

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025



SOMMAIRE

AVANT-PROPOS	1
I. Le Cleiss, organisme de liaison au service de ses partenaires institutionnels.....	2
1. Le Conseil d'administration a adopté la COG 2025-2028 et validé le SDSI 2025-2029 : le Cleiss se modernise au service de ses partenaires	2
2. Moldavie, Maroc, Argentine, Sénégal, Allemagne : Une année riche en négociations et contacts bilatéraux	4
3. Traductions et services linguistiques : Une offre améliorée et une inflexion bienvenue dans la dépense	7
4. EESSI : une amélioration continue et une utilisation en hausse	13
II. La communication générale et la réponse aux questions de tous les publics au cœur des missions de l'établissement	17
1. Le Cleiss à la rencontre de ses usagers	17
2. La permanence téléphonique, outil précieux de renseignement personnalisé et d'identification des difficultés d'accès aux droits	21
3. La baisse importante de la consultation directe du site internet, après des années de forte hausse, illustre les nouveaux usages	22
4. Un nombre de questions posées en légère baisse mais qui ne reflète pas la réalité des sollicitations	22

III. Le Cleiss est également sollicité sur des dossiers ponctuels et d'actualité.....	26
1. Le rapport statistique 2024 fait ressortir que près de 10 milliards d'euros de prestations ont été versés à l'étranger	26
2. Le PCN toujours sollicité et au soutien de différents projets, notamment en vue d'une meilleure information sur les soins transfrontaliers	29
3. L'expertise du Cleiss au service des corps d'inspection et des juridictions	32
4. La contribution aux missions de l'Autorité européenne du travail (AET)	33
5. L'appui aux partenaires français sur la législation applicable	34
IV. Une année active pour la gestion interne	36
1. A l'issue d'un premier audit, le contrôle interne doit se mettre en place	36
2. Deux chantiers RH d'envergure : reclassification des postes des agents sous convention collective Ucanss et protection sociale complémentaire des agents publics	37
3. Le Cleiss a fêté les 80 ans de la sécurité sociale le 6 octobre	38
4. Le dialogue social au Cleiss	38
5. Le Cleiss a accueilli 8 stagiaires et apprentis en 2025	38
6. Systèmes d'informations : mettre en œuvre le SDSI tout en assurant l'exploitation courante au service des agents et des partenaires	39
7. Le Cleiss a adopté 3 budgets en 2025 pour tenir compte du vote de la nouvelle COG en milieu d'année	40
Annexe 1 - Évolution de la fréquentation du site et transformation des modes d'accès à l'information publique	42
Annexe 2 - Répartition détaillée par BUC transférés par le Cleiss en 2025.....	45

“ AVANT-PROPOS



En 2025, les chantiers internes et externes se sont multipliés pour le Cleiss. Outre l'achèvement des travaux engagés en 2024 pour faire adopter la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG 2025-2028), signée avec l'État au mois d'août après validation du Conseil d'administration, et la présentation aux administrateurs du Schéma directeur des systèmes d'information qui en accompagne certains objectifs, les équipes ont mené à bien plusieurs projets engagés depuis quelque temps. Je pense notamment aux premiers constats sur le développement du contrôle interne et au plan d'action qui en est résulté, ainsi qu'à la première réunion du comité de pilotage sur les données statistiques de la mobilité internationale, réunissant la majorité des régimes sous l'égide du ministère en juin.

Tout comme la poursuite des travaux relatifs au système d'échange européen de données de sécurité sociale (EESSI) et à son avenir, ces chantiers nécessitent un investissement accru du Cleiss dans sa mission de coordination internationale. Cela s'est également traduit par l'accompagnement de l'État et des organismes lors de nombreuses réunions et déplacements en 2025 : négociations franco-moldaves, reprise des relations bilatérales avec l'Allemagne, ou encore échanges avec l'autorité européenne du travail (AET) à Bratislava.

Le Cleiss a aussi mis l'accent sur les relations avec ses publics, en multipliant contacts directs, salons et conférences. Par ailleurs, les corps de contrôle et les juridictions l'ont sollicité à de nombreuses reprises sur les sujets où son expertise est reconnue.

Enfin, 2025 a été une année dense en matière de ressources humaines. Le Cleiss a procédé à la reclassification des agents relevant de la convention collective Ucanss et lancé le chantier de la protection sociale complémentaire des agents publics, entrée en vigueur début 2026. Il a également eu le plaisir d'accueillir un nombre particulièrement élevé de stagiaires et apprentis, notamment dans les services linguistiques, à nouveau très sollicités.

Tous ces chantiers, dans leur diversité, reflètent une partie seulement de l'action du Cleiss et de ses nombreuses missions. Ils démontrent que l'établissement que j'ai eu le plaisir de diriger pendant 6 ans a l'envie et la capacité de relever sans cesse de nouveaux défis et de se moderniser, en tirant parti en particulier des nouvelles technologies, au service de l'État, des organismes, des assurés et des employeurs. Je suis certaine que dans les années à venir, sous l'impulsion de sa nouvelle direction, le Cleiss continuera à améliorer sa performance pour remplir les objectifs de sa COG.

Armelle BEUNARDEAU
Directrice du Cleiss

I. LE CLEISS, ORGANISME DE LIAISON AU SERVICE DE SES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

L'année 2025 a marqué l'adoption d'une nouvelle COG, dans la continuité de la précédente mais avec un effort important de lisibilité et d'allègement des objectifs. Cette convention, ainsi que le Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) qui l'accompagne, met en exergue le rôle unique et primordial du Cleiss en tant qu'organisme de liaison français pour toute la protection sociale.

Le Cleiss a assumé ce rôle en 2025, tout particulièrement en multipliant les relations bilatérales avec ses partenaires étrangers, en lien avec les organismes français, en offrant un éventail élargi de services linguistiques et en participant aux très nombreux travaux relatifs à EESSI¹, en France et au niveau européen.

1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A ADOPTÉ LA COG 2025-2028 ET VALIDÉ LE SDSI 2025-2029 : LE CLEISS SE MODERNISE AU SERVICE DE SES PARTENAIRES

Durant toute l'année 2024, le Cleiss avait élaboré des propositions pour une nouvelle COG, tout en construisant son SDSI. Parallèlement, entre mai et novembre 2024, la MNC avait procédé à une évaluation de la précédente COG. Le 26 novembre 2024, le conseil d'administration a approuvé les axes stratégiques de la nouvelle COG tout en précisant ses recommandations : simplifier le document, réduire le nombre d'objectifs, améliorer la clarté et la lisibilité et centrer le texte sur le rôle stratégique du Cleiss et ses missions en tant qu'organisme de liaison.



Début 2025, les travaux se sont concentrés sur la trajectoire budgétaire. Le résultat de la négociation, présenté aux représentants du personnel les 17 et 25 juin 2025, a été définitivement adopté par le CA puis signé au cours de l'été par l'État et l'établissement.

¹ Electronic Exchange of Social Security Information. Système européen d'échanges électroniques sécurisés entre institutions de sécurité sociale.

La nouvelle COG comprend quatre axes : L'objectif principal du premier est de répondre aux attentes des partenaires du Cleiss en matière d'expertise pointue et actualisée sur le droit de la mobilité internationale en matière de sécurité sociale, et de conforter la place du Cleiss en tant qu'organisme central dans l'application des textes au service de tous ses publics.

Le deuxième axe vise à améliorer le service aux usagers. Pour ce faire, le Cleiss s'engage à s'adapter aux nouveaux usages et à des publics très ciblés sur lesquels il ne donnait pas toujours une information suffisante. Par ailleurs, cet axe prévoit l'amélioration de la mission statistique de l'établissement, par la modernisation de ses outils et l'élargissement du nombre d'entités avec lesquelles il travaille.

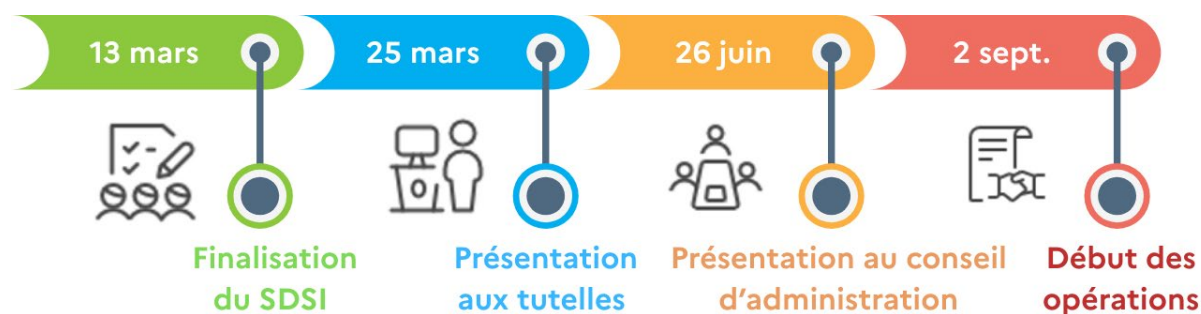
L'axe trois est consacré à la modernisation du service public confié au Cleiss, avec notamment la dématérialisation des procédures internationales de sécurité sociale et EESSI. Ainsi, est réaffirmé le rôle du Cleiss, tant au niveau national pour accompagner les organismes que pour représenter la France dans les nombreux travaux européens.

Enfin, le quatrième axe est consacré à l'optimisation de la ressource publique et la mise en conformité par rapport à des règles qui évoluent. Dans cet axe, est également intégrée l'expertise linguistique du Cleiss.

L'annexe 1 du document prévoit les plafonds de crédits de paiement pour les années 2025 à 2028. Ceux-ci permettent au Cleiss d'accomplir ses missions tout en étant le plus économe possible. Les ressources resteront stables dans un premier temps, au montant fixé dans la précédente COG.

Le Cleiss a franchi un autre cap important en mettant au point et en faisant valider son SDSI pour les cinq prochaines années. Celui-ci vient compléter la COG et est indispensable à la mise en œuvre concrète de certaines des actions prévues par cette dernière, notamment sur les échanges avec les partenaires et une amélioration du pilotage de l'activité. Les deux documents présentés simultanément au Conseil d'administration du 26 juin sont donc étroitement dépendants l'un de l'autre.

La préparation et la validation du SDSI, largement entamée par des travaux internes en 2024, et menée en parallèle de l'activité habituelle, s'est articulée selon la chronologie suivante :



2. MOLDAVIE, MAROC, ARGENTINE, SÉNÉGAL, ALLEMAGNE : UNE ANNÉE RICHE EN NÉGOCIATIONS ET CONTACTS BILATÉRAUX

- **Moldavie : la signature en moins d'un an de l'accord de sécurité sociale et de son arrangement administratif**



Cet accord s'inscrit dans le cadre de la demande d'adhésion de la République de Moldavie à l'Union européenne. Il constitue une première étape à la reprise de la réglementation communautaire par le pays.

Afin de contribuer au mieux au projet de convention, le Cleiss a élaboré et mis en ligne début 2025 une présentation du régime de sécurité sociale de ce pays et participé au processus de négociation :

- Fin janvier 2025, les représentants français se sont rendus à Chişinău pour participer à la deuxième session de négociations. Les délégations ont convenu d'un projet d'accord facilitant l'acquisition et la conservation des droits vieillesse pour les travailleurs mobiles entre la France et la Moldavie, ainsi que le détachement des travailleurs entre les deux États.
- Les 13 et 14 mai 2025, la France a accueilli la délégation moldave pour une troisième session consacrée à l'Arrangement administratif portant application de l'Accord dans le domaine de la sécurité sociale signé le 10 mars 2025 à Paris.
- La France et la Moldavie ont œuvré pendant l'été à la mise au point des 18 formulaires de liaison qui ont été validés en octobre 2025 à Chişinău.
- L'arrangement administratif a été signé le 18 septembre 2025.

Dernières étapes à venir : la validation des formulaires par notification mutuelle des autorités compétentes et la ratification de l'accord par le Parlement.

■ Maroc : la coopération bien établie et encore renforcée



Du 9 au 11 décembre, s'est tenue à Paris la IX^{ème} commission mixte de sécurité sociale franco-marocaine entre les autorités compétentes de chaque État, les organismes de liaison, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) et le Centre national des soins à l'étranger (CNSE). Cette commission est chargée de suivre l'application de la convention de sécurité sociale entrée en vigueur en 2011.

Cette rencontre a permis de renforcer les très bonnes relations entre les deux pays en matière de sécurité sociale.

Les deux délégations ont présenté les évolutions internes en matière de sécurité sociale et se sont engagées dans une démarche de fluidification des échanges d'informations.

■ Argentine : un dispositif qui fait ses preuves

Forte de résultats encourageants, la coopération resserrée mise en place en 2023 entre le Cleiss, le Consulat général de France en Argentine, la branche vieillesse, et l'ANSES, organisme de liaison argentin, pour lever les difficultés dans l'application de la convention franco-argentine, s'est poursuivie en 2025.

Elle s'est traduite par trois visioconférences en 2025 centrées sur la résolution des dossiers individuels et une visioconférence sur des sujets généraux liés à l'application de la convention entrée en vigueur en 2012.

En outre, le 26 juin, les organismes ont échangé sur la dématérialisation, sur les certificats d'existence et l'organisation française pour le traitement des dossiers.

■ **Sénégal : Amélioration de la coopération entre les organismes**

Le Cleiss a organisé une visioconférence le 12 mai avec l'IPRES, et la Cnav afin de mettre en place des dispositifs de coopération plus étroits pour la résolution des dossiers des assurés. Les parties ont pu faire état des difficultés rencontrées de part et d'autre dans l'utilisation des formulaires de liaison, dans le traitement des dossiers et identifier des leviers d'amélioration tels que la mise en place de réunions périodiques sur la gestion des dossiers.

■ **Les rencontres bilatérales reprennent avec l'Allemagne**



Des entretiens techniques bilatéraux ont été organisés entre les organismes de liaison allemand (DRV) et français (Cleiss), et les institutions d'assurance vieillesse du 8 au 10 avril à Bochum (Allemagne), l'occasion de renforcer l'excellente collaboration des organismes.

Après un point sur les évolutions du droit, les échanges ont porté sur les questions juridiques et de procédure pour l'application des règlements européens de coordination dont le recouvrement des prestations, la coordination avec les régimes spéciaux et complémentaires et les échanges électroniques.

3. TRADUCTIONS ET SERVICES LINGUISTIQUES : UNE OFFRE AMÉLIORÉE ET UNE INFLEXION BIENVENUE DANS LA DÉPENSE

Dans un contexte de renouvellement du marché de traduction, d'élargissement de l'offre linguistique et d'un prix de la page globalement plus élevé, une augmentation de la dépense aurait pu être constatée. En réalité, les coûts ont été maîtrisés, en raison de plusieurs facteurs.

En 2025, le Cleiss a effectué

77 936 traductions et certifications



Deux demandes sur cinq ont été traitées en interne, et le reste, par les prestataires retenus dans le cadre du

Nouveau marché des traductions

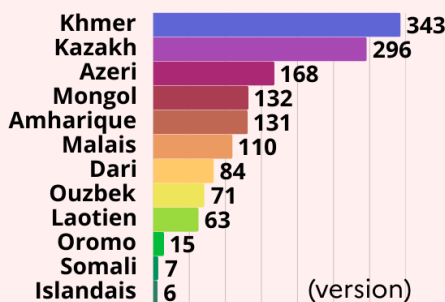
(période 2025-2028)

- 50 lots couvrant l'ensemble des besoins linguistiques des organismes
- 23 prestataires retenus sur les 48 candidats ayant répondu à la consultation
- 125 offres retenues sur les 460 déposées

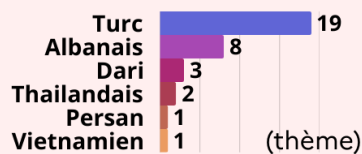
Ce marché a étendu l'offre de traduction :

1 460 demandes* traitées dans 17 nouvelles langues

Depuis 12 langues vers le français



Du français vers 6 langues



*103 en interne, 1 357 en externe

■ **Une très légère augmentation du volume des traitements due à la gestion de la fin du marché précédent**

Volume des demandes traitées :

2024	2025	Évolution
77 440	77 936	+0,64%

Le volume global des traductions et certifications réalisés en 2025 est en légère progression par rapport à l'année précédente. Toutefois, il convient d'interpréter ce chiffre avec prudence, notamment en tenant compte des effets induits par la fin du quatrième marché des traductions et le début du cinquième.

En effet, le volume global de cette année charnière est composé de deux éléments qu'il est nécessaire de distinguer :

- Les 76 724 demandes arrivées et traitées en 2025 dans le cadre du nouveau marché ;
- Le stock du marché 2022-2024 non traité en 2024 et reporté en 2025 en raison des contraintes de gestion (1 212 demandes).

Ainsi, sans le report du stock de 2024 en 2025, l'évolution 2024-2025 aurait été négative :

2024	2025	Évolution
Volume 2024 + stock 2024 = 78 652	Volume 2025 – stock 2024 = 76 724	- 2,45 %

De plus, sans les 1460 demandes traitées dans les nouvelles langues amenées par le nouveau marché, cette évolution aurait été encore plus franchement négative et serait de - 4,31 % (76 724 – 1460 = 75 264).

L'année 2025 annonce donc bien une baisse de la demande de traductions, notamment dans les langues traduites depuis longtemps au Cleiss.

■ **Un infléchissement de la demande en 2025**

Cette inflexion se confirme à l'analyse du flux entrant des demandes.

En 2025, 77 046 demandes ont été déposées sur la plateforme, contre 80 830 en 2024, soit une baisse de 3,75 %¹. Cette diminution concerne à la fois les demandes de traduction et celles de certification :

	2024	2025
Demandes de traduction	62 754	59 831
Demandes de certification	18 076	17 215
Total	80 830	77 046

L'analyse par langue corrobore cette tendance. Sur les **43 langues déjà présentes dans le marché précédent, 30 enregistrent une baisse de la demande en 2025.**

Parmi elles :

- 6 langues sont normalement traitées exclusivement en interne,
- 7 sont traitées à la fois en interne et en externe,
- 17 sont exclusivement externalisées.

Cette distinction est importante, dans la mesure où la prestation externalisée (3/5èmes du volume) a un impact direct sur la dépense.

La baisse n'est toutefois pas homogène dans toutes les langues et recouvre parfois des réalités complexes.

Parmi les langues ayant dépassé 100 demandes de traduction, les dix qui affichent les diminutions les plus importantes, sont les suivantes :

Ukrainien	- 2 128
Russe	- 1 688
Chinois	- 877
Allemand	- 467
Bulgare	- 308
Japonais	- 218
Pachto	- 214
Serbo-croate	- 146
Roumain	- 117
Polonais	- 104

¹ La baisse est encore plus marquée (-6,25 %) si l'on neutralise l'effet des langues introduites dans le cadre de la nouvelle offre.

À l'inverse, **13 langues sont davantage demandées**, dont :

- 2 exclusivement traitées en interne (anglais, néerlandais),
- 2 traitées en interne et externe (arabe et grec)
- 9 exclusivement externalisées (estonien, finnois, hébreu, hindi, indonésien, macédonien, malgache, ourdou et norvégien).

Les hausses les plus marquées concernent les 5 langues suivantes :

Arabe	+1 294
Anglais	+235
Malgache	+191
Néerlandais	+103
Hindi	+47

■ **Baisse du besoin en traduction et moindre dépense : un lien pas évident et des situations disparates**

Le coût total de la prestation externalisée de traduction en 2025 s'est élevé à 908 174 euros¹ contre 922 745 euros² en 2024, soit une baisse de 1,52 %.

Cette diminution modérée s'explique par le fait que, parmi les 43 langues du marché 2022-2024 (donc sans les nouvelles langues), seules 16 présentent un coût en baisse en 2025. Autrement dit, près des deux tiers des langues affichent un coût en hausse, malgré la diminution globale de la demande.

C'est ce décalage et la disparité des situations qui expliquent le fléchissement relativement modéré de la dépense totale.

Il existe ainsi trois cas de figure :

1. Les langues affichant à la fois une baisse de la demande et de la dépense

Si 30 langues ont connu une baisse de leur volume de demandes, seules 12 d'entre elles enregistrent en même temps une baisse de leur coût.

¹ Sur ce coût 2025, l'ajout des nouvelles langues a entraîné une dépense de 23 012 euros. Sans le nouveau marché de traduction et l'introduction des nouvelles langues, la dépense aurait été de 885 162 euros. Dans cette hypothèse, la baisse aurait avoisiné les - 4 %.

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

Langues	Dépense 2024	Dépense 2025	Evolution
Russe	31 886 €	9 621 €	-22 265 € ↓
Serbo-croate	46 274 €	26 369 €	-19 905 € ↓
Polonais	36 333 €	24 042 €	-12 291 € ↓
Slovène	8 999 €	1 728 €	-7 271 € ↓
Lituanien	5 636 €	2 071 €	-3 565 € ↓
Tcheque	6 703 €	3 244 €	-3 459 € ↓
Slovaque	9 101 €	6 389 €	-2 712 € ↓
Pachto	9 339 €	6 836 €	-2 503 € ↓
Letton	3 808 €	2 140 €	-1 668 € ↓
Roumain	18 059 €	17 304 €	-755 € ↓
Géorgien	17 622 €	17 055 €	-567 € ↓
Bulgare	31 258 €	31 163 €	-95 € ↓

Mais parmi ces douze langues, les situations sont diverses :

- Pour le **russe**, malgré une hausse du prix unitaire de la page¹ dans le nouveau marché, une économie conséquente (- 22 265 €) a été réalisée grâce à une forte inflexion des demandes (- 1688) couplée à des instructions de traduction ciblées et l'utilisation imposée de modèles spécifiques et propres à la langue.
- Pour le **serbo-croate**, avec une baisse du volume plus limitée (-146), l'importante économie réalisée (-19 905 €) repose sur une baisse significative du prix de la page de traduction dans le nouveau marché (elle passe de 36,03 à 33,27 €) et sur un **contrôle plus strict** des instructions de traduction ayant induit une réduction de presque moitié du **ratio pages/demande** (passant de 1,77 à 0,92).
- Pour le **polonais**, avec seulement 104 demandes en moins, et malgré une hausse du prix de la page, **12 291 €** ont été dépensés en moins, essentiellement grâce à la **baisse du ratio pages/demande** (il passe de 2,15 à 1,70) soutenu par les mêmes instructions et un ciblage drastique des modules à traduire.

¹ La page de traduction de 300 mots qui coûtait 34,20 euros en 2024 est passé à 34,73 euros en 2025.

2. Les langues dont le coût de traduction augmente malgré une demande en baisse

Malgré une baisse parfois conséquente du nombre de demandes, c'est une hausse de la dépense qui est observée pour certaines langues comme l'**ukrainien** ou le **chinois**. Cette augmentation paradoxale s'explique d'une part par la hausse conséquente du prix de la page dans le nouveau marché et d'autre part par l'évolution du contenu des traductions qui se traduit par un ratio pages/demande¹ supérieur.

3. Les langues dont la dépense diminue malgré une augmentation de la demande

Langues	Dépense 2024	Dépense 2025	Evolution
Anglais	60 874 €	31 526 €	- 29 348 € ↓
Arabe	47 320 €	29 982 €	- 17 338 € ↓
Finois	8 862 €	7 211 €	- 1 651 € ↓
Macédonien	2 155 €	1 350 €	- 805 € ↓

De manière beaucoup moins intuitive, certaines langues dont la demande a fortement augmenté ont vu leur **dépense diminuer**. C'est notamment le cas de l'**arabe**, dont le nombre de demandes augmente considérablement (+1 294) et le coût recule de manière significative (- 17 338 €), alors même que le prix de la page est passé de 31,11€ en 2024 à 33,36€ en 2025.

Cette évolution s'explique principalement par un **recours accru à la traduction interne**, avec près de 3 300 demandes supplémentaires traitées en interne (+30 %). Elle s'explique aussi par le fait que le flux externalisé a davantage concerné des demandes de certification, moins consommatrices en « mots » : les volumes facturés par des prestataires sont ainsi passés de 468 300 mots en 2024 à 263 400 mots en 2025, grâce un investissement des traducteurs internes. Le ratio pages/demande, resté inchangé sur ces deux années, s'établit à 0,35.

Pour conclure, la légère baisse de la dépense observée en 2025 demeure **fragile et conjoncturelle**. Elle ne résulte pas principalement d'une diminution structurelle de la demande dans certaines langues ou d'une baisse ponctuelle de certaines demandes peu fréquentes mais très volumineuses, ce qui s'est produit cette année avec les thèmes en anglais, mais aussi :

- d'un **contrôle renforcé** des traductions faites par des prestataires, avec des instructions ;

¹ 0,45 page par demande en 2024 à 0,46 en 2025 pour l'ukrainien et de 0,23 page par demande en 2024 contre 0,36 page en 2025 pour le chinois

- d'une **meilleure structuration des besoins** par un ciblage précis des éléments à traduire et une demande d'utilisation obligatoire de formulaires élaborés par les traducteurs en interne et permettant de rationaliser le nombre de mots à traduire dans chaque demande ;
- d'une **action volontariste sur la production interne**, particulièrement en arabe mais aussi en chinois, vietnamien, ukrainien et polonais, conduisant également à une réduction des traductions confiées aux prestataires.

Ainsi, et si la tendance à la baisse de la demande dans certaines langues venait à se confirmer en 2026, cela pourrait induire des effets significatifs sur l'activité et la dépense du Cleiss.

■ L'offre en interprétariat

A côté de la traduction, les demandes d'interprétariat ont pratiquement doublé puisque le Cleiss a pris en charge 11 interventions en 2025 contre 6 en 2024. Les langues concernées en 2025 sont l'anglais, l'espagnol, le portugais, le roumain et le serbe pour un coût total de 17 300 €.

4. EESSI : UNE AMÉLIORATION CONTINUE ET UNE UTILISATION EN HAUSSE

2025 a été marquée par la poursuite de la montée en charge du dispositif EESSI. Cette dernière s'est traduite par le passage de 113 429 800 SED¹ et 27 691 735 dossiers en octobre 2024 à 161 936 396 SED et 36 587 932 dossiers en octobre 2025² soit 48 506 596 SED et 8 896 197 dossiers échangés en un an.

Les organismes ont été confrontés à un double défi :

- Mettre en œuvre et tester la version 4.4 du CDM³ livrée par la Commission européenne le 6 décembre 2024 pour une mise en production, prévue initialement le 5 décembre 2025 ;
- Remplacer le logiciel de gestion des points d'accès nationaux basé sur les technologies Microsoft par un nouveau logiciel basé sur les technologies Java/Linux en 2025.

Si le point d'accès français est opérationnel avec le nouveau logiciel depuis le 2 décembre 2025, la prise en compte de la nouvelle version du CDM 4.4 a pris du retard en raison de la livraison tardive de l'application RINA⁴ dont la maintenance est assurée dans le cadre d'un marché conjoint regroupant 25 États dont la France.

¹ Structured Electronic Document. Document électronique structuré échangé via EESSI.

² Chiffres globaux de production depuis avril 2019 des 32 pays participant au dispositif EESSI. Source : outil central des statistiques de la Commission européenne.

³ Composant du système EESSI permettant la gestion des documents électroniques structurés.

⁴ Reference Implementation for a National Applications

Après négociations, la date de mise en production a été reportée au 23 février 2026.

2025 était aussi la première année où la Commission a transféré la responsabilité de la traduction des SED aux États. Le Cleiss s'est approprié l'outil de traduction fourni par la Commission à cet effet et a réalisé la traduction des nouvelles versions des SED en français.

Conformément à la démarche de validation d'EESSI, des tests d'interopérabilité entre États ont à nouveau mobilisé le Cleiss.

Par ailleurs, le programme européen du travail visant l'amélioration d'EESSI s'est poursuivi avec une suite de travaux en particulier sur le volet métier (Business Process Improvement – BPI). Ainsi, l'événement marquant de ce programme a été la mise en place d'un groupe de travail sur la question de la fermeture des serveurs FTP utilisés pour des échanges hors EESSI, dont les certificats d'existence.

Le Cleiss en tant qu'EESSI SPOC (point de contact national) est en charge du suivi global du programme du travail dont les livrables sont soumis aux États pour validation. En outre, le Cleiss participe activement à ces travaux, en particulier :

- Les travaux du BPI et dans son instance de coordination en sa qualité de rapporteur suppléant ;
- La finalisation des travaux de l'accord des niveaux de service entre États (Country to Country Service Level Agreement – C2CSAL) avec la mise en place du système de signalement entre États (Country to Country Ticketing System) de sa conception en passant par la phase pilote jusqu'à l'embarquement des utilisateurs finaux ;
- L'amélioration des outils d'accompagnement des agents européens ;
- Les travaux de continuité de service afin de trouver un accord sur les solutions alternatives en cas de longue indisponibilité du système EESSI ;
- La coordination de plusieurs enquêtes européennes en lien avec ce programme de travail.

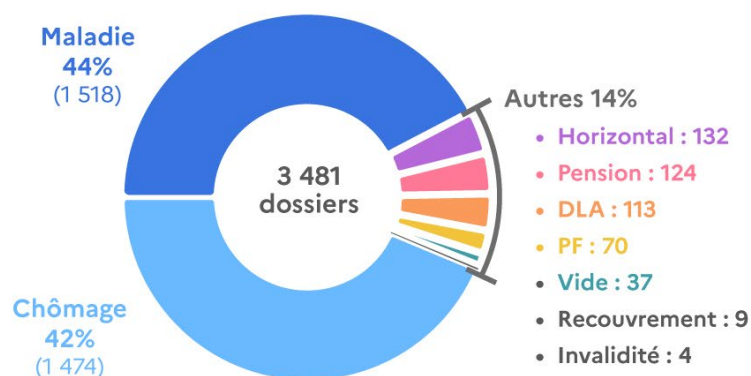
Le Cleiss a été également impliqué à la fois dans la poursuite des travaux du système central de surveillance de la Commission européenne (Central Monitoring and Reporting – CMR) mais aussi dans l'accompagnement des organismes français pour comprendre et analyser les relevés statistiques réalisés par la Commission. Par ailleurs, une dizaine d'actions de formation au profit des régimes spéciaux ou autonomes ainsi que des actions d'accompagnement personnalisé ont été menées tout au long de l'année.

Le Cleiss a continué à œuvrer pour la **pleine application des « termes de collaboration »** (en anglais *Terms of Collaboration*) signés entre les États et la Commission européenne, ainsi que les procédures associées. À cet effet, le travail de pédagogie s'est poursuivi auprès des organismes français afin de respecter ces différentes procédures.

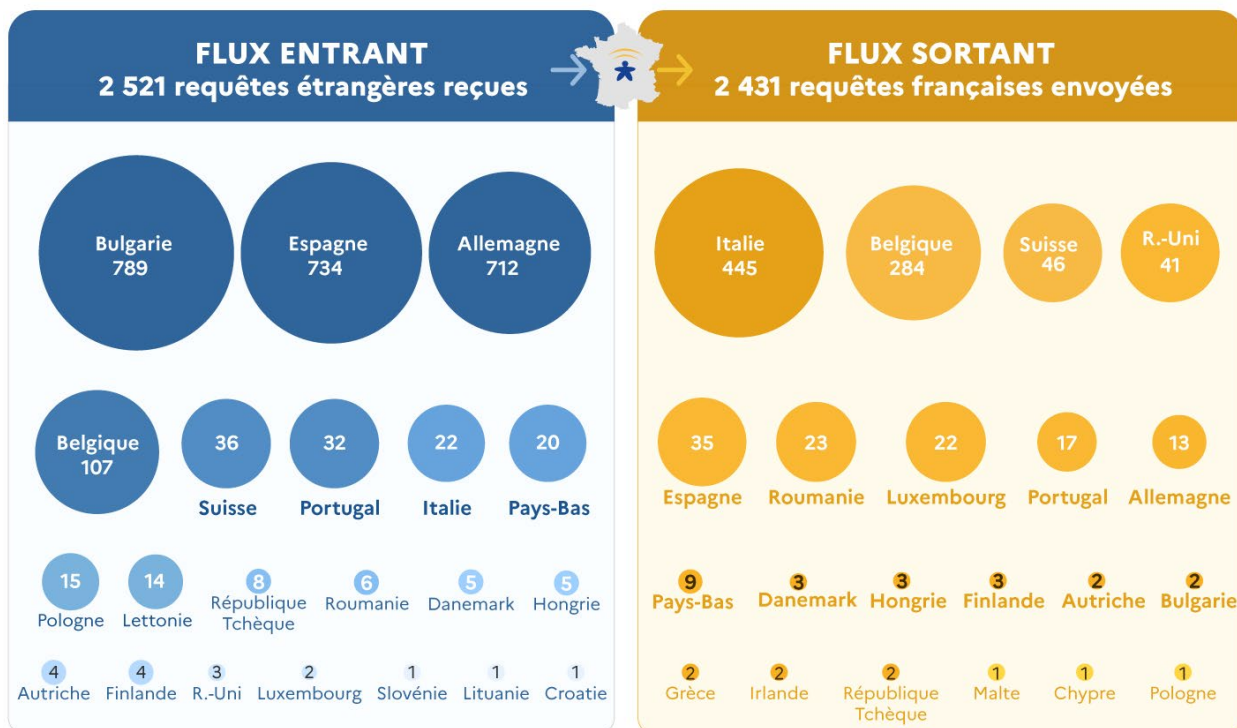
En mai 2024, le Cleiss a notamment mis en place une adresse de contact *SDL2 Business*¹ afin de répondre aux exigences des *Terms of Collaboration*. Ce service a pour but de mettre en œuvre de bonnes pratiques permettant une meilleure résolution des dossiers avec un taux et un délai de réponse améliorés.

En 2025, l'activité du *SDL2 Business* s'est intensifiée. Le Cleiss a ainsi pu apporter une assistance sur plus de 3 400 dossiers contre 900 sur la période de mai à décembre 2024, principalement en matière de maladie et de chômage :

▪ Répartition par risques



▪ Répartition par pays



¹ Également appelé *Service Desk Level 2 Business*, service d'assistance ou centre de service EESSI niveau 2 métier.

L'augmentation des saisines du service **SOLVIT**¹ pour des dossiers de protection sociale² a conduit la Commission européenne à émettre des consignes de collaboration entre les services SOLVIT et les centre de services EESSI (SDL2).

Aussi, le Cleiss et le centre SOLVIT France se sont-ils rapprochés et ont mis en place une coopération pour le traitement des cas concernant la coordination de la sécurité sociale. Les deux institutions ont décidé d'organiser des points trimestriels, le premier ayant été consacré à la fiabilisation de la nouvelle procédure de traitement des cas.

Le Cleiss est également chargé de gérer, pour le compte des organismes français de sécurité sociale, **l'annuaire européen d'EESSI** (IR). La fiabilisation des données relatives aux institutions françaises dans l'annuaire, objectif renouvelé dans le cadre de la COG 2025-2028, s'est poursuivie. À cet effet, le Cleiss, conformément à la décision n°E8 de la Commission administrative, a produit des notes sur les changements concernant la création, le changement de nom et la fermeture d'institutions, ainsi que des modifications de périmètres de compétences. Le Cleiss communique symétriquement à l'ensemble des institutions françaises les notifications de changements substantiels de l'IR émises par les autres États membres (41 notifications dans l'année).

Parallèlement à ces actions, le Cleiss accompagne les institutions françaises dans leur réflexion organisationnelle de gestion de leurs flux. À titre d'illustrations :

- Une étude relative à la création d'une nouvelle entité France Travail « la Direction de la Prévention des Fraudes et du Contrôle Interne » pour assurer la gestion des dossiers liés à la lutte contre la fraude ;
- Un guide de référence diffusé aux partenaires européens pour identifier la Caisse d'Allocations familiales compétente parmi les 101 CAF à l'aide de la recherche contextuelle et des paramètres d'identification, en particulier la couverture géographique.

L'année 2025 a été aussi l'occasion de réfléchir sur la **suite du marché conjoint de maintenance de RINA**, actuellement sous coordination de l'Italie, en participant à l'étude de ce sujet avec la Cnam. Le Cleiss a contribué aux nombreux échanges internes et participé au déplacement organisé au Danemark afin d'étudier les éventuelles possibilités de coopération avec ce pays qui a développé une version spécifique de RINA. Ces différents travaux ont été présentés aux organismes français en vue d'une prise de décision début 2026.

¹ Dispositif européen, SOLVIT offre un service gratuit afin de résoudre les problèmes rencontrés dans le marché unique par les citoyens et les entreprises, en raison d'une mauvaise application des règles du marché intérieur par les autorités publiques des États membres de l'UE.

² Environ 70 % des cas SOLVIT concernent l'interprétation et la mise en œuvre des réglementations européennes relatives à la coordination des systèmes de sécurité sociale.

II. LA COMMUNICATION GÉNÉRALE ET LA RÉPONSE AUX QUESTIONS DE TOUS LES PUBLICS AU CŒUR DES MISSIONS DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Cleiss s'est efforcé, après la crise sanitaire, de multiplier à nouveau les possibilités de contacts avec ses usagers.

Cette dynamique s'est traduite en 2025 par une forte mobilisation de ses équipes sur les salons et conférences, et une présence nettement supérieure à celle des années précédentes, afin de diversifier les publics sensibilisés et d'étendre les partenariats avec les acteurs de la mobilité internationale.

Elle se concrétise également par le maintien d'une permanence juridique quotidienne par téléphone, assurée 248 jours/an, service exigeant pour l'établissement mais particulièrement apprécié des particuliers et employeurs.

Enfin, malgré l'avènement des changements technologiques qui transforment profondément les usages, le Cleiss demeure attaché à diffuser sur son site internet une information toujours plus complète, multilingue et à jour sur la protection sociale en mobilité internationale, afin de rester une référence sur ce sujet.

1. LE CLEISS À LA RENCONTRE DE SES USAGERS

- En janvier, le Cleiss a participé au **Salon du Travail et de la mobilité professionnelle** à Paris afin de sensibiliser aux enjeux de protection sociale le public venu nombreux (plus de 20 000 visiteurs) potentiellement intéressé par un projet d'activité professionnelle à l'étranger. Cette présence a permis durant deux jours d'informer les visiteurs sur leurs droits et les démarches à anticiper.



- Le 26 mars 2025 s'est tenue la 15^{ème} édition du salon **S'expatrier, mode d'emploi**, dédié à la mobilité internationale et coorganisé par le Cleiss avec d'autres acteurs institutionnels de l'expatriation : Ministère des Affaires étrangères, Assurance retraite, Direction des impôts des non-résidents, notaires de France et Malakoff-Humanis. Cette manifestation se tient sous forme hybride permettant au public de participer sur place ou à distance. Le stand du Cleiss a enregistré une hausse de 20 % de ses visiteurs sur la journée, avec 357 personnes accueillies. Ces visiteurs sont pour moitié des retraités, le public jeune restant minoritaire.
- Pour la première année, le Cleiss a été partenaire de la **Maison de l'expatriation**, un espace d'information et d'accompagnement consacré aux projets de mobilité internationale ouvert du 14 mai au 17 juillet et accessible en ligne tout au long de l'année. Ce lieu s'adresse aux personnes envisageant une installation à l'étranger, en leur proposant un appui personnalisé ainsi qu'un ensemble de ressources : supports documentaires, informations pratiques et conférences thématiques.
- La **Soirée Expat 2025**, organisée le 16 octobre à l'auditorium du Groupe Le Monde, a fait salle comble avec plus de 500 demandes d'inscription. Trois tables rondes ont permis d'aborder notamment le thème de la protection sociale, auprès d'un public composé à 70% de personnes en phase de réflexion et à 25 % en cours de préparation à l'expatriation. L'intervention du Cleiss, diffusée en direct puis rediffusée, a totalisé 812 vues, complétées par une capsule vidéo dédiée atteignant près de 26 000 vues. Le stand du Cleiss a favorisé des échanges directs avec les participants. La présence d'une page dédiée au Cleiss dans l'édition papier du *Courrier International* et le dispositif numérique du groupe Le Monde (34 000 visites sur le site de l'événement et plus de 1 400 consultations de la page partenaire du Cleiss), ont contribué significativement à la visibilité de l'établissement.

- Cinquième destination favorite des Français et la deuxième hors Europe¹, le Canada fait l'objet depuis quelques années du salon **Étudier, s'installer, travailler, vivre au Canada** organisé par la compagnie Air Canada avec l'appui des réseaux d'information jeunesse (CIDJ, CRIJ, Info-Jeunes et Eurodesk France). Il se tient de novembre à décembre dans quatre grandes villes de France et chaque journée accueille jusqu'à 900 visiteurs. Le Cleiss y était présent sur trois dates (à Lyon, Lille et Paris) afin d'accompagner les projets de vie d'un public majoritairement jeune, souvent peu familier des questions de protection sociale.


- En étroite collaboration avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, le Cleiss a co-animé deux conférences conçues sous la forme d'une *check-list* à destination des futurs expatriés avec un volet dédié aux questions de protection sociale. La première s'est déroulée en présentiel au Salon du Travail. La seconde, tournée depuis le studio d'enregistrement du MEAE, a été diffusée en direct sur Youtube² le 20 mars 2025.


- Mieux informer le public sur l'articulation entre les instruments juridiques internationaux et les dispositifs d'assurance volontaire était l'un des engagements de la COG pour 2025. Dans ce cadre, le Cleiss s'est mobilisé tout au long de l'année aux côtés de la Cnav, de la Caisse des Français de l'étranger et de Malakoff Humanis autour de quatre conférences³ sur cette thématique spécifique.



¹ Rapport du Gouvernement sur la situation des Français établis hors de France 2025 - MEAE

² Chaîne YouTube FranceConsulaire : *Travailler à l'étranger : la check-list. Focus sur votre protection sociale*

³ Deux conférences à la Maison de l'expatriation (*Couverture santé et expatriation : partir serein et Expatriation : quels impacts sur votre retraite et comment les anticiper ?*), deux au salon *S'expatrier, mode d'emploi* (*La protection sociale : partir couvert et serein* et *Vivre sa retraite à l'étranger*) et une dernière à la Soirée Expat (*Expatriation et protection sociale : guide pratique*)

- Dans le cadre de la **Semaine de la mobilité en Europe** organisée par France Travail du 17 au 21 novembre, le Cleiss a animé l'un des onze webinaires programmés. L'intérêt du public pour la conférence intitulée *Découvrez la protection sociale en Europe : tout savoir sur les allocations chômage, la santé et la retraite* s'est notamment mesuré par un fort taux de participation (402 présents sur 574 inscrits).
- Cette année, le Cleiss a renforcé ses actions en direction des publics jeunes, en formation ou actifs, en s'appuyant notamment sur les structures d'information jeunesse. Ces actions ont pris la forme du référencement du Cleiss dans le dispositif *Boussole des jeunes*, d'un nouveau partenariat avec Eurodesk France lors du salon « S'expatrier, mode d'emploi », ainsi que d'une réunion d'information auprès des conseillers du réseau Info Jeunes de Seine-Saint-Denis. Elles visent à mieux faire connaître les ressources du Cleiss et à contribuer à la sécurisation des parcours dès les premières étapes.
- Dans cette même logique de sensibilisation, le Cleiss a apporté sa contribution au contenu d'une formation en ligne intitulée « Travailler à l'étranger » développée par le pôle formation de l'Université Paris Cité. Destiné aux étudiants et anciens élèves de la faculté Sociétés et Humanités, ce module repose sur des entretiens vidéo avec des experts institutionnels (URSSAF, France Travail, Bpifrance, Assurance vieillesse, etc.) et a pour objectif de fournir des repères clairs et opérationnels sur les enjeux juridiques et sociaux de la mobilité professionnelle internationale.



Enfin, en complément de ces actions à la fois de terrain et en ligne, le Cleiss a enrichi ses supports de communication en produisant **une vidéo sur « La coordination des systèmes de protection sociale »**. Réalisée en *motion design*, cette vidéo s'adresse à la fois aux professionnels et au grand public et vise à expliquer de manière claire et accessible les principes de la coordination internationale des régimes de protection sociale. D'une durée d'1'43'', elle repose sur des éléments de langage concis et pédagogiques. Elle constitue un outil de référence durable, destiné à être réutilisé dans le cadre des actions de formation et de communication du Cleiss.

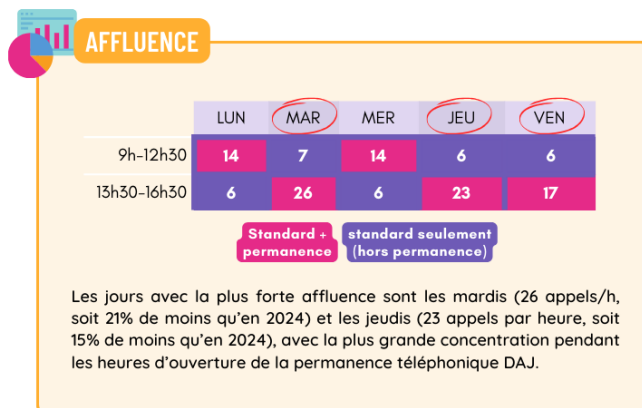
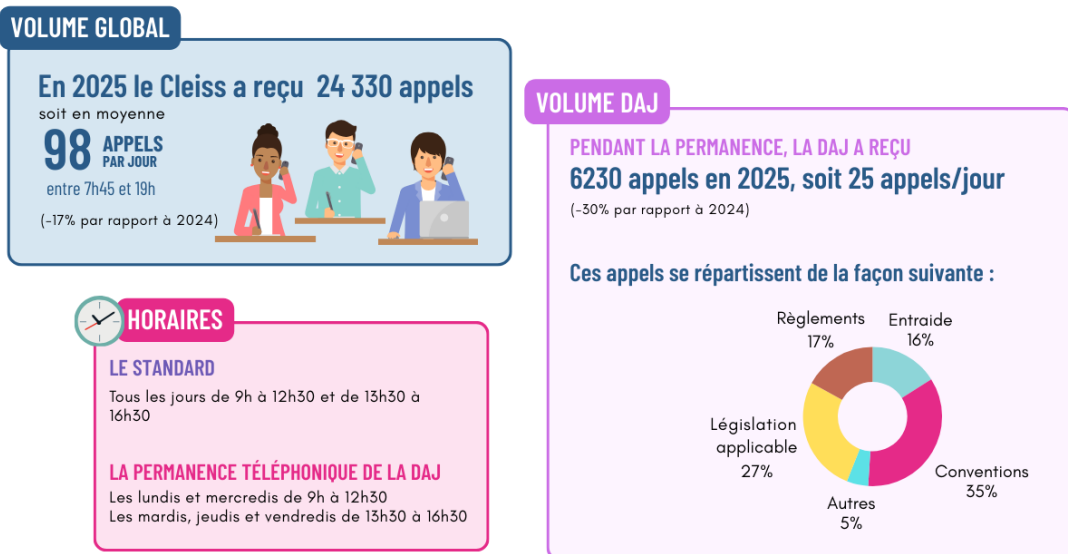


2. LA PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE, OUTIL PRÉCIEUX DE RENSEIGNEMENT PERSONNALISÉ ET D'IDENTIFICATION DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS AUX DROITS

Si le volume global d'appels reçus a diminué, la permanence téléphonique reste un outil précieux qui permet d'apporter une information directe et personnalisée aux usagers, tout en permettant au Cleiss de prendre connaissance de leurs préoccupations et problématiques nouvelles.

Les appels se répartissent de façon assez homogène entre les différents champs couverts par le Cleiss, avec toutefois une sollicitation plus importante sur l'application des conventions bilatérales de sécurité sociale et une demande toujours aussi importante sur la détermination de la législation applicable malgré le transfert des demandes de dérogations aux règles du détachement à l'Urssaf Nord – Pas-de-Calais.

Grâce à une disponibilité régulière, assurée tous les jours ouvrés, et à une réponse adaptée aux besoins, la permanence téléphonique renforce la qualité du service rendu et participe au maintien d'un lien de proximité avec les usagers. Ces derniers apprécient notamment de pouvoir joindre l'établissement sans rendez-vous préalable.



3. LA BAISSÉ IMPORTANTE DE LA CONSULTATION DIRECTE DU SITE INTERNET, APRÈS DES ANNÉES DE FORTE HAUSSE, ILLUSTRÉ LES NOUVEAUX USAGES

Après plusieurs années de progression continue, la fréquentation du site du Cleiss a connu une baisse marquée il y a deux ans, confirmée fin 2025 par une diminution de près de 25 % avec environ 2,4 millions de visiteurs dénombrés. Cette tendance peut s'expliquer par l'évolution générale des usages numériques et la multiplication des accès indirects à l'information via les moteurs de recherche et les outils d'intelligence artificielle. Le site conserve un rôle central comme source officielle et fiable d'information reconnue par ses partenaires (voir Annexe 1). Une réflexion sur les évolutions nécessaires pour garantir l'accès à ces informations est toutefois indispensable.

Sur le fond, l'actualisation des monographies se poursuit. Le retard accumulé pour les présentations des régimes des pays de l'Union européenne n'est pas encore totalement résorbé mais le travail progresse.

Ainsi, sur les 41 accords bilatéraux de sécurité sociale, y compris les décrets de coordination, 17 monographies (soit 41%) ont été actualisées au cours de l'année. Sont également en ligne sur le site des présentations de régimes de sécurité sociale de pays avec lesquels il n'existe pas d'accord de sécurité sociale avec la France à ce jour comme l'Australie, la Chine, la Colombie, la Russie.

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

- Le régime général des salariés (également disponible en allemand, espagnol, italien, arabe et portugais) ;
- Le régime des travailleurs indépendants ;
- Le régime des salariés du secteur agricole ;
- Le régime des non-salariés du secteur agricole.

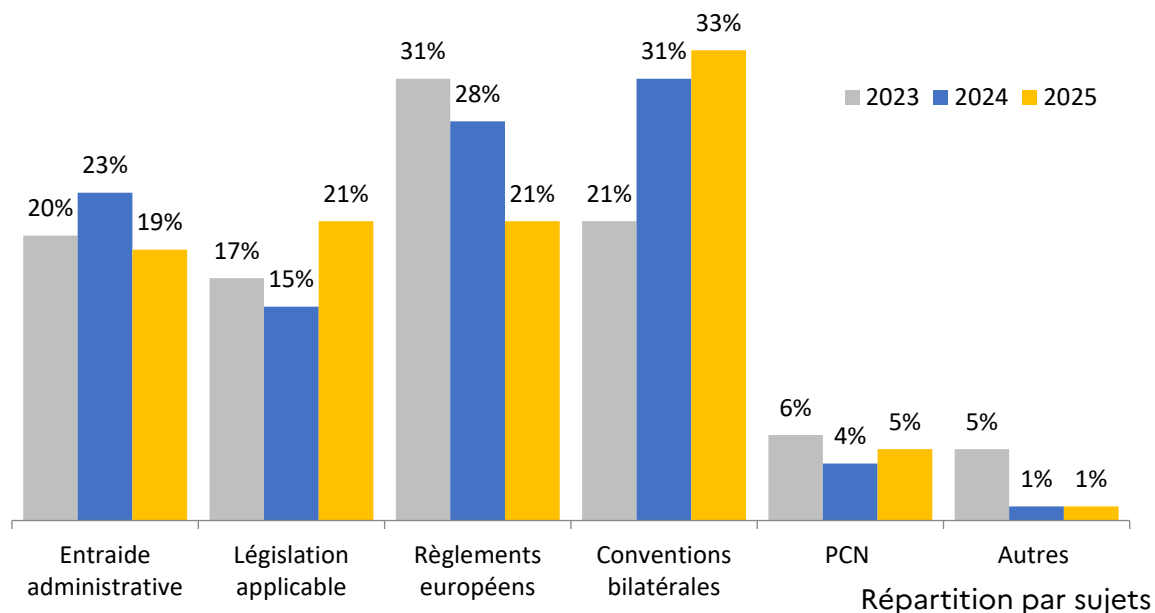
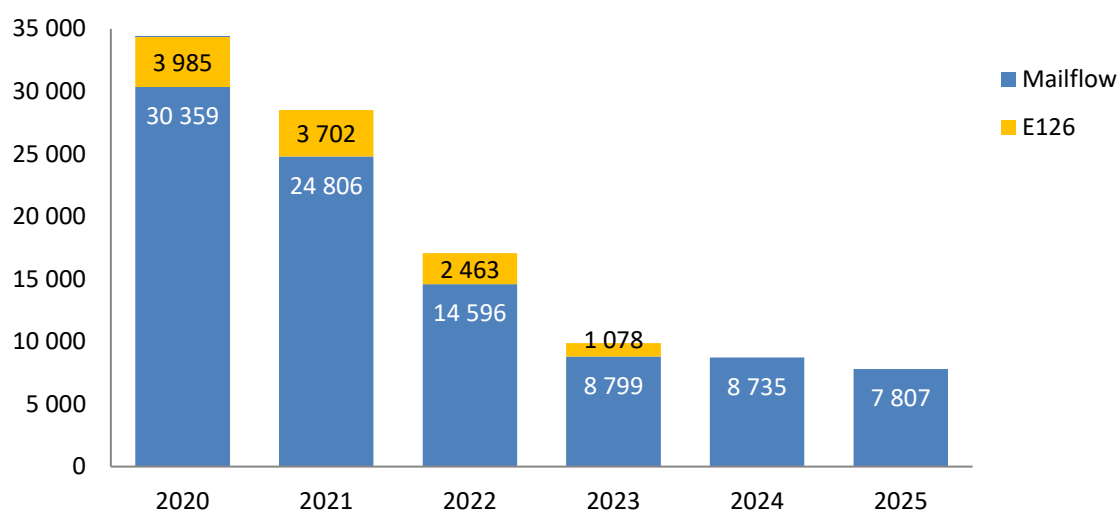
En complément de ces présentations, des fiches synthétiques sur les cotisations, particulièrement utiles aux employeurs, sont disponibles.

4. UN NOMBRE DE QUESTIONS POSÉES EN LÉGÈRE BAISSÉ MAIS QUI NE REFLÈTE PAS LA RÉALITÉ DES SOLLICITATIONS

Si le Cleiss est toujours très sollicité par les différents publics (assurés, organismes étrangers et français, entreprises, cabinets de conseil), il l'est désormais davantage par des canaux dématérialisés, soit par mail via le formulaire de contact ou via les

différentes adresses génériques, soit dans le cadre des échanges électroniques d'information sur la sécurité sociale (EESSI) ou par téléphone.

Le nombre des questions traitées par le Cleiss accuse une baisse d'environ 10 % : 7 807 questions contre 8 735 en 2024. Ce nombre inclut aussi bien les réponses aux questions portant sur la protection sociale en cas de mobilité internationale, que les formulaires de liaison transmis par des institutions des pays avec convention¹.



¹ À noter toutefois que ce chiffre, malgré les procédures mises en place dans l'attente de la mise en œuvre du SDSI, ne reflète pas l'exhaustivité des demandes traitées qui peuvent :

- ne pas faire l'objet d'un traitement via l'outil de courriers et ne sont donc pas comptabilisés ;
- ou encore, dans un souci d'optimisation, faire l'objet d'un traitement par lot car destinés au même organisme français compétent.

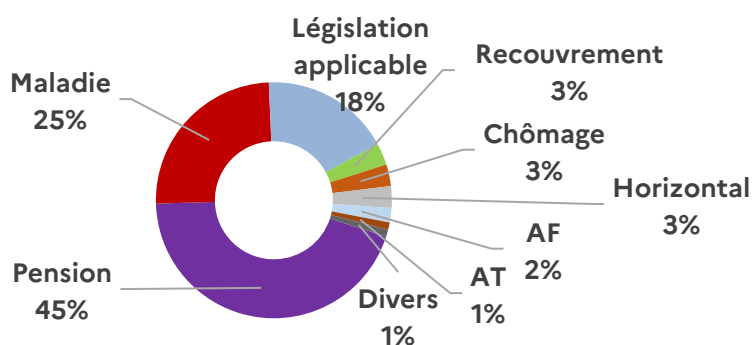
On remarque :

- une augmentation constante concernant les conventions bilatérales en lien direct avec l'activité soutenue des relations bilatérales en 2025 (Cf. supra I) ;
- une augmentation concernant le secteur de la législation applicable en raison de l'expertise que le Cleiss a acquise dans ce domaine ;
- une légère baisse concernant l'entraide administrative qui s'explique notamment par les actions menées en vue de limiter les échanges papier au profit des formulaires dématérialisés.

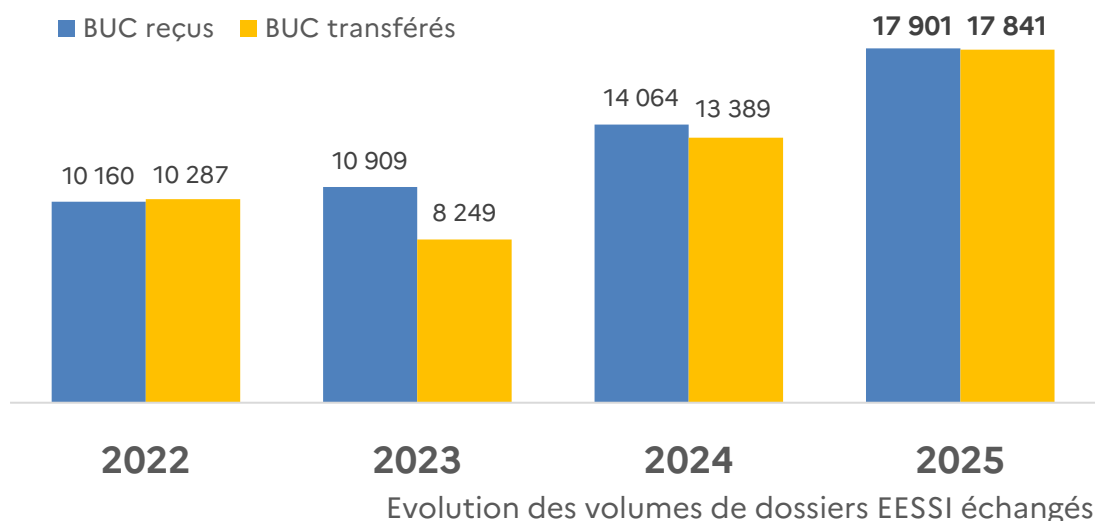
■ **L'activité de traitement des dossiers EESSI reste soutenue**

Le Cleiss a de nouveau été fortement sollicité en tant qu'organisme de liaison dans le cadre des échanges des dossiers EESSI, également appelés BUC (*Business Use Case*).

Comme les années précédentes, les risques maladie et pension représentent la majorité des transferts de BUC :



Avec 17 901 BUC reçus¹, la hausse est de 17 % par rapport à 2024 :



¹ Hors BUC législation applicable (LA_BUC_02 « détermination de la législation applicable » et LA_BUC_04 « notification de détachement »)

Le Cleiss a transféré 17 841 BUC aux organismes compétents, soit un taux de transfert très élevé de 99,66%, contre 95 % en 2024 (voir en annexe 2, la répartition détaillée des BUC transférés par le Cleiss).

Le nombre important de dossiers reçus peut s'expliquer à la fois par le fait que le Cleiss est l'organisme de liaison et par la complexité de l'organisation française. Celle-ci conduit les organismes étrangers à s'adresser au Cleiss pour identifier l'organisme français compétent et ne permet pas de désigner pour chaque BUC une institution par défaut, rôle que joue de fait actuellement le Cleiss.

Or, même si le taux de transfert des dossiers est plus que satisfaisant, outre leur caractère répétitif, ces procédures retardent le traitement des dossiers des assurés en créant artificiellement une étape supplémentaire. Il convient donc de rechercher des leviers d'amélioration, notamment par des actions sur les critères d'identification dans l'annuaire européen des institutions (IR) et par un effort de pédagogie auprès des partenaires étrangers, afin de favoriser l'identification directe des institutions françaises compétentes par les États membres.

III. LE CLEISS EST ÉGALEMENT SOLLICITÉ SUR DES DOSSIERS PONCTUELS ET D'ACTUALITÉ

Au-delà de ses missions quotidiennes, le Cleiss assure la diffusion de chiffres de plus en plus complets et répond à de nombreuses sollicitations, ponctuelles ou non, en lien avec son expertise particulière sur la mobilité internationale. Il a été questionné et entendu sur des sujets très divers mettant en jeu à la fois les principes et l'application des règles de la coordination des systèmes de sécurité sociale, sur lesquels il mobilise en même temps son expertise juridique, son expérience pratique et ses compétences statistiques.

1. LE RAPPORT STATISTIQUE 2024 FAIT RESSORTIR QUE PRÈS DE 10 MILLIARDS D'EUROS DE PRESTATIONS ONT ÉTÉ VERSÉS À L'ÉTRANGER

Mise en ligne le 2 décembre 2025, la 58^e édition du rapport statistique présente des informations agrégées, issues des organismes français de sécurité sociale, sur la mobilité des assurés des régimes français en Europe et dans le reste du monde.

Les données financières portent sur les montants des remboursements de soins de santé, des indemnités journalières, des rentes, pensions, allocations et prestations familiales versées à l'étranger, ainsi que sur les allocations d'assurance chômage. Les autres données concernent principalement le détachement des travailleurs, les flux migratoires et la présence française à l'étranger.

Cette publication et les éditions précédentes sont disponibles sur le site du Cleiss. Les données sources des tableaux, graphiques et cartes y sont téléchargeables.

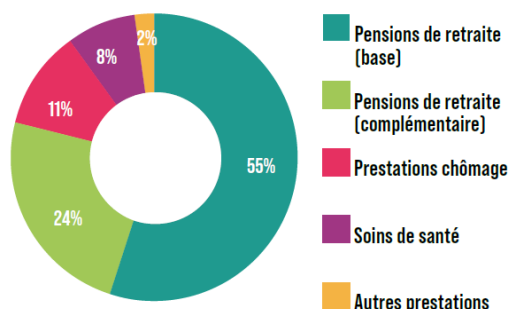
Afin de rendre l'information plus lisible, l'amélioration du rapport se poursuit d'année en année, avec davantage de chiffres clés, des infographies, des tableaux plus synthétiques et des commentaires enrichis.

■ Quelques chiffres clés du rapport statistique 2024

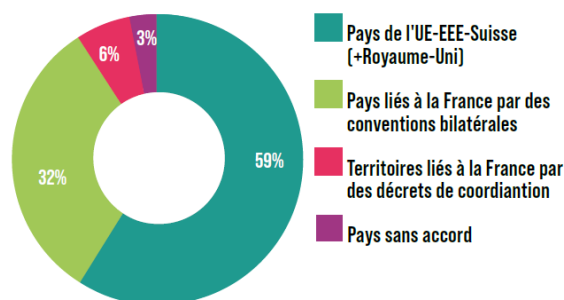
Les paiements réalisés par la France vers l'étranger s'élèvent à 9,9 milliards d'euros, en application des règlements européens, des accords bilatéraux de sécurité sociale et de la législation interne, contre 9,4 milliards d'euros en 2023, soit une hausse de 439 millions d'euros.

À périmètre constant, cette progression s'explique principalement par l'augmentation des prestations de chômage (+118 millions d'euros) et par les revalorisations des pensions de retraite de base et complémentaire (+273 millions d'euros et +129 millions d'euros respectivement). Par ailleurs, l'intégration de nouvelles données — les pensions de vieillesse du FSPOEIE et les pensions de retraite complémentaire des indépendants (RCI) — a contribué à cette hausse à hauteur de 26 millions d'euros.

Répartition par prestations



Répartition par zone de pays



59 % des sommes sont versées dans un pays de la zone UE-EEE-Suisse-Royaume-Uni, 32 % vers des pays ayant signé une convention bilatérale de sécurité sociale avec la France, 6 % vers les territoires bénéficiant un décret de coordination avec la France et enfin 3 % vers les pays sans accord.

■ Collecte des questionnaires européens en 2025

Comme les années précédentes, le Cleiss a transmis les 11 questionnaires attendus par la Commission, complétés des données consolidées des différents régimes. Après des changements ces dernières années, le calendrier de collecte des questionnaires est maintenant arrêté sur deux périodes :

- Au 1^{er} juin N+1 : prestations chômage, CEAM, soins de santé transfrontaliers, formulaire A1, pensions, prestations familiales ;
- Au 4 septembre N+1 : prestations maternité /paternité, recouvrement et fraude et erreurs

Il est essentiel de respecter ce calendrier de collecte. A défaut, les données françaises risquent d'être absentes dans les rapports thématiques annuels réalisés par la Commission.

■ « Décryptage »

Le bulletin des études et analyses du Cleiss, apporte chaque année des analyses approfondies sur des sujets d'actualité

Publié en août 2025, le 31^e numéro, intitulé « 2023 semble marquer la fin de l'impact direct de la crise sanitaire sur les dépenses relatives aux soins de santé internationaux », dresse un état des lieux des soins de santé internationaux, qu'il s'agisse des dépenses de soins en France pour les assurés des régimes étrangers ou des dépenses de soins à l'étranger pour les assurés des régimes français.

Ce numéro met en évidence qu'en 2023, la majorité des données relatives aux remboursements de soins de santé internationaux sont revenues à des niveaux comparables à la période pré-Covid-19, suggérant ainsi la disparition des effets directs de la pandémie.

Les « dettes » enregistrées en 2023 demeurent toutefois les plus élevées de la décennie, phénomène qui s'explique vraisemblablement par un effet de rattrapage lié aux opérations de paiement et de présentation des factures de soins.



■ Une première réunion du comité de pilotage organisée le 5 juin 2025

Afin d'assurer un pilotage optimal de la convention statistique tripartite, le Cleiss a organisé un premier comité de pilotage sous la présidence de la DSS. Cette réunion a permis de rassembler l'ensemble des caisses nationales signataires : la Cnam, le CNSE, la Cnav, la Cnaf, la CCMSA, l'Urssaf – Caisse nationale, le GIE Agirc-Arrco et France Travail. Ce rendez-vous a été l'occasion de faire un point détaillé sur la mise en œuvre de la convention statistique avec chacun des fournisseurs de données, de recueillir les difficultés et les attentes lorsqu'elles existent, d'échanger avec les caisses et d'avancer ensemble sur les projets.

La DSS a souligné les progrès et améliorations réalisées sur le rapport statistique. Un bilan de la collecte des questionnaires européens à transmettre chaque année à la Commission Européenne a également été dressé. Il ressort que sur les 11 questionnaires attendus, deux posent davantage de difficultés : celui relatif à la fraude et aux erreurs, et celui concernant le recouvrement.

Il a été rappelé aux caisses nationales que le Cleiss réalise des études et qu'il est tout à fait possible d'en produire à leur demande comme ce fut le cas avec la Cnaf (*Décryptage n°30 : Les prestations familiales versées par la France à l'étranger entre 1968 et 2021*) ou encore de participer à des projets communs.

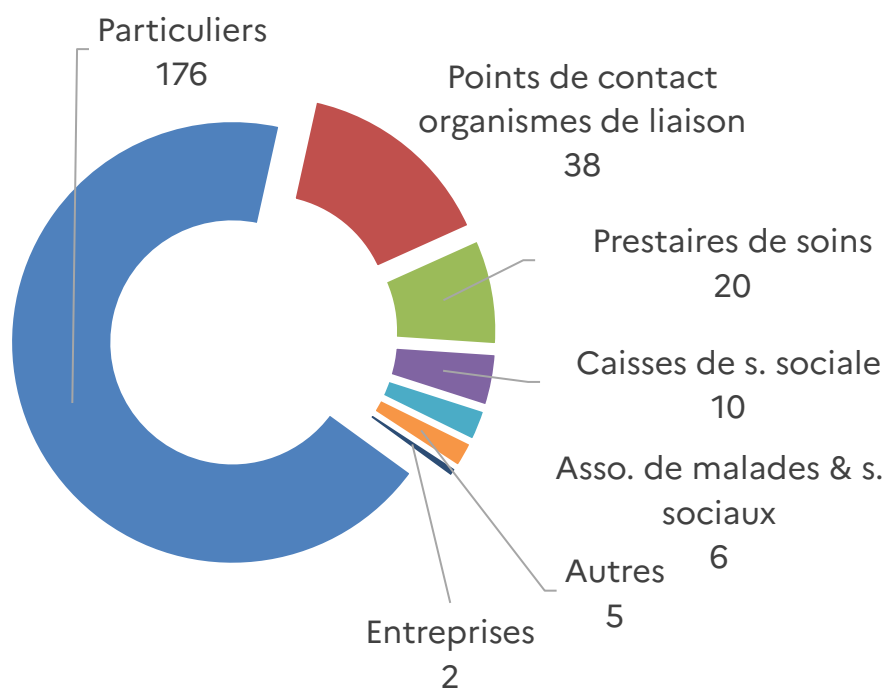
2. LE PCN TOUJOURS SOLlicitÉ ET AU SOUTIEN DE DIFFÉRENTS PROJETS, NOTAMMENT EN VUE D'UNE MEILLEURE INFORMATION SUR LES SOINS TRANSFRONTALIERS

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. Pour la France, cette mission est assurée par le Cleiss.

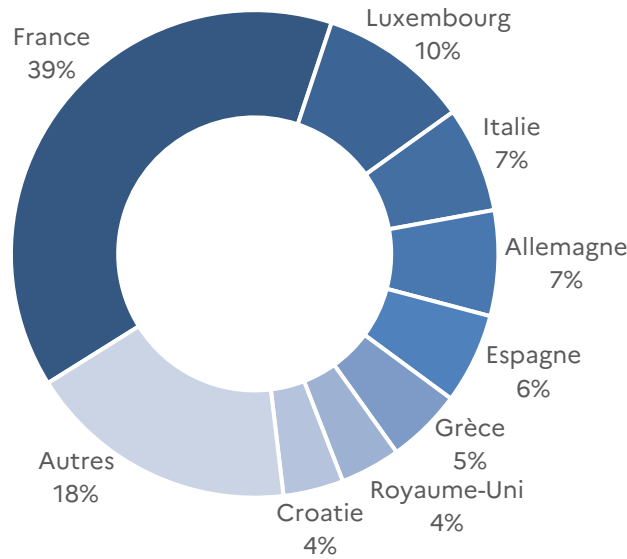
A ce titre, le Cleiss a traité 256 demandes en 2025 contre 352 en 2024 (-27 %). Cette diminution s'explique par plusieurs facteurs déjà observés ces dernières années : réorganisation interne, mise à disposition d'informations sur d'autres sites (Assurance maladie, Your Europe) et transit des questions désormais via EESSI. Le délai moyen de traitement des demandes a été divisé par deux, pour atteindre 8 jours.

■ Qui sollicite le PCN ?

La structure des sollicitations reste stable par rapport à 2024. Les **particuliers** représentent la grande majorité des demandes (69 %, contre 67 % l'an passé), loin devant les **Points de Contact Nationaux et les organismes de liaison** qui cumulent 15 % des requêtes :

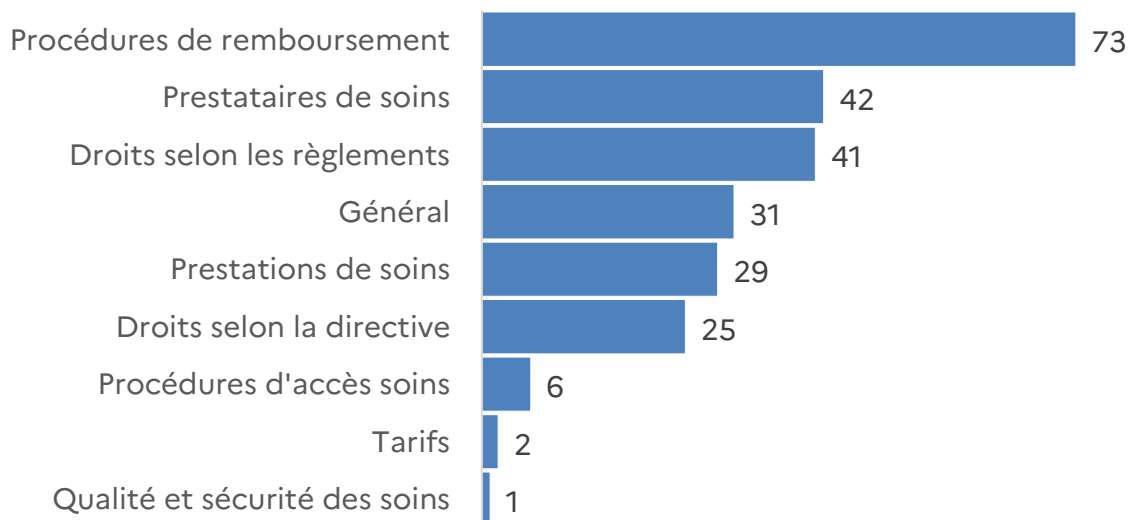


Les questions proviennent principalement de la France, du Luxembourg, de l'Italie et de l'Allemagne.



■ Typologie des demandes

La majorité des interrogations portent sur la procédure de remboursement des soins de santé, soit 29 % (proportion identique à 2024), suivies de questions sur les droits aux soins de santé dans le cadre des règlements européens n°883/2004 et n°987/2009 (16 %), sur les prestataires de soins (16 %), des questions d'ordre général en lien avec la santé (12 %) et enfin les prestations de soins en France (11 %). Les questions ont également porté cette année sur les droits des assurés en application de la directive n°2011/24/UE du 9 mars 2011 relative aux droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers (10 %).



■ Enrichissement de l'information diffusée

Le Cleiss s'emploie parallèlement à fournir une information complète sur la partie dédiée au PCN de son site internet, régulièrement actualisée. Les mises à jour effectuées en 2025 concernent :

- les pages des systèmes de santé français et espagnol. La mise à jour se poursuivra tout au long de l'année 2026 pour les autres États membres ;
- la diffusion des conventions de coopération transfrontalières en matière de réa-néonatalogie avec les deux centres hospitaliers de Charleroi en Belgique ;
- la foire aux questions « CEAM » revue et complétée notamment par une question sur la reconnaissance des prescriptions et ordonnances transfrontalières ;
- la diffusion des supports d'information élaborés par la Commission européenne en matière de maladies rares notamment avec les réseaux européens de référence (ERN)¹.

Le 26 novembre, le Cleiss a participé à la réunion annuelle des points de contacts nationaux et des membres du groupe d'experts organisée par la Commission européenne. L'ordre du jour portait notamment sur :

- la présentation des données 2024 issues de la collecte de données annuelle sur l'application de la Directive ;
- la fraude à la facturation pour les soins reçus à l'étranger ;
- un point d'actualité sur l'étude sur la télémédecine (applicabilité des législations européennes sur les services de télémédecine) ;
- les ateliers sur les maladies rares.

Sur ce dernier point, afin d'améliorer l'information aux patients, la Commission a financé l'organisation sur les deux dernières années de 12 ateliers nationaux comprenant un focus sur les maladies rares et les réseaux européens de référence. Le Cleiss a participé à l'atelier organisé par la France à Strasbourg et suivi deux des ateliers organisés par les États membres : République Tchèque le 26 septembre, Allemagne et Pays-Bas conjointement le 30 octobre.

Le Cleiss poursuit sa coopération avec TRISAN, le Centre de compétences tri-national (France, Allemagne, Suisse) pour la coopération transfrontalière dans le domaine de la santé. Il a ainsi participé à trois réunions en 2025 sur des sujets liés aux problématiques d'accès aux soins de santé, à la détermination de la législation applicable et du droit aux prestations du régime concerné.

¹ Il s'agit de réseaux mettant en relation des prestataires de soins de santé dans toute l'UE et ayant pour mission de soigner des patients atteints d'une maladie rare, souffrant de maladie à faible prévalence et complexe. Les ERN mettent ainsi en commun leur connaissances, leur expérience et expertise pour aider les professionnels de santé à établir un diagnostic et proposer le meilleur traitement possible.

■ **De nouvelles coopérations : l'Observatoire franco-belge de la Santé**

Le 9 octobre, le Cleiss a été invité au forum transfrontalier dédié au thème « Regards croisés sur la prise en charge de la santé » par l'Observatoire Franco-belge de la Santé (OFBS) dans les locaux du Centre Hospitalier de Mouscron, à la frontière belge.

L'OFBS est une structure réunissant des acteurs belges et français intéressés par la prise en charge transfrontalière des soins de santé.



Le Cleiss a ouvert la journée en présentant la réglementation européenne en matière de droits aux soins de santé en cas de mobilité transfrontalière. Cet événement a été l'occasion d'échanges autour du rôle de l'OFBS, des enjeux de la prise en charge transfrontalière dans les modèles belges et français et des perspectives de coopération.

3. L'EXPERTISE DU CLEISS AU SERVICE DES CORPS D'INSPECTION ET DES JURIDICTIONS

En 2025, le Cleiss aura été sollicité pas moins de 8 fois par les institutions qui font appel à son expertise et son expérience dans le domaine de la mobilité internationale.

- En février, dans le cadre de leur mission conjointe sur **l'évaluation de la pérennité du modèle économique de la Caisse des Français de l'Étranger (CFE)**, l'inspection des affaires sociales (IGAS) et l'inspection générale des finances (IGF) ont auditionné le Cleiss. Les échanges ont notamment porté sur la coordination au titre des accords internationaux de sécurité sociale, leur articulation avec la CFE et l'existence de dispositifs analogues dans les pays partenaires.
- Le 12 mars, lors de la 42^{ème} Assemblée des Français de l'étranger, le Cleiss a présenté à la Commission des affaires sociales un état des lieux des accords internationaux de sécurité sociale et leur articulation avec la CFE.
- En septembre, la Cour des comptes a auditionné le Cleiss, dans le cadre de son programme d'**évaluation des politiques publiques, sur la fraude aux prélèvements sociaux et au travail dissimulé.**

- En novembre, l'IGAS a sollicité à deux reprises le Cleiss : d'abord dans le cadre de sa **mission sur la transition entre le régime de l'assurance chômage et la retraite**, puis dans le cadre de sa mission **d'évaluation du contrôle de résidence en France pour l'accès aux prestations sociales**.
- Toujours en novembre, la Cour de cassation a saisi le Cleiss afin d'obtenir des précisions sur la **procédure de retrait du certificat de détachement et ses conséquences**. Le Cleiss a notamment apporté un éclairage sur les mécanismes de coopération prévues par les règlements européens de coordination.
- Enfin, fin 2025, le Cleiss a été sollicité par la Cour des comptes dans le cadre de la rédaction de son rapport public et conjointement par l'IGAS et l'IGF pour une mission relative au **régime des micro-entrepreneurs**.

4. LA CONTRIBUTION AUX MISSIONS DE L'AUTORITÉ EUROPÉENNE DU TRAVAIL (AET)

Le Cleiss a été invité à participer à la **Conférence européenne des caisses de congés du Bâtiment (CIBTP)**, organisée sous l'égide de l'AET, qui s'est tenue à Paris le 3 juin et a réuni des représentants d'une dizaine de pays européens dont l'Allemagne et l'Italie. Cette conférence avait pour principaux objectifs de partager des informations et d'échanger sur les bonnes pratiques entre pays européens, au bénéfice des entreprises et des salariés du BTP, de faire sensibiliser aux droits et devoirs des entreprises et des salariés en situation de détachement, et de stimuler la coopération future entre les pays intéressés.

Dans la continuité du séminaire à Madrid en 2024 entre la France, l'Italie, l'Espagne et le Portugal, le Cleiss a également participé la préparation d'une **réunion bilatérale entre la France et le Portugal** dans le cadre d'une visite d'étude sous l'égide de l'AET. Cette rencontre qui s'est tenue les 20 et 21 novembre a abordé plusieurs sujets : la coopération dans la lutte contre la fraude, l'assistance et la coopération en matière de recouvrement transfrontalier, la gestion des suites d'une modification de la législation applicable, les échanges de données ainsi que la prise en charge des soins de santé des pensionnés.

Enfin, dans le cadre de cette intervention de l'AET dans la coordination des systèmes de sécurité sociale, le Cleiss a :

- coordonné la réponse de la France à plusieurs enquêtes de l'AET sur la dématérialisation de la Sécurité sociale en France ;
- accompagné plusieurs organismes français pour la participation à la Tech Conference 2025 Bratislava ;
- assuré une partie de la formation des formateurs européens sur les évolutions du modèle commun des données d'EESSI (CDM) ;
- participé à une rencontre d'EESSI SPOC à Bratislava.

5. L'APPUI AUX PARTENAIRES FRANÇAIS SUR LA LÉGISLATION APPLICABLE

En 2025, le Cleiss a poursuivi sa participation au groupe *ad hoc* sur la révision du guide sur la législation applicable, contribuant à la rédaction et à la finalisation du *Practical Guide* (AHG), actuellement en cours de validation auprès de la Commission européenne. Il a également pris part à une dizaine de réunions du sous-groupe dédié à la pluriactivité.

La coordination avec ses partenaires habituels — Urssaf Nord-Pas-de-Calais et Île-de-France, CNAM, CCMSA, DGT, ENIM, MGEN... — s'est poursuivie afin de consolider des positions communes sur des dossiers complexes et atypiques, tels que la pluriactivité, le télétravail, le retrait des formulaires A1, les stagiaires, les régimes spéciaux ou les ressortissants d'États tiers.

Le Cleiss reste l'institution compétente pour étudier les **demandes de maintien dérogatoire au régime français émanant des régimes spéciaux** et les adresser à l'autorité de l'autre État pour décision. Ainsi, en 2025, sur les 47 demandes provenant de la Camieg, de la Cavimac, de la CPRPF et de la Banque de France :

- 16 ont abouti à un accord de maintien,
- 9 à un refus (7 du Cameroun et 2 de l'Italie),
- 22 restent en cours d'instruction ou en attente de décision de l'institution étrangère.

Le Cleiss, a également mené des **actions de sensibilisation et de diffusion des règles de détermination de la législation applicable** dans le cadre des accords internationaux auprès :

- du MEAE, en matière de protection sociale de ses stagiaires en mobilité dans des établissements à l'étranger, hors Union européenne ;
- de France Éducation international, établissement placé sous la tutelle du ministère de l'Éducation nationale, concernant le statut des assistants de langue à l'étranger ;
- de France Travail, concernant la couverture accident du travail et maladie professionnelle des demandeurs d'emploi à l'étranger ;
- de la Caisse d'assurance vieillesse des experts-comptables et des commissaires aux comptes (Cavec), pour mieux appréhender les circuits en matière de détermination de la législation applicable en cas de retrait du document portable A1.

Enfin, le Cleiss a participé à trois conférences organisées par le Cindex, club inter-entreprises sur les stratégies et politiques de mobilité internationale. Dans ce cadre, il informe les entreprises sur les sujets d'actualité en matière de protection sociale à l'international et apporte son expertise sur le détachement et l'expatriation.

■ La lutte contre la fraude, notamment transnationale, et le recouvrement transfrontalier : une priorité

Le Cleiss appuie les corps de contrôle nationaux en apportant son expertise et en assurant la liaison avec les organismes de sécurité sociale étrangers.

Dans le cadre de la Mission interministérielle de coordination anti-fraude (MICAF), il a continué à participer aux groupes de travail animés par le Groupe national de veille, d'appui et de contrôle (GNVAC) et notamment aux réunions du Groupe opérationnel national anti-fraude (GONAF LTI) qui coordonne les échanges entre les différents acteurs.

Par ailleurs, le Cleiss est identifié comme l'un des pivots du recouvrement des créances transfrontalières (cotisations et prestations), sujet à fort enjeu financier et juridiquement complexe pour les institutions françaises et étrangères.

Depuis octobre 2021, le Cleiss organise des échanges réguliers sur le recouvrement transfrontalier entre le réseau des Urssaf et les institutions suisses compétentes, en lien avec la DSS et l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS). Ces discussions ont permis d'examiner les difficultés rencontrées par les organismes gestionnaires français et suisses en matière d'affiliation et de recouvrement forcé. Elles ont contribué à une meilleure compréhension des procédures et des législations nationales, tout en favorisant la coopération et en identifiant des pistes d'amélioration.

Devant la complexité de la réglementation en matière de recouvrement de créances et de cotisations de sécurité sociale, le Cleiss :

- fournit un appui aux organismes de protection sociale étrangers et français afin d'améliorer l'entraide administrative, notamment dans les dossiers contentieux à fort enjeu ;
- assure des formations comme celle proposée en octobre à la Cnam sur le recouvrement transfrontalier dans le cadre des accords internationaux.

IV. UNE ANNÉE ACTIVE POUR LA GESTION INTERNE

L'adoption de la COG et du SDSI a déjà commencé et continuera de produire des effets sur la gestion interne de l'établissement, en parallèle des évolutions juridiques importantes dans le domaine des ressources humaines. Au-delà des premières réalisations en matière de contrôle interne, l'année 2025 a été marquée par plusieurs chantiers RH d'envergure tels que la reclassification des salariés de droit privé, la préparation de changements majeurs en matière de protection complémentaire des fonctionnaires, le changement programmé du logiciel de gestion du temps, mais aussi par le début de la mise en œuvre du SDSI. Ces travaux n'ont pas empêché le Cleiss d'accueillir aussi, et avec plaisir, de nombreux jeunes en formation venant d'horizons divers.

1. A L'ISSUE D'UN PREMIER AUDIT, LE CONTRÔLE INTERNE DOIT SE METTRE EN PLACE

Les conclusions de la mission sur le contrôle interne, engagée en mai 2024, ont été présentées au Conseil d'administration le 11 mars 2025. Leur mise en œuvre doit sécuriser l'atteinte des objectifs stratégiques fixés dans la nouvelle COG, mais aussi contribuer à maîtriser les risques de gestion, en particulier budgétaires (masse salariale et dépenses de fonctionnement).

La mission a mis en exergue les points suivants :

- des objectifs clairement définis (COG) ;
- une cartographie des risques associés, à finaliser à partir de la version élaborée dans le cadre de la phase de diagnostic, et à actualiser ;
- un dispositif pour assurer la mise en place d'un référentiel et d'un plan de contrôle associé reste à construire. Le Cleiss doit aussi s'organiser pour analyser le résultat des contrôles, s'assurer de la mise en œuvre effective des mesures correctrices, actualiser régulièrement son plan de contrôle pour l'adapter aux réalités évolutives de son contexte.

En 2025 ont été rédigées de premières fiches de procédure : organisation des instances, processus en matière de ressources humaines par exemple. Le travail sera à poursuivre en 2026. Le déploiement de nouveaux outils dans le cadre du SDSI doit permettre d'automatiser certains contrôles, par exemple dans la gestion du temps.

D'ores et déjà, afin de mieux maîtriser ses activités, le Cleiss a mis en place des suivis à plusieurs niveaux, par exemple :

Les suivis mensuels de l'audience du site institutionnel du Cleiss mis en place voici 3 ans permettent à présent de mesurer la volumétrie des visiteurs et visites, et surtout de mieux connaître les pages et rubriques les plus demandées. En 2025, les monographies des pays les plus consultées sont : La France, suivie de l'Algérie, la Belgique, l'Espagne, la Tunisie, l'Allemagne, les États-Unis, le Maroc et enfin la Polynésie française.

La mise en place en 2023 du tendancier de la masse salariale et ses améliorations progressives permettent de confirmer à présent qu'il représente un outil précieux d'aide à la prise de décision, notamment pour la préparation de la COG. Les outils permettant la prévision et le suivi de l'exécution des dépenses de fonctionnement et d'investissement de l'établissement ont été améliorés et permettent une meilleure lisibilité.

2. DEUX CHANTIERS RH D'ENVERGURE : RECLASSIFICATION DES POSTES DES AGENTS SOUS CONVENTION COLLECTIVE UCANSS ET PROTECTION SOCIALE COMPLÉMENTAIRE DES AGENTS PUBLICS

Comme tous les organismes dont les agents sont rattachés à la convention collective du régime général, le Cleiss a procédé en 2025 à une revue générale des classifications de ses employés et cadres de droit privé. Mené de manière uniforme et en concertation avec la représentante élue du personnel, ce processus a permis de notifier à chaque agent concerné son nouveau positionnement. Il s'est accompagné d'ajustements de rémunération, sous la forme d'augmentations générales ou, pour certains personnels, d'un resoclage de leur niveau de qualification, avec effet rétroactif au 1er janvier 2025.

Cette opération de reclassification s'est traduite par un changement de niveau pour 12 agents. Par ailleurs, cinq agents recrutés récemment ont également bénéficié du resoclage de leur qualification. Au total, 74 points ont été mobilisés dans ce cadre, tandis que trois points mensuels ont été attribués aux autres agents relevant de la convention UCANSS.

L'année 2025 a également été consacrée à la préparation de la mise en œuvre au sein du Cleiss du nouveau régime de protection sociale complémentaire de la fonction publique. Les agents de droit public bénéficieront ainsi du dispositif complémentaire des ministères sociaux, comprenant une couverture santé obligatoire et une couverture prévoyance facultative.

3. LE CLEISS A FÊTÉ LES 80 ANS DE LA SÉCURITÉ SOCIALE LE 6 OCTOBRE

Il y a 80 ans, les ordonnances des 4 et 19 octobre 1945 mettaient en place le système français de Sécurité sociale. À l'occasion de cet anniversaire, la Sécurité sociale a été mise à l'honneur au travers d'événements organisés par toutes les entités qui la composent. Le Cleiss s'est



associé à cette célébration en organisant, le 6 octobre, une journée conviviale dans ses locaux. Petit déjeuner, buffet, quiz et supports de communication ont ponctué cette rencontre, qui a permis de rappeler, de manière ludique et accessible, l'histoire, les valeurs et les principes fondateurs de la Sécurité sociale.

4. LE DIALOGUE SOCIAL AU CLEISS

Depuis son installation en 2023, le comité social d'administration est l'instance au sein de laquelle se déroule l'essentiel du dialogue social au sein du Cleiss, car elle représente les agents quel que soit leur statut. Le CSA s'est réuni à cinq reprises en 2025 : le 23 janvier, le 18 mars, le 17 juin (pour deux séances) et le 25 juin. Il a également été convoqué en septembre puis en décembre pour une séance dédiée plus particulièrement aux conditions de travail.

L'instance a notamment pu débattre de la politique salariale et se tenir informée de la nouvelle classification des agents Ucanss. Des échanges ont également porté sur le bilan de la précédente COG, les orientations de la COG 2025-2028 et sur le SDSI. Le CSA a émis un avis favorable à la COG 2025-2028 avant son adoption.

5. LE CLEISS A ACCUEILLI 8 STAGIAIRES ET APPRENTIS EN 2025

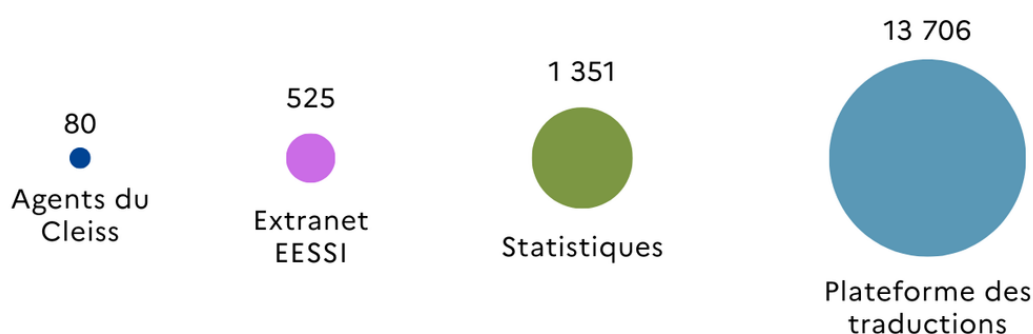
Le Cleiss a accueilli six stagiaires en 2025 pour des durées variables (jusqu'à 6 mois), ainsi que deux apprenties. Cette politique d'accueil, outre qu'elle permet d'appuyer les agents du Cleiss dans leurs travaux, est également de nature à faciliter des recrutements ultérieurs ciblés sur des compétences particulières. Elle fait partie des objectifs de la COG 2025-2028 et doit être poursuivie en créant notamment des liens privilégiés avec certains établissements d'enseignement supérieur spécialisés dans les domaines qui intéressent particulièrement le Cleiss : langues étrangères, droit international et social, formations administratives.

6. SYSTÈMES D'INFORMATIONS : METTRE EN ŒUVRE LE SDSI TOUT EN ASSURANT L'EXPLOITATION COURANTE AU SERVICE DES AGENTS ET DES PARTENAIRES

Avec la préparation et l'adoption du SDSI 2025-2029, l'année 2025 aura été marquée par une forte charge de travail et de nombreuses réalisations dans le domaine des systèmes d'information, notamment :

- Le projet de remplacement de la solution de gestion du temps de travail des agents — l'actuelle n'étant plus maintenue par le prestataire ;
- Le renforcement des liaisons de données ;
- Le nouveau marché de téléphonie avec l'opérateur Orange (comprenant également la visioconférence et le wifi), le précédent arrivant à échéance début 2026 ;
- La mise en place des environnements de développement du SDSI et les formations afférentes des équipes ;
- Les premières étapes du projet de convergence des flux de demandes externes ;
- L'acquisition des licences DEEPL PRO en vue d'optimiser les traductions ;
- Les prototypes de composants du futur « portail agent » répondant aux besoins de gestion du bâtiment (signalement des incidents, réservation de salles), de la documentation et de l'activité.

Par ailleurs, de façon pérenne, le Cleiss prend en charge les demandes d'intervention informatique de ses agents et des agents des organismes de protection sociale disposant de compte utilisateurs sur l'une des applications qu'il met à disposition. Le support est entièrement réalisé en interne par les équipes de l'établissement. Voici donc la situation des différents utilisateurs pour l'année 2025 :



Concernant les demandes d'intervention adressées au Cleiss par le biais de la solution de « ticketing », après une baisse significative en 2024, on constate une légère hausse de 4,7 %, soit 890 en 2025. Cela correspond à une moyenne d'environ quatre demandes de support quotidiennes.

Le délai moyen de résolution des demandes support augmente de 31 % mais reste raisonnable avec une durée légèrement supérieure à cinq jours. Cette

augmentation est imputable à une disponibilité réduite des agents du fait des travaux du SDSI, ainsi qu'à une multiplication des demandes complexes ou anticipées.

La plateforme des traductions, outre son nombre élevé d'utilisateurs internes et externes (3 024 comptes actifs), continue à être très sollicitée avec une augmentation de fréquentation de + 2,4 % (197 444 sessions en 2025 contre 192 818 en 2024).

Dans leur grande majorité, les taux de disponibilité des services applicatifs du Cleiss ont été extrêmement satisfaisants en 2025. Les applicatifs affichent des taux équivalents ou supérieurs à la référence des bonnes pratiques que l'on retrouve dans les contrats de niveaux de service (SLA des contrats d'hébergement) commerciaux.

7. LE CLEISS A ADOPTÉ 3 BUDGETS EN 2025 POUR TENIR COMPTE DU VOTE DE LA NOUVELLE COG EN MILIEU D'ANNÉE

Le budget initial (BI) a été conçu pour permettre de faire face aux charges de fonctionnement dans l'attente de l'adoption d'une trajectoire budgétaire 2025-2028 en mesure d'accompagner la mise en œuvre de la COG.

Le 1^{er} budget rectificatif (BR1), adopté en même temps que la COG, devait couvrir les dépenses nécessaires à la première année d'application de celle-ci, notamment s'agissant des efforts d'investissement. La dépense en salaires et charges de personnel a également augmenté. Le montant des crédits de paiement est alors passé à 9 047 609 € tandis que le solde budgétaire négatif devait atteindre 804 211 €.

Le BR2, adopté en fin d'exercice, a permis de réajuster les dépenses à la baisse, notamment sur les traductions. À - 469 945 €, le solde budgétaire négatif anticipé est alors légèrement inférieur à ce qui avait été envisagé en BI.

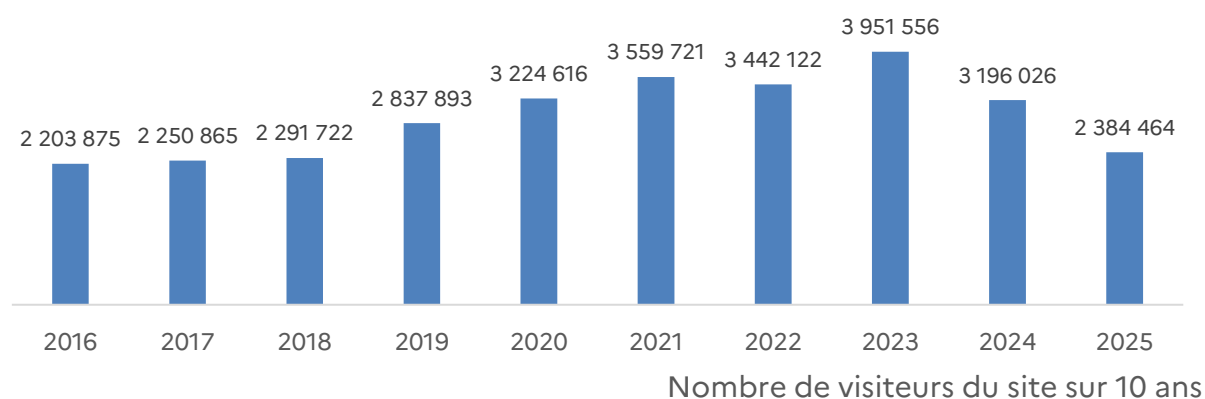
Finalement, avec 8 517 817 € en crédits de paiement, les dépenses ont été globalement exécutées à hauteur de 97,50 % de la dernière prévision. Avec 8 268 445 €, les recettes l'ont été à hauteur de 100 %. Le solde budgétaire définitif 2025 s'établit à - 249 372 €.

	Prévisions	Exécution	Taux d'exécution
Fonctionnement	2 504 713 €	2 384 161,57 €	95,19 %
Personnel	6 153 670 €	6 089 483,04 €	98,96 %
Investissement	79 833 €	44 171,93 €	55,33 %
TOTAL	8 738 216 €	8 517 816,54 €	97,48 %

ANNEXE 1 - ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION DU SITE ET TRANSFORMATION DES MODES D'ACCÈS À L'INFORMATION PUBLIQUE

1. Constat d'une baisse tendancielle de la fréquentation

L'analyse des données de fréquentation du site du Cleiss met en évidence une **baisse progressive du nombre de visites et de pages vues** depuis deux ans.



Cette évolution ne constitue ni un phénomène isolé, ni un indicateur de dégradation de la qualité des contenus ou des services proposés. Elle s'inscrit dans une **tendance structurelle** affectant l'ensemble des sites à forte vocation informationnelle, y compris institutionnels¹.

Il convient à cet égard de distinguer la **fréquentation directe du site** de la **visibilité et de l'usage effectif de l'information publique**, qui demeurent élevés mais empruntent désormais des canaux d'accès diversifiés.

¹ Parmi les nombreux articles décrivant ce phénomène, on peut citer [l'étude de Bain & Company et Dynata](#) (février 2025) montrant que près de 60 % des recherches se terminent désormais sans clic vers un site externe, car les utilisateurs obtiennent leur réponse directement depuis les résultats de recherche (résultats enrichis ou IA), entraînant une réduction estimée de 15 % à 25 % du trafic organique traditionnel. De son côté, [Similarweb confirme](#) que quand des synthèses générées par IA (AI Overviews) apparaissent en réponse à une requête, le taux de recherches sans clic peut dépasser **80 %**, ce qui réduit durablement la part de visites mesurables vers les sites sources.

2. Transformation des usages numériques : consultation sans clic et intelligence artificielle

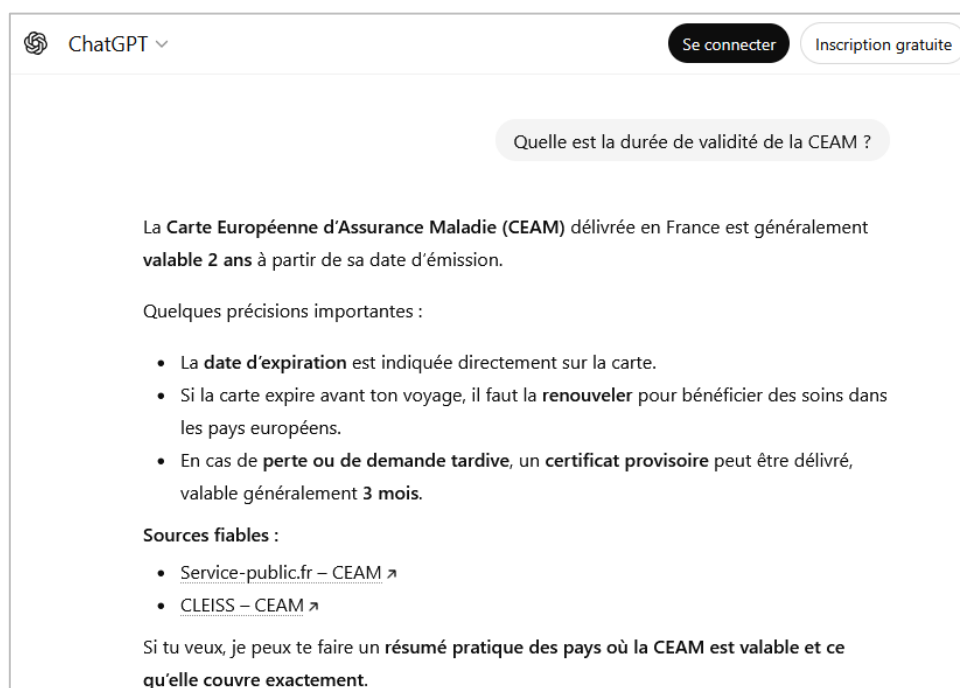
La principale explication de la baisse volumétrique réside dans l'évolution des modes d'accès à l'information.

D'une part, **les moteurs de recherche** proposent de plus en plus fréquemment des **réponses directes** (encarts de synthèse, extraits optimisés), permettant à l'utilisateur d'obtenir une information sans cliquer vers le site source.



Google search results for "Quelle est la durée de validité de la CEAM ?". The search bar shows the query. Below the search bar, there are tabs for "Tous", "Images", "Vidéos", "Vidéos courtes", "Actualités", "Web", "Livres", "Plus", and "Outils". The main result is a direct answer: "2 ans". Below this, there is a snippet from Cleiss: "Délivrée gratuitement, la CEAM est individuelle et nominative : chaque personne de la famille doit avoir sa propre carte, même les enfants. Les cartes délivrées par la France sont valables 2 ans (voir la durée de validité de la CEAM dans les autres États)." To the right of the text is an image of a CEAM card. Below the snippet, there is a link to "Carte Européenne d'Assurance Maladie : CEAM - Cleiss". At the bottom of the search result, there are links for "À propos des extraits optimisés" and "Commentaires".

D'autre part, les outils d'**intelligence artificielle conversationnelle** synthétisent les **contenus** issus de sources institutionnelles afin de fournir des réponses contextualisées et immédiates.



ChatGPT interface showing a response to the query "Quelle est la durée de validité de la CEAM ?". The response is as follows:

La Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) délivrée en France est généralement **valable 2 ans** à partir de sa date d'émission.

Quelques précisions importantes :

- La **date d'expiration** est indiquée directement sur la carte.
- Si la carte expire avant ton voyage, il faut la **renouveler** pour bénéficier des soins dans les pays européens.
- En cas de **perte ou de demande tardive**, un **certificat provisoire** peut être délivré, valable généralement **3 mois**.

Sources fiables :

- [Service-public.fr – CEAM](#)
- [CLEISS – CEAM](#)

Si tu veux, je peux te faire un **résumé pratique des pays où la CEAM est valable et ce qu'elle couvre exactement**.

Dans ces configurations, les contenus du site officiel sont pleinement mobilisés comme **sources primaires**, mais leur consultation ne génère plus systématiquement de visite mesurable dans les outils d'audience traditionnels.

3. Maintien du rôle du site comme source officielle de référence

Malgré la baisse des flux entrants, le site conserve une fonction essentielle de **source de référence et de fiabilité** de l'information publique.

Il constitue le socle documentaire sur lequel reposent les réponses diffusées par les moteurs de recherche et les outils d'IA. Il demeure également le support des documents officiels, des textes réglementaires et des informations opposables.

Le site évolue ainsi d'un rôle de portail de consultation généraliste vers celui d'une **infrastructure de référence**, garantissant l'exactitude et l'intégrité de l'information publique diffusée par des intermédiaires numériques.

4. Limites des indicateurs traditionnels de fréquentation

Dans ce contexte, les indicateurs historiques de suivi de l'audience (visites, pages vues, taux de rebond) ne rendent plus pleinement compte de l'impact réel du service public numérique.

L'enjeu se déplace progressivement de la **captation de l'audience** vers la **diffusion fiable de l'information**, quel que soit le canal par lequel elle parvient à l'utilisateur.

Cette évolution appelle une réflexion sur des indicateurs complémentaires, mieux adaptés aux nouveaux usages.

Conclusion

La trajectoire de fréquentation traduit une **transformation profonde et durable des usages numériques**, marquée par l'émergence de nouveaux intermédiaires d'accès à l'information. Dans ce cadre, le site conserve pleinement son rôle stratégique de source officielle et fiable. Le maintien de la qualité des contenus, de leur actualisation et de leur rigueur éditoriale constitue l'enjeu prioritaire pour garantir la fiabilité des informations relayées dans l'écosystème numérique contemporain.

ANNEXE 2 - RÉPARTITION DÉTAILLÉE PAR BUC TRANSFÉRÉS PAR LE CLEISS EN 2025

BUC	Intitulé	Nb de BUC transférés	Evol° /2024
LA_BUC_03	Notification d'informations pertinentes	2480	↗ 969
P_BUC_10	Transition dossier papier - EESSI	2045	↗ 1665
P_BUC_05	Pension - Demande de renseignements complémentaires	1763	↘ 1767
P_BUC_06	Pension - Notification d'informations	1647	↗ 1553
S_BUC_06	Soins médicalement nécessaires ou soins programmés – Taux de remboursement	1402	↘ 1448
P_BUC_01	Demande de pension de vieillesse	1385	↗ 1293
P_BUC_03	Demande de pension d'invalidité	1315	↗ 1088
S_BUC_24	Totalisation des périodes – Type de risque assuré : maladie, maternité et paternité	701	↘ 714
S_BUC_04	Annulation de l'inscription	684	↗ 489
S_BUC_05	Soins nécessaires dans l'État membre de séjour – Demande de document attestant les droits	586	↗ 490
UB_BUC_01	Echange d'informations en vue de déterminer les droits à prestations de chômage	518	↘ 620
S_BUC_01a	Droits – Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits – Demande par l'État de résidence	440	↗ 356
LA_BUC_01	Dérogations	355	↗ 32
LA_BUC_05	Détermination de compétences	273	↗ 50
F_BUC_01	Notification de la législation applicable	315	↗ 254
R_BUC_07	Demande de recouvrement	239	↘ 346
H_BUC_01	Notification/demande de renseignements	203	↗ 165
R_BUC_05	Demande de renseignements en application de l'article 76 du règlement (CE) n°987/2009	202	↘ 220
S_BUC_01	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne sans attestation de droits - Demande par l'État de résidence	172	↘ 275
P_BUC_02	Demande de pension de survivant	144	↘ 164
AW_BUC_01b	ATMP/PN – Envoi de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État compétent	143	↗ 72
F_BUC_04	Information sur les versements à titre prioritaire	123	↗ 80

S_BUC_03	Annulation de l'attestation de droits	120	↗ 112
S_BUC_02	Droits - Résidence hors de l'État compétent, personne avec attestation de droits	79	↗ 61
H_BUC_08	Demande de rapport médical	60	↗ 37
LA_BUC_06	Demande d'informations complémentaires	57	↗ 10
R_BUC_06	Notification en application de l'article 77 du règlement (CE) N° 987/2009	55	↗ 24
UB_BUC_02	Exportation de prestations de chômage	51	↘ 59
H_BUC_02a	Détermination de la résidence, demande d'information	49	↘ 60
H_BUC_05	Notification ou demande de numéro personnel d'identification	49	↗ 5
R_BUC_02	Compensation de prestations indues sur des arriérés en application de l'article 72, paragraphe 2 du règlement (CE) n° 987/2009	27	↘ 43
P_BUC_09	Changement de situation	27	↘ 32
R_BUC_01	Compensation de sommes versées en trop sur des prestations servies par un autre État membre en application de l'article 72, paragraphe 1 du règlement (CE) n°987/2008	28	↗ 23
S_BUC_14	Prestations espèces – Information sur le paiement ou non des prestations en espèces en rapport avec une incapacité de travail	23	↘ 27
P_BUC_07	Demande concernant des montants de pension en vue de déterminer les compléments	14	↗ 5
S_BUC_12	Prestations espèces – Demande de prestations en espèces liées à une incapacité de travail	10	↘ 15
UB_BUC_04	Remboursement de prestations chômage	10	↗ 5
H_BUC_06	Transmission de demandes, documents ou informations	9	= 9
AW_BUC_08	Contestation de l'application de la législation des ATMP	8	↗ 5
H_BUC_07	Notification du décès	7	↗ 5
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	7	↗ 0
AW_BUC_01a	ATMP/PN - Demande de l'attestation de droits aux prestations en nature par l'État de résidence	3	↘ 6
AW_BUC_07c	Prestations en nature – rapport détaillé	3	↗ 0
S_BUC_08	Soins programmés – Demande d'attestation de droits dans l'État membre de séjour (Résidence dans un autre État membre que l'État membre compétent)	2	= 2

S_BUC_11	Soins médicalement nécessaires, urgents et à caractère vital- Demande d'autorisation de recevoir des soins dans l'État Membre de séjour (Résidence en dehors de l'État-membre compétent)	2	↗ 0
S_BUC_17a	Soins de longue durée – Prestations en espèces – Information sur le paiement	2	↗ 0
FB_BUC_02	Services de prestations familiales avec effet libérateur	1	↘ 3
FB_BUC_03	Prestations familiales supplémentaires pour orphelins	1	↘ 5
H_BUC_03a	Notification visant une modification de la législation applicable	1	↗ 0
S_BUC_09	Soins programmés – Demande de prorogation d'autorisation de recevoir des soins programmés dans l'État membre de séjour	1	= 1
S_BUC_15	Soins de longue durée – Prestations en espèces – Demande	1	= 1
UB_BUC_03	Inscription simultanée	1	= 1
AW_BUC_03	ATMP/PN - Demande des taux de remboursement	1	= 1
M_BUC_01	Demande d'allocation de décès	1	↗ 0
M_BUC_03a	Informations concernant le montant du revenu – Prestations spéciales en espèces à caractère non contributif	1	↗ 0
AW_BUC_06a	ATMP/PE - Demande de prestations espèces en rapport avec un accident de travail ou une maladie professionnelle	0	↘ 1
S_BUC_07	Soins programmés – Informations sur la couverture de prestations en nature spécifique	0	↘ 7
H_BUC_02c	Détermination de la résidence, notification de l'État de résidence	0	↘ 1
H_BUC_03b	Modification de la législation applicable, demande d'information	0	↘ 1
S_BUC_18a	Anciens travailleurs frontaliers – annulation de l'attestation de droits	0	↘ 1
AW_BUC_09a	Envoi de la déclaration ou de la notification de maladie professionnelle	0	= 0



**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