

Chers adhérents et adhérentes,

la Caisse des Français de l'Etranger et tous ses collaborateurs vous souhaitent une très belle année 2026 !

Découvrez dans cette lettre nos dernières actualités.



ÉDITO DE LA PRÉSIDENTE

Aujourd'hui, la Caisse fait preuve d'une **résilience et d'une performance** notables malgré les défis rencontrés.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'ensemble des équipes pour leur engagement et leur travail.

2025 : une année d'analyse et de préparation.

L'année 2025 a été dédiée à l'analyse approfondie des enjeux actuels et à la préparation stratégique de l'avenir, afin d'assurer la pérennité de l'institution.

2026 : l'année des fondations pour l'avenir.

En 2026, ma priorité sera de poser les bases solides pour les générations futures. Cela passera notamment par la signature d'une **nouvelle convention de partenariat avec l'État**, renforçant ainsi notre collaboration institutionnelle.

Collaboration avec les instances étatiques.

Étant placée sous la tutelle des ministères chargés de la Santé et du Budget, la Caisse travaille en étroite synergie avec l'État. Elle collabore également avec le Ministère chargé des Français de l'étranger, des parlementaires pour concevoir un **cadre législatif adapté à l'évolution du marché**. Je tiens ici à saluer le travail constructif de certains élus, dont les projets de loi ou les amendements sont essentiels pour **consolider les fondements de la Caisse et assurer sa pérennité**.

Engagement envers les assurés.

Ma mission reste inchangée : **être aux côtés des assurés**, en leur offrant un accompagnement de qualité, des solutions adaptées et une protection sociale renforcée.

Isabelle FREJ

SOMMAIRE

1- Nouveaux extranets clients : une bonne prise en main par les assurés et des compléments à l'étude pour 2026.

2- Enquêtes de satisfaction : résultat et lancement d'un projet d'amélioration de la relation client.

3- Des actions de prévention au profit de nos assurés : succès et poursuite du partenariat avec le réseau ALOIS.

4- La CFE engagée dans une démarche RSE.

5- Évolution des cotisations des contrats santé au 01/04/2026.

1 Nouveaux extranets clients : une bonne prise en main par les assurés et des compléments à l'étude pour 2026.

Depuis le printemps 2025, de nouveaux extranets clients sont proposés à tous nos assurés. Avec une ergonomie complètement revue, ils répondent à de nombreuses attentes, notamment :

- un espace personnel pour l'adhérent principal et pour chaque ayant droit de plus de 16 ans ;
- une messagerie intégrée dans l'espace personnel ;
- le suivi en temps réel des demandes ;
- des démarches en ligne comme la saisie d'un RIB, d'une adresse, une demande de mise en place de prélèvement automatique, ou une radiation ;
- le respect du Règlement général sur la protection des données (sécurisation des connexions, individualisation des espaces au sein d'un même foyer).

NB : pour les assurés concernés par le tiers payant hospitalier, la liste des établissements concernés figure dans les espaces personnels.

Ces espaces sont désormais bien pris en main par les adhérents, qui nous ont adressé pas moins de 700 000 **demandes de remboursement, d'adhésion, de changement de situation, de questions, etc. en 2025 !**

Courant 2026, nous proposerons également une **version anglophone** des espaces, à l'attention de nos bénéficiaires non francophones.

Par ailleurs, pour les entreprises mandataires et leurs gestionnaires de contrats, nous travaillons à la mise à disposition d'extranets repensés, mieux sécurisés et enrichis de nouveaux services.

Enquêtes de satisfaction : résultat et lancement d'un projet d'amélioration de la relation client

Comme chaque année, les retours clients étant essentiels à nos yeux, nous avons conduit une enquête de satisfaction auprès des adhérents particuliers et entreprises. Cette démarche permet de mener des réflexions pour améliorer notre offre et nos services, mais aussi de mieux cerner les attentes des clients.

En 2025, les indices de satisfaction globale sont stables, à 2.95/5 pour les particuliers et 3.21/5 pour les entreprises.

Dans le détail, les assurés plus âgés et plus anciens se révèlent plus satisfaits que les plus jeunes. Face à la **nette réduction des délais de remboursement** (délai moyen de remboursement des dépôts en ligne à 5 jours en 2025 contre 13 en 2022), les attentes sont désormais principalement centrées sur l'amélioration du service client, c'est-à-dire des interactions avec la Caisse.

Les entreprises, de leur côté, présentent d'ailleurs un indice de satisfaction nettement supérieur lorsqu'elles bénéficient de l'interlocution VIP mise en place à l'automne 2024 pour près de 120 grands comptes.

Pour répondre à cette attente de plus de proximité, d'interactivité et de fluidité dans le suivi des dossiers de nos adhérents, **la CFE travaille en permanence à améliorer sa relation client et prépare une réorganisation en 2026**.

Nous vous tiendrons informés de l'avancée de ce sujet !

3 Des actions de prévention au profit de nos assurés : succès et poursuite du partenariat avec le réseau ALOIS.

Comme annoncé il y a un an, la CFE a proposé en 2025 avec le réseau ALOIS mémoire, association française reconnue d'intérêt général, des diagnostics gratuits de troubles neurocognitifs à des assurés âgés de 50 à 70 ans au Maroc, en Tunisie et au Sénégal.

Cette expérimentation a permis de réaliser **98 téléconsultations de dépistage de troubles cognitifs, sans aucun frais pour nos adhérents**.

Forts de ce succès, nous avons décidé d'étudier avec ALOIS au cours des prochains mois les possibilités d'étendre cette expérimentation à de nouveaux pays et de nouvelles tranches d'âges.



La CFE engagée dans une démarche RSE.

Depuis 2024, la Caisse a engagé une politique RSE (responsabilité sociétale des entreprises) inclusive et ambitieuse.

Un focus particulier a été mis sur le **handicap** : communiquer et former notre personnel à la réalité du handicap et à son intégration dans l'univers professionnel, adapter les postes de travail aux besoins spécifiques des salariés, recevoir des personnes en situation de handicap dans les services dans le cadre de stages ou lors de la journée « Duo Day » consistant à accueillir des demandeurs d'emplois en situation de handicap.

La RSE s'inscrit pleinement dans nos valeurs et nos missions de service public !



5 Évolution des cotisations des contrats santé au 1^{er} avril 2026.

La CFE a une obligation réglementaire d'équilibrer ses comptes. Elle doit couvrir seule les risques qu'elle assure, dans un souci de bonne gestion et de pérennité économique.

Le Conseil d'administration a examiné l'équilibre entre prestations payées et cotisations encaissées pour actualiser le montant des cotisations des contrats santé en 2026. Il a pris en compte les conclusions d'une mission d'expertise conduite par la tutelle (IGAS et IGF), préconisant le relèvement des cotisations des contrats santé, fixées à un niveau trop bas pour couvrir les dépenses de santé dans un contexte d'inflation du coût des soins.

En effet, malgré une amélioration du résultat des contrats – on note une progression des cotisations santé et risques professionnels (estimées à près de 190 M€ en 2025), les niveaux actuels ne permettent pas encore l'équilibre financier de la Caisse.

Aussi, la décision d'une **revalorisation des tarifs santé étalée sur plusieurs années** a-t-elle été actée, tout en conservant un niveau d'augmentation raisonnable et des tarifs très compétitifs en comparaison de la concurrence privée sur cette activité.

La **grille tarifaire applicable à compter du 1^{er} avril 2026** portera ainsi une **revalorisation des cotisations à hauteur de 11% pour les contrats individuels et collectifs** (hausse du plafond de la sécurité sociale comprise).

Deux exceptions : les Contrats Ex, qui n'augmenteront que de 4% au regard de leur réglementation spécifique, et la catégorie aidée, dont la cotisation n'est pas modifiée.

