

Chers adhérentes et adhérents,

La Caisse des Français de l'Étranger vous souhaite un bel été 2024 et vous présente ses dernières actualités.



SOMMAIRE

- 1- Comptes 2023 : une certification sans réserve et un résultat en amélioration
- 2- Bilan et perspectives : notre rapport d'activité annuel est en ligne
- 3- La relation client, une priorité déclinée en projets concrets
- 4- Prévention santé : expérimentations à venir
- 5- Nos rencontres avec le public

1 Comptes 2023 : une certification sans réserve et un résultat en amélioration

A l'issue du processus administratif de clôture et d'arrêté, le Conseil d'administration du 18 juin a approuvé les comptes 2023 de la CFE.

Pour la deuxième année consécutive, ces derniers sont certifiés sans réserve par le Commissaire aux comptes qui salue les progrès réalisés dans le domaine du contrôle interne et de la maîtrise des risques.

D'un point de vue financier, la progression des cotisations appelées (+7%) et une croissance plus modérée des dépenses de remboursement que les années passées, les efforts de diminution des frais de gestion de l'organisme, la performance solide de nos placements financiers, ainsi que des opérations comptables de reprise de provisions permettent d'afficher un excédent de 7M€ sur l'exercice.

Ce résultat confirme l'impact positif des mesures de rééquilibrage des cotisations engagées l'an dernier. Pour autant, le modèle économique de la CFE demeure à consolider, s'agissant d'un régime de protection sociale qui ne sélectionne pas le risque (adhésion sans questionnaire médical ni barrière d'âge) et ne bénéficie pas de financements publics (hormis une participation très partielle de l'Etat au dispositif de catégorie aidée). L'activité assurantielle de la CFE ne génère pas un résultat suffisant pour financer le fonctionnement de la Caisse. Dans ce contexte, le Conseil d'Administration a constitué un groupe de travail chargé de formuler des propositions visant à garantir la pérennité de la CFE.



2 Bilan et perspectives : notre rapport d'activité annuel est en ligne



Comme chaque année, la CFE vous présente son rapport d'activité.

Un regard porté sur le bilan de l'année 2023, nos chiffres clés et ceux de l'expatriation, mais également la présentation de nos projets et perspectives pour 2024.

Un document consultable en cliquant [ici](#).



3 La relation client, une priorité déclinée en projets concrets

L'amélioration de notre dispositif de relation client est au cœur de nos priorités. C'est une attente des adhérents mesurée dans les enquêtes de satisfaction et un axe majeur de notre projet d'entreprise.

Dans un premier temps, les efforts ont porté sur la réduction des délais de traitement, avec des résultats tangibles : le délai moyen de traitement des soins déposés en ligne s'établit à 6.3 jours en cumul du 01/01 au 31/05/24, contre 12.9 jours en 2023 et 14.1 jours en 2022. Les adhésions en ligne sont également traitées en 4,6 jours sur le début d'année, comme en 2023, contre 13.6 jours en 2022.



Une réorganisation et un redéploiement de moyens sont désormais en cours pour améliorer le traitement des sollicitations diverses (hors demandes de remboursement) reçues par la Caisse. Le regroupement du traitement de ces demandes, la constitution d'une équipe dédiée à la gestion des grandes entreprises doivent permettre de répondre plus vite et plus qualitativement aux adhérents individuels comme aux entreprises au cours du second semestre.

La refonte des espaces personnels en ligne évoquée dans notre précédente newsletter apportera aussi une forte plus-value : ergonomie optimisée, nouveaux services dont une messagerie intégrée et la possibilité d'effectuer directement en ligne certaines opérations (mise à jour d'adresse, de RIB...).

Ces nouveaux espaces représentent un chantier informatique conséquent, qui aboutira à la fin du premier trimestre 2025. Toutefois, les adhérents bénéficieront dès cet été dans les espaces personnels existant de la fonctionnalité de suivi de leurs demandes en ligne, qui était très attendue.

Nous prévoyons également au second semestre 2025 de mettre en ligne de nouveaux extranets à l'usage des entreprises, facilitant les échanges dématérialisés et sécurisés.

4 Prévention santé : expérimentations à venir

Le Conseil d'administration a validé le lancement prochain de deux expérimentations en matière de prévention, dans un premier temps sur trois pays (Maroc, Tunisie, Sénégal), à destination des femmes et des hommes de 50 à 55 ans :

- Des bilans de santé en tiers payant, pour les adhérents éligibles, au sein du réseau VVV IA.
- Des diagnostics gratuits de troubles neurocognitifs, en partenariat avec une association française reconnue d'intérêt général.

Une communication spécifique sera effectuée auprès des assurés concernés lors du lancement de ces expérimentations.



5 Nos rencontres avec le public

La Direction et la Présidente poursuivent leurs déplacements à la rencontre des Français de l'étranger.

Au premier semestre, une délégation s'est rendue :

- en Thaïlande, déplacement qui a permis de rencontrer des centaines d'assurés et d'échanger notamment sur la diversification du réseau de tiers payant à des hôpitaux moins coûteux, des conseils pour acheter des médicaments à des coûts moins élevés, mais aussi le changement de zone de garantie du pays ;
- au Brésil, pour le lancement de notre nouveau produit IntégralExpatSanté intégrant une complémentaire santé et une prestation d'assistance/tiers payant en guichet unique ;
- à Dublin, dans le cadre d'une journée de rencontre du public et d'une conférence.

A chaque déplacement, nous invitons nos clients à s'inscrire aux conférences et aux permanences tenues localement dans votre pays d'expatriation.

Suivez nos actualités sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, X), mais également via les webinaires organisés régulièrement ou nos événementiels innovants comme la [Maison de l'Expatriation](#) en cours à Paris avec des événements dématérialisés !