



RAPPORT ANNUEL

2021 — Perspectives & 2022



Caisse des Français de l'Étranger



PARTIE 01 QUI SOMMES-NOUS ?

- 06 Édito croisé
- 10 Les missions de la CFE
- 11 Les garanties de la CFE

PARTIE 02 LA CFE À L'ÉCOUTE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

- 14 Chiffres clés de l'expatriation
- 15 Chiffres clés de la CFE
- 18 Un an à la CFE
- 20 L'impact de la pandémie sur la CFE
- 22 Les principales nouveautés en 2021

PARTIE 03 UNE MANDATURE SOUS LE SIGNE DU PROGRÈS

- 28 Six ans de faits marquants pour la mandature 2016-2021
- 30 Bilan du projet d'entreprise « Excellence 2020 »

PARTIE 04 DE NOUVELLES PERSPECTIVES POUR 2022

- 42 Nouvelle gouvernance
- 43 Isabelle Frej, nouvelle présidente de la CFE
- 44 Projet d'entreprise 2022-2026
- 46 Aller encore plus loin au service de nos adhérents



PARTIE 01

QUI SOMMES- NOUS ?

ÉDITO CROISÉ

Alain-Pierre Mignon
Président de la CFE
2016 - 2021



Éric Pavy
Directeur général
de la CFE

SIX ANNÉES DE PROGRÈS

Quelles sont les avancées et les grandes évolutions qui ont marqué la CFE depuis six ans ?

Alain-Pierre Mignon Le bilan de l'activité de la CFE ces 6 dernières années est positif si l'on considère le nombre important de réformes et d'améliorations que nous avons réalisées. Rien n'aurait été possible sans une analyse sans concession de notre situation, une réflexion stratégique permanente et une vision dynamique et pertinente de nos administrateurs, sans oublier la détermination du législateur à nous donner les moyens de répondre aux besoins du marché et la qualité du travail de la direction et de tous les employés de la Caisse.

Éric Pavy La CFE est une merveilleuse institution, avec des atouts et avantages exceptionnels par rapport aux offres du secteur privé. Notre positionnement est unique, le potentiel de clients très important, et pourtant nos offres nécessitaient d'être actualisées : elles étaient complexes et peu lisibles, que ce soit au niveau des grilles tarifaires ou des garanties proposées. Elles ne correspondaient plus au marché, elles ne permettaient plus de répondre aux attentes des Français de l'étranger. Le niveau de service était largement à moderniser avec des circuits de remboursement « papier », des outils informatiques inadaptes et des services difficilement accessibles.

« Nous avons engagé ces dernières années une transformation majeure de la CFE. »

Alain-Pierre Mignon

Quelles sont les principales réformes qui ont été menées ?

Alain-Pierre Mignon Nous avons engagé, au cours des dernières années, une transformation majeure dans pratiquement tous les domaines. Les garanties ont été totalement remises à plat, simplifiées et structurées autour de quelques grands produits que nous avons créés ou revisités. (JeunExpat, MondExpat, RetraitExpat, FrancExpat). Il faut savoir que toutes les offres de la CFE sont encadrées et répondent aux contraintes réglementaires du code de la Sécurité Sociale. Ce remarquable travail a été réalisé en coordination avec notre tutelle.

Éric Pavy Parallèlement, en matière d'hospitalisation, nous avons déployé un réseau d'établissements conventionnés dans lequel les soins de nos clients sont pris en charge de 80 % à 100 % des frais réels pour les 33 pays couverts par ce dispositif, sans avance de règlement. Ce service de tiers payant est associé à une prestation d'assistance médicale assurée par nos partenaires (VYV ou MSH), qui permet d'orienter nos adhérents dans leurs parcours médicaux.

En matière de service client, la CFE a mis en place les outils numériques qui faisaient défaut. Outre l'application mobile qui permet de photographier ses factures de soins et de les envoyer en temps réel, tous nos clients bénéficient d'un espace personnel en ligne qui leur permet de consulter leur dossier, nous écrire, déposer des demandes de remboursement... Depuis 2020, nous proposons progressivement à tous nos clients éligibles de bénéficier de la Carte Vitale, qui simplifie et accélère le remboursement de leurs soins en France. Avantage que seule la CFE peut proposer à ses clients.

L'accueil téléphonique représentait une source de reproches largement justifiée, puisque nos assurés rencontraient des difficultés à joindre notre Centre Relation Client. Nous avons externalisé au cours de 2021 notre centre d'appels auprès d'un prestataire spécialisé. Nous allons également terminer mi-2022 les travaux de notre agence d'accueil à proximité de la gare Saint-Lazare.

De quelle manière les collaborateurs se sont-ils mobilisés pour atteindre ces objectifs ?

Éric Pavy Nous avons développé une méthodologie de conduite de projet qui a mobilisé les équipes sur des sujets transverses, ce qui nous a permis de mener de front un grand nombre de chantiers. Nos collaborateurs ont réalisé un travail tout à fait remarquable, dans le meilleur esprit d'un service public en pleine modernisation. Nous avons d'ailleurs pu mesurer la réalité de cet engagement pendant la pandémie, puisque nos salariés se sont appliqués à garantir la continuité de nos services, en faisant preuve, d'une grande souplesse au niveau des mesures internes d'organisation et d'une excellente productivité au niveau du télétravail.

« Nos collaborateurs ont réalisé un travail tout à fait remarquable, dans le meilleur esprit d'un service public en pleine modernisation. »

Éric Pavy

celles et ceux qui ne possédaient aucune assurance, et nous avons mis en place pour nos clients une série de mesures spécifiques leur permettant de passer cette crise sereinement (voir le détail des mesures p. 22).

Quels sont les enjeux que la CFE a dû relever cette année ?

Alain-Pierre Mignon En 2021, les différents cycles de la pandémie nous ont considérablement impactés. Après une chute des sollicitations et des demandes de remboursements en 2020 (confinement, report des soins non urgents), nous avons été confrontés à compter du printemps 2021 à une forte hausse de la consommation de soins [rattrapage] et à de nombreuses sollicitations. Au même moment, l'absentéisme lié aux covids (agents malades, garde d'enfants, confinement, cas contact sans possibilité de télétravail...) a créé des tensions sur notre chaîne de traitement et entraîné un allongement de nos délais de réponse et de remboursements.

ACTIVITÉS 2021

Quel est le bilan de l'activité de la CFE en 2021 ?

Alain-Pierre Mignon Globalement, la CFE se porte bien, même si nous avons, comme beaucoup d'acteurs de notre secteur, traversé une période complexe avec la pandémie. En termes de volume d'adhérents, les chiffres montrent une certaine stabilité, puisque depuis 6 ans nous affichons sensiblement le même nombre de personnes couvertes en maladie, maternité, risques professionnels et retraite, soit près de 200 000 personnes. Ce constat est positif, quand on sait combien la pandémie a réduit les possibilités de mobilité internationale.

Éric Pavy On voit bien que le retour en France de certains assurés, notamment des clients de contrats collectifs, a été largement compensé par la souscription de personnes déjà expatriées et qui jusqu'alors n'avaient pas fait appel à nos services. La pandémie a en effet permis à beaucoup de nos compatriotes de mesurer leurs risques sanitaires et financiers. Dans ce contexte, les avantages de la CFE ont pris tout leur sens par rapport à une assurance privée. Nous avons immédiatement répondu à cette crise sanitaire en créant un produit spécifique COVID-19 pour



Comment les services de la CFE se sont-ils adaptés pour assurer un service de qualité ?

Éric Pavy Dans l'immédiat, nous avons renforcé les moyens humains sur le traitement des demandes, avec, d'une part, la mobilisation de nos salariés sur des heures supplémentaires, et d'autre part, le recrutement de CDD de renfort. Nous avons également engagé à l'été d'importants travaux informatiques destinés à accélérer mi-2022 certains traitements de remboursements, en réduisant la charge de saisie de nos agents et en injectant directement certaines données sur nos dossiers de calculs de remboursements. Cette étape d'automatisation du workflow fait partie de nos objectifs d'automatisation de l'informatique de notre Caisse. Peu à peu, la situation est donc en train de revenir à la normale.

Dans quel environnement de travail évoluent-ils aujourd'hui ?

Éric Pavy Depuis le premier confinement lié à la pandémie, nous avons massivement investi dans le télétravail. Un accord d'entreprise a été signé avec les syndicats de manière à organiser un télétravail de qualité et à pouvoir le généraliser auprès de tous les salariés qui le souhaitent. Plus de la moitié de nos salariés télétravaillent d'un à trois jours par semaine. Nous nous sommes équipés de matériel adapté pour travailler à distance les uns des autres avec des outils de visioconférence.

Quel est l'état d'avancement de la feuille de route qui vous a été confiée ?

Éric Pavy Globalement, la CFE a respecté sa feuille de route. Pour le client, avec la mise en œuvre de la réforme des cotisations et des garanties, le déploiement du tiers payant hospitalier, la diffusion croissante de la carte Vitale aux assurés éligibles, la mise en place des services numériques. Mais aussi en termes de pilotage interne : développement du dispositif de Maîtrise des risques et de contrôle interne qui vise à sécuriser l'ensemble de nos process, renforcement de la lutte contre la fraude, renforcement du pilotage financier de l'organisme pour s'assurer de l'équilibre de nos comptes dans la durée, ou encore conduite d'un dialogue social constructif avec la signature de plusieurs accords avec les syndicats.

Quels sont les défis qui attendent la CFE en 2022 ?

Éric Pavy Quelle que soit la qualité du travail réalisé, la pandémie a démontré la fragilité de notre Caisse sur la qualité des services en général et sur la maîtrise des délais en particulier. Nous devons donc recentrer notre feuille de route 2022 sur l'amélioration de nos services et l'automatisation de notre informatique afin d'être en capacité d'améliorer nos performances et de garantir à nos clients une meilleure réactivité.

2022 est aussi pour nous une année charnière avec l'installation d'un Conseil d'administration renouvelé, pour un mandat de 6 ans, au printemps. Nous allons finaliser la convention de partenariat pluriannuelle qui lie l'État à la CFE à l'été. Cette convention déterminera nos axes stratégiques des prochaines années et les moyens humains et matériels dont nous disposerons pour les atteindre. Parallèlement, la CFE devra déterminer son projet d'entreprise.

Alain-Pierre Mignon Il est certain que notre projet et nos orientations viseront à consolider la CFE, à garantir sa pérennité et améliorer la qualité de service. Ce sera le travail du prochain CA que je salue en présentant à ses membres tous mes vœux de succès au cours de leur mandature.

Quelles vont être les orientations et principales actions du nouveau projet d'entreprise ?

Éric Pavy Nous allons établir une feuille de route qui nous permettra d'améliorer nos prestations, de définir comment développer une meilleure relation de proximité et de confiance avec nos clients, de mettre en place de nouveaux dispositifs pour améliorer notre réactivité et notre communication sans oublier de garder à l'esprit la solidarité qui doit conduire l'ensemble de nos travaux.

« Notre projet pour 2022 : pérenniser la CFE et améliorer la qualité de nos services. »

Éric Pavy



LES MISSIONS DE LA CFE

Le rôle de la Caisse des Français de l'Étranger est d'assurer la continuité de la Sécurité sociale française pour tous les Français et Européens qui résident à l'étranger et ce dans trois domaines : la santé, les risques professionnels et la retraite. En effet, la CFE est l'unique organisme de protection sociale qui offre à ses clients la possibilité de continuer de cotiser à leur retraite.

La spécificité de la CFE est d'être un organisme à adhésion facultative, contrairement à d'autres organismes de sécurité sociale où l'adhésion est obligatoire. La CFE est la seule alternative au monde pour les Français de l'étranger où l'adhésion se fait sans questionnaire médical, ni barrières à l'entrée : pas de limite d'âge, aucune exclusion (catastrophes naturelles, faits de guerre, attentats...) n'est opposée pour la prise en charge des frais de santé.

De plus, ses valeurs sociales lui permettent d'accompagner les Français de l'étranger dans leur quotidien, sur les questions de la protection sociale, y compris durant la crise sanitaire de Covid-19.

Une protection pour tous

Tous les Français vivant à l'étranger, ainsi que les ressortissants de l'UE, de l'EEE et de la Suisse, peuvent adhérer à la CFE, quels que soient :

- Leur situation familiale et professionnelle durant l'expatriation.
- Leur pays de résidence.
- Leur âge.
- Leur état de santé.



LES GARANTIES DE LA CFE

Une protection complète

La CFE propose à ses clients une protection sociale complète.

- Une offre d'assurance santé (maladie-maternité) qui leur garantit la prise en charge de frais de santé partout dans le monde, ou uniquement en France (FrancExpat Santé).
- Une offre d'assurance retraite, qui permet aux salariés de continuer à cotiser pour leur retraite française en travaillant à l'étranger.
- Une offre d'assurance risques professionnels, qui assure les salariés contre les aléas de la vie au travail, dans le cadre d'accident du travail ou de maladie professionnelle.

Une protection en continu

La CFE assure la continuité des droits avec le régime obligatoire au départ, comme au retour en France. Au départ, la prise en charge des soins se fait immédiatement sans délai de carence. Lors du retour en France, les clients réintègrent le régime de base sans rupture ou à défaut, la CFE continue de les couvrir pendant une durée de 3 mois.

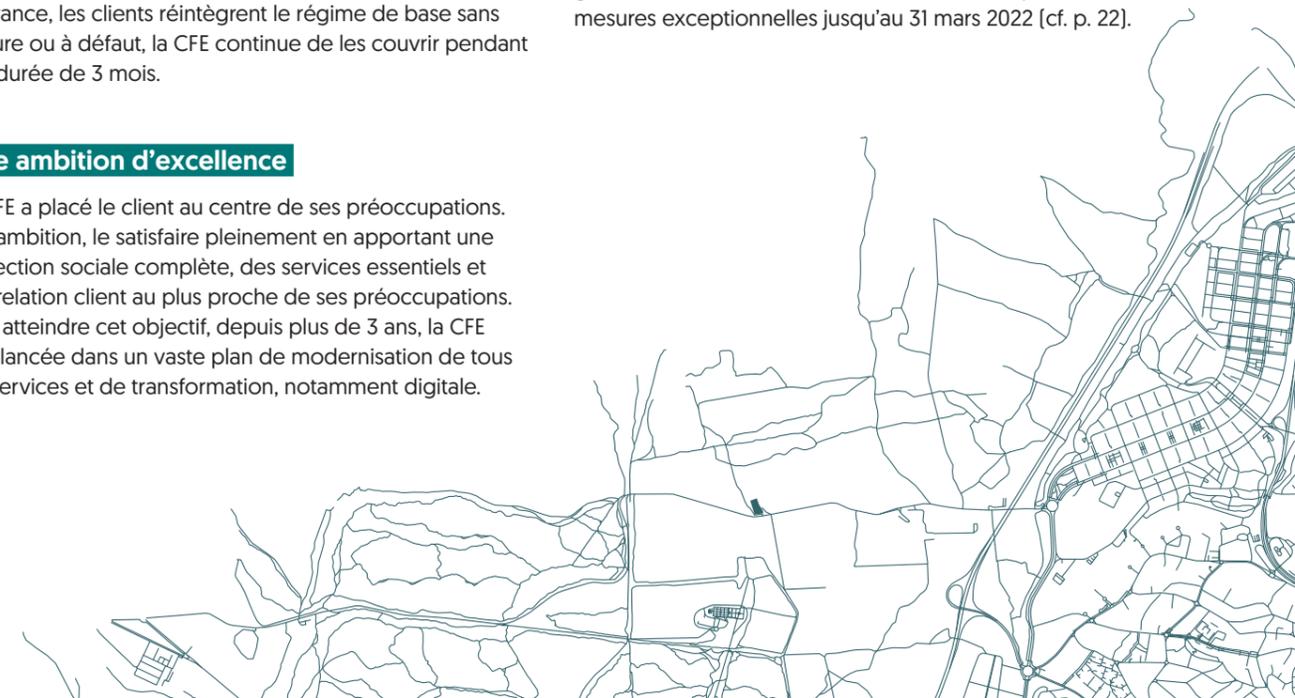
Une ambition d'excellence

La CFE a placé le client au centre de ses préoccupations. Son ambition, le satisfaire pleinement en apportant une protection sociale complète, des services essentiels et une relation client au plus proche de ses préoccupations. Pour atteindre cet objectif, depuis plus de 3 ans, la CFE s'est lancée dans un vaste plan de modernisation de tous ses services et de transformation, notamment digitale.

Cette modernisation se concrétise par :

- L'application de la réforme des cotisations en 2019 : les cotisations de la CFE sont désormais définies en fonction de l'âge (par tranche d'âge) et de la composition de la famille (célibataire ou famille).
- En 2020, la réforme des garanties pour les soins réalisés à l'étranger : les frais de santé à l'étranger couverts par la CFE sont remboursés selon le pays d'exécution des soins en taux ou en forfait de la dépense engagée.
- L'ouverture du tiers payant hospitalier dans plus de 33 pays : ce service gratuit permet aux Français résidant dans l'un de ces pays d'être pris en charge de 80 % à 100 % de la dépense réelle engagée.
- La mise en place de la carte vitale pour tous nos clients éligibles.
- Des espaces personnels dématérialisés accessibles 24h/24, 7J/7.

Toutes ces évolutions nous ont permis d'être réactifs face à la pandémie mondiale et de proposer des solutions pour gérer cette crise, notamment avec la mise en place de mesures exceptionnelles jusqu'au 31 mars 2022 (cf. p. 22).





PARTIE 02

LA CFE À L'ÉCOUTE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

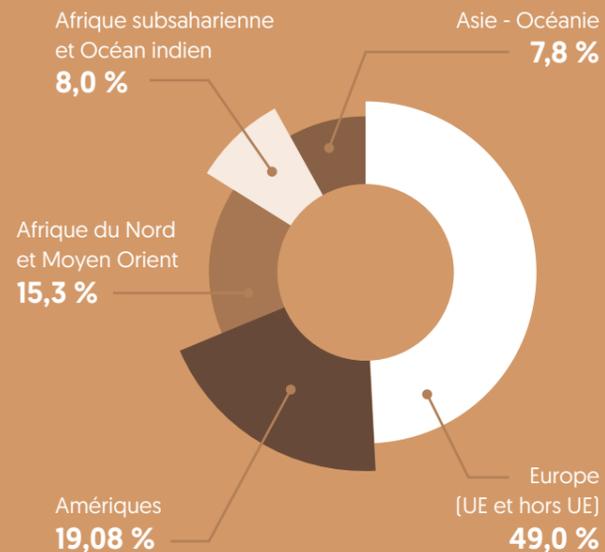
CHIFFRES CLÉS DE L'EXPATRIATION

Fin 2021, 2,5 millions de Français vivaient à l'étranger*. Sur ces 2,5 millions, le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères estime que 800 000 personnes ne sont pas inscrites sur les registres des Français de l'étranger.

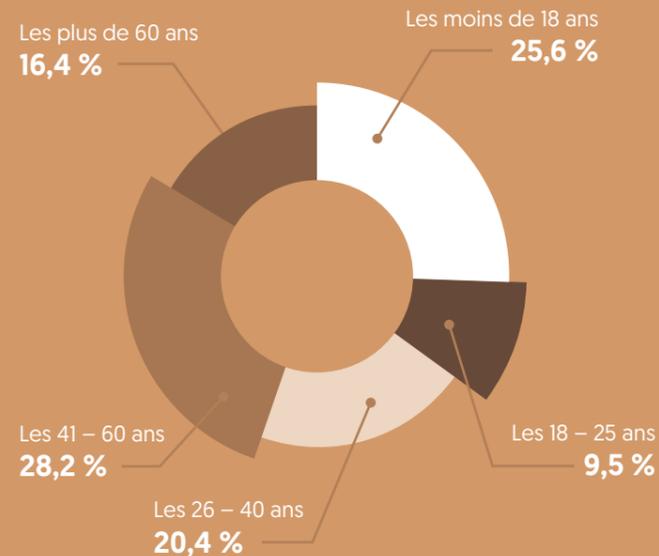
Évolutions des Français à l'étranger



Répartition géographique des Français inscrits à l'étranger



Répartition par profil des Français à l'étranger



* source MEAE

CHIFFRES CLÉS DE LA CFE

Comptabilité

État financier général

L'année 2021 enregistre un résultat excédentaire. Cette amélioration est liée à un résultat financier en forte augmentation par rapport aux années antérieures en raison du fort rebond de l'économie et des bénéfices des entreprises.

RECETTES

138,319 M€
cotisations Maladie collectées

13,984 M€
de cotisations Accident du Travail collectées

247,584 M€
de cotisations Vieillesse collectées

DÉPENSES

139,584 M€
de prestations Maladie versées

6,070 M€
de prestations Accident du Travail versées

31,503 M€
de dépenses de fonctionnement
dont 13,829 M€ au titre du personnel.

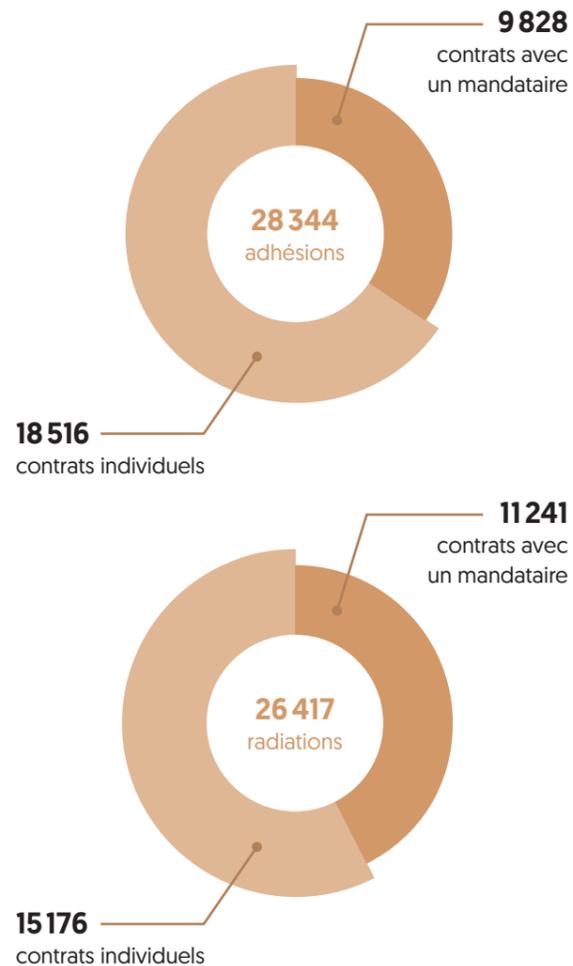
5,779 M€
de dépense d'investissement principalement dans l'acquisition de logiciels (1,815 M€) et d'acomptes versés dans le cadre de projets informatiques (3,650 M€)

RÉSERVES

187,248 M€
de réserves techniques permettant à la CFE de couvrir ses engagements.

Adhésions

La croissance observée ces dernières années sur les contrats individuels se poursuit sur l'année 2021 et ce, malgré la pandémie. En effet, la réforme de 2019 a permis de construire des produits plus adaptés et plus accessibles financièrement pour une certaine catégorie de population. Aussi, la crise sanitaire a fait prendre conscience de l'importance de se doter d'une protection santé surtout à l'étranger.



Un nombre d'adhérents stable pour les individuels. Une décroissance sur les contrats collectifs dû principalement à la pandémie (les entreprises ont moins expatrié ces deux dernières années). [+727 individuels / -2 616 collectifs].

Prospection

En 2021, l'activité commerciale de la plateforme téléphonique est en hausse de 20 %, bien que l'activité ait été perturbée par les mesures internationales mises en place pour gérer la crise sanitaire.

ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE

40 809 appels reçus
74,16 % de taux de décroché

29 297 appels répondus

GESTION DES DEMANDES

24 351 demandes reçues par mail : Ces demandes sont traitées au fur et à mesure avec un délai de réponse de moins de 48h.
+17 % devis en 2021 par rapport à l'année 2020

Une activité en croissance, les équipes travaillent à qualifier les demandes afin de pouvoir apporter les conseils adaptés aux clients.

13 626 devis ont été réalisés
29 % de taux de conversion

3 932 adhésions obtenues

L'activité de ce service a poursuivi sa restructuration dans le but de conseiller au mieux les Français déjà à l'étranger ou qui ont pour projet de vivre à l'étranger, sur le choix de leur protection sociale. Ainsi, une partie de l'activité a été recentrée pour mieux qualifier les besoins. traitée en interne.

L'objectif de ce service est de maintenir un délai de réponse aux mails à moins de 24h et un taux de décroché à 90 %.

Prestations

1 058 250

demandes de remboursements en 2021 (+4,70 %/2020)

AS : 731 656 décomptes saisis en 2021

AT : 6 816 décomptes saisis en 2021

20,27

jours de délai de traitement des prestations en moyenne

3 PAYS OÙ LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT EST LA PLUS FORTE

France : 52 908 524,96 €

Maroc : 10 507 252,51 €

Thaïlande : 9 001 044,00 €

3 PAYS OÙ LES MONTANTS REMBOURSÉS SONT LES MOINS ÉLEVÉS

Samoa : 8,09 €

Saint-Martin : 32,09 €

Guyana : 45,87 €

50 % des remboursements que nous effectuons sont réalisés en France.

Le Maroc étant le pays où nous avons le plus d'assurés, il est normal que nous observions un montant important.

En revanche, la Thaïlande n'est qu'en 8^e position avec moins de 8 000 personnes couvertes, le coût élevé des montants remboursés s'explique donc par le fait que nos assurés réalisent beaucoup de soins et que le coût de la santé est assez élevé.

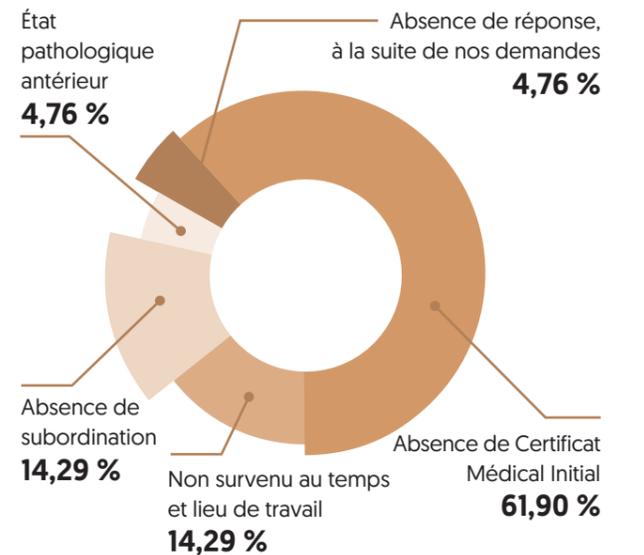
Les accidents de travail

96 déclarations d'accident du travail en 2021, dont 21 ont fait l'objet d'un refus et une déclaration de maladie professionnelle.

LES PRINCIPALES CAUSES DES ACCIDENTS RECONNUS :

- 41 % chutes
- 30 % manutentions
- 29 % autres risques
- 1 reconnaissance d'AT mortel : accident de la voie publique.
- La demande de reconnaissance en maladie professionnelle pour COVID est en cours d'étude au Comité Régional de Reconnaissance des Maladies Professionnelles.
- Pas de déclaration d'accident du travail pour télétravail.
- 1 AT mortel en cours d'étude.

MOTIF DES 21 DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UN REFUS :



QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR ÊTRE PRIS EN CHARGE DANS LE CADRE D'UN AT ?

« Une déclaration d'accident du travail doit nous être envoyée, accompagnée d'un certificat médical initial avec lésions constatées pour vérifier que c'est en lien avec

l'accident. Cette déclaration est disponible sur le site de la CFE, rubrique "Documents clés". Une fois le dossier complété, nous étudions la demande et donnons une réponse dans les meilleurs délais. Dans le cas d'une maladie professionnelle, la réponse peut prendre quelques mois car la situation est différente selon que la maladie figure ou non dans le tableau des maladies professionnelles. Le service médical de la CFE instruit le dossier et envoie le dossier à la CPAM de Seine-et-Marne qui détermine si la maladie peut être reconnue comme maladie professionnelle. Cela peut être plus ou moins long si la maladie figure, ou pas, dans le tableau. Dans les deux cas, l'indemnité journalière que percevra l'assuré est calculée sur la base du montant de la cotisation payée par l'assuré. »

UN AN À LA CFE



JANVIER
Prolongation des mesures exceptionnelles.

[CLIQUEZ ICI](#)

1

FÉVRIER

Conférence sur le Brexit.
Information sur l'édition de l'attestation vaccinale.

[CLIQUEZ ICI](#)



2

AVRIL

Information sur la prise en charge de la téléconsultation.

[CLIQUEZ ICI](#)

4

MAI

Campagne de prospection axée sur 2 pays : UK et Australie.

5

MARS

Communication sur nos contrats entreprises : campagnes destinées aux RH et décideurs.

[CLIQUEZ ICI](#)

Webinaire spécial protection sociale New-York 15/03/2021

[CLIQUEZ ICI](#)

3

JUIN

Déploiement de la **carte Vitale**, pour les adhérents individuels ayant un contrat MSH International.

[CLIQUEZ ICI](#)

Diffusion du **rapport annuel 2020**.

[CLIQUEZ ICI](#)

6



AOÛT

Publication du **guide de l'adhésion**.

8

SEPTEMBRE

La CFE à la télévision : diffusion du 1^{er} **spot publicitaire**.

[CLIQUEZ ICI](#)

Diffusion d'une **campagne préventive** sur le cancer du sein en partenariat avec la Sécurité sociale.



9

JUILLET

Campagne partenaire avec Malakoff Humanis.

[CLIQUEZ ICI](#)

7

DÉCEMBRE

Déploiement de la **carte Vitale**, pour les adhérents ayant comme complémentaire santé la MGEN.

[CLIQUEZ ICI](#)

Mise en avant du **pack CFE** et la complémentaire santé **Henner**.

Participation au **Téléthon** et don de la CFE.

[CLIQUEZ ICI](#)



Nouveau service d'**assistance médicale** avec notre partenaire VYV International Assistance.

[CLIQUEZ ICI](#)



NOVEMBRE

Relais des **webinaires** et des grandes campagnes de fin d'année.

Webinaire spécial protection sociale, Chine : 09/11/2021 - Israël : 18/11/2021

Diffusion des **campagnes** « Mesures exceptionnelles » et Tiers Payant Hospitalier (TPH).

Déploiement de la **carte Vitale**, pour les adhérents collectifs ayant une complémentaire santé MSH International.

11

[CLIQUEZ ICI](#)

Webinaire spécial protection sociale Canada 21/10/2021

10



OCTOBRE

Déploiement de la **carte Vitale**, pour les adhérents individuels ayant comme complémentaire santé Malakoff Humanis.

Refonte des **fiches prévention**.

[CLIQUEZ ICI](#)

L'IMPACT DE LA PANDÉMIE SUR LA CFE

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a plongé le monde dans un environnement sinistré et anxiogène. Elle a mis en exergue un nombre important de Français qui vivent à l'étranger sans protection sociale. La CFE a été présente pour répondre aux besoins des Français de l'étranger.

Certains pensaient que leur couverture locale étant suffisante, d'autres ne jugeaient pas utile de posséder une assurance santé et enfin quelques-uns ne pouvaient y accéder faute de moyens financiers. En conséquence, la CFE devait être présente pour répondre aux besoins des Français de l'étranger et leur apporter notre soutien. Des actions ont été continuellement menées ou adaptées autant en externe qu'en interne.

En externe

Création du contrat Covid.19 Expat Santé

Un contrat, à partir de 15 € par mois, créé pour toutes les nouvelles personnes sans assurance santé et qui souhaitent être couvertes pour les soins et les hospitalisations liées à la Covid-19. Le contrat, qui n'est aujourd'hui plus commercialisé, était proposé sur la période du 8 avril 2020 au 31 mars 2022.

Les critères d'éligibilités étaient les suivants :

- Résider à l'étranger.
- Sans contrat santé en cours de validité à la CFE (tous les contrats santé proposés par la CFE prennent en charge les soins liés au coronavirus).
- Les frais de santé remboursables doivent concerner exclusivement des pathologies liées à la Covid-19.

La souscription aux services n'est soumise à aucun questionnaire médical. De plus, le délai de carence a été ramené à 21 jours (y compris pour les souscriptions au départ de France).

Création du guide Covid-19

Afin d'accompagner nos clients, nous avons publié un guide spécial Covid-19 en mai 2020. Ce guide a permis d'effectuer de la prévention, notamment en expliquant les symptômes du virus et aussi en expliquant les gestes barrières à adopter.

Création d'une vidéo

En juin 2020, nous avons publié une vidéo présentant l'ensemble des impacts du virus ainsi que nos services mis en place pour guider nos clients et les accompagner au mieux dans cette crise.

Mise en place de mesures exceptionnelles

Ces mesures ont permis de faciliter la prise en charge des adhérents à l'étranger, ainsi que des nouvelles personnes qui souhaitaient adhérer aux services de la CFE (elles sont détaillées p. 22).

En interne

Mise en place du télétravail

La CFE n'était pas équipée pour le télétravail avant cette pandémie. Des solutions ont été conçues spécialement lors du confinement national de mars 2020. Cela a permis aux agents de la CFE de découvrir de nouvelles méthodes de travail, comme par exemple l'utilisation d'outil d'animation de réunion en visio ou audio conférence.

Aménagement des bureaux et des lieux de travail

En préparation pour le déconfinement, les agents CFE ont retrouvé des locaux spécialement aménagés en fonction des différents protocoles sanitaires. Des mesures ont été mises en place pour respecter les gestes barrières et diminuer la propagation du virus (séparation des bureaux par des barrières de plexiglass, purificateurs d'air dans chaque bureau, port du masque obligatoire, affichages)

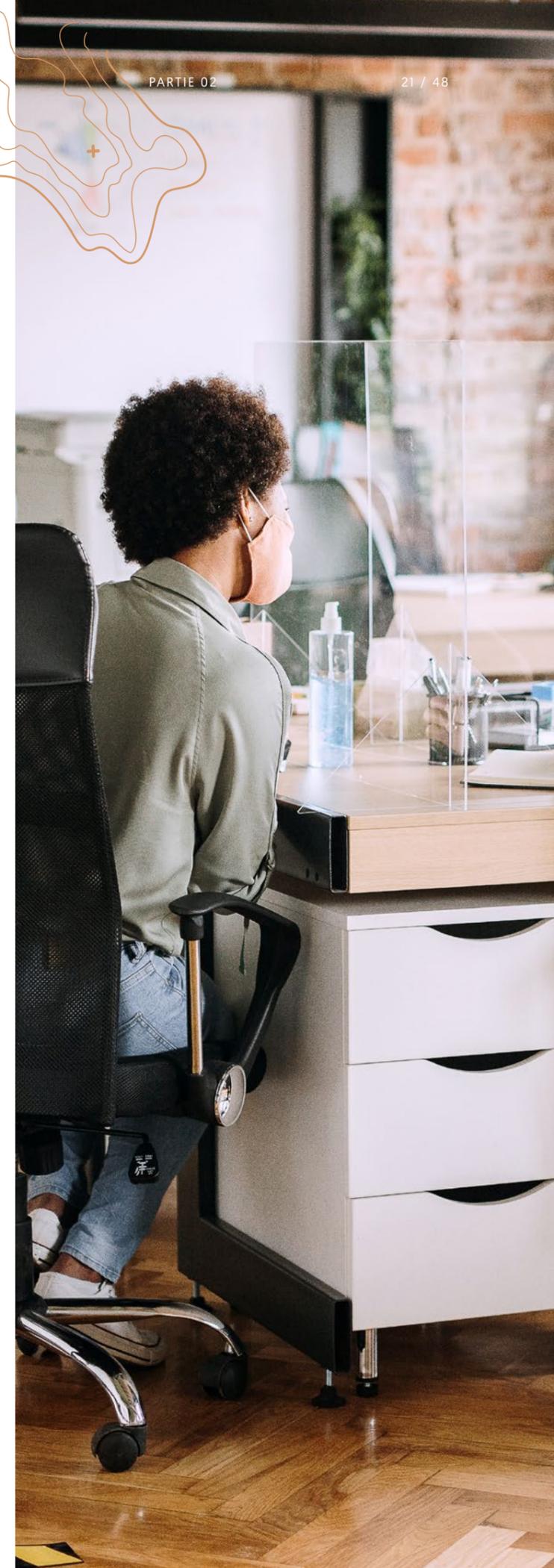
Toutes ces mesures ont eu un effet positif sur le fonctionnement de la Caisse et la productivité de ses collaborateurs. Ainsi, un accord télétravail a été établi, rendant ainsi le télétravail exceptionnel en télétravail organisé. L'application de cet accord a démarré le 1^{er} mars 2022.

Nouvelle gestion des équipes

Bien que la crise impactât également personnellement toutes les équipes de la CFE, nous avons maintenu un service minimum afin de répondre aux demandes de nos clients. Nous avons été contraints de fermer les plateformes téléphoniques pendant 6 mois en mars 2020, mais nous avons pris l'engagement de répondre à toutes les sollicitations de nos assurés par mail tout en réduisant nos délais de réponse.

Informier et soutenir les agents CFE

La CFE est avant tout une entreprise à taille humaine. Nos nombreuses préventions internes ont pu prévenir nos agents des risques physiques mais également psychologiques, notamment lors du retour au travail en présentiel, suite au déconfinement.



LES PRINCIPALES NOUVEAUTÉS EN 2021

Prolongation des mesures exceptionnelles

Avec la crise sanitaire qui perdure et les nombreuses vagues de pandémie auxquelles nos clients doivent faire face. La CFE a prolongé les mesures exceptionnelles prises en 2020 jusqu'au 31 mars 2022.

Ces mesures étaient les suivantes (elles ont évolué en fonction des différentes réglementations) :

Prise en charge des tests :

- La CFE prend en charge les tests COVID, sur présentation d'une facture et accompagné d'une prescription médicale dans certaines conditions.
- Pour les tests réalisés à l'étranger, la prise en charge varie en fonction de l'acte et du pays de réalisation.

Prise en charge du vaccin contre la Covid-19 :

- Qu'il soit gratuit ou payant à l'étranger (ou en France), la prise en charge s'effectue selon les modalités de remboursement de la CFE.

Tiers payant hospitalier

Pour les assurés éligibles au service, en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19, exceptionnellement les zones couvertes à 80 % ont été prises en charge à 100 %. Tout savoir sur le tiers payant.

Délai de carence

Le Conseil d'administration a décidé de ramener le délai de carence à 3 mois (au lieu de 6 mois) pour les nouveaux assurés de plus de 45 ans des produits MondExpat Santé, FrancExpat Santé et RetraitExpat Santé, Solo et Famille.

Covid.19ExpatSanté

Produit d'assurance santé spécifiquement créé dans le cadre de la pandémie, qui couvre exclusivement les frais de santé (selon le tableau des garanties) réalisés à l'étranger, liés au virus COVID-19, pour les expatriés et leurs ayants droit. Sans questionnaire médical, ni limite d'âge ou exclusion géographique, cette offre de santé était accessible pour tous. Aussi, le délai de carence de seulement 21 jours permettait aux assurés d'être couverts rapidement en cas d'infection liée au virus. Sa tarification raisonnable, rendait cette offre accessible pour tous.

CRÉATION DU GUIDE D'ADHÉSION POUR LES PARTICULIERS

La CFE ayant beaucoup évolué ces dernières années, notamment par l'application de plusieurs réformes (tarifaires et sur la prise en charge des remboursements). Il était essentiel de pouvoir publier un guide présentant

l'ensemble de nos garanties, les services dématérialisés et les conditions d'application de toutes nos offres à l'ensemble de nos clients.

Support de communication indispensable aussi bien en interne qu'en externe, ce document recense toutes les informations commerciales et les met à la disposition de tous.

[CLIQUEZ ICI](#)



LA CFE À LA TÉLÉVISION

Pour la première fois, la CFE est apparue sur France 24 et TV5 Monde, deux médias internationaux largement visionnés par les Français résidant à l'étranger, pendant près de 23 semaines consécutives. Cela a permis de véhiculer les garanties proposées par la CFE et ses valeurs à une large population de Français de l'étranger. Cette campagne a été largement plébiscitée et sera probablement reconduite en diversifiant les médias.

[CLIQUEZ ICI](#)

Extension du service Tiers Payant hospitalier (TPH)

Le tiers payant hospitalier est une nouvelle offre proposée à nos adhérents depuis janvier 2020, après avoir été expérimenté depuis 2017 sur deux zones spécifiques (Asie et Afrique).

Cette nouvelle offre de service permettant une dispense d'avance de frais à nos clients à hauteur de 80 ou de 100 % de la dépense engagée (hors « extras »), a ainsi pu être élargie à 33 pays. En effet, les zones géographiques « Moyen-Orient » et « océan Indien », composées de l'Égypte, de la Jordanie, du Liban, de Madagascar et de l'Île Maurice n'étaient jusqu'à présent pas couvertes par cette offre. Un réel besoin existait pourtant en la matière puisqu'en 2020, les soins en tiers payant dans ces zones correspondent à 32 % des factures prises en charge dans le cadre d'une hospitalisation. La CFE a su prendre les décisions imposées par le contexte sanitaire mondial en permettant une prise en charge à 100 % en tiers payant hospitalier des soins liés à la COVID, dans les pays où ce tiers payant s'élevait normalement à 80 %. Cette mesure a ainsi concerné l'Indonésie, la Thaïlande, la Jordanie, le Liban, le Congo et le Tchad.

Avec la crise sanitaire qui a fragilisé et impacté les Français résidant à l'étranger, la CFE avait mis en place des mesures spécifiques :

- En cas d'hospitalisation liée à la Covid-19, les soins étaient pris en charge à 100 % dans les pays à 80 %.
- Au Liban, pays qui a connu de nombreuses crises, les adhérents bénéficiant de la catégorie aidée, étaient pris en charge à 100 % au lieu de 80 %.

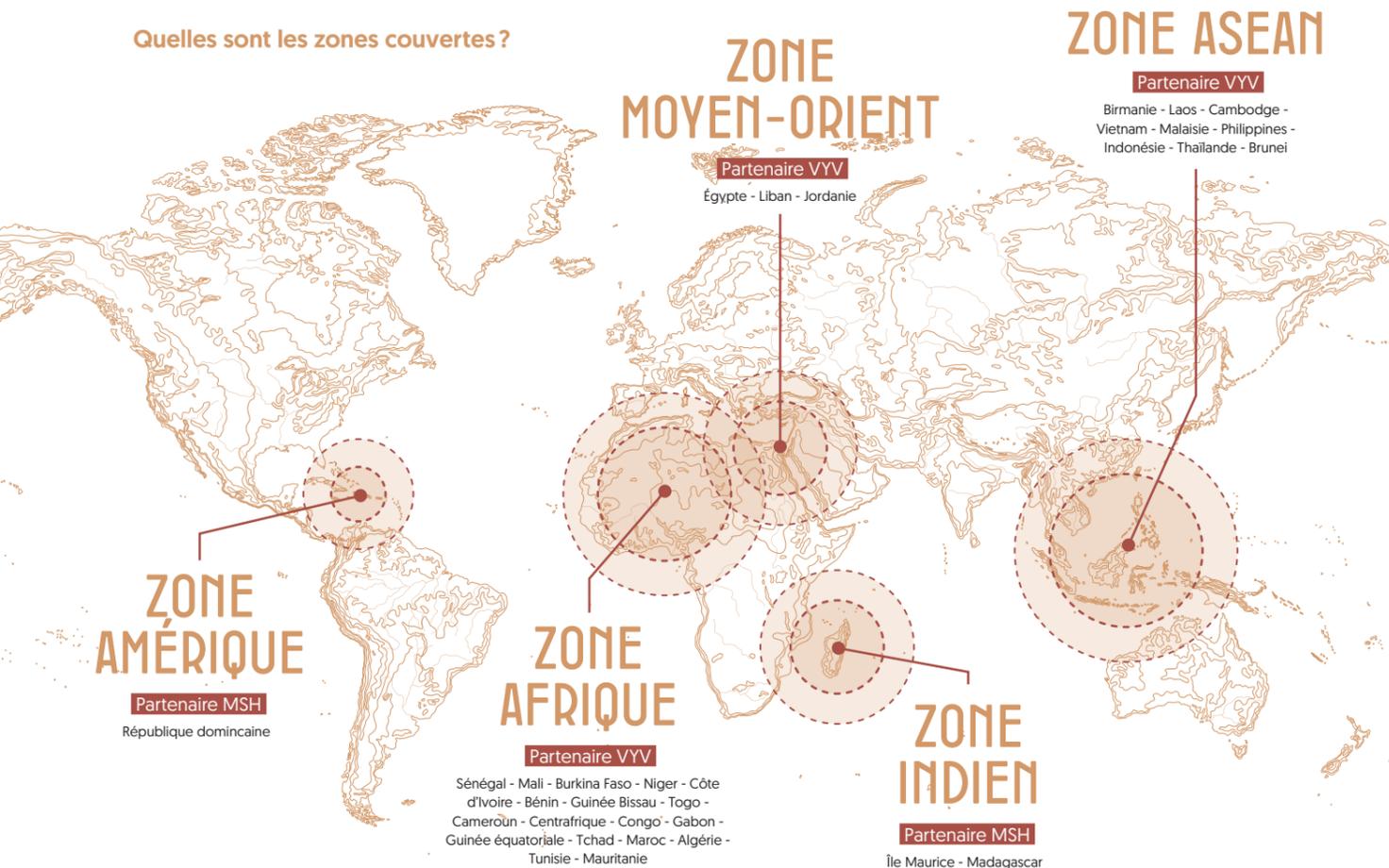
Ces mesures ont pris fin le 31/03/2022.

En 2021, l'offre de service du tiers pays hospitalier s'est étoffée géographiquement et en termes de prise en charge. Depuis le 1^{er} janvier 2021, le service de tiers payant hospitalier s'est ouvert à deux nouveaux pays : l'Algérie (100 %) et la République dominicaine (80 %). De plus, afin de tenir compte de l'évolution de l'offre de soins, le service de tiers payant hospitalier couvre désormais, sous conditions, l'hospitalisation à domicile, dite « HAD », généralisée dans beaucoup de pays, à la suite de la COVID.

2 196
adhérents bénéficient déjà du tiers payant hospitalier

33
pays couverts

Quelles sont les zones couvertes ?



Des webinaires locaux pour rester proche de nos clients

Le rôle essentiel de la CFE est de proposer une protection sociale à la française pour tous les Français résidant à l'étranger, et pour tenir ce rôle, nous avons besoin de connaître les besoins de nos clients et leurs problématiques locales.

C'est ainsi que nous avons organisé avec les associations de Français à l'étranger, l'UFE et l'ADFE, une série de webinaires dans différents pays répartis un peu sur tous les continents.

Ces webinaires sont l'occasion de présenter les nouveautés de la CFE, de les conseiller sur leur protection sociale à l'étranger. C'était aussi l'occasion de dialoguer avec nos clients et de leur apporter toutes les réponses à leurs questions. Ces rencontres sont toujours très intéressantes et nous permettent d'améliorer notre relation avec les clients tout en nous rendant accessibles.

En 2021, nous avons réalisé 4 webinaires :

NEW-YORK

15/03/2021

REPLAY

CANADA

21/10/2021

95 % de participation
98 participants

CHINE

09/11/2021

90 % de participation
39 participants

ISRAËL

18/11/2021

97 % de participation
29 participants

NOUVEAU SERVICE D'ASSISTANCE MÉDICALE

Fin septembre 2021, nous avons dû faire le choix d'arrêter de commercialiser l'option rapatriement que l'on proposait à tous nos adhérents JeunExpat Santé. Toutefois, afin de ne pas léser nos clients et continuer d'apporter un service de qualité, nous avons créé un partenariat avec VYV International Assistance pour proposer un nouveau service d'assistance médicale. Ce service est toujours proposé aux jeunes de moins de 30 ans et cette nouvelle offre propose davantage de garanties que l'option rapatriement. Cette offre vient compléter les garanties du produit JeunExpat Santé. Pour en bénéficier, l'assuré doit avoir souscrit à un contrat santé auprès de la CFE sans avoir souscrit de contrat auprès d'une complémentaire santé.





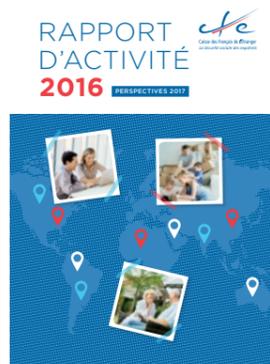
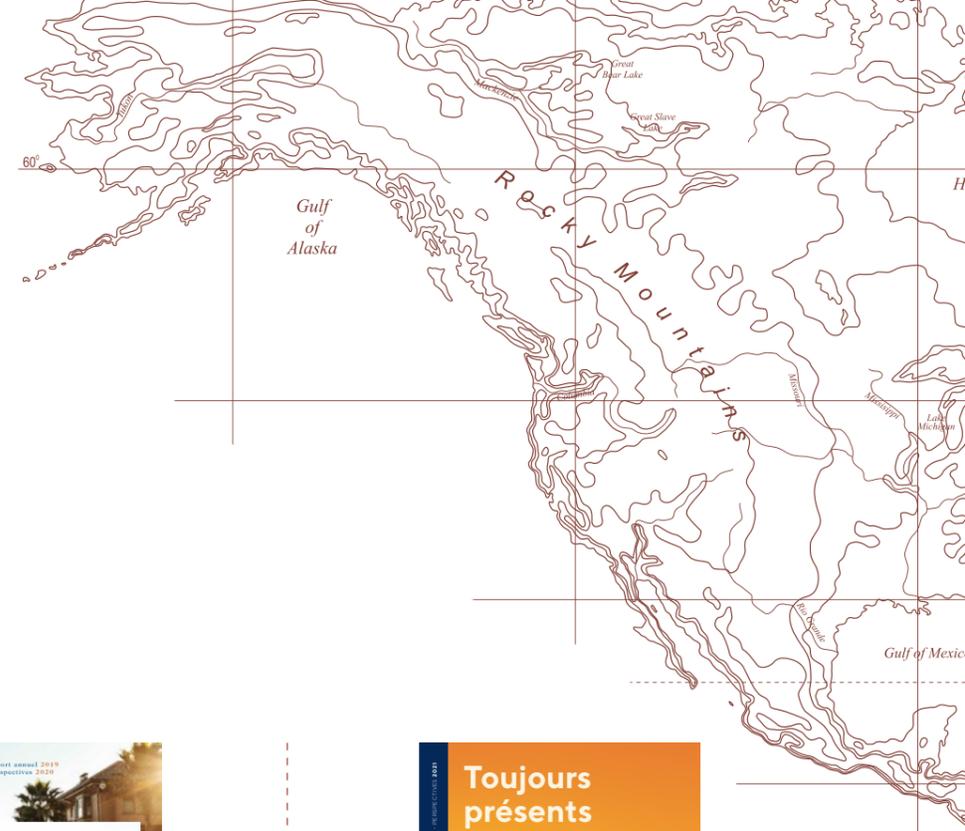
BROOKLYN
 40° 40' 41.442" N 73° 56' 38.968" W

PARTIE 03

UNE MANDATURE SOUS LE SIGNE DU PROGRÈS



SIX ANS DE FAITS MARQUANTS POUR LA MANDATURE 2016-2021



CLIQUEZ ICI

2016

Évolution du site internet avec la mise en place de l'adhésion en ligne pour les moins de 30 ans

Développement d'un nouvel outil de gestion documentaire électronique interne.



CLIQUEZ ICI

2017

Mars : Participation aux Trophées des Français de l'étranger.

1^{er} juin : lancement de l'offre JeunExpat Santé.

Expérimentation du tiers payant en Thaïlande.

Automne : lancement dépôt de feuille de soin en ligne.



CLIQUEZ ICI

2018

Janvier : lancement de l'offre FrancExpat Santé.

Participation au SEMDE (S'Expatrier Mode D'Emploi).

Mars : Conférence sur la protection sociale à Dubaï.

Extension du tiers payant sur la zone ASEAN.

Juin : 40 ans de la CFE.

12 décembre : vote de la loi portant sur la réforme des cotisations.

21 décembre : lancement de l'application feuille de soin en ligne.



CLIQUEZ ICI

2019

1^{er} janvier : publication du nouveau site internet.

Conférences sur la protection sociale à Dubaï et Abu Dhabi.

Conférence sur le Brexit.

19 juin : lancement du produit « Mytempo cover » avec notre partenaire APRIL.

4 juillet : lancement du nouveau CRM (Customer Relationship Management) Microsoft Dynamics.

1^{re} expérimentation de la carte Vitale.



CLIQUEZ ICI

2020

6 janvier : la réforme des garanties est mise en place.

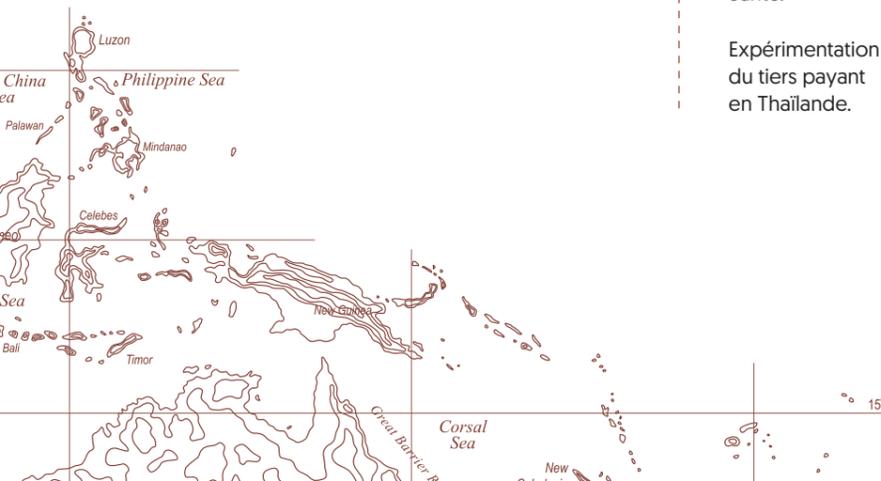
Nouvelle offre de tiers payant.

9 avril : mise en place des mesures exceptionnelles.

9 avril : lancement du contrat Covid.19Expat santé.

Décembre : mobilisation pour le Téléthon.

4 conférences dédiées au tiers payant avec notre partenaire VYV International.



BILAN DU PROJET D'ENTREPRISE

« EXCELLENCE 2020 »

Sous l'impulsion d'un nouveau Conseil d'administration et d'une nouvelle direction, la CFE s'est donné quatre ans pour réaliser une profonde transformation avec deux principaux objectifs : devenir une référence d'excellence sur les offres et services proposés, doubler le nombre de clients.

La mise en œuvre opérationnelle de ces objectifs stratégiques s'est traduite par l'élaboration d'un projet d'entreprise, « Excellence 2020 » qui fait suite à une réflexion impliquant l'ensemble de ses collaborateurs.



- 1 Demeurer l'institution de Sécurité sociale pour les Français de l'étranger
- 2 Concevoir et promouvoir des produits et des services adaptés aux attentes des clients individuels
- 3 Renforcer la capacité de l'institution à accompagner plus largement les entreprises à l'international
- 4 Rapprocher la CFE de ses clients en développant des services exploitant tout le potentiel du numérique
- 5 Mobiliser et accompagner les collaborateurs dans le projet de transformation « Excellence 2020 »
- 6 Renforcer la performance de la gestion interne

1

S'affirmer en tant que Sécurité sociale française à l'étranger

Garantir la raison d'être et la pérennité de l'Institution : s'inscrire pleinement dans l'écosystème de la Sécurité sociale et collaborer avec les autres institutions dans une logique de développement.

2

Concevoir et promouvoir des produits et des services adaptés aux attentes des clients

Cet axe stratégique a permis de profondément réformer la CFE et de créer des nouveaux produits adaptés aux Français expatriés.

La réforme des cotisations

Initiée par le Conseil d'administration, la réforme des cotisations a fait l'objet d'études réalisées en 2016 et 2017 avec l'aide d'un actuaire. Le conseil d'administration a validé en 2017 les grands principes de la réforme qui a ensuite été mise en œuvre par les services de la Caisse des Français de l'étranger, cette réforme a pu entrer en vigueur grâce à la Loi votée par l'Assemblée nationale le 12 décembre 2018 et promulguée le 24 décembre 2018.

La notion de statut est abandonnée pour les contrats individuels. La tarification devient forfaitaire et dépend de l'âge du titulaire du contrat et de la composition de la famille (contrat solo ou famille).

La réforme des garanties

Un arrêté ministériel publié en juin 2019 a défini cinq zones géographiques et le taux de prise en charge des soins médicaux pour chaque zone, en fonction de la catégorie d'acte médical. La CFE dispose désormais d'une base juridique plus claire et plus simple pour rembourser ses assurés. Avant cette réforme, la CFE remboursait selon les mêmes principes que l'Assurance Maladie pour les soins en France et à l'étranger sans distinction.

Exemple :

En France, la consultation chez un médecin généraliste coûte 25 €. La Sécurité sociale vous rembourse 70 % de cette somme, soit 17,50 €. En France, la CFE vous remboursera donc votre consultation chez un médecin généraliste à hauteur de 17,50 €.

Si vous êtes en Afrique du Sud, à la suite d'une consultation médicale, vous avez une ordonnance de pharmacie de 50 € (après conversion), vous serez remboursé 65 % de cette somme par la CFE.

De nouveaux contrats

Ainsi, tout au long de cette mandature, quatre nouvelles offres santé pour les individuels ont pu voir le jour.

Juin 2017 – JeunExpat santé

L'offre est destinée à des jeunes expatriés de moins de 30 ans. Aucune carence ne leur est appliquée et ils bénéficient d'un tarif préférentiel de 31 € par mois (soit 93 € par trimestre), pour une couverture santé n'importe où dans le monde, ainsi qu'en France pour leurs séjours de moins de 3 mois consécutifs. Il est également possible d'adhérer en famille, pour 92 € par mois (soit 276 € par trimestre). En d'autres termes, le contrat JeunExpat Santé propose les mêmes couvertures et garanties qu'un contrat MondExpat santé. Seuls le tarif et les carences changent.

Janvier 2018 – FrancExpat santé

L'offre est destinée à des expatriés souhaitant être couverts uniquement pour leurs séjours en France de moins de 3 mois consécutifs. Cette offre est avantageuse pour les personnes étant déjà parfaitement couvertes à l'étranger ou pour les personnes devant obligatoirement souscrire à une assurance locale obligatoire qui souhaitent conserver une couverture santé pour les soins réalisés en France.

Octobre 2019 – EmiratExpat Santé

Les soins aux Émirats arabes unis (EAU) étant plus onéreux que dans les autres pays, la couverture CFE de base n'était pas adaptée aux taux et tarifs des soins pratiqués dans ce pays. En effet, pour obtenir un Visa, les expatriés doivent présenter une attestation d'assurance santé couvrant un certains types d'actes avec un certain niveau de remboursement. Pour être en conformité, les expatriés devaient souscrire en plus de leur contrat CFE, à une assurance santé locale obligatoire.

L'offre EmiratExpat Santé est entièrement conforme à la réglementation émirienne et couvre entièrement l'assuré partout dans le monde, aux EAU comme en France.

Grâce à notre partenaire Assurance Santé Monde, 3 niveaux ont pu être mis en place afin de gérer le niveau de couverture du contrat :

- Essentiel
- Medium
- Optimum

De plus, le guichet unique permet de faciliter les demandes de remboursements.

Avril 2020 – Covid.19 Expat santé

Le contrat assure une couverture uniquement pour les soins et hospitalisations liées au coronavirus à l'étranger. Les remboursements sont effectués selon les actes réalisés conformément à la prise en charge indiquée dans notre tableau des garanties. La cotisation est en revanche deux fois moins chère que la cotisation à l'offre MondExpat Santé.

3

Renforcer la capacité de l'institution à accompagner les entreprises

En 2017, la direction marketing, communication et développement a été créée pour permettre de développer le portefeuille client de la CFE. Cette direction s'est étoffée au fil des années et désormais chacun de nos clients a une équipe commerciale dédiée.

Ainsi, la direction marketing se compose d'une :

- Plateforme téléphonique dédiée aux individuels et à la prospection.
- Équipe commerciale grand compte dédiée aux entreprises.
- Équipe communication en charge des campagnes de communication prospects et clients. Cette équipe participe également aux projets liés au parcours clients ou au parcours de prospection.

INTERVIEW

NADIA MAZOUZI & MARYVONNE SOMSACK, SERVICE ENTREPRISE

Qu'est-ce qui a changé pour vous dans le service ?

Nadia Mazouzi Depuis 3 ou 4 ans, deux réformes ont vu le jour, et il nous a fallu restructurer notre travail avec une nouvelle organisation. La mise en place de l'outil CRM en 2019 a structuré notre travail de prospection et de relance de nos clients. Il offre une vue à 360 degrés et nous permet aujourd'hui de disposer à la fois d'un vrai suivi tout au long de la prospection et aussi pour le suivi de la relation client. Il a fallu néanmoins que nous apprivoisions ce nouvel outil de travail. Nous avons désormais un tableau de suivi, qui nous permet de faire nos relances, d'envoyer des devis, de présenter nos produits. Lorsque nous échangeons avec un prospect, nous pouvons lui présenter toute l'offre de la CFE.

Comment s'organise la prospection auprès des entreprises ?

Maryvonne Somsack La prospection des entreprises, contrairement aux particuliers, ce sont des discussions sur du long terme, qui peuvent parfois aller au-delà d'un an. Nous sommes parfois directement en contact avec les dirigeants d'entreprises, qui se portent garantes pour leurs salariés. Nous suivons avec eux chaque étape de la mise en place des affiliations. Une fois que l'affiliation a été faite, nous suivons nos clients. Depuis l'arrivée du CRM,

500

devis réalisés en 2021 soit +33 %
par rapport à 2020

+ DE 5 000

entreprises nous font confiance pour
assurer leurs collaborateurs partout
dans le monde

notre démarche est plus active, puisque nous contactons directement les prospects identifiés.

Et vis-à-vis des entreprises déjà clientes ?

Nadia Mazouzi Nous essayons de donner à nos entreprises clientes les informations au fil de l'actualité CFE pour qu'elles puissent anticiper les nouveautés et avoir un train d'avance. Il nous a fallu contacter la plupart des entreprises pour leur faire part des nouveautés CFE et de toutes les réformes qui ont été mises en œuvre ces dernières années.

Maryvonne Somsack Nous effectuons un important travail d'accompagnement des entreprises, de mise à jour et d'actualisation. Nous sommes le point d'entrée aux entreprises. Si nous ne prenons pas régulièrement contact avec eux pour leur transmettre l'actualité de la CFE, elles sont parfois dépassées. Certaines entreprises ont un réel besoin de contact et sont demandeuses de points annuels. Notre travail consiste également à ne pas en oublier, et à proposer régulièrement un échange à toutes les entreprises.

Quelles ont été les conséquences de la crise sanitaire sur votre activité ?

Nadia Mazouzi Pendant la période Covid, beaucoup d'entreprises ont mis en suspens l'expatriation de leurs salariés. Notre tâche aujourd'hui est de reprendre contact avec ces entreprises et de savoir si ces projets sont toujours d'actualité. L'objectif est que les expatriés continuent à avoir une assurance santé, accident du travail, retraite comme s'ils étaient restés en France. Nous avons en parallèle été très sollicités par les entreprises déjà clientes qui se posaient plein de questions concernant la gestion de leurs expatriés partout dans le monde. Nous avons été présentes pour les accompagner et conseiller au mieux face à cette situation inattendue !

4

Développement numérique de la CFE

Refonte de notre site internet

En décembre 2018, la réforme de la CFE est votée au Parlement. Cette réforme, qui intègre une refonte de notre offre et de nos garanties, a pris effet en janvier 2019. Elle s'accompagne d'une mise en ligne d'un nouveau site internet.

Cette nouvelle version du site a pour objectifs :

- Un visuel modernisé et optimisé embarquant la nouvelle charte graphique de la CFE.
- Une ergonomie facilitant la navigation grâce à une organisation adaptée à chaque type d'internaute (individuel, entreprise, prospect, client...)
- Une compatibilité accrue avec les supports mobiles (responsive design).
- L'enrichissement des contenus par la mise en avant de nos nouvelles offres, en plus des contenus institutionnels.
- La mise en place de « services interactifs » tels que la production d'estimations tarifaires, le « contactez-nous », etc.
- Une refonte technique, permettant l'utilisation de technologies plus récentes, des possibilités accrues d'interconnexion et de « donner la main » aux services métiers sur certains types de contenus.

En parallèle, les espaces personnels ont continué d'évoluer. Aujourd'hui, ils offrent les principaux services :

- Dépôt des demandes de remboursement de soins
- Demande d'ajout de bénéficiaire
- Changement de coordonnées
- Paiement des cotisations
- « Contactez-nous »
- Mise à disposition de documents

Nouvelle application mobile

Il était indispensable de s'adapter au digital. L'application mobile « CFE et moi » a vu le jour en 2018. Le but était de continuer dans cette démarche de dématérialisation pour les remboursements des adhérents. Le portable étant à la portée de tous, il était plus pratique d'accéder à l'espace personnel depuis le téléphone portable. Au fil des années, l'application s'est adaptée avec son temps et de nombreuses mises à jour ont été établies. L'adhérent peut désormais photographier ses feuilles de soins et les déposer directement. Il n'est donc plus nécessaire de scanner ou photocopier les documents ou de nous les envoyer par voie postale.

LA CFE PRÉSENTE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Tout au long de cette mandature, nous avons eu à cœur d'accroître notre présence sur les réseaux sociaux pour nos clients afin de diffuser de l'information mais également d'apporter des réponses à leurs demandes.

Aujourd'hui, la CFE est présente sur :



12 882
abonnés



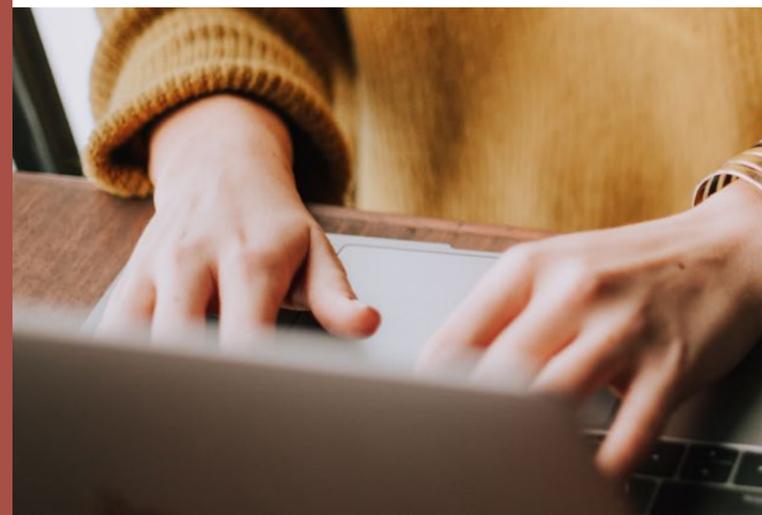
406
abonnés
[créée en 2019]



196
abonnés



2 167
abonnés



5

Mobiliser et accompagner nos collaborateurs dans le projet d'entreprise

Améliorer la gestion des ressources humaines en s'appuyant sur des principes structurants pour l'ensemble du personnel

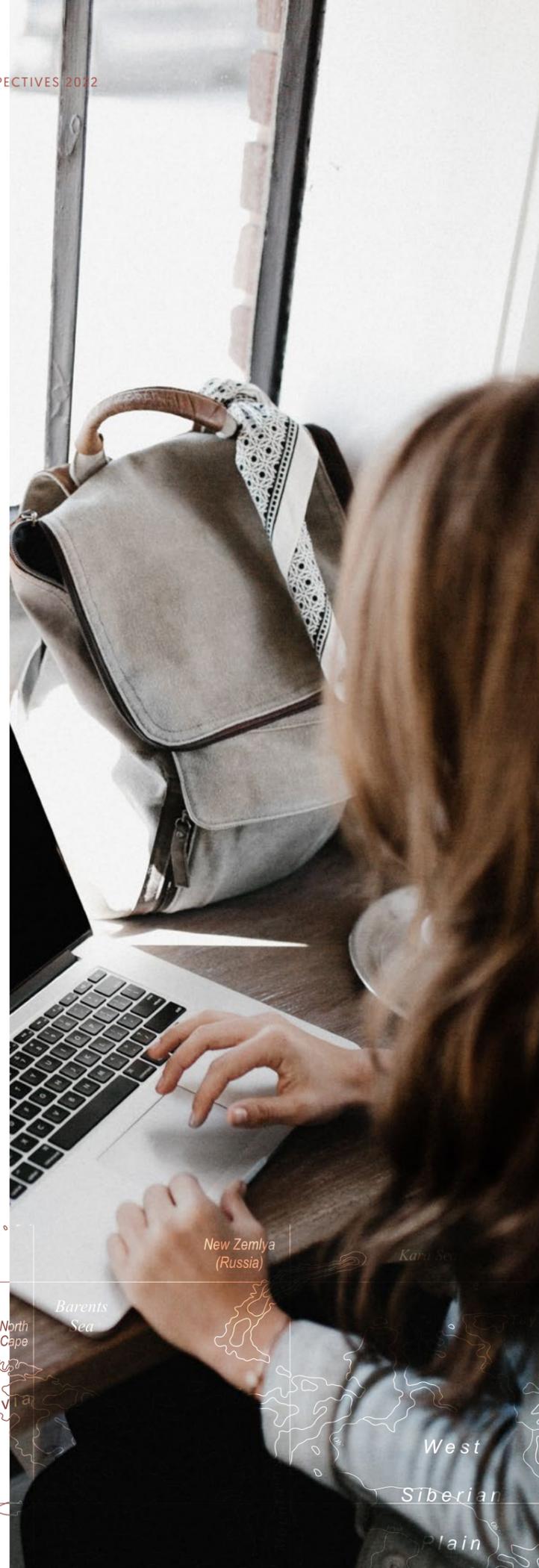
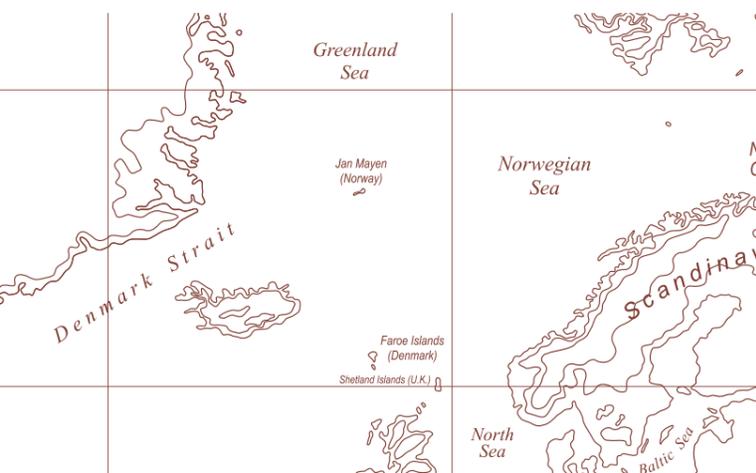
Durant la mandature 2016-2021, le secrétariat général a œuvré à la performance de la CFE sur 7 thématiques :

Proposer un accompagnement RH adapté

- En clarifiant en 2020 la politique Ressources Humaines validée à travers un programme de ressources humaines axés sur 4 thèmes : le développement de la communication interne, l'accompagnement des encadrants au management des équipes, le développement des emplois et carrière et la valorisation du travail des salariés et enfin la qualité de vie au travail.
- En développant des communautés managériales et mettant en place en 2020 des ateliers managers afin d'harmoniser les pratiques dans un objectif de performance interne.
- En modernisant le livret d'accueil et en mettant en place les journées d'intégrations des nouveaux embauchés en 2020.
- En développant la communication RH à travers des kiosques RH et des newsletters.

Promouvoir le développement professionnel

- En proposant un dispositif de formation répondant davantage aux besoins individuels et collectifs, permettant à chaque collaborateur de développer ses compétences dans le cadre d'une GPEC et en triplant à compter de 2021 le budget alloué.
- En mettant en place en 2021 une fonction GPEC au sein du service des Ressources humaines.



INTERVIEW

MICHEL MOUGAMMA DOUSSANE, COORDINATION ET PILOTAGE DE LA TRANSFORMATION



De quelle manière avez-vous accompagné les collaborateurs de la CFE dans le cadre du projet d'entreprise ?

Dès 2015, nous avons engagé un projet d'entreprise ambitieux, qui visait à transformer la CFE. Nous avons énormément de projets à mener en quelques années et souhaitons que les collaborateurs en soient parties prenantes. Le principe étant nouveau à la CFE, au fil des années, nous avons fait évoluer cet accompagnement projet vers un accompagnement méthodologique intégrant une plus grande diversité de métiers, avec un mélange entre managers et professionnels. Il s'agissait d'accompagner dès l'amont d'un projet les équipes métiers qui allaient notamment être chargées de développer et de prendre en main les outils et nouvelles méthodes de travail.

Quelles ont été les différentes étapes de cette transformation ?

Nous avons d'abord impliqué les managers pour participer à nos projets stratégiques, leur permettant de challenger les solutions proposées. Puis, nous avons poursuivi avec un accompagnement sur les besoins au quotidien, pour moderniser nos pratiques internes et s'assurer qu'elles aient un impact positif sur le parcours du client. Avec l'arrivée d'Éric Pavy, nous avons enrichi l'activité de la Cellule transformation avec une activité de cabinet de direction. Le service transformation est désormais amené à élaborer des dossiers d'analyse et d'aide à la décision sur tous les projets stratégiques.

Quelles sont les actions de communication interne que vous avez menées ?

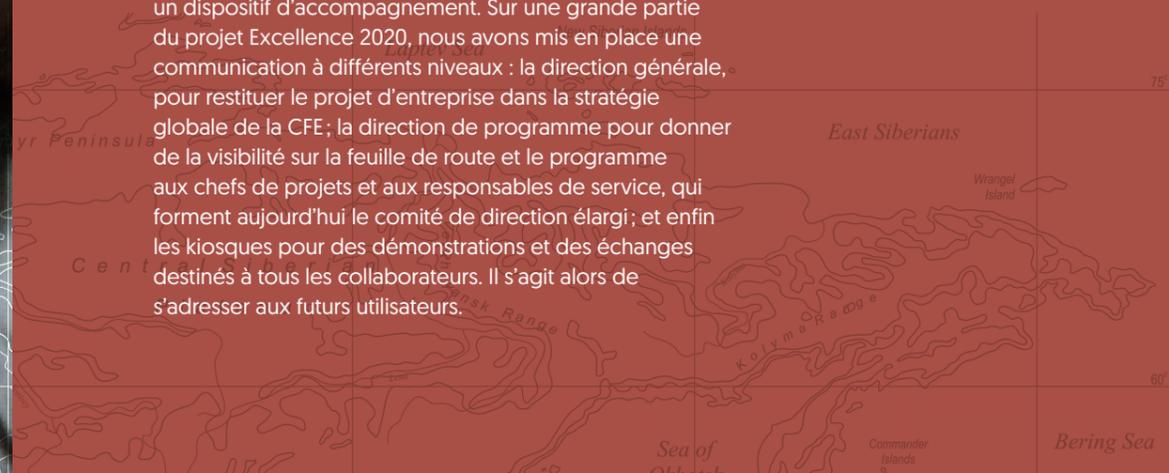
La direction générale a pris la mesure qu'il fallait renforcer la régularité de la communication interne pour donner du sens à ce que nous faisons et recontextualiser par rapport à nos enjeux. À chaque nouveau projet, nous avons conçu un dispositif d'accompagnement. Sur une grande partie du projet Excellence 2020, nous avons mis en place une communication à différents niveaux : la direction générale, pour restituer le projet d'entreprise dans la stratégie globale de la CFE ; la direction de programme pour donner de la visibilité sur la feuille de route et le programme aux chefs de projets et aux responsables de service, qui forment aujourd'hui le comité de direction élargi ; et enfin les kiosques pour des démonstrations et des échanges destinés à tous les collaborateurs. Il s'agit alors de s'adresser aux futurs utilisateurs.

Quels sont les points d'amélioration que vous avez constatés ?

Nous avons franchi un palier de maturité en termes d'accompagnement dans les projets, en passant de projets techniques à des projets plus orientés métiers, et cela va dans le bon sens. Cela s'est fait dans la douleur, car les équipes métiers n'étaient pas très orientées projet. C'est désormais plus fluide, car les équipes métiers sont de plus en plus habituées à exprimer leurs besoins et nous savons mieux comment les y aider. La CFE a appris à composer avec ses ressources et à les optimiser, car nous avons été confrontés à leur manque de disponibilité. Nous savons aussi mieux identifier les compétences des équipes, ce qui produit de meilleurs résultats. Pour être plus efficaces, nous avons aussi appris à restreindre le nombre de projets que nous pouvions mener simultanément. La culture projet un peu plus présente à la CFE facilite l'appropriation dans les équipes. Cependant, nous devons encore nous renforcer sur l'appropriation des outils techniques par les équipes, une fois qu'ils ont été mis en place. Cela a été rendu plus difficile par les deux années de crise sanitaire, du fait du travail des équipes en distanciel.

Quels sont les projets de développement numérique en cours ?

Excellence 2020, a été marqué par un changement d'état d'esprit : il s'agit désormais de se mettre à la place du client. Nous avons par exemple mis en place un CRM pour mieux connaître nos clients et avons recentré nos réflexions autour d'eux, notamment en optimisant leurs parcours. La prochaine étape concerne la refonte des espaces personnels du site Internet et de l'application mobile dans l'objectif de les moderniser et d'apporter de nouveaux services, en particulier afin de mieux interagir avec CFE, de faciliter les démarches et de donner de la visibilité sur le suivi des demandes.



Améliorer de la Qualité de Vie au Travail

- En réaménageant les locaux du siège social :
 - divers travaux de réaménagements et rénovations des locaux depuis 2018,
 - création d'une salle de sport et d'une salle de détente (2019-2020),
 - décoration intérieure et réaménagements des espaces extérieurs (2021).
- En optimisant l'ergonomie des postes de travail et en remplaçant le mobilier et le matériel des agents.
- En introduisant de la flexibilité sur les horaires de travail et les modalités de travail : mise en place des horaires variables, du forfait jour (2018) et du télétravail (2020).
- En mesurant les indicateurs sociaux et favorisant l'expression des salariés : mise en place d'un baromètre social (2019), de l'analyse des risques psychosociaux (2020), d'un copil RPS (2020), d'un programme de prévention des risques psychosociaux (2020) et conclusion d'un accord droit d'expression (2021).
- En mettant en place à compter de 2019 des services de détente tels que la sophrologie, le yoga, des ateliers végétalisation.
- En mettant en place en 2020 une fonction qualité de vie au travail au sein du service des Ressources humaines.

Améliorer la sécurité au travail et la sûreté des locaux

- En mettant en place en 2018, les livrets de préventions des risques professionnels.
- En mettant en place à partir de 2018 des équipes d'évacuations des locaux, d'intervention et de secourisme.
- En mettant en place puis en renforçant la télésurveillance des installations techniques et la vidéosurveillance des locaux (2018 et 2021).
- En renforçant les systèmes de contrôles d'accès (2019-2020).
- En modernisant le système d'alarme intrusion (2019).
- En modernisant les installations de sécurité incendie et évacuation des locaux (2019-2020).
- En rénovant les toitures (2019 et 2021) et en installant des garde-corps (2019).

Renforcer la Performance de la gestion interne

- En modernisant en 2017 l'outil budgétaire et comptable afin de dématérialiser toute la chaîne budgétaire de la commande au mandatement des ordonnancements et suivre plus efficacement le budget.
- En mettant en place en 2018 une fonction achats publics et appuis juridiques afin de réduire les budgets de fonctionnement, apporter un appui aux différentes directions, mettre en conformité la CFE au code de la commande publique et négocier ou renégocier 42 marchés et 33 contrats en quatre ans.
- En mettant en place en 2018, une fonction contrôle de gestion afin d'accroître la performance de la CFE en matière de contrôle des opérations budgétaires.
- En mettant en place en 2018, un outil de gestion des temps des salariés.
- En modernisant en 2018, l'outillage de gestion des immobilisations et des inventaires.
- En démarrant en 2021, le projet de modernisation des outillages de la RH en matière de paie, gestion des temps, recrutement, entretien professionnel, entretien d'évaluation, GPEC.

Favoriser la cohésion interne

- En développant la communication interne et l'animation des équipes afin de placer les collaborateurs au cœur de la stratégie de la CFE.
- En favorisant la cohésion du comité de direction, de la communauté des managers et des équipes à travers des séminaires et des teams building ou la journée d'entreprise.

Favoriser le dialogue social

- En renforçant la collaboration avec les représentants du personnel à travers un accord CSSCT (en 2018), un copil RPS (en 2019) et la réalisation de groupes de travail afin d'améliorer l'analyse des risques professionnels, l'hygiène des locaux et la qualité de vie au travail.
- En favorisant la diffusion des informations syndicales à travers un accord sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication des organisations syndicales (2020).
- En mettant en place à compter de 2020 des points réguliers avec les organisations syndicales permettant la conclusion ou la révision d'accords collectifs en faveur des salariés (intéressement, épargne salariale, épargne retraite, droit d'expression, dons de jours, télétravail, horaires variables, réduction du temps de travail...)

6

Renforcer la performance de la gestion interne

Nouvelle gestion des services

Le monde de l'expatriation a été fortement impacté par la crise sanitaire. Les entreprises françaises et étrangères, ont dû adopter de nouvelles méthodes de management et de gestion. La CFE n'a pas fait exception à la règle.

Chaque équipe a fait face à des personnes touchées par le virus au sein de ses membres. Résultats : des services en sous-effectifs avec le même nombre de sollicitation, voire plus. Il était primordial de rebondir et de faire face aux difficultés rencontrées. C'est pourquoi, grâce à une nouvelle gestion des équipes et de meilleurs outils de communication internes, les agents de la CFE ont su prendre en main et assumer pleinement leurs missions. Cette crise a permis de fédérer nos équipes, d'accroître le soutien entre collègue, mais également de découvrir de nouvelles méthodes de travail qui peuvent s'avérer être très productives et plus agréables pour certains.



INTERVIEW

SÉVERINE PRIVÉ-MARMET, PRESTATIONS ET SATISFACTION DU CLIENT

Comment avez-vous fait face à l'afflux de demandes en 2021 ?

En 2021, le rattrapage des demandes de remboursement par rapport à 2020 a fait exploser le nombre de dossiers entrants. Pour faire face à ce surcroît d'activité, nous avons recruté et formé des CDD de six mois. Nous avons également proposé à nos agents d'effectuer des heures supplémentaires le week-end et le soir.

De quelle manière avez-vous accompagné votre équipe face à ces difficultés ?

Nos équipes ont aussi été impactées par le Covid et ont parfois dû s'absenter pour maladie, décès de proches ou pour garder des enfants malades. Malgré la baisse des effectifs due aux absences liées à la Covid, nous avons quand même limité l'impact sur le traitement des dossiers grâce à l'implication forte des équipes et à leur volonté de rendre un service de qualité aux adhérents.



INTERVIEW

FARIDA AIT-ALLA, RESPONSABLE DU SERVICE DE GESTION DES DROITS

Quel est votre rôle à la tête du service ?

Je suis arrivée en août 2021 à la tête du service de gestion des droits, qui a été restructuré en juin 2020, juste après le premier confinement. Mon rôle était de donner du sens, légitimer et expliquer cette restructuration. Elle nous a été utile pour résorber les délais de traitement et disposer de pôles qui permettent de balayer toutes les typologies de clients et nature de demandes. La CFE avait dès 2020 la volonté d'avoir une approche qualité de service et maîtrise des risques pour délivrer un service optimal.

Quelles sont les actions que vous avez menées ?

J'ai lancé une opération de simplification des processus d'adhésion, de radiation et de vie du contrat. J'ai mis l'accent sur l'aspect maîtrise des risques, ce qui permet d'améliorer les délais des demandes. J'ai lancé un autre axe de travaux vers une homogénéisation des pratiques pour une réponse sûre et fiable. Nous avons lancé les travaux pour une charte de bonnes pratiques et de prise en main des demandes clients. J'ai également procédé à une restructuration de l'encadrement du service pour un pilotage plus affiné et la volonté de porter le management par la qualité. L'ensemble de ces travaux vont aboutir en 2022.

Qu'est-ce qui a été fait concrètement en 2021 ?

Plusieurs ateliers de formation ont été menés pour monter en compétence les équipes sur les différentes natures de demandes. Nous avons par exemple sensibilisé, informé, voire formé des équipes sur les demandes issues de salariés de grands groupes français. Nous avons par exemple mis en place des ateliers pour mener des réflexions sur la vision du client à la CFE, ses besoins, ses attentes. De ces analyses, un plan d'action a été mené avec par exemple, la simplification des processus, sur le nombre de pièces justificatives demandées, tout en étant conforme à la réglementation et dans le cadre de la maîtrise des risques. Suite à la cartographie effectuée par le service maîtrise – contrôle interne, un plan d'action sur la maîtrise des risques a été mis en place et suivi tout au long de l'année. L'objectif étant de travailler sur la qualité du service rendu aux clients.

Quels en sont les bénéfices pour les adhérents ?

Le fait d'avoir des dossiers mieux traités évite des anomalies, des erreurs et l'insatisfaction qu'elles peuvent générer. Pour réduire les délais de traitement, nous avons mieux piloté l'activité du service en 2021, avec un suivi plus affiné. Avec la réouverture de la reprise mondiale économique, et la reprise des expatriations, nous avons connu une activité plus dense au dernier trimestre 2021. Grâce au pilotage, nous avons pu faire face à ce surcroît d'activité, malgré la 5^e vague du Covid-19 qui a impacté nos équipes en janvier 2022.



Une nouvelle gestion des adhérents/prospects

Cette mandature marque le renouveau de la CFE. Le changement n'opère pas uniquement au sein de nos équipes, mais est également présent au niveau des technologies utilisées.

Ne voulant plus faire face à des logiciels vieillissants voire obsolètes, la Caisse a mis un point d'honneur à se mettre à jour sur les nouveaux process de gestion. Le nouveau CRM (Customer Relationship Management) Microsoft Dynamics a pour vocation première d'améliorer l'accompagnement de l'adhérent et des personnes qui souhaitent adhérer. La base de données centralise l'ensemble des informations sur les contacts : coordonnées, historique, informations sur l'expatriation, etc.

Couplée à la téléphonie, cette solution permet d'avoir une vue à 360° de la vie du prospect (ou contact) jusqu'à son passage au statut de « client ». Elle permet d'avoir un historique de toutes les interactions avec nos prospects (et clients) dès son passage sur notre site internet (qui se

matérialise par des opportunités dans le CRM), en passant par son premier appel, jusqu'à son passage au statut d'adhérent.

L'attribution des contacts à chaque agent, permet d'avoir un meilleur suivi de ces contacts, et garantit ainsi la satisfaction de l'interlocuteur. En termes de résultats ou de statistiques, le CRM nous permet rapidement d'avoir une vision chiffrée de nos actions et de nos résultats.

Les atouts du logiciel :

- Un outil pour plusieurs utilisations (envoi de devis, e-mailing, landing page, questionnaires...).
- Un parcours communication défini.
- Une vue 360 adhérent.
- Un suivi des adhérents et prospects.
- Un partage fluide d'information en interne entre les différents services.

INTERVIEW

MATHIEU JEAN, SUPERVISEUR TELETECH PARTENAIRE DE LA CFE

Quel est le rôle de la plateforme téléphonique de relation clients de la CFE ?

Nous recevons les appels des adhérents qui contactent la CFE par téléphone pour suivre ou intervenir sur un dossier. Nous écoutons les demandes des adhérents et analysons le dossier avec eux. En fonction de la situation, soit nous leur apportons un complément d'information, soit nous sollicitons un expert de la CFE via la consultation des services dédiés. Dans des cas spécifiques, complexes ou humainement compliqués, les conseillers de front office nous remontent la demande. Régulièrement, nous avons des échanges par mail avec services dédiés.

Quel est le bilan de la relation client CFE depuis ses débuts en janvier 2021 ?

Nous comptabilisons plus de 500 appels par jour, avec des pics à 800. L'essentiel des demandes est traité par nos téléconseillers, qui passent le temps nécessaire pour expliquer aux adhérents les procédures et l'avancement de leur dossier. Les adhérents ont déjà de nombreux outils à leur disposition dans leur espace adhérent, et nous les aidons à mieux l'utiliser.

Quels sont les points d'amélioration que vous avez enregistrés ?

Notre objectif contractuel est de traiter 90 % des appels reçus à un instant T, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h. Toute personne qui nous contacte sur ces créneaux horaires est assurée d'avoir un interlocuteur au bout du fil, avec suffisamment de patience. Cependant, le temps d'attente a été raccourci. Notre équipe traite en moyenne 500 à 600 dossiers par jour (hors pics d'appels). Plus le temps passe, plus leur maîtrise de l'environnement leur permet de répondre rapidement aux questions des adhérents. Tous les adhérents de la CFE reçoivent une réponse, soit directement soit en étant recontactés par courriel, en fonction de la complexité de la problématique.

Comment fonctionne le partenariat entre la CFE et Teletech ?

L'expérience de Teletech sur la relation à distance a été profitable à la CFE. Nos conseillers ont l'habitude de gérer des situations de crise et d'accompagner les clients qui en ont le plus besoin. C'est vraiment un partenariat, nous fonctionnons ensemble afin d'apporter la réponse la plus confortable possible pour les adhérents.





MONTREAL
45° 30' 6.08" N 73° 34' 2.122" W

PARTIE 04

DE NOUVELLES PERSPECTIVES POUR 2022

NOUVELLE GOUVERNANCE

AFRIQUE

- **Isabelle Frej : présidente (Maroc)**
- **Gérard Sénac : vice-président (Sénégal)**
- **Khadija Belbachir-Belcai** : membre du conseil d'administration (Maroc)
- **Hervé Proust** : membre du conseil d'administration (Tunisie)
- **Avraham Benhaim** : membre du conseil d'administration (Angola)
- **Karim Dendene** : membre du conseil d'administration (Algérie)
- **Jean-Hervé Fraslin** : membre du conseil d'administration (Madagascar)
- **Radya Rahal** : membre du conseil d'administration (Algérie)
- **Xavier Dubourg de La Tour** : membre du conseil d'administration (Île Maurice)

AMÉRIQUE

- **Julien Ducourneau : vice-président (New-York)**
- **Catherine Blanche** : membre du conseil d'administration (Chili)

ASIE

- **Franck Barthelemy** : membre du conseil d'administration (Inde)
- **Thierry Consigny** : membre du conseil d'administration (Japon)
- **Pierre-Yves Dupuis** : membre du conseil d'administration (Hong-Kong)
- **Stéphanie Hericher** : membre du conseil d'administration (Malaisie)
- **Hala Salem** : membre du conseil d'administration (Liban)
- **Zaida Marie Slaiman** : membre (Koweït)

EUROPE

- **Nadine Fouques - Weiss** : membre du conseil d'administration (Allemagne)
- **Pierre François** : représentant du MEDEF (France)
- **Éric Delabriere** : représentant du MEDEF (France)
- **Michael Pitre** : représentant Mutualité (France)

ISABELLE FREJ NOUVELLE PRÉSIDENTE DE LA CFE



Isabelle Frej a été élue présidente de la CFE le 12 avril 2022. Membre du Conseil d'administration depuis 2008, elle nous fait part de son engagement de longue date et de ses ambitions futures pour la protection sociale des Français de l'étranger.

« Je suis arrivée au Maroc en 1984 à l'issue de mes études à l'Université, où j'ai rejoint la personne qui allait devenir mon mari et trouvé un emploi à Rabat dans le secteur privé. Douze années plus tard, j'ai intégré les établissements scolaires français à l'étranger, ce qui m'a permis de commencer à m'investir dans une association pour les Français de l'étranger. En 2002, je me suis portée volontaire pour faire partie des commissions de suivi de l'aide à l'accès à la CFE qui venait d'être mise en place. C'est ainsi que j'ai rencontré la CFE, dont je suis administratrice depuis 2008. Je suis également conseillère consulaire des Français de l'étranger à Rabat. Dans trois mois, je serai à la retraite, ce qui me permettra de consacrer une partie de mon temps à la CFE et mes compatriotes.

Ma conviction est que chacun doit prendre conscience de l'importance de la santé, de la protection sociale et du coût des soins à l'étranger. S'expatrier sans parapluie contre le risque maladie peut coûter cher. À l'étranger, la réglementation varie d'un pays à l'autre, certains ne proposant rien en matière de protection sociale. Pour les Français de l'étranger, la problématique du rapport à la santé et à la retraite est différente selon les pays dans lequel ils résident. L'État français a délégué à la CFE la mission d'accompagner les Français qui résident à l'étranger en matière sociale, en leur proposant une couverture maladie, une couverture contre les accidents du travail et la possibilité de cotiser à la retraite.

La CFE a une mission de service public; j'estime que cette mission doit être sanctuarisée et poursuivie. Cette caisse s'adresse aux candidats à l'expatriation, aux Français déjà installés et aux entreprises françaises, quelle que soit leur importance. En revanche, elle n'a pas vocation à couvrir les personnes en détachement, qui restent liées au régime obligatoire en France. La CFE doit continuer à protéger les Français les plus modestes, avec l'aide de la tutelle cette mission doit être poursuivie, élargie et mieux connue.

Ce rôle de protection, qui doit devenir la référence en matière de protection sociale pour les Français de l'étranger, est devenu possible grâce à une nouvelle gouvernance, et à un Conseil d'administration soucieux de répondre le plus justement possible à l'actualité et aux évolutions réglementaires en place dans de nombreux pays. Je pense en particulier au produit COVID19.Expat Santé et à la nouvelle offre EmiratExpat Santé, très ciblée, et qui correspond à une nouvelle offre réglementaire dans ce pays.

La crise a remis en cause, voire reporté, les désirs de vivre ailleurs et la CFE doit être en mesure de répondre rapidement à toutes ces nouvelles pratiques. La nouvelle gouvernance lui en donne les moyens. Elle n'en reste pas moins une caisse à adhésion volontaire, qui évolue dans un monde concurrentiel. La CFE doit aller à la conquête de nouveaux clients, améliorer sa relation avec les clients existants, maintenir l'équilibre financier et être en mesure de s'adapter très rapidement à la réalité. Ce sera possible grâce à l'engagement et au sentiment d'appartenance de tous les collaborateurs et avec une communication réactive et ciblée qui doit accompagner la caisse dans son rôle d'organisme innovant. »

PROJET D'ENTREPRISE

2022-2026

Le projet Excellence 2020 étant arrivé à son terme à la fin de l'année 2021, la CFE doit désormais construire un nouveau projet d'entreprise pour les quatre années à venir. Ce projet en cours d'élaboration s'oriente autour de cinq objectifs.

1

Conforter la raison d'être de la CFE et clarifier ses missions et son positionnement

- Se positionner comme acteur de référence de la protection sociale française à l'étranger, porteur des valeurs de solidarité et d'universalité
- Clarifier son positionnement sur le marché dans une logique de partenariat

2

Améliorer la performance de la CFE

- Améliorer la gestion des ressources humaines en s'appuyant sur des principes structurants pour l'ensemble du personnel
- Développer la culture de la maîtrise des risques à tous les niveaux
- Optimiser les processus
- Poursuivre la modernisation du SI
- Améliorer la gouvernance interne et favoriser la transversalité interservices
- Améliorer le pilotage de la CFE par une concertation accrue et mieux formalisée entre le Bureau du Conseil d'Administration, la Direction et la DSS

3

Renforcer le rayonnement et l'attractivité de la CFE

- Développer une stratégie de communication institutionnelle et innovante
- Développer une politique marketing et relation client valorisant les atouts de la CFE
- Rayonner en tant qu'employeur

4

Affiner l'offre de la CFE pour l'adapter aux besoins des Français de l'étranger

- Adapter les offres de la CFE aux attentes des assurés par typologie et par zone géographique
- Développer une nouvelle offre de services

5

Innover pour répondre aux attentes du marché et acculturer les collaborateurs aux transformations de la caisse

- Innover pour répondre aux attentes du marché
- Viser l'appropriation par chaque collaborateur des transformations de la caisse



ALLER ENCORE PLUS LOIN AU SERVICE DE NOS ADHÉRENTS

La carte Vitale, un projet sur le long terme

Aujourd'hui, plus de 50 % de nos adhérents utilise la carte Vitale lors de leur retour en France et cela simplifie leurs démarches de remboursement. Zoom sur les prochaines étapes de ce nouveau service.

En décembre 2019, le projet Sesam Vitale a vu aboutir sa première phase avec la délivrance de cartes Vitale aux nouveaux clients individuels qui, par ailleurs, ne bénéficient pas d'un « guichet unique de remboursement » au travers d'une assurance complémentaire santé.

Puis, en 2020 et 2021, nous avons continué à délivrer la carte Vitale à l'ensemble de nos adhérents y compris à ceux bénéficiant d'une assurance complémentaire.

En 2022, le déploiement se poursuivra sur l'ensemble de nos clients pour que d'ici à la fin de l'année, ils soient tous pourvus de la carte Vitale. Ce nouveau service est très apprécié de nos clients. C'est un véritable avantage que nous leur proposons qui améliore leur quotidien lors de leurs retours en France.

Ce dispositif permet de conserver sa carte Vitale lors de son départ en expatriation, de continuer à l'utiliser lors de séjours temporaires en France et de faciliter le retour définitif en France. La CFE est le seul acteur de la protection sociale à permettre aux expatriés de conserver, utiliser ou fabriquer une carte Vitale.

Refonte des espaces perso

La CFE poursuit sa dynamique de modernisation tout en gardant le client au centre de ses priorités. Elle a engagé en 2020 une large réflexion pour revoir en profondeur ses parcours clients. L'objectif est d'améliorer les relations entre les clients et la CFE en offrant plus de services et en fluidifiant les interactions.

Les espaces personnels accessibles à chaque client sur le site internet de la CFE vont être modifiés dans le but d'améliorer le parcours client et de mieux distinguer les différents services. L'objectif est d'adapter l'espace personnel existant à tous les adhérents qu'ils soient individuels ou collectifs en leur proposant de nouveaux services. Les services existants seront optimisés. En effet, le suivi des remboursements, le dépôt de feuille de soins ainsi que le paiement des cotisations sont les trois principaux motifs de connexion de nos clients à leur espace personnel. Enfin, de nouveaux services seront introduits, comme le suivi des demandes de remboursement, le dépôt des factures d'hospitalisation, des espaces d'échange sécurisés, ou la possibilité d'ajouter ou de radier un salarié, etc.

Cette refonte des espaces clients s'appuie sur de nouveaux outils internes dans le but d'adopter de bonnes pratiques et de faire converger nos processus de fonctionnement. L'outil de Gestion de la Relation Client sera complété par de nouvelles fonctionnalités et bénéficiera de plus de fluidité dans les échanges inter applicatifs.

Ces vastes chantiers impliquent de nouvelles pratiques pour nos collaborateurs et pour nos clients. Les réflexions initiées en 2020, notamment à travers les différentes enquêtes de satisfaction ont permis d'établir un premier calendrier de transformation avec des paliers de réalisations prévus à partir la fin 2022 jusqu'en 2023.



OUVERTURE DU BUREAU PARISIEN

La CFE disposait d'un bureau parisien depuis 1995 dans un immeuble de type haussmannien au 12 rue de la Boétie, dans le 8^e arrondissement de Paris. Durant toutes ces années, nos clients et futurs clients sont venus nous rencontrer, pour gérer leur contrat ou pour solliciter des informations. Ces locaux, difficiles d'accès et mal agencés, ne sont plus adaptés au métier de la CFE et à sa stratégie de développement. Afin de donner une image moderne, dynamique et innovante et d'offrir un accueil plus adapté, la Caisse des Français de l'Étranger a investi dans un immeuble situé au cœur du « Quartier central des affaires » entre la gare Saint-Lazare et le boulevard Haussmann. Les travaux débiteront en cours seront finalisés d'ici à l'automne 2022 afin d'accueillir dans les meilleures conditions clients et prospects.



Beaufort
Sea

Queen Elizabeth

Baffin
Bay

Davis Strait

Denmark

Gulf of
Alaska

ROCKY MOUNTAINS

Hudson
Bay

Labrador
Sea

Island of
Newfoundland

Nova Scotia

ATLANTIC OCEAN

TROPIC OF CANCER

TROPIC OF CANCER

Gulf of Mexico

NORTH

Puerto Rico
(U.S.A.)

Guadeloupe (France)

Martinique (France)

PACIFIC OCEAN

Caribbean Sea

ECUATOR

Galapagos
(Ecuador)

A m a z o n

B a s i n

Patagonia

Strait of
Magellan

Cape Horn

Design : Luciole, Juin 2022

Directeur de la publication : Éric Pavy

Coordinatrices : Rachida Kaci, Carine Larvor

Crédits photos : iStock/Getty Images, Adobe Stock, Unsplash [Arturo Rey, alevision.co, Lerone Pieters, Jonathan Borba, Andre Benz, Christin Hume, Andrew Neel, Lauren Richmond, Warren Wong, Earth]

SIÈGE À RUBELLES

160, rue des Meuniers
CS 70238 Rubelles
77052 Melun Cedex
France

www.cfe.fr

Tél. +33 1 64 14 62 62



Caisse des Français de l'Étranger