données : analyse des informations sur les processus métier existants et futurs, comme les entrants, les sortants, les acteurs impliqués, les règles métier, etc.
- Analyse des processus : prise en compte des processus métier pour identifier les opportunités d'amélioration, les goulots d'étranglement et les risques potentiels.
- Modélisation des processus : Mise en œuvre de la norme BPM pour représenter les processus métier de manière graphique, en utilisant des symboles standard pour représenter les différents éléments des processus.
- Test et validation: les tests sont réalisés par la direction des systèmes d'information pour validation de l'orchestration des processus. La validation de la modélisation est réalisée avec les utilisateurs clés afin de s'assurer qu'elle est correcte et qu'elle répond aux besoins.

Ce travail de définition et de validation ne se limite pas à un exercice purement technique, mais implique pour les utilisateurs un questionnement sur la gestion de leurs processus internes et l'organisation de la production. Au-delà de la validation du

fonctionnement du futur système, la direction des services linguistiques a donc acquis des compétences autour de la méthode BPM, ce qui représente un réel atout dans la définition et l'analyse de ses processus actuels et à venir. Cela constitue une étape de la transformation du travail en mode projet prévu par la COG.

Après la montée en compétence avec le projet EESSI sur cette méthode de modélisation, la direction des services linguistiques va donc adopter cet outil.

5. LE DÉMÉNAGEMENT : APRÈS DE LONGS MOIS D'INCERTITUDES ET DE REPORTS, LE CLEISS EST ENTRÉ DÉBUT 2023 DANS SES NOUVEAUX LOCAUX, ÉQUIPÉS DE SOLUTIONS MODERNISÉES

Le bail pour les locaux situés à Montreuil, signé le 8 juillet 2021, après approbation du changement de siège par le conseil d'administration, prévoyait une entrée dans les lieux le 1er janvier 2022. Fin 2021, le bailleur a averti le Cleiss que les locaux ne seraient pas prêts pour cette date et qu'il ne pourrait pas tenir les délais contractuels. En effet, il n'avait pas encore pris possession des locaux et n'avait donc pas pu entamer les travaux d'aménagement intérieur convenus dans le bail.

Tout au long de l'année 2022, la date de livraison des locaux a été repoussée à de nombreuses reprises, d'abord au printemps (avril, puis juin), ensuite à la fin de l'été (septembre), puis à début décembre. La multiplication des annonces, démenties ensuite, a créé des difficultés de gestion multiples et a notamment été à l'origine des deux budgets rectificatifs que le Conseil d'administration a adoptés en septembre et décembre. Les équipes ont été sollicités au quotidien pour s'adapter aux glissements successifs du calendrier : renouvellements fréquents et pour de courtes périodes des différents contrats de gestion du bâtiment de la Tour des Dames (électricité, télécommunications, nettoyage, gardiennage, assurance, accueil) ; prolongations des conventions avec la restauration collective et la médecine du travail ; lien avec les fournisseurs du futur site et avec les prestataires choisis pour le déménagement ; gestion des archives combinant le déménagement et le transfert des missions.

Malgré une planification rigoureuse, les nombreux défis ayant jalonné le parcours ont contraint les agents à systématiquement réinventer les quotidiens, plannings et solutions. Même si les facteurs de dysfonctionnement se sont révélés exogènes aux équipes du Cleiss (réinterprétation des commandes de départ par les prestataires, démissions au niveau des chefs de projet des différentes sociétés en relation avec le Cleiss, problématique de voirie sur le futur site, problème de disponibilité des solutions commandées dues au contexte politique et économique, etc..), il leur a fallu être inventives pour en limiter les effets et trouver des solutions de contournement lorsque cela a été possible.

La question des réseaux et télécommunication a été une des plus ardues. Les opérations se sont déroulées sur la totalité de l'année avec plus de 40 visites sur site, 38 réunions de travail avec les 3 opérateurs pour les liaisons de données, de multiples demandes de

validations techniques dans des domaines les plus variés... Sans rentrer dans le détail des trop nombreuses opérations, on peut citer :

- Gestion des liaisons externe
- Salle serveur
- Réseau local
- Mise à jour et vérification des plans pour distribution courant fort et courant faible
- Vérification de l'exécution des travaux.
- Recherche de solutions pour la mise en place des contrôles d'accès
- Mise en place des équipements de couverture Wi-Fi
- Planification du transfert de la totalité du système d'information du Cleiss.

La gestion du déménagement, combinée à certains objectifs de la COG, a conduit à revoir parallèlement la quasi-totalité de l'infrastructure soutenant le système d'information du Cleiss sur le nouveau site : réseau local, salle des serveurs, armoires informatiques, distribution des courants forts, courants faibles, couverture Wi-Fi, système de téléphonie, de gestion de présence, acheminement et migration des liaisons de données externes, système de visioconférence pour ne citer que les principaux composants....

Ces travaux, ces contraintes et l'absence de visibilité sur la date de livraison des locaux, au-delà d'être coûteux en temps et en énergie, ont donc eu des conséquences budgétaires et organisationnelles importantes. Ils ont bien entendu fait l'objet de communications auprès du personnel, de ses instances représentatives et des membres du conseil d'administration.

Finalement, une première visite de pré-réception, pour laquelle le Cleiss était assisté d'experts de l'Ucanss et d'un huissier, a eu lieu le 29 novembre 2022. Elle a permis de constater que de trop nombreuses réserves ne permettaient pas d'envisager la prise à bail dans l'immédiat. Une deuxième visite le 23 janvier 2023 a été plus concluante et, malgré les réserves encore importantes, les opérations de déménagement ont pu démarrer.

Ce n'est donc que le 6 février 2023 que les agents du Cleiss ont pu s'installer dans leurs nouveaux locaux, à proximité immédiate d'autres organismes de sécurité sociale, situés à Montreuil de longue date. Ce déménagement permettra aussi d'expérimenter une nouvelle organisation de la permanence téléphonique attendue de longue date.

6. L'ARRIVÉE DE RÉFUGIÉS UKRAINIENS ENTRAÎNE UNE HAUSSE DU BUDGET DE TRADUCTION, LA PREMIÈRE DEPUIS DES ANNÉES, ET SOULÈVE DE NOUVELLES QUESTIONS JURIDIQUES

L'ukrainien a représenté en 2022 29% de la dépense de traduction

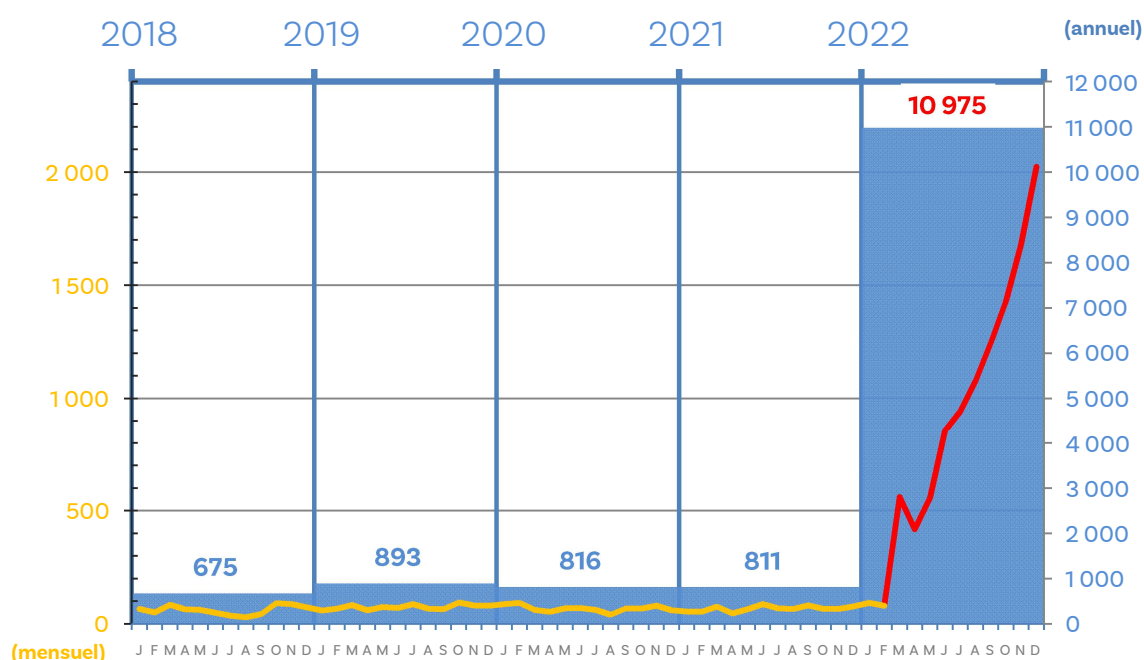
La langue ukrainienne a été introduite dans l'offre de traduction du Cleiss lors de la passation du précédent marché en 2018. De 2018 à 2021, le nombre de demandes

traduites depuis l'ukrainien vers le français a représenté 1,69 % du volume total traduit, avec une moyenne de 790 demandes annuelles. Sur les 41 langues de l'offre, l'ukrainien arrivait en 7e position.

Sur les deux premiers mois de 2022, la tendance était conforme aux années précédentes.

Le déclenchement du conflit entre l'Ukraine et la Russie fin février 2022 a complètement modifié ce contexte avec un flux de demandes en progression spectaculaire, en lien avec l'arrivée de réfugiés dont les demandes d'affiliation doivent être instruites le plus rapidement possible.

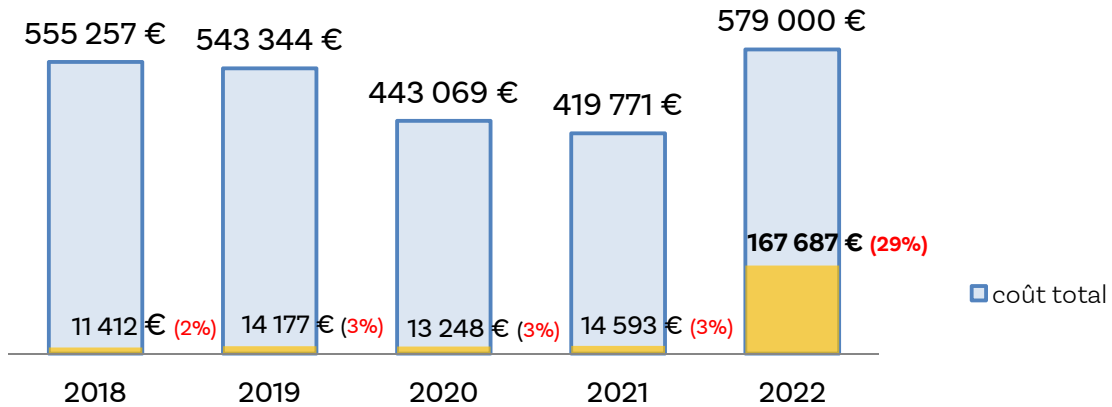
En 2022, le besoin de traductions depuis la langue ukrainienne a ainsi avoisiné les 11 000 demandes, faisant de l'ukrainien la 2e langue la plus demandée sur les 43 langues de la nouvelle offre de traduction.



Nombre de demandes en ukrainien

Le conflit perdurant, le besoin de traductions ne tarit pas. Le flux reçu sur les premiers jours de janvier 2023 montre une demande fortement en hausse, plaçant la langue ukrainienne en première position de la demande de traduction pour un volume deux fois supérieur à celui de la langue arabe - qui jusqu'à présent occupait la première position. La demande en 2023 pourrait être 2,5 à 3 fois supérieure à celle de 2022.

Entre le 1er janvier et 13 janvier 2023 : 969 demandes en langue ukrainienne ont été prises en charge par le Cleiss. Langue essentiellement traduite en externe, l'ukrainien représente ainsi près de 30 % du budget de traductions en 2022.

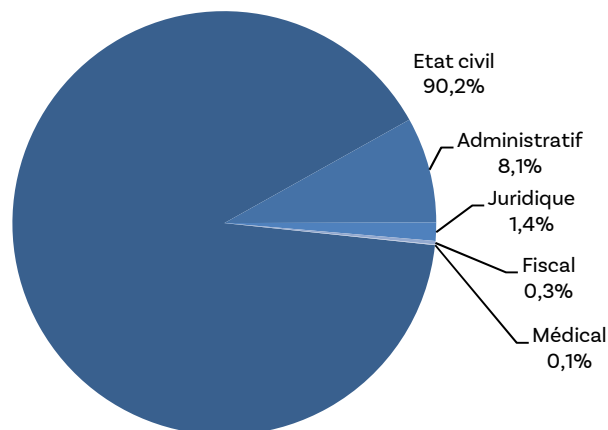


Alors que les estimations pour 2022 laissaient espérer une dépense inférieure aux objectifs de la COG, la forte demande de traductions qui a suivi l'arrivée de réfugiés a changé la donne.

Dépense 2022	
Estimation budgétaire en début d'année :	430 K€
Objectif inscrit dans la COG :	533 K€
Coût réel :	583 K€

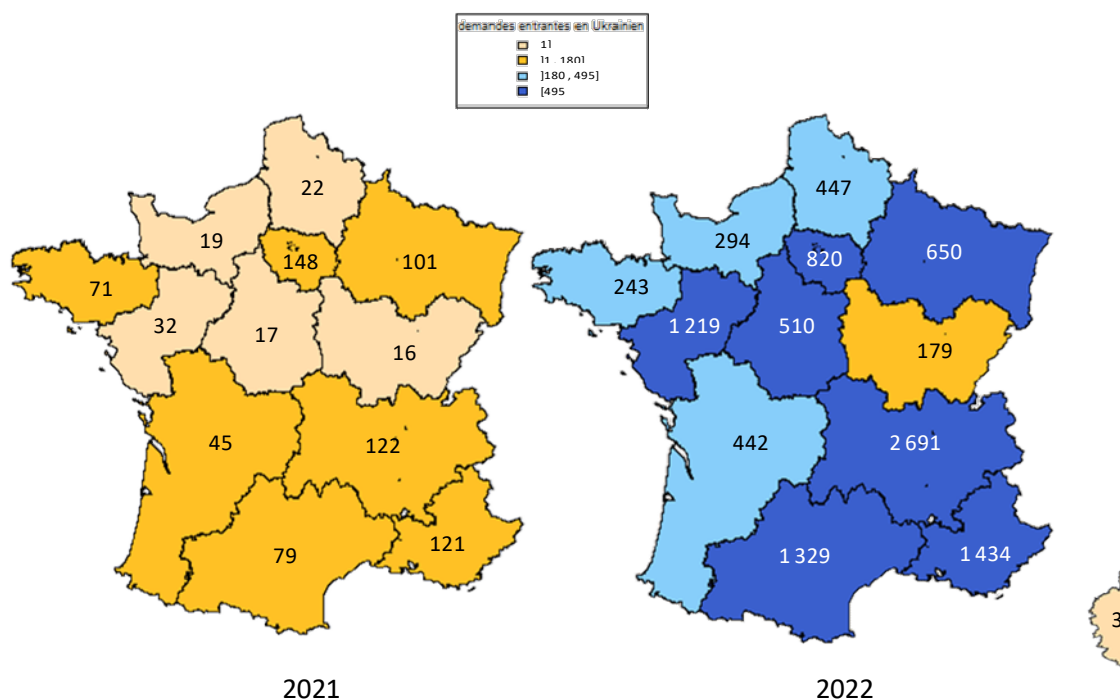
Les demandes de traductions portant sur des pièces d'état civil et d'identité sont les plus nombreuses, le besoin étant essentiellement axé sur l'identification des demandeurs et la délivrance du numéro de sécurité sociale (NIR) afin d'ouvrir les droits.

Typologie des demandes



Les deux principaux organismes demandeurs habituels que sont la Cnaf (en moyenne 450 demandes/an depuis 2018) et la Cnam (en moyenne 260 demandes/an depuis 2018) ont vu leurs flux bondir respectivement de +950 % et de +1977%, soit 11 fois plus qu'en 2021 pour la Cnaf et 21 fois plus qu'en 2021 pour la Cnam.

Volumes demandes entrantes en Ukrainien 2021 vs. 2022



Des questions juridiques spécifiques

Le Cleiss a également été sollicité pour apporter son appui et son expertise tant à la tutelle qu'aux organismes de sécurité sociale français concernant les questions juridiques posées par l'arrivée de réfugiés :

- concernant la prise en charge des tests PCR pour les expatriés français résidant en Ukraine et n'ayant pas de schéma vaccinal complet à leur arrivée en France ;
- concernant la législation sociale applicable aux salariés ukrainiens titulaires du statut de la protection temporaire, qui exercent leur activité en France pour le compte d'une entreprise ukrainienne, en recourant au télétravail, et qui, en l'absence d'une convention avec l'Ukraine coordonnant les systèmes de sécurité sociale, se voient appliquer le droit commun de la *lex loci laboris* : l'affiliation au régime de sécurité sociale français pour le travailleur et, corrélativement, l'obligation pour l'entreprise ukrainienne de s'immatriculer auprès du service firmes étrangères en France afin de déclarer et payer les cotisations de son salarié.

Le Cleiss a également dû répondre, dans sa mission d'information sur la protection sociale, aux assurés sur les conséquences de l'absence d'un accord de sécurité sociale entre la France et l'Ukraine, notamment pour le risque maladie et la prise en charge des frais de santé en France.

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

Le Cleiss en tant qu'établissement public est au service de l'État, des organismes de protection sociale qui assurent son financement et des particuliers ou institutions qui recourent aux services dont il est chargé. En 2022, la Présidence française de l'Union européenne, la nette reprise des échanges bilatéraux et l'entrée en production complète d'EESSI ont représenté les éléments de contexte les plus saillants.

1. LA PFUE : PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION TECHNIQUE ET ASSISTANCE AUX TUTELLES

Dans les conditions fixées à l'article 236 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, la France a assuré pendant les six premiers mois de l'année 2022 la présidence de l'Union européenne, après la Slovénie et avant la Tchéquie. Le Cleiss a été associé à certaines des actions de cette présidence, préparée bien en amont du 1er janvier 2022.

L'action la plus concrète que le Cleiss a assumée est en lien direct avec ses missions au titre d'EESSI (cf. II 5. Ci-dessous). En effet, l'État membre qui assure la présidence est logiquement chargé de présider les différentes commissions où les États sont représentés. C'est notamment le cas de la commission administrative (CACSSS) et de la Commission technique qui pilote le projet EESSI.

Le Cleiss a donc assisté, sur les sujets qui le concernent, le ministère des affaires sociales qui a présidé deux séances de la Commission administrative pendant le premier semestre et a présidé, en tant qu'EESSI SPOC¹, la Commission technique. Les débats à cette dernière commission ayant été particulièrement ardues autour de la reprise de la maintenance du progiciel RINA² par les États-membres, ce sont trois séances qui ont été nécessaires pour parvenir à un compromis sur le calendrier, au lieu des deux séances semestrielles (de deux jours chacune) habituelles. Ce travail de recherche de compromis, en lien avec le secrétariat assuré par la commission européenne, a représenté un gros investissement pour les agents chargés d'EESSI.

¹ SPOC : *Single Point of Contact - Point de contact unique*

² *Reference implementation of a national application*

Par ailleurs, le Cleiss a assisté le ministère des affaires sociales pour porter les objectifs prioritaires de la France, notamment concernant l'adaptation des règlements de coordination de sécurité sociale à l'émergence du télétravail massif pendant et après la pandémie. En effet, la généralisation de ce mode d'exécution du travail, salarié ou non, soulève des questions en matière de détermination de la législation applicable, qui, sans être vraiment nouvelles, deviennent beaucoup plus aiguës et concernent potentiellement beaucoup plus de travailleurs. C'est particulièrement vrai en ce qui concerne les travailleurs frontaliers, mais ce problème se pose également concernant d'autres types de travail qui peuvent être exécutés majoritairement à distance, y compris par-delà les frontières. La France s'est donc attachée à esquisser des voies d'adaptation de la réglementation à cette situation, voies qui préservent et concilient les intérêts des travailleurs, des employeurs et des États.

Par ailleurs, le Cleiss, de par son expérience en matière de mobilité internationale, a participé le 11 janvier 2022 à un colloque sur la protection des travailleurs mobiles et la coordination des acteurs nationaux et européens dans la lutte contre les fraudes complexes.

Cette journée d'échanges et de tables rondes avait pour objectif principal d'identifier les grandes réussites de l'action européenne et des coopérations bilatérales en matière de lutte contre les fraudes et de la protection des travailleurs mobiles victimes du non-respect de leurs droits. Elle visait également à proposer une réflexion autour d'axes d'amélioration identifiés par les autorités françaises en matière de poursuites des entreprises frauduleuses par les services d'inspection lorsqu'il s'agit de fraudes concernant plusieurs États membres. Enfin ce colloque visait à discuter des bonnes initiatives et des exemples existants en Europe en matière d'accès simplifié aux droits pour les travailleurs mobiles.

2. AU SERVICE DE LA JUSTESSE DES DROITS, DÉTERMINATION DE LA LÉGISLATION APPLICABLE ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le Cleiss apporte son expertise en matière de législation applicable à un public large allant des organismes étrangers et/ou français de sécurité sociale, des particuliers, aux employeurs ou cabinets comptables ou d'avocats, confrontés aux mêmes difficultés d'application des règlements européens ou des conventions bilatérales de sécurité sociale.

En 2022, le Cleiss est intervenu à 3 reprises lors de conférences organisées par le CINDEK, un club inter-entreprises sur les stratégies et politiques de mobilité internationale pour apporter son expertise sur les questions liées à l'expatriation, au détachement, aux conséquences du transfert de la gestion des dossiers de dérogation au 1er juillet 2022, à l'impact du télétravail sur la législation applicable.

Le Cleiss est également un partenaire reconnu de la lutte contre la fraude à la fois sur le plan juridique et sur les aspects opérationnels, bien qu'il n'ait pas vocation à participer à

des contrôles de terrain, n'étant pas doté des compétences et pouvoirs des organismes de protection sociale, des inspections et des forces de l'ordre en la matière.

Il a, à ce titre, collaboré avec le HCFIPS, le Haut conseil du financement de la protection sociale dans le cadre du rapport sur le contrôle international et la lutte contre les fraudes à la législation applicable notamment.

En outre, le Cleiss a participé en 2022, dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale à différentes instances : aux groupes de travail animés par le GNVAC, en l'espèce, les réunions trimestrielles du Groupe opérationnel national anti-fraude (GONAF LTI), qui coordonne les échanges entre les différents acteurs (OCLTI, Acoss, DGT, CCMSA, DSS) sur des dossiers emblématiques à enjeux national et détermine les actions à mener ; aux réunions DSS/UCN sur le suivi des demandes de retrait des DP A1; à l'instance nationale de pilotage qui avait pour but de présenter le bilan du plan nationale de lutte contre le travail illégal (PNLTI) 2019-2021 et les orientations du futur PNLTI 2022 -2024.

3. RELATIONS BILATÉRALES ET COMMISSIONS MIXTES : UN TRAVAIL DE LONG TERME QUI PORTE SES FRUITS

Deux ans après la crise sanitaire qui a bouleversé le calendrier des rencontres bilatérales, l'année 2022 aura été celle du renouveau et de la reprise d'une activité internationale dense marquée par de réelles avancées au service des assurés.

L'année 2022 aura été aussi celle du plaisir d'échanger de nouveau en présentiel avec nos partenaires étrangers et celle de nouvelles coopérations.

Dans le cadre des conventions bilatérales de sécurité sociale

■ Brésil

Les travaux pilotés par le Cleiss sur la dématérialisation des échanges de formulaires de liaison pour la demande de pension de vieillesse et de survivants entre la Cnav et le Brésil se sont poursuivis tout au long de l'année 2022 par mails et lors d'une visioconférence le 21 octobre 2022 entre les équipes techniques des deux pays.

La mise en production de ces échanges devrait intervenir au cours du 1er trimestre 2023 après une phase de test et la signature d'une convention encadrant les échanges de données personnelles en application du Règlement européen pour la protection des données (RGPD).

La visioconférence a été également l'occasion d'évoquer les dossiers individuels bloqués de part et d'autre et les actions à mener pour les résoudre : la mise en place d'un échange régulier entre caisses françaises et brésiliennes pour la résolution de ces dossiers, la communication des documents manquants dans les dossiers, l'identification des anomalies dans le traitement des dossiers (formulaires de liaison manquants, absence de

signature, manque de lisibilité des formulaires...) et le rappel des formalités aux institutions des deux pays.

■ Inde

Pour la première fois depuis l'entrée en vigueur de l'accord de sécurité sociale entre la France et l'Inde le 1er juillet 2011, le Cleiss a reçu le 24 juin 2022 une délégation indienne composée de représentants de l'organisme de liaison indien, du ministère du travail et de l'emploi ainsi que de l'Ambassade d'Inde à Paris.

L'objectif de cette réunion était d'échanger sur les difficultés liées à l'application de l'accord franco-indien et les solutions pour y remédier :

- Demande d'appui sur la résolution de situations individuelles pendantes,
- Dématérialisation et amélioration des formulaires de liaison.

■ Monaco

En sa qualité d'organisme de liaison et véritable appui technique, le Cleiss a participé au côté du ministère des solidarités à une Commission mixte, c'est-à-dire à une rencontre formelle entre deux délégations de deux Gouvernements souverains, le 24 juin 2022 sur :

- des points en matière de législation applicable : entreprises traversées par la frontière (remontée annuelle par Monaco des établissements et effectifs mis à jour), la mise en œuvre de l'avenant télétravail (statistiques),
- des sujets en matière de coopération sanitaire : Centre Hospitalier Princesse Grace (tarifs, autorisation temporaire d'utilisation, télésurveillance), Carte de professionnel de santé (eCPS), arrangement administratif pour le centre de jour franco-monégasque en pédopsychiatrie.

Le Cleiss a également participé à la réunion technique du 11 octobre 2022 à Paris faisant suite à la Commission mixte de juin 2022 sur les enjeux et objectifs des travaux conjoints à mener France - Monaco tant sur le volet de la coopération sanitaire que sur la coordination en matière de sécurité sociale et le calendrier de ces travaux.

Dans le cadre de la réorganisation au niveau national du traitement des situations de mobilité transfrontalière, le Cleiss a organisé le 15 septembre 2022 une visioconférence avec Monaco et l'Acosse concernant la mise à disposition par Monaco à l'Acosse du fichier dématérialisé des détachements, et ce afin d'enrichir la nouvelle base nationale de contrôle de législation applicable de sécurité sociale (CLASS).

■ Serbie

Le Cleiss a participé à la Commission mixte entre la France et la Serbie les 20 et 21 octobre 2022 au cours de laquelle ont été évoqués :

- l'apurement des créances sur les années 2014 - 2021 ;
- l'état d'avancement de la ratification du projet de loi autorisant l'approbation de l'accord de sécurité sociale du 6 novembre 2014 entre le Gouvernement de la République Française et le Gouvernement de la République Serbe ;

- parmi les points divers, les créances liées aux expertises médicales et administratives, la transmission des certificats de vie et la finalisation des formulaires de liaison.

Sur ce dernier sujet, la France et la Serbie ont convenu d'achever la mise au point des formulaires au 1er semestre 2023, avant la ratification de l'accord du 6 novembre 2014. En sa qualité d'appui technique auprès du ministère des solidarités et de ses connaissances concernant les différents risques de sécurité sociale (législation applicable, maladie, retraite ...), c'est le Cleiss qui est compétent pour élaborer avec les partenaires étrangers les formulaires de liaison liés aux accords bilatéraux de sécurité sociale.

Dans le cadre des règlements européens de coordination

■ Suisse

Sur la coordination en matière de pension

Le 8 février 2022, le Cleiss a organisé une visioconférence avec les organismes français et suisses de sécurité sociale avec à l'ordre du jour :

- la présentation des missions de la Caisse de Compensation Suisse, du Cleiss et du Centre National de Gestion des pensions d'invalidité à l'internationale de la CNAM (la CPAM du Bas-Rhin, la CRAMIF et la Direction Régionale du Service Médical d'Ile de France qui en sont les pôles gestionnaires) ;
- la coordination en matière de pension d'invalidité : examens et contrôles médicaux, coopération administrative des échanges dans le cadre de l'instruction des pensions
- la coordination en matière de pension de vieillesse et survivants
- le recouvrement des pensions
- Et un point de suivi du projet EESSI.

Sur le recouvrement des cotisations

Dans la suite de la coopération commencée en 2021, le Cleiss a coordonné trois réunions par visioconférence avec la Suisse, l'Acoss, le CARCE¹ (l'Urssaf d'Alsace), et le CNTFS² (Urssaf Bourgogne) le 22 mars, le 1er juillet et le 1er décembre 2022 sur les circuits entre les différents acteurs, l'état d'avancement du déploiement de la Suisse des BUC³ recouvrement, les questions juridiques soulevées par l'application des dispositions des règlements européens de coordination en matière de recouvrement. Ces réunions ont été préparées en collaboration avec la Direction en charge du recouvrement amiable et forcé et de la gestion des entreprises en difficulté (DIRECC) à l'Acoss et les Urssaf spécialisées dans le recouvrement des créances provenant de la Suisse.

¹ Centre d'appui au recouvrement des créances à l'étranger

² Centre national des travailleurs frontaliers

³ Business Use Cases : processus métier

■ Portugal

Le Cleiss s'est entretenu par visioconférence le 13 décembre 2022 avec le Consulat Général du Portugal à Paris afin de mettre en place une coopération plus étroite sur l'application opérationnelle des règlements européens de coordination. A cette occasion, un certain nombre de sujets ont pu être évoqués notamment les missions du Cleiss, les principales difficultés rencontrées par les résidents en France, les résidents au Portugal et le projet EESSI qui serviront de fil conducteur aux travaux sur l'année 2023.

4. L'EXPERTISE DU CLEISS AU SERVICE DES POUVOIRS PUBLICS

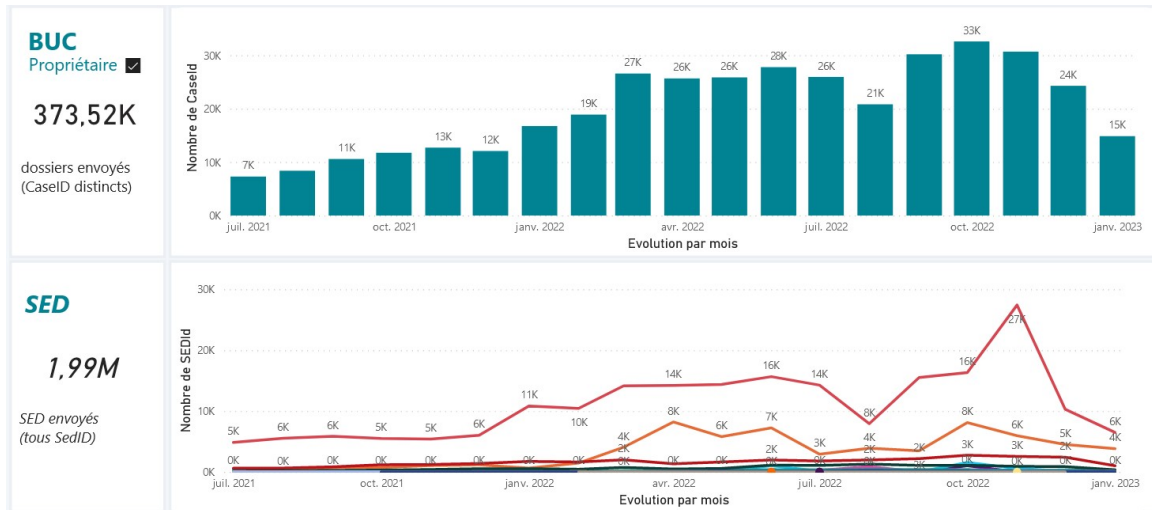
En 2022, le Cleiss aura été audité pas moins de trois fois par les pouvoirs publics faisant appel à lui compte tenu de son expertise et de sa longue expérience dans le domaine de la mobilité internationale.

- Le 4 mars 2022, il a reçu dans ses locaux l'IGAS dans la perspective de la mise en œuvre d'un travail en commun entre la CIPRES (Conférence interafricaine de la prévoyance sociale) et le Cleiss et dont le calendrier reste à définir.
- Le Cleiss a été auditionné le 15 mars 2022 devant la Commission des affaires sociales, de l'emploi et des anciens combattants de l'Assemblée des Français de l'étranger sur les retraites et notamment sur les recommandations faites par la Cour des Comptes dans son rapport du 11 mars 2021 sur la coordination internationale en matière de retraite et sur le mécanisme de calcul des retraites applicables aux français de l'étranger.
- Les échanges avec les conseillers des français de l'étranger se sont poursuivis hors assemblée durant l'été 2022 dans le cadre du groupe de travail retraite de l'AFE.
- Enfin, le Cleiss a été audité par la Mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale mi-septembre 2022 sur « la dimension internationale dans le traitement des dossiers dès lors qu'il y a un élément d'extranéité » sous forme dans premier temps d'un questionnaire et ensuite d'un temps d'échange le 19 octobre 2022.

5. EESSI : ACHÈVEMENT DE L'ENTRÉE EN PRODUCTION DES ORGANISMES FRANÇAIS ET PRÉPARATION DE L'AVENIR

L'année 2022 fut encore une année très dense pour le dispositif EESSI, marquée par la montée en charge des échanges électroniques passant de 12 000 dossiers émis par la France en décembre 2021 à 24 000 dossiers en décembre 2022 et de 56 000 dossiers reçus en décembre 2021 à 100 000 dossiers reçus en décembre 2022. Cette montée en charge est corollaire au changement de « statut » du système EESSI. Le système n'est plus à l'état de projet mais entré dans la phase de production : les acteurs et domaines d'action changent donc en interne comme en externe.

Au Cleiss, le sujet est maintenant suivi par l'équipe production et le responsable technique devient expert technique sur le projet de remplacement du RINA (voir infra). Parallèlement, les équipes de la Cnav, renforcées, reprennent la main sur la gestion de la production des différents régimes et donc l'animation des comités d'experts.



France, évolution des dossiers EESSI émis au 17 janvier 2023



France, évolution des dossiers EESSI reçus au 17 janvier 2023

Au-delà, de ces chiffres, 2022 était aussi l'année de l'achèvement de déploiement en France avec les trois dernières procédures, une concernant l'assurance chômage et deux concernant le remboursement des soins entre États. C'était aussi, l'année des réorganisations en France avec le transfert de gestion de la législation applicable de sécurité sociale applicable aux personnes en situation de mobilité internationale à la branche recouvrement et la centralisation des demandes des taux français de remboursement des soins au centre national des soins à l'étranger (CNSE). Ces changements organisationnels internes, dès lors qu'ils affectent les flux inter-européens, ont nécessairement un retentissement sur EESSI.

Enfin, l'année 2022 a été fortement marquée par la fin du support par la Commission européenne de l'application RINA et les travaux de sa reprise par les États (RINA

Handover), travaux pour lesquels 25 États – dont la France - ont décidé de se regrouper dans un consortium (JPA¹) pour mutualiser leurs efforts.

Animation des instances nationales

Le Cleiss en tant que maîtrise d'ouvrage déléguée du programme EESSI pour la France a poursuivi l'animation ou la co-animation de plusieurs instances nationales dont principalement au titre de l'année 2022 :

- 12 comités de suivi de production dont le Cleiss assure la préparation, l'animation, la rédaction et la publication des comptes-rendus, ainsi que le suivi d'actions associées. Ces comités ont été aussi l'occasion de communiquer aux organismes français les actualités du programme EESSI au niveau européen (avancement des travaux, décisions, besoin de consultation au niveau national, ...).
- 1 comité de pilotage présidé par la Direction de Sécurité sociale (DSS) et pour lequel le Cleiss participe à la préparation et à l'animation.
- 43 réunions, presque au rythme d'une par semaine, du comité technique des experts informatiques pour pallier les difficultés rencontrées avec la dernière version de RINA en place. Ces réunions ont lieu en collaboration avec la CNAV, opérateur du point d'accès français à EESSI (CNAV/Access Point).

Participation aux instances européennes

Le Cleiss en qualité de représentant de la délégation française à la Commission technique pour le traitement des données a œuvré au premier semestre de 2022 en tant que président de cette Commission dans le cadre de la Présidence française de la Commission européenne.

La commission technique se réunit habituellement quatre fois par an. Cependant, en raison du transfert de l'application RINA aux États, le Cleiss a dû présider trois commissions au premier semestre 2022, dont une exceptionnelle. Cette dernière a été exclusivement dédiée aux négociations qui ont finalement permis de trouver un accord entre les États sur la date d'activation de la version 4.3.1 du cœur métier du dispositif EESSI (*Common Data Model*). Le choix de la date était en effet un sujet sensible entre les États participant au consortium (JPA) et ceux n'en faisant pas partie.

Pendant sa présidence de la Commission technique, le Cleiss a mené également plusieurs autres actions, dont la présentation d'axes d'amélioration sur la qualité et l'efficacité des échanges puis la collaboration avec la République Tchèque pour le passage du relais sur la présidence tournante.

Le Cleiss a également accompagné la DSS lors des deux réunions de la Commission administrative pour la coordination des systèmes de sécurité sociale (CACSSS) présidées par la France au titre de la présidence de l'Union européenne. Il a participé aux différentes

¹ Joint Procurement Agreement

instances de l'*Executive board* en qualité de représentant français pendant la présidence française et au groupe SEDAPEG en sa qualité d'expert sur la protection des données.

L'année 2022 a été très chargée au niveau européen en termes de travaux d'amélioration continue du dispositif EESSI :

- Amélioration de la qualité de référencement des organismes dans le répertoire européen des institutions (*Institution Repository*) pour mieux gérer l'adressage aux organismes compétents pour la gestion des dossiers électroniques de coordination ;
- Évolution du routage intelligent offrant la possibilité pour un organisme d'avoir plusieurs applications pouvant recevoir des dossiers électronique EESSI ;
- Amélioration de la couche métier d'EESSI dans le cadre du programme *Business Process Improvement (BPI programme)*.

Enfin, la France ayant opté pour le scénario centralisé de reprise de la solution RINA dans le cadre d'un groupement de 25 États via un accord de passation conjointe d'un marché italien (*Joint Procurement Agreement - JPA*), le Cleiss accompagne le ministère des affaires sociales dans les instances de pilotage de ce JPA (*Management Board*).

Outre ces instances officielles, le Cleiss a participé à toutes les rencontres du « carré francophone » qui se réunit une fois par mois et regroupe des représentants de la Belgique, de la France, du Luxembourg et de la Suisse pour des échanges sur des sujets globaux de coordination ou des sujets spécifiques à ces pays.

Coordination des travaux métiers et accompagnement

Après avoir incité en 2021 les organismes français à participer aux groupes d'experts européens en charge de formaliser les procédures et formulaires électroniques de coordination, le Cleiss a poursuivi l'organisation des réunions entre les représentants français dans ces groupes afin d'échanger sur les travaux d'évolution des processus métier (*Business Use Cases - BUC*) et les documents électroniques associés (*Structured Electronic Documents - SED*). A cet effet, cinq réunions ont été organisées au titre de l'année 2022.

Le Cleiss a coordonné aussi plusieurs travaux dans le cadre de différents ateliers inter-régimes :

- Circuit de gestion des pensions entre les régimes de base et les régimes complémentaires ;
- Circuit de gestion des pensions pour orphelins ;
- Archivage des dossiers électroniques EESSI ;
- Recouvrement des cotisations et des indus de prestations ;
- Règlement européen pour la protection des données (RGPD) en lien avec la discussion entre la Commission européenne et les États sur le rôle de chacun d'un point de vue RGPD ;
- Retour d'expérience sur la migration de RINA 2019 à RINA 2020 ;

- Enquête sur les canaux d'échanges, parallèles ou complémentaires à EESSI entre les organismes français et les organismes européens.

Le Cleiss a accompagné les organismes français dans les différentes opérations de transfert de compétences en lien avec les réorganisations administratives au sein de réseau de l'assurance maladie et la branche recouvrement.

Dans son rôle de point de contact unique pour la France (*EESSI Single Point of Contact*), le Cleiss est intervenu auprès de nombreux États pour questionner, répondre, expliquer, débloquer des situations et améliorer le fonctionnement de EESSI. Dans cette volonté de fluidifier les échanges avec certains États, plusieurs réunions bilatérales ont été organisées courant l'année 2022 notamment avec l'Italie et l'Allemagne sur le sujet des pensions.

Le Cleiss continue à analyser et trier les documents publiés par la Commission européenne et les met à disposition des organismes français sur l'extranet dédié à cet effet (mise à jour des spécifications, documentations utilisateur, notes de la Commission administrative, supports et présentations des ateliers, ...).

En tant que point de contact unique pour la France sur le volet formation (*EESSI Training SPOC*), le Cleiss a continué les efforts d'accompagnement des organismes, notamment les régimes les moins outillés qui ont peu de dossiers à traiter. Ainsi au premier semestre 2022, quatre sessions de formation sur l'outil RINA ont été organisées au profit de 9 régimes spéciaux (CPRN, CARMF, CARCDSF, CAVP, CARPIMKO, CAVAMAC, CIPAV, CAVIMAC et MGP).

L'année 2022 s'est clôturée par la mise à disposition d'un package d'embarquement des nouveaux arrivants dans le programme EESSI ainsi que la traduction d'un premier lot des spécifications des processus métier 4.3.1 qui deviendront applicables à compter du 1er octobre 2023.

L'année 2023 s'annonce aussi dense que l'année 2022 avec :

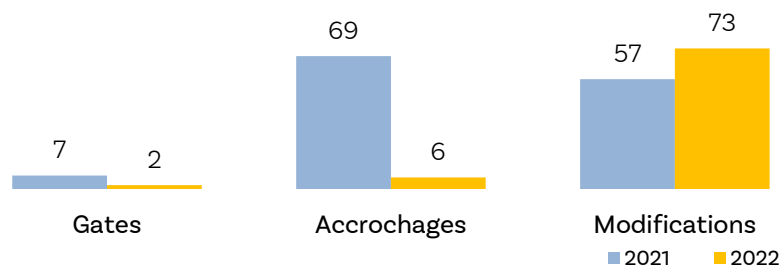
- Une participation active aux travaux de reprise de RINA dans le cadre du groupement d'États (JPA). A cet effet, le Cleiss fera partie du Technical Board en charge du pilotage opérationnel de cette reprise au sein de ce consortium ;
- La poursuite de la traduction des différentes spécifications ou manuels pertinents pour l'évolution ou le maintien en condition opérationnelle d'EESSI ;
- La poursuite de la traduction des supports de formation métier fournis par la Commission européenne et la création de nouveaux supports telles que des foires aux questions thématiques

La mission de gestion de l'annuaire particulièrement sollicitée

Le Cleiss en sa qualité d'IR SPOC (*Institution Repository*) est chargé de gérer, pour le compte des organismes français de sécurité sociale, l'annuaire européen des organismes qui détaille notamment les compétences juridiques et le champ géographique d'action couvert par chacun.

L'année 2022 aura été particulièrement dense, le Cleiss ayant mené 207 actions liées à la gestion, l'optimisation et à la mise à jour de l'annuaire européen :

■ **81 actions liées directement à la maintenance de l'annuaire**



En 2022, le Cleiss a accompagné la **mise en production** (*gates*) des 3 derniers BUC sur les 99 existants avec la mise en production de l'UB_BUC_04 « Remboursement de prestations de chômage » le 3 octobre 2022 et les AW_BUC_23 « Identification des sommes versées en trop » et S_BUC_23 « Remboursement de sommes versées en trop » le 2 janvier 2023.

Le Cleiss a réalisé 6 **accrochages d'institutions**, soit 10 fois moins qu'en 2021 mais qui s'explique par le fait que 98% des institutions sont maintenant en production (305 sur 309 institutions).

A contrario, le Cleiss a enregistré une augmentation de 28,08 % des **modifications de l'annuaire** entre 2022 et 2021 liées :

- D'une part aux améliorations des critères de recherche du CAI (*Clerc Access Interface*) c'est-à-dire l'interface « agent » de l'annuaire sur 52 BUC pour permettre aux institutions d'identifier l'institution compétente française,
- Et d'autre part à la réorganisation des missions des institutions de sécurité sociale françaises.

A cet effet, le Cleiss, conformément à la décision n°E2 de la Commission administrative, a produit 8 notes sur les changements substantiels dans l'annuaire en 2022, contre 2 en 2021, concernant notamment :

- Le transfert de la gestion des dérogations du Cleiss au Centre National de Gestion de l'Urssaf Nord-Pas-de-Calais ;
- La centralisation de la gestion des S_BUC_06 et AW_BUC_03 au CNSE ;
- La réorganisation de la gestion des pensions d'invalidité du Centre National de Gestion des Pensions d'Invalidité à l'International (CNGPII) de la CNAM ;
- La clôture de la MCV PAP.

Ces opérations nécessitent beaucoup d'échanges avec les partenaires. Sur l'année 2022, le Cleiss aura organisé ou participé à pas moins de 25 réunions.

■ 98 actions connexes

Durant 2022, le Cleiss a mené une centaine d'actions connexes à la maintenance de l'annuaire allant de la mise en place de l'*IR Data Quality*, la réalisation des tests sur les 3 *Hot fixes*, l'appui de la MSA concernant les impacts sur l'annuaire d'une nouvelle gestion des BUC pension (retraite et invalidité).

Enfin, le Cleiss en sa qualité d'*IR SPOC* a participé à trois formations sur l'annuaire dispensées par la Commission européenne : un atelier sur l'amélioration de la sélection des participants à l'échange EESSI, un sur la qualité des données dans l'annuaire et, les 28 et 29 septembre, un sur la gestion de l'annuaire.

Ces actions ont été menées pour répondre aux besoins des institutions françaises et européennes.

Un marché de prestations pour préparer des arbitrages structurants

Les années 2023 à 2025 seront des années de transition pour EESSI. En effet, la Commission européenne n'assure plus la maintenance du RINA et les États, soit regroupés dans le JPA dont l'Italie est le chef de file et auquel la France participe, soit individuellement, doivent prendre en charge cette maintenance. Cependant, le JPA est prévu pour financer et organiser la maintenance du RINA durant trois ans seulement : il convient donc d'entamer dès maintenant la réflexion sur l'avenir d'EESSI après 2025.

Ainsi, pour anticiper un plan d'actions de l'après JPA, à la demande de la Direction de la sécurité sociale et en collaboration avec les organismes de protection sociale, le Cleiss a conclu fin 2022 un important marché avec la société de conseil Bearing Point. Au cours du deuxième semestre 2022, le Cleiss a préalablement travaillé sur la mise en place d'un cahier des charges, affiné à plusieurs reprises, ayant pour objectif d'identifier les différents scénarios possibles pour pallier la fin du support de Rina :

- Définition du cahier des charges de la prestation ;
- Réunions de travail pour la stabilisation de l'offre ;
- Mise en place du fonds documentaire pour le lancement du projet.

Ayant conclu ce marché, le Cleiss coordonnera l'étude sur l'évolution du dispositif EESSI au sein des institutions françaises à horizon 2025. Celle-ci se déroulera sur le 1er semestre de 2023 en 3 phases :

Une première phase vise à :

- établir un état des lieux des forces et faiblesses d'EESSI ;
- prendre connaissance des réflexions stratégiques déjà menées et en cours ;
- recenser les besoins vis-à-vis d'EESSI.

Une seconde phase permettra :

- d'identifier les impacts d'une reprise de la maintenance du RINA au niveau français ;
- de décrire 2 à 3 scénarios d'évolution d'EESSI au niveau français.

La troisième et dernière phase devra :

- approfondir les scénarios d'évolution ;
- permettre une prise de décision éclairée quant au devenir d'EESSI en France après la fin du marché conjoint piloté par l'Italie.

A cet effet, des rencontres sont prévues avec l'ensemble des chefs de file des régimes français (Pôle Emploi & UNEDIC, CNAM, CNAF, CNAV Régime général, CNAV opérateurs, CCMSA, AGIRC-ARRCO, Acooss, CDC, CPRPSNCF, CNMSS), ainsi que des rencontres avec au moins deux partenaires européens qui ne font pas partie du JPA. A la fin de chaque étape, les organismes français seront informés et consultés sur les travaux.

Le marché se terminera en juillet 2023, date à laquelle seront présentés aux organismes et pourront être arbitrés les différents scénarios permettant de prendre les décisions structurantes pour l'avenir du système EESSI en France.

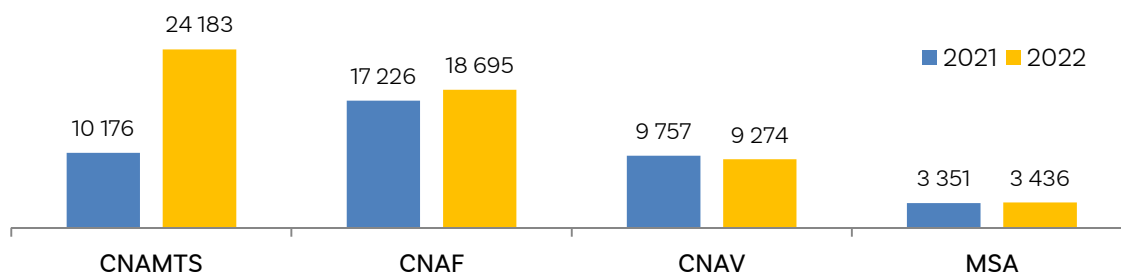
6. 2022, PREMIÈRE ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE DU NOUVEAU MARCHÉ DE TRADUCTIONS AVEC UNE HAUSSE DE 37% DES DEMANDES TRADUITES ; UNE MEILLEURE ÉCOUTE DES BESOINS

Le nouveau marché de traduction qui a débuté le 1er janvier 2022 se distingue des précédents marchés par l'élargissement de son champ. Désormais, le Cleiss propose une offre plus variée qui va de la traduction proprement dite à des travaux qui exploitent les différentes facettes des compétences et expertises linguistiques des agents.

Parallèlement, les composants et paramétrages ont dû être adaptés, modifiés ou créés par les équipes internes afin de rendre conforme la plateforme des traductions à ce nouveau marché public.

En 2022, les organismes de protection sociale français ont déposé sur la plateforme des traductions 57 521 demandes, 2 251 ont été refusées car non conformes aux procédures ou dans des langues non traduites au Cleiss et 992 n'ont pas abouti, ce qui fait un total de 54 278 demandes confiées à la traduction. En comparaison des 41 639 demandes de 2021, cela correspond à une hausse de 30 % de la demande donnée à traduire. L'augmentation la plus visible vient du réseau de la CNAM, qui est passé de 10 176 demandes déposées en 2021 à 24 183 en 2022, soit une hausse de près de 138 %.

Principaux organismes demandeurs de traduction



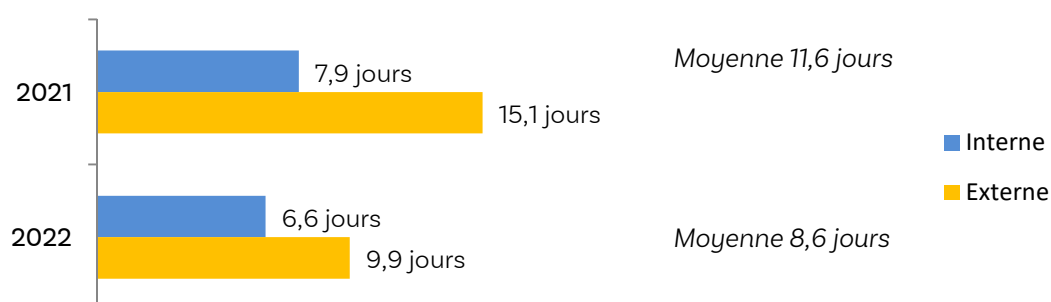
Trois langues sont notamment à l'origine de cette hausse : l'arabe (+ de 105 %) et surtout les deux langues liées au conflit ukrainien que sont le russe (+ 101 %) et, bien entendu, l'ukrainien (+ 1 946 %).

Le travail de traduction se décline désormais sur deux plans, la traditionnelle traduction vers le français (ou « version ») et - nouveauté officiellement inscrite au catalogue - la traduction vers la langue étrangère (ou « thème »).

54 566 demandes ont été traduites en 2022, soit près de 37 % de plus qu'en 2021, avec cette année une répartition interne / externe fortement marquée de 40 % / 60 %, contre environ 50/50 les années précédentes. Cela s'explique par la forte demande en ukrainien, qui est une langue essentiellement externalisée.

Malgré l'augmentation du nombre de demandes et, parallèlement, du nombre de demandes traduites, le délai moyen de traduction a fortement diminué puisqu'il est de 8,6 jours en moyenne contre 11,6 jours en 2021.

Délais internes/externes réels



Le gain est surtout visible dans la prestation externalisée. Le nouveau marché a permis en effet un meilleur équilibre dans la prise en charge de certaines langues avec un meilleur ajustement du nombre de traducteurs prestataires au regard du besoin. En outre, l'année 2022 a nettement moins été affectée par la pandémie de COVID et a donc moins connu de problèmes liés à l'indisponibilité de la ressource externalisée.

La version (traduction d'une langue étrangère vers le français)

Dans le cadre du nouveau marché, l'offre en version est passée de 41 à 43 langues avec l'introduction de l'ourdou (langue officielle du Pakistan et de l'Inde) et du pachto (langue

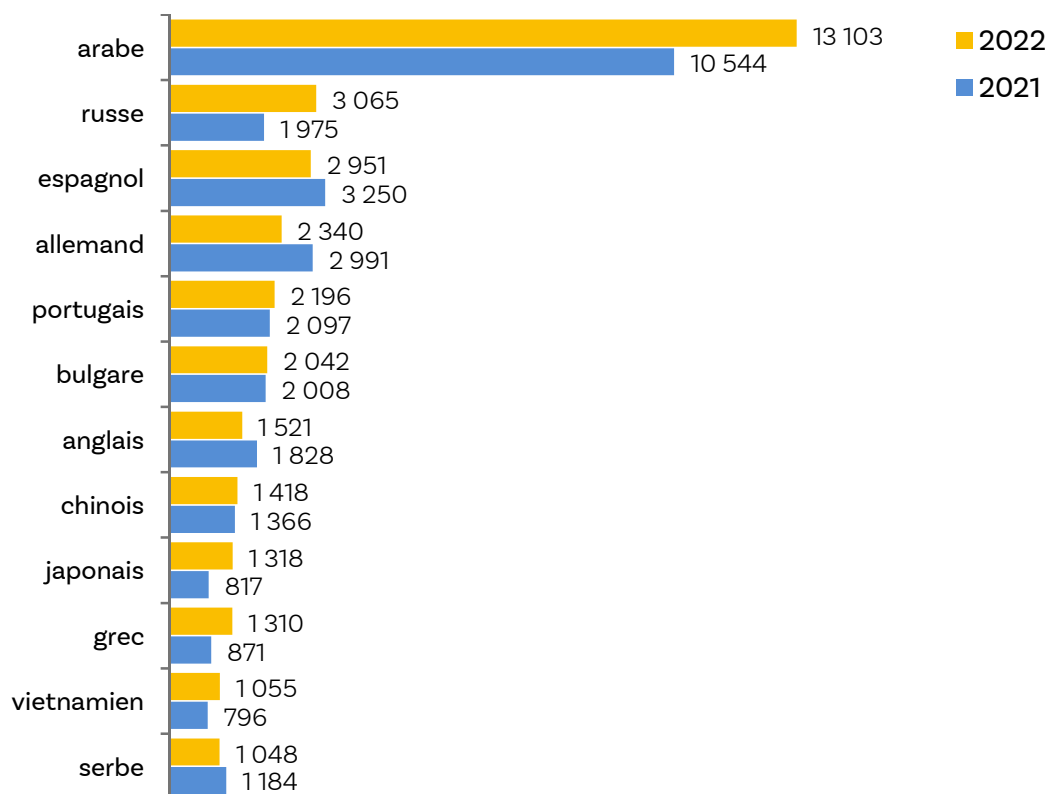
officielle de l'Afghanistan). Le choix de ces deux langues a découlé principalement de leur combinaison possible avec respectivement l'hindi et le persan chez un même traducteur, langues que le Cleiss traduisait déjà.

Si le nombre de demandes traduites en ourdou est resté faible (27 demandes), le nombre de demandes traduites en pachto est lui conséquent (840 demandes), ce qui dénote un réel besoin des caisses que le Cleiss avait su déceler.

A titre de comparaison, voici le nombre de demandes traduites pour les langues progressivement introduites dans l'offre générale des précédents marchés la première année :

Année d'introduction	Langues	Demandes traduites
2014	Estonien	3
	Hindi	50
	letton	164
	Lituanien	219
	Malgache	133
2018	Ukrainien	741

D'un point de vue global, sur les 54 115 demandes traduites en version, et outre le cas de l'ukrainien qui a fait l'objet du point précédent, les langues de plus de 1 000 demandes traduites ont été :



Comme indiqué plus haut, la répartition de la traduction interne/externe est de 40%/60%, ce qui donne en chiffres absolus :

- 22 011 demandes traduites par les traducteurs du Cleiss (+11,6% par rapport à 2021)
- 32 555 demandes traduites par les prestataires extérieurs (+ 63,10 % par rapport à 2021) ; l'importante hausse des traductions réalisées à l'extérieur s'expliquant bien entendu par la demande en ukrainien.

L'ukrainien excepté, la majorité des demandes en langue sont couvertes complètement ou partiellement par les traducteurs du Cleiss : arabe, russe, espagnol, allemand, portugais, anglais, grec.

On constate une forte augmentation de la demande en langue arabe - qui a conduit le Cleiss à recruter un traducteur - et une hausse de la demande en langue russe induite par le conflit en Ukraine ; hausse que le Cleiss a pu accompagner grâce au plurilinguisme de ses traducteurs.

Grâce au plurilinguisme, trois langues jusqu'ici exclusivement externalisées ont été prises en charge en interne en 2022 :

- serbe : 291 demandes
- persan : 149 demandes
- croate : 11 demandes

Le thème (*traduction du français vers une langue étrangère*)

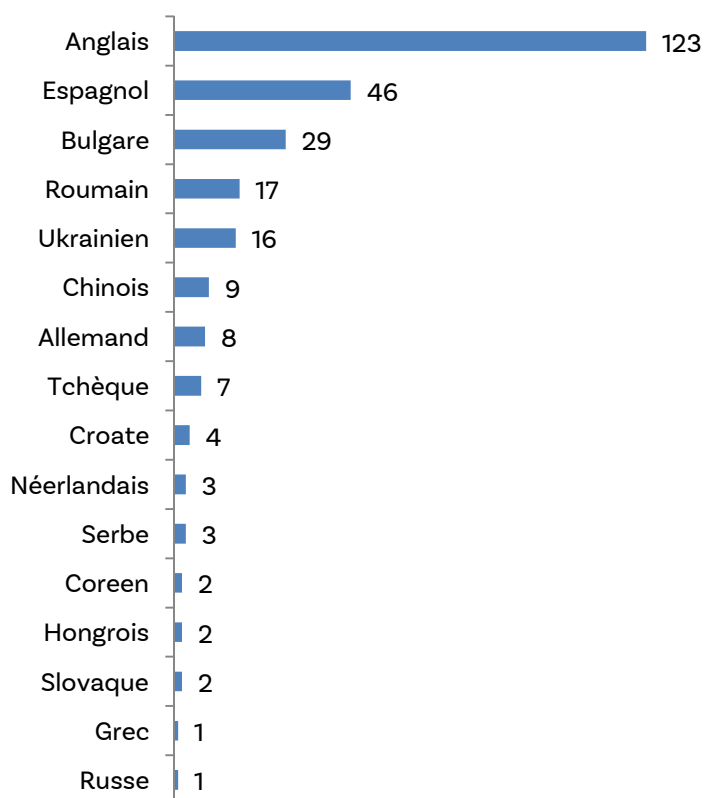
Le nouveau marché de traduction a permis de préciser et d'enrichir l'offre de traduction en thème jusqu'ici prise en charge essentiellement grâce aux compétences de certains traducteurs du Cleiss.

Toutes les langues figurant au catalogue de la version n'ont pas été retenues pour le thème, le choix opéré ayant d'abord concerné toutes les langues de l'Union européenne et les langues hors UE à fort flux de demandes.

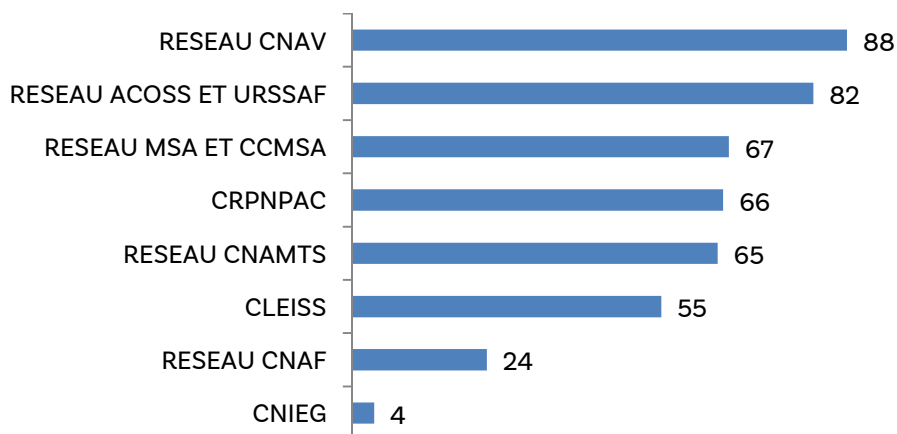
Le Cleiss propose un panel de 30 langues : allemand, anglais, arabe, bulgare, chinois, coréen, croate, danois, espagnol, estonien, finnois, grec, hébreu, hongrois, italien, japonais, letton, lituanien, macédonien, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, slovaque, slovène, suédois, tchèque, ukrainien.

451 demandes de thème ont été satisfaites, ce qui au regard des 54 566 demandes traduites ne représente qu'une faible proportion (0,83 %). Cependant, il importe de retenir que près de 61 % des thèmes traduits concernent des langues externalisées, qui jusqu'alors ne figuraient pas (ou partiellement, cas de l'anglais) dans l'offre de traduction du précédent marché du Cleiss.

Nombre de thèmes externalisés :



L'origine des 451 demandes de thème :



Les langues prédominantes par réseau :

CRPNPAC	anglais
Réseau Acooss et Urssaf	anglais, roumain, espagnol
Réseau Cnav	espagnol, croate, tchèque
Réseau Cnam	anglais, chinois, espagnol
Réseau Cnaf	anglais, bulgare, ukrainien
Réseau MSA ET CCMSA	anglais, espagnol, roumain

L'interprétariat

Le Cleiss a été sollicité pour trois interventions en 2022 :

Dates	Langues	Demandeurs	Objet
12/12/2022	albanais	Carsat Centre	Interprétation en consécutive portant sur un échange avec homologues kosovars sur la prise en main des applicatifs TEAMS et SELF.
21/10/2022	portugais	Cleiss	Interprétation en consécutive portant sur un échange avec homologues brésiliens sur le traitement de dossiers de retraite brésiliens et les échanges dématérialisés
24/06/2022	anglais	Cleiss	Interprétation en consécutive portant sur un échange avec délégation indienne pour traiter de thématiques liées à la convention franco-indienne de sécurité sociale

La recherche linguistique

La collaboration avec le Sandia débutée en 2020 s'est poursuivie en 2022 en vue d'améliorer la connaissance par les agents chargés de l'immatriculation des assurés nés à l'étranger du contexte juridico-administratif des pays concernés. Cette collaboration permet notamment de lutter contre la fraude. Voici les principaux travaux généraux menés à cet égard :

- **Pays européens** (avril) : Dénomination et contenu des différents documents permettant d'attester une naissance dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tchéquie, Turquie.
- **UNHRC** (novembre - travail qui se poursuit) : Missions du Haut-Commissariat des Nations unies pour les réfugiés : fonctionnement des équipes basées dans les différents pays, habilitation à délivrer des attestations de naissance, statut des personnes prises en charge, coopération entre l'OFPRA et l'UNHCR, type de documents délivrés aux réfugiés et régularisation de leur situation, etc.

La quarantaine d'autres contributions, permettant de répondre à des demandes très diverses portant sur l'état-civil des pays de l'Union européenne et du reste du monde (Cap Vert, Bangladesh, Inde, Angola, etc), sont listées en annexe.

Le Cleiss effectue également des recherches pour son propre compte afin d'enrichir et de préciser certaines pages de son site internet (monographies des pays) et de créer des glossaires spécifiques au domaine de la protection sociale, par exemple :

- **Monographies de pays ayant une convention de sécurité sociale avec la France** : Kosovo, Serbie, Turquie
- **Monographies de pays européens** : Pays-Bas, Portugal
- **Création de glossaires** : état civil serbo-croate, état civil en vietnamien

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

L'information des différents publics est une mission essentielle du Cleiss. Elle est remplie par son site internet dont les consultations suivent toujours une pente ascendante mais aussi par la diversification des canaux. Les conférences, podcasts, rencontres sur le terrain, opérations dédiées aux frontaliers commencent ainsi à jouer leur rôle. Par ailleurs, le Cleiss s'efforce de mutualiser de plus en plus ses opérations de communication avec des partenaires dans un objectif d'efficacité.

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

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

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

Ces deux objectifs se complètent l'un l'autre par des renvois.

Un rythme de mises à jour soutenu

Le site a connu 1519 mises à jour concernant 758 pages (en 2021 : 991 mises à jour sur 469 pages). On compte parmi les changements importants :

- L'information concernant l'instruction des dérogations individuelles en matière de détachement, mission transférée à la branche recouvrement en juillet 2022 (une soixantaine de pages) ;
- La mise en ligne de la nouvelle FAQ sur les retraites.

Une fréquentation en progression mais pas totalement mesurable

A la suite du rachat de l'outil de mesure de fréquentation, les méthodes de mesure ont changé. Ainsi, à partir d'octobre 2022, ne sont plus comptabilisés entre autres les

visiteurs ouvrant les fichiers sous format pdf, produisant ainsi mécaniquement un chiffre plus faible qu'avec l'ancienne méthode de mesure.

Avec l'ancienne méthode, on comptabiliserait une hausse de 7,05% du nombre de visiteurs : 3 616 436 visiteurs en 2021 contre 3 890 762 en 2022

En revanche si on applique la nouvelle méthode de mesure pour l'année 2022 et que l'on effectue une comparaison avec 2021 selon l'ancienne méthode, on obtiendra une légère baisse de fréquentation de -5,68 %. [Cf annexe en fin de document]

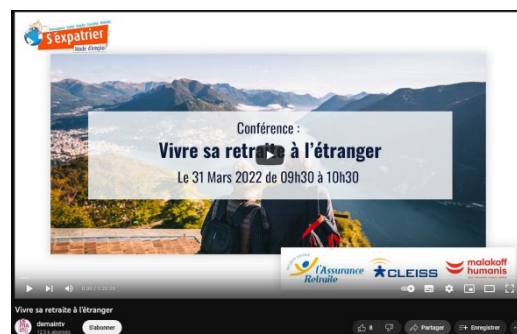
Désormais, seule la nouvelle méthode est utilisée et les chiffres de 2023 seront donc comparables à ceux de 2022 et significatifs mois par mois.

Comme les années précédentes, les pages les plus consultées sont celles décrivant les différents régimes de sécurité sociale dans le monde. Elles représentent 39% des pages vues en 2022, soit une hausse de 18% par rapport à 2021.

2. COMMUNICATION EXTERNE HORS INTERNET : INNOVER EN « DISTANCIEL »

Salon « S'expatrier, Mode d'emploi »

Le retour en présentiel du salon SEMDE était difficilement envisageable en raison des incertitudes liées à la pandémie et à la succession des restrictions jusqu'en janvier 2022. Il a été tenu en ligne le 31 mars depuis les studios de la chaîne de la TNT Île-de-France Demain TV, dédiée à l'emploi, la formation, l'orientation, l'entrepreneuriat et le changement de vie



Le Cleiss en co-animait 2 conférences sur les thématiques suivantes :

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

Le site de l'événement de l'édition 2022 a attiré 1085 visiteurs uniques le 31 mars 2022. 1184 personnes au total ont assisté aux 14 conférences en ligne. Ces deux conférences ont ensuite attiré de nouveaux visiteurs durant toute l'année, enregistrant respectivement 716 vues pour la première conférence et 186 pour la seconde.

Par ailleurs la chaîne DemainTv, forte de 2 millions de spectateurs par mois, a diffusé à deux reprises l'ensemble des 14 conférences du vendredi 22 avril au mardi 28 juin, dont celles co-animées par le Cleiss.

Webinaire « Vacances à l'étranger - Quelle couverture santé ? »

Chaque année, le Cleiss est invité par le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères dans ses locaux du 15^e arrondissement afin de partager son expertise lors d'un tchat Facebook. Pour l'édition 2022, la formule a été remaniée pour coller à une tendance forte depuis la crise sanitaire : le webinaire. La thématique retenue était celle de la couverture santé à l'approche de l'été. La diffusion en direct le 7 juin depuis le studio du MEAE et le replay sur Youtube ont enregistré plus de 1900 vues à la fin de l'année.



Podcast

En octobre, Stéréochic « La radio des Français dans le Monde » a réalisé une série de podcasts dans le cadre du Mois Spécial de la Mobilité Internationale, parrainé par Pôle Emploi International. A cette occasion, un sujet de 8 minutes a été consacré au Cleiss, ses missions et quelques cas pratiques où notre établissement peut jouer un rôle dans un projet de mobilité internationale.



Participation à divers groupes de travail en vue d'expliquer et de diffuser la connaissance de la réglementation

- Le 30 mars 2022, le Cleiss a participé à une visioconférence organisée par Expertise France, en coopération avec l'Organisation internationale du Travail (OIT) et l'Association Internationale de la Sécurité Sociale (AISS), entre l'Indonésie et les institutions européennes de sécurité sociale (dont le Cleiss) en vue d'un partage d'expérience en vue d'une meilleure protection sociale des travailleurs migrants indonésiens à l'étranger en matière d'assurance maladie, de chômage, d'accidents du travail et retraite.
- La Mission Opérationnelle Transfrontalière (MOT) est une association créée par le gouvernement français afin d'assister, mettre en réseau et faire remonter les besoins des territoires transfrontaliers. En mai 2022, elle s'est réunie en visioconférence pour aborder les questions relatives au travail transfrontalier et à ses conséquences en matière de couverture sociale. Le Cleiss était invité à présenter les enjeux liés à la coordination européenne des systèmes de sécurité sociale, et les conséquences que recouvre le développement du télétravail transfrontalier.
- Club historique du Cercle Magellan, l'International Mobility Club rassemble depuis plus de 20 ans des professionnels et spécialistes en entreprise de la fonction




mobilité internationale. Lors de son assemblée plénière du 2 juin 2022, l'Urssaf Nord-Pas-De-Calais a présenté la plateforme ILASS¹ permettant d'automatiser l'instruction et la délivrance des certificats A1 ainsi que le transfert de compétences en matière de dérogation à compter du 1er juillet 2022. Le Cleiss a ensuite présenté les missions qui restent de la compétence du Cleiss.

« Visite terrain »

Le 24 mai 2022, une délégation de 9 agents de différentes directions du Cleiss (DE, DAJ et EESSI) et un représentant de la DRICO² ont rencontré la correspondante internationale, les référents EESSI et les représentants du service résidents étrangers de la Carsat Hauts-de-France. Cette rencontre est la première d'une série de visites de terrain afin de mieux connaître les contraintes quotidiennes des partenaires et répondre au mieux à leurs besoins.

Réseaux sociaux

L'acquisition de nouveaux abonnés sur les réseaux sociaux reste modeste. Le Cleiss a toutefois ouvert sa page LinkedIn en avril 2022 afin de rassembler ses agents, promouvoir ses activités auprès de ses partenaires institutionnels et publier ses offres d'emploi.

	Début 2021	Fin 2022
 LinkedIn	0 abonnés	273 abonnés
 twitter	1 056 abonnés	1 109 abonnés
 YouTube	1 020 abonnés	1 100 abonnés

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

En application de la réglementation de l'Union européenne, le point de contact national (PCN) est chargé de diffuser à différents publics (patients, caisses de sécurité sociale, points de contact nationaux, prestataires de santé et associations de malades) une information aussi complète que possible en matière de soins transfrontaliers, chaque État membre étant tenu d'assurer cette fonction de façon spécifique et identifiable.

¹ Instruction de la Législation Applicable à la Sécurité Sociale

² Direction des Relations Internationales et de la Conformité (Cnav)

Les coordonnées des points de contact désignés par chaque pays de l'UE sont disponibles sur le site de la Commission Européenne Europa.eu. Pour la France, cette mission est assurée par le Cleiss.

En 2022, le PCN a traité 550 demandes individuelles reçues, soit une baisse de 35 % par rapport à 2021 (855 dossiers en 2021), dans un délai moyen global de 3,99 jours, en amélioration d'année en année (5 jours en 2020 et 4,8 jours en 2021).

Comme l'année précédente, les sollicitations émanent principalement en premier lieu des particuliers à hauteur de 47,6%, en deuxième lieu des autres points de contact et ou organismes de liaison (19,82 %) et enfin des prestataires de soins (13,27%).

Les pays concernés par les questions sont respectivement la France (29,7 % en légère augmentation par rapport à 2020) et de manière stable l'Allemagne (19,27%), l'Italie (10,73%) et l'Espagne (4,73 %).

Les questions posées portent majoritairement sur les droits des personnes dans le cadre des règlements européens. Les procédures d'accès aux soins font également partie des principaux sujets d'intérêt ainsi que les procédures relatives au remboursement des frais de santé.

La baisse du nombre de questions peut s'expliquer par plusieurs facteurs :

- Une fréquentation des pages du site internet du Cleiss dédiées aux soins transfrontaliers toujours en hausse, ce qui laisse supposer qu'un nombre croissant de personnes trouvent la réponse à leurs interrogations sur le site :

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Moyenne mensuelle du nombre de visites	2 562 (+ 46,7%)	3 300 (+ 28,80%)	5 403 (+ 63,72%)	7 698 (+ 42,48%)	11 301 (+ 46,80%)	14 510 (+28,29%)
Moyenne mensuelle du nombre de visiteurs	2 442 (+ 48%)	3 123 (+ 27,88%)	5 138 (+ 64,52%)	7 247 (+ 41,05%)	10 844 (+ 49,63%)	13 444 (+ 23,98%)

- A noter également une augmentation du nombre moyen mensuel de pages vues concernant les soins transfrontaliers de + 10% entre 2021 (15 566 pages vues) et 2022 (17 169 pages vues).
- Une meilleure information avec un enrichissement des pages du PCN notamment :
 - La foire aux questions a été enrichie de 4 nouvelles questions- réponses, en français et en anglais, concernant l'évaluation des technologies de santé et la mise en ligne du nouveau règlement (UE) 2021/2282 du 15 décembre 2021 modifiant la directive 2011/24/UE.
 - La mise à jour des pages du site internet tant concernant le système de santé français (avec l'ajout des communautés professionnelles territoriales de santé

CPTS, des services d'urgence hospitaliers, des services polyvalents d'aide et de soins à domicile SPASADI) que les systèmes de santé des États membre de l'Union Européenne ou de l'EEE ou de la Suisse (en 2022, mise à jour des systèmes de santé islandais, luxembourgeois, norvégien et slovène) et ce, afin d'avoir une information complète et actualisée.

La participation du PCN à différents projets en vue d'une meilleure information des patients transfrontaliers.

- a) **Fiches patients mises à disposition par le centre de compétences tri-national pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé de compétence (TRISAN)**

En 2022, les travaux se sont poursuivis dans le cadre de la coopération transfrontalière, visée à l'article 10 de la directive 2011/24/UE, essentiellement avec le Centre de compétences tri-national 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.

2 enquêtes citoyennes ont été menées en parallèle au printemps 2022 s'agissant du Rhin Supérieur, dans les communes situées dans la zone de 20 km de part et d'autre de la frontière :

- L'une par téléphone (2014 personnes interrogées) reposant sur 10 questions et visant principalement à évaluer le potentiel de personnes qui seraient prêtes à aller se faire soigner de l'autre côté de la frontière (vision prospective) et la mesure du niveau et/ou besoin d'information (hors soins médicalement nécessaires) ; Les résultats ont montré que 12% des personnes interrogées se sont déjà rendues dans l'un des deux pays voisins pour des soins. Ce taux s'élève à 8% pour les non-frontaliers (soins programmés). 95% des personnes interrogées s'estiment satisfaites des soins reçus dans les pays voisins, tout en s'estimant mal informées sur les conditions d'accès aux soins dans les pays voisins (pour les ¾ d'entre eux).
- L'autre enquête réalisée sur un panel de 501 personnes via un questionnaire en ligne, plus fourni en questions, portait davantage sur les habitudes de soins et expériences passées et visait à connaître les motivations, les freins, les difficultés rencontrées (tant en matière de soins programmés que pour les soins médicalement nécessaires).

Les questionnaires ont été diffusés par les partenaires TRISAN, les caisses d'assurance maladie et de nombreuses collectivités territoriales. Les résultats plus détaillés de cette enquête peuvent être consultés sur le site internet de TRISAN. Les différents travaux avec cette structure ont conduit à la rédaction de plusieurs protocoles entre les intervenants. Ils permettent de formaliser un engagement mutuel des caisses et des autres acteurs pour mettre en œuvre de mesures d'optimisation. L'objectif étant le renforcement de l'information sur différentes questions/difficultés rencontrées en matière d'assurance maladie, mais également le renforcement de la coopération avec l'échange d'informations entre les organismes.

Pour s'informer, plusieurs outils sont disponibles en ligne, notamment un guide de la mobilité des patients du Rhin Supérieur qui permet, en renseignant 3 informations (pays de résidence, pays d'affiliation, lieu des soins), d'arriver sur des fiches d'information sur l'inscription dans le pays de résidence, l'accès aux soins... Ces fiches ont été élaborées par TRISAN, avec l'appui du Cleiss, du DVKA/EU-PATIENTEN.DE, de l'institution commune LAMal, du réseau INFOBEST du Rhin supérieur, de la CPAM du Bas-Rhin et de l'AOK Baden Württemberg.

- **b) En 2021, le Cleiss avait répondu à différentes enquêtes lancées par la Commission européenne et le Comité européen des régions dans le cadre de l'évaluation trisannuelle de la directive 2011/24/UE et participé à des groupes de travail pour examiner les points suivants :**
 - les autorisations préalables de soins (formulaire S2) : procédures d'obtention, liste des soins soumis à autorisation, délais, recours et conditions de remboursement ;
 - les droits des patients ;
 - la coopération en matière de maladies rares et le développement des Réseaux européens de Référence ;
 - l'assistance mutuelle et la coopération dans les régions frontalières.

Ces travaux ont abouti à la publication le 12 mai 2022 du 3ème rapport d'application du fonctionnement de la directive 2011/24/UE relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers, et lequel fournit dans son annexe les axes de travail de la Commission pour les années 2022-2026 en vue d'améliorer les dispositifs existants.

- **c) Le 12 octobre 2022, le Cleiss a participé à une réunion organisée par l'ARS Grand -Est réunissant tous les acteurs impliqués dans les soins transfrontaliers (DGOS, CNAM, DAEI, ARS et Cleiss) dans le contexte particulier des bassins transfrontaliers et dans un objectif de faciliter les coopérations transfrontalières Est. A cet effet, ont été évoqués divers sujets dont :**
 - Les coopérations hospitalières et pré-hospitalières, urgences (dont transports) : bilan et besoins spécifiques ;
 - Les autorisations de prises en charge médicale et financière en amont : circuits courts et locaux pour les soins en zones sous conventions transfrontalières ;
 - Le suivi quantitatif et qualitatif précis des flux (actes, montants) via un outil adapté ;
 - L'Observatoire Transfrontalier Grand Est : surveillance sanitaire, épidémiologique et environnementale, aide à la décision et actions coordonnées avec les zones voisines ;
 - Les professionnels de santé : formation, attractivité des bassins frontaliers, mobilité.

■ d) **Le 28 septembre 2022, le Cleiss a participé à la réunion des PCN**

Lors de cette réunion¹, la Commission a rappelé les grandes lignes du rapport de mai 2022, les informations indispensables sur les sites internet des PCN et demandé aux États membres de signaler les mesures envisagées pour améliorer l'information aux usagers. Le Cleiss a déjà prévu de répondre aux demandes de la Commission puisque figure dans sa COG 2021-204 une adaptation de son site internet (développement d'un accès à l'information adapté au grand public et enrichissement des contenus d'ordre général).

De façon générale, les États membres ont suggéré la création d'un réseau des PCN pour échanger davantage d'informations, de modifier leurs sites internet, d'utiliser une procédure dématérialisée pour les demandes de formulaires S2 et l'envoi des factures, d'organiser des événements afin d'améliorer la connaissance et la compréhension des usagers en matière de soins transfrontaliers, des centres de traitement des maladies rares ou des dispositifs en matière de e-prescriptions

En 2023, sont donc prévues deux réunions :

- Les 8 et 9 février 2023 au Luxembourg pour la mise en œuvre des mesures dans le rapport de mai 2022 sur l'application de la directive et plus précisément l'amélioration continue de l'information des patients.
- Fin 2023 : un colloque associant toutes les parties prenantes (patients, caisses de sécurité sociale, points de contact, prestataires de santé, centres de recherche sur les maladies rares etc.).

4. PAR SON RAPPORT STATISTIQUE, LE CLEISS FOURNIT UNE INFORMATION COMPLÈTE SUR LA MOBILITÉ DES TRAVAILLEURS, 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 affirmée dans la COG 2021-2024 qui appelle au renforcement du suivi des enjeux financiers de la mobilité internationale par la fiabilisation des données et leur analyse prospective.

Le rapport statistique annuel permet de publier, sous une forme unique et pratique, des informations précieuses et utiles sur la mobilité des assurés français en Europe et dans le reste du monde. Il est le résultat d'une collecte de données financières et socio-économiques auprès des



¹ Le compte-rendu officiel est diffusé sur https://health.ec.europa.eu/index_en

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

Les partenaires du Cleiss sont avertis de la disponibilité de ces données, toujours très attendues. Cette publication est disponible sur le site du Cleiss, téléchargeable sur ce même site, sur support papier à la demande. Les données consultables sont principalement agrégées par pays. Si un niveau de détail plus précis est souhaité, les informations restent disponibles sur simple demande. Par ailleurs, les données sources des tableaux, graphiques et cartes publiées dans ce rapport sont désormais téléchargeables depuis la même page d'accès au document sur le site du Cleiss, répondant de la sorte à l'un des projets de la COG de développer l'ouverture des données publiques

L'édition 2021, qui est la 55ème du rapport statistique du Cleiss, a été mise en ligne le 24 novembre 2022. Elle montre que la pandémie de Covid 19 a notamment continué à avoir de fortes répercussions en 2021 sur la mobilité internationale en termes de flux humains et financiers.

Les nouveautés en 2022

La Cnav a modernisé son programme d'extraction des données à destination du Cleiss. Ainsi, les données des pensions de vieillesse sont issues d'un nouveau flux automatisé agrégeant les prestations de travailleurs salariés et indépendants. Ce nouveau flux utilise une méthode non plus basée sur des données comptables mais sur les droits ouverts en fin d'exercice. Cependant, la Cnav n'a pas pu intégrer au flux les allocations veuvage, celles-ci n'étant pas encore suffisamment fiabilisées.

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

- 38,5% fait l'objet d'une transmission par fichiers de la part des caisses nationales ;
- 33% est transmis par le CNSE, pour le compte des CPAM, sous forme de fichiers non formatés, ce qui nécessite un prétravail avant l'intégration ;
- 18,5% est transmis sous forme de fichiers pré formatés ;
- 10% est transmis par les caisses locales via l'appliatif version Web.

La transmission de fichiers centralisés est la solution privilégiée (Cnav, Agirc-Arrco, CCMSA). Le Cleiss travaille à l'élargir au plus grand nombre de ses partenaires.

A l'issue de la collecte, toutes les données sont contrôlées, validées et consolidées. Une nouvelle étape s'amorce ensuite avec le prestataire en charge de la réalisation graphique. La préoccupation principale est d'améliorer la lisibilité du document, en présentant cette année par exemple les tableaux par ordre de grandeur des paiements, et de faciliter la

recherche d'informations par l'ajout de commentaires, de nombreuses infographies, des tableaux de données plus synthétiques et enfin par l'ajout de cartes.

Détachement en matière de sécurité sociale et pluriactivité

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

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

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

Dans les deux cas, le travailleur doit être muni d'un certificat appelé document portable A1, qui atteste de son affiliation à la sécurité sociale de l'État d'envoi. Pour la dernière année, le Cleiss a été chargé, pour la France, de recueillir et de traiter les certificats A1 des travailleurs détachés en France dans la base Sirdar. Réciproquement, les certificats A1 délivrés à des assurés des régimes français partis à l'étranger y figurent également.

En 2022, l'Urssaf en tant que Centre National de Gestion (CNG) est devenue l'institution compétente pour recevoir et instruire les demandes des employeurs relatives à la mobilité internationale de leurs salariés (non agricoles) à l'étranger, y compris en matière de dérogations (depuis le 1er juillet). Afin d'éviter toute rupture dans l'information contenue dans les bases de données, la base Sirdar continue d'être alimentée et accessible par les corps de contrôle.

Malgré la pandémie de Covid 19 et les restrictions de déplacements, la France figure parmi les 3 pays qui accueillent le plus grand nombre de travailleurs : plus précisément, elle occupait, en 2021, le 2ème rang. Elle se place au 5ème rang des principaux pays qui détachent.

La France a reçu en 2021, dans le cadre du détachement sur son territoire, 257 338 formulaires A1 (ou A009) de la part des États européens, dont 82% proviennent des 5 États mentionnés dans le tableau ci-dessous (à gauche). Réciproquement, les organismes de sécurité sociale français ont délivré 99 089 A1 (ou A009) pour notifier des détachements dans les États européens, dont 72% à destination des pays mentionnés dans le tableau à droite :

Flux entrant (Nombre de formulaires A1 reçus)	
Allemagne	100 591
Espagne	39 037
Belgique	26 198
Pologne	23 591
Portugal	22 303
Autres pays	45 618
Total 2021	257 338
Total 2020	261 645
évolution	-1,6%

Source : Données CACSSS 2021

Flux sortant (Nombre de formulaires A1 émis par la France)	
Belgique	32 388
Allemagne	10 761
Espagne	10 268
Suisse	9 726
Italie	8 842
Autres pays	27 104
Total 2021	99 089
Total 2020	60 279
évolution	+64,4%

Source : Base Sirdar

De manière plus globale au niveau européen, les cinq premiers pays d'accueil de travailleurs détachés sont dans l'ordre décroissant : l'Allemagne, la France, l'Autriche, la Belgique et les Pays-Bas. Ils absorbent à eux seuls près de 58% du flux entrant dont 20% pour la seule Allemagne. Dans le sens des sorties, l'Allemagne arrive largement en tête des pays d'envoi avec 43% des formulaires émis en 2021 contre à peine 26% pour les 4 pays d'envoi suivants (Pologne, Espagne, Slovaquie et France).

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

Les chiffres 2021 de la pluriactivité font ressortir, contrairement à l'année précédente, une progression d'émission de 5% de formulaires. Entre 2012 et 2019, le nombre de documents n'avait cessé de progresser à un rythme soutenu : 404% en 8 ans (soit plus d'un million de formulaires). De fait, en 2021, 1 264 458 formulaires A1 (contre 1 200 521 en 2020) ont été émis par les États de l'UE-EEE-Suisse pour des travailleurs pluriactifs en Europe, dont plus de 60% émanent des 5 États suivants : Pologne (444 015), Espagne (93 290), Allemagne (81 169), Lituanie (77 172) et Slovaquie (66 152).

Sur la période observée de 10 ans, l'essor de 258% de la pluriactivité concerne très majoritairement l'ensemble des États membres, mais deux groupes de pays évoluent à un rythme différent. Dans l'Europe des 15, la pluriactivité a progressé de 91% en 10 ans,

(Espagne, Autriche, Belgique formant le trio de tête), tandis que dans les pays d'Europe centrale et orientale (PECO), ce phénomène a bondi de 571% sur la période avec la Pologne comme locomotive.

Enfin, en 2021, les travailleurs détachés par les pays européens à l'intérieur de cette même zone le sont pour 60% d'entre eux par une société du secteur industriel, 39% par une entreprise de services et 1% par le secteur agricole.

« REGARD SUR » : Une approche 2012-2021 par pays



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

Depuis deux ans, la collection des fiches *Regard sur...* qui retrace, 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 auxquels la France est partie.

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

Deux numéros ont été publiés en avril et juillet 2022 : il s'agit des créances et dettes européennes de soins de santé entre 2016 et 2020, et de l'état des lieux des soins de santé en 2020.

Comme les rapports statistiques et *Regard sur...*, les numéros de *Décryptage* sont librement disponibles sur le site du Cleiss¹ et participant à multiplier les sources d'informations et d'analyse.



¹ <https://www.cleiss.fr/docs/stats>
<https://www.cleiss.fr/docs/etudes/regardsur.html>
<https://www.cleiss.fr/docs/decryptage>

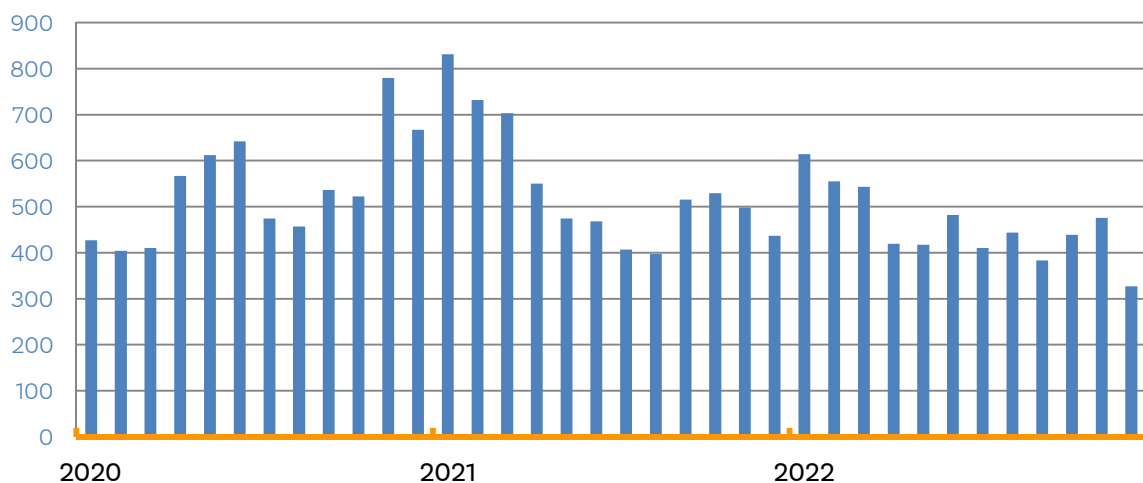
IV. UNE DEMANDE TOUJOURS SOUTENUE DES USAGERS QUI IMPLIQUE LE TRAITEMENT DE DOSSIERS INDIVIDUELS ET UN IMPÉRATIF DE PÉDAGOGIE

Les usagers, au-delà de l'information précise et complète qu'ils peuvent trouver sur le site du Cleiss et dans ses publications, ont besoin de réponses adaptées à leur situation propre, toujours singulière. C'est la raison pour laquelle le Cleiss assure une permanence téléphonique et répond aux courriers électroniques ou postaux de très nombreux particuliers et employeurs. C'est une partie essentielle du service public, qui permet aussi en retour à l'administration d'identifier les sujets de préoccupations et les difficultés des citoyens et d'enrichir les réponses disponibles notamment via les foires aux questions (FAQ).

1. LES QUESTIONS POSÉES VIA LE SITE INTERNET

Pour la première année, on constate une baisse des messages parvenant via le site internet (5509 en 2022 contre 6541 en 2021). En 2022, le Cleiss a reçu en moyenne 15,05 demandes par courrier électronique par jour contre 17,92 en 2021. La reprise d'une permanence téléphonique plus régulière explique sans doute cette diminution des contacts par messagerie électronique. Il n'en reste pas moins que le besoin de contact personnalisé demeure important.

Nombre de mails reçus via le site internet



2. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DU PUBLIC, UN SERVICE QUI RESTE INDISPENSABLE

Le Cleiss assure une permanence téléphonique de réponse au public, quatre demi-journées par semaine soit 12h30 par semaine alternativement le matin (lundi et mercredi) et l'après-midi (mardi et jeudi).

En 2022, le volume des communications ayant transité par le standard peut être estimé à près de 4 000 appels traités. Ce chiffre est toutefois à prendre avec réserves. En effet, il ne comprend pas les appels qui arrivent directement sur le poste des agents dès lors qu'ils ont été identifiés par leurs correspondants extérieurs lors du traitement d'une demande antérieure. De plus, si les agents sont très sollicités pendant ces heures de permanence par des particuliers et par des entreprises, ils ne peuvent malheureusement pas répondre à tous les appels.

L'accueil téléphonique du public reste un service indispensable aux usagers et l'un des premiers contacts de ceux-ci avec le Cleiss. C'est la raison pour laquelle le Cleiss, dans le cadre de sa COG 2021-2024, a réfléchi à une meilleure organisation de ce service qui répond à un fort besoin d'informations personnalisées – que le seul site internet, même très complet, ne peut pas entièrement satisfaire.

L'internalisation de la fonction de décroché et de transfert des appels à des agents du Cleiss, concomitamment au déménagement sur le nouveau site de Montreuil, permettra d'assurer un suivi plus efficace sur l'évolution des appels traités et la répartition par secteurs, journées et tranches horaires. L'observation globale de ces éléments permettra ainsi de faire ressortir des indicateurs (tels que la fréquence des appels, les appels perdus etc.) et les actions à mener pour améliorer l'accueil téléphonique.

Des améliorations sont d'ores et déjà prévues en conjuguant la permanence téléphonique et le télétravail permettant ainsi d'assurer une meilleure couverture des appels. Des travaux d'optimisation restent à poursuivre dans une deuxième phase avec la mise en place de la prise de rendez-vous téléphonique.

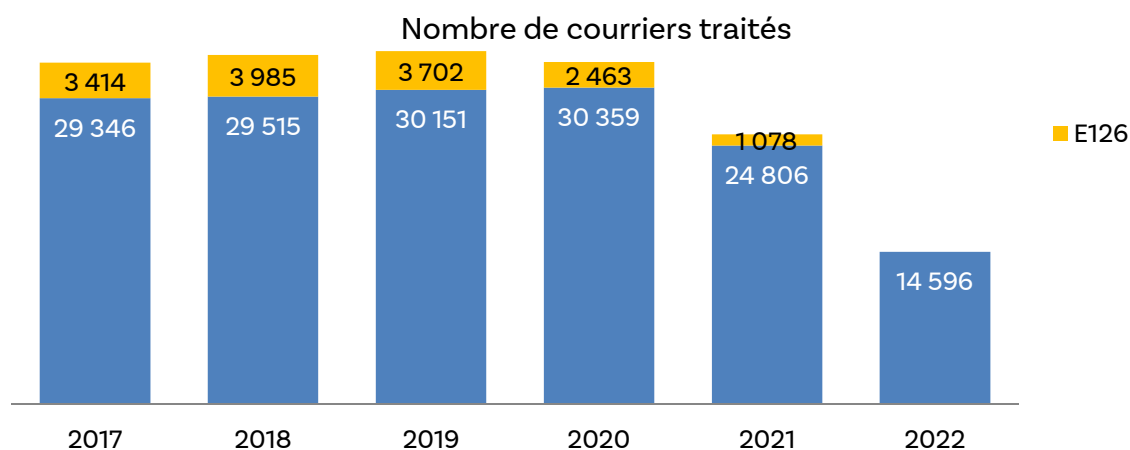
3. UN TRAITEMENT DES COURRIERS ET DES FORMULAIRES EN MUTATION

En 2022, le Cleiss a traité près de 15 000 courriers papiers, soit une baisse de 42% par rapport à 2021 (26 000 courriers traités).

Cette baisse peut s'expliquer à la fois par le transfert des dérogations individuelles à la branche recouvrement au 1er juillet 2022, par l'augmentation des flux dématérialisés transitant par EESSI et par la volonté du Cleiss de limiter son intervention à des cas plus complexes, notamment en enrichissant le site internet et la FAQ des questions les plus récurrentes telles que les démarches pour déposer sa demande de retraite. Le Cleiss avait ainsi entrepris, avec succès, des démarches auprès de certains de ses homologues pour limiter l'envoi de courriers qui ne le concernent pas mais doivent être envoyés directement aux organismes compétents (CAF, CARSAT...)

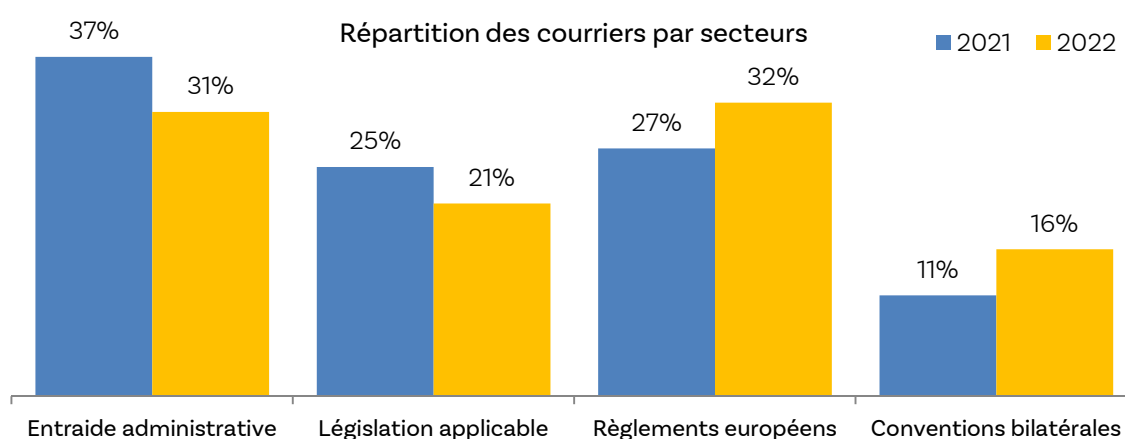
Ce nombre inclut aussi bien les réponses aux questions portant sur la protection sociale, en cas de mobilité internationale dans le cadre des règlements européens de coordination, des conventions bilatérales de sécurité sociale signées par la France avec d'autres États et dans des pays hors accords, que les formulaires de liaison transmis par des institutions des pays en convention ou, plus souvent, 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 (51 demandes en 2022 contre 210 en 2021, ces demandes arrivant au terme des délais de prescription).



A noter toutefois que ce chiffre ne tient pas compte de la totalité des courriers électroniques qui peuvent ne pas faire l'objet d'un traitement via l'outil de courriers Mailflow.

Ci-dessous la répartition entre 2021 et 2022 par secteur :



Ce chiffre de courriers en baisse est bien entendu à mettre en perspective avec les échanges électroniques d'informations de sécurité sociale dans le cadre du projet EESSI, conformément à la politique européenne.

En sa qualité d'organisme par défaut, le Cleiss a été extrêmement sollicité en 2022 puisqu'il a reçu 10 164 BUC par EESSI, soit une augmentation de plus de 98%.

Le Cleiss a transféré 10 287 BUC aux organismes français compétents, soit une augmentation de plus de 130 % par rapport à 2021 (4 461 BUC) avec un taux de transfert de plus de 98% (87 % en 2021).

Moins de 2% des BUC n'avaient pas été encore transférés à la fin de l'année 2022 en raison de demandes d'informations complémentaires auprès des organismes étrangers afin de permettre au Cleiss d'orienter les flux vers l'organisme compétent français.

La moitié des transferts opérés par le Cleiss concerne le S_BUC_06¹ (2170 en 2022 contre 1 316 en 2021 soit quasiment le double) et les BUC pension 3 866 en 2022 contre 547 en 2021.

En 2023, le volume des S_BUC_06 à transférer devrait baisser compte tenu de la centralisation de ce processus métier sur le CNSE, devenue seule institution compétente, dans un souci de clarté et de simplification vis-à-vis des organismes étrangers.

De même, les actions concomitantes sur l'amélioration des critères d'identification dans l'annuaire européen des institutions (CAI) et de pédagogie vis-à-vis des partenaires étrangers devraient permettre une meilleure identification des institutions françaises directement compétentes.

On trouvera en annexe la répartition par BUC transférés par le Cleiss.

Enfin, en 2022, le Cleiss a été également particulièrement sollicité sur **le recouvrement transfrontalier** : il a transféré 408 BUC recouvrement, soit 3 fois plus que l'année 2021, en plus des demandes de recouvrement papier pour les pays en déploiement EESSI dégradé.

Le Cleiss a également reçu et traité près de 3466 dossiers recouvrement sous forme papier de l'institution Helsana (Suisse) pour un montant à recouvrer de 22 599 720 euros (22 276 887 CHF). Ces dossiers ont été transmis au centre d'appui au recouvrement des créances à l'étranger (CARCE) à l'URSSAF d'Alsace en charge de procéder au recouvrement forcé des cotisations sociales impayées (prime d'assurance LaMal) à l'encontre des débiteurs. Cet envoi massif de demandes de recouvrement au Cleiss a fait suite à un changement de jurisprudence du Tribunal fédéral suisse qui permet aux organismes d'assurance privée suisses de poursuivre les débiteurs frontaliers résidant en France devant l'office des poursuites. Dans ce cadre, le Cleiss a coordonné tout au long de l'année 2022 plusieurs rencontres bilatérales entre les institutions suisses et françaises de recouvrement (Cf supra chapitre II 3.)

Parallèlement à ces travaux, le Cleiss a organisé en 2022 deux ateliers métiers à destination de ses partenaires avec un quadruple objectif :

- Informer les organismes sur les bonnes pratiques à acquérir en matière de recouvrement transfrontalier ;

¹ Soins médicalement nécessaires ou soins programmés – Taux de remboursement

- Conseiller les partenaires sur les processus métiers à adopter et la législation à appliquer ;
- Apporter son expertise et son assistance juridique sur les difficultés rencontrées avec les organismes des États membres de l'UE (à cet effet, le Cleiss est intervenu auprès du Royaume-Uni, de la Pologne, de l'Allemagne, de la Suisse et de la Slovaquie) ;
- Partager les problématiques rencontrées aux fins de résolution mutualisée, par exemple l'articulation entre les dispositions des règlements européens de coordination et certaines conventions bilatérales (franco-allemande notamment) ;

et ce afin de rendre plus efficient le processus de recouvrement transfrontalier.

V. L'AMÉLIORATION DE L'EFFICIENCE ET DE LA GESTION INTERNE TOUJOURS D'ACTUALITÉ

L'amélioration constante de la gestion interne de l'établissement est un des sujets que la COG aborde car elle conditionne le bon fonctionnement et l'efficacité de l'établissement et garantit une meilleure utilisation de la dépense publique. Elle repose de façon essentielle sur la valeur des agents du Cleiss et leur implication.

1. LE DIALOGUE SOCIAL EN 2022 : DE NOMBREUSES CONCERTATIONS, LA CONCLUSION D'UN ACCORD LOCAL

6 séances du comité technique d'établissement (CTE) et 2 séances de CHSCT ont ponctué l'année 2022. Parallèlement, des réunions informelles ont eu lieu à la demande de la direction ou à celle des organisations syndicales.

Après 2020 et 2021, années pendant lesquelles le dialogue social avait surtout porté sur la gestion de la pandémie et sur le déménagement et abouti à la signature d'un nouvel accord de télétravail, les réunions formelles et informelles des représentants du personnel ont permis d'aborder de nouveaux thèmes en 2022 et de travailler notamment sur :

- la réorganisation de l'établissement entrée en vigueur en avril ;
- un nouvel accord liée à cette réorganisation et visant notamment à mettre en œuvre la mobilité interne et l'accompagnement des agents dont les fonctions ont été affectées, accord signé le 12 avril 2022 ;
- l'organisation des élections professionnelles du mois de décembre (voir ci-dessous) ;
- la politique salariale et notamment la revalorisation triennale du régime indemnitaire des fonctionnaires et agents publics.

A compter de 2023, une seule instance, le comité social d'administration (CSA), remplace le CTE et le CHSCT. Son installation a eu lieu le 24 janvier 2023. Le comité social et économique du Cleiss, qui représente les personnels de droit privé, subsiste dans les mêmes fonctions qu'auparavant.

2. LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES DE FIN D'ANNÉE MARQUÉES PAR LE VOTE ÉLECTRONIQUE ET UNE FORTE PARTICIPATION

En 2022, comme dans toute la fonction publique, se sont tenues les élections professionnelles. Au Cleiss, du fait de la diversité des statuts des agents, étaient prévues trois élections (CAP/CCP, CSA et CSE), dont deux directement organisées par le Cleiss.

Fonctionnaires et agents publics : Élections aux commissions administratives paritaires et consultatives paritaires (CAP/CCP) du 1^{er} au 8 décembre 2022.

Ce scrutin par le biais du vote électronique a été organisé par les ministères sociaux, le Cleiss ne comptant pas de commissions propres. Cependant, les établissements publics comme le Cleiss ont dû investir un temps important notamment pour sécuriser les listes à compter du 1^{er} janvier et jusqu'à la date de l'élection, indiquer et vérifier les modes de contact des agents, informer les représentants du personnel et les agents, vérifier la bonne transmission des mots de passe et l'inscription des personnels avant le début de l'élection. Au cours de l'année 2022, il s'est donc tenu 7 réunions en visioconférence avec le pôle référents élections de la DRH ministérielle.

Sur les listes électorales étaient inscrits 45 fonctionnaires et 4 agents contractuels de droit public du Cleiss :

- 2 électeurs à la CAP ES (encadrement supérieur)
- 23 électeurs à la CAP de catégorie A
- 16 électeurs à la CAP de catégorie B
- 4 électeurs à la CAP de catégorie C
- 4 électeurs à la CCP (agents contractuels).

Pour tous les agents du Cleiss, élections au CSA du 1^{er} au 8 décembre 2022

De novembre 2021 à décembre 2022, 12 réunions en visioconférence avec le pôle référents élections de la DRH ministérielle ont eu lieu pour préparer cette échéance. Toutes ces réunions ont été organisées par la DRH ministérielle qui pilotait le projet. Là encore, un important travail administratif préparatoire était nécessaire : établissement des listes, choix du mode de scrutin, nombre de représentants du personnel à établir en accord avec les organisations syndicales, choix de prestataires pour cette première utilisation du vote électronique.

Le secrétariat général a aussi participé à 12 réunions avec le prestataire de vote Wechooz pour la mise en place et l'organisation du vote électronique : paramétrage de l'outil, élaboration de la liste électorale, préparation de la décision d'organisation, ou encore formation scellement des urnes. Il a fallu également sélectionner un autre prestataire pour l'audit des procédures de vote par voie électronique.

Les organisations syndicales représentées au Cleiss ont été associées au processus. Plusieurs points relatifs à la préparation des élections professionnelles ont ainsi été mis à l'ordre du jour des réunions du comité technique d'établissement en 2022.

Le nombre d'électeurs inscrits sur la liste électorale est de 78 et le nombre de votants est de 71 agents. Soit **un taux de participation de 91%** qui est très satisfaisant, notamment au regard de la participation des services ministériels. Trois organisations avaient présenté leur candidature pour ce scrutin : CGT, CFDT et Force Ouvrière. La CGT a obtenu 3 sièges et la CFDT 2 sièges.

Pour les salariés de droit privé, élections des représentants du personnel au Comité social et économique (CSE) du Cleiss le 6 décembre : vote à l'urne ou par correspondance

Le nombre d'électeurs de droit privé inscrits sur les listes électorales était de 29 agents. Le vote a été organisé de manière traditionnelle, à l'urne ou par correspondance. Il s'agissait d'un scrutin de liste, devant respecter les critères prévus par le code du travail, notamment la parité. Plusieurs réunions se sont tenues avec les représentants du personnel afin d'élaborer le protocole d'accord préélectoral et la mise en place du calendrier électoral.

Le **taux de participation au scrutin a atteint 79,3%** avec 23 votants pour chaque liste, titulaires et suppléants. La CFDT a obtenu les 2 sièges de titulaires et de suppléants.

Communication à destination des électeurs

De nombreux supports ont permis d'informer le personnel de la tenue de ces trois élections professionnelles et de leurs modalités respectives d'organisation :

- Sur l'intranet Charcot : création d'un onglet spécial « élections professionnelles » avec diffusion des textes législatifs, listes électorales, protocoles d'accord, décisions, profession de foi ;
- Mail professionnel : Cleiss et DRH ministérielle ;
- Téléphone portable via les SMS : DRH ministérielle et prestataire Wechooz ;
- Affiches disposées partout dans les locaux du Cleiss ;
- Réunion d'information au personnel ;
- Affichage sur le panneau administratif ;
- Nousletter (lettre interne).

3. LES SYSTÈMES D'INFORMATION DU CLEISS ONT CONNU DE NOMBREUSES AMÉLIORATIONS EN 2022

La modernisation des outils de travail, un chantier à poursuivre en 2023

Afin d'améliorer les conditions de travail des agents et répondre à l'objectif de la COG centré sur la modernisation des outils de travail, plusieurs opérations et innovations ont eu lieu en 2022 :

- **Migration de version Office 2019 sur la majorité des postes** : Cette montée de version était attendue des agents car elle leur permet notamment de suivre des formations à la bureautique (en particulier sur tableur), ce que ne permettait plus l'ancienne version ;
Changement de baies de disques : Étude sur le remplacement de la solution actuelle auprès des principaux fournisseurs de solutions (cahier des charges analyse des offres, test de produits, commande). Les contraintes budgétaires combinées avec l'envolée des coûts de certains équipements ont également

amené à revoir en profondeur les options techniques validées au début de l'année. Cette opération s'est révélée plus longue que prévu puisqu'elle s'est déroulée sur une période de 8 mois.

- **Mise en place de la solution Webex** : Cette opération permet d'étendre la possibilité de visioconférence à 10 canaux simultanés. C'est un progrès important et un gain de confort appréciable pour les agents qui étaient jusqu'ici contraints par une solution de visiophonie mise en place dans l'urgence en 2020 et pas totalement adaptée aux besoins.

La nouvelle solution vise à rendre autonomes les directions sur la conduite et la planification de leurs visioconférences. Dans le cadre de la modernisation des outils, elles disposent maintenant d'une solution allant bien au-delà du simple composant de visio. L'utilisation de Webex permet en effet à chaque direction de mettre en place des espaces de travail ouverts à ses correspondants en toute autonomie. L'utilisation extensive de cette solution permet de créer un nombre suffisant d'espaces de travail collaboratifs en lieu et place des classiques échanges de mails, limités en termes de visibilité et de souplesse.

- **Remplacement de la solution de gestion des accès télétravail et mobilité** : La généralisation des environnements de télétravail, liée au remplacement progressif du parc des postes clients planifié sur 2022-2024, et l'extension de la couverture Wi-Fi sur les 3 étages du futur bâtiment du Cleiss impliquait une modernisation de l'infrastructure de gestion des sessions afin d'en optimiser le retour sur investissement.

Au-delà du renforcement des capacités de prise en charge du flux et de sa sécurisation, cette nouvelle solution de gestion de ces flux offre une plus grande souplesse quant à la localisation de travail. Que ce soit en télétravail ou sur l'emplacement dans les nouveaux locaux.

L'itinérance étant maintenant possible en interne, les salariés du Cleiss peuvent disposer de leurs environnements habituels (bureau Windows, documents, applications et téléphonie) quel que soit leur emplacement (bureau, salle de réunion).

- **Mise en place d'une source locale synchronisée par balise GPS** : Ce nouvel équipement permet de synchroniser les horloges de différents systèmes sur le réseau local, garantissant ainsi une précision de l'heure commune à tous les appareils. La mise en place de cet équipement permet de renforcer la fiabilité de cette fonction par rapport à une source externe, comme Internet.

L'amélioration constante des systèmes d'information a également eu pour objectifs de favoriser le contrôle interne et la mise en œuvre du nouveau marché des traductions. Voici quelques-unes des actions conduites en 2022 :

- Ajout d'une fonctionnalité de contrôle sur les retours de traduction ;
- Création secteur interne PERSAN ;

- Mise en place d'un dénombrement thème/version sur les modules de contrôle de gestion de la plateforme ;
- Mise en place de nouveaux profils permettant la réalisation de tests de traduction en ligne, via la plateforme, lors de la sélection de candidat en vue d'un recrutement ;
- Mise en place de composants de gestion auprès du secrétariat des traductions pour le traitement des opérations de génération des bons de commande en fin de mois ;
- Mise en place de mécanismes de contrôle, signature et transmission des bons de commande et factures vers la comptabilité pour les profils d'administrateurs et du secrétariat.

Ces réalisations seront à poursuivre en 2023, le nouveau siège de l'établissement permettant aussi de déployer de nouveaux outils.

4. UNE COMMUNICATION INTERNE RENOUVELÉE

Deux numéros de la *Nousletter*, lettre d'information interne, ont été diffusés sur les thématiques suivantes : le déménagement, la réorganisation du Cleiss et les élections professionnelles.

En 2022, deux réunions d'information plénières ont été organisées pour le personnel. La première en avril à l'occasion de la prise d'effet de la réorganisation de l'établissement. La seconde en novembre faisait un point d'étape sur le déménagement avec un duplex en visioconférence dans les futurs locaux de Montreuil. Trois séries de reportages vidéo diffusés sur l'intranet ont tenu le personnel informé de l'avancée des travaux du futur site.

5. UN SOLDE BUDGÉTAIRE POSITIF EN 2022 RÉSULTANT D'ÉLÉMENTS CONJONCTURELS, NOTAMMENT DU RETARD PRIS DANS LE DÉMÉNAGEMENT

Le Cleiss continue de travailler dans le respect du cadre réglementaire fixé par le décret GBCP du 7 novembre 2012. L'année 2022 a été consacrée à la poursuite de la mission de contrôle de la qualité budgétaire et comptable. La fin d'exercice a permis le paramétrage du nouvel infocentre de l'État (INFINOE) afin de faciliter sa mise en œuvre en 2023.

Le budget 2022 approuvé par le Conseil d'administration du 25 novembre 2021 se présentait ainsi :

- Enveloppe de personnel : 6 277 617 € en autorisation d'engagement (AE) et en crédit de paiement (CP)
- Enveloppe de fonctionnement : 1 303 249 € en AE et 2 568 663 € en CP
- Enveloppe d'investissement : 172 200 € en AE et 255 438 € en CP
- Soit un budget global de 7 753 066 € en AE et 9 101 718 € en CP
- Des recettes globales estimées à hauteurs de 8 206 732 €

Soit un solde budgétaire déficitaire de 894 986 €

Au cours de l'exercice 2022, ce budget initial a fait l'objet de deux décisions modificatives approuvées par le conseil d'administration du 22 septembre 2022 et 24 novembre 2022.

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

- Enveloppe de personnel : 5 970 229,63 € en autorisation d'engagement (AE) et en crédit de paiement (CP)
- Enveloppe de fonctionnement : 1 978 385,62 € en AE et 2 122 724,00 € en CP
- Enveloppe d'investissement : 105 740,34 € en AE et 184 438,13 € en CP
- Soit un budget rectificatif global de 8 054 355,59 € en AE et 8 277 391,76 € en CP.
- Des recettes globales estimées à hauteurs de 8 523 327,00 €

Soit un solde budgétaire positif de 245 934,88 €.

Ce solde positif résulte de plusieurs facteurs mais s'explique principalement par l'absence de paiement des loyers qui auraient été dus sur le nouveau site, si le déménagement avait eu lieu en 2022, et l'impossibilité de conclure certaines dépenses en 2022, celles-ci étant reportées en 2023. Il s'agit donc d'une conjonction de circonstances qui ne doit pas être considérée comme reproductible.

Les deux budgets rectificatifs ont ainsi permis d'intégrer les nouvelles données budgétaires liées à des insuffisances d'autorisations d'engagement pour les dépenses de fonctionnement et de crédits de paiement pour celles d'investissements. Ces modifications sont imputables principalement au retard pris dans les travaux du site de Montreuil, ce qui a notamment nécessité la prolongation imprévue de nombreux contrats pour lesquels les AE n'avaient pas été budgétées, et à des changements d'imputation de certains achats entre les catégories de fonctionnement et d'investissements.

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

	Prévisions	Exécution	Taux d'exécution
Fonctionnement	2 122 724 €	1 502 391 €	70,78 %
Personnel	5 970 229 €	5 782 463 €	96,85 %
Investissement	184 438 €	74 524 €	40,41 %
TOTAL	8 277 391 €	7 388 928 €	89,27 %

Sur l'exercice 2022, les recettes ont été exécutées à hauteur de 8 266 699,24 € soit un taux d'exécution de 96,99 % par rapport au BR 2.

Le solde budgétaire s'établit à 867 319,33 €.

Sur la partie comptable, l'exécution 2022 s'établit comme suit :

- un total de charges à 7 878 340 €
- un total de produits à 8 936 076 €
- soit un résultat comptable bénéficiaire à hauteur de 1 057 736 €, comparativement à 2021 le résultat était de 835 385 €

La capacité d'autofinancement (CAF), qui a pour fonction de financer les investissements et d'augmenter le fond de roulement fonctionnel, est de 1 204 708, 87 € au 31/12/2022. Sur l'exercice 2021, elle s'établissait à 921 987,85€.

Le fonds de roulement de 2022 (FR) est en hausse par rapport à l'exercice 2021 et antérieurement. Il est de 3 832 203,93 € (2 741 313,19€ en 2021).

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 -103 541,55€.

Enfin la trésorerie de l'exercice, calculée à partir du FR et du BFR s'élève à 3 935 745,48 €. Elle est en forte augmentation du fait de la sous consommation des crédits de paiement constatée entre prévisions et exécution.

ANNEXES

ANNEXE 1

TRAVAUX D'EXPERTISE LINGUISTIQUE

JANVIER

- 1 **Cap-Vert** Demande d'explications sur l'acte de naissance d'une personne née au Cap-Vert et dont l'identité ne concorde pas avec sa filiation (père/mère).
Prise de position sur le cas pratique soumis.
Travail de recherches sur la composition et la dévolution des noms au Cap-Vert.
- 2 **Allemagne** Clarification d'une divergence orthographique entre une pièce d'état civil et un passeport.
Recherches sur la valeur du nom d'usage en Allemagne (en coopération avec l'ambassade d'Allemagne à Paris et le ministère allemand de l'Intérieur).
- 3 **Roumanie/
Moldavie** Recherches sur le numéro personnel d'identification en Roumanie et en Moldavie.

MARS

- 4 **Suisse** Réponse à une demande d'informations sur la nature d'un document reçu par le Sandia (livret pour étrangers).
Transmission d'informations sur les différents permis de séjour délivrés en Suisse et sur les principes qui définissent l'octroi de la nationalité suisse.

AVRIL

- 5 **Bangladesh** Réponse à une question portant sur la nature et la valeur des particules accolées devant le nom des personnes musulmanes au Bangladesh, et plus généralement en Asie du Sud.

MAI

- 6 **Grèce** Confirmation de la recevabilité de la fiche familiale (ou certificat de situation familiale) en tant que document officiel délivré par le ministère de l'Intérieur.
- 7 **Portugal** Clarification d'une divergence entre un titre de résidence et un acte de naissance concernant l'identité d'un ressortissant portugais.
- 8 **Portugal** Titres de séjour/de résidence délivrés au Portugal et sur les règles applicables aux ressortissants des ex-colonies portugaises.

JUIN

- 9 **Afghanistan** Réponse à une question portant sur la nature d'un organisme afghan et sur la validité des pièces délivrées par cet organisme.
- 10 **Bangladesh** Recherches sur le découpage géographique du Bangladesh, les documents d'identité en vigueur dans ce pays et la composition de l'identité des personnes bangladaises.
- 11 **Italie** Transmission d'informations sur la nature et la recevabilité d'un document établi par le ministère italien de l'Intérieur.
- 12 **Moldavie/
Russie** Transmission d'informations sur les problèmes de transcription que posent les actes de naissance moldaves établis en langue russe durant l'époque soviétique.

Traitement d'un cas pratique.

JUILLET

- 13 **Inde** Élaboration d'un dossier portant sur la structure des identités au sein de la communauté hindoue et de la communauté musulmane, ainsi que sur le changement de nom et/ou de prénom et sur la transcription des noms et prénoms indiens en caractères latins ; gestion de 5 cas pratiques soumis par le Sandia.
- 14 **Italie** Gestion d'une problématique concernant la transcription des actes de naissance des personnes ayant acquis le statut de réfugié ou la nationalité italienne
- 15 **Suriname** Réponse à une question portant sur une attestation d'inscription au registre de population qui ne correspond pas au spécimen habituel.

AOUT

- 16 **Afghanistan** Création de la fiche Afghanistan nouveau format.
- 17 **Angola** Création de la fiche Angola nouveau format.

SEPTEMBRE

- 18 **Azerbaïdjan/
Arménie** Résolution d'un cas pratique relatif à une personne née en Azerbaïdjan et titulaire d'un passeport arménien.

Recherches sur le Haut-Karabagh et sur les conditions d'obtention de la nationalité arménienne.
- 19 **Italie** Réponse à la question de savoir si un acte de notoriété peut remplacer un acte de naissance.

Traduction d'un acte de notoriété transmis par le Sandia.
- 20 **Madagascar** Clarification d'une problématique ancienne sur la recevabilité d'une traduction française d'un acte de naissance si celle-ci n'est pas accompagnée de l'acte original en langue malgache.
- 21 **Maroc** Explications concernant la nature d'un document établi par l'état civil marocain.
- 22 **Portugal** Élaboration d'un dossier sur les organes et le fonctionnement de l'état civil, les textes réglementaires, le formalisme et les éléments d'authentification des actes.

- 23 **Portugal** Recherches sur le fonctionnement de la plateforme informatique de l'état civil portugais.
- 24 **Suisse** Réponse à la question de savoir si le certificat de famille suisse peut être assimilé au livret de famille français.
Transmission d'informations sur la nature, le contenu et l'évolution du certificat de famille.
- 25 **Tunisie** Réponse à une interrogation portant sur la composition de l'état civil d'un ressortissant tunisien.

OCTOBRE

- 26 **Abkhazie** Note explicative sur la République d'Abkhazie et les régions sécessionnistes d'ex-URSS.
Gestion d'un cas pratique concernant un individu né en Abkhazie à l'époque soviétique et titulaire d'un passeport russe.
- 27 **Algérie** Clarification d'un dossier composé de documents contradictoires (actes de décès).
- 28 **Allemagne** Réponse à une demande d'explications sur la nature d'un certificat de décès dont le formalisme ne correspond pas à celui de l'acte de décès classique.
- 29 **Angola** Demande d'avis sur la valeur d'un acte de naissance présentant un formalisme inconnu et vérification des éléments d'authentification.
Recherches sur les pièces d'état civil délivrées par l'Angola et sur la coopération Portugal-Angola en matière d'état civil.
- 30 **Arabie-Saoudite** Traitement d'un cas pratique concernant la délivrance, par l'Arabie-Saoudite, d'actes de naissance à des non-Saoudiens.
- 31 **Brésil** Recherches portant sur un nouveau type de document d'identité.
Réalisation d'un dossier consacré à la carte d'identité brésilienne (évolution des modèles, durée de circulation...).
- 32 **Canada** Réponse à une question liée à l'absence de la filiation sur un acte de naissance canadien. Transmission d'informations sur le contenu des trois différents actes de naissance existant au Canada.
- 33 **Danemark** Réponse à la question de savoir si un acte de naissance établi par une église danoise a valeur d'acte définitif et s'il est par conséquent recevable au même titre qu'un acte établi par un officier d'état civil.
- 34 **Danemark** Réponse à une interrogation concernant la recevabilité d'un acte de naissance danois non authentifié.
- 35 **Égypte** Règles générales concernant la composition de l'identité des ressortissants égyptiens
- 36 **Espagne** Explications relatives à un acte de naissance espagnol revêtu d'une authentification de signature électronique.
- 37 **Italie** Explications concernant la recevabilité d'un acte de naissance délivré par une clinique.

- 38 **Libye** Règles générales concernant la composition de l'identité des ressortissants libyens et résolution d'un cas pratique
- 39 **Lituanie** Clarification de la nature d'un document établi par le ministère lituanien de l'Intérieur et jusqu'ici inconnu du Sandia.
Recherche sur les documents délivrés aux demandeurs d'asile ou aux personnes bénéficiant d'une protection en Lituanie.
- 40 **Palestine** Élaboration d'un dossier sur l'état civil et la carte d'identité en Palestine
- 41 **Philippines** Travail de recherches sur la notion de « middle name » propre aux Philippines.
- 42 **Serbie** Réponse à une question portant sur la transcription d'une lettre serbe comportant un signe diacritique.
Explications relatives aux caractères spéciaux du serbo-croate et transmission d'un tableau présentant les règles de romanisation du serbe.

DECEMBRE

- 43 **Madagascar** Recherches sur l'état-civil à Madagascar.

ANNEXE 2

BUC TRANSFÉRÉS PAR LE CLEISS EN 2022 DANS LE CADRE DE SA MISSION D'ORGANISME PAR DÉFAUT

BUC	Intitulé	Nombre de BUC transférés
S_BUC_06	Soins médicalement nécessaires ou soins programmés - Taux de remboursement	2 170
P_BUC_05	Pension - Demande de renseignements complémentaires	1 465
P_BUC_01	Demande de pension de vieillesse	869
S_BUC_24	Totalisation des périodes - Type de risque assuré : maladie, maternité et paternité	624
F_BUC_01	Détermination de compétences	583
P_BUC_10	Transition dossier papier -EESSI	574
UB_BUC_01	Échange d'informations en vue de déterminer les droits à prestations de chômage	523
P_BUC_06	Pension - Notification d'informations	504
S_BUC_01a	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	460
S_BUC_05	Soins nécessaires dans l'Etat membre de séjour - Demande de document attestant les droits	302
F_BUC_04	Information sur les versements à titre prioritaire	244
P_BUC_03	Demande de pension d'invalidité	236
S_BUC_01	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	236
S_BUC_03	Annulation de l'attestation de droits	216
H_BUC_01	Notification/demande de renseignements	213
P_BUC_02	Demande de pension de survivant	193
R_BUC_05	Demande de renseignements en application de l'article 76 du règlement (CE) n°987/2009	184
R_BUC_07	Demande de recouvrement	152
S_BUC_04	Annulation de l'inscription	122
H_BUC_02a	Détermination de la résidence, demande d'information	84
AW_BUC_01b	ATMP/PN - Envoi de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État compétent	70
S_BUC_02	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne avec attestation de droits	43

UB_BUC_02	Exportation de prestations de chômage	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	36
R_BUC_01	Compensation de sommes versées en trop sur des prestations servies par un autre Etat membre en application de l'article 72, paragraphe 1 du règlement (CE) n° 987/2009	24
P_BUC_07	Demande concernant des montants de pension en vue de déterminer les compléments	16
S_BUC_14	Prestations espèces - Information sur le paiement ou non des prestations en espèces en rapport avec une incapacité de travail	13
R_BUC_06	Notification en application de l'article 77 du règlement (CE) N° 987/2009	12
H_BUC_06	Transmission de demandes, documents ou informations	11
AW_BUC_02	ATMP/PN - Annulation de l'attestation de droits	9
S_BUC_12	Prestations espèces - Demande de prestations en espèces liées à une incapacité de travail	9
H_BUC_05	Notification ou demande de numéro personnel d'identification	9
P_BUC_09	Changement de situation	8
H_BUC_07	Notification du décès	5
H_BUC_08	Demande de rapport médical	5
AW_BUC_08	Contestation de l'application de la législation des ATMP	5
AW_BUC_01a	ATMP/PN - Demande de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État de résidence	3
S_BUC_17	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Information sur le paiement	3
H_BUC_10	Demande de contrôle administratif	2
FB_BUC_02	Services de prestations familiales avec effet libérateur	2
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	1
AW_BUC_7c	Prestations en nature - rapport détaillé	1
P_BUC_08	Données concernant le montant de la pension pour l'attribution d'un complément de pension	1
S_BUC_15	Soins de longue durée - Prestations en espèces - Demande	1
UB_BUC_03	Inscription simultanée	1
UB_BUC_04	Remboursement de prestations chômage	1

ANNEXE 3

SITE INTERNET

CHANGEMENT DE MÉTHODE DE MESURE DES VISITEURS DEPUIS D'OCTOBRE 2022

A la suite du rachat de l'outil de mesure de fréquentation, AT Internet, par Piano Analytics en 2021, les méthodes de mesure ont été changées. Ainsi, à partir d'octobre 2022, date d'obsolescence de l'ancien outil, la nouvelle méthode produit des chiffres comparativement plus faibles. Il devient dès lors assez acrobatique de comparer les chiffres d'une année sur l'autre.

	Nombre de visiteurs en 2021		Nombre de visiteurs en 2022	
	Ancien comptage	Nouveau comptage	Ancien comptage	Nouveau comptage
janv	341 275	403812	339 625	304041
févr	303 860	299680	309 730	277983
mars	320 800	302265	344 958	309099
avr	277 833	291599	328 288	297218
mai	287 028	328626	331 397	298991
juin	294 064	334821	313 000	282841
juil	289 169	344804	292 467	265523
août	288 116	300128	324 706	295790
sept	300 224	296637	360 128	326842
oct	321 667	287792	-	325293
nov	318 286	285134	-	319357
déc	274 114	245916	-	301813
Période janvier à septembre	2 702 369		2 944 299 ^(A)	
Période octobre à décembre	914 067		-	915 171 ^(B)
Total	3 616 436 ⁽¹⁾	3 559 721 ⁽²⁾	3 859 470 ⁽³⁾	3 422 122 ⁽²⁾

L'ancienne méthode de comptage du total annuel de visiteurs uniques consistait à additionner le nombre de visiteurs uniques sur des périodes mensuelles (janv + fév + mars, etc.)

La nouvelle méthode de comptage reflète le nombre de visiteurs uniques sur la période annuelle (ce chiffre est dès lors plus faible que le total des périodes mensuelles de l'ancienne méthode).

Si on applique pour l'année de transition 2022 une méthode totalisation hybride [ancienne méthode + nouvelle méthode, c'est-à-dire (A) total des périodes mensuelles de janvier à décembre + (B) nombre de visiteurs uniques sur la période de 3 mois d'octobre à décembre], on obtient le décompte suivant :

3 616 436 visiteurs en 2021 contre 3 859 470 en 2022, soit une hausse de 6,3 % du nombre de visiteurs

En revanche si on applique la nouvelle méthode de mesure pour l'année 2022 et que l'on effectue une comparaison avec 2021 (ancienne méthode de mesure), on obtiendra une légère baisse de fréquentation de -5,68 %.



**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