



Caisse des Français de l'étranger



La
CFE
partout dans
Le monde
au service des Français de l'étranger

La CFE à la croisée des chemins

- 4_ Édito croisé
- 6_ Les chiffres des Français de l'étranger

Mieux connaître la CFE

- 12_ Les missions et les garanties
- 14_ Chiffres clés
- 18_ Un an d'action
- 21_ Gouvernance

La CFE sur tous les continents

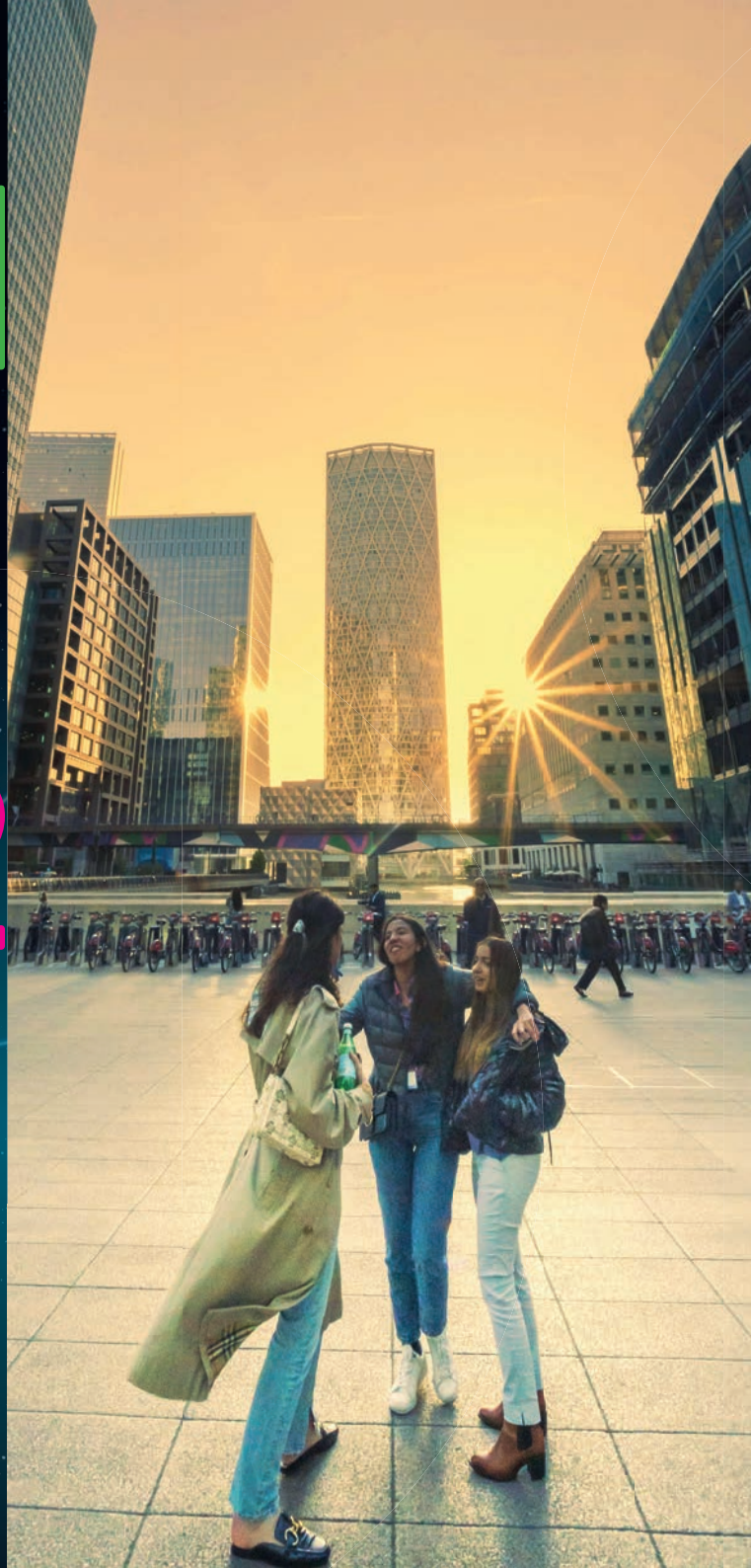
- 24_ La CFE à votre rencontre
- 26_ Maison de l'expatriation
- 28_ Le Téléthon des Français de l'étranger

La CFE à l'écoute de ses assurés

- 32_ Un espace en ligne adapté à chacun
- 34_ Notre priorité : votre satisfaction
- 36_ Des services et des garanties qui s'adaptent à vos besoins
- 32_ Des partenariats pour la prévention
- 34_ Centre Relation Client

La CFE, une caisse consolidée

- 40_ Une feuille de route pour consolider le modèle de la CFE
- 42_ CAP 2025 : notre projet d'entreprise
- 44_ De nouveaux outils pour gérer les RH
- 44_ RSE et Inclusion en action



La CFE à la croisée des CHEMINS



Sao Paulo, Brésil
Latitude : -33.469120
Longitude : -70.641997

1

Editorial



Isabelle Frej
Présidente du conseil
d'administration



Eric Pavy
Directeur général

Les Assises de la protection sociale des Français de l'étranger ont constitué un moment important d'échange et de consultation citoyenne.

Isabelle Frej

Dans quel contexte évolue aujourd'hui la CFE ?

Eric Pavy : La population française à l'étranger continue de croître modérément. Elle atteint environ 1,75 million de personnes inscrites au registre consulaire, soit près de 61 000 de plus qu'auparavant. Cette progression concerne surtout l'Europe et l'Amérique du Nord. Mais ce sont aussi des zones où la concurrence des assureurs privés et des systèmes locaux de protection sociale est forte. La croissance démographique ne se traduit donc pas automatiquement par de nouvelles adhésions.

Isabelle Frej : Le contexte international est également marqué par de fortes incertitudes, liées aux tensions géopolitiques ou aux évolutions gouvernementales dans plusieurs pays. Cela peut modifier les trajectoires d'expatriation. En France aussi, l'instabilité politique complique parfois la conduite des réformes : depuis la mise en place de la nouvelle gouvernance de la CFE, plusieurs ministres de tutelles et chargés des Français de l'étranger se sont succédé.

Observe-t-on une évolution des attentes des expatriés ?

Eric Pavy : Oui, clairement. Les questions liées à la protection sociale sont de plus en plus présentes. Les coûts de santé augmentent partout et les expatriés prennent davantage conscience de l'importance d'une couverture solide. Les interrogations sur la retraite sont également très fortes : faut-il cotiser, est-ce intéressant, quel rendement espérer ?

Isabelle Frej : Les Assises de la protection sociale des Français de l'étranger ont justement permis de recueillir ces attentes. Elles ont constitué un moment important d'échange et de consultation citoyenne.

Quels sont les principaux enjeux pour la CFE dans les années à venir ?

Eric Pavy : Trois enjeux majeurs se dégagent. Le premier concerne la consolidation de notre modèle économique. La mission conjointe menée par l'IGAS et l'IGF a confirmé la nécessité de le faire évoluer, notamment pour rééquilibrer économiquement les contrats individuels. Le deuxième est celui de l'amélioration de la relation avec nos assurés. Nous avons déjà réduit fortement les délais de

remboursement : ils sont de cinq jours en moyenne en 2025 à partir de la demande formulée en ligne, contre treize en 2023. Enfin, le troisième enjeu est la définition d'un nouveau cadre stratégique pluriannuel avec l'État. Les discussions en cours avec nos tutelles ont pour objectif de préparer les orientations futures de la CFE.

Quels progrès ont été réalisés en matière de services ?

Eric Pavy : La modernisation des services numériques a été un chantier important de la CFE en 2025. Nous avons entièrement refondu les espaces personnels en ligne. Chaque assuré de plus de 16 ans dispose désormais de son propre compte sécurisé, ce qui simplifie les démarches.

Isabelle Frej : Ces nouveaux extranets répondent également aux exigences de la CNIL et des réglementations européennes. Ils permettent aux assurés de suivre plus directement leur dossier et d'être davantage acteurs de leur protection sociale. Dans la continuité, un extranet dédié aux entreprises sera également déployé.

Quelles évolutions ont concerné les cotisations et les garanties ?

Eric Pavy : Les évolutions restent globalement mesurées. Deux nouvelles tranches tarifaires ont été créées pour les jeunes expatriés afin d'adapter l'offre à leurs besoins. Une revalorisation générale a également été appliquée pour tenir compte de l'augmentation des dépenses de santé.

Quel bilan tirez-vous du projet d'entreprise CAP 2025 ?

Eric Pavy : Le bilan est globalement positif. Plusieurs avancées importantes ont été réalisées : l'amélioration des délais de remboursement, la modernisation des espaces clients et la mise en place d'un baromètre annuel de satisfaction des assurés. Le projet a été prolongé jusqu'en 2026 afin d'assurer la continuité avec la prochaine convention État-CFE.

Quels sont les chantiers dont vous êtes le plus fier ?

Eric Pavy : La réduction des délais de remboursement est une réussite majeure. C'était l'une des principales attentes de nos assurés. La modernisation des extranets est également une étape structurante pour la CFE. Mais je suis aussi fier des transformations internes : développement des compétences des équipes, sécurisation des processus et modernisation de l'organisation. Ces évolutions sont moins visibles, mais essentielles.

Quel rôle ont joué les collaborateurs dans ces transformations ?

Eric Pavy : La CFE peut compter sur des équipes engagées et très attachées à la qualité du service rendu. Les collaborateurs savent qu'au bout de chaque dossier se trouve un assuré. Cet engagement collectif est au cœur des progrès que nous avons accomplis.

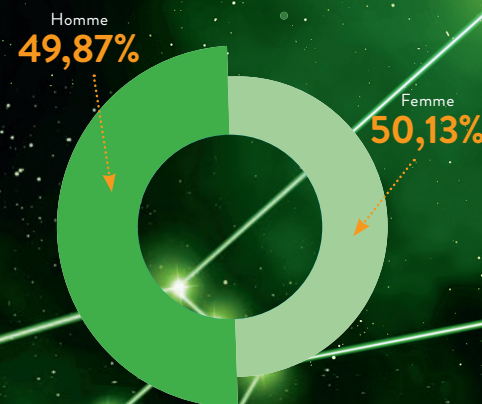
Les Français de l'étranger en 2025

Au 31 décembre 2025, le nombre d'inscrits au Registre des Français établis hors de France s'élève à 1 784 975. Pour mémoire, l'inscription au registre des Français établis hors de France n'est pas obligatoire. On estime le nombre global de Français vivant à l'étranger, y compris ceux qui ne sont pas inscrits au registre, autour de 2,5 millions.

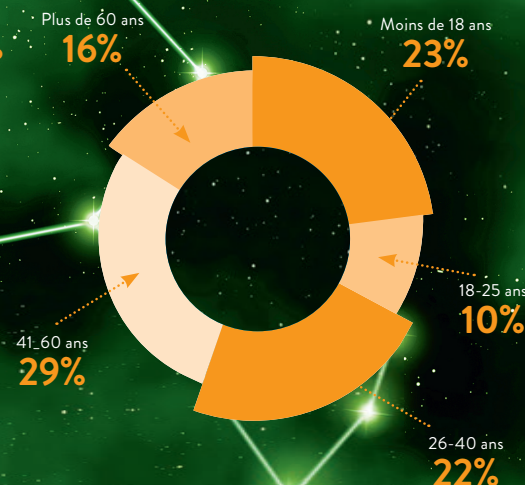
Croissance des Français inscrits au RFF (Registre des Français établis hors de France)



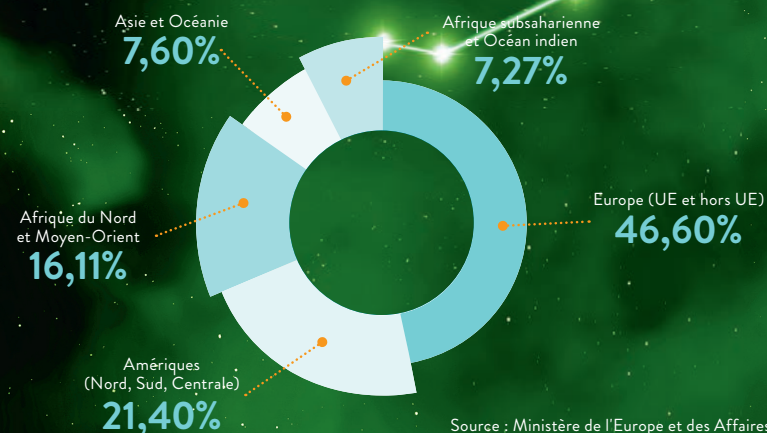
Répartition par sexe



Répartition par âge



Répartition par pays



Source : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères



Mieux
connaître
la
CFE

2



Manhattan, États-Unis
Latitude 40.7830603
Longitude -73.9712488

Les Missions & les garanties

Nous sommes un organisme de sécurité sociale, de droit privé chargé d'une mission de service public. Caisse singulière, nous couvrons les Français et les Européens 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.

Nos missions :

Nous avons pour vocation et pour mission exclusive d'assurer les Français à l'étranger contre les **risques** :

1. la maladie, la maternité, l'invalidité ;
2. la retraite (pour le compte de la Caisse nationale d'assurance vieillesse) ;
3. les accidents du travail, les maladies professionnelles.

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 assurant la continuité de vos droits, la CFE est le lien qui vous maintient avec la France et vous permet de vivre votre expatriation sereinement.

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



Les chiffres clés

//PERFORMANCES FINANCIÈRES

Cotisations

177,09 M€

Cotisations
« Maladie » collectées

13,09 M€

Cotisations « Accidents
du Travail » collectées

297,52 M€

Cotisations
« Vieillesse » collectées

Prestations

162,34 M€

« Maladie » versées

5,94 M€

« Accident du Travail » versées

Investissement

7,23 M€

Dépense d'investissement
principalement dans l'acquisition
de logiciels (0,11 M€) et d'acomptes
versés dans le cadre de projets
informatiques (6,37 M€)

Réserves

155,37 M€

Réserves techniques
permettant à la CFE de
couvrir ses engagements

La CFE confirme sa dynamique de croissance dans la santé et la prévoyance individuelles et collectives : le chiffre d'affaires s'élève à 189,5 M€, soit une croissance de 6 %, pour des prestations versées à hauteur de 162,34 M€, en

augmentation de 2 %. Les coûts de fonctionnement sont maîtrisés grâce à des dépenses stables entre 2025 et 2024, mais il demeure une insuffisance d'exploitation de -4 M€ nécessitant de poursuivre les efforts d'améliorations du résultat

de l'activité assurantielle par la remise à niveau des cotisations par rapport aux prestations payées. Dans l'attente, le résultat financier (+15 M€ en 2025) permet à la CFE de consolider sa solvabilité en 2025 avec un résultat net de +11,6 M€.

//CENTRE DE RELATION CLIENT

Prospection

Activités téléphoniques

28 525

Appels reçus

26 026

Appels répondus

91,33%
Taux de décroché

Gestion des demandes

12 237

Demandes reçues par e-mail*

16 952

Devis réalisés en 2025

3 477

Adhésions obtenues

23%

Taux de conversion

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

Adhésions

Adhésions

17 039

Contrats individuels

8 654

Contrats avec
un mandataire

Radiations

18 326

Contrats individuels

9 762

Contrats avec
un mandataire

Contrats et personnes couvertes

Types de contrats

139 934

Contrats actifs

76 792

Contrats individuels

63 142

Contrats collectifs

Personnes couvertes

166 802

Personnes couvertes

Contrats par garanties et personnes

Individuel

64 091

Assurance santé

2 627

Accident du travail /
Maladies
professionnelles

10 103

Assurance Vieillesse

Collectif

20 803

Assurance santé

19 740

Accident du travail /
Maladies
professionnelles

22 599

Assurance Vieillesse

CRC (Centre de Relation Client)

Activité téléphonique

132 760

Appels présentés

108 429 → 81,67 %

Appels répondus

Taux de décrochés

// PRESTATIONS

Hospitalisations

MONTANTS DES
HOSPITALISATIONS FRANCE36 866 609 €
202337 455 208 €
202433 277 421 €
2025MONTANTS DES
HOSPITALISATIONS ETRANGER36 403 166 €
202337 353 685 €
202432 432 352 €
2025

Demandes de remboursements

826 743

En 2025 (-8,04 % environ)

820 957

AS : décomptes saisis en 2025

5 786

AT : décomptes saisis en 2025

Pour 2025, les remboursements pour les hospitalisations en France représentent 50% des dépenses.

Accidents de travail

93

déclarations d'accident
du travail en 2025

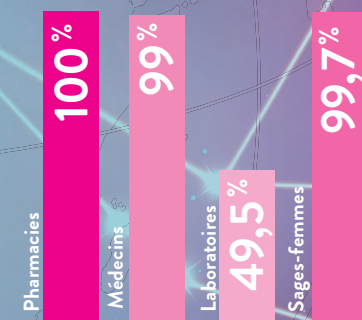
2

déclarations de maladie
professionnelle.

Focus carte Vitale

Taux d'équipements par professionnels de santé

Catégories	PS facturants télétrasmittant en SV	PS facturants intégration CFE	Taux de PS facturants équipés intégration CFE
Pharmacies	20 006	20 005	100 %
Médecins	120 776	119 509	99 %
Laboratoires	4 126	2 043	49,5 %
Sages-femmes	8 619	8 593	99,7 %



Les délais de traitement des feuilles de soins étranger déposées en ligne

2025 : 4.9 jours en amélioration par rapport à 2024, où on avait un délai de 5.4 jours en moyenne.

Un an à la CFE

JANVIER 2025

1^{er} _
Campagne de prévention « Le mois sans alcool ».

15 _
Ouverture du compte Instagram de la CFE.

Du 13 au 17 _
Déplacement aux Émirats arabes unis.

20 _
Webinaire Alea : organisation d'un webinaire en partenariat avec Alea pour informer les expatriés sur les garanties proposées dans le pays.

Du 21 au 24 _
Déplacement au Maroc.

23 _
1. Trophées Le Petit Journal Maroc : participation à la cérémonie mettant à l'honneur les talents français au Maroc.
2. webinaire enquête client : présentation des résultats de l'enquête de satisfaction.

28 _
Lancement des rencontres « Café expat ».

30 _
Nouveau Podcast santé avec ExpatCommunication "Se soigner à Singapour".



FÉVRIER 2025

4 _
Campagne de prévention sur le cancer.

6 _
Trophée Le Petit Journal à Dubaï

27 _
Café expat avec FemmExpat : "Je prends en main mes finances en expat".



MARS 2025

11 _
1. Podcast « La solitude à l'étranger ».
2. Trophées internationaux Le Petit Journal.

20 _
Café expat n° 3 : troisième rencontre avec les expatriés.

26 _
SEMDE : participation à cet événement dédié à la mobilité internationale à la Cité internationale universitaire de Paris.

Du 27 au 29 _
Participation au Forum des Amériques.

28 _
Prévention – endométriose.



AVRIL 2025

2 _
Campagne de prévention sur les troubles du spectre de l'autisme.

10 _
Café expat n° 4 : poursuite des échanges avec les expatriés.

15 _
Séminaire protection sociale des salariés à l'international !



MAI 2025

2 _
Prévention – asthme.

8 _
Déplacement en Égypte.

14 _
1. Fil en action : les troubles musculo-squelettiques
2. Enquête de satisfaction n° 2 : baromètre avec Expat Communication.

15 _
- Café expat n° 5.
21 _
Lancement du nouvel espace personnel CFE.



JUIN 2025

2 _
Prévention – troubles du comportement alimentaire.

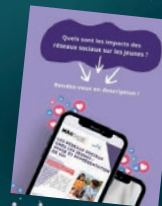
3 _
Conférence « Entreprendre en Asie du Sud-Est »

5 _
Café expat n° 6 : nouveau rendez-vous d'échange avec les expatriés.

12 _
Visite du ministre Laurent Saint-Martin.

17 _
Prévention – réseaux sociaux.

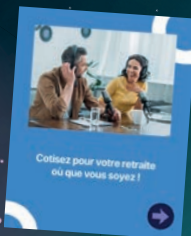
23 _
La CFE participe à l'OPEN de l'International de Brest.



JUILLET 2025

2_ Conférence à la Maison de l'expatriation.

28_ Prévention – journée mondiale contre l'hépatite.



AOÛT 2025

1^{er}_ Cycle de conférences Maison de l'expatriation (Royaume-Uni, Émirats arabes unis, États-Unis, Canada).

6_ Conférence « Entreprendre en Asie du Sud-Est ».

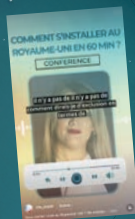
8_ Conférence Expatriation : quels impacts sur votre retraite et comment les anticiper ?

11_ Prévention – maisons d'accueil hospitalières.

15_ Expatriation et vaccins.

20_ Conférence Maison de l'expatriation – États-Unis.

25_ Maison de l'expatriation



SEPTEMBRE 2025

11_ Café expat n° 7.

18_ Fil en action : nouvelle action de sensibilisation.

26_ Comprendre la protection sociale des Français au Royaume-Uni.

28_ International Week dans les Pays de la Loire.



OCTOBRE 2025

9_ Café expat n° 8 avec FemmExpat.

10_ Prévention – journée mondiale de la santé mentale.

13_ Conférence La protection sociale des Français au Canada.

16_ 1. Conférence La protection sociale des Français aux États-Unis.

2. Soirée de l'expat

3. Trophées des Français des États-Unis.

17_ Prévention – Octobre rose.
Du 30 au 5_ Déplacement en Chine.



NOVEMBRE 2025

7_ Prévention – Movember.
12 au 14_ Déplacement au Sénégal.

13_ Café expat n° 9.

14_ Prévention – journée mondiale du diabète.

17_ SEEPH : participation à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

19_ Conférences Zone ASEAN : protection sociale, retraite.



DÉCEMBRE 2025

1^{er}_ 1. Restitution du baromètre expatriés 2025
2. Prévention – journée mondiale de lutte contre le sida.

9_ Trophées des Français ASEAN : participation à cet événement régional.

10_ Conférence La protection sociale des Français à Singapour.

17_ Conférence retraite Asie : information sur les droits à la retraite dans la région.



Une gouvernance des Français établis à l'étranger

La CFE bénéficie d'une gouvernance attentive à la diversité des parcours et des territoires où vivent ses assurés.

En 2025, la gouvernance de la Caisse des Français de l'étranger a évolué avec l'arrivée de trois nouveaux administrateurs au sein du conseil d'administration. Deux d'entre eux représentent les assurés : Nicolas Giuliani, élu du Chili, et Corinne Ribert, résidant au Gabon. Florian Bohème, élu au Cambodge et président de la commission des affaires sociales de l'Assemblée des Français de l'étranger (AFE), a également rejoint le conseil. Très impliqué dans les travaux des Assises de la protection sociale des Français de l'étranger, il occupe désormais la fonction de deuxième vice-président de la CFE.

Ces nominations renforcent l'**ancrage international de la gouvernance de la Caisse, en intégrant des représentants issus de trois continents**. Elles témoignent de la volonté de la CFE de rester **à l'écoute des réalités vécues par les Français établis à l'étranger et de prendre en compte la diversité des situations d'expatriation**.

Bureau du conseil d'administration



Isabelle Frej
Présidente



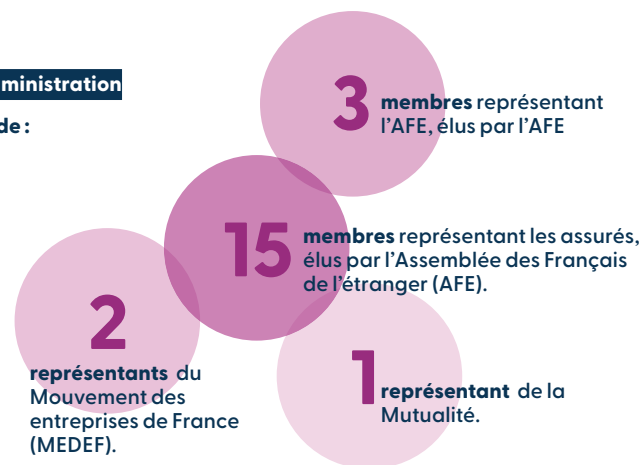
Gérard Sénac
Vice Président



Florian Bohème
Vice Président

Le Conseil d'administration

Il est composé de :



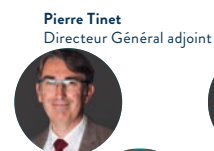
Participent aussi aux séances du conseil d'administration :



Equipe de direction



Eric Pavy
Directeur Général



Pierre Tinet
Directeur Général adjoint



Carole Abajas
Directrice comptable et financière



Séverine Brunaud
Directrice RH et logistique



Michael Herault
Directeur Système d'informations



Rachida Kaci
Directrice Marketing, développement et communication



Michael Mougammadoussane
Directeur de la coordination et du pilotage de la transformation



Séverine Privé-Marmet
Prestations et satisfaction du client

Le conseil d'administration pleinement impliqué dans la mission IGAS - IGF

En 2025, la Caisse des Français de l'étranger a fait l'objet d'une mission menée conjointement par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et l'Inspection générale des finances (IGF). Le conseil d'administration s'est fortement impliqué dans cette mission, à travers plusieurs auditions et échanges approfondis avec les équipes d'inspection.

La mission répondait à une commande des ministères concernés (Budget, Santé et Comptes publics). Elle portait sur **une « Évaluation du modèle économique de la Caisse des Français de l'étranger »**. La mission devait déterminer si la CFE disposait de moyens suffisants pour assurer son équilibre budgétaire et si une réforme structurelle était requise.

Les recommandations de la mission IGAS-IGF répondent à la commande publique. Le conseil d'administration s'est fortement impliqué dans cette mission, à travers plusieurs auditions et échanges approfondis avec les équipes d'inspection.

La mission a par ailleurs consulté de nombreux **acteurs de l'écosystème** de la CFE : partenaires, élus et représentants des Français de l'étranger.

Plusieurs orientations structurantes se dessinent déjà : **rééquilibrer sur plusieurs**

années les cotisations des contrats santé déficitaires, renforcer la relation avec les assurés, accélérer la digitalisation des processus tout en maintenant un contact humain de qualité, et poursuivre les efforts de maîtrise des coûts de gestion.

Pour le conseil d'administration, ces évolutions devront également s'accompagner d'une réflexion sur les moyens nécessaires pour assurer durablement les missions de service public confiées à la CFE.



La
CFE
sur tous les
CONTINENTS

3



Turquie, Istanbul
Latitude : 41.00527
Longitude : 28.97696

La CFE à votre rencontre

Dans un contexte où les mobilités internationales évoluent depuis la crise sanitaire, la Caisse des Français de l'étranger renforce son implantation dans les pays où elle est présente.



Lorsqu'on prend le temps d'expliquer le fonctionnement de la CFE et la logique de la protection sociale française, les retours sont très positifs. Beaucoup d'expatriés réalisent alors que la CFE constitue une solution incontournable pour sécuriser leur parcours à l'étranger.

Rachida Kaci, directrice marketing de la CFE

Nos déplacements dans le monde : Amérique, Asie, Europe

Inscrits conférences :

738

Inscrits permanences :

247

Les analyses menées par la CFE montrent que l'expatriation n'a pas encore retrouvé son niveau d'avant la pandémie de Covid-19. Si les départs repartent à la hausse en Europe ou dans certains pays jugés plus stables, comme en Afrique ou au Maghreb, d'autres régions, notamment en Asie, connaissent un ralentissement. Dans ce contexte, la CFE développe des actions d'information et d'accompagnement afin d'aider les Français à mieux préparer leur projet d'expatriation. Cette démarche repose notamment sur un travail d'analyse et d'écoute des expatriés. Le baromètre de l'expatriation permet ainsi de mieux comprendre leurs attentes et leurs préoccupations. Il confirme qu'un projet d'expatriation insuffisamment préparé peut

fragiliser l'ensemble du parcours à l'étranger, notamment en matière de protection sociale.

Au plus près des Français de l'étranger

Au-delà de la préparation au départ, la CFE intensifie également sa présence dans les pays où elle est présente, au plus près des Français établis à l'étranger.

En 2025, la CFE a poursuivi l'organisation de déplacements dans les principaux bassins d'expatriation, tels que les USA, le Royaume-Uni, le Maroc, les Emirats arabes unis ou Singapour. Ces missions permettent d'aller à la rencontre des expatriés, mais aussi des réseaux consulaires, des élus des Français de

l'étranger et des partenaires locaux. En 2026, ce dispositif sera étendu avec l'ambition de poursuivre cette dynamique de proximité et d'échanges de qualité.

Ces rencontres confirment l'intérêt des expatriés pour l'offre de la CFE. Les échanges directs permettent souvent de mieux expliquer le fonctionnement de la protection sociale française et les spécificités du modèle proposé par la CFE.

Présente partout dans le monde et accessible à tous les profils d'expatriés, la CFE constitue en effet une solution singulière dans le paysage de l'assurance internationale. Cette dimension universelle reste l'un de ses principaux atouts, souvent salué par les expatriés eux-mêmes.

La maison de l'expatriation :

un lieu dédié à l'accompagnement des Français à l'international

Située au cœur de Paris, la Maison de l'expatriation répond à une demande croissante des Français souhaitant être accompagnés dans leur projet de mobilité internationale.

La Maison de l'expatriation propose aux visiteurs un espace dédié à la préparation de leur départ à l'étranger. Les futurs expatriés peuvent y trouver des ressources documentaires, bénéficier de rendez-vous d'accompagnement personnalisés, échanger avec des experts ou encore participer à des conférences et ateliers consacrés aux enjeux de la mobilité internationale. L'ambition de la Maison de l'expatriation est d'en faire un véritable lieu de référence pour les Français préparant leur expatriation, favorisant les échanges entre experts, partenaires et futurs expatriés.

Une programmation thématique pour mieux préparer son expatriation

En 2025, la Maison de l'expatriation a poursuivi son développement en proposant une programmation riche d'événements et de rencontres. Parmi les temps forts de l'année figurait l'opération « 9 semaines pour

explorer le monde », organisée du 14 mai au 17 juillet 2025. Cette série de rencontres thématiques a permis de mettre à l'honneur plusieurs destinations majeures de l'expatriation française : le Royaume-Uni, les pays de l'ASEAN, le Canada, les États-Unis, les Émirats arabes unis, l'Australie ainsi que l'Asie du Nord, par exemple. Chaque semaine était consacrée à un pays ou à une région, avec pour objectif d'en présenter les spécificités administratives, économiques, sociales et culturelles.

Un espace d'échanges au service des Français de l'étranger.

Au-delà de ces événements thématiques, la Maison de l'expatriation constitue un véritable guichet d'information pour les Français souhaitant s'installer à l'étranger. Des rendez-vous d'information sont proposés tout au long de l'année, en présentiel ou à distance, permettant d'accompagner les visiteurs dans leurs démarches et de

répondre à leurs interrogations.

La CFE organise également régulièrement des conférences d'information, notamment sur les questions de protection sociale, de santé ou de retraite à l'étranger, ainsi que sur certaines destinations particulièrement prisées par les expatriés, comme le Canada, le Royaume-Uni, l'Asie ou encore les États-Unis.

Plusieurs personnalités institutionnelles ont également participé à ces rencontres, dont

CHIFFRES CLÉS



2024

lancement de la Maison de l'expatriation

2025

9

semaines thématiques organisées dans le cadre de l'opération « 9 semaines pour explorer le monde »

10

conférences animées par la CFE sur les thématiques de la santé, de la retraite et de la protection sociale à l'étranger

Éléonore Caroit, Ministre déléguée auprès du ministre de l'Europe et des Affaires étrangères, chargée de la Francophonie, des Partenariats internationaux et des Français de l'étranger venue échanger avec les participants autour des enjeux liés à la mobilité internationale des Français. À travers la Maison de l'expatriation, la CFE renforce ainsi sa visibilité auprès des futurs expatriés et affirme son rôle d'acteur clé de la protection sociale des Français de l'étranger, tout en contribuant à mieux informer et accompagner celles et ceux qui envisagent une vie à l'international.

Le téléthon des Français de l'étranger : une mobilisation solidaire renouvelée

Pour la 12^e année consécutive, la CFE s'est mobilisée aux côtés du Téléthon, organisé les 5 et 6 décembre 2025. Ce rendez-vous annuel est un moment fort de solidarité, permettant de soutenir la recherche sur les maladies génétiques rares et d'accompagner les familles concernées.

Fidèle à nos valeurs d'entraide et d'engagement, la CFE a souhaité prendre part à cet élan collectif en mobilisant ses collaborateurs et en relayant largement l'événement auprès de ses adhérents et partenaires.

Une mobilisation collective des collaborateurs

Dans ce cadre, le service communication de la CFE a proposé aux équipes de participer à un challenge interentreprises organisé sur l'application SPART, du 17 novembre au 14 décembre 2025. Cette initiative a permis de conjuguer activité physique, esprit d'équipe et engagement solidaire. Accessible à tous, sportifs ou non,

l'application invite chacun à intégrer davantage de mouvement dans son quotidien : privilégier les escaliers, prolonger une promenade, courir... Autant de gestes simples qui, cumulés, contribuent à faire progresser son équipe dans le classement. Sous le nom « CFE en mouvement », de nombreux collaborateurs ont ainsi relevé le défi, dans une ambiance conviviale et fédératrice. Au-delà de la performance sportive, ce challenge a surtout permis de renforcer la cohésion entre collègues tout en soutenant une cause majeure de santé publique. Grâce à l'engagement de ses participants, l'équipe « CFE en mouvement » s'est hissée à une très belle 19^e place au classement du challenge interentreprises, un résultat salué par l'ensemble des équipes.

CHIFFRES CLÉS



12^e

année de
mobilisation de la
CFE aux côtés du
Téléthon

17 nov /14 déc

participation au challenge
interentreprises
sur l'application SPART

19^e

place pour
l'équipe « CFE
en mouvement

83 504 259 €

collectés au total lors du Téléthon 2025

Sensibiliser et relayer la mobilisation

Parallèlement à cette participation collective, la CFE a également contribué à la visibilité du Téléthon auprès de ses adhérents. Plusieurs publications ont ainsi été diffusées sur les réseaux sociaux afin d'informer et de sensibiliser les Français de

l'étranger à cet événement majeur de solidarité.

À travers ces actions, la CFE réaffirme son attachement aux initiatives solidaires et sa volonté de soutenir, à son échelle, les actions menées en faveur de la recherche et de l'accompagnement des personnes touchées par des maladies rares.



La
CFE
à l'écoute de ses
ASSURÉS

4



New York, Etats-Unis
Latitude 40.712784
Longitude -74.005941

Un espace en ligne adapté à chacun

En 2025, la Caisse des Français de l'étranger a franchi une nouvelle étape dans la modernisation de ses services numériques avec le lancement en mai 2025 de nouveaux espaces personnels en ligne.

Désormais, chaque ayant droit âgé de plus de 16 ans peut disposer de son propre espace personnel, indépendamment du titulaire du contrat. Cette évolution permet d'adapter les services à la situation de chacun et de faciliter le suivi des démarches individuelles. Au-delà de cet accès élargi, les nouveaux espaces personnels proposent davantage de fonctionnalités en ligne.

Les assurés peuvent toujours effectuer leurs démarches habituelles, comme le dépôt de feuilles de soins ou la demande de remboursement, mais ils disposent désormais de services supplémentaires. Ils peuvent notamment modifier leurs coordonnées bancaires, déclarer leurs ressources annuelles, consulter leurs attestations ou demander un relevé de carrière, directement depuis leur compte.

Ces nouveaux outils renforcent également l'autonomie des utilisateurs. Grâce à un suivi en ligne des demandes, à des alertes personnalisées et à une messagerie intégrée,

les échanges avec la CFE deviennent plus fluides et plus rapides. Les espaces personnels permettent aussi de diffuser des messages d'information et de prévention ciblés, adaptés au profil des assurés.

Une expérience personnalisée et sécurisée

La sécurité des données a également été renforcée. La connexion repose désormais sur un système de double authentification : après avoir saisi leur identifiant et leur mot de passe, les utilisateurs reçoivent un code de validation sur leur adresse électronique. Ce dispositif, désormais largement répandu sur les services traitant des données sensibles, garantit un niveau de protection renforcé.

En 2026, la CFE prévoit notamment d'étendre la double authentification à l'application mobile et de développer de nouveaux espaces en ligne dédiés aux entreprises et aux partenaires, afin d'offrir à l'ensemble de ses publics une relation numérique toujours plus fluide et sécurisée.

“ Avec ces nouveaux espaces personnels, nous avons voulu offrir des services plus adaptés à la situation de chaque assuré et renforcer leur autonomie dans le suivi de leurs démarches. ”

Alexandra Lannoix,
responsable du service
Études et pilotage (DSI)



CE QUI CHANGE POUR LES ASSURÉS

- Un espace personnel pour chaque bénéficiaire. Les ayants droit de plus de 16 ans disposent désormais de leur propre compte en ligne, indépendant du titulaire du contrat.
- Davantage de démarches accessibles en ligne afin de répondre aux obligations légales liées à la CNIL. Modification des coordonnées bancaires, déclaration des ressources annuelles, demande de relevé de carrière ou génération d'attestations sont disponibles directement depuis l'espace personnel.
- Un suivi plus simple et plus interactif. Messagerie intégrée, suivi des demandes et alertes personnalisées permettent de mieux suivre les démarches en cours et d'échanger plus facilement avec la CFE.
- Une sécurité renforcée des données. La connexion repose désormais sur un système de double authentification, garantissant une meilleure protection des informations personnelles et bancaires.

Notre priorité : votre satisfaction



Interview Rachida Kaci

Que révèle l'étude de marché entreprises menée par la CFE en 2025 ?

Rachida Kaci : "L'expatriation a profondément évolué ces dernières années. Lorsque la CFE a été créée en 1978, elle accompagnait principalement les entreprises françaises qui envoyaient leurs salariés à l'étranger. Pendant longtemps, ce segment constituait le cœur de notre portefeuille. La situation est très différente aujourd'hui.

Les entreprises expatriant des salariés français sont moins nombreuses et les formes d'expatriation ont changé. Les grandes entreprises du CAC 40 continuent d'expatrier, notamment parce qu'elles disposent de filiales à l'étranger. Mais les PME et les ETI s'internationalisent autrement : portage salarial, télétravail, contrats locaux ou hybrides. Dans ce contexte, les entreprises cherchent souvent à limiter leurs coûts et privilégient les dispositifs relevant du droit local. Le sujet de la protection sociale devient donc de plus en plus une responsabilité individuelle pour l'expatrié lui-même."

Pourquoi était-il important pour la CFE de mener cette étude ?

Rachida Kaci : "Nous avons besoin de mieux comprendre les nouvelles dynamiques de l'expatriation. Pendant longtemps, les contrats collectifs représentaient la majorité de notre portefeuille. Aujourd'hui, la tendance s'est inversée : les adhésions individuelles sont

devenues largement majoritaires.

L'étude s'est appuyée sur une analyse documentaire approfondie, fondée sur nos données internes, sur les implantations d'entreprises françaises à l'étranger et sur l'évolution des conventions bilatérales de sécurité sociale. Depuis quarante-cinq ans, de nombreux pays ont développé leur propre système de protection sociale et la France signe de plus en plus d'accords bilatéraux. Nous avons également mené une enquête qualitative auprès d'entreprises afin de mieux comprendre leurs attentes et leurs pratiques."

Quels enseignements la CFE en tire-t-elle ?

Rachida Kaci : "Nous avons mis en place un plan d'action qui vise à adapter progressivement nos offres et nos services aux nouvelles réalités de l'expatriation. Plusieurs pistes sont à l'étude : renforcer certaines offres en partenariat avec des acteurs complémentaires, adapter les tarifications à certaines zones géographiques ou proposer de nouveaux services répondant à des besoins émergents. Ces évolutions devront bien sûr être examinées avec notre conseil d'administration et nos tutelles, dans le respect du cadre fixé par la sécurité sociale. Mais un point reste fondamental : garantir un service de base solide, avec des réponses rapides et de qualité pour nos assurés."

Notre priorité est claire : offrir à nos adhérents une expérience simple, lisible et de qualité. //

Rachida Kaci, directrice marketing de la CFE



LA SATISFACTION CLIENT AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

L'enquête de satisfaction réalisée en 2025 montre un niveau global de satisfaction correct, avec une note moyenne de 3 sur 5. Les progrès réalisés ces dernières années sont reconnus par les assurés, en particulier sur les délais de traitement : les remboursements sont plus rapides et les temps d'attente au téléphone ou pour obtenir une réponse par mail ont sensiblement diminué.

L'étude met toutefois en évidence des attentes croissantes en matière de qualité et de clarté des réponses apportées. Les adhérents expriment un besoin de simplicité et de lisibilité dans leurs échanges avec la CFE. Elle révèle également des attentes différenciées selon les profils : les adhérents de longue date se déclarent très satisfaits, tandis que les expatriés plus jeunes ou récemment installés à l'étranger se montrent plus exigeants, à l'image des nouvelles pratiques de service.

Les enseignements de cette enquête alimentent directement le projet « relation client » de la CFE. L'objectif est d'améliorer encore la qualité des interactions avec les assurés et de mieux les accompagner dans leurs démarches. Certaines évolutions ont déjà été engagées, notamment pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises, avec la mise en place d'un accompagnement dédié.

Pour 2026, la CFE souhaite aller plus loin en plaçant pleinement l'assuré au cœur de son action. L'ambition est non seulement de répondre aux demandes des clients, mais aussi d'anticiper leurs attentes afin de leur offrir une expérience plus fluide, plus lisible et plus satisfaisante.

Des **services** & des **garanties** qui s'adaptent à vos besoins



Revalorisation des garanties au 1^{er} juillet 2025

Nos garanties santé évoluent chaque année en suivant l'évolution des prises en charge de la sécurité sociale française. Des revalorisations sont ainsi intervenues en avril 2025 et la grille des garanties a été actualisée.

Afin de satisfaire une demande posée dans certains pays où le taux de prise en charge du Tiers payant hospitalier est inférieur à 100 % et où les tarifs pratiqués par les hôpitaux du pays sont très hétérogènes, le conseil d'administration a décidé d'autoriser à titre expérimental pour 1 an, pour les assurés éligibles au TPH, une prise en charge à 100 % par VYV si l'assuré fait l'avance des frais mais que le coût de son hospitalisation pour la CFE est inférieur à celui de la proposition de VYV dans son réseau. Cette mesure a été mise en place au cours du premier semestre 2025, en coordination avec VYV IA. Elle concerne notamment la Thaïlande et le Liban.

Par ailleurs, au regard du déséquilibre persistant des « contrats ex » antérieurs à la réforme de la CFE (11,5 M€ de pertes en 2024, hors frais de gestion), qui ne peut être porté par l'ensemble des autres assurés, il a été décidé de supprimer le service de Tiers payant hospitalier pour ces contrats au 1^{er} juillet 2025.

À cette occasion, il est rappelé que les téléconsultations médicales sont prises en charge par la CFE, sur la base de remboursement d'une consultation ordinaire. Ces téléconsultations peuvent être effectuées avec un médecin à l'étranger ou en France (sous réserve que votre contrat vous couvre sur ces deux zones).



LA CFE À VOTRE ÉCOUTE POUR AMÉLIORER SON SERVICE

Comme l'année dernière, nous avons interrogé nos adhérents particuliers et entreprises quant à leur niveau de satisfaction sur le service offert par la CFE. Près de 2 000 répondants nous ont aidés à identifier ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré. Par rapport à 2024, l'indice de satisfaction globale a légèrement baissé, il est de 2,95 pour les assurés et de 3,21 pour les entreprises, en baisse également, notamment pour les entreprises qui ne bénéficient pas du service VIP. Les personnes interrogées reconnaissent les atouts de la CFE, notamment la continuité des droits avec le système de sécurité sociale, et notent une amélioration des délais de remboursement. Cependant, les attentes demeurent sur le niveau des remboursements et surtout les interactions avec la caisse : délai de réponses aux sollicitations ou facilité à joindre les services.



ÉVOLUTION DES COTISATIONS DES CONTRATS SANTÉ AU 1^{ER} AVRIL 2025

Comme chaque année, au regard de l'obligation réglementaire d'équilibre de la CFE, le conseil d'administration de décembre 2024 a examiné les montants de prestations payées et cotisations encaissées pour actualiser les cotisations des contrats santé. Si l'on constate une amélioration de l'équilibre des contrats, les paiements de prestations restent dynamiques sur 2024 (estimation à +11 %), ce qui conduit à revaloriser les cotisations pour poursuivre le rapprochement cotisations/prestations.

Des partenariats pour la prévention



Accompagner les assurés hospitalisés

Deux partenariats majeurs ont été mobilisés dans le cadre de la politique de prévention de la CFE : le partenariat avec la Fédération des Maisons d'accueil hospitalières (FMAH) poursuivi depuis 2008 et un nouveau partenariat avec le réseau Aloïs.

La CFE a renouvelé en 2025 son partenariat avec la Fédération des maisons d'accueil hospitalières (FMAH), engagé depuis 2008. Ce partenariat permet aux expatriés de bénéficier d'un hébergement à proximité des établissements de soins, à un tarif encadré (environ 30 à 40 euros par nuit), tout en profitant d'un accompagnement humain et solidaire. Pour de nombreux patients ou familles éloignés de leurs proches, ces structures constituent un soutien précieux dans des moments souvent difficiles.

Les maisons d'accueil hospitalières, animées par des bénévoles, proposent un hébergement à proximité des hôpitaux pour les patients ou leurs accompagnants,

notamment lorsqu'une hospitalisation prolongée ou un suivi médical régulier nécessite de rester sur place. Présentes dans une quarantaine de sites en métropole et dans les outre-mer, ces structures offrent un environnement d'accueil et de soutien pour les familles. La CFE peut également accorder, après étude du dossier, une aide financière pour réduire le reste à charge.

En 2025, le renouvellement de la convention a permis de relancer la visibilité du dispositif, notamment grâce à une communication renforcée auprès des assurés. Les demandes d'information ont augmenté, notamment pour des séjours en Île-de-France ou à La Réunion, deux zones particulièrement sollicitées.

Les maisons d'accueil hospitalières offrent un véritable soutien aux patients et à leurs familles, en leur permettant de rester proches des lieux de soins dans des conditions accessibles et humaines.

Pauline Idelot, assistante du service Action sanitaire et sociale prévention





Dépister plus tôt les troubles neurocognitifs avec le réseau Aloïs

En 2025, la CFE a engagé un nouveau partenariat avec le réseau Aloïs, association spécialisée dans le dépistage et la prise en charge des troubles neurocognitifs. L'objectif est de favoriser un diagnostic précoce auprès des assurés, afin de mieux prévenir l'évolution de ces pathologies et d'améliorer la prise en charge. Le dépistage précoce permet d'améliorer la prise en charge des maladies neurocognitives et de mieux accompagner les patients comme leurs proches. En cas de diagnostic positif, les assurés sont orientés vers des solutions de suivi et les soins peuvent être pris en charge par la CFE selon les garanties du contrat.

Dans le cadre de cette expérimentation, la CFE a proposé à un panel d'adhérents âgés de 50 à 70 ans résidant au Maroc, en Tunisie

et au Sénégal de bénéficier d'une téléconsultation gratuite avec un médecin du réseau Aloïs. Les consultations, réalisées à distance, permettent d'identifier d'éventuels troubles cognitifs et d'orienter les assurés vers un suivi adapté. Au total, 5 000 assurés ont été invités à participer à l'expérimentation. À l'automne 2025, le réseau Aloïs avait réalisé 98 téléconsultations, à la suite de 130 contacts établis avec les personnes ciblées. Forte de ces premiers résultats, la CFE prévoit de poursuivre et d'élargir le dispositif en 2026, avec une tranche d'âge étendue de 40 à 85 ans et de nouveaux pays participants, dont la Côte d'Ivoire, l'île Maurice et le Cambodge.

 Aloïs



LA PRÉVENTION EN CHIFFRES

40

maisons d'accueil hospitalières partenaires en métropole et dans les outre-mer

5000

assurés invités à un dépistage des troubles neurocognitifs

98

téléconsultations réalisées dans le cadre de cette expérimentation

La
CFE
une caisse
CONSOLIDÉE

5



Paris, France
Latitude 48.856614
Longitude 2.3522219

Une feuille de route pour consolider le modèle de la CFE

La mission menée par l'IGAS et l'IGF en 2025 a salué les progrès réalisés par la CFE depuis la réforme de 2018. Les inspecteurs ont notamment relevé les efforts engagés pour améliorer la qualité du service rendu aux assurés, ainsi que les mesures prises pour ajuster certaines cotisations. Ces évolutions ont permis à la CFE de renforcer sa performance opérationnelle, notamment à travers la réduction des délais de remboursement et la modernisation progressive de ses services.

Des recommandations pour rétablir l'équilibre financier

L'analyse menée par l'IGAS et l'IGF met toutefois en évidence la nécessité de consolider durablement le modèle économique de la CFE. La mission recommande en particulier de rétablir la rentabilité financière de la Caisse en ajustant certaines cotisations individuelles et en réformant les contrats EX, aujourd'hui très déficitaires. Cette évolution nécessiterait une réforme législative, dont la mise en œuvre relève de la décision des pouvoirs publics.

Le rapport souligne également l'importance de renforcer l'équité entre les assurés. Il préconise notamment une réforme du dispositif de catégorie aidée, en tenant davantage compte du pouvoir d'achat dans les pays de résidence des adhérents pour fixer les seuils de ressources. Dans la même logique, la mission propose d'introduire un

mécanisme de majoration du coût d'adhésion en cas d'entrée tardive dans le dispositif, par exemple après 45 ans.

Enfin, les inspecteurs recommandent de poursuivre les efforts engagés pour améliorer la performance globale de l'organisme, notamment en renforçant la relation client et en maîtrisant les coûts de gestion.

Des actions déjà engagées

La direction de la CFE partage largement les conclusions de la mission et a engagé plusieurs actions relevant de son champ d'intervention.

Le conseil d'administration a ainsi soutenu les orientations proposées en votant une revalorisation progressive des cotisations, applicable à partir de 2026, afin de

contribuer au rééquilibrage financier. Parallèlement, un chantier de réorganisation de la relation client a été lancée afin d'améliorer encore la qualité des échanges avec les assurés. Certaines recommandations relèvent toutefois directement de la décision des autorités de tutelle. C'est notamment le cas de la réforme des contrats EX, de l'évolution du dispositif de catégorie aidée, des modalités d'adhésion tardive ou encore de certaines évolutions de gouvernance. Ces sujets sont actuellement à l'étude au niveau ministériel.

Une contribution à la future convention avec l'État

Les travaux de la mission IGAS-IGF interviennent à un moment charnière pour la

CFE, alors que s'engage la préparation de la prochaine convention de partenariat entre l'État et la CFE. Les recommandations issues de l'audit nourriront directement les réflexions en cours et devraient se traduire par plusieurs orientations structurantes : renforcement de la relation client, accélération de la digitalisation des processus, tout en maintenant des échanges directs avec les assurés et poursuite des efforts de maîtrise des coûts de gestion.

Cette feuille de route constitue ainsi un cadre de référence pour accompagner la transformation de la CFE et garantir la pérennité de son modèle au service des Français établis à l'étranger.



Cap 2025 : notre projet d'entreprise

CAP 2025, le projet d'entreprise de la CFE, touche à sa fin. Avant de lancer son nouveau projet d'entreprise, qui s'inscrira dans la continuité des orientations stratégiques définies par le conseil d'administration et déclinées dans la convention de partenariat avec l'État, Michel Mougammadoussane fait le point sur l'avancement des projets et des actions réalisées.



Entretien Michel Mougammadoussane

Quel bilan faites-vous du projet d'entreprise CAP 2025 ?

"La priorité a été donnée à notre activité « cœur », c'est-à-dire le remboursement des soins. Sur ce point, les progrès ont été très significatifs. Le délai moyen de remboursement des soins étrangers déposés en ligne est aujourd'hui inférieur à cinq jours. En 2022, il était encore d'environ quatorze jours : il a donc été quasiment divisé par trois en quatre ans.

Nous avons également modernisé plusieurs services destinés à nos assurés, comme l'introduction de nouveaux moyens de paiement, par exemple Amex ou PayPal, et la refonte des espaces personnels individuels. Enfin, un effort particulier a été mené sur la communication interne afin de mieux associer les collaborateurs à ces transformations."

Quels axes ont le plus progressé durant cette période ?

"Du point de vue des assurés, deux avancées sont particulièrement visibles : l'amélioration des délais de traitement et la modernisation des espaces personnels.

Du point de vue interne, les résultats du baromètre social institutionnel montrent également une progression nette. Les indicateurs liés à l'avenir professionnel, au développement des compétences et à l'information ont fortement progressé.

La communication interne a notamment été renforcée grâce à la mise en place d'un nouvel intranet, qui s'est rapidement imposé comme un canal central de diffusion de l'information. Les collaborateurs ont désormais un accès plus régulier aux actualités internes et peuvent également suivre les communications externes de la CFE, par exemple via un « mur des réseaux sociaux ». Cela permet de mieux relier les enjeux stratégiques aux actions quotidiennes : productivité, délais de traitement et satisfaction des assurés."



Quelles sont les dernières étapes du projet CAP 2025 ?

"CAP 2025 a été prolongé d'un an, à périmètre identique, afin de tenir compte du calendrier de la convention avec l'État. Cette année supplémentaire va nous permettre de consolider certains fondamentaux dans une logique d'amélioration continue : optimisation des règles et des processus internes, élargissement de certains services, comme la refonte des espaces personnels entreprises, ou encore réflexion sur l'évolution de nos interactions avec les assurés. Ces travaux alimenteront directement la préparation de la prochaine convention de partenariat avec l'État."

Quels sujets disposent encore de marges de progression ?

"Même si les résultats sont globalement positifs, certains points restent perfectibles. C'est notamment le cas de la relation client. Les enquêtes de satisfaction montrent que l'indice global reste stable, autour de 3 sur 5. Les délais de traitement se sont nettement améliorés, mais les assurés expriment encore des attentes concernant la qualité des réponses et la facilité à nous contacter. L'amélioration de la relation client constitue donc un axe important pour les prochaines années."

Préparez-vous déjà le prochain projet d'entreprise ?

"Oui, cette réflexion est déjà engagée. Malgré les progrès réalisés sur le plan opérationnel, la performance économique de la CFE s'est dégradée sur la période. Dans ce contexte, une mission d'audit menée par l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS) et l'Inspection générale des finances (IGF) a formulé plusieurs recommandations visant à rétablir la pérennité financière de la CFE. La prochaine convention de partenariat État-CFE, prévue pour la période 2027-2030, aura notamment pour objectif de mettre en œuvre ces recommandations."

Quelles seront les prochaines étapes ?

"La construction de cette convention suivra plusieurs phases. Après une étape de cadrage avec la tutelle et le bureau du conseil d'administration au premier trimestre 2026, les orientations stratégiques seront formalisées et validées au cours du deuxième trimestre. La convention de partenariat sera ensuite élaborée au second semestre 2026, pour une validation prévue en fin d'année. Elle servira de base au prochain projet d'entreprise, qui sera décliné à partir de 2027 et qui prolongera la dynamique engagée avec CAP 2025."

De nouveaux outils pour gérer les RH

En 2025, la direction des ressources humaines et de la logistique (DRHL) de la CFE a franchi une nouvelle étape dans la modernisation de ses pratiques RH avec la mise en place de l'outil Javelo pour la gestion des entretiens annuels d'évaluation et d'accompagnement (EAEA).

Avec la mise en place de Javelo, la CFE poursuit la modernisation de ses pratiques RH et renforce la qualité du dialogue entre managers et collaborateurs. En facilitant la préparation des entretiens, en structurant les échanges et en donnant une place plus active au salarié dans l'évaluation de son parcours, cet outil contribue à faire de l'entretien professionnel un véritable moment d'échange et de construction du parcours professionnel.

Un outil simple et structurant

Javelo permet de centraliser l'ensemble des questionnaires d'entretien directement dans la plateforme, au lieu de les réaliser sur Excel. Cette solution dédiée permet de structurer les échanges entre managers et salariés et de faciliter la préparation des entretiens avant la rencontre. Durant cette phase de préparation, les deux parties travaillent indépendamment sur le questionnaire. Les réponses saisies constituent ensuite la base de discussion lors de l'entretien, permettant d'identifier les points d'accord, les éventuels écarts de perception et les axes d'amélioration.

Avant son déploiement global, l'outil a été testé en 2025 au sein de plusieurs services, notamment les équipes RH, logistique/maintenance et courrier, permettant de réaliser une quinzaine d'entretiens. Le projet a été mené en collaboration avec un prestataire externe, avec l'appui d'un collaborateur de la DSI et de deux personnes du service RH. Les premiers retours ont confirmé la simplicité d'utilisation de l'outil, tout en mettant en évidence quelques ajustements techniques ou fonctionnalités à améliorer, en cours de traitement avec l'éditeur.

Un accompagnement des managers et des équipes

Afin de faciliter l'appropriation de cet outil par les collaborateurs, la DRHL a mis en place plusieurs dispositifs d'accompagnement. Un kiosque de présentation a été organisé pour présenter la plateforme aux managers et aux salariés. Une FAQ détaillée a également été diffusée afin de répondre aux questions les plus fréquentes sur le

L'objectif est de moderniser notre façon de faire les entretiens et de faciliter à la fois le travail des managers et celui des salariés. L'outil donne davantage la main au salarié dans la préparation de son entretien et permet un vrai échange.

Séverine Brunaud, directrice des ressources humaines et de la logistique

fonctionnement de l'outil, notamment sur la préparation des entretiens, la validation des questionnaires ou encore l'évaluation des compétences et des formations. Pendant la première campagne d'utilisation, une permanence téléphonique et physique a également été mise en place afin d'accompagner les utilisateurs en cas de difficulté.

À partir de 2026, Javelo sera déployé à l'ensemble de l'entreprise et concernera plus de 200 collaborateurs. Au-delà des entretiens annuels d'évaluation, l'outil pourra également être utilisé pour d'autres types d'entretiens RH, comme les entretiens professionnels, les entretiens de fin de période d'essai, les entretiens de fin de CDD ou encore les entretiens de mi-parcours. Cette centralisation permettra de mieux structurer le suivi des parcours professionnels et de faciliter le pilotage des ressources humaines.



JAVELO EN 4 POINTS

- 1. Une préparation simplifiée**
Les managers et les salariés préparent leur entretien directement dans l'outil en répondant chacun de leur côté au questionnaire. Les réponses constituent la base de discussion lors de l'entretien.
- 2. Un échange plus structuré**
Les réponses sont mises en commun au moment de l'entretien, ce qui permet d'identifier les points d'accord, les éventuels écarts de perception et les axes d'amélioration.
- 3. Un suivi des compétences et des formations**
L'outil permet également d'évaluer les compétences, de suivre les objectifs et d'identifier les besoins en formation, qui sont programmés pour l'année suivante.
- 4. Un outil RH centralisé**
Javelo sera utilisé pour plusieurs types d'entretiens : entretiens annuels d'évaluation, entretiens professionnels, entretiens de fin de période d'essai, de fin de CDD ou encore entretiens de mi-parcours.

Des initiatives concrètes pour l'inclusion et le bien-être au travail

En 2025, la Caisse des Français de l'étranger a poursuivi le déploiement de sa démarche QVCT et de sa politique RSE en menant des actions concrètes pour sensibiliser les équipes à l'inclusion des personnes en situation de handicap, prévenir les risques psychosociaux et moderniser les espaces de travail.



Handicap : sensibiliser et favoriser l'inclusion

En 2025, plusieurs initiatives ont permis de sensibiliser les collaborateurs et de favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap. La Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) a constitué un moment fort de mobilisation. À cette occasion, un blind test musical consacré à des artistes en situation de handicap a rassemblé 62 collaborateurs autour d'une activité à la fois ludique et pédagogique.

La CFE a également participé au dispositif national DuoDay, qui permet à des personnes en situation de handicap de découvrir l'entreprise le temps d'une journée. Deux

participants ont ainsi été accueillies au sein de différents services afin de mieux comprendre les métiers de la CFE. Cette initiative a été saluée par les participantes comme par les équipes qui les ont accompagnées.

Par ailleurs, la participation à un forum recrutement handicap organisé par l'UCANSS a permis d'aboutir au recrutement d'une personne en situation de handicap, illustrant la volonté de la CFE d'aller au-delà de la sensibilisation pour agir concrètement en faveur de l'inclusion.



Prévenir les risques et renforcer le dialogue

La qualité de vie au travail passe également par une attention particulière portée à la prévention des risques psychosociaux. En 2025, la CFE a poursuivi le déploiement d'outils permettant d'identifier et d'analyser certaines situations de travail afin d'en tirer des enseignements pour l'organisation. Une commission dédiée à l'analyse des risques psychosociaux (RPS) examine les situations rencontrées dans l'entreprise à partir de critères d'évaluation reconnus. L'objectif est de faire émerger des pistes d'amélioration concrètes et de partager les bonnes pratiques au sein de l'organisation.

Un dispositif de médiation interne a également été mis en place pour prévenir ou résoudre des situations de tension au sein des équipes. En 2025, trois médiations

individuelles et une médiation d'équipe ont été menées par le référent RSE, formé à la médiation interne, afin de restaurer le dialogue et d'apaiser les relations de travail. La CFE souhaite poursuivre cette dynamique en développant de nouvelles initiatives favorisant la coopération entre les équipes. Le projet « Vis ma vie », actuellement à l'étude, permettra par exemple à des collaborateurs volontaires de découvrir le travail d'un autre service afin de mieux comprendre les métiers de leurs collègues et de renforcer la collaboration interne.

Ces initiatives s'inscrivent dans une ambition claire : construire un environnement de travail toujours plus inclusif, collaboratif et durable, au service du bien-être des équipes et de la performance collective.

Les actions de sensibilisation sont essentielles, mais notre objectif est désormais d'aller plus loin en favorisant l'intégration durable de personnes en situation de handicap au sein de l'entreprise.

Romain Jarriau, responsable RSE et QVCT

Plusieurs travaux ont été réalisés en 2025 dans notre bâtiment historique afin d'améliorer le confort des collaborateurs. Nous avons rénové les salles de réunion et de formation et déployé des bureaux ergonomiques. Nous avons installé des revêtements acoustiques et thermiques performants et remplacé les éclairages par des pavés LED modulables. Dans le même esprit, les anciennes chaudières installées dans les années 1990 ont été remplacées par des chaudières à condensation de nouvelle génération, accompagnées d'un programme de calorifugeage des installations afin de limiter les pertes énergétiques. La modernisation du site se poursuivra en 2026 avec un programme plus ambitieux portant notamment sur l'isolation des façades et de la toiture, le remplacement des baies vitrées et la modernisation des systèmes de ventilation. L'objectif est d'améliorer la performance énergétique du site tout en offrant aux collaborateurs un environnement de travail plus confortable et plus moderne.

Johnny Goncalves,
services généraux



CHIFFRES CLÉS



Bien-être au travail

3

réunions du comité d'analyse des risques psychosociaux (RPS)

5

entretiens RPS menés dans le cadre de la prévention des situations de mal-être

3

médiations individuelles et 1 médiation d'équipe réalisées

1

baromètre social institutionnel organisé

1

Index égalité professionnelle femmes-hommes publié

Actions de sensibilisation et de cohésion

62

participants au blind test handicap organisé lors de la SEEPH

2

personnes en situation de handicap accueillies dans le cadre du DuoDay

22

participants à la course Octobre Rose

40

participants au challenge connecté interne



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

SIÈGE À RUBELLES

160, rue des Meuniers
CS 70238 Rubelles
77052 Melun Cedex
France
www.cfe.fr
Tél. +33 1 64 14 62 62