

Toujours présents *pour les Français de l'étranger*



cf

Caisse des Français de l'Étranger

Qui sommes-nous ?

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 Accidents du Travail et les Maladies Professionnelles (ATMP) ainsi que la retraite. En effet, la CFE est l'un des seuls organismes sur le marché de l'assurance qui permet à ses clients de continuer de cotiser à leur retraite.

La spécificité de la CFE est d'être un organisme de Sécurité sociale à adhésion facultative, contrairement à d'autres organismes où l'adhésion est obligatoire. Calqué sur le modèle français, la CFE assure les remboursements des frais de santé de base sans exclusion médicale, ni exclusion géographique (même en cas de catastrophes naturelles, faits de guerre, attentats...).

Les coûts de santé pouvant varier en fonction des pays, il est possible qu'un reste à charge doive être payé par l'assuré. Ainsi, il conviendra de compléter la couverture avec une complémentaire santé.

De plus, La CFE place au cœur de ses préoccupations l'accompagnement des Français de l'étranger au quotidien y compris durant la crise sanitaire de Covid-19.

«Accompagner les Français de l'étranger dans leur quotidien»



Sommaire

P. 04 Édito croisé
P. 06 Un an à la CFE

PARTIE 3

S'adapter à un environnement exigeant

P. 30 Nos assurés au cœur de nos projets
P. 34 Expérimenter pour mieux protéger

PARTIE 1

Identité et performance de la CFE

P. 10 Nos missions, nos garanties
P. 12 Organigramme
P. 14 Gouvernance
P. 16 Chiffres clés
P. 18 La CFE dans le monde
P. 20 Une performance intacte malgré la crise sanitaire

PARTIE 4

La qualité de service, notre priorité

P. 42 Le centre de relation client s'externalise
P. 44 Un nouveau parcours client
P. 45 Des risques maîtrisés

PARTIE 2

La CFE face à la Covid-19

P. 24 Des mesures exceptionnelles
P. 25 Une nouvelle assurance santé : Covid.19Expat Santé
P. 26 Nos services s'adaptent

PARTIE 5

Perspectives 2021

P. 48 Un nouveau programme pour les ressources humaines
P. 50 Nos ambitions

Édito croisé



Alain-Pierre MIGNON
PRÉSIDENT DE LA CFE

Éric PAVY
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CFE

« Aux yeux de nos clients, nos atouts de service public jouent en faveur de la CFE »

Quel a été l'impact de l'épidémie de COVID-19 et de ses conséquences sanitaires sur les activités de la CFE en 2020 ?

ÉRIC PAVY : Cette pandémie nous a touchés à double titre, en tant qu'entreprise et en tant qu'assureur santé à l'international. Comme toute organisation, nous avons été frappés par les confinements successifs, les restrictions à la mobilité et au travail en présentiel.

Il nous a fallu prendre des mesures rapides, comme l'instauration du télétravail, la sécurisation des locaux. Nous avons dû adapter notre organisation interne et l'organisation du travail, ce qui a occasionné des bouleversements en profondeur. Tous les collaborateurs l'ont fait avec souplesse et se sont adaptés pour assurer la continuité du service. Pour un service public, c'est une valeur cardinale.

ALAIN-PIERRE MIGNON : L'autre aspect de la pandémie, c'est qu'elle a frappé nos clients partout dans le monde, touchés par une crise majeure, sanitaire, sociale et économique. Notre ADN est d'être à l'écoute des besoins nouveaux de nos clients, liés à la pandémie.

« Notre philosophie est d'adapter nos offres aux besoins des Français de l'étranger. »

Alain-Pierre Mignon

C'est ainsi que nous avons créé un produit santé spécifique, pour répondre aux besoins des personnes qui n'avaient pas de bonne couverture santé et souhaitaient s'assurer au minimum contre les risques de la Covid-19. Puis nous avons pris des mesures exceptionnelles,

comme réduire les délais de carence à l'adhésion ou majorer le remboursement de certains soins liés à la Covid. Nous devons rassurer notre clientèle dans cette période de crise.

Comment les services de la CFE se sont-ils adaptés pour faire face à la crise ?

ÉRIC PAVY : La continuité du service a été rendue possible par le passage au pied levé en télétravail d'une grande partie du personnel et par une mobilisation de tous pour traiter les dossiers. En 2020, nos clients ont pu compter sur la CFE pour traiter leurs demandes de remboursements en temps et en heure. Au-delà, il s'agissait de faciliter les démarches des clients et de bien les renseigner. Nous étions aiguillés par le Conseil d'administration qui nous faisait remonter des besoins de Français de l'étranger.

Depuis la pandémie, nous avons étendu les demandes de remboursement en ligne, sur l'application mobile et l'espace personnel du site Internet de la CFE, à tous les types de soins, pour simplifier la vie des assurés. Nous avons mis en place plusieurs outils de communication dédiés à la Covid-19, relayés par les réseaux sociaux. En parallèle, nous avons organisé des présentations en ligne à destination des clients et des prospects pour présenter la CFE et sa prise en charge.

ALAIN-PIERRE MIGNON : Nous étions sensibilisés au fait que certains Français de l'étranger fragilisés par la crise avaient des difficultés à régler leur protection santé. C'est pourquoi nous avons fait la promotion sur les réseaux sociaux et le site Internet de la CFE de la Catégorie aidée, le dispositif de solidarité proposé par la CFE.

La CFE a-t-elle tiré des enseignements de la crise sanitaire pour son fonctionnement actuel et futur ?

ÉRIC PAVY : La quasi-totalité de nos collaborateurs ont télétravaillé et chacun a dû se familiariser avec les outils à distance et collaboratifs. Désormais, la plupart de nos réunions et rendez-vous se tiennent en mode dématérialisé. Même sortis de la crise, nous poursuivrons le recours au télétravail, qui a fait l'objet d'un accord signé en mars 2021 avec les partenaires sociaux.

Toutes les avancées mises en place au service de nos clients pendant la crise vont être pérennisées et poursuivies, notamment en travaillant au développement de nos services en ligne. Nous travaillons actuellement à la refonte des espaces personnels pour permettre à nos clients de suivre en temps réel l'état d'avancement de leur dossier et effectuer eux-mêmes certaines démarches en ligne. La crise aura été un accélérateur, mais nous allons continuer sur cette lancée.

ALAIN-PIERRE MIGNON : Notre philosophie est d'adapter nos offres aux besoins des Français de l'étranger en étant en veille permanente sur leurs besoins avérés ou potentiels.

Quel est le bilan de l'activité de la CFE en 2020 ?

ALAIN-PIERRE MIGNON : Le contexte de pandémie a fortement impacté la situation sanitaire mondiale et la mobilité internationale. Malgré ce contexte, nous pouvons dresser un bilan positif de l'activité de la CFE car nous avons assuré la continuité du service en adaptant notre organisation et nos services. C'est un élément majeur, car cette crise aurait pu générer des blocages et placer en situation de détresse nos clients dans le monde.

ÉRIC PAVY : Avec la fermeture des frontières, beaucoup de Français ont remis à plus tard leur projet d'expatriation, mais notre portefeuille client a bien résisté et s'est notamment maintenu sur les particuliers. Cette résistance montre que les Français de l'étranger perçoivent bien l'intérêt d'une adhésion à la CFE et notamment dans ce contexte difficile. Ils savent que nous prendrons en charge leurs soins sans critères d'exclusion.

De quelle manière la CFE a-t-elle pu continuer à mener ses projets à bien ?

ÉRIC PAVY : La feuille de route a été impactée par la pandémie, mais on peut se féliciter qu'elle ait été globalement respectée. Je pense notamment à deux réalisations majeures. La réforme des garanties effective depuis le 1^{er} janvier 2020 représente une grande simplification par rapport au système antérieur. C'était un vaste chantier interne, tant au niveau des ressources humaines que du système d'information, que nous avons relevé. Le deuxième chantier concerne la mise en place d'un réseau de tiers payant hospitalier dans 31 pays. Il permet d'offrir une prise en charge hospitalière de qualité dans les établissements sélectionnés par nos partenaires sans avance de frais ou avec un reste à charge limité. Les premiers retours sont très positifs. Nous avons le projet d'étendre ce dispositif à de nouveaux pays en 2021.

Quels sont ses projets pour 2021 ?

ALAIN-PIERRE MIGNON : L'objectif est en effet d'élargir le tiers payant hospitalier à un ou deux nouveaux pays, avec de nouveaux établissements dont certains pourraient offrir une prise en charge à 100 %. Nous y travaillons activement avec nos partenaires. Enfin, sous l'impulsion du Conseil d'administration, la Direction échangera cette année avec nos partenaires pour améliorer les produits d'assurance qu'ils proposent en complément de la CFE. Il s'agit d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la maîtrise des prix de ces couvertures.

Quelles sont les ambitions de la CFE ?

ALAIN-PIERRE MIGNON : Alors que notre Conseil d'administration achèvera son mandat d'ici un an et au moment où nous devons renégocier une nouvelle convention avec l'État, notre ambition demeure que la CFE devienne l'organisme de protection sociale de référence pour les Français de l'étranger.

Un an à la CFE



06 JANVIER 2020

Réforme des garanties CFE

06 AVRIL 2020

Mesures exceptionnelles* :

Délai de carence réduit, de 6 à 3 mois pour les plus de 45 ans (nouvelle adhésion uniquement)

08 AVRIL 2020

Lancement du produit Covid.19 Expat Santé

22 AVRIL 2020

Catégorie aidée :

la CFE facilite l'accès aux soins de santé à tous les Français expatriés, grâce au dispositif de la « Catégorie aidée »

29 JUILLET 2020

Nouveau partenariat santé en Thaïlande

04 SEPTEMBRE 2020

La CFE aux côtés du Liban :

Prise en charge en tiers payant hospitalier à 100 % au lieu de 80 %

Nouvelle offre de tiers payant hospitalier

31 MARS 2020

Mesures exceptionnelles* :

- Prise en charge des soins en France pour les séjours de plus de 6 mois.
- Dépôt en ligne des feuilles de remboursement liés aux frais d'hospitalisation
- Prise en charge en tiers payant hospitalier à 100 % pour les pays où la prise en charge est de 80 % pour toutes hospitalisations liées à la Covid-19

11 MAI 2020

Publication du guide prévention Covid-19

21 AOÛT 2020

Mesures exceptionnelles* :

Prise en charge des tests liés à la Covid-19

24 SEPTEMBRE 2020

La CFE présente ses missions

et les mesures exceptionnelles mises en place pendant la crise sanitaire lors de 2 webinaires :

- Facebook Live pour les clients particuliers avec Expat Communication
- LinkedIn Live pour les entreprises

5 DÉCEMBRE 2020

Mobilisation des Français de l'étranger et des agents de la CFE pour le Téléthon

28 NOVEMBRE 2020

Interview spéciale sur RFI du vice-président de la CFE,

Jean-Louis Mainguy et d'Éric Pavy, directeur général sur les principales mesures prises dans le contexte de la pandémie Covid-19

DU 28 SEPTEMBRE AU 1^{er} OCTOBRE 2020

Organisation de 4 conférences en ligne

sur le service de tiers payant hospitalier en partenariat avec VYV International. Rappel des critères d'éligibilité, des principes et des procédures du dispositif.

24 DÉCEMBRE 2020

Prolongation de toutes les mesures exceptionnelles prises en 2020*



Identité et performance *de la CFE*



Notre mission, nos garanties

La CFE assure aux expatriés une continuité de leur protection sociale avec la France lors de leur séjour à l'étranger ainsi qu'au retour d'expatriation.

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.

UNE PROTECTION COMPLÈTE

La CFE propose à ses clients une protection sociale complète :

- Une offre d'assurance santé 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 dans les mêmes conditions qu'en France tout en travaillant à l'étranger.
- Une offre d'assurance risques professionnels (ATMP) qui assure les salariés contre les aléas de la vie au travail.

UNE PROTECTION EN CONTINU

La CFE assure la continuité des droits avec le régime obligatoire au départ de France : une prise en charge des soins sans délai de carence. Au retour en France, aucune rupture grâce à la réintégration immédiate des clients au régime de base.

«Une protection sociale complète pour les Français de l'étranger»

UNE AMBITION D'EXCELLENCE

La CFE a placé le client au centre de ses préoccupations. Son ambition est de 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, la CFE s'est lancée depuis plus de 3 ans dans un vaste plan de modernisation de tous ses services et de transformation, notamment digitale, qui 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).
- La réforme des garanties des 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 de la dépense réelle engagée ou en forfait.

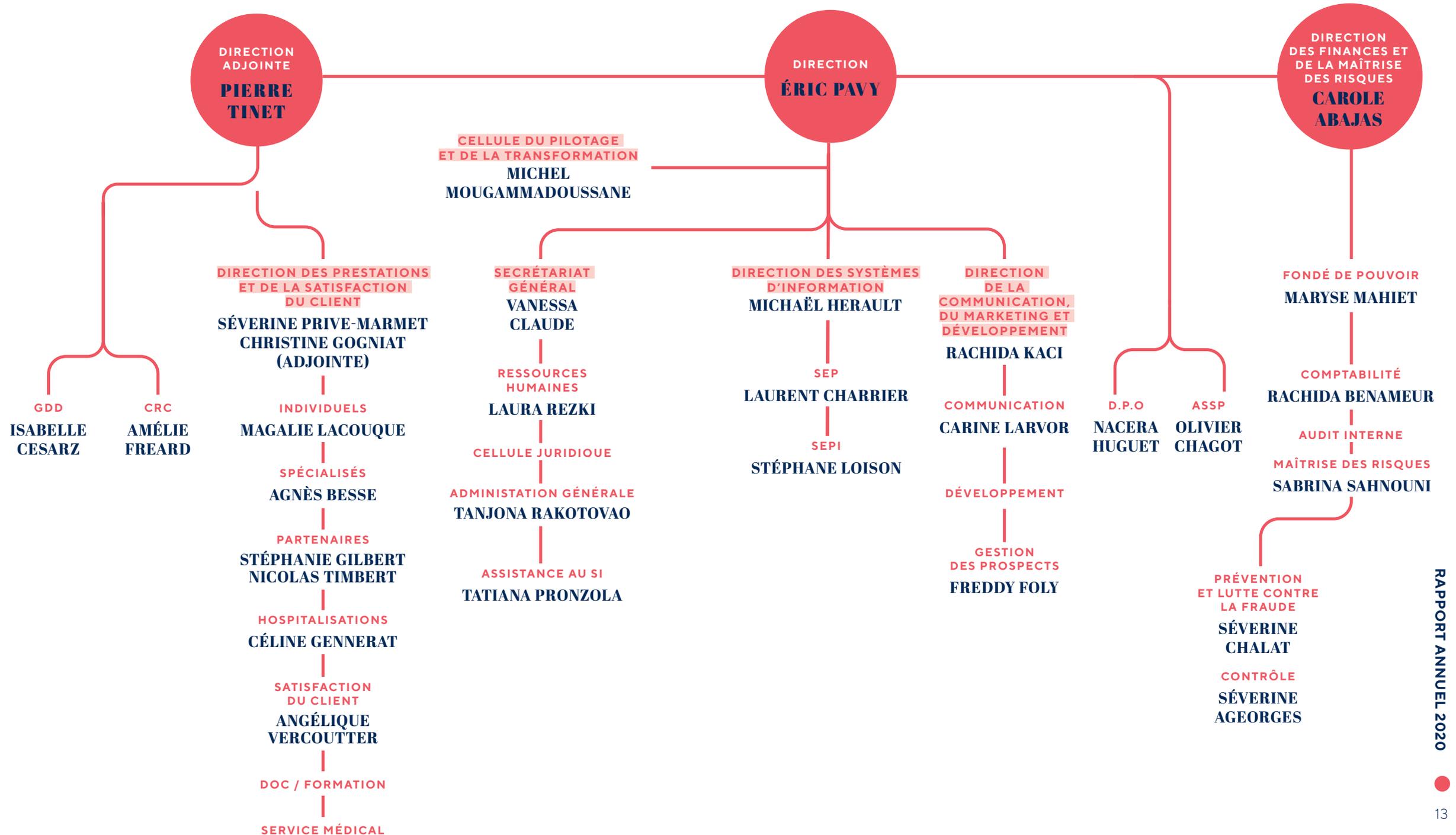


- L'ouverture du tiers payant hospitalier dans 31 pays : ce nouveau service gratuit permet aux Français résidant dans l'un de ces pays de ne plus effectuer l'avance des frais d'hospitalisation grâce à une prise en charge à 80 ou 100 % de la dépense réelle engagée (en fonction du pays).
- La mise en place de la carte Vitale pour tous nos clients éligibles. Ce dispositif permet à nos clients de conserver les mêmes avantages lors de leurs soins réalisés en France.
- Des espaces personnels dématérialisés accessibles 24h/24, 7J/7.

Toutes ces évolutions ont permis à la CFE d'être réactive face à la pandémie mondiale et de proposer des solutions pour gérer cette crise :

- Le lancement de l'assurance santé Covid-19 Expat Santé, un produit unique qui couvre exclusivement les frais de santé réalisés à l'étranger, liés au virus COVID-19.
- Une réduction du délai de carence pour les nouveaux assurés de plus de 45 ans des produits MondExpat Santé, FrancExpat Santé et RetraitExpat Santé, Solo et Famille.
- Tiers payant hospitalier : les zones couvertes à 80 % sont prises en charge à 100 % en cas d'hospitalisation liées à la Covid-19.
- La prise en charge des tests et des vaccins liés à la Covid-19, en France ou à l'étranger, sous certaines conditions.

Organigramme



Gouvernance : Un conseil d'administration *investi*

Les orientations de la CFE sont fixées par le Conseil d'administration, composé de 21 membres ayant voix délibérative. Il se réunit deux fois par an.



Alain-Pierre MIGNON
Président
INDONÉSIE

Didier LACHIZE
Vice-Président
VIÊT-NAM

Jean-Louis MAINGUY
Vice-Président
LIBAN

Thierry CONSIGNY
Membre du conseil d'administration
JAPON

Stéphanie HERICHER
Membre du conseil d'administration
MALAISIE

Pascale MIMOUNI
Membre du conseil d'administration
ISRAËL



Alexandre BEZARDIN
Membre du conseil d'administration
ITALIE

Éric DELABRIERE
Représentant MEDEF
FRANCE

Marie-José CARON
Membre du conseil d'administration
DANEMARK

Chantal FIRINO MARTELL
Membre du conseil d'administration
ESPAGNE

Pierre FRANÇOIS
Représentant du MEDEF
FRANCE

Michael PITRE
Représentant Mutualité
FRANCE

Le Conseil actuel a été installé le 1^{er} janvier 2016 pour une durée de 6 ans. Ses membres connaissent la réalité de l'expatriation, car ils sont eux-mêmes établis à l'étranger.

Il est composé de :

15
membres élus
par les clients;

3
membres élus
par l'Assemblée
des Français de
l'Étranger (AFE);

2
représentants
du Mouvement
des Entreprises de
France (MEDEF);

1
représentant
de la Mutualité.

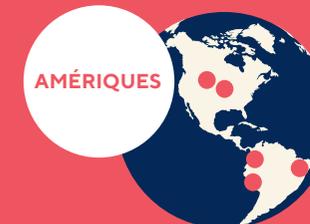


Bruno DELL'AQUILA
Membre du conseil d'administration
RÉPUBLIQUE DE DJIBOUTI

Isabelle FREJ
Membre du conseil d'administration
MAROC

Michèle MALIVEL
Membre du conseil d'administration
ÎLE MAURICE

Gérard SENAC
Membre du conseil d'administration
SÉNÉGAL



Joël DOGLIONI
Membre du conseil d'administration
COLOMBIE

Julien DUCOURNEAU
Membre du conseil d'administration
USA

Anne-Marie MACULAN
Membre du conseil d'administration
BRÉSIL

Annie MICHEL
Membre du conseil d'administration
USA

Martine WALLET
Membre du conseil d'administration
ÉQUATEUR

Nos chiffres clés

ÉTAT FINANCIER GÉNÉRAL

RECETTES

Cotisations assurances maladie et assurance vieillesse :

144,806 M€

de cotisations maladie collectées;

276,554 M€

ont été collectés au titre du risque «vieillesse» pour le compte de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV);

Réserves :

193,995 M€

de réserves techniques permettant à la CFE de couvrir ses engagements.

DÉPENSES

132,487 M€

de prestations maladie versées;

35,120 M€

de dépenses de fonctionnement dont 13,168 M€ au titre des dépenses de personnel;

6,147 M€ de dépenses d'investissement principalement dans l'acquisition de logiciels (2,649 M€) de dépenses résultant d'avances et d'acomptes versés dans le cadre de projets informatiques (3,184 M€).

LES CONSÉQUENCES DE LA CRISE SANITAIRE SUR LE PORTEFEUILLE

La fin du 1^{er} trimestre 2020 a marqué le début du confinement en France. La fermeture des frontières entre la France et les pays étrangers a eu pour **conséquence le report ou l'annulation d'un grand nombre de projets d'expatriation**. Les entreprises qui ont pour habitude de traiter des flux d'expatriés ont dû mettre en stand-by tous les projets. Cela a forcément eu un impact pour la CFE qui assure à 80 % les Français au moment de leur départ.

Moins de candidats à l'expatriation

Selon une enquête récente*, le nombre de candidats potentiels à l'expatriation est **en net recul en 2020** – passant de **63,8 %** en 2014 à

50,4 % en 2020

des personnes interrogées dans le cadre d'une très vaste étude menée sur plus de **200 000 personnes** par le Boston Consulting Group et Cadremploi.

Un chiffre définitivement lié à la crise sanitaire et la réorganisation du monde du travail qu'elle a engendré. **En effet, la croissance du télétravail a eu un impact clair sur les perspectives des travailleurs**. Ainsi, ils sont globalement moins disposés à déménager à l'étranger,

55 %

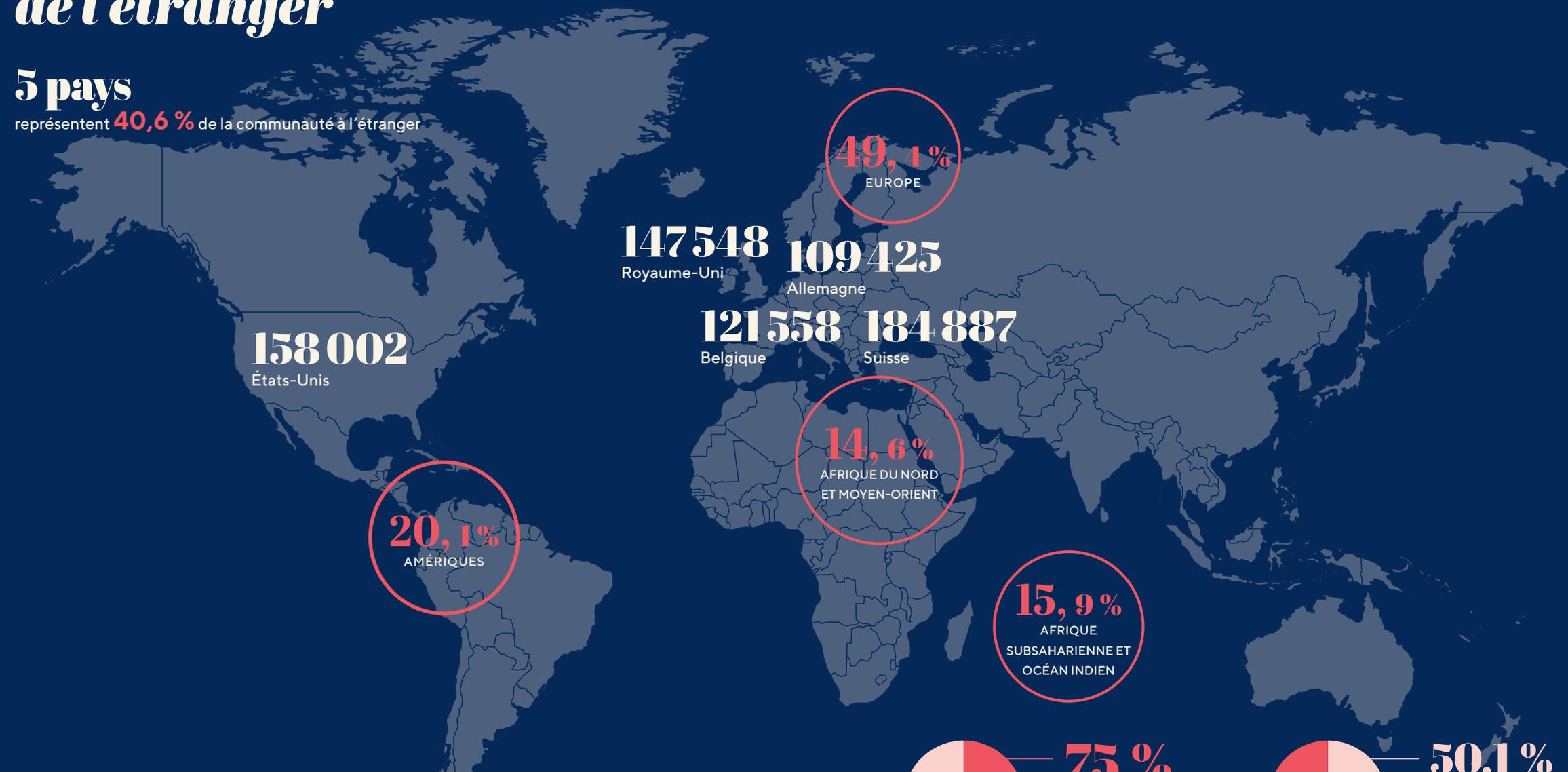
se déclarent toutefois être prêts à travailler à distance pour un employeur étranger.

* étude diffusée sur Cadremploi

Les Français de l'étranger

5 pays

représentent **40,6 %** de la communauté à l'étranger



1,77 millions
de Français inscrits au registre consulaire

-1,47 % par rapport à 2018

-1,05 % par rapport à 2017



75 %
des inscrits
au registre
consulaire ont
plus de 18 ans



50,1 %
sont des
femmes

Source : ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, chiffres au 31/12/2019

Une performance intacte malgré la crise sanitaire

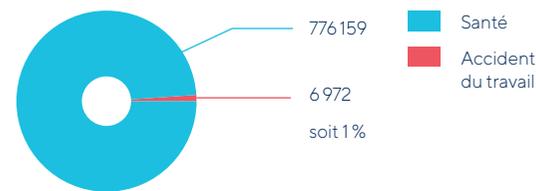
Le confinement en France a fait baisser le délai de traitement des activités entrantes de la CFE. En effet, cela s'explique par la mise en place du télétravail, qui a très bien fonctionné grâce à l'implication de l'ensemble des salariés de la CFE. Aussi, les demandes de remboursement avaient fortement diminuées à partir de mars 2020 avant une reprise dès le mois de juin. En fin d'année, le nombre de demandes de remboursements traitées est resté équivalent à celui de 2019, avec un peu plus d'un million de dossiers.

CHIFFRES CLÉS

Une pandémie sans impact sur les demandes de remboursements.

1 010 775
demandes de remboursements en 2020
contre 1 082 901 en 2019

NOMBRE DE DÉCOMPTES ÉMIS EN AS ET AT EN 2020



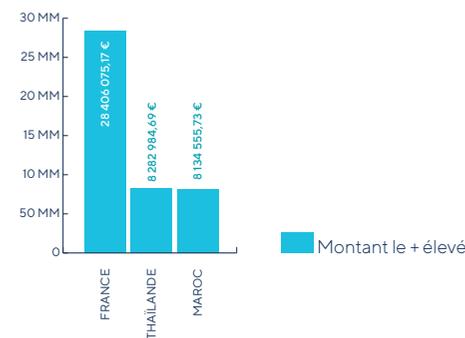
DÉLAI DE TRAITEMENT DES PRESTATIONS



DÉLAIS EN NOMBRE DE JOURS

PAYS POUR LESQUELS, LA PART DU REMBOURSEMENT CFE EST LA PLUS IMPORTANTE EN MONTANT

Maladie, maladie 100 % et maternité



Montant le + élevé



FOCUS

Accidents du travail et maladies professionnelles

LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

92

déclarations d'accident du travail dont 29 ont fait l'objet d'un refus.

Les principales causes des accidents reconnus :

- 37 % manutentions
- 33 % chutes
- 30 % autres risques

LES MALADIES PROFESSIONNELLES :

Une seule demande de reconnaissance de maladie professionnelle est en cours d'instruction.

À NOTER

1 reconnaissance d'accident du travail en relation avec le **TÉLÉTRAVAIL**

2 reconnaissances d'accident du travail mortels



La CFE *face à la Covid-19*



Des mesures exceptionnelles

Dès le début de la crise sanitaire la CFE a mis en place des mesures exceptionnelles pour accompagner tous ses clients partout dans le monde y compris en France.

Ces mesures sont prolongées jusqu'au 30 septembre 2021 pour soutenir tous les Français résidant à l'étranger.

1- LANCEMENT DU PRODUIT COVID.19EXPAT SANTÉ

Une assurance santé qui couvre exclusivement les frais de santé réalisés à l'étranger, liés au virus COVID-19, pour les Français de l'étranger et leurs ayants droit. (Plus d'informations page 26).

2 - TIERS PAYANT HOSPITALIER

Pour les assurés éligibles au service, en cas d'hospitalisation liée à la Covid-19, exceptionnellement les zones couvertes à 80 % seront prises en charge à 100 %.

➤ (Plus d'informations sur le service de tiers payant hospitalier en page 30).

3 - PRISE EN CHARGE DES TESTS LIÉS À LA COVID

La CFE prend en charge les tests Covid, sur présentation d'une facture et accompagnée d'une prescription médicale dans certaines conditions :

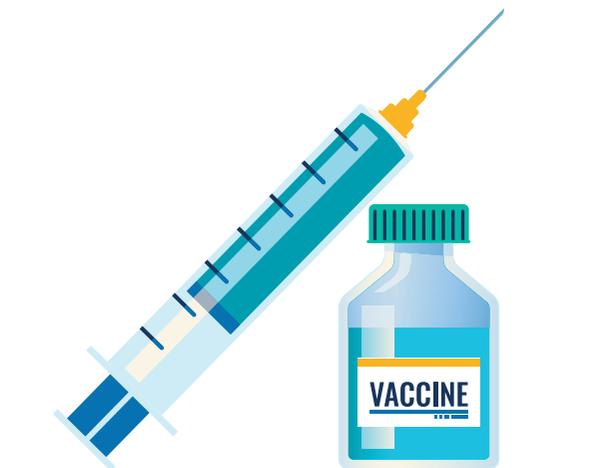
- Tests réalisés à l'étranger, la prise en charge varie en fonction de l'acte (test PCR, test « rapide » en pharmacie de type TROD ou test sérologique) et du pays de réalisation.
- Tests réalisés en France, la CFE rembourse selon les mêmes principes que l'Assurance Maladie.

La vente d'autotests Covid-19 (tests achetés en pharmacie et réalisés seul) est interdite en France. Ces tests ne sont donc pas remboursés en France ni à l'étranger.

4 - DÉLAI DE CARENCE

Au regard des circonstances sanitaires mondiales exceptionnelles, dans le souci d'encourager la couverture santé contre la maladie d'un maximum de Français vivant à l'étranger, la CFE décide 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**.

Cette mesure a pris effet depuis le 1^{er} avril 2020 et ce, jusqu'au 30 septembre 2021.



5 - SÉJOUR DE PLUS DE 6 MOIS EN FRANCE

Compte-tenu des contraintes internationales, le risque de rentrer temporairement en France sans avoir de date de retour précise est bien présent.

Les clients bénéficient d'une couverture santé en France pour les séjours de moins de 3 mois, avec une tolérance jusqu'à 6 mois dans le contexte actuel. Le client doit nous en faire part via notre formulaire de contact. Après analyse du dossier, nous serons en mesure de confirmer la prise en charge des soins en France.

Dans l'hypothèse où le client subit un séjour contraint de plus de 6 mois en France et doit quitter quelques temps la CFE pour le régime général, il sera tout à fait possible de réadhérer ultérieurement à la CFE :

- sans délai de carence applicable, si l'adhésion intervient dans les 3 mois après le départ depuis la France ;
- en conservant le bonus fidélité éventuellement acquis (ce bonus reste valide 5 ans après le départ de la CFE) ;

- enfin, si le client bénéficie d'un produit qui n'est plus aujourd'hui commercialisé par la CFE et que son séjour contraint de plus de 6 mois en France a entraîné une radiation et une adhésion à un régime obligatoire français. La réadhésion est exceptionnellement possible sur cet ancien produit uniquement si cette adhésion intervient avant le 01 septembre 2021.

Nouvelle mesure exceptionnelle en 2021

La prise en charge du vaccin contre la Covid-19 dans tous les pays : si le vaccin est proposé dans le pays de résidence du client (ou en France), la vaccination peut être prise en charge par la CFE. Pour en savoir plus, consulter notre article spécial vaccination :

➤ Cliquez ici

Une nouvelle assurance santé : Covid.19ExpatSanté

Sensible à la situation des Français de l'étranger qui se retrouvent peu ou mal couverts face aux risques sanitaires et aux frais de santé importants que ces derniers peuvent générer, la CFE a créé un produit santé unique : Covid.19Expat Santé.

Commercialisé depuis le 8 avril 2020, Covid-19Expat Santé prend en charge les soins ou les hospitalisations liés à la COVID-19 à l'étranger, pour une cotisation réduite. La prise en charge s'effectue selon le pays d'exécution des soins en taux ou en forfait de la dépense réelle engagée.

PRESTATIONS COUVERTES :

- La vaccination contre la Covid-19 dans tous les pays.
- Consultations médicales liées au Covid-19 ;
- Laboratoires : tests de dépistage, examens de sérologie liés au Covid-19 ;
- Pharmacie liée au Covid-19 ;
- Hospitalisations liées au Covid-19 (dont tiers payant hospitalier pour les assurés éligibles, mais sans le service d'assistance des opérateurs du TPH).

Le produit concerne uniquement les nouveaux clients (personnes vivant à l'étranger de plus de 18 ans et leur famille). Une personne ayant déjà souscrit un contrat CFE ne pourra pas y souscrire. En effet, tous nos produits santé existant (MondExpat Santé, JeunExpat

Santé, RetraitExpat Santé) couvrent déjà les soins liés à la Covid-19 sans aucune distinction.

L'adhésion est simple. Elle s'effectue par l'envoi d'un bulletin d'adhésion mis en ligne sur le site. Un délai de carence de 21 jours est appliqué à tous les assurés quel que soit leur âge et même pour les personnes ayant quitté le territoire depuis moins de 3 mois.

L'offre est valable jusqu'au 30 septembre 2021, la durée minimale du contrat est portée à 6 mois, il sera automatiquement radié à ce terme. Pour les personnes souhaitant maintenir leur couverture santé, il leur sera proposé de souscrire à notre gamme de produit répondant à leurs besoins, et bien sûr, sans carence.

La cotisation, à partir de 15€ par mois, est fixée à hauteur de 50 % du tarif des produits MondExpatSanté, JeunExpatSanté, Solo ou Famille, le barème est disponible sur la page « Documents clés » de notre site internet www.cfe.fr.

Le dispositif de « catégorie aidée » n'est pas applicable à ce produit, la cotisation forfaitaire étant déjà faible avec une couverture plus large que Covid.19Expat Santé.

Nos services s'adaptent

Dans ce contexte inédit, les agents de la CFE ont joué un rôle essentiel pour assurer la continuité des services tout en se protégeant. Les services ont dû adapter leur organisation en conséquence, tout en maintenant ceux qui sont essentiels à la vie de nos clients.

Les agents se sont mobilisés en exerçant au mieux leur activité professionnelle compte tenu des nouvelles méthodes de travail : ouverture du télétravail pour tous, déploiement des outils, adaptation des horaires pour permettre aux parents de gérer leur vie personnelle. Grâce à tous ces aménagements, la CFE a pu concentrer ses efforts sur la réponse aux mails pour assurer un délai de réponse dans les 48h qui suivent la réception de la demande client, ce qui a été tenu.

Parallèlement l'accueil physique rue de la Boétie à Paris a fermé définitivement ses portes. Un nouvel accueil ouvrira, rue de la Pépinière à Paris, fin 2021 après des travaux de mise en place de locaux agréables et adaptés à la réception du public.



**DES RELATIONS CLIENTS
MAINTENUES PENDANT LA CRISE
SANITAIRE**

94 058

appels reçus

41 176

appels répondus

**Une douzaine d'agents
au téléphone, avec
une suspension du service entre avril
et août en raison des impacts de
la pandémie sur notre organisation.**

5 jours

délai moyen de réponse à une
sollicitation par mail en 2020.

En moyenne

12 000 mails traités

S'adapter à un environnement exigeant



Nos assurés au cœur de nos projets

Tiers payant hospitalier, une nouvelle offre pour nos adhérents

La CFE offre depuis janvier 2020 à ses adhérents, après l'avoir expérimenté depuis 2017, un service de tiers payant hospitalier (après l'avoir expérimenté depuis 2017), similaire à celui existant en France, mais respectant les spécificités de chaque zone géographique.

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 31 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.

DEUX PRESTATAIRES DÉDIÉS

Depuis janvier 2020, deux prestataires assurent la gestion du dispositif de tiers payant hospitalier : VYV International Assistance pour les zones ASEAN, AFRIQUE et MOYEN-ORIENT et MSH International pour la zone océan Indien.

Leur mission est de proposer aux adhérents de la CFE ne disposant pas d'un tel service au titre de leur complémentaire santé, sur des zones déterminées, une offre de prise en charge en tiers payant, au nom de la CFE, dans un réseau d'hôpitaux conventionnés, aussi bien en cas d'urgence que de soins programmés. Ils proposent dans ce même cadre une offre d'assistance permettant à la fois de guider l'adhérent vers le plateau technique le plus adapté et le plus proche, y compris la France (si le rapatriement est justifié médicalement). Ils assurent une négociation des factures et un suivi des coûts d'hospitalisation au plus juste pour la caisse. Enfin, ils fournissent à la CFE une prestation médicale lui permettant, hors France, de mener une politique de régulation des dépenses et de contrôle des prestations effectuées.

COMMENT BÉNÉFICIER DU TIERS PAYANT HOSPITALIER ?

- Adhérer à titre individuel à un produit santé;
- Résider dans un pays couvert par le tiers payant hospitalier;
- Ne pas disposer de complémentaire santé partenaire de la CFE, celles-ci proposant les mêmes services à nos assurés communs.

Cette nouvelle offre de service permet une dispense d'avance de frais à nos clients à hauteur de 80 ou de 100 % de la dépense engagée.

Avec la mise en application des mesures exceptionnelles sur la prise en charge à 100 % des hospitalisations liées à la Covid-19 dans les zones à 80 %. Nous avons noté en 2020, une hausse des demandes en Thaïlande et au Liban.



Liste des pays couverts par le tiers payant hospitalier

● Zone ASEAN :



Birmanie – Laos – Cambodge – Vietnam – Malaisie – Philippines – Indonésie – Thaïlande – Brunei (VYV IA)

● Zone AFRIQUE :



Sénégal – Mali – Burkina-Faso – Niger – Côte d'Ivoire – Benin – Guinée Bissau – Togo – Cameroun – Centrafrique – Congo – Gabon – Guinée Équatoriale – Tchad – Maroc – Tunisie – Mauritanie (VYV IA)



● Zone MOYEN-ORIENT : Égypte – Liban – Jordanie (VYV IA)



● Zone océan Indien : Maurice – Madagascar (MSH International)

Le dépôt de feuille de soins en ligne élargi aux hospitalisations

Avec la mise en place du télétravail dû à la pandémie de Covid-19, la CFE a souhaité, à partir du 14 mai 2020, améliorer le service « dépôt de feuilles de soins en ligne » et permettre à ses clients de déposer leurs soins d'hospitalisation en ligne. Ce service, lancé en décembre 2017, ne permettait en effet que de déposer les prestations en nature, hors hospitalisation.

Le service « Dépôts feuilles de soins en ligne » est accessible via son espace personnel depuis le site de la CFE ou via l'application mobile « CFE & Moi - Remboursements ».

Un nouveau service d'adhésion en ligne

Avec le lancement de son nouveau site en 2019, la Caisse des Français de l'Étranger a mis à la disposition de ses futurs adhérents un nouveau service d'adhésion en ligne.

Simple et efficace, l'adhésion en ligne permet aux clients d'adhérer à l'assurance santé individuel en fonction de leur situation (FrancExpat Santé, MondExpat Santé, JeunExpat Santé, RetraitExpat Santé) et à l'assurance risques professionnels.

Accessible directement depuis le site internet www.cfe.fr, ce service permet à la fois, de gagner du temps et de réduire l'impact environnemental en produisant moins de déchets.

Néanmoins, la souscription par courrier ou par mail reste possible pour toutes personnes ayant une préférence pour ces modes d'adhésion.



● CHIFFRES CLÉS

3 100

demandes de remboursements de frais d'hospitalisations reçues depuis le 14 mai 2020 dont :

580
pour des hospitalisations en France.

2 520
pour des hospitalisations à l'étranger.

10 930

adhésions en ligne en 2020

Aucun pic enregistré au moment du confinement.

À NOTER

Depuis 2021, la date d'effet de l'adhésion en ligne n'est plus imposée au 1^{er} du mois. La CFE prend en compte la date d'expatriation comme date de début de contrat, à condition que la demande d'adhésion soit reçue avant le départ en expatriation. Dans le cas contraire, c'est la date de réception de la demande qui sera retenue.



FOCUS MÉTIER

Rencontre avec **Olivier Chagot**,
RESPONSABLE DU SERVICE ACTION SANITAIRE ET SOCIALE -
PRÉVENTION (ASSP) DE LA CFE

« Le service Action Sanitaire et Sociale Prévention prend en charge à 100 % la vaccination des Français résidant à l'étranger »

Quelles sont les missions du service Action Sanitaire et Sociale - Prévention de la CFE ?

OLIVIER CHAGOT : La CFE dispose d'un fond social d'1,8 million d'euros par an. Ce budget permet au service Action Sanitaire et Sociale de mener deux types d'actions : des actions de prévention, qui représentent environ 75 % du budget et l'attribution, sous conditions de ressources, d'aides financières à destination des expatriés, assurés qui ont un important reste à charge.

Quelles sont les principales actions de prévention que vous menez ?

OLIVIER CHAGOT : Nous consacrons environ 700 à 800 000 euros par an à la vaccination de nos clients lors de leur départ à l'étranger. Fièvre jaune, encéphalite, paludisme... toutes ces vaccinations obligatoires sont prises en charge à 100 % des dépenses engagées sur présentation des factures et de la prescription. On peut se faire vacciner jusqu'à trois mois avant l'adhésion à la CFE et être remboursé ensuite. C'est une prestation assez unique en matière de protection sociale des Français de l'étranger.

En matière de santé publique, nous informons régulièrement nos assurés à travers des publications comme le Mag santé jeunes ou Fil en action, publiés sur le site internet. Nous prenons en charge une partie de la dépense de dépistage, avec un niveau de remboursement plus élevé qu'une caisse classique.

Comment les clients peuvent-ils solliciter une aide financière ?

OLIVIER CHAGOT : L'aide financière permet de compenser des restes à charge important pour les Français de l'étranger, par exemple lors de l'achat de lunettes, de prothèses auditives ou d'un fauteuil roulant. Au Sénégal ou à New York, le reste à charge ne sera pas le même ! Nos clients sont invités à constituer un dossier en nous envoyant une demande d'aide par mail à : assp@cfe.fr, qui est étudié au cas par cas. Il faut compter un à trois mois pour l'instruction du dossier à partir du moment où la demande d'aide est enclenchée.

Quel a été l'impact de la pandémie sur l'Action sanitaire et sociale - prévention ?

OLIVIER CHAGOT : Avec la crise sanitaire, nous avons observé une baisse momentanée de 20 % des dépenses de vaccination liées au début du départ à l'étranger, cela s'explique par l'annulation ou le report des départs à l'étranger du fait de la pandémie. La plupart de nos assurés bénéficient d'une vaccination offerte par les pays dans le cadre de leur campagne de vaccination. Quant à la maladie Covid-19, elle a été prise en charge en prestation légale et traitée comme un reste à charge classique. S'il n'y a pas eu d'augmentation sensible des dépenses du fonds social, le service social travaille avec l'ensemble des services de la caisse (hospitalisation, prestations, relations client...) pour détecter les personnes qui auraient besoin d'une aide financière ponctuelle pour améliorer un remboursement.

Expérimenter pour mieux protéger

Le déploiement de la carte Vitale se poursuit

En 2019, la CFE a engagé une réforme sur le traitement des soins exécutés en France. Cette réforme affirme encore le statut de caisse de Sécurité sociale et offre la possibilité aux assurés éligibles de la CFE de conserver leur carte Vitale ou de s'en voir attribuer une.

Après une phase d'expérimentation en 2019, la CFE a pu déployer la carte Vitale en 2020 à tous les nouveaux clients ainsi qu'aux clients existants qui n'ont pas de complémentaire santé et qui ont une adresse postale en France.

Pour bénéficier de cette carte, le client doit souscrire un contrat santé hors RetraitExpatriation Santé et avoir un numéro de Sécurité sociale certifié. Délivré par l'Insee, le Numéro d'Identification au Répertoire est définitif, personnel et sert à s'identifier de façon unique et permanente auprès des régimes d'Assurance Maladie dont la CFE. Ce numéro est indispensable pour le remboursement des frais de santé, pour percevoir des indemnités journalières ou encore calculer la retraite du client. Le numéro de sécurité sociale sert également d'identifiant pour accéder à l'espace personnel CFE, à condition d'avoir une adresse mail.

Le client ne doit pas être en « guichet unique » auprès d'un de nos partenaires complémentaire santé. On parle de guichet unique dans le cas où le partenaire santé intervient dans le traitement des demandes de remboursement et des prises en charge hospitalières. Le partenaire est ainsi considéré comme le seul interlocuteur du client.

L'éligibilité est déterminée automatiquement par la CFE. Ainsi, nos assurés n'ont aucune démarche à effectuer. Quand la carte Vitale doit être éditée, l'assuré reçoit une notification de la part de la CFE pour lui expliquer les démarches à effectuer pour recevoir sa carte Vitale.

UN DÉPLOIEMENT À L'ENSEMBLE DE NOS ASSURÉS ÉLIGIBLES D'ICI À LA FIN 2021

Le déploiement de ce dispositif n'est pas encore ouvert à l'ensemble de nos assurés. Il se réalise étape par étape. Les nouveaux clients à la CFE peuvent y prétendre dès leur souscription, quel que soit leur pays d'expatriation. En revanche, pour les personnes étant assurées par la CFE avant 2020, une chronologie est mise en place et elle dépend de leur pays de résidence. Le déploiement concerne tout d'abord les assurés qui n'ont pas de complémentaires santé auprès de nos partenaires avec lesquels nous travaillons en « guichet unique ».

La dernière étape du déploiement concernera les assurés ayant une complémentaire santé avec laquelle nous travaillons en guichet unique. En effet, nos accords avec ces partenaires permettent aux assurés un interlocuteur unique et des remboursements unifiés. Le déploiement de la carte Vitale vient fortement impacter les flux avec ces partenaires. Les analyses d'impact ont été effectuées et nous travaillons avec chacun de nos partenaires pour rendre le dispositif carte Vitale compatible avec notre fonctionnement. La carte Vitale sera déployée d'ici à la fin 2021 pour tous nos assurés éligibles avec ou sans complémentaire santé quel que soit le pays d'expatriation de l'assuré.



CHIFFRES CLÉS

22 000

cartes Vitale produites
à fin 2020

40 000

cartes Vitale seront distribuées
avant la fin 2021



FOCUS ACTUALITÉ

Brexit, la CFE aux côtés des Français du Royaume-Uni

Depuis l'entrée en vigueur du Brexit, le 31 janvier 2020 à minuit, le statut et la protection sociale des Français résidant au Royaume-Uni change. Cette nouvelle a de nombreux impacts sur la protection sociale ou la retraite des expatriés.

Le Royaume-Uni est le deuxième pays le plus représenté parmi les adhérents de la CFE. Le Royaume Uni a décidé en 2016 de quitter l'Union Européenne. Après de nombreux rebondissements, la date du Brexit, initialement fixée au 29 mars 2019 à minuit, a été reportée au 12 avril, puis au 31 octobre de la même année. Elle a finalement eu lieu le 31 janvier 2020 à minuit (heure de Bruxelles) : le Royaume-Uni est sorti de l'Union Européenne.

CE QUI CHANGE POUR LES EXPATRIÉS

Les Français qui résident au Royaume-Uni avant le 31 décembre 2020 peuvent continuer à y vivre jusqu'au 30 juin 2021, mais leurs documents de résidence permanente ne seront plus valides. Après le 30 juin 2021, les Français vivant au Royaume-Uni et leur famille devront soit demander le statut de résident permanent, le « settled status », soit avoir la nationalité britannique.

Quant à ceux qui désirent s'installer au Royaume-Uni à partir du 1^{er} janvier 2021, le gouvernement britannique a mis en place, pour les salariés, un système d'immigration « à points ». Ce système permettra de « filtrer » les demandes de résidence sur le territoire britannique; en fonction du statut de la personne (diplôme, revenus, etc.), il faudra avoir au minimum 70 points pour obtenir les visas correspondants. Pour obtenir un visa de travail, il faudra bénéficier de compétences spécifiques, d'un niveau d'anglais suffisant, d'une offre d'emploi avec un salaire minimum de 25 600 livres sterling, soit environ 30 000 € l'année.

Le visa étudiant devient payant (348 £). Pour la couverture santé, les étudiants devront cotiser à l'Immigration Health Surcharge afin d'avoir accès au système de santé public, le National Health Service (NHS).

LES IMPACTS SUR LA PROTECTION SOCIALE

LA SANTÉ

Le système de soins de santé du Royaume-Uni est un système universel basé sur la résidence. Il est majoritairement financé par les impôts et son accès est généralement gratuit pour tous les résidents légaux du Royaume-Uni qui ont recours aux services publics du National Health Service. Par ailleurs, il existe un système de santé privé où les coûts des soins, très élevés, sont à la charge du patient et nécessitent la souscription d'une assurance privée.

CE QUI CHANGE DÈS LE 1^{ER} JANVIER 2021

Les règles de protection sociale actuelles s'appliquent pour les Français résidant au Royaume-Uni après le 31 décembre 2020. La NHS délivre une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) qui reconnaît les Français vivant au Royaume-Uni comme des assurés dans les pays de l'Europe et leur permet, par exemple, de se faire rembourser lors de leur séjour en France. La CEAM facilite la prise en charge de soins médicaux en Europe. Elle atteste des droits de son titulaire à l'assurance maladie française. La carte est délivrée gratuitement, est individuelle et nominative : chaque personne de la famille doit avoir sa propre carte, y compris les enfants. Pour

La CFE aux côtés des Français résidant au Royaume-Uni

Cette sortie de l'Union Européenne a bouleversé le quotidien des Français résidant au Royaume-Uni. La CFE a souhaité leur apporter toutes les réponses à leurs questions. C'est pourquoi elle a organisé, le 24 novembre 2020, en partenariat avec l'UFE, une conférence en ligne sur le Brexit et les mesures prises par le Royaume-Uni pour sa sortie de l'Europe à destination des résidents de longue date et des Français envisageant un départ dans les mois à venir. À cette occasion, la CFE a pu présenter toutes les solutions et les services qu'elle apporte aux expatriés concernés.

bénéficier de ces droits prévus par l'accord de retrait, il sera nécessaire de déposer une demande de résident permanent (« settled status ») auprès des autorités du Royaume-Uni, conformément aux modalités prévues par le Gouvernement britannique. Les cartes délivrées par le Royaume-Uni sont valables 5 ans.

LA RETRAITE

Les accords qui autorisaient les Français vivant au Royaume-Uni à déclarer leurs années travaillées sur le sol britannique pour la retraite de base française restent inchangés après le 31 décembre 2020. Les règles actuelles continueront à s'appliquer : les trimestres de retraite cotisés au Royaume-Uni pour la liquidation de la retraite en France ou au Royaume-Uni seront reconnus.

À SAVOIR

Depuis le 1^{er} janvier 1973, le Royaume-Uni applique les règles de coordination des systèmes de sécurité sociale dans ses relations avec la France comme avec les autres États de l'Union européenne, de l'EEE et avec la Suisse.



Référents, les relais de la CFE auprès des Français de l'étranger

Véritable relai d'information pour les Français à l'étranger, les référents les conseillent et les orientent sur le choix de leur couverture santé. Les référents étant eux-mêmes des Français résidant à l'étranger, ils connaissent très bien les problématiques et les besoins de nos assurés. Impulsé par le Conseil d'administration de la CFE, ce programme expérimental a débuté en mars 2020 et continue de se développer.

Le référent a une double mission : une mission d'information auprès des clients sur sa zone sur les produits et la réglementation de la CFE et une mission de promotion et de développement des produits CFE sur la base d'objectifs fixés en commun. Il bénéficie d'une formation et de supports commerciaux qui l'aident à assurer cette double mission. Le suivi est effectué à l'aide d'une interlocution dédiée au sein de la CFE.

Dans le cadre de cette expérimentation, dont le bilan est positif, trois référents ont été mandatés. Peggy Gentot en Indonésie, Michel Bezardin en Thaïlande et Julien Mathieu en Chine. L'expérience est prolongée jusqu'en juin 2021 avec l'intégration de deux nouveaux référents au Vietnam et au Liban.

Quelles conditions pour devenir référent ?

- Résider de manière légale depuis au moins 5 ans dans le pays de référencement.
- Être inscrit auprès des autorités consulaires et avoir des contacts réguliers et de qualité avec ces autorités ainsi qu'avec la communauté française.
- Être client à la CFE.
- Disposer d'une formation commerciale à même de favoriser le développement.
- Avoir l'esprit CFE (service public, conseiller et rassurer les Français qui résident à l'étranger).



Interview

JULIEN MATHIEU,
CO-FONDATEUR AD MEDILINK, HONG KONG
ET RÉFÉRENT CFE POUR LA RÉGION CHINE,
HONG KONG ET TAÏWAN.

« Notre mission est d'informer la communauté française de Hong Kong et sa région »

Comment êtes-vous devenu référent CFE ?

JULIEN MATHIEU : J'habite à Hong Kong depuis 8 ans et je suis très actif au sein de la communauté française. J'ai créé AD MediLink pour conseiller les individus, les familles et les entreprises sur leur assurance santé. Dans le cadre de notre rôle de courtier en Asie, nous prenons très à cœur notre mission d'information et de conseil, car l'assurance est souvent vue comme un secteur opaque pour les expatriés. Nous avons été choisis comme référent CFE depuis fin de l'été 2020 pour la région Chine, Hong Kong et Taiwan. Notre mission est d'informer la communauté française de cette région sur l'offre de la CFE, ses avantages et dans quelle mesure les produits et services CFE peuvent leur convenir.

Quels types d'actions menez-vous dans le cadre de cette mission ?

JULIEN MATHIEU : Nous avons organisé un webinar avec la CFE en novembre 2020 qui a remporté un franc succès, avec beaucoup d'inscrits et des questions sur la protection santé des non-résidents, les coûts de la santé et les solutions proposés par la CFE. Nous organisons régulièrement des événements, sous forme de webinaires ou en présentiel au consulat pour informer la communauté française. Nous publions régulièrement sur notre site en version française des contenus et des guides pour bien expliquer l'offre de la CFE. Chaque semaine, notre équipe francophone répond aux questions des prospects qui nous contactent via le site ou par téléphone.

Quelles sont les caractéristiques du système de santé à Hong Kong ?

JULIEN MATHIEU : A Hong Kong, comme en Chine continentale, le secteur privé de la santé est le deuxième plus cher au monde après les USA. Dans le secteur public, qui est d'excellente qualité, le problème majeur est la durée d'attente et des limitations dues à la barrière de la langue ; mais des sommes dérisoires sont à payer pour une prise en charge complète. Dans le privé, il y a énormément de médecins et les délais d'attente sont très courts, mais les tarifs sont extrêmement chers. Il faut avoir une assurance santé, pour ne pas se retrouver à faire des levées de fonds en ligne pour payer la facture, qui peut aller jusqu'à 40 000 euros pour un accouchement, 60 000 euros pour une fracture.

En quoi est-ce utile d'avoir un référent local pour la CFE ?

JULIEN MATHIEU : Il y a un vrai besoin d'information sur la CFE, car tout le monde connaît la CFE de nom, mais ne sait pas quels sont les services ou les améliorations qu'elle a pu mettre en œuvre ces dernières années. La CFE semble très loin, notamment pour les compatriotes dont les conjoints ne parlent pas Français. Le référent est un relai local qui comprend les problématiques des gens, le contexte de santé local, c'est une sorte de porte-parole de la CFE auprès de la communauté française. C'est une première collaboration, qui offre un grand potentiel, car il y a 100 000 Français dans la région.



FOCUS PAYS

La CFE mobilisée pour le Liban

En 2020, le Liban a traversé une crise économique et sociale majeure qui s'est brutalement aggravée par la pandémie de Covid-19 et l'explosion survenue le 4 août au port de Beyrouth, ayant détruit une partie de la ville. Les Français résidant au Liban ont été confrontés à des inquiétudes pour leur santé, alors même que les difficultés économiques fragilisent souvent leurs ressources et leur capacité à financer leurs soins médicaux.

Dans ces circonstances, la Caisse des Français de l'Étranger a tenu à leur faire part de sa mobilisation et de son soutien. L'organisme a donc adopté des mesures exceptionnelles en étudiant au cas par cas les situations individuelles des clients en difficulté pour régler leurs cotisations, du fait de la crise économique ou des problématiques bancaires locales.

La majoration temporaire de la prise en charge en tiers payant des soins hospitaliers a également été décidée, avec un taux porté à 100 % des frais réels au lieu de 80 % pour les soins liés à la Covid-19 jusqu'au 30 septembre 2021, et même pour tout motif d'hospitalisation pour les bénéficiaires de notre dispositif « catégorie aidée » au Liban, jusqu'à la même date.

Enfin, en cas de diminution brutale de leurs ressources, les adhérents sont susceptibles de bénéficier de cotisations réduites via le dispositif de catégorie aidée, sur demande auprès du consulat.



La qualité de service, *notre priorité*



Le centre de relation client s'externalise

Interview croisée



AMÉLIE FRÉARD

RESPONSABLE DU CENTRE DE LA RELATION CLIENT DE LA CFE

PIERRE TINET

DIRECTEUR ADJOINT DE LA CFE

« L'objectif de l'externalisation est d'assurer à nos clients la meilleure qualité de service »

Quel est l'objectif de l'externalisation du Centre de la relation client ?

PIERRE TINET : L'objectif est d'assurer de la constance dans la prise d'appel, tout au long de l'année, afin de garantir à nos clients la meilleure qualité de service. Les téléconseillers ont l'habitude de répondre au téléphone et peuvent le faire de manière urbaine et précise. Grâce à un suivi un peu plus précis des appels en termes de relations clients, nous allons pouvoir apporter à nos clients les réponses les plus fiables possible et surtout améliorer le taux d'appels décrochés. Nous nous fixons un objectif de 90 % des appels décrochés.

Comment s'est mise en place cette externalisation ?

PIERRE TINET : Le conseil d'administration de la CFE avait voté fin décembre 2019 le principe d'une externalisation à titre expérimental. Un Centre de la relation client existait depuis plus d'une dizaine d'années à la CFE, mais nous manquions d'expertise dans la gestion d'une plateforme téléphonique. C'est pourquoi nous avons choisi un plateau d'accueil téléphonique qui a de l'expérience dans les mutuelles santé,

la société Teletech, basée à Laval. Depuis le 26 février 2021, une dizaine d'agents travaillent au quotidien pour répondre à nos clients.

De quelle manière ces agents ont-ils été formés aux spécificités de la CFE ?

AMÉLIE FRÉARD : Dès le choix de la société Teletech, nous avons mis en place des formations initiales destinées aux téléconseillers, qui bénéficient également d'une formation continue, notamment sur les nouvelles offres de la CFE. Je suis en lien direct avec le superviseur

« Grâce à un suivi un peu plus précis des appels en termes de relations clients, nous allons pouvoir apporter à nos clients les réponses les plus fiables possible et surtout améliorer le taux d'appels décrochés. »

Pierre Tinet, directeur adjoint de la CFE



et le responsable du site et je fais beaucoup d'écoutes téléphoniques, grâce auxquelles je peux refaire des formations sur des points qui seraient un peu plus sensibles. La mission de la plateforme est également de remettre toutes les données du client à jour.

Comment se passe le relai avec les agents de la CFE, en cas de question complexe ?

AMÉLIE FRÉARD : Si la question est simple, le téléconseiller peut y répondre. Il existe ensuite un niveau de réponse plus poussé, pour lequel le téléconseiller opte pour le transfert d'appel ou la consultation d'un agent de la CFE. Pour les questions concernant l'hospitalisation, la prévoyance ou les services spécialisés, le téléconseiller contacte un agent de la CFE, lui expose le problème et transfère l'appel. Chaque semaine, une dizaine d'agents de la CFE sont mobilisés dans ces trois services pour répondre aux appels. Pour les questions concernant d'autres services de la CFE, le téléconseiller peut contacter un agent de la CFE, poser la question du client et reprendre l'appel pour apporter la réponse.

« Chaque semaine, une dizaine d'agents de la CFE sont mobilisés pour répondre aux questions plus poussées des clients de la CFE. »

Amélie Fréard, responsable du Centre de la relation clients de la CFE

● CHIFFRE CLÉ

90 %
des appels décrochés
d'ici fin 2021



FOCUS

Une nouvelle organisation pour le service « Gestion des droits »

Dans la continuité de son focus client, le service gestion des souscriptions et de la vie des contrats s'est restructuré en 2020 autour de plusieurs thématiques : le traitement des activités clients dans un délai de 5 jours ; la formation et la montée en compétences des agents pour qu'ils soient en capacité de traiter les sollicitations de toutes les typologies de clients et la fiabilisation des données, avec pour objectif principal de garder le contact client qui se trouve à des milliers de kilomètres !

L'objectif de cette réorganisation est de permettre une plus grande fluidité des échanges avec nos clients

Un pôle gestion, suivi des cotisations et recouvrement a également été créé afin de s'assurer du recouvrement des cotisations.

L'objectif de cette réorganisation est de permettre une plus grande fluidité des échanges avec nos clients et d'assurer ainsi une réponse rapide à leurs demandes. Elle s'appuie sur les compétences de nos agents qui ont participé activement à la mise en place de la réforme des cotisations, opérée en 2019.

Un chantier « qualité de service » a été entamé il y a quelques mois pour permettre la vérification des dossiers traités, grâce au contrôle interne, et la rectification des dossiers présentant une anomalie ou une erreur. Ce chantier considérable est mené en collaboration avec les services gestion des droits, contrôle interne et maîtrise des risques.

La réussite de cette réorganisation est le fruit de l'investissement des agents et de leur polyvalence, sachant qu'elle a été mise en œuvre en pleine crise sanitaire et en situation de télétravail. Un grand merci à chacun d'entre eux !



Un nouveau parcours client

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.

Une analyse fine de nos forces et de nos faiblesses, complétée par une enquête clients ont permis d'identifier des chantiers prioritaires.

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'appuiera sur de nouveaux outils internes tels qu'un nouveau Back Office* en s'appuyant sur un outil standard du marché, 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 ont permis d'établir un premier calendrier de transformation avec des paliers de réalisations prévus à partir la fin 2021 jusqu'en 2023.

Bientôt de nouveaux locaux parisiens

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, soit 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 19 rue de la Pépinière. Cet immeuble est idéalement situé au cœur du « Quartier central des affaires » entre la gare Saint-Lazare et le boulevard Haussmann. Les travaux débiteront au cours de l'année 2021 afin d'accueillir dans les meilleures conditions clients et prospects.

Des risques maîtrisés

Le dispositif de Maîtrise des risques CFE s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, elle contribue à l'analyse des pratiques collectives et à l'identification des axes de progrès.

Il a ainsi pour but d'accroître l'efficacité et la cohérence des actions engagées en matière de démarche processus et qualité, de contrôle interne, d'audit interne et de lutte contre la fraude.

UNE PERFORMANCE INTERNE AXÉE SUR L'AMÉLIORATION CONTINUE

SERVICE DE PRÉVENTION ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE :

521 500 €

C'est le montant total des préjudices détectés et stoppés au titre de la Prévention de Lutte contre la fraude

MONTANT DÉTECTÉ
176 212,25 €
d'indu

MONTANT ÉVITÉ
345 288,98 €
de dépenses

RÉSULTATS DES CONTRÔLES AU TITRE DE LA PRÉVENTION DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE :

Les dossiers contrôlés en 2020 (82 dossiers) ont permis de :

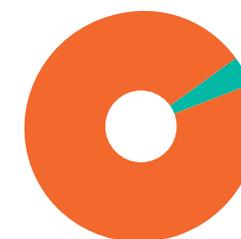
- Prononcer **2 radiations d'autorité**
- Notifier **12 avertissements** suite à des constats de faute
- Détecter **21 indus et 30 « non dépenses »** ou « dépense évitée »

SERVICE CONTRÔLE :

25 032

décomptes prestations en nature contrôlées (hors fronting)

27 938 780,89 €
Montant des décomptes prestations en nature contrôlées (hors fronting)



91 031,21 €

Montants en rappel (paiements complémentaires à effectuer)

2 223 996,34 €

Dépense non due (indu)

Perspectives *2021*



Un nouveau programme pour les ressources humaines



Interview

VANESSA CLAUDE
SECRÉTAIRE GÉNÉRALE

« Les salariés voient qu'il y a du changement et c'est très apprécié. »

La CFE a mis en place une nouvelle stratégie pour ses ressources humaines en 2020, quels en sont les principaux axes ?

VANESSA CLAUDE : Depuis mars 2020, nous avons fait évoluer notre stratégie autour de quatre axes : 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.

Qu'avez-vous impulsé en termes de communication interne ?

VANESSA CLAUDE : Nous avons développé la communication vers les personnels en mettant en place des kiosques RH et en enrichissant l'information des salariés. Au moins une fois par trimestre, ces kiosques RH permettent d'échanger avec les salariés sur certaines problématiques, comme les risques psycho-sociaux. En présentiel avant le Covid, ces kiosques ont désormais lieu en formats dématérialisés. Nous avons également mis en place un parcours du nouvel embauché, pour bien intégrer les nouveaux salariés.

Comment accompagnez-vous les encadrants au management des équipes ?

VANESSA CLAUDE : Nous avons mis en place au dernier trimestre 2020 des ateliers managers, dans lesquels nous traitons de différentes thématiques RH pour harmoniser les pratiques d'un service à l'autre. Quatre ateliers sont déjà réalisés. Ils sont aussi organisés en fonction des demandes thématiques des managers ou des enjeux identifiés par le CODIR. Depuis le 1^{er} trimestre 2021, nous proposons une formation initiale de 3 jours pour les primo-managers au moment où ils prennent leur poste. Ils peuvent ensuite participer à tous les ateliers.

En quoi consiste votre axe de développement des emplois et carrières ?

VANESSA CLAUDE : Cet axe de travail a démarré en 2020 pour une durée de trois ans. Cela concerne la refonte des grilles d'évaluation et des fiches de poste, qui seront mis à disposition des salariés sur Intranet et travail sur notre GPEC* qui doit être mise en place pour 2022. Entre temps, nous avons triplé le budget de formation en 2020.



De quels outils vous êtes-vous dotés pour piloter la qualité de vie au travail ?

VANESSA CLAUDE : Un poste de chargé de la qualité de vie au travail a été créé en 2020 pour en assurer le pilotage. Un plan de prévention des risques psychosociaux a été mis en place pour trois ans, en regard du diagnostic réalisé en 2020. Un comité de pilotage avec des représentants de l'employeur et des salariés nous permet sur ce sujet de travailler de façon collégiale. Nous avons signé au premier trimestre 2021 un accord télétravail avec les organisations syndicales et le droit d'expression sur la qualité de vie au travail sera prochainement lancé.

Quels sont les résultats déjà obtenus ?

VANESSA CLAUDE : En raison de la pandémie, le plan a été enclenché un peu plus tard que prévu. Mais le bilan est positif sur ce qui a été fait en 2020, notamment sur la partie management, puisque l'on observe déjà une certaine harmonisation des pratiques managériales au sein de la caisse. Depuis l'an dernier, nous faisons aussi beaucoup plus de communication sur les droits des salariés, ce qui est très apprécié par le personnel. Ils

voient que l'on met en place beaucoup plus d'accords que précédemment, sur les horaires variables, l'intéressement, les NTIC** des organisations syndicales ou le télétravail. Nous n'avons jamais signé autant d'accords ! La nouvelle organisation que nous avons mis en place avec les syndicats nous permet de les associer davantage à nos différents projets.

« Nous avons mis en place un parcours du nouvel embauché pour bien intégrer les nouveaux salariés. »

* La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est une méthode pour adapter – à court et moyen termes – les emplois, les effectifs et les compétences aux exigences issues de la stratégie des entreprises et des modifications de leurs environnements économique, technologique, social et juridique.

** Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication.

Notre ambition

Cap vers l'excellence

Nous avons fait des choix stratégiques et ambitieux dans le cadre du projet d'entreprise « Excellence 2020 » qui nous ont permis de transformer la Caisse des Français de l'Étranger avec succès, en offrant à nos clients une meilleure qualité de service tout en adaptant notre offre à leurs besoins.

Une CFE plus proche des Français de l'étranger, plus moderne, plus accessible, plus réactive et plus attractive sont et resteront nos clés du succès.

L'année 2021 portera ses propres défis et ses nouveaux challenges. Aujourd'hui la CFE a pour vocation de proposer à tous les Français résidant à l'étranger une protection sociale complète. Pour cela, nous allons mettre en œuvre une stratégie de développement local dans tous les pays.

Cette nouvelle stratégie s'accompagne de nouveaux partenariats et de nouvelles actions :

- Développement de la communication internationale avec les chambres de commerce
- Développement du réseau de référents
- Adaptation de nos communications multilingues
- Diffusion des communications sur des supports internationaux
- Amélioration des services proposés
- Déploiement du tiers payant hospitalier

Nous poursuivrons aussi les travaux engagés pour améliorer la qualité de vie au travail à la CFE, en développant les compétences des agents et en les accompagnant dans leur évolution professionnelle.

L'ensemble de la CFE aborde un nouveau chapitre et de nouvelles perspectives avec pour seul objectif la protection des Français résidant à l'étranger.



SIÈGE À RUBELLES

160, RUE DES MEUNIER
CS 70238 RUBELLES
77052 MELUN CEDEX
FRANCE

WWW.CFE.FR

TÉL. +33 1 64 14 62 62



Caisse des Français de l'Étranger