

Notre  
**EXPERTISE**  
au service des Français  
de l'étranger

Rapport annuel

2023

Perspectives

2024





PARTIE 1

Notre  
**RAISON  
D'ÊTRE**

- 4 Édito croisé
- 10 Nos missions
- 11 Les garanties
- 12 Notre gouvernance

PARTIE 3

**CAP  
2025**

- 26 Cap 2025
- 27 Notre vision et 5 objectifs stratégiques majeurs
- 30 A la rencontre des clients pour mieux informer et prévenir
- 32 De nouvelles fonctionnalités pour le personnel individuel

PARTIE 2

Un  
**ACTEUR  
MAJEUR**  
aux côtés des Français  
de l'étranger

- 16 Chiffres clés de l'expatriation
- 18 Chiffres clés
- 22 Un an à la CFE

PARTIE 4

De  
**NOUVELLES  
PERSPECTIVES**  
pour 2024

- 36 Les garanties de la CFE évoluent
- 40 Lancement réussi d'IntegralExpat Santé
- 41 A l'écoute des clients entreprises
- 42 Des projets avec nos partenaires
- 46 Notre responsabilité sociale et environnementale
- 48 Former en interne aux métiers spécifiques de la CFE

Notre

# RAISON D'ÊTRE

1



# ÉDITO croisé



Isabelle Frej

Présidente du Conseil d'administration

Eric Pavy

Directeur général de la CFE



## Faire le choix de la CFE pour sa couverture santé et sa protection sociale, c'est s'assurer de la solidarité entre tous. //

Isabelle Frej

### Quel est le contexte dans lequel s'inscrit la CFE aujourd'hui ?

**Isabelle Frej :** Nous sommes dans un contexte inflationniste mondial très important sur les coûts de la santé. C'est très variable selon les pays, la France a elle-même connu une augmentation de 7 % du coût des hospitalisations. Nous observons également une reprise de l'expatriation, de la mobilité à l'international. Les citoyens des pays du nord de l'Europe continuent à s'expatrier, pour un an, pour six mois, pour la vie. Le besoin de faire des expériences ne s'est pas du tout arrêté, malgré le contexte de guerre en Europe et des foyers de tensions en Afrique et au Moyen-Orient.

**Eric Pavy :** Le marché de l'assurance santé internationale se transforme avec toujours plus de demandes pour des contrats individuels et moins de demandes pour des contrats entreprises. C'est une tendance qui date déjà de plusieurs années, d'autant plus marquée depuis le Covid. Pour les expatriés français, les grandes entreprises qui envoyaient beaucoup d'expatriés ont rapatrié beaucoup de

personnel au moment du Covid et ils n'envoient plus autant de personnes à l'étranger aujourd'hui. Cette tendance a entraîné un net changement de la population couverte.

**Isabelle Frej :** La crise due au Covid a accéléré ce phénomène que l'on observait déjà depuis 2015. Les grandes entreprises trouvent maintenant des ressources sur place et ont moins besoin d'avoir recours à l'expatriation.

### Quelle est votre vision et les 4 objectifs stratégiques majeurs ?

**Eric Pavy :** Nous évoluons dans un monde anxigène avec les conflits, l'inflation, qui inquiète; un monde concurrentiel, incertain, complexe, dans lequel le besoin d'assurance et de confiance est plus important que jamais. Dans ce contexte, la CFE doit s'affirmer comme l'organisme de protection sociale de référence des Français de l'étranger. Et pour cela, il faut poursuivre la stratégie entamée depuis 2022, dans le cadre de notre projet d'entreprise.

**Le premier objectif** est la pérennité financière de la CFE ; l'équilibre des comptes est une

obligation réglementaire, mais c'est aussi un impératif d'existence pour la caisse et à ce titre, en 2022, la caisse a accusé un déficit qui l'a amené à prendre des mesures correctrices qui nous amènent sur le chemin progressif d'un retour à l'équilibre. Nous restons très mobilisés sur cet objectif d'un retour à l'équilibre de la CFE et il nous reste maintenant à obtenir une évolution du cadre législatif dans lequel on travaille, sur certains dispositifs comme la catégorie aidée ou les anciens contrats.

**Le deuxième objectif** est de consolider le service de base, c'est la première mission de la CFE, rembourser les soins et traiter les adhésions dans les meilleurs délais. On a engagé un gros travail sur la réduction des délais de paiement et il faut continuer en ce sens.

**Le troisième objectif** est de réinvestir le champ de la relation client, en répondant plus vite et plus clairement aux questions qui nous sont posées, mais aussi en rénovant complètement les extranets clients qui doivent être repensés comme des interfaces interactives avec le client.

**Le quatrième et dernier objectif** est de continuer à nous développer dans le monde, en gagnant en notoriété pour la CFE et ses offres, en nous déplaçant sur le terrain à la rencontre des adhérents et des futurs adhérents et en lançant de nouveaux produits comme EmiratExpat santé ou plus récemment IntégralExpat Santé pour le Brésil.

**Isabelle Frej :** Nous souhaitons que les élus de la Nation puissent mieux comprendre le fonctionnement, les contraintes et les enjeux de la CFE. La CFE ne doit pas être une caisse de sécurité sociale par défaut, mais bien une caisse de référence pour les Français de l'étranger; ils choisissent la CFE parce qu'ils ont un esprit « sécurité sociale ». Faire le choix de la CFE comme premier choix de sa couverture santé, de sa protection sociale, c'est s'assurer de la solidarité entre tous. La France est l'un des seuls pays au monde à permettre à ses ressortissants de continuer à bénéficier de son système de protection sociale tout en vivant à l'étranger. La CFE apporte donc des avantages uniques qu'aucune autre entité n'est en capacité de fournir (continuité des droits avec le régime général, carte vitale, retraite,...).

### Quel est le bilan de l'activité de la CFE en 2023 dans le cadre de CAP2025 ?

**Eric Pavy :** Je note dans les faits saillants en 2023 la réduction des délais de traitement des remboursements. Le délai moyen de paiement des soins déposés en ligne était de 21 jours en 2021, 9 jours en 2023. Nous avons fait un gros travail sur le plan informatique et organisationnel pour réduire les délais de remboursement et nous entendons bien le poursuivre.

Deuxième fait saillant, la stabilisation de l'accueil téléphonique : le taux de décroché est stabilisé au-dessus de 85 % d'appels depuis 2022, ce qui est important pour la caisse.

Troisième point saillant, le développement du portefeuille client qui est porté par les adhésions individuelles. Nous perdons du terrain sur le collectif sur ces dernières années, mais cette baisse s'est fortement ralentie. Nous sommes dans les temps sur les objectifs fixés et portés par le projet CAP 2025.

### Quelles sont les performances financières de la CFE sur cet exercice ?

**Eric Pavy :** Notre chiffre d'affaires en 2023 progresse de 7% et nous attendons sur 2024 une progression plus importante. Le résultat global de l'organisme devrait être de + 7 M€, en nette progression par rapport à l'an dernier et dans un étiage qui nous rapproche des résultats de ces dernières années. J'y vois le résultat des décisions qui ont été prises par le conseil d'administration et de la politique qui est conduite, pour autant la question de la pérennité financière n'est pas encore résolue car elle demande une évolution de certains points législatifs ou réglementaires. Nous avons obtenu dans le courant 2023 la levée de la réserve du commissaire aux comptes au titre de l'exercice 2022. C'est important pour nous car cela démontre un effort important pour améliorer le contrôle interne et la maîtrise des risques à la CFE.

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

**Eric Pavy :** Les crises continuent, mais malgré tout l'expatriation reprend. Le challenge pour nous a été la nécessité de relever progressivement nos tarifs sur les contrats, pour assurer la pérennité de la Caisse. Bien que le contexte soit très compliqué car il y a une inflation mondiale qui grève le pouvoir d'achat partout dans le monde et que les

complémentaires santé à l'international ont elles-mêmes pratiqué des hausses très importantes, du fait de l'inflation médicale. Cette inflation des coûts de la santé a particulièrement marqué certains pays, comme le Liban et la Thaïlande. Par conséquent, à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2024, nous avons modifié la zone de garantie de ces pays, ce qui n'est pas toujours facile à expliquer, mais qui est nécessaire à l'équité et à l'équilibre de notre modèle.

**Isabelle Frej :** Nous avons un enjeu d'explication aussi bien vers l'extérieur que vers nos clients, nos assurés. Nous avons développé des tutorats pour expliquer notamment le dépôt en ligne des feuilles de soin, une très grande avancée de 2022 qui a pris tout son essor l'année dernière. Plus nous communiquons, plus notre visibilité est importante. Nous avons participé à des webinaires et à des forums, grâce auxquels notre visibilité s'est accrue entre 2022 et 2023 et cela va continuer en 2024. Nous avons également repris les missions à l'étranger, qui avaient cessé lors de la pandémie. L'an dernier, nous sommes allés aussi bien à la rencontre des adhérents que des prospects à Singapour, Dubaï, au Maroc, à Londres ou à New York... Quel que soit l'endroit où nous allons, les adhérents sont contents de nous voir. Cela vient créer une proximité et nous permet de comprendre les besoins de nos assurés qui sont différents en fonction des pays. Une fois les retours de ces déplacements analysés, nous pouvons réfléchir à des axes d'amélioration ou proposer de nouveaux produits."

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

**Eric Pavy :** Nous sommes à 60 % de notre feuille de route, dans les délais prévus. Nous avançons au rythme prévu sur les grands chantiers du Projet d'entreprise et de la convention État-CFE, en particulier dans le resserrement du pilotage financier de l'organisme, avec la systématisation d'études actuaires qui sont présentées au conseil d'administration. Nous avons mené une amélioration substantielle du service de base, comme la facilité de paiement des cotisations, puisqu'en 2023, nous avons ouvert la possibilité de payer les cotisations via de nouveaux moyens que sont American Express et PayPal. Nous avons développé l'écoute client et de manière transparente : nous effectuons désormais une enquête client

annuelle, que nous présentons en interne et au public, lors d'une émission en direct sur les réseaux sociaux.

**Isabelle Frej :** Cette conférence était un compte-rendu de l'enquête de satisfaction réalisée par ExpatCommunication diffusée en direct sur les réseaux sociaux, qui est accessible en replay.

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

**Isabelle Frej :** Quand j'évoque la CFE, je conclus toujours par un mot sur cette entreprise de 220 salariés située à Rubelles. Une fois par an, nous faisons le tour des services et allons à la rencontre des collaborateurs ; c'est important. La CFE est encore une entreprise que l'on pourrait dire « familiale », un des uniques employeurs de cette ville, banlieue de Melun. C'est un organisme important pour ces personnes et pour la ville elle-même.

**Eric Pavy :** Nous avons veillé, cette année encore, à informer les salariés sur l'avancée de tous les chantiers que nous avons évoqués, pour les associer davantage, expliquer les projets engagés... Globalement, je suis fier de notre personnel, car nous constatons un état d'esprit positif, avec un vrai souci de s'engager pour améliorer le service offert au public. Même si nous avons des contraintes de moyens ou de délais, notre personnel met beaucoup de bonnes volontés et d'enthousiasme à s'engager sur tous ces chantiers. Je les remercie parce qu'ils ont permis tous ces résultats...

#### Quels sont les défis qui attendent la CFE en 2024 ?

**Eric Pavy :** Notre défi de manière générale est de rester leader de la protection sociale des expatriés français, sur un marché concurrentiel traversé de crises et d'innovation. C'est un marché complexe sur lequel il est important de conserver la visibilité de la CFE comme un organisme de référence. Et pour cela, il faut poursuivre la transformation de la caisse qui est engagée depuis plusieurs années. Sur la relation client avec les entreprises, nous avons une double action : un chantier de court terme sur le traitement et la gestion courante des entreprises, avec la création d'un service dédié ; mais nous avons aussi engagé un audit assez ambitieux avec un cabinet extérieur sur le parcours client entreprise depuis la

“  
La CFE doit s'affirmer comme l'organisme de protection sociale de référence des Français de l'étranger. Et pour cela, il faut poursuivre la stratégie entamée depuis 2022, dans le cadre de notre projet d'entreprise.”

Eric Pavy

prospection jusqu'à la vie du contrat. Pour dégager des axes d'amélioration et leur mise en œuvre, nous allons aussi beaucoup travailler la relation avec les assurés grâce aux nouveaux extranets et à l'accélération du traitement des sollicitations. Enfin, nous allons poursuivre le travail engagé sur la qualité. Il y a aussi un chantier de développement qui est important, en particulier sur les pays que nous avons ciblés. Nous venons de sortir un nouveau produit au Brésil, qui est tout à fait innovant, puisqu'il intègre une complémentaire santé, nous allons prochainement lancer un produit local à Oman avec un assureur local pour développer notre présence sur la péninsule arabique. Enfin, nous œuvrons à renforcer le lien et les échanges avec nos tutelles et les élus pour renforcer la sensibilisation à notre modèle économique et garantir notre pérennité.

**Isabelle Frej :** Nous attendons la mise en place des espaces personnels pour que les assurés soient acteurs de la vie de leur contrat. Pour l'assuré, ce sera une communication plus fluide avec les services de la caisse, et un gain de temps et d'efficacité pour l'interne. Le conseil d'administration attend beaucoup de cette innovation. La CFE doit se rapprocher de nouveau du monde de l'entreprise (EFE, PME), tant en France qu'à l'étranger pour retrouver de la marge. Lors de nos déplacements, nous allons à la rencontre des membres des Chambres de Commerce et d'Industrie des pays visités (Maroc, Dubaï, Brésil). La CFE doit pouvoir continuer à accompagner les entreprises dans leur mission et ainsi retrouver des portefeuilles et des contrats. Aussi, à la demande unanime du Conseil d'administration, nous allons mettre en place un service dédié aux entreprises.

#### Quelles sont les ambitions de la CFE ?

**Eric Pavy :** S'affirmer comme l'organisation de référence de protection sociale des Français de l'étranger en démontrant des progrès visibles sur la qualité du service offert, en capitalisant aussi sur la modération de nos tarifs en comparaison de l'offre privée et en continuant à innover dans nos services et nos produits.

**Isabelle Frej :** L'innovation est importante. Nous devons être très vigilants dans le choix de nos partenaires locaux ou français, en étant toujours à l'affût de ce qui se met en place partout dans le monde en matière de protection sociale. Notre objectif est de nous appuyer sur les élus et les conseillers consulaires un peu partout dans le monde, pour être à leur écoute et voir ce qui pourrait être développé dans telle ou telle zone.



# Nos MISSIONS

**Nous avons pour vocation et pour mission exclusive d'assurer les expatriés.**

**• Les trois risques :**

- la maladie, la maternité, l'invalidité ;
- la retraite (pour le compte de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) ;
- les accidents du travail, les maladies professionnelles

**Se positionner comme acteur de référence de la protection sociale française à l'étranger, porteur des valeurs de solidarité et d'universalité.**

**• Pourquoi ?** La CFE s'attache à garantir à tous les Français résidant à l'étranger qui souhaitent y adhérer, sans sélection à l'entrée, le même niveau de sécurité sociale que celui dont ils bénéficieraient s'ils résidaient en France.

**• Comment ?** En améliorant la qualité de service rendu à nos adhérents.

En transposant le système de Sécurité sociale français partout dans le monde.

En réalisant des actions de prévention auprès des Français de l'étranger.

En adaptant nos offres et services en fonction des besoins de nos adhérents.

En atteignant une masse critique en termes d'adhérents ou encore en communiquant sur cette raison d'être (rôle, périmètre, offres et services, clients cibles).

# Les GARANTIES

**Nous sommes un organisme de sécurité sociale, de droit privé chargé d'une mission de service public. Nous couvrons exclusivement les Français expatriés à l'étranger.**

**Nous évoluons donc dans un milieu très concurrentiel, nous imposant de nous comparer à des acteurs privés et de développer des produits et services toujours plus attractifs et innovants, tout en étant le seul acteur du marché à assurer la continuité de la Sécurité sociale française pour les Français partant étudier, travailler ou séjourner longuement à l'étranger.**

**Notre positionnement est donc hybride entre caisse de sécurité sociale et assureur.**



# Notre GOUVERNANCE

## Le Conseil d'Administration

Il est chargé de définir les orientations stratégiques de l'organisme et de veiller à leur mise en œuvre.

Il prend une grande partie des décisions relatives à la gestion de la CFE, en accord avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Il est donc responsable de la fixation des tarifs et des cotisations, de l'approbation des comptes annuels, de la nomination du Directeur Général et de la validation de sa politique de gestion, ainsi que de l'adoption du règlement intérieur de l'organisme.

Il est composé de membres élus par les adhérents de la CFE et de membres de droit, représentants des ministères concernés par la protection sociale des Français à l'étranger.

### Bureau du conseil d'administration



**Isabelle Frej**  
Présidente



**Gérard Sénac**  
Vice-Président



**Stéphanie Hericher**  
Vice-Présidente

### Equipe de direction



**Eric Pavy**  
Directeur Général



**Pierre Tinet**  
Directeur Général adjoint



**Carole Abajas**  
Directrice comptable et financière



**Emilie Bois**  
Secrétaire Générale



**Rachida Kaci**  
Marketing, développement et communication



**Michael Herault**  
Système d'informations



**Séverine Marmet**  
Prestations et satisfaction du client



**Michael Mougammadoussane**  
Coordination et pilotage de la transformation

## La composition du conseil

**15** membres représentant les assurés, élus par l'Assemblée des Français de l'étranger (AFE).

**3** membres représentant l'AFE, élus par l'AFE.

**2** représentants du Mouvement des entreprises de France (MEDEF).

**1** représentant de la Mutualité.

### Participent aussi aux séances du conseil d'administration :

**Des représentants des ministères chargés des Affaires sociales et du Budget**, en qualité de commissaires du Gouvernement.

**2** personnalités qualifiées (un représentant du ministre des Affaires étrangères et un représentant de l'Assurance Retraite).

**1** représentant du personnel de la Caisse.

Pour connaître tous les membres du conseil d'Administration, cliquez ici (<https://www.cfe.fr/gouvernance>)

2

Un  
**ACTEUR**  
**MAJEUR**

aux côtés des Français  
de l'étranger



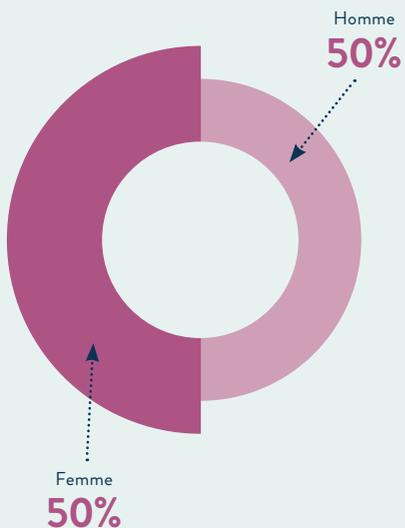
# Chiffres clés L'EXPATRIATION

Au 31 décembre 2023, le nombre d'inscrits au Registre des Français établis hors de France s'élève à 1 692 978. Cette inscription n'étant pas obligatoire, on estime le nombre global de Français vivant à l'étranger à environ 2,5 millions.

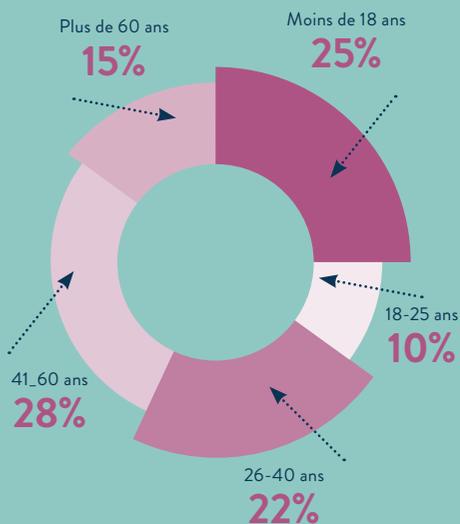
## Evolution des Français inscrits au Registre Consulaire des Français établis hors de France (RCFF)



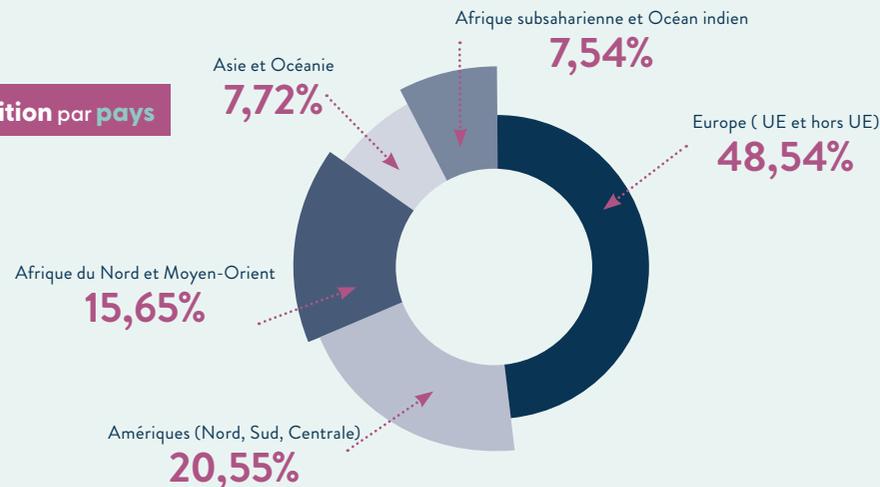
## Répartition par sexe



## Répartition par âge

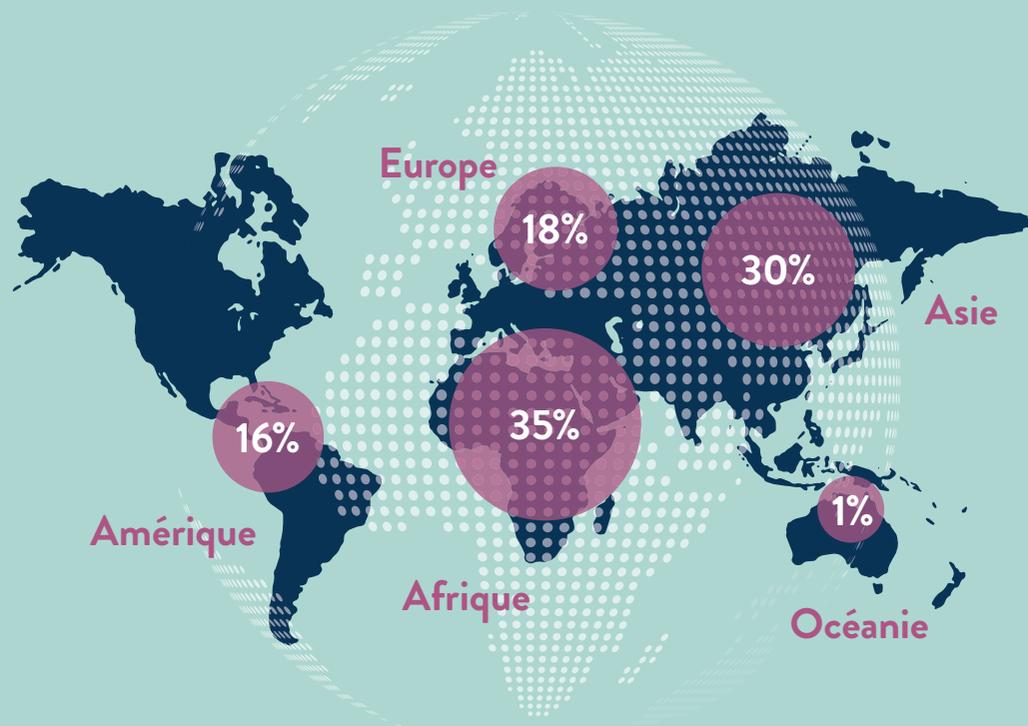


## Répartition par pays



Source : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères

## Répartition des contrats tous risques



# Chiffres CLÉS

## //PERFORMANCES FINANCIÈRES

### Recettes

**146,83 M€**

Cotisations «Maladie» collectées

**13,46 M€**

Cotisations « Accidents du Travail » collectées

**252,57 M€**

Cotisations « Vieillesse » collectées

### Réserves

**170,13 M€**

Réserves techniques permettant à la CFE de couvrir ses engagements

### Dépenses

**148,02 M€**

Prestations « Maladie » versées

**5,73 M€**

Prestations « Accident du Travail » versées

**34,14 M€**

Dépenses de fonctionnement, dont 15,25 M€ au titre du personnel

**5,14 M€**

Dépense d'investissement principalement dans l'acquisition de logiciels (0,14 M€) et d'acomptes versés dans le cadre de projets informatiques (4,19 M€)

## //PROSPECTION ET RELATION CLIENTS

### Prospection

#### Activité téléphonique

**36 945**

Appels reçus



**26 959**

Appels répondus

#### Gestion des demandes

**22 469**

Demandes reçues par e-mail\*

**+60,65%**

Devis reçus en 2023 par rapport à l'année 2022

**29 996**

Devis réalisés en 2023

**5 157**

Adhésions obtenues à la suite des devis envoyés

**21%**

Taux de conversion

\* Ces demandes sont traitées au fur et à mesure avec un délai de réponse de moins de 48h.

### Adhésions

#### Adhésions / Radiations

**17 820**

Contrats individuels

**15 227**

Contrats individuels

**9 948**

Contrats avec un mandataire

**9 772**

Contrats avec un mandataire

### Contrats et personnes couvertes

#### Types de contrats / personnes couverture

**104 886**

Contrats actifs

**74 398**

Contrats individuels

**177 456**

Personnes couvertes

**30 771**

Contrats collectifs

### Contrats par garanties et personnes

#### Types de garanties

Individuel

**66 028**

AS

Collectif

**23 286**

AS

**3 021**

AT

**22 011**

AT

**10 691**

AV

**24 451**

AV

## CRC ( Centre de Relations Clients)

### Activité téléphonique

141 583

Appels présentés

112 914

Appels répondus

83,8%

Taux de décrochés

## PRESTATIONS

### Montant des remboursements par pays

3 PAYS OÙ LA DEMANDE DE  
REMBOURSEMENT EST  
LA PLUS FORTE

54 730 841,02 €

France

10 991 924,74 €

Maroc

9 375 736,39 €

Thaïlande

3 PAYS OÙ LA DEMANDE DE  
REMBOURSEMENT EST  
LA PLUS FAIBLE

41,89 €

Swaziland

36,20 €

Belize

20,64 €

Libye

### Demandes de remboursements

927 820

Demande de remboursement en  
2023

921 549

AS : décomptes saisis en 2023

6271

AT : décomptes saisis en 2023

20,9

Jours de délai de traitement  
des prestations en moyenne

### Accidents de travail

72 déclarations d'accident du travail en  
2023, dont 29 ont fait l'objet d'un refus  
et 3 déclarations de maladie  
professionnelle (en cours d'étude).

### Principales causes des accidents reconnus

31,94%

Chutes

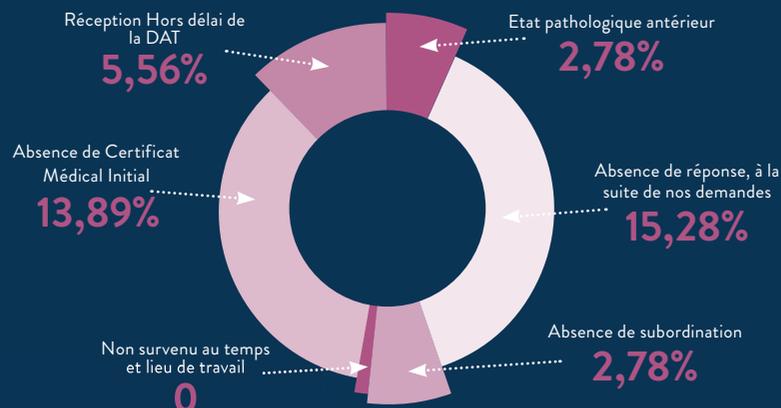
8,33%

Manutention

19,44%

Autres risques

### Motifs des dossiers ayant fait l'objet d'un refus



### La CFE a vu ses comptes certifiés sans réserve en 2022.

C'est le fruit d'un travail important réalisé collectivement dans le cadre d'une stratégie adaptée aux enjeux de l'organisme, co pilotée par le Directeur et la Directrice Comptable et Financière.

Trois faits marquants sont à l'origine de la levée de la réserve :

- Le déploiement d'un Plan de Contrôle Unifié permettant de cartographier les contrôles par

processus et de structurer le dispositif de maîtrise du risque financier,

- Le renforcement des contrôles sur les flux Fronting avec la création d'une cellule dédiée chargée de réaliser des audits sur pièces et de mettre en place des ateliers d'amélioration de la qualité des flux avec chaque partenaire,

- La mesure de l'incidence financière des anomalies sur la base d'un échantillon représentatif des remboursements effectués ; il convient de noter que le taux d'incidence financière est faible

puisque les anomalies sont majoritairement arrêtées avant paiement.

En 2022, la levée de la réserve marque la reconnaissance par le commissaire aux comptes d'un dispositif de contrôle permettant de sécuriser de manière significative les prestations liquidées par la CFE.

La certification des comptes sans réserve reste soumise pour les exercices 2023 et suivants à la réalisation d'actions permettant d'améliorer en permanence le niveau de maîtrise des flux.



# Un an à LA CFE

**27 AU 29 JANVIER**

Le troisième Salon en Ligne de l'Emploi dans l'Éducation Internationale. Un événement qui a réuni plus de 1500 professeurs et des établissements scolaires du monde entier.

**3**ème SALON EN LIGNE DE L'EMPLOI DANS L'ÉDUCATION INTERNATIONALE



**8 ET 9 MARS**

Déplacement EAU (Dubai) avec une conférence le 8 mars.



**18 AVRIL**

Caisse des Français de l'étranger, le numérique au cœur de la transformation  
Eric Pavy, directeur général de la Caisse des Français de l'étranger, et Michaël Herault, directeur des SI de la Caisse des Français de l'étranger, ont présenté sur le plateau de la Journée Acteurs publics Solutions du 18 avril la manière dont la Caisse des Français de l'étranger a porté sa transformation, inspirante et innovante.



**9 FÉVRIER**

Un webinaire sur la retraite à Singapour  
La CFE et ses partenaires spécialisés\* dans la protection sociale, ont organisé un webinaire autour de la retraite à l'étranger. L'objectif était de répondre aux questions sur la retraite, aux Français qui travaillent à Singapour : Quelle différence entre la retraite de base, la retraite complémentaire et la retraite supplémentaire ? Pourquoi est-il important de continuer à cotiser pour sa retraite française ? Que se passera-t-il lors du retour en France du salarié expatrié ?  
\*L'Assurance retraite, Malakoff Humanis, Laplace.



**28 MARS**

Trophées Le Petit Journal au quai d'Orsay  
Remise du prix humanitaire à Marie-France Des Paillères, résidant au Cambodge, fondatrice de Pour un sourire d'enfant.



**17 MAI**

visite du Ministre du commerce extérieur, de l'attractivité et des Français de l'étranger, M. Olivier BECHT.



**29 MAI**

Déplacement Maroc (Rabat & Casablanca), conférences et permanences.



**28 SEPTEMBRE**

Petit déjeuner entreprise – spécial retraite.



**16 OCTOBRE**

Déplacement UK (Londres) – conférence et permanence.



**8 ET 9 DÉCEMBRE**

soutien au Téléthon.



**26 JUIN**

Trophée CCI France International  
Les Trophées ont été remis en présence d'Arnaud Vaissière, Président de CCI France International et d'Olivier Becht, Ministre délégué chargé du Commerce extérieur, de l'attractivité et des Français de l'étranger. Les différentes catégories de trophées étaient les suivantes : Startup, Entrepreneur Français à l'Étranger, Responsabilité Sociétale des Entreprises, Performance à l'Export, Implantation Étrangère en France, Actions ESG/RSE des CCI FI et Trophée Spécial du Jury.  
2 lauréats sélectionnés exceptionnellement dans la catégorie RSE : Ynsect Cap Gemini.



**12 OCTOBRE**

conférence web l'expatriation à l'étranger – FemmExpat Santé.



**9 NOVEMBRE**

déplacement USA (New-York) – conférence et permanence

Le Directeur Général de la CFE, Eric Pavy est venu présenter le 9 novembre les différentes formules de protection sociale proposées par la Caisse des Français de l'étranger. Une trentaine d'entre eux ont pu (re)découvrir ces programmes auxquels on peut adhérer seul ou en famille, alors que les frais médicaux aux Etats-Unis sont six fois plus élevés qu'en France.



**13 DÉCEMBRE**

Restitution du Baromètre sur l'expatriation réalisé par ExpatCommunication au Quai d'Orsay. Retour sur une année d'enquête



3

CAP  
2025



# Cap 2025

## Notre vision et nos 5 objectifs stratégiques majeurs

### Assurer la pérennité de la Caisse

- Recherche de l'équilibre financier
- Optimisation de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude.

### Accroître la satisfaction des clients

- Amélioration de la relation clients, réduction des délais de remboursements et de traitement des demandes.

- Développement de nouveaux services adaptés aux besoins de la population des expatriés et au niveau des propositions concurrentes sur le marché.

### Faire rayonner la CFE

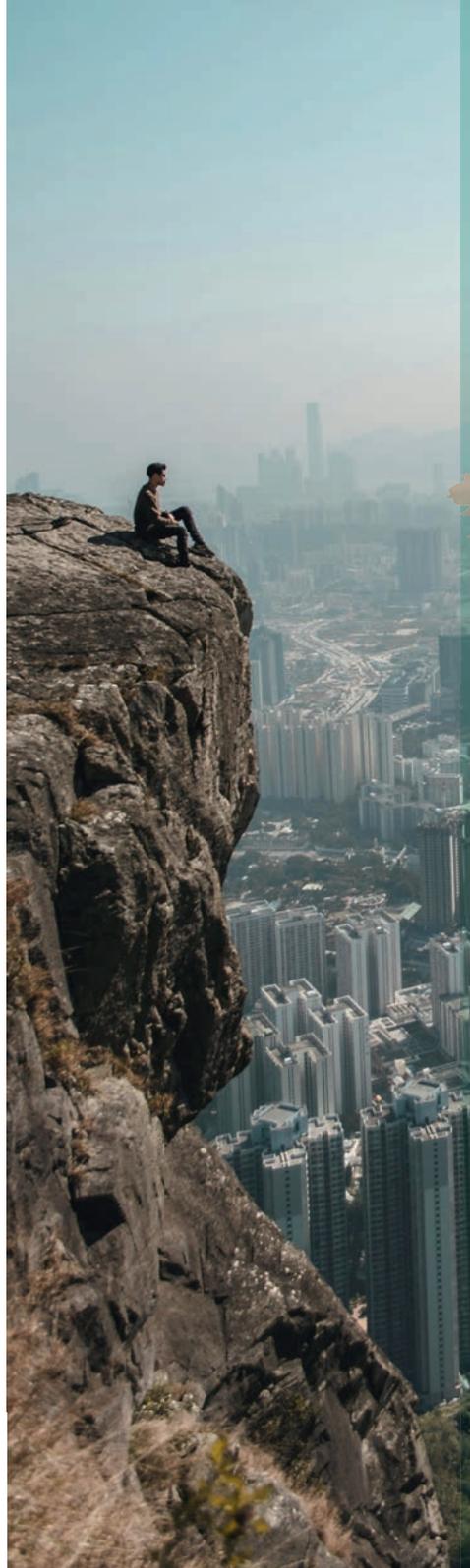
- Augmentation de notre visibilité et de la connaissance de nos offres par les Français.

- Amélioration de notre attractivité employeur afin de recruter de nouveaux collaborateurs.

### Clarifier notre positionnement

et notre raison d'être à l'égard de nos collaborateurs, de nos partenaires et de nos clients.

### Obtenir l'adhésion de l'ensemble de nos collaborateurs autour de ces objectifs.



## Actions réalisées en 2023 et résultats des premières mesures



Interview

Rencontre avec **Michel Mougammadoussane**  
Directeur de la Transformation

### Pour atteindre ces objectifs, nous avons défini 5 grands axes de transformation :

#### 1 - Consolidation de notre mission et clarification de notre positionnement

En interne, nous avons réaffirmé avec clarté notre raison d'être : nous sommes une caisse de sécurité sociale. Toutefois, expliciter notre positionnement s'avère plus complexe du fait de sa nature concurrentielle. Nous cibons principalement le public expatrié qui perd ses droits à la sécurité sociale, sauf s'il souscrit à la Caisse des Français de l'Étranger (CFE). Étant une caisse d'adhésion volontaire, nous opérons dans un environnement concurrentiel, en rivalité avec des assureurs privés, des assureurs locaux et des caisses de sécurité sociale locales. L'introduction d'une notion de clientèle souligne notre engagement envers un service de qualité.

Nous avons également entrepris ce travail de clarification avec nos partenaires, qui sont parfois des assureurs privés, tantôt

des partenaires, tantôt des concurrents. Comme en France, où le régime de la CFE est complété par des mutuelles, nous évaluons actuellement nos accords de partenariat et réaffirmons notre position d'acteur majeur.

Le service communication déploie en externe des efforts considérables pour promouvoir la marque CFE et accroître la notoriété de la caisse à travers des actions de communication régulières et des déplacements à l'étranger pour rencontrer nos clients.

#### 2 - Amélioration de notre performance

Nous partions d'une situation assez dégradée. Sur différents aspects, nous avons considérablement progressé et continuons sur cette voie.

En 2021, il fallait en moyenne 21 jours pour traiter une demande de remboursement effectuée en ligne, contre 13 jours en 2023 avec une trajectoire en constante amélioration (seulement 10 jours pour les

mêmes demandes effectuées sur le deuxième semestre 2023). En ce qui concerne la gestion des droits, le délai moyen est passé de 25 jours à 20 jours. Pour les demandes d'adhésion, nous sommes passés à 8 jours (moins de 5 jours pour les demandes en ligne). Nous avons atteint un niveau de service de base très satisfaisant.

Globalement, les retours sont assez positifs et témoignent de notre amélioration. Une enquête menée auprès des clients fin 2023 indique une satisfaction globale accrue, bien qu'il persiste des plaintes concernant les délais de traitement trop longs et la difficulté à nous contacter. Le taux de décroché téléphonique est passé de 40 % à plus de 84 %, mais nous devons encore progresser dans nos réponses écrites. Notre objectif pour 2024-2025 est d'améliorer encore la qualité de nos réponses.

Des irritants reviennent régulièrement, notamment le manque d'informations sur l'état des dossiers. Nous prévoyons de résoudre ce problème d'ici la fin de l'année 2024 grâce à la refonte de nos espaces personnels, qui inclura un suivi des demandes.

En interne, nous avons identifié diverses pistes d'optimisation qui se sont concrétisées par exemple, par : La création d'un service qualité, le renforcement de notre démarche de maîtrise des risques, le développement de nouveaux outils de détection de la fraude. Nous commençons à observer les premiers effets de cette transformation et prévoyons d'atteindre un rythme de croisière d'ici la fin de la convention. Tout cela contribue à améliorer notre performance, avec une réduction de nos stocks et des délais plus courts de 20 à 30 % selon les secteurs.

### 3 – Renforcement de notre rayonnement et de notre attractivité

La CFE doit devenir un acteur incontournable de la protection sociale à l'étranger, en capitalisant sur nos atouts et nos particularités. Nos clients individuels ou collectifs apprécient notre rapport qualité-prix et la qualité de nos services. En revanche, nous manquons de visibilité auprès des prospects. Pour remédier à cela, nous envisageons des actions telles que des campagnes numériques et médiatiques le soutien des entités institutionnelles seraient un plus, pour faire connaître la CFE.

## La CFE doit devenir un acteur incontournable de la protection sociale à l'étranger

En ce qui concerne le recrutement et notre marque employeur, nous avons encore du chemin à parcourir. Nous avons peu de présence sur les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn. Toutefois, nous nous rapprochons d'autres acteurs tels que le CLEISS (Centre des liaisons européennes et internationales de sécurité sociale), avec qui nous pourrions créer des synergies pour accroître notre visibilité. En ce qui concerne nos collaborateurs, nous avons mené un Baromètre Social (BSI) qui a donné des résultats très positifs. Les employés sont fiers de travailler pour la CFE et perçoivent l'utilité de leur travail, même s'ils ont du mal à faire le lien avec la feuille de route de l'entreprise. C'est un point sur lequel nous devons encore travailler.

### 4 - Affinement de nos offres

Dans un contexte très concurrentiel, nous explorons la possibilité d'adapter nos offres dans certaines régions du monde en proposant des produits attractifs. Nous prévoyons de compléter notre offre spécifique Emirats Santé, dédiée aux Emirats Arabes Unis avec le produit IntegralExpat Santé, pour les expatriés au Brésil. En parallèle, nous cherchons à améliorer certains de nos services, comme le tiers-payant hospitalier, dans certains pays, en élargissant notre couverture géographique ou en ajustant nos taux de remboursement.

Nous réfléchissons également à l'opportunité de proposer des services innovants (nous n'avons pas encore de plateforme de téléconsultation, canaux de contacts, etc.).

### 5 - Acculturation des collaborateurs aux transformations

Malgré des actions régulières de communications internes (réunions d'information organisées par la direction, par les équipes projets, etc.) seulement 70 % des collaborateurs sont familiarisés avec le projet d'entreprise, CAP 2025. Il reste donc un effort à fournir pour clarifier ce projet et son impact sur leur travail au quotidien.

La mise en place de certaines optimisations et d'automatisation d'actes simples ont introduit un biais de perception : Les collaborateurs ne traitant que des dossiers complexes ou des rejets ont l'impression que le service a été dégradé. Cette perception contraste avec les bons résultats observés, notamment en termes de satisfaction client.

Un effort de communication devra être fait pour mettre en avant ces résultats et pour mieux faire appréhender l'évolution des métiers vers des actes à forte valeur ajoutée (dossiers complexes) et intégrant une part croissante de relation client.



## A la rencontre des clients pour mieux informer et prévenir



Focus

Relance  
du marché



### L'année 2023 a été marquée par

\_ la relance du marché de l'expatriation avec une hausse de 47 % des devis réalisés pour les individuels et de 13 % sur l'entreprise.

\_ Les déplacements dans les pays où résident un grand nombre d'expatriés Français permettent de se rapprocher des adhérents localement et de promouvoir la CFE. Chaque déplacement est l'occasion d'organiser une conférence sur la protection sociale intégrant les données santé du pays visité, d'assurer une permanence client avec un calendrier toujours rempli et de participer à des événements institutionnels : remises de trophées pour valoriser les actions locales, rencontres des élus, etc.



\_ Cette année a été marquée par la reprise des conférences en présentiel notamment avec l'organisation d'un petit-déjeuner pour les entreprises sur le thème de la retraite. Cette conférence était très attendue par nos clients et nos prospects, c'était l'occasion de leur faire découvrir nos nouveaux locaux parisiens.

\_ En parallèle, un travail de refonte a été réalisé sur la documentation nécessaire à la vie du contrat, comme l'actualisation des bulletins d'adhésion, la création du guide entreprise, la création d'un guide retraite ou la mise à jour du tableau des garanties, barèmes, etc.

## Une carte pour les soins reçus en France.

**Afin de rendre plus aisés les remboursements de soins pendant les séjours en France, la CFE propose aux adhérents de conserver leur carte Vitale ou d'en avoir une nouvelle.**

Si la Caisse des Français de l'Étranger est la Sécurité sociale en dehors de France, elle couvre aussi lors des soins réalisés en France. Après plusieurs années de développement, le système de la carte Vitale est désormais accessible aux adhérents de la CFE qui souhaitent en profiter lors de séjours en France.

« Nos assurés sont majoritairement Français même si la réglementation a évolué et que nous couvrons aussi des personnes étrangères sous conditions, souligne Gaëlle Konieczni, responsable des partenariats au sein de la direction marketing, communication, développement. La mise en place d'une carte Vitale répond à la demande de nombreux adhérents qui devaient avancer les frais liés aux soins reçus en France. Ils souhaitent être traités comme n'importe quel assuré social vivant en France. »

### Actualisation sur les bornes dédiées

« Seuls les assurés qui possèdent un numéro de Sécurité sociale certifié sont éligibles à ce système, précise Gaëlle Konieczni. Il faut avoir travaillé ou résidé en France pour avoir ce numéro. Parfois, les conjoints ou les enfants de nos assurés ne remplissent pas ces conditions. Si l'assuré possédait déjà sa propre carte, il lui suffit de s'actualiser sur une des bornes dédiées, dans une pharmacie, par exemple. Il passera alors directement sous le régime de la CFE. Si un assuré s'est expatrié depuis longtemps et qu'il n'a plus de carte Vitale, il reçoit un e-mail pour savoir s'il est intéressé par ce nouveau dispositif. Si c'est le cas, alors une nouvelle carte sera fabriquée. »

**Vous pouvez poser toutes vos questions sur la carte Vitale à l'adresse suivante : [macartevitale@cfe.fr](mailto:macartevitale@cfe.fr)**



### Enquête de satisfaction client 2023

La CFE a mené en octobre et novembre 2023 une enquête de satisfaction auprès de ses clients, dont les résultats ont été rendus publics en décembre 2023.

**5434** adhérents individuels ont pu s'exprimer, tandis que 140 adhérents collectifs ont également été interrogés.

#### Principaux enseignements

**La CFE témoigne de son ancrage solide tant parmi les adhérents individuels que parmi les adhérents collectifs.**

- **71%** des répondants individuels et **81%** des répondants collectifs considèrent la CFE comme un acteur incontournable de la protection sociale à l'étranger et
- **64%** et **81%** respectivement déclarent ne pas envisager de quitter la CFE.
- Un attachement à la CFE certain, comme en témoigne la durée de l'adhésion parmi les deux cibles (près de 50 % des répondants adhèrent depuis plus de 10 ans).

Une satisfaction générale en hausse par rapport à 2021, de 3 pour les adhérents individuels et 3,1 pour les adhérents collectifs, soit 0,6 % d'augmentation. Une image rassurante et solidaire.

Cette enquête a donné lieu à une intervention de la Présidente et du Directeur pour expliquer aux adhérents le plan d'action engagé.

Replay disponible ICI  
[https://youtu.be/7k7BScWRiKE?si=l\\_2TLx\\_yjA5rRwSx](https://youtu.be/7k7BScWRiKE?si=l_2TLx_yjA5rRwSx)

## De nouvelles fonctionnalités pour l'espace personnel individuel



Interview

### Rencontre avec Aurélie Rubio et Gérald Faure

Chefs de projet MOA à la Direction des systèmes d'information

#### Quelle est la démarche mise en place par la DSI pour refondre les espaces personnels individuels ?

Les enquêtes marketing lancées auprès des clients de la CFE en 2021 ont permis aux métiers concernés de la CFE de rédiger une expression du besoin. Nous avons ensuite démarré des ateliers de cadrage en 2022, tout d'abord autour de la charte graphique, puis du design du site, afin de bien cibler toutes les attentes des différentes typologies de clients de la CFE. Le principal était de décrire d'un point de vue fonctionnel (spécifications fonctionnelles et techniques) les process existants, puis

d'essayer de nous détacher de l'existant. Nous souhaitons reproduire ce qui existait mais aussi apporter de la nouveauté. Ce processus collaboratif a nécessité beaucoup d'allers-retours entre les métiers, notre intégrateur et la DSI. Nous sommes

actuellement en phase de recette, et l'espace personnel individuel sera disponible courant 2024.

**Des espaces personnels plus intuitifs et sécurisés**

#### Quelles seront les nouvelles fonctionnalités de l'espace personnel individuel ?

Elles seront très nombreuses. Nous avons cherché à apporter davantage de réactivité au client et à raccourcir le délai de réponse de la CFE, qui sera en mesure de traiter certaines démarches beaucoup plus rapidement. Certaines démarches qui ne sont pas sur le site actuel seront proposées : modification de RIB en ligne, suivi de l'état d'avancement de leur demande, système de messagerie sécurisée regroupant les courriers de la CFE et les notifications d'avancement de leur dossier. Toute la navigation du site a été revue et réorganisée, avec de nouveaux menus et sous-menus pour accéder à toutes les fonctionnalités. Ces nouveaux espaces seront plus complets, et plus intuitifs dans la navigation. Les assurés seront autonomes sur certaines fonctionnalités : ils pourront télécharger leur attestation de droit, ajouter ou modifier des bénéficiaire, adhérer en ligne,...etc.

#### Quels sont les clients qui pourront bénéficier d'un espace personnel ?

Tous les adhérents et ayants-droits de plus de 16 ans disposeront désormais d'un espace personnalisé accessible sur la page d'accueil du site Internet de la CFE. Ils recevront pour cela prochainement de nouveaux identifiants afin de se connecter de manière individuelle.

## Le saviez-vous ?

Une nouvelle version des espaces personnels en ligne sera mise en ligne au second semestre 2024. Outre une ergonomie complètement revue, ce service répondra à de nombreuses attentes exprimées par nos adhérents, notamment :

- Un espace personnel pour les ouvrants droits et un espace personnel pour chaque ayant droit de plus de 16 ans.
- Une messagerie intégrée dans l'espace personnel.
- Le suivi en temps réel de toutes les demandes.

### Refonte de l'intranet

A la CFE, la diffusion de l'information interne se fait majoritairement par mail et certain document joint y sont déposés sur l'intranet actuel.

L'enjeu du projet de refonte de l'intranet est de **mettre à la disposition de tous, selon sa fonction, ses besoins et son habilitation, l'information à jour, juste, unique et facilement accessible.**

### Objectif

- En faire l'unique canal de mise à disposition de l'information interne afin qu'elle soit compréhensible et accessible
- Optimiser les temps de recherche

de l'information pour les collaborateurs

- Obtenir des gains de productivité (concentration sur des tâches à valeur ajoutée).

En septembre/octobre 2023 nous avons cherché une solution technique et trouvé un prestataire :

- La décision a été de rester sur l'environnement Microsoft 365
- Et en particulier Sharepoint
- En lui ajoutant une surcouche : Mozzaik

La phase de réalisation a débuté en novembre 2023. :

- Installation de Mozzaik
- ateliers de paramétrages des sites métiers (co construction itérative avec les contributeurs)
- Contribution

L'intranet a été lancé en mars 2024, cela permet une meilleure circulation de l'information auprès des agents de la CFE.



DE  
**NOUVELLES  
PERSPECTIVES**  
pour 2024

4



# Les garanties de la CFE ÉVOLUENT

## 1 – Un nouveau zonage pour les pays couverts

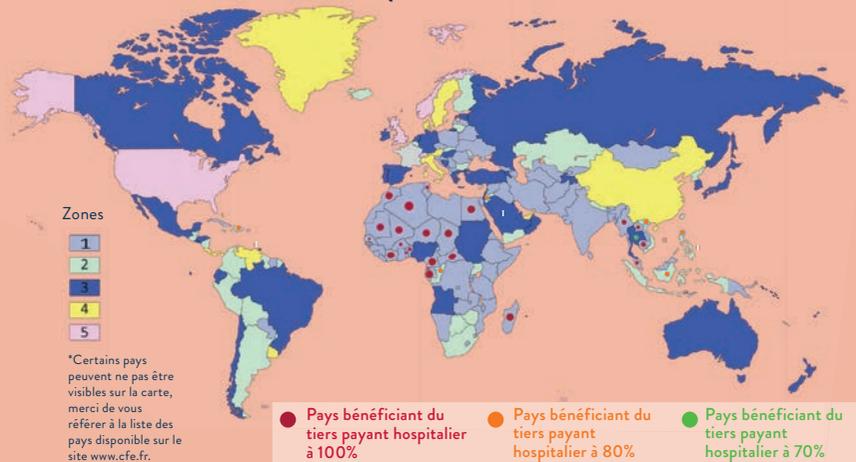
Depuis la réforme de la CFE de 2019, les remboursements de soins à l'étranger dépendent d'un arrêté ministériel. Celui-ci est pris sur proposition du Conseil d'administration de la Caisse des Français de l'étranger. Le premier arrêté ministériel est entré en pratique le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Pour définir le niveau de remboursement des soins par pays, la CFE a effectué une étude par pays, sur six années de remboursement. Le monde a été découpé en 5 zones tarifaires, en distribuant les pays dans ces zones et en définissant par type de soin, soit le taux de remboursement pour la zone, soit un forfait limitatif pour un soin.

À l'époque, cette décision permettait à la CFE d'afficher clairement ses bases de remboursement, à la fois vis-à-vis des assurés et des complémentaires. Chaque assuré paye la

même cotisation, partout dans le monde, mais son niveau de remboursement dépend du coût du soin. Plus le système de santé dans un pays est cher, plus le taux de remboursement va décroître.

Fin 2023, la CFE a décidé de missionner une nouvelle étude sur les trois années de remboursement 2020, 2021 et 2022 et de regarder de quelle manière évoluent les coûts des soins pratiqués dans chaque pays. Cela a donné lieu à une proposition de réforme de zonage adoptée par le Conseil d'administration de la CFE. 13 pays ont ainsi changé de zone selon l'évolution du coût des soins, ce qui a conduit certains assurés à voir leur taux de remboursement baisser ou augmenter. En revanche, les taux de prise en charge dans chaque zone n'ont pas été modifiés. Un nouvel arrêté ministériel a été pris le 12 décembre 2023 pour une mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

## ZONES GÉOGRAPHIQUES BASES DE REMBOURSEMENT\*



La CFE s'efforce d'être le plus équitable possible en termes de remboursement pour des personnes qui paient la même cotisation, quel que soit le pays où ils résident. C'est pourquoi nous modifions régulièrement le zonage. //

— Pierre Tinet, Directeur adjoint de la CFE

## Exemples :

**Pharmacie** : en zone 1, remboursement de 65 % du prix des médicaments, en zone 3, 55 %  
**Chirurgie** : remboursement de 67 % en zone 1, 42 % en zone 3  
**Accouchement classique voie basse** : forfait limitatif, équivalent à celui que l'on retrouve en France à l'hôpital public.

## 2 – Le tiers payant hospitalier élargi à la zone 3

La CFE gère le dispositif de tiers-payant hospitalier sans obligation réglementaire. Elle a mis en place dans certains pays d'Afrique, d'Asie, du Moyen-Orient et de l'océan Indien un niveau de remboursement des soins hospitaliers classiques de 100 % dans les pays de zone 1, de 80 % dans les pays de zone 2 et aucun sur les pays de zone 3 depuis 2020. Quelques pays changent de zone en 2024 par exemple, le Tchad passe de 80 % à 100 %, les Philippines et le Vietnam passent de 100 % à 80 %. En revanche, 2 pays éligibles au dispositif passent en zone 3 (Thaïlande et Liban). Or jusqu'à présent, aucun pays de zone 3 n'était couvert par le tiers-payant hospitalier. La CFE a décidé de créer un taux à 70 % pour ces pays de zone 3 éligibles au tiers-payant. Ce taux est opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024.



## De nouvelles offres



Focus

### IntégralExpatSanté : un nouveau produit pour le Brésil

**\_ IntégralExpat Santé** est une couverture santé complète spécialement conçue pour les Français expatriés au Brésil qui assure les frais de santé jusqu'à 100 % des frais réels (assurance de base + complémentaire) dans le pays d'expatriation et lors des séjours temporaires en France de moins de trois mois consécutifs. Elle peut être souscrite entre 18 et 59 ans par tous les expatriés qui ne sont pas retraités du régime général.

L'assuré dispose d'un interlocuteur unique, la CFE, pour la gestion de son contrat, comprenant l'assurance de base CFE, l'option assurance complémentaire plus le service assistance et le tiers-payant hospitalier.

#### \_ Les soins à l'étranger

##### Soins courants :

Pour la partie assurance de base, l'assuré sera remboursé en taux ou en forfait de la dépense réelle. En complément, grâce à l'offre complète d'IntégralExpatSanté, l'assuré sera remboursé du reste à charge par GAPI partenaire de la CFE.

##### Tiers payant hospitalier :

Le partenaire Vvv-IA orientera l'assuré lors d'une prise en charge hospitalière dans le réseau médical, le dispensant ainsi de l'avance des frais médicaux hospitaliers et garantissant une prise en charge jusqu'à 100 %.

#### \_ Les soins en France

##### Soins courants :

Il suffit de présenter la carte Vitale au professionnel de santé, qui mettra en place la télétransmission. A défaut, les demandes de remboursements se feront via l'espace personnel de l'assuré.

##### Tiers payant hospitalier :

Pour que le TPH soit mis en place, l'établissement (clinique / hôpital...) doit prendre contact avec la CFE. Cela est très utile en cas d'accouchement par exemple. Sans TPH, les demandes de remboursements se font via l'espace personnel CFE.

#### Pourquoi choisir IntegralExpatSanté ?

- Une **couverture santé** tout en un : Des remboursements complets et une assistance médicale optimale
- La **continuité des droits** : La CFE protège l'expatrié partout dans le monde y compris en France. Lors de votre retour en France, la CFE assure la prise en charge des soins France pendant l'éventuelle carence appliquée par le régime obligatoire de la Sécurité Sociale.
- **Tiers-payant hospitalier** : Pas d'avance de frais des hospitalisations programmées ou d'urgence.



## Un lancement réussi pour IntegralExpatSanté



Interview

### Rencontre avec Rachida Kaci Directrice marketing et communication de la CFE

#### Pourquoi avoir lancé IntegralExpatSanté au Brésil ?

Notre objectif est le développement de la CFE et de proposer des offres et services en adéquation avec les besoins des Français de l'étranger. La caisse est souvent peu connue ou mal connue par les Français de l'étranger, qui ont parfois des idées reçues. Après diverses analyses de données et de marché, le Brésil a attiré notre attention. Nos études ont démontré un potentiel d'intérêt à être assuré par la CFE pour les Français de l'étranger.

#### Quels sont les besoins des expatriés français au Brésil en matière de protection sociale ?

En Amérique latine, où il existe une forte communauté de Français, le choix d'une couverture CFE n'est pas le premier réflexe. Ce constat s'est confirmé avec le COVID qui a été une catastrophe sanitaire dans certains pays d'Amérique latine, avec un système de santé arrivé à saturation. Les personnes non couvertes se sont retrouvées dans des situations très délicates et nous avons identifié un besoin au Brésil. Nous nous sommes rapprochés de nos partenaires pour monter un produit proche de nos garanties. Nous souhaitons

proposer aux assurés une complémentaire santé, se rapprochant le plus possible de nos valeurs, à savoir la solidarité et l'universalité. Nous souhaitons donc que la complémentaire santé applique nos règles de carence, sans questionnaire médical. IntegralExpatSanté est né ! Si on adhère avant 59 ans, le produit couvre l'assuré jusqu'à la fin de sa vie pour toutes ses pathologies préexistantes ou à venir.

#### A quelle date avez-vous lancé IntegralExpatSanté ?

Avant de le construire, nous avons contacté le consulat, les élus, les acteurs de la communauté de Français au Brésil, et nous avons été beaucoup aidé par la communauté de Français. Le produit a été lancé le 19 mars 2024 grâce à ce réseau et nous avons déployé un plan média, des campagnes digitales et un emailing auprès de notre base. Nous nous rendons du 8 au 11 avril à Rio et Sao Paulo à la rencontre des Français pour les conseiller sur le choix de leur protection sociale. Ce déplacement va permettre de confirmer le besoin que nous avons identifié ou de mieux appréhender la situation locale. Il va contribuer à collecter des retours d'expérience et à nous nourrir pour continuer à améliorer notre offre et nos services.

## À l'écoute des clients entreprises



Interview

### Rencontre avec Maryvonne Somsack Responsable Grands comptes CFE

#### Quelles actions ont été mises en place en 2023 ?

En 2023, nous avons mis à disposition de nos clients entreprises un nouveau guide offrant une esthétique plus moderne et des informations actualisées pour une expérience plus dynamique et attrayante. En parallèle, nous avons poursuivi le déploiement et l'envoi des newsletters entreprises, qui permettent de conserver un lien avec eux. Nous avons multiplié les rendez-vous clients physiques pour appuyer ces newsletters, leur donner des contacts, des supports et partager les actualités de la CFE. Par ailleurs, la mise à disposition de notre espace de la rue de la Pépinière à Paris, nous a permis d'organiser de nouveau des événements. En septembre 2023, un petit-déjeuner a ainsi été organisé sur le thème de la Retraite en expatriation. Nous continuons également à participer à divers événements réunissant les grands acteurs de la mobilité internationale, à savoir l'Open international à Saint-Brieuc, les réunions CINDEK et bien d'autres.

#### Quels sont vos objectifs pour 2024 ?

L'objectif principal est de développer le portefeuille des entreprises afin de conquérir de nouveaux clients, tout en soignant la relation avec nos clients existants. Pour ce faire, nous allons développer le service dédié aux

entreprises, en le dotant d'un manager et de deux commerciaux. Le recrutement est en cours.

#### Quels sont vos leviers d'actions pour satisfaire vos clients Entreprises ?

Fin 2023, nous avons mené auprès d'eux une enquête de satisfaction client afin de recueillir leurs attentes et leurs besoins. A la suite de cette enquête, des audits internes ont commencé à se mettre en place début 2024 pour y répondre et ainsi, conserver le portefeuille de compte actuel, mais également pour correspondre aux mieux à ceux des nouveaux comptes prospects dont les exigences sont réelles, d'autant plus face à une concurrence agressive et implacable. En 2025, nous pourrions déployer à leur intention les espaces personnels Entreprises, en pleine refonte.

### Bientôt un Espace personnel dédié aux entreprises

La CFE souhaite bénéficier de l'expérience acquise sur la mise en œuvre de l'espace personnel individuel pour poursuivre le développement de l'espace personnel Entreprises.

Certaines fonctionnalités utilisées dans l'espace individuel seront dupliquées aux Entreprises. Il sera possible pour le mandataire de désigner plusieurs utilisateurs et d'avoir un identifiant et un mot de

passer pour chacun d'eux. Ils pourront effectuer certaines démarches en ligne tout au long de l'année, notamment mettre à jour les informations des collaborateurs, jusque-là ces fonctionnalités n'étaient pas accessibles. Le nouvel espace personnel permettra entre autres de réduire les délais de traitement, d'inciter les entreprises à se rendre sur le site pour s'informer et diminuer significativement les sollicitations, très souvent source de mécontentement.

# Des projets avec nos PARTENAIRES

## ● La condition des femmes en expatriation, un engagement de la CFE



Interview

**Rencontre avec Alix Carnot**  
Directrice associée d'Expat Communication

### Quelles sont les caractéristiques de l'expatriation au féminin ?

Nous avons commencé à mesurer les caractéristiques de l'expatriation au féminin sur le baromètre que nous réalisons depuis dix ans avec la CFE et dans lequel nous évaluons l'impact de l'expatriation sur la carrière. Nous avons notamment constaté un écart significatif du moral des femmes, de l'ordre de 3 à 6 %, avec celui des hommes. Celui-ci n'a pas tendance à se résorber. Cette différence provient le plus souvent du statut de la femme à l'étranger qui est soit conjointe, dans un tiers des cas, mais aussi plus souvent aventurière, étudiante dans des statuts donc plus précaires. Au-delà du statut, nous avons constaté qu'il existait des sujets spécifiquement féminins comme les droits des femmes dans le monde, la santé, la sécurité et les modalités d'intégration. Il nous a semblé nécessaire de créer des contenus pour faciliter cette trajectoire.

### Pourquoi cette réflexion a-t-elle donné naissance à ce guide ?

Nous avons complètement retravaillé la première mouture de ce guide, qui avait paru il y a une dizaine d'années. Comptant une quarantaine de pages, il est disponible en ligne et en version papier, ce qui nous a permis de le distribuer aux élus des Français de l'étranger, par exemple. Aucun sujet n'est oublié, et le guide recèle une grande variété d'approches : des conseils de coach, des caricatures, des témoignages de femmes. Il est très facile à lire et agréable à regarder, pour toutes les lectrices et les lecteurs. En effet, les hommes sont largement invités à se renseigner sur ce sujet !



**Les femmes sont plus vulnérables  
quand elles habitent à l'étranger.**

**Alix Carnot**  
Directrice associée d'Expat Communication

### Qu'avez-vous voulu explorer dans la conception et la rédaction de ce guide ?

Nous avons souhaité faire le tour de tous les aspects : l'expatriation et la santé, déclinées sous toutes ses acceptions depuis la protection sociale, la prévention, la maternité, les soins et notamment les soins gynécologiques, selon les pays. Les droits des femmes sont abordés selon les pays et selon leur statut, par exemple dans un couple avec la notion de dépendance, ou autour de la protection de la femme célibataire. La femme expatriée est ainsi informée de ses droits, si elle est mariée ou célibataire, mère ou sans enfants, et des conditions de son intégration et épanouissement sur place : professionnel (quelle carrière, a-t-elle droit de travailler, quel poste) et en cas de carrière à trous, comment rebondir ou préserver sa retraite. Dans la rubrique épanouissement, nous parlons aussi d'intégration sociale, de sororité et de toutes les modalités pour se sentir bien, comme la beauté en expat, le sport, les loisirs ou la culture. Enfin, nous parlons aussi des violences faites aux femmes, et de tous les recours qui existent car les femmes sont plus vulnérables encore quand elles habitent à l'étranger.

### Des podcasts accompagnent la publication du guide, pourquoi ? De quelle façon ces podcasts sont-ils diffusés ?

Les femmes sont fortement consommatrices de podcasts. Par ailleurs, cela correspond à notre volonté d'offrir une variété d'approches. Chaque chapitre du guide est ainsi décliné sous forme de podcasts, avec, à chaque fois, une interview de la CFE, la vision d'un expert et le témoignage de femmes. Grâce à leur grande puissance émotionnelle, ces podcasts ont beaucoup de succès ! Ils sont disponibles sur toutes les plateformes de podcasts et les réseaux sociaux, et via la newsletter Femmes et expat, dans laquelle la CFE est très présente depuis le départ.



## Chiffres CLÉS

10 podcasts lancés en 2023,  
6 prévus en 2024.

### Pour en savoir plus

Expat Communication est une entreprise dont la mission est d'identifier et de transmettre les clés d'une expatriation réussie. Grâce à son Expat Lab, elle réalise chaque trimestre un baromètre de l'expatriation, avec des partenaires dont la CFE. Ces données aident les expatriés et les futurs expatriés à bien vivre leur mobilité. Expat Communication anime des sites internet à destination des expatriés, dont le plus connu est le site FemmeExpat, qui contribue à animer la communauté des femmes expatriées.

### Retrouvez le podcast de l'expatriation au féminin

Le Podcast (lien vers le podcast) de l'Expatriation au Féminin est un podcast proposé par FemmExpat.com avec le soutien de la CFE, la Caisse des Français de l'Étranger et édité par Expat Communication.



### Retrouvez le guide de l'expatriation au féminin

Le Guide de l'Expatriation au Féminin (lien d'accès) est un ouvrage proposé par FemmExpat.com avec le soutien de la CFE, la Caisse des Français de l'Étranger et édité par Expat Communication.



### La Maison de l'Expatriation

Un concept innovant par [lepetitjournal.com](http://lepetitjournal.com) et la Caisse des Français de l'Étranger

La première boutique éphémère sur l'expatriation ouvrira rue de la Tour d'Auvergne, dans le 9<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, du 23 mai au 20 juillet 2024. Ce concept innovant réunira les marques expertes de la mobilité internationale en un seul lieu.

Il permettra un accueil personnalisé pour renseigner le public intéressé par l'expatriation.

Il vise le public concerné par un projet d'expatriation et les personnes revenant d'expatriation, ainsi que leurs conjoints : cadres, entrepreneurs, jeunes professionnels, VIE, PVT, retraités... tous les profils trouveront des conseils et des astuces pour réussir leur expatriation. La Maison de l'Expatriation vise aussi à sensibiliser le grand public autour du potentiel de l'expatriation et s'adresse également aux professionnels de la mobilité internationale.

Pour la CFE, c'est un espace incontournable, qui permettra de créer des rendez-vous et d'organiser des événements dédiés. Il contribuera également à renforcer le partenariat avec [lepetitjournal.com](http://lepetitjournal.com), le média de référence des Français de l'étranger.

#### En pratique

Accueil de 10h à 19h du lundi au samedi, du 23 mai au 20 juillet 2024

- Avec :
- Un accueil personnalisé et expérimenté
  - Un mur de documentation
  - Une librairie
  - Une borne vidéo
  - Des événements thématiques

### lepetitjournal.com selon Hervé Heyraud

La Maison de l'Expatriation est une idée que j'ai eue il y a longtemps, car je trouvais nécessaire de mettre en place un accueil personnalisé physique du public qui a un projet d'expatriation, qui est actuellement en expatriation ou qui en revient.

- L'objectif de ce lieu est de donner des renseignements et conseils personnalisés aux personnes qui vont venir, sur rendez-vous ou non, et de les mettre en relation avec des partenaires.

- Nous tiendrons des permanences avec notre partenaire, la CFE, ainsi qu'avec tous les partenaires intéressés par un public en mobilité.

- Convivial et accueillant, la Maison de l'Expatriation abritera un Centre de documentation alimenté par nos partenaires et un coin de consultation de livres autour de l'expatriation et du voyage.

- Le lieu sera animé avec deux événements par semaine (conférence, petit-déjeuner, afterwork...) soit par la rédaction du site [lepetitjournal.com](http://lepetitjournal.com), soit par des experts extérieurs. Un livret d'accueil sera remis aux visiteurs et accessible en ligne.

### Brève

#### Les Trophées des Français de l'étranger

La CFE a une nouvelle fois parrainé la 12<sup>ème</sup> édition des Trophées des Français de l'étranger, qui décerne des prix aux Français de l'étranger qui ont réussi, dans différentes catégories.

La cérémonie de remise de prix s'est tenue le 19 mars 2024 au Quai d'Orsay en présence du ministre délégué auprès du ministre de l'Europe et des Affaires étrangères, chargé du Commerce extérieur, de l'Attractivité, de la Francophonie et des Français de l'étranger avec 300 personnalités de la mobilité internationale.

A la suite d'un appel à candidatures, plus de 500 candidatures issues de 80 pays ont été reçues. Le jury s'est réuni et a voté pour 6 lauréats dans 6 catégories différentes, auxquelles s'est ajouté un prix du public.

Ces Trophées internationaux ont pour objectif de mettre en valeur les Français de l'étranger qui, partout dans le monde, font la fierté de la France, portent des projets généreux, durables, solidaires, éthiques ou qui sont des talents. Depuis 6 ans, [lepetitjournal.com](http://lepetitjournal.com), organisateur de ces prix, a commencé à déployer les Trophées de Français de l'étranger en partenariat avec la CFE dans les différentes régions du monde. Quatre prix ont été organisés en 2023 à Singapour, Dubaï, New York et Londres. Cette déclinaison permet de récompenser les Français de l'étranger résidant dans chacune de ces régions du monde.



# Notre responsabilité SOCIALE et environnementale

## Préserver l'environnement (Potager City, rénovation Pépinière)

Différentes mesures de développement durable ont été mises en place afin de réduire les déchets, de favoriser le recyclage et de limiter les déplacements individuels. Des collecteurs papier, carton et piles ont été déployés dans l'entreprise et une collecte des papiers est organisée mensuellement. En plus de la possibilité de recueillir des gourdes (compotes, crème dessert), les bacs de recyclage de l'entreprise permettent désormais de recueillir également des capsules de café.

Un système de covoiturage a été organisé entre les agents véhiculés et ceux qui ne le sont pas.

## Prendre soin de nos salariés (cours Krav-Maga et yoga, salle de sport, mobilier adapté)

### Semaine de la qualité de vie au travail

Chaque année, la Semaine de la Qualité de Vie au Travail (SQVT) permet de diffuser des conseils de prévention. Une sensibilisation à l'ergonomie à partir d'un bureau-test exposé dans l'atrium a ainsi été proposée par une ergonome et une infirmière.

Les souris ergonomiques sont accessibles à tous les salariés et du mobilier et du matériel ergonomique est accessible sur prescription médicale. Les personnes ayant une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) peuvent demander à obtenir du matériel ergonomique pour le télétravail en plus de celui utilisé sur site. Une conférence en ligne sur le thème des pratiques addictives a permis d'aborder les différentes formes de pratiques addictives et de repérer les signes de dépendance, et les ressources d'aides à disposition.



## Des actions pour les salariées

Des cours de self-défense sont proposés aux salariées de l'entreprise, notamment au moment de la Journée internationale des droits des femmes. Au programme : défense contre étranglement et contre arme blanche. Il est également possible de pratiquer le yoga au sein de la CFE. La CFE contribue à la lutte contre le cancer du sein dans le cadre d'Octobre rose. La direction de l'entreprise a permis aux salariées qui le souhaitent de de

participer gratuitement à la course/marche à pied de 5 km organisée par la Ligue Nationale contre le Cancer et l'UFOLEP 77 le samedi 21 octobre après-midi à Melun.

## Faire grandir les compétences (mesures RH : GPEC, BSI)

Présentation des outils de la GEPP (Gestion des emplois et parcours professionnels) Les salariés ont été invités à participer à un kiosque\* de présentation des nouveaux outils mis à disposition pour la campagne des EAEA et à l'ensemble de la caisse : la cartographie des postes, les fiches de poste et le nouveau format du support d'entretien d'évaluation avec le tableau des définitions des niveaux de compétences.



# Former en INTERNE aux métiers spécifiques de la CFE

Un nouveau service formation a vu le jour le 11 mars 2024 à la CFE. Il conçoit les formations qui s'adressent désormais aux métiers spécifiques à la Caisse.



Interview

## Rencontre avec Julie Imbéry

Formatrice rédactrice dans le nouveau service Formation

### Quelle est la mission du service formation de la CFE ?

Le service formation assure la conception et l'animation des formations internes de tous les métiers spécifiques de la CFE : liquidation prestations, affiliation contrats, règlements prestations, liquidation prestations maladies et prévoyance. La documentation, qui lui est rattachée, est chargée de maintenir le corpus réglementaire de ces métiers et de faire évoluer les supports de formation en fonction des besoins. Nous formons en interne les nouveaux arrivants à la CFE, car il n'existe pas de formation à nos métiers sur le marché de la formation. La formation est aussi donnée aux agents déjà en poste, leur permettant ainsi de monter en compétences sur de nouveaux périmètres.

### Comment se déroulent les formations ?

Nous délivrons essentiellement des formations en présentiel, dans l'une des salles de formation disponibles au siège de la CFE. En moyenne, 2 à 10 agents sont formés par sessions, en fonction des sujets. Les sessions durent de 1 à 2 journées pour la formation continue des agents à un mois pour les nouveaux entrants qui continuent leur intégration avec les référents techniques dans les différents services. Ils sont opérationnels à 80 % sur leur périmètre en sortie de formation, apprennent les automatismes, les réflexes et montent en compétence dans les mois qui suivent.



*J'ai toujours aimé expliquer, transmettre et aussi rappeler la raison pour laquelle la CFE existe. C'est pourquoi j'ai souhaité rejoindre le service formation pour disposer de cette polyvalence et d'une vision d'ensemble de l'entreprise.*

Julie Imbéry,  
rédactrice formatrice au service formation

### Les formations en 2023

En gestion des contrats et de droits

**84** agents formés sur un total de 94,5 jours, soit 614,5 heures de formation  
45,5 jours de formation pour les formateurs pour 309 heures de formation.

En gestion des prestations

**35** agents formés pour un total de 388,5 jours, soit 2729,5 heures de formation  
83,5 jours de formation pour les formateurs pour 585 heures de formation.



**Directeur de la publication :** Éric Pavy  
**Coordinatrices :** Rachida Kaci,  
Carine Larvor  
**Rédaction:** Delphine Goater - Missive  
**Design :** Auvity Isabelle  
**Crédits photos :** Shutterstock/Pexels

**SIÈGE À RUBELLES**  
160, rue des Meuniers  
CS 70238 Rubelles  
77052 Melun Cedex  
France  
[www.cfe.fr](http://www.cfe.fr)  
Tél. +331 64 14 62 62