

Chères adhérentes, chers adhérents,

La situation sanitaire est, à des degrés divers, fortement perturbée partout dans le monde du fait de la pandémie Covid-19.

Nous espérons tout d'abord, dans ce contexte difficile et anxiogène, que vous et vos proches êtes en excellente santé.

Nous connaissons vos attentes en cette période difficile et nous sommes déterminés à les satisfaire.

La situation en France est fortement perturbée du fait de la pandémie. Le gouvernement, vous le savez, a décidé d'une fermeture des établissements scolaires conduisant certains de nos collaborateurs à garder leurs enfants à domicile, souvent sans possibilité de télétravail. D'autres salariés se trouvent en arrêt maladie du fait de la pandémie.

Cette situation nous a contraint à suspendre provisoirement l'accueil téléphonique de notre centre de relation client.

Pour autant, **la CFE reste accessible et le paiement des prestations se poursuit normalement.**

Nous traitons dans les délais les plus brefs vos sollicitations formulées via votre espace personnel et le formulaire de contact.

Nous assurons un traitement normal des demandes de remboursement et de mise à jour de votre dossier.

Par ailleurs, plusieurs dispositions exceptionnelles sont en cours de mise en œuvre pour faciliter vos relations avec la CFE :

- Une FAQ est mise en ligne sur www.cfe.fr/faq pour répondre aux questions les plus fréquentes de nos clients sur le Coronavirus.
- Pour nos assurés actuellement sur le territoire national qui ne peuvent regagner leur pays de résidence, **nous avons porté à 6 mois la durée de séjour en France couverte par la CFE.**
- Les services postaux sont perturbés dans de nombreux pays. Aussi, vous pouvez déposer toutes vos feuilles de remboursement sur votre espace personnel ou sur notre application mobile **sans limite de montant, y compris pour les hospitalisations** (nouveau service disponible dans quelques jours).

Enfin, le coronavirus amène à de nombreuses hospitalisations potentiellement coûteuses. C'est pourquoi, du 1^{er} avril au 1^{er} octobre 2020, nous portons la prise en charge en tiers payant à **100% pour les pays où la prise en charge est de 80 %** pour les hospitalisations liées au coronavirus (traitement en hospitalisation complète).

Soyez assurés que les équipes de la Caisse des Français de l'Étranger restent activement mobilisées et solidaires pour vous apporter les meilleurs services dans ces moments difficiles.

Bien cordialement,



Eric Pavy
Directeur général



Alain-Pierre Mignon
Président