



Caisse des Français de l'Étranger
La Sécurité sociale des expatriés

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 PERSPECTIVES 2018

Assurer
et protéger
les Français
de l'Étranger

BKK - 7H00



CDG - 2H00





RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

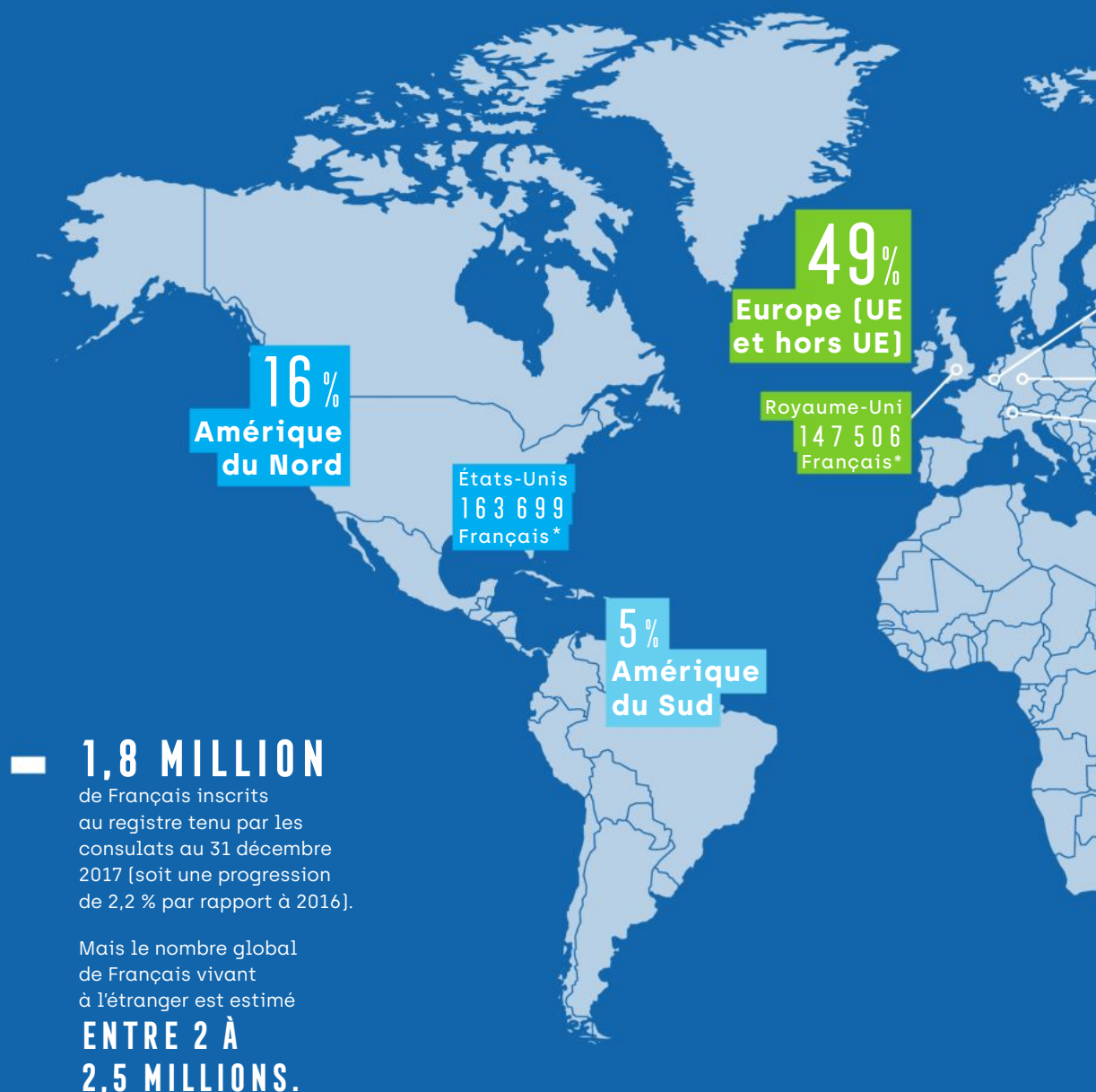
PERSPECTIVES 2018

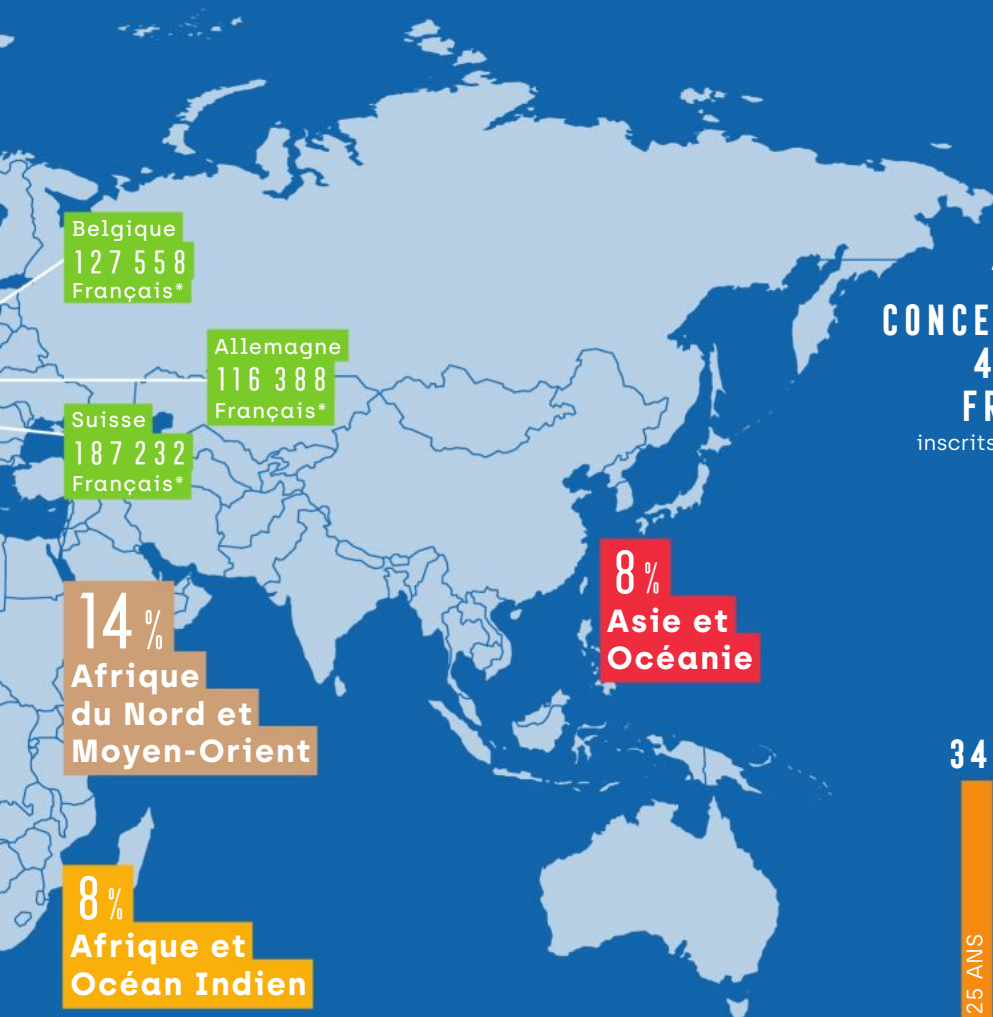


Assurer
et protéger
les Français
de l'Étranger

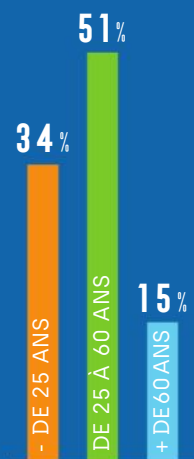
Qui sont les Français de l'étranger ?

Dans le monde, la communauté française se répartit de la façon suivante :





***5 PAYS
CONCENTRENT
40 % DES
FRANÇAIS**
inscrits au registre.



La structure par âge de la communauté française établie à l'étranger est stable par rapport à 2016

YUL - 15H00



SOMMAIRE

CDG - 21H00



P. 08 Édito croisé

P. 10 Faits marquants en 2017

PARTIE 01

Assurer et protéger les Français de l'Étranger

P. 14 Notre mission

P. 16 Qui sont nos clients ?

PARTIE 02

Mieux répondre aux attentes des expatriés

P. 22 De nouvelles offres :

- Exonération temporaire de rétroactivité
- JeunExpat Santé : une offre pour les jeunes de moins de 30 ans
- Prise en charge des frais hospitaliers en tiers payant
- FrancExpat Santé : une offre pour la couverture des soins en France

P. 30 De nouveaux services en ligne

PARTIE 03

La satisfaction client au cœur de nos préoccupations

P. 37 La relation client gérée dans un cadre unifié

P. 38 La CFE cherche à mieux répondre aux attentes des besoins des Français expatriés

PARTIE 04

Une performance interne en constante amélioration

P. 42 Des finances bien gérées

P. 46 Nouveau service de Gestion des sollicitations (GDS)

P. 48 Dématérialisation des processus achats, ordonnancement et comptabilité

PARTIE 05

Une vision stratégique à moyen terme

P. 52 Un projet d'entreprise, Excellence 2020, structuré autour de nos objectifs stratégiques

P. 56 Perspectives 2018 et 2019 :

- La réforme des cotisations, un projet structurant pour la CFE

ÉDITO CROISÉ

Alain-Pierre Mignon Laurent Gallet

La CFE, Caisse des Français de l'Étranger, a engagé, en 2017, une restructuration et modernisation indispensable à sa croissance. Une révolution majeure a été initiée, placer le client au centre de nos préoccupations, lui apporter les meilleurs produits, les meilleurs services et un confort réel dans nos relations. Des services en ligne et de nouveaux produits mieux adaptés aux besoins de nos compatriotes ont été mis sur le marché récemment. Telles ont été les avancées de l'année 2017 qui ne fut pourtant qu'une année de transition entre une convention de partenariat avec l'État qui a pris fin, en 2016 et un projet d'entreprise qui précise les objectifs de notre caisse pour la période 2018-2021.

Nous avons entamé l'année 2017 en supprimant, de manière transitoire, le paiement rétroactif des cotisations, envoyant ainsi un signal clair sur notre détermination à faire disparaître définitivement ce dispositif de rétroactivité lors du lancement de la réforme globale des cotisations fin 2018.

Nous avons engagé une expérimentation en Thaïlande de prise en charge des frais hospitaliers à hauteur de 80 % de la facture réelle, en tiers payant, dans un très large réseau de soins. Elle sera poursuivie et étendue à de nouveaux pays en Asie du Sud-Est et en Afrique en 2018.

Nous avons également mis sur le marché deux nouveaux produits : JeunExpat Santé et FrancExpat Santé, respectivement destinés aux jeunes de moins de 30 ans et aux Français disposant, dans leur pays de résidence, d'un système de protection sociale obligatoire ou de bon niveau intéressés à se faire soigner en France lors de séjours temporaires. Compétitifs, accessibles intégralement de manière dématérialisée, avec un minimum de contraintes, ces produits constituent la première étape de la réforme globale des cotisations.

Innovante, la CFE l'a également été en développant de nombreux services en ligne. Les adhésions en ligne sont désormais possibles pour les salariés et les nouveaux produits.



ALAIN-PIERRE MIGNON
PRÉSIDENT DE LA CFE



LAURENT GALLET
DIRECTEUR GÉNÉRAL
DE LA CFE



« La Caisse des Français de l'Étranger poursuit sa transformation »

...

Les demandes de remboursement peuvent être déposées en ligne pour un traitement plus rapide et plus fiable. Le compte personnel, accessible à partir du site internet de la CFE, a donc été enrichi avec de nouvelles fonctions.

Si 2017 a été une année innovante, ce n'est rien par rapport aux années à venir. La CFE a bâti, en 2017, son projet d'entreprise, Excellence 2020, pour les années 2018-2021 ainsi que sa stratégie et les étapes de son développement. La réforme des cotisations, la réforme des garanties et la mise en œuvre du système SESAM Vital constituent les projets phares parmi une dizaine d'autres qui visent à faire de notre caisse, le service public de la Sécurité sociale, qui, ancrée sur les valeurs de solidarité qui lui sont chères, s'adapte et vise l'excellence, dans un environnement concurrentiel, au service de nos compatriotes expatriés.

Vous découvrirez toutes ces avancées dans ce rapport d'activité qui se veut également innovant. Ces réformes, cette modernisation, cette transformation, nous les devons aussi à l'ensemble de notre personnel qui s'est mobilisé sur tous nos projets 2017 et qui continue à le faire en 2018. L'amélioration des résultats et la satisfaction exprimée par nos clients nous encouragent à continuer à mieux nous adapter au monde d'aujourd'hui.

Nous tenons à remercier également la Direction de la Sécurité Sociale (DSS) qui nous accompagne dans nos réformes, les parlementaires qui nous donnent les moyens législatifs pour réaliser nos objectifs ainsi que tous nos partenaires et clients, particuliers ou entreprises, qui nous motivent à mettre le curseur au plus haut niveau et à progresser vers l'Excellence. ●

2017

Faits marquants



1 DÉC. 2016
**Opération spéciale
 « Exonération de
 la rétroactivité »**
 Adhésion à la CFE
 sans droit d'entrée
 pendant 3 mois
 (déc. 2016 à janv. 2017)

3 JAN. 2017

Lancement de
 l'expérimentation en
 Thaïlande concernant
**la prise en charge
 de l'hospitalisation
 en tiers payant**



4 FÉV. 2017

**La CFE en mission
 en Chine** (Hong-Kong,
 Shanghai et Pékin),
 en partenariat
 avec le cabinet TAJ



2 JAN. 2017
**Déplacement
 de la CFE au Liban**
 pour promouvoir
 l'exonération de
 la rétroactivité



5 MARS 2017
**« Trophées
 des Français de
 l'Étranger »** où huit
 Français, vivant
 à l'étranger, sont
 récompensés pour leur
 parcours d'exception.
 Remise du prix
 « social - humanitaire »
 au lauréat,
 Charles-Edouard
 Catherine



6 MARS 2017
8^e édition du salon
« S'expatrier,
mode d'emploi »
 (dont la CFE est
 co-organisatrice)
 à la Cité universitaire
 internationale de Paris



8 SEPT. 2017
Déplacement
de la CFE au Cameroun
 pour promouvoir
 les offres auprès des
 autorités consulaires, des
 associations de Français
 et des représentants
 des entreprises installées
 au Cameroun (cercle
 Français du Cameroun)

Laurent GALLET avec le président
 du CAFCAM (cercle des affaires
 français au Cameroun) et le
 Consul Général de France à Douala



10 DÉC. 2017
Nouveaux services
en ligne disponibles
 pour nos clients avec
 le dépôt des demandes
 de remboursement
 de soins via l'espace
 personnel



7 JUIN 2017
Lancement
de l'offre à tarif
unique pour
les Jeunes, de
moins de 30 ans
JeunExpat Santé

7



9 OCT. 2017
La CFE en
mission au Brésil
 la CFE a fait partie d'une
 délégation spécialisée en
 mobilité internationale
 regroupant des
 professionnels
 de la protection
 sociale, de la fiscalité
 et de l'immigration

9



11 JAN. 2018
Lancement
du nouveau produit
« FrancExpat Santé »
 une offre pour
 la couverture des
 seuls soins en France

11

IST - 6H30



Assurer et protéger les Français de l'Étranger

La Caisse des Français de l'Étranger
répond aux besoins de protection sociale
des Français qui vivent hors de France.

CDG - 5H30





PARTIE.01

Notre mission

La Caisse des Français de l'Étranger (CFE) est une Caisse de Sécurité sociale indépendante spécialement créée en 1978 pour répondre aux besoins des Français qui vivent hors de France. Elle prend en charge les frais de santé quel que soit le pays de résidence et sans exclusion liée à la nature de la pathologie ou aux circonstances (catastrophe naturelle, faits de guerre, attentat...) ayant une incidence sur la santé.

La CFE assure la continuité avec le régime général de Sécurité sociale français au moment de l'expatriation et au retour. Elle permet d'éviter les pertes de droits ainsi que les délais de carence avec le régime général au retour d'expatriation. Elle prend également en charge les frais de santé lors des séjours temporaires en France.

« La France est le seul pays à offrir un service aussi complet à ses compatriotes vivant à l'étranger. »

ALAIN-PIERRE MIGNON
PRÉSIDENT DE LA CFE

Caisse à adhésion facultative, la CFE propose les mêmes prestations qu'en France et assure une couverture sur **les trois garanties suivantes** (le client cotise à une ou plusieurs garanties) :

- ① **santé : maladie - maternité** accessible à tous quels que soient la situation professionnelle, l'âge, le pays d'accueil, l'état de santé et la composition de la famille de l'expatrié (auquel s'ajoute l'invalidité pour les salariés) ;
- ② **accidents du travail - maladies professionnelles** (pour les salariés seulement) ;
- ③ **retraite** (retraite de base de la Sécurité sociale pour les salariés, les personnes chargées de famille et les anciens assurés obligatoires). La CFE collecte les cotisations liées à cette garantie pour les reverser à la CNAV (Caisse nationale d'Assurance Vieillesse).

Fin 2017, près de **110 000 CLIENTS À LA CFE**
et **200 000 BÉNÉFICIAIRES.**

Conseil d'administration de la Caisse des Français de l'Étranger

La Caisse des Français de l'Étranger est administrée par un Conseil d'administration composé de 21 membres renouvelés le 1^{er} janvier 2016 pour 6 ans. Ses membres sont majoritairement établis à l'étranger et connaissent la réalité de l'expatriation. Par la diversité de leurs implantations et de leurs fonctions, ils veillent à la représentation des intérêts des Français de l'étranger.

Bien que financièrement autonome, la CFE comme toutes les Caisses de Sécurité sociale, est placée sous tutelle des ministères en charge de la Sécurité sociale et du Budget. Les représentants de ces ministères participent aux séances du Conseil d'administration.

Trois personnalités qualifiées et un représentant du personnel de la CFE siègent également au conseil d'administration avec voix consultative.

Le Conseil d'administration est composé de :

Représentants de l'Assemblée des Français de l'Étranger (AFE)

- M. Alain Pierre MIGNON, Président (Indonésie)
- M. Damien REGNARD (États-Unis)
- Mme Annie MICHEL (États-Unis)

Représentants du MEDEF :

- Mme Marie-Sophie WOLKENSTEIN
- M. Eric DELABRIERE

Représentant de la mutualité :

- M. Mickael PITRE

Représentants des non-salariés :

- M. Bruno DELL'AQUILA (Djibouti)
- Mme Stéphanie HERICHER (Vietnam)

Représentants des assurés inactifs (pensionnés) :

- M. Guy SAVERY (Maroc)
- Mme Michèle MALIVEL (Île Maurice)
- Mme Anne-Marie MACULAN (Brésil)

Représentants des autres inactifs :

- Mme Pascale MIMOUNI (Israël)
- Mme Martine WALLET (Équateur)

Représentants des salariés :

- M. Thierry CONSIGNY (Japon)
- M. Jean Louis MAINGUY, Vice-Président (Liban)
- M. Joël DOGLIONI (Colombie)
- M. Gérard SENAC (Sénégal)
- M. Alexandre BEZARDIN (Italie)
- M. Didier LACHIZE, Vice-Président (Vietnam)
- Mme Isabelle FREJ (Maroc)
- M. Julien DUCOURNEAU (États-Unis)

Le Président de la CFE et ses deux vices-présidents constituent le Bureau du conseil.



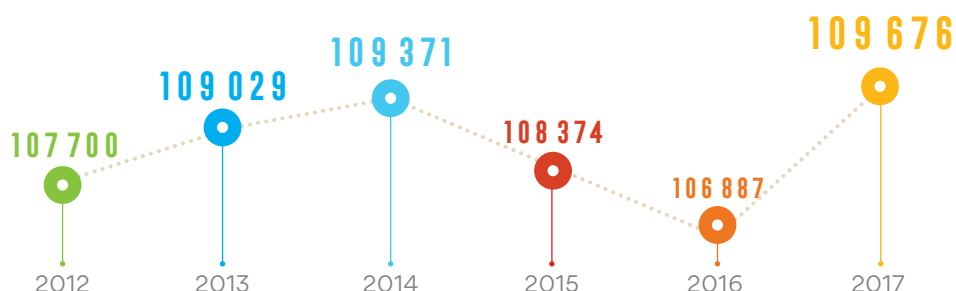
Les grandes orientations de la Caisse sont fixées par le Conseil d'administration qui se réunit **deux fois par an**.

Qui sont nos clients ?

Nos clients et chiffres clés 2017

En 2017, le développement de la CFE a connu un rebond du nombre d'adhésions après deux années de baisse. Cette évolution positive découle directement des nouvelles offres innovantes et des services numériques déployés au profit des clients.

Nombre d'adhésions



2017, 109 676 clients, avec :


**MALADIE-
MATERNITÉ**

187 669
personnes

couvertes
au titre de
la maladie-
maternité
(adhérents +
ayants-droit)


**ACCIDENTS
DU TRAVAIL**

36 948
clients

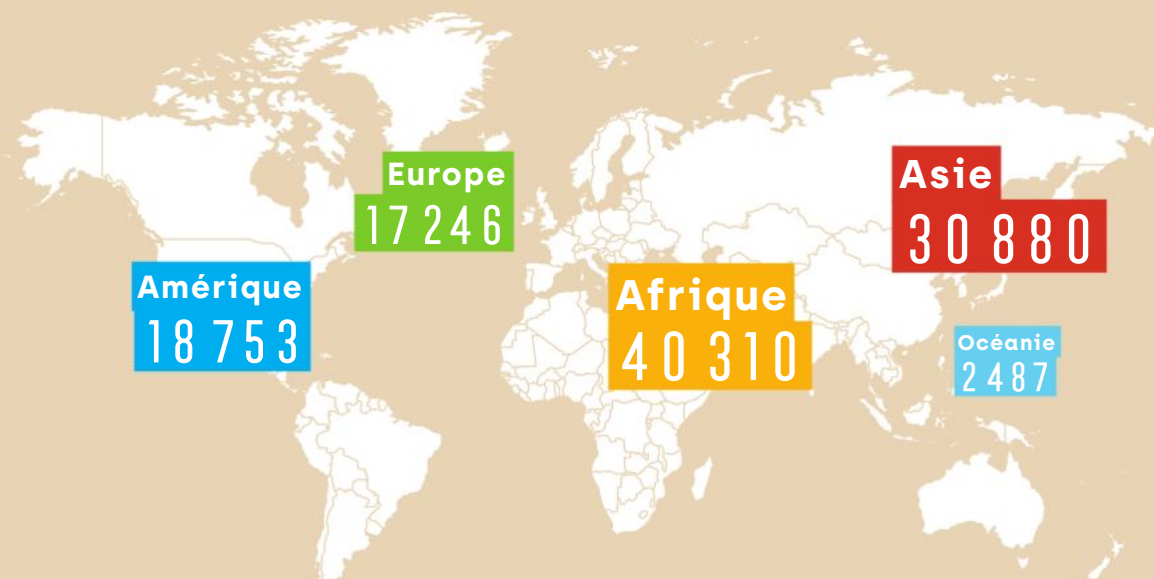
protégés
contre le risque
accidents
du travail-
maladies
professionnelles


**ASSURANCE
VIEILLESSE**

45 487
adhérents

à l'assurance
retraite

Où vivent nos clients [par continent] en 2017 ?



Les 5 pays qui comptent le plus de clients à la CFE en 2017



Quelle répartition des clients par classe d'âge [toutes assurances confondues] ?



Les entreprises en 2017

Une grande partie de nos clients sont des entreprises françaises pour le compte de leurs salariés.

Le développement des activités internationales constitue un véritable enjeu pour les entreprises dans le cadre d'une mondialisation accrue des échanges.

Toutefois l'âpreté de la compétition économique tend à modifier le schéma de l'expatriation qui prévalait. Les grandes entreprises doivent composer entre le souhait de rationaliser les coûts et celui d'assurer à leurs collaborateurs expatriés la même protection sociale que celle qu'ils avaient en France.

La CFE répond à ce besoin et plus de 5 000 entreprises assurent auprès d'elle leurs salariés expatriés. Ce sont ainsi plus de 44 000 salariés collaborateurs couverts dans le monde entier.

Les profils des entreprises sont très variés :

- beaucoup des grandes entreprises françaises (grands groupes notamment de la finance, du BTP et de l'industrie) sont clientes,
- mais aussi beaucoup de TPE / PME, avec moins de dix salariés expatriés.

La CFE couvre également les volontaires des plus grosses ONG françaises et une grande partie des enseignants français à l'étranger.

PLUS DE 5 000
entreprises assurent
leurs salariés expatriés.

PLUS DE 44 000
salariés collaborateurs
couverts dans
le monde entier.



TÉMOIGNAGES

MORGANE DAUMARIE
DIRECTRICE DES RESSOURCES
HUMAINES D'ALIMA
(ONG HUMANITAIRE)

« Nous faisons cette année le choix de la CFE pour nos expatriés afin de leur garantir la meilleure protection sociale. Il est en effet important pour nous que nos salariés soient rassurés par rapport à leur prise en charge médicale et les conditions de leur retour en France, pour que cela ne soit pas un sujet de préoccupation pour eux. »

ISABELLE DESMIDT
RESPONSABLE MOBILITÉ
INTERNATIONALE DE RATP DEV

« Il est nécessaire d'expatrier du point de vue de la sécurité sociale et de payer les cotisations dans le pays d'accueil, tout en conservant une couverture sociale en France via la Caisse des Français de l'étranger (CFE). Choisir une bonne assurance médicale est un autre point sensible, les frais médicaux pouvant être très coûteux à l'étranger. »

LHR - 8H00



Mieux répondre aux attentes des expatriés

La Caisse des Français de l'Étranger
a lancé en 2017 de nouveaux services
et de nouveaux produits pour ses clients.

CDG - 9H00





PARTIE.02

De nouvelles offres

EXONÉRATION TEMPORAIRE DU PAIEMENT RÉTROACTIF DES COTISATIONS

Une offre promotionnelle pendant 3 mois, (décembre 2016 à février 2017) a supprimé lors de l'adhésion le paiement des cotisations rétroactives dues lors d'une adhésion plus de 2 ans après le départ de France et pouvant aller jusqu'à deux années de cotisations. La mesure s'est appliquée à tous sans condition.

Dans le cadre de cette opération, 2714 adhésions exemptées de rétroactivité ont été enregistrées. La moitié de ces adhésions a concerné des salariés.

Cette mesure a permis à des Français expatriés d'accéder à un système de couverture santé de haut niveau dans des conditions tarifaires supportables.

Les 5 principaux pays concernés (en nombre d'adhérents) :



PARTIS SANS ASSURANCE SANTÉ ?
LA CFE VOUS OFFRE LES FRAIS DE RÉTROACTIVITÉ

OFFRE SPÉCIALE

Du 1^{er} Décembre 2016
au 28 Février 2017

Vous avez plus de 35 ans et êtes expatrié depuis plus de 2 ans, la CFE vous offre les frais de la rétroactivité lors de votre adhésion

► Adhérez dès maintenant

Tiens, il y a une promo à la CFE en ce moment 🎉

Super, c'est le moment d'adhérer 🌟

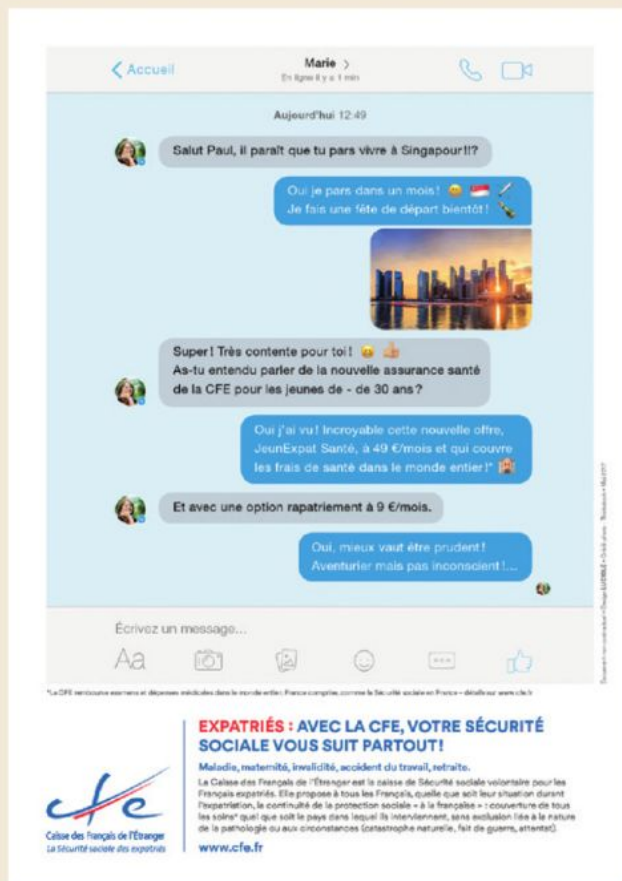
JEUNEXPAT SANTÉ : UNE OFFRE POUR LES MOINS DE 30 ANS

Le lancement de « JeunExpat Santé » en juin 2017 constitue la première étape d'une réforme globale des cotisations. Parce que la couverture santé ne représente pas nécessairement une priorité pour cette cible très spécifique, nous avons voulu créer un produit dédié, simple, lisible et accessible dans un cadre 100 % digital. Avec un tarif forfaitaire unique de 49 €/mois, ce produit s'adresse aux jeunes célibataires de moins de 30 ans, quel que soit leur statut professionnel.

À la fin de l'année 2017 et après 7 mois de commercialisation, 5 000 clients avaient choisi d'adhérer à JeunExpat Santé, soit une augmentation de plus de 86 % des adhésions de jeunes de moins de 30 ans par rapport aux mêmes mois de l'année précédente.



5 000 clients ont choisi
d'adhérer à JeunExpat Santé,
après 7 mois de commercialisation.



PRISE EN CHARGE DES FRAIS HOSPITALIERS EN TIERS PAYANT

Une expérimentation en Thaïlande en 2017

La CFE a historiquement conventionné quelques hôpitaux dans le monde pour proposer une prise en charge partielle ou complète en tiers payant. Mais ce système ne convenait plus depuis plusieurs années car la CFE n'avait pas les moyens médicaux et humains d'entretenir ces conventions et de renégocier les tarifs, ni de développer le volume d'établissements sous convention.

La CFE a décidé d'expérimenter début 2017 en Thaïlande un nouveau système de prise en charge en tiers payant basé sur un pourcentage du prix de la facture (80 % en Thaïlande) et non comme précédemment par référence au prix de journée des hôpitaux parisiens, dans un nombre beaucoup plus important d'établissements accessibles 24h/24 et 7j/7 grâce à un partenariat avec un assistant, Inter-Mutuelle Assistance (IMA).

Cette expérimentation a ainsi ouvert la possibilité de se faire soigner en bénéficiant du tiers payant dans une vingtaine d'hôpitaux sur le territoire thaïlandais et a permis à 313 clients CFE expatriés sur la Thaïlande d'être hospitalisés en toute sérénité avec une prise en charge des frais assurée à 80 % en tiers-payant.



313
clients CFE ont pu
être hospitalisés avec
la prise en charge à
80 % en tiers-payant.



L'extension à de nouveaux pays en 2018

Sur cette base, cette expérimentation en Thaïlande se poursuit en 2018 avec l'extension à de nouveaux pays dans le cadre d'une prise en charge à 100 % de la facture avec :

- Les pays de la zone ASEAN* (sauf Singapour) depuis avril 2018 : Birmanie, Laos, Cambodge, Vietnam, Malaisie, Indonésie, Philippines et Brunei.
- Les pays de la zone Afrique CFA** depuis mai 2018 : Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Congo Brazzaville, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée Équatoriale, Guinée Bissau, Mali, Niger, République Centrafricaine, Sénégal, Tchad et Togo.

Ce taux de prise en charge plus favorable s'explique par des coûts de santé inférieurs à ceux de la Thaïlande, et inférieurs ou égaux à ceux pratiqués en France.

Pour ces deux nouvelles zones, le partenaire gestionnaire du réseau de soins est Henner.

Cette expérimentation s'adresse aux individus ne possédant pas de couverture santé complémentaire offrant l'accès à un réseau de soins.

*ASEAN : Association des Nations de l'Asie du Sud-Est fondée en 1967

**CFA : Communauté Financière Africaine

ZOOM

Mieux rembourser les frais hospitaliers



INTERVIEW DE CÉLINE GÉNNERAT
RESPONSABLE DU SERVICE « HOSPITALISATIONS »

« Comment fonctionne le service Hospitalisations ?

Le service Hospitalisations se compose de 8 collaboratrices dynamiques et volontaires, qui assurent le traitement des factures de séjours hospitaliers réalisés en France comme à l'étranger. Leur polyvalence est la clé d'une gestion souple et optimale des ressources pour maintenir des délais de traitement corrects.

Comment traitez-vous les demandes de remboursement ?

L'objectif du service Hospitalisations est de satisfaire nos clients et de répondre à leurs attentes notamment en réduisant toujours plus nos délais de traitement, en accompagnant nos clients vers de nouveaux services qui répondent à leurs besoins d'expatriés, en apportant des réponses claires et précises à leurs interrogations. Pour cela, entre autres, nous améliorons sans cesse nos processus de gestion, nous simplifions les démarches de nos clients en leur proposant de nouveaux services en ligne, nous développons de nouveaux partenariats pour leur faciliter l'accès aux soins hospitaliers, nous dématérialisons nos échanges pour une plus grande rapidité de traitement des dossiers.

Quel est le bilan de l'expérimentation mise en œuvre avec la Thaïlande ?

L'expérimentation du tiers-payant hospitalier mise en place sur l'année 2017 en Thaïlande en collaboration avec IMA (Inter-Mutuelle Assistance) a permis d'élargir le réseau de soins hospitaliers offrant le bénéfice d'un tiers-payant à hauteur de 80 % des frais encourus à une vingtaine d'établissements de santé locaux, alors qu'il était historiquement limité à deux établissements. La réussite de l'expérimentation menée sur la Thaïlande motive l'extension de ce service à de nouvelles zones géographiques, sur lesquelles nous augmentons notre prise en charge à 100 % pour tenir compte du coût local. »

**LE SERVICE
HOSPITALISATIONS
C'EST, EN 2017:**

35 643

factures
d'hospitalisations
réalisées **en France**
traitées (contre
35 993 en 2016),

10 155

hospitalisations
réalisées **à l'étranger**
(contre 10 682 en 2016),

4 272

hospitalisations
prises en **charge en
tiers-payant** au sein
d'établissements
conventionnés
à l'étranger (contre
4 870 en 2016).

An aerial photograph of the Dubai skyline at dusk. The Burj Khalifa is the central focus, its spire reaching into the sky. Other skyscrapers and a complex highway interchange are visible in the foreground and midground. The sky is a mix of blue and orange from the setting or rising sun.

LA CFE AUX ÉMIRATS ARABES UNIS

Aux Émirats Arabes Unis, il est obligatoire de recourir à un assureur local. Le système de santé est de qualité mais est très onéreux. Les expatriés couverts par un assureur local pour les soins réalisés aux EAU bénéficient grâce à FrancExpat Santé d'une couverture « soins France » pour un tarif particulièrement raisonnable.

22 822

**Français vivent aux
Émirats en 2017**

dont

2 961

sont clients à la CFE
au 31/12/2017 (+ 3 %
par rapport à 2016).

La grande majorité des clients aux Émirats ont entre 30 et 49 ans et 62 % sont salariés.

FRANCEXPAT SANTÉ : UNE NOUVELLE OFFRE POUR CONSERVER UNE COUVERTURE DES SOINS POUR LA FRANCE EXCLUSIVEMENT

Les Français expatriés restent attachés au système de soins français même s'ils disposent dans leur pays de résidence d'une couverture santé obligatoire et de qualité.

De plus, la CFE a constaté que près de la moitié des remboursements effectués par la CFE concernait des soins réalisés en France. Ainsi, soucieuse d'apporter la meilleure réponse à cette attente, la CFE a élaboré un nouveau produit dont la particularité est de ne rembourser que les soins de santé réalisés en France.

Ainsi, lors de leurs séjours temporaires en France ou pour des opérations programmées, les bénéficiaires de FrancExpat Santé sont pris en charge par la CFE dans les mêmes conditions que la sécurité sociale française pour tous les soins (maladie - maternité - hospitalisation).



À partir de **33** €/mois.

C'est un produit simple avec une cotisation par tranche d'âge pour une personne seule ou pour une famille et qui est accessible dans un cadre totalement dématérialisé (adhésion en ligne, prélèvement automatique des cotisations ou paiement par carte bancaire possible), à partir de 33 €/mois.

FRANCEXPAT SANTÉ

Vivre à l'étranger et se faire soigner en France.

L'assurance santé en France des Français expatriés

Protection sociale à la française (maladie, maternité, hospitalisation) qui vous permet de vivre votre projet d'expatriation en toute sérénité lors des séjours temporaires en France.

[EN SAVOIR +](#)

De nouveaux services en ligne

Dans un souci d'amélioration permanente des services mis à disposition de ses clients, la CFE a proposé à ses clients en 2017 de nouveaux services en ligne.

1

Dépôt des demandes de remboursement de soins

Ce nouveau service, très attendu car il permet de s'affranchir des difficultés et des coûts d'acheminement du courrier, a été ouvert en décembre 2017.

Ainsi, il est possible, via son espace personnel accessible depuis le site internet de la CFE de déposer ses demandes de remboursement et les justificatifs des soins associés.

La démarche est simple et intuitive et près de 30 000 dépôts en ligne ont été réalisés en trois mois.

2

Demande d'ajout de bénéficiaire

Ce service, disponible depuis décembre 2017, permet au client de demander en ligne, via son compte personnel, l'ajout d'un bénéficiaire à son contrat santé (enfant, conjoint).

3

Modernisation et enrichissement des espaces personnels

L'accès à l'information a été repensé et modernisé avec un nouveau design et accessible quel que soit le type d'appareil : smartphone, tablette, ordinateur de bureau...

4

Refonte de la rubrique « Contactez-nous »

La rubrique « contactez-nous » a évolué et le client a maintenant la possibilité d'accéder à « contactez-nous » directement depuis son espace personnel, sans ressaisir à nouveau ses coordonnées. Un accusé de réception est adressé par mail au client dès validation de sa demande.



**30 000
DÉPÔTS**
DE DEMANDE DE
REMBOURSEMENT
DE SOINS EN LIGNE
ONT ÉTÉ RÉALISÉS
EN 3 MOIS

5

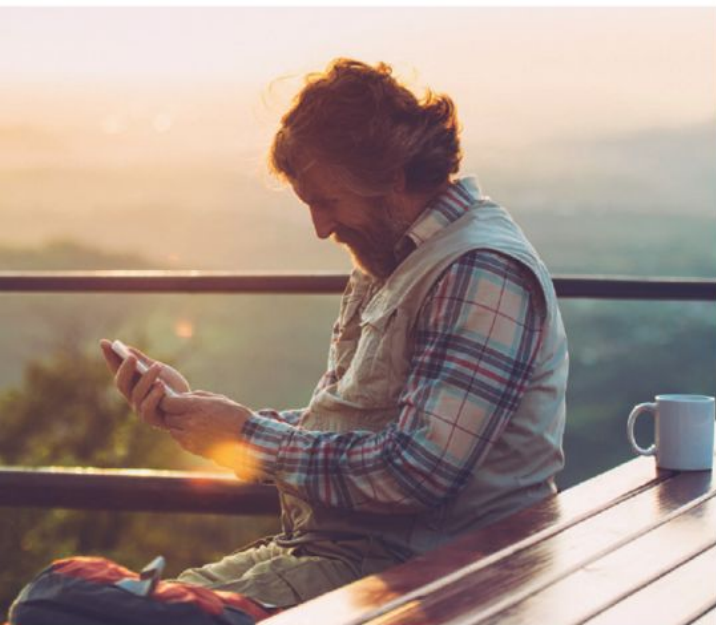
Enrichissement des espaces personnels et dématérialisation des documents disponibles

Un enrichissement important des documents disponibles en ligne a eu lieu fin 2017, avec la création d'une rubrique « documents » dédiée dans l'espace personnel. Il est désormais possible de consulter la quasi-intégralité des documents via son espace personnel.

À chaque nouveau document mis en ligne, une notification par mel est envoyée au client pour l'informer de la mise à disposition de nouveaux documents.

Plus de documents consultables en ligne également disponibles pour les entreprises et les organismes complémentaires.

Ainsi, depuis cette date, l'envoi numérique est privilégié. Les documents mis à disposition sur les espaces personnels ne sont plus adressés par courrier si le client a fourni une adresse mel. Cette évolution a permis de diminuer fortement le nombre de documents édités sur papier.



50 000

clients utilisent leur espace personnel.

ZOOM

Étendre notre offre de services en ligne aux clients



INTERVIEW DE FABIENNE ALONSO,
RESPONSABLE DU SERVICE ÉTUDES
ET PILOTAGE AU SEIN DE LA DIRECTION
DES SYSTÈMES D'INFORMATION

« Comment avez-vous mené à bien ces projets ?

La possibilité de transmettre leurs demandes de remboursement en ligne via leur espace personnel a été identifiée comme une demande importante pour nos clients, qui l'attendaient avec impatience. Nous avons alors décidé d'inscrire ce projet dans le plan projets de 2017. Nous avons étudié ce besoin exprimé par les clients et proposé des solutions en travaillant de façon rapprochée avec les services concernés.

Quels en étaient les objectifs ?

Notre objectif principal est, premièrement, d'étendre notre offre de services en ligne à nos clients. Ce service de dépôt des demandes de remboursement en ligne est accessible aux clients qui nous adressaient au préalable leurs feuilles de soins par courrier. Nous avons voulu que ce service soit le plus fluide et le plus intuitif possible. Tout au long du processus, le client est guidé pour n'avoir à saisir que les informations qui seront utiles à son remboursement.

Quel bilan des premiers mois de mise en œuvre ?

C'est un service qui a très bien fonctionné dès son démarrage. C'est une véritable amélioration pour nos assurés, qui nous l'ont fait savoir. Du 14 au 31 décembre 2017, nous avons enregistré 2789 demandes de remboursement en ligne, soit une moyenne de 164 dépôts par jour. Ce chiffre a crû progressivement pour atteindre un total de 10 000 demandes en mars 2018. Aujourd'hui, 50 % des clients ont activé leur espace personnel. »

BEG - 22H00



La satisfaction client au cœur de nos préoccupations

La Caisse des Français de l'Étranger
place chaque jour ses clients
au cœur de sa stratégie.

CDG - 22H00





PARTIE.03

ZOOM

Répondre aux clients avec une vision globale



INTERVIEW DE
SÉVERINE PRIVÉ-MARMET
RESPONSABLE DU SERVICE
« SATISFACTION CLIENT »

« En quoi consiste le service « Satisfaction client » ?

Le service « Satisfaction client » a été créé en octobre 2017. Il regroupe le service contentieux et le service réclamations. En effet, nous avons souhaité regrouper au sein d'un même service le traitement de l'ensemble des réclamations, afin d'y répondre de manière cohérente. Les clients peuvent nous adresser leurs réclamations concernant les prestations à partir de leur espace personnel sur Internet, ce qui réduit les délais de réponse.

Comment la satisfaction client s'est améliorée ?

Chaque dossier est traité individuellement, afin d'apporter la réponse la plus juste aux questions qui nous sont posées. La mise en place de ce service nous a permis de dialoguer avec l'ensemble des services de la CFE pour les aider à prendre conscience des points d'amélioration ou de vigilance, à la suite de certaines situations récurrentes signalées par les adhérents. »

La relation client gérée dans un cadre unifié

Dans le cadre de sa transformation globale, la CFE a placé ses clients au cœur de sa stratégie et a créé en mai 2017, la Direction de la Gestion du Client. Elle a pour objectif de gérer le client dans sa globalité, tout au long de la vie de son contrat, de coordonner l'ensemble des actions autour du parcours client et de profiter de l'expérience client pour améliorer les processus de travail et la satisfaction du client.

La notion de client est aujourd'hui intégrée par la CFE dans l'ensemble des dimensions de son activité en raison du caractère facultatif de l'adhésion à la CFE, ce qui nécessite de lui rendre un service de qualité et de lui donner la plus grande satisfaction au regard de ses attentes et le fidéliser.

La Direction de la Gestion du Client regroupe le service de la Gestion des droits (qui gère la vie du contrat), le service de la gestion des prestations (qui assure le remboursement des frais de santé), le centre de relation client (qui

assure la relation téléphonique, gère l'accueil physique à Paris et répond aux mails), le service d'action sanitaire et sociale et le service satisfaction du client (avec deux pôles : contentieux et réclamations), créé spécialement pour traiter les réclamations avec un regard propre par rapport aux services de la gestion des droits et de la gestion des prestations...

4 165
réclamations ont
été reçues depuis
la mise en service.



La CFE cherche à mieux répondre aux besoins des Français expatriés

La volonté de la CFE de mieux répondre aux attentes des Français expatriés l'a conduit à interroger la pertinence des produits qu'elle propose au regard des besoins des expatriés, à développer de nouveaux produits et à en faire la promotion auprès de nos compatriotes.

À cet effet, la CFE a créé une Direction du marketing, du développement et de la communication en 2017.

L'objectif principal est de proposer des offres et des services répondant mieux aux besoins de nos clients. Il s'agit d'une évolution majeure pour un service public, qui permet de développer des actions auprès des prospects, avec une volonté d'afficher plus de lisibilité, de clarté et de transparence dans les offres et les garanties proposées.

Le développement d'une stratégie claire, orientée clients permet ainsi à la CFE de mieux s'inscrire dans un éco-système très concurrentiel, en particulier dans le champ de l'assurance santé.

La CFE a pour objectif d'augmenter le nombre de ses clients dans le monde, ce qui est le corollaire d'une meilleure réponse aux besoins des différents types de clientèles. La volonté est de multiplier les canaux de communication, en plaçant le digital au cœur des actions de la CFE tout en continuant à développer ses relations avec ses différents partenaires.

Pour les clients individuels une plateforme téléphonique dédiée aux prospects a été mise en place afin de pouvoir répondre à toutes leurs questions dans le cadre d'une préparation au projet d'expatriation. Ceci leur permet d'être mieux informés et de partir plus sereinement. Avec en moyenne plus de 4000 appels reçus par mois, de nombreuses personnes nous font confiance dans l'accompagnement dans leur projet.

Une attention particulière est portée aux petites et moyennes entreprises qui dans un contexte de développement à l'international ont beaucoup de défis à relever. Très prochainement des actions de conseils à l'expatriation des salariés seront menées selon les différents besoins/pays.



ZOOM

Mieux connaître nos clients

INTERVIEW DE RACHIDA KACI,
DIRECTRICE DU MARKETING, DE LA COMMUNICATION ET DU
DÉVELOPPEMENT

« Pourquoi une telle direction a-t-elle été créée ?

Le rôle du marketing est de s'assurer que les offres sont en cohérence avec les besoins et que la CFE est à l'écoute de ses clients. Grâce à la création de cette direction, nous sommes en mesure de connaître nos clients dans toutes leurs caractéristiques afin d'avoir de plus en plus d'offres de service qui répondent à leurs besoins. Nous avons commencé à nous équiper d'outils marketing pour savoir d'où viennent nos prospects, quel est leur parcours et leur proposer des produits conformes à leurs besoins.

Quels en sont les objectifs ?

La Caisse des Français de l'Étranger a pour objectif de doubler son fichier de clients en quatre ans, dans le cadre du projet d'entreprise Excellence 2020. Pour y parvenir, nous souhaitons conquérir de nouveaux clients ou reconquérir des clients que nous avons perdus, en leur proposant de nouvelles offres et les services qu'ils attendent. Nous avons élaboré une stratégie offensive, qui vise à mettre en place des campagnes de plus en plus ciblées, afin de répondre le plus précisément possible à leurs besoins.

Comment allez-vous y parvenir ?

Nous ne pourrions doubler notre fichier d'adhérents que si nous atteignons l'excellence. C'est pourquoi nous avons mis en place des méthodes collaboratives au sein de la direction, afin que chaque collaborateur puisse apporter sa pierre à l'édifice et ait une vision complète des attentes de nos clients. Avec cet objectif commun de passer la barre des 200 000 clients d'ici 2020. »

JFK - 8H00



Une performance interne en constante amélioration

La Caisse des Français de l'Étranger
s'est réorganisée pour optimiser
les paiements et maîtriser les risques.

CDG - 1H00





PARTIE.04

Des finances bien gérées

En 2017, la CFE a, comme les années précédentes, équilibré ses comptes.

Totalement autonome financièrement, la CFE se doit d'être équilibrée financièrement et d'avoir un niveau de réserves lui permettant de faire face à des engagements à moyen et long terme (pensions d'invalidité, rentes AT/MP à verser notamment).

Pour plus d'efficacité, la Direction des Finances et de la Maîtrise des risques a été réorganisée autour de quatre services :

- **la comptabilité** qui assure la constatation des encaissements, le paiement des prestations et factures et assure le reporting financier,
- **le contrôle** qui assure le contrôle avant paiement des prestations,
- **le contrôle interne,**
- **et le service de lutte contre la Fraude.**

La CFE poursuivra en 2018 la recherche d'une optimisation du paiement des cotisations, et d'une dématérialisation accrue de ses processus internes. Parallèlement, un plan de maîtrise des risques a été élaboré pour permettre de mieux limiter les erreurs internes.

Elle agit également de façon continue pour détecter et sanctionner les abus et les fraudes, qui concernent aussi bien des sous-déclarations de revenus, que des sur-consommations de soins ou encore de fausses facturations.

295,7 M€
ont été collectés
au titre du risque
« vieillesse » (retraite),
pour le compte de
la Caisse Nationale
d'Assurance
Vieillesse (CNAV).



EN 2017, LA CFE
A COLLECTÉ

145 M €

de cotisations
« maladie »,
et

20 M €

de cotisations
« **Accident du
travail / accident
professionnel** »
(AT/MP)

ELLE A VERSÉ

133 M €

de **prestations maladie**
et

6 M €

de prestations AT/MP

La lutte contre la fraude est l'affaire de tous



INTERVIEW DE PASCALE NODINET
RESPONSABLE DU SERVICE
« LUTTE CONTRE LA FRAUDE »

« Quels moyens de détection avez-vous mis en place pour lutter contre la fraude ?

Le service de lutte contre la fraude existe depuis 2007. Nous recherchons les fraudes aux prestations, les fraudes aux cotisations et celles concernant les conditions d'ayant-droits. Nos moyens de détection vont du signalement de cas frauduleux par des agents de la CFE au système de requêtage, ou *data mining*, qui nous permet de repérer et de cibler les anomalies et les cas atypiques, comme les gros consommateurs en frais d'hospitalisation ou en pharmacie. Nous travaillons également avec d'autres organismes sociaux, avec lesquels nous effectuons des croisements d'informations.

Quelles sont les tendances que vous avez identifiées ?

Chaque dossier est différent, et nous l'examinons dans sa globalité. Cependant, nous avons identifié certains cas graves de dissimulation de décès, où la famille de l'adhérent décédé produisait de fausses factures pour continuer à percevoir sa retraite. Grâce à la mise à jour régulière de notre fichier d'établissements de santé à l'étranger, nous décelons les établissements fictifs qui pourraient donner lieu à l'émission de fausses factures de prestations. Si nécessaire, nous demandons aux autorités consulaires de pratiquer des enquêtes sur place. Nous n'hésitons pas non plus à téléphoner aux professionnels de santé, partout dans le monde, quel que soit le décalage horaire ou la barrière de la langue. Enfin, nous portons une attention particulière aux pays où l'on recense le plus fréquemment des fraudes.

Quels résultats obtenez-vous ?

Le montant des fraudes, des abus ou des trop-perçus dépasse depuis 2015 le million d'euros chaque année. Cela comprend aussi bien la fraude aux cotisations, comme la sous-déclaration de revenus, que de la fraude aux prestations. Chaque année, grâce aux techniques de *data mining* et à l'augmentation des requêtes, nous nous améliorons en matière de lutte contre la fraude. »



QUELLES SANCTIONS EN CAS DE FRAUDE ?

- **Fraude à la cotisation** : l'adhérent est replacé dans la bonne catégorie de cotisation et la différence lui est réclamée.
- **Fausse déclaration de revenus** : il peut y avoir des pénalités, avec l'équivalent de trois ans de différence de cotisation.
- **Ayants-droits** : il est mis fin à la protection sociale de la personne et le remboursement des prestations indûment perçues est réclamé.
- **Abus aux prestations** : un avertissement est adressé à l'adhérent qui court le risque d'être radié.
- **Fraude aux prestations** : les dossiers de fausses factures sont examinés par un comité qui décide une sanction proportionnelle à la gravité de la fraude (avertissement, pénalités, perception de l'indu, radiation d'office, plainte au pénal).

Nouveau service de Gestion des sollicitations [GDS]



Depuis mai 2017, un nouveau service de Gestion des sollicitations [GDS] permet aux agents de la CFE de mieux consulter et gérer l'ensemble des sollicitations des clients avec une vision globale de l'ensemble des demandes à traiter, en attente ou terminées.

242 000

demandes ont été créées dans GDS, en 2017.

+PLUS DE 120 000

demandes sur le premier trimestre 2018.

ZOOM

Répondre plus facilement aux demandes de nos clients

INTERVIEW CROISÉE DE

GÉRALD FAURE, CHEF DE PROJET AU SEIN
DE LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION,

ET LAURE CROIX, MANAGER AU SEIN DU SERVICE
PRESTATIONS INDIVIDUELLES

« Quels sont les objectifs de ce nouveau service ?

Gérald Faure Nous avons souhaité centraliser toutes les demandes émanant des clients, quel que soit le canal par lequel elles nous parvenaient : courrier, e-mail, Internet ou téléphone. Nous souhaitons réunir leur traitement au sein d'un outil ergonomique, permettant d'afficher l'ensemble des données métier pertinentes afin d'optimiser le confort et la production des agents, et, au final, mieux servir les clients.

Laure Croix J'ai servi d'intermédiaire entre le métier et le service informatique, afin de veiller à ce que l'outil soit le plus intuitif possible, pour répondre plus facilement et plus rapidement aux demandes de nos clients.

Quels sont les types de sollicitations qui vous sont adressées ?

Gérald Faure Nous recevons des demandes de remboursement de soins, des demandes d'adhésion, de radiation ou de mise à jour, mais également des sollicitations diverses, comme des demandes de documents ou d'information. Ces demandes nous parviennent soit par l'intermédiaire de notre centre d'appels téléphonique, qui effectue un filtre en offrant un premier niveau d'information, ou par l'intermédiaire de notre prestataire qui scanne ou encode les demandes reçues par mel ou par courrier.

Quel est le bilan depuis la mise en œuvre de l'outil ?

Laure Croix Les agents qui doivent répondre à une sollicitation d'un client disposent désormais d'un dossier complet et dématérialisé. Chaque demande est assortie d'un numéro de dossier, que le client doit rappeler dans toutes ses correspondances, ce qui permet un suivi optimal de son dossier. »

Dématérialisation des processus achats, ordonnancement et comptabilité

En 2016, le constat a été fait que les pratiques de commandes et facturations au sein de la CFE n'étaient pas uniformes et que le cloisonnement entre les différents services obligeait à des ressaisies multiples d'une même information.

C'est pourquoi le service de la Gestion administrative, la Direction des Finances et de la maîtrise des risques et la Direction des Systèmes d'information, ont travaillé de concert en 2017 afin de paramétrer le logiciel de suivi budgétaire et comptable et dématérialiser le processus d'achat

et de mandatement des dépenses. Cela permet à compter de l'exercice 2018, une dématérialisation complète du processus achat et un meilleur suivi de l'exécution et du traitement des ordonnancements et du paiement grâce au logiciel comptable.



ZOOM

Moderniser et rationaliser la comptabilité

INTERVIEW DE VANESSA CLAUDE,
RESPONSABLE DE LA GESTION ADMINISTRATIVE

« **Quelles ont été les différentes étapes de la modernisation de l'outil comptable ?**

La modernisation de notre outil comptable a été menée tout au long de l'année 2017 pour une ouverture au 1^{er} janvier 2018. Dans un premier temps, nous avons centralisé toutes les factures des prestataires. Nous avons ensuite uniformisé nos processus de commande et les avons intégrés à notre outil comptable. Enfin, nous avons mis en place une comptabilité analytique, qui suit les différents projets.

En quoi le nouvel outil comptable contribue-t-il à la performance de la CFE ?

Le nouvel outil nous permet une meilleure traçabilité de toutes les commandes et de leur paiement, ce qui contribue à réduire les délais de paiement des fournisseurs. Il nous permet un meilleur suivi de la performance de la CFE et de son exécution budgétaire.

En quoi cette nouvelle organisation rend-elle un meilleur service aux adhérents ?

Payer les fournisseurs en temps et en heure évite, par exemple, les ruptures de prestations, qui auraient un impact immédiat pour les assurés. De plus, cela nous permet de toujours savoir où nous en sommes dans notre budget. Grâce à cette nouvelle organisation, nous améliorons nos performances et le service aux adhérents. »

LIS - 6H30



Une vision stratégique à moyen terme

La Caisse des Français de l'Étranger
s'est donnée quatre ans pour réaliser
un processus profond de transformation.

CDG - 7H30





PARTIE.05

Un projet d'entreprise, Excellence 2020, structuré autour de nos objectifs stratégiques

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, et 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 (boîte à idées, séminaires, sondages...).



Ce projet d'Entreprise a mis en perspective 6 axes stratégiques :

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



TÉMOIGNAGE

La CFE a tous les atouts pour devenir l'organisme de référence



CÉCILE LONGE

AMBASSADRICE À MANAMA
(BAHREÏN) ET ANCIENNE CONSULE
GÉNÉRALE À BEYROUTH

« Mes fonctions récentes m'ont fourni une plate-forme d'observation privilégiée pour constater les évolutions de la Caisse des Français de l'Étranger. Création indispensable pour assurer à nos compatriotes expatriés un niveau satisfaisant de protection à l'étranger, la CFE avait besoin d'un toilettage de ses modes de fonctionnement aussi bien que de communication. Le nouvel encadrement de la CFE, sous la houlette énergique de son président Alain-Pierre Mignon, a pris le défi à bras-le-corps et décidé de transformer en profondeur l'institution pour en faire une référence dans le monde si concurrentiel de la protection sociale.

J'ai eu le privilège de m'entretenir longuement avec l'équipe managériale, lors de leur passage à Beyrouth, en 2017, puis à Manama, tout récemment. Je les ai vus au contact des compatriotes. J'ai ainsi pu mesurer en l'espace d'une année les progrès accomplis dans la mise en œuvre des réformes : nouvelles offres « packagées » adaptées aux différents publics, tarifs compétitifs et rationalisés, accès fluidifié à l'information, dématérialisation des procédures, partenariats élargis... sans compter une innovation décisive : la possibilité de continuer à être couvert pour ses soins en France lors de séjours temporaires.

En voyant travailler cette équipe soudée, déterminée et compétente, j'ai acquis la conviction que la CFE se voyait offrir une nouvelle jeunesse, et qu'elle a désormais tous les atouts pour devenir l'organisme de référence pour tout Français expatrié. En qualité d'ambassadrice soucieuse du bien-être et du confort de sa communauté, je ne peux qu'applaudir. »



Chacun de ces axes portent les chantiers et les projets à mener pour refondre l'offre de la CFE et son organisation.

Parmi les projets les plus impactants pour nos clients individuels, on peut citer :

- **La réforme des cotisations** qui permettra en 2018 d'offrir des produits plus simples et plus lisibles à des tarifs plus attractifs pour de nombreux segments de la clientèle de la CFE.
- **La réforme des garanties** qui offrira des modalités de prise en charge plus simples et plus performantes, en tiers payant.
- **L'intégration au système SESAM Vitale en 2019** constituant une continuité de service pour tous les soins réalisés en France.

Parallèlement, la CFE veut aussi accompagner plus largement les entreprises à l'international, en particulier les PME, et adapter son offre de service à l'évolution du paysage économique.

De manière générale, la CFE souhaite utiliser le levier de la digitalisation afin de renforcer ses offres de service ainsi que sa performance interne. Il implique une modernisation du site internet de la CFE, le développement de nouveaux canaux de contact, une approche multi-canal avec par exemple, la possibilité de faire des demandes de remboursement en ligne, ce qui est déjà le cas, et/ou via une application mobile mais aussi la normalisation et la dématérialisation des échanges avec les entreprises et les partenaires.

ZOOM

Accompagner la transformation de la CFE



INTERVIEW DE
MICHEL MOUGAMMADOUSSANE
RESPONSABLE DE LA COORDINATION
ET DU PILOTAGE DE LA TRANSFORMATION

« **Dans quel contexte ce nouveau service « Transformation » est-il né ?**

Lors de son arrivée, il y a un an et demi, la nouvelle direction de la CFE a souhaité mettre en place un projet d'entreprise, Excellence 2020, qui regroupe sur quatre ans tous les projets de transformation de la CFE. Le service « Transformation » a été créé pour contribuer à l'élaboration et au suivi de ce projet d'entreprise.

Comment fonctionne-t-il ?

Le service a plusieurs missions. Il pilote l'élaboration et la mise en œuvre du projet d'entreprise, sous l'autorité de la Direction générale. Il met en place des actions dans le cadre de la politique du changement. Il pilote les processus transverses, comme l'adhésion, la radiation, la gestion des demandes... Enfin, il permet de donner de la visibilité à la Direction de la CFE en constituant des tableaux de bord et en les mettant à jour. Il rend aussi compte aux collaborateurs et les informe sur ce qui les impacte au quotidien et met en place une réflexion prospective.

De quelle manière accompagne-t-il le changement à la CFE ?

Nous participons, aux côtés des chefs de projet, aux premières réunions de lancement d'un projet, afin de déterminer avec eux s'ils ont besoin d'aide méthodologique pour leur projet ou de mesures d'accompagnement au changement, comme de la formation, par exemple. En fonction de leurs besoins, nous pouvons mettre en place des actions à différents moments de la réalisation du projet, et les assister lors des phases importantes. Nous contribuons ainsi à la mise en place d'une culture projet au sein de la CFE. »

Perspectives 2018 et 2019

LA RÉFORME DES COTISATIONS, UN PROJET STRUCTURANT POUR LA CFE

Une réforme des cotisations va être mise en place fin 2018. Elle est rendue nécessaire par l'évolution du contexte démographique et l'évolution des besoins de nos adhérents.

Pourquoi cette réforme ?

La dégradation de la pyramide des âges pour les individuels ainsi que la baisse tendancielle du nombre de salariés rattachés aux contrats collectifs menaçaient à terme l'équilibre des comptes de la CFE. En parallèle, la complexité des règles d'adhésion rendait la CFE peu lisible pour ses clients et ne permettait pas de dématérialiser de manière simple ni de garantir un traitement équitable de nos adhérents.

C'est dans ce contexte que le Conseil d'Administration de juin 2017 a décidé d'**une réforme structurelle des cotisations de l'assurance santé pour les individuels dans le but :**

- d'**assurer la pérennité** du système au travers de l'équilibre global des recettes attendues
- de **créer une attractivité** accrue envers les jeunes expatriés
- de **limiter la fraude** notamment sur les ressources déclarées
- de **simplifier les process** pour les clients, comme pour la CFE

Quels seront ses grands principes ?

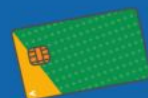
Pour les clients individuels, le **montant des cotisations** sera basé uniquement sur deux paramètres non contestables :

- l'**âge de l'adhérent** (8 différentes classes d'âges) ;
- la **composition de la famille** (adhésion solo ou famille, quels que soient le nombre, l'âge ou la situation personnelle des ayants droit).

Par ailleurs, une notion de fidélisation est introduite. Ainsi, à âge égal le montant de la cotisation sera réduit d'un taux de fidélisation défini par « l'ancienneté » de l'adhésion. Par ailleurs, le versement de cotisations rétroactives lié à l'absence de continuité entre le départ de France et l'adhésion à la CFE sera supprimé. Par contre, le principe de la carence est maintenu.

Cette réforme ne s'applique pas aux salariés rattachés à un contrat collectif (entreprises) pour lesquels les règles actuelles sont conservées. Toutefois, une réduction du taux de cotisation maladie a été mise en place dès le premier salarié début 2018.

Mais pour que ces réformes aboutissent, il est nécessaire de faire évoluer les textes législatifs et réglementaires qui régissent la CFE. Une proposition de loi est en discussion au Parlement en 2018.



PROJET SESAM VITALE

La CFE proposera une avancée majeure à ses clients dans le courant du premier semestre 2019 : **ils pourront conserver leur carte Vitale pour les soins en France.**



Caisse des Français de l'Étranger
La Sécurité sociale des expatriés

BUREAU D'ACCUEIL À PARIS

12, rue La Boétie
75008 Paris, France
*Ouverture du lundi au vendredi
de 9 h à 12 h 30
et de 14 h à 16 h 45*

SIÈGE À RUBELLES

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

WWW.CFE.FR

Tél. 01 64 71 70 00
(depuis la France)
Tél. +33 1 64 14 62 62
(depuis l'étranger)
