

Rapport annuel 2018

40 ANS AU SERVICE DES
FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

A large, stylized graphic of the number '40' is the central focus. The '4' is white with a blue diagonal line and a horizontal bar. The '0' is white with a red outline. The background is a scenic landscape with mountains, a lake, and reeds.

cfe

Caisse des Français de l'Étranger





*Rapport
d'activité
2018*

**Assurer et protéger
les Français
de l'Étranger**

Qui sont les Français de l'étranger ?

Dans le monde, la communauté française se répartit de la façon suivante :

ÉTATS-UNIS *

164 542
FRANÇAIS

ROYAUME-UNI *

146 213
FRANÇAIS

BELGIQUE *

124 182
FRANÇAIS

20 %
AMÉRIQUES

1,8 million

de Français inscrits au registre tenu par les consulats au 31 décembre 2018 (soit une baisse de 1,05 % par rapport à 2017).

Le nombre de Français vivant à l'étranger est estimé

à 2,5 millions.

*5 pays représentent
40% de la communauté
à l'étranger.

ALLEMAGNE *

112 903
FRANÇAIS

48%
EUROPE

SUISSE *

188 691
FRANÇAIS

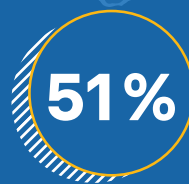
8%
ASIE ET
OCÉANIE

14%
AFRIQUE DU
NORD ET
MOYEN ORIENT

8%
AFRIQUE
SUBSAHARIENNE
ET OCÉAN INDIEN



- de 25 ans



De 25 à 60 ans



+ de 60 ans

La structure par âge de la communauté
française établie à l'étranger
est stable par rapport à 2017.



- P. 08 Édito croisé
- P. 10 Faits marquants en 2018
- P. 12 La CFE a 40 ans

01

Assurer et protéger les Français de l'étranger

- P. 16 Qui sommes-nous ?
- P. 17 Notre mission
- P. 18 Conseil d'administration / gouvernance
- P. 19 Hommage à Guy Savery
- P. 20 Qui et où sont nos clients ?
- P. 21 Focus : La Thaïlande

02

Des solutions au service de nos clients

- P. 25 FrancExpat Santé... un an après
- P. 28 La réforme des cotisations, mode d'emploi
- P. 30 Une nouvelle image pour la CFE
- P. 32 Catégorie aidée :
aide pour votre couverture santé
- P. 34 Une nouvelle application pour les feuilles
de soins

03

Les prochaines étapes de la transformation

- P. 38 Retour sur l'application de la réforme
- P. 40 La réforme des garanties
- P. 42 Gestion de la relation client
- P. 45 EmiratExpat Santé : un nouveau produit
- P. 46 SESAM vitale

04

Mobiliser nos ressources pour réussir la transformation

- P. 50 Une transformation qui est aussi humaine
- P. 52 La transformation numérique en route
- P. 54 Des comptes certifiés
- P. 58 Tout savoir sur la certification des comptes
- P. 60 Le CFE déménage son bureau parisien

ÉDITO CROISÉ



ALAIN-PIERRE MIGNON

PRÉSIDENT DE LA CFE



LAURENT GALLET

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA CFE

« *La transformation de la CFE est désormais irréversible* »

La Caisse des Français de l'étranger est entrée en 2018 dans une nouvelle ère grâce aux élus de la Nation. En effet, le vote par le Sénat puis par l'Assemblée Nationale de la Loi réformant la CFE nous ont permis de mettre en œuvre, début 2019, la réforme très attendue de la tarification, et permettra en 2019 de mettre en œuvre la réforme des garanties porteuse, elle aussi, d'avancées nouvelles. Cette Loi, promulguée en décembre 2018, a été votée dans les mêmes termes par les deux assemblées, à l'unanimité de l'ensemble de leurs composantes politiques, avec le soutien actif du Gouvernement. Ce consensus massif des pouvoirs publics et des assemblées, que nous tenons à remercier, montrent que les réformes engagées par la CFE le sont uniquement dans l'intérêt des Français expatriés.

L'année 2018 est la première année de la mise en œuvre du projet d'entreprise Excellence 2020. Elle a vu la signature de la convention de partenariat État-CFE 2018-2020 qui s'en inspire ainsi que l'élaboration du schéma directeur des systèmes d'information (SDSI),

immédiatement engagé, et qui conduira, d'ici fin 2020 à une refonte complète des outils informatiques, au service de la stratégie de la CFE, de la performance de son pilotage et de la satisfaction de ses clients.

2018 a démarré avec la création en janvier d'un nouveau produit, FrancExpat Santé, destiné à nos compatriotes disposant dans leur pays de résidence d'un système de protection sociale de bon niveau, mais souhaitant toutefois pouvoir se faire soigner en France lors de leurs séjours temporaires. Bon marché, ce produit constitue, après le lancement de JeunExpat Santé la seconde étape d'une réforme globale des cotisations assise sur un principe simple : des tarifs forfaitaires dépendant de l'âge et de la composition de la famille.

Durant toute l'année 2018, les services de la CFE se sont mobilisés pour permettre le lancement de cette réforme majeure des cotisations qui est intervenue début 2019. Elle se traduit par le lancement de deux nouveaux produits : MondExpat Santé, qui se substitue aux dispositifs antérieurs liés aux statuts sociaux professionnels, et RetraitExpat Santé, qui pour

une cotisation minorée, assure la couverture santé des retraités du système français pour leurs seuls soins à l'étranger, les soins en France étant pris en charge par la Sécurité sociale. De nombreux avantages accompagnent cette réforme : disparition définitive des cotisations rétroactives en cas d'adhésion tardive après le départ de France, prise en charge sur les contrats famille des conjoints, actifs ou non, français ou non, gratuité de l'option soins France pour les séjours de plus de 3 mois. Les entreprises françaises bénéficient également de ces avantages et elles peuvent désormais assurer à la CFE tous leurs salariés expatriés, quelle que soit leur nationalité, à l'exception des locaux dans leur propre pays. Enfin, la loi permet désormais à la CFE d'assurer les européens expatriés hors d'Europe au nom du principe de non-discrimination sur la nationalité.

Un nouveau site internet, plus moderne, plus vivant, apportant toutes les informations nécessaires aux clients ou aux prospects et permettant de réaliser pratiquement toutes les démarches en ligne, notamment les adhésions, a été lancé en parallèle de la réforme des cotisations. Poursuivant sa stratégie innovante de digitalisation de sa relation avec ses clients, la CFE permet désormais de demander ses remboursements de soins sur smartphone ou sur tablette, grâce à une application mobile.

L'expérimentation de prise en charge des frais hospitaliers en tiers payant dans un très large réseau de soins, engagée en Thaïlande en 2017, a été étendue en 2018 à la plupart des pays d'Asie du sud-est et d'Afrique (zone Franc CFA). Elle fera l'objet d'une généralisation en 2019 à toute l'Afrique, à une partie de l'Asie et à certains pays du Moyen-Orient.

En 2018, à l'occasion de ses 40 ans, la vieille dame qu'est la CFE a rajeuni ses vieux habits législatifs pour entamer une nouvelle vie, plus en phase avec son temps et les besoins de ses clients. 2019 sera l'année de mise en œuvre des réformes permises par les nouveaux textes. La réforme des garanties entrera en vigueur, porteuse de simplifications et de plus de lisibilité. Elle constitue un préalable à la généralisation du tiers payant hospitalier. Le système SESAM Vitale sera progressivement déployé pour permettre l'usage de la carte Vitale lors des soins intervenants lors des séjours temporaires en France. Un produit spécifique, EmiratExpat Santé, conforme à la réglementation émiratie, sera déployé et permettra une prise en charge des soins à hauteur de 100 % de la facture, grâce à un partenariat avec un assureur complémentaire. Un nouveau point d'accueil du public, plus moderne, plus accessible, sera également inauguré en 2019 à Paris.

Une triste nouvelle est venue nous prendre par surprise en début d'année 2019. Nous avons en effet appris le 19 janvier le décès de Guy Savery. Administrateur de la CFE depuis 1984, il en avait été le 1^{er} vice-président pendant 30 ans. Son engagement permanent au service de nos compatriotes expatriés, mais aussi son extrême gentillesse en faisait un collègue, un ami, unanimement apprécié. Nous pensons à lui et à sa famille.

Vous découvrirez dans ce rapport d'activité ce qu'a réalisé la CFE en 2018, année qui s'inscrit sans aucun doute dans la lignée des grandes années vécues par la CFE pendant ces quatre décennies. Nous vous en souhaitons une très bonne lecture. ■

2018

FAITS MARQUANTS

JANV. 2018

1

Lancement du nouveau produit « FrancExpat Santé », une offre pour la couverture des seuls soins en France

FrancExpatSanté



MARS 2018

3

9^e édition du salon « S'Expatrier Mode d'Emploi » dont la CFE est co-organisatrice

MARS 2018

2

Conférence sur la protection sociale à Dubaï



MARS 2018

4

« Trophées des Français de l'étranger » : La CFE était très heureuse de remettre le prix « social et humanitaire » à Jocelyn Dordé, fondateur de l'ONG Taramana au Cambodge



AVRIL 2018

5

Extension du tiers payant hospitalier avec Henner sur la zone ASEAN

(Birmanie, Laos, Cambodge, Vietnam, Malaisie, Indonésie, Philippines et Brunei) et la zone CFA (Bénin, Burkina Faso, Cameroun, Congo Brazzaville, Côte d'Ivoire, Gabon, Guinée Équatoriale, Guinée Bissau, Mali, Niger, République Centrafricaine, Sénégal, Tchad et Togo)

21 JUIN 2018

6

La CFE fête ses 40 ans lors d'un événement interne





OCT. 2018

9 Baisse du tarif du contrat santé JeunExpat Santé à 30 € par mois au lieu de 49 €

SEPT. 2018

7 La téléconsultation remboursable par la CFE

13 DÉC. 2018

11 Création du compte twitter de la CFE

8 JANV. 2019

13 Lancement du nouveau site internet de la CFE et lancement des nouveaux contrats/tarifs



12 DÉC. 2018

10 Vote de la loi portant sur la réforme de la CFE à l'Assemblée nationale

OCT. 2018

8 Échanges avec 20 entreprises sur la gestion quotidienne de leurs salariés expatriés au cours d'un petit-déjeuner table ronde Entreprises

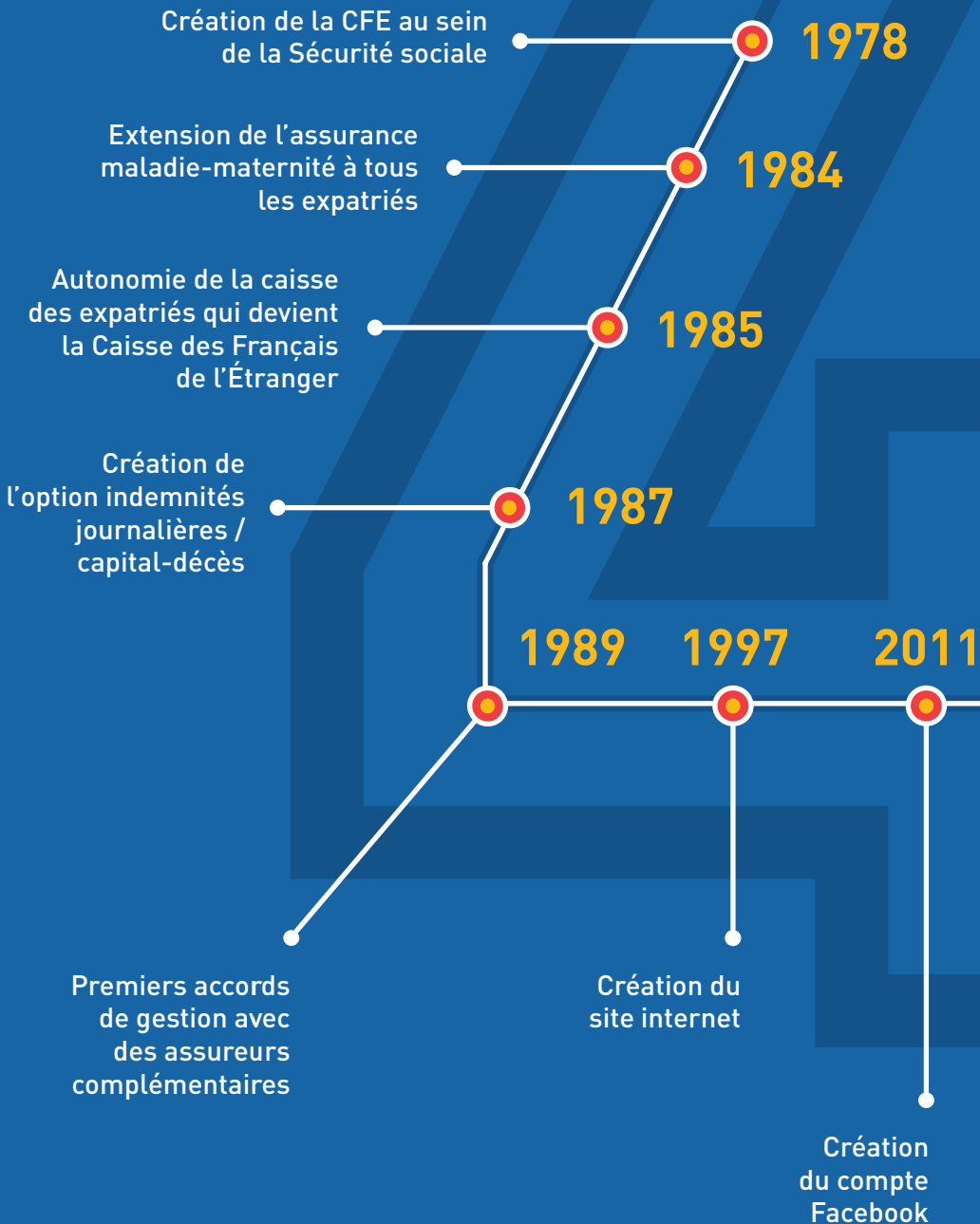


21 DÉC. 2018

12 Lancement de la nouvelle application feuilles de soins en ligne sur smartphone pour scanner et envoyer ses feuilles de soins directement sur son espace perso



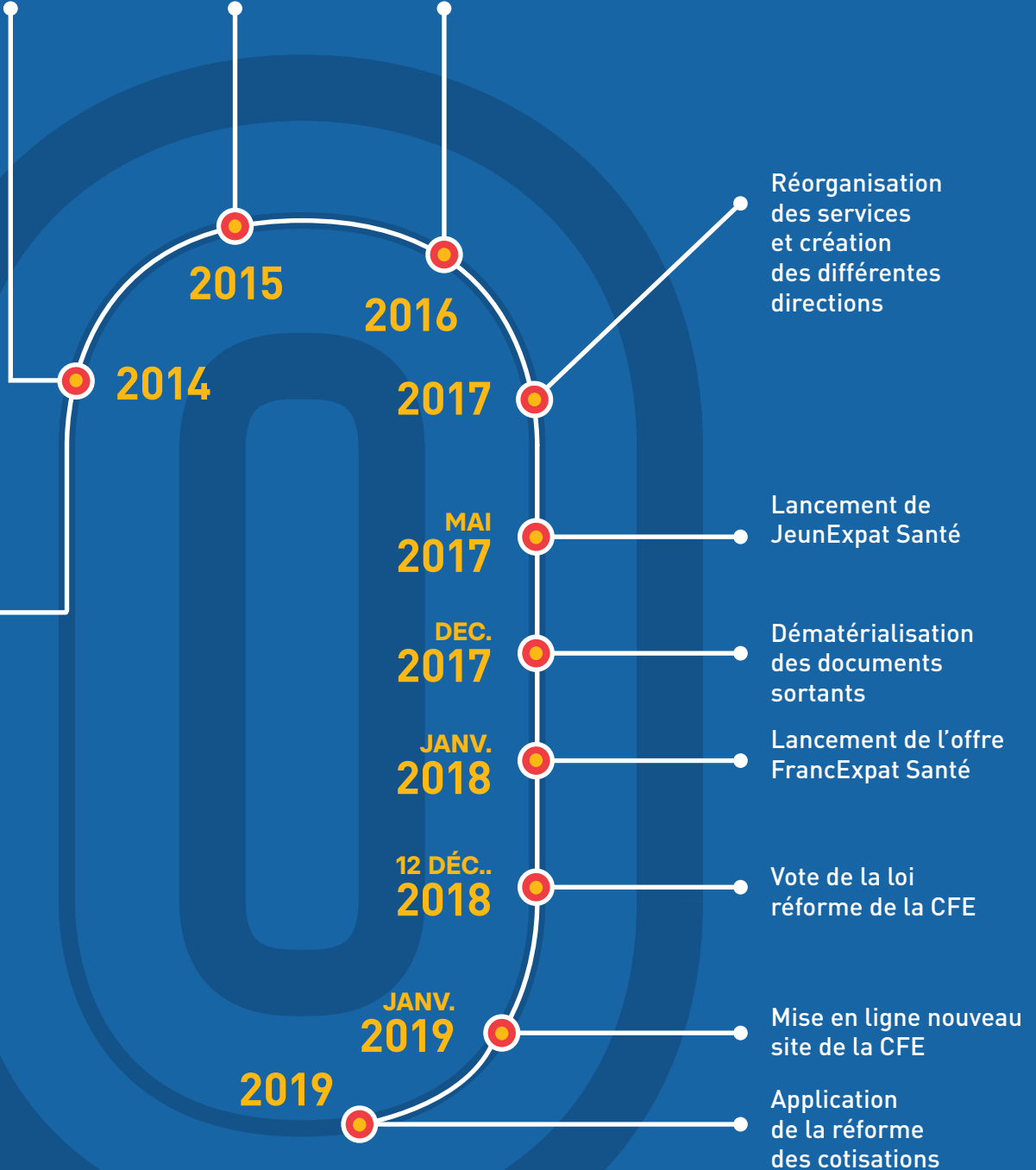
LA CFE A 40 ANS

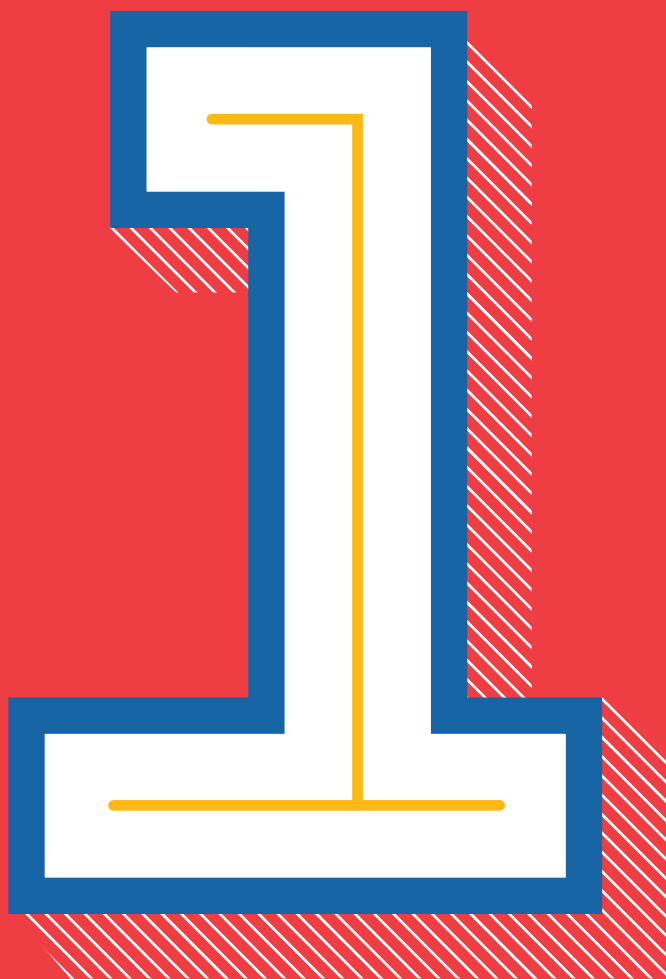


Lancement
de la première
application
mobile
CFE & Moi

Inauguration
des nouveaux
bâtiments
de la CFE
à Rubelles

Expérimentation
« Hospitalisation
en Thaïlande »





ASSURER ET PROTÉGER LES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

Il y a quarante ans, la CFE était créée au sein de la Sécurité sociale pour accompagner nos compatriotes résidant hors de France et leur permettre de continuer à bénéficier du système français partout dans le monde. Depuis cette date, les administrateurs, la direction et le personnel de la CFE mettent leur expertise au service des Français expatriés.



QUI SOMMES-NOUS ?

La Caisse des Français de l'Étranger (CFE) a été créée en 1978 pour les expatriés. Sa vocation ? Leur offrir la même protection sociale qu'en France. En 2018, elle protégeait plus de 200 000 personnes dans le monde entier.

La CFE est un organisme de Sécurité sociale, de droit privé chargé d'une mission de service public. Placée sous tutelle des ministères en charge de la Sécurité sociale et du Budget, elle a l'obligation d'équilibrer ses comptes et ne perçoit aucune aide de l'État*. Elle tire ses ressources des seules cotisations de ses clients. Elle est totalement autonome sur le plan financier.

*À l'exception d'une subvention annuelle de l'ordre de 300 000 € qui contribue au financement du budget d'action sanitaire et sociale.

200 000
Personnes protégées
dans le monde entier
en 2018



NOTRE MISSION

La mission d'origine de la Caisse des Français de l'Étranger est d'assurer aux expatriés une continuité avec le régime général de Sécurité sociale français au moment de l'expatriation et au retour.

Une protection pour tous

Tous les expatriés, ainsi que, depuis le vote de la Loi portant réforme de la CFE en 2018, les ressortissants de l'UE, de l'EEE et de la Suisse, peuvent adhérer à la CFE, quels que soient :

- leur situation familiale et professionnelle durant l'expatriation ;
- leur pays de résidence ;
- leur âge ;
- leur état de santé.

L'adhésion se fait sans questionnaire médical préalable. Aucune exclusion (catastrophes naturelles, faits de guerre, attentats...) n'est opposée pour la prise en charge des frais de santé.

Une protection complète

La CFE propose à ses clients une protection sociale complète grâce à trois offres :

- une assurance santé (MondExpat Santé, JeunExpat Santé, RetraitExpat Santé ou FrancExpat Santé) qui leur garantit la prise en charge de frais de santé partout dans le monde ou uniquement en France (FrancExpat Santé) ;

- une assurance couvrant les risques professionnels (accidents du travail et maladies professionnelles) pour les salariés ;
- L'accès à l'assurance retraite du régime général, permet aux salariés travaillant à l'étranger de cotiser volontairement pour leur retraite.

Une protection en continu

La CFE assure la continuité des droits avec le système français de Sécurité sociale. À leur retour en France, ses clients réintègrent immédiatement leur régime de protection sociale sans rupture de droits.

Une ambition d'excellence

La CFE a placé ses clients au centre de ses préoccupations. Son ambition, les satisfaire pleinement en leur apportant les meilleurs produits, les meilleurs services et un confort réel dans leurs relations avec la CFE. Pour atteindre cet objectif, la CFE déploie un vaste plan de modernisation et de transformation, notamment digital.

Il se concrétise notamment par :

- Le lancement de nouvelles offres en ligne ;
- L'expérimentation de solutions qui optimisent la protection des assurés en les adaptant à leurs besoins et contraintes spécifiques.

CONSEIL D'ADMINISTRATION / GOVERNANCE

Les orientations de la CFE sont fixées par le Conseil d'administration, composé de 21 membres ayant voix délibérative. Il se réunit deux fois par an. Le Conseil actuel a été installé le 1^{er} janvier 2016 pour une durée de 6 ans. Ses membres connaissent la réalité de l'expatriation, car ils sont eux-mêmes pour la plupart établis à l'étranger.

Il est composé de :

- 15 membres élus par les clients;
- 3 membres élus par l'Assemblée des Français de l'Étranger (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 en charge 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);
- un représentant du personnel de la Caisse.



HOMMAGE À GUY SAVERY



« *Un administrateur exceptionnel nous a quitté* »

C'est avec une immense tristesse que la CFE a pris connaissance du décès de Guy Savery le 19 janvier 2019.

C'était le dernier des administrateurs historiques. Administrateur de la Caisse des Français de l'Étranger depuis 1984, il en a été son 1^{er} vice-président durant 30 ans. Son engagement social n'était plus à démontrer et il avait le souci constant de faire vivre de manière concrète la solidarité entre nos compatriotes expatriés. Cet engagement permanent d'accueil, d'entraide, Guy SAVERY l'a incarné jusqu'à la fin d'une vie dont l'humanisme aura été une valeur cardinale.

Son engagement au sein du Conseil d'Administration de la CFE, en faveur des plus modestes, des retraités, en particulier du Maroc, où il vivait et qui constituait sa seconde patrie, était permanent.

Il disséquait toujours les propositions en discussion au conseil d'administration de la CFE au regard de leurs impacts sur la vie de nos concitoyens les plus fragiles, témoignant d'un engagement social et d'un souci de solidarité érigés en principe de vie.

En cela, Guy Savery était un véritable élu de terrain. Son dévouement au développement de la Société française de Bienfaisance de Casablanca, son engagement à la tête de la section de Casablanca de l'UFE comme à la commission des affaires sociales de l'AFE qu'il présida durant de longues années témoigne d'une vie au service des autres, pour les autres.

QUI ET OÙ SONT NOS CLIENTS ?

Les clients de la CFE

Créée il y a un peu plus de 40 ans pour accompagner les entreprises dans l'expatriation de leurs salariés, la CFE s'est développée petit à petit pour s'adapter à l'évolution de l'expatriation et des expatriés. Elle a donc créé des offres adaptées aux besoins de ses clients. La grande réforme de la tarification menée en 2018 représente un tournant majeur dans son évolution.

Aujourd'hui, la CFE propose des offres adaptées à deux typologies de clients :

- Les individuels, qui adhèrent et paient leurs cotisations pour leur propre compte ;
- Les entreprises ou les mandataires qui choisissent et paient pour la protection sociale de leurs salariés.

Nos clients et chiffres clés 2018

39 150

clients à la création
de la CFE

110 622

clients au 31/12/2018
(+ 1 % par rapport à 2017)

202 144

bénéficiaires couverts

64 %

de clients
individuels

36 %

de clients
entreprises

185 884

Assurance Maladie

34 871

Accident du travail

44 344

Assurance vieillesse

LA THAÏLANDE

Au 31 décembre 2017, le nombre d'inscrits au registre des Français résidant en Thaïlande était de 12 974*.

En 2012, la présence française comptait environ 220 filiales, bureaux de représentations ou succursales (dont 65 issus de grands groupes), employant environ 70 000 personnes. À ce nombre s'ajoute une centaine d'entreprises créées par des entrepreneurs individuels français.

Les implantations françaises en Thaïlande couvrent tous les secteurs d'activité : agriculture, biens de consommation, énergie, industrie, BTP-Transport, banques et assurances, services et grande distribution, environnement.

Ce pays représente un fort potentiel de développement avec une population d'expatrié qui augmente chaque année. 54 % de cette population a plus de 60 ans. C'est pourquoi la CFE a voulu lancer en 2017 une expérimentation de prise en charge tiers payant des soins hospitaliers.

Avec 3 658 clients, la Thaïlande représente le 6^e pays de la CFE en nombre de clients. Ils sont majoritairement âgés de plus de 60 ans, ce qui constitue une particularité de ce pays.

3 % des clients de la CFE résident en Thaïlande

Répartition des clients par tranches d'âge :



* <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-citoyens/preparer-son-expatriation/dossiers-pays-de-l-expatriation/thaïlande/>



DES SOLUTIONS AU SERVICE DE NOS CLIENTS

L'expatriation connaît des évolutions, qui contribuent à modifier les besoins de nos clients. Ces changements ont conduit la CFE à engager une transformation de son offre et de plusieurs de ses services en 2018.





FRANCXPAT SANTÉ... UN AN APRÈS

FrancExpat Santé a été lancé le 8 janvier 2018. Ce nouveau produit a pour objectif de prendre en charge uniquement les soins en France des expatriés déjà en possession d'une couverture locale, soit parce qu'elle est de bon niveau, soit parce qu'elle est obligatoire.

Lors de séjours temporaires en France ou pour des opérations programmées, les bénéficiaires de FrancExpat Santé sont pris en charge par la CFE selon les mêmes conditions de remboursement que la Sécurité sociale française pour les soins maladie-maternité-hospitalisation.

À partir de 20 € par mois, FrancExpat Santé a été le premier produit de la CFE proposant une tarification pour les personnes selon leur âge et leur situation de famille.

Le top 10 pays des souscriptions à FrancExpat Santé

1. ROYAUME-UNI	176
2. U.S.A.	150
3. MAROC	129
4. SUISSE	84
5. ÉMIRATS ARABES UNIS	74
6. CANADA	49
7. ALGÉRIE	33
8. CÔTE D'IVOIRE	29
9. PORTUGAL	22
10. ALLEMAGNE	22

1 500

adhésions à
FrancExpat Santé
en 2018

ZOOM

Des changements majeurs pour la CFE



**INTERVIEW DE
ALAIN PIERRE MIGNON**
PRÉSIDENT DE LA CAISSE DES
FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

« **Quelles sont les raisons des changements majeurs que vit aujourd'hui la CFE ?**

Le vote d'une Loi en février au Sénat et en décembre à l'Assemblée nationale, dans les mêmes termes et à l'unanimité des composantes du Parlement montre que les réformes portées par la CFE sont consensuelles, tant auprès des groupes politiques que des Français de l'étranger. Le vote de cette Loi nous a permis d'engager la réforme des cotisations, avant d'ouvrir la voie à la réforme des garanties, qui constituera le deuxième volet des importantes réformes qu'enclenche aujourd'hui la CFE.

« **Quelles sont les conséquences de la réforme des cotisations pour les clients ?**

C'est un changement majeur pour l'ensemble des clients adhérents à titre individuel. De moins en moins adapté à l'évolution de l'expatriation, le système de cotisation était devenu très complexe à gérer pour la CFE et difficile à comprendre pour nos clients. Auparavant, ceux-ci devaient déclarer leur appartenance à une catégorie socio-professionnelle (étudiant, salarié, travailleur non salarié, inactif, retraité). Or, les Français qui vivent à l'étranger évoluent et peuvent changer d'activité, en particulier les jeunes qui trouvent un premier emploi salarié à l'étranger. C'est pourquoi nous leur proposons désormais d'acquiescer une cotisation forfaitaire en fonction de leur âge et de la composition de la famille. Pour eux, comme pour nous et nos partenaires complémentaires santé, c'est plus simple et plus lisible.

« De la même manière, quels vont être les contours de la réforme des garanties ?

Là encore, la CFE est illisible et ne sait pas dire à ses clients ce qu'elle rembourse précisément dans chaque pays d'expatriation. Désormais, d'ici la fin de l'année 2019, nous allons pouvoir annoncer explicitement, en fonction du pays où seront réalisés les soins, à quel niveau ils seront pris en charge. Cette réforme vise à apporter plus de lisibilité et à une simplification de la prise en charge des soins effectués à l'étranger.

« Quelles sont les attentes des clients de la CFE, au-delà de ces deux réformes déjà engagées ?

La première attente de nos clients concerne la prise en charge en tiers-payant. Nous avons lancé un appel d'offre pour travailler avec des gestionnaires de réseaux de soins, qui, outre la prise en charge en tiers payant, auront un rôle de régulateur de la facture et proposeront un large choix d'établissements de soins. Grâce à ce partenariat avec les réseaux de soins, qui verra le jour fin 2019, le client sera mieux remboursé par la CFE.

La deuxième attente de nos clients concerne justement le choix de leur complémentaire santé. C'est pourquoi nous allons travailler dès 2020 avec un ou plusieurs partenaires sur le 100 % CFE, un nouveau produit packagé comprenant l'offre de base CFE et la complémentaire santé, pour une prise en charge à 100 %.

« Quelles sont les orientations futures de la CFE ?

Une fois que nous aurons mis en place la réforme des cotisations, puis la réforme des garanties, qui permettra la prise en charge à 100 %, nous aurons franchi des étapes importantes. Cependant, la CFE continue d'évoluer. Bientôt entrera en service le système Sésam vitale permettant aux expatriés d'utiliser leur carte vitale pour leurs soins en France. Nous avons fait beaucoup de progrès concernant les services en ligne, et nous allons continuer dans ce sens. Nous allons aussi poursuivre les échanges avec nos partenaires complémentaires santé pour l'optimisation des processus de gestion afin de raccourcir les délais de prise en charge et de remboursement de nos clients. Alors que de plus en plus de pays se dotent de systèmes d'assurance santé obligatoires, il est essentiel que la CFE travaille en collaboration avec les partenaires de santé présent localement. Ce sera le cas prochainement aux Émirats Arabes Unis avec un produit compatible avec la réglementation locale et offrant une prise en charge à 100 %.

LA RÉFORME DES COTISATIONS, MODE D'EMPLOI

Dans le cadre de sa profonde transformation, la CFE a mis en œuvre en 2018 la réforme de son modèle de tarification concernant la couverture santé à titre individuel.

La tarification jusqu'alors basée sur des statuts socio-professionnels (étudiants, salariés, indépendants, retraités, inactifs...), sur l'âge du client et sur ses revenus était dans bien des cas complexes à comprendre pour nos clients.

Initiée par le conseil d'administration, la réforme des cotisations a fait l'objet d'études réalisées en 2016 et 2017 avec l'aide d'un actuair. Le conseil d'administration a validé en 2017 les grands principes de la réforme qui a ensuite été mise en œuvre par les services de la Caisse des Français de l'étranger, cette réforme a

pu entrer en vigueur grâce à la Loi votée par l'Assemblée nationale le 12 décembre 2018 et promulguée le 24 décembre 2018.

La notion de statut est abandonnée. Dorénavant, la tarification devient forfaitaire et dépend de l'âge du titulaire du contrat et de la composition de la famille (contrat solo ou famille).

Depuis le 8 janvier 2019, les adhésions des clients individuels prenant effet à compter du 1^{er} février 2019 sont réalisées sous l'empire du nouveau dispositif et peuvent être effectuées directement en ligne, depuis notre nouveau site web : www.cfe.fr. Il est désormais possible pour les futurs clients d'obtenir en ligne toutes les informations sur les offres et d'effectuer des estimations tarifaires en fonction de leurs besoins.





INTERVIEW DE RACHIDA KACI DIRECTRICE MARKETING ET COMMUNICATION

ZOOM

« Qu'est-ce qui change dans cette réforme pour la cotisation santé des personnes souscrivant à titre individuel ?

La nouvelle tarification a été simplifiée, ce qui permet de la rendre plus attractive pour nos clients et nos prospects, en particulier pour les jeunes expatriés. Elle est désormais basée sur l'âge du client et la composition de sa famille. Nous pouvons ainsi indiquer immédiatement à nos prospects le montant qu'ils devront acquitter pour être couverts par la garantie santé de la CFE.

« À quelle date cette réforme a-t-elle été mise en place ?

Le service a été ouvert le 8 janvier 2019 à tous les nouveaux clients, pour une adhésion effective au 1^{er} février 2019. Depuis le 1^{er} avril, la réforme s'applique également aux clients existants. Nous avons veillé à ce qu'ils ne soient pas pénalisés par la réforme. Les clients existants basculent automatiquement dans la nouvelle tarification, en bénéficiant d'une remise liée au principe de fidélisation. Si le nouveau tarif est moins avantageux que celui qu'ils payaient jusqu'à présent, leur tarif de cotisation sera relevé progressivement de 5 % par an, avec un plafond à 50 % d'augmentation au maximum.

« Pourquoi était-il urgent de faire évoluer la tarification de la garantie santé des clients à titre individuel ?

L'ancien système de tarification en vigueur à la CFE dépendait de l'âge du client, de son revenu et de son statut (salarié, indépendant, étudiant, inactif ou retraité). Or, très souvent, les Français qui partent à l'étranger à titre individuel ne connaissent pas leur statut avant de partir. Ils ont un projet, mais ignorent le montant des revenus qu'ils vont percevoir. C'est pourquoi nous avons entrepris cette réforme afin de lever toutes les barrières à l'adhésion, d'être plus juste en termes de tarification et plus lisible en termes d'offres.

UNE NOUVELLE IMAGE POUR LA CFE

Le site Internet de la CFE fait peau neuve

Pour promouvoir et rendre accessible les nouvelles offres proposées par la CFE en 2018, le site internet a été complètement revu. Son parcours utilisateur a été repensé, afin de s'adresser tout particulièrement aux futurs clients. Ces prospects y trouvent désormais facilement et simplement les informations qu'ils recherchent.

Les clients peuvent accéder aux informations les concernant sur la page « accéder à mon compte », en cliquant sur le bouton en haut de la page d'accueil ou dans l'onglet « documentation ». Le site Internet continuera à évoluer en intégrant les retours des utilisateurs, afin de rendre la navigation encore plus fluide et encore plus intuitive.

Une nouvelle charte graphique

La charte graphique de la CFE a également été revue. Le logo CFE a été allégé et des logos ont été travaillés pour chacun des produits de la couverture santé. De nouveaux supports de communication sont à la disposition des collaborateurs de la CFE : présentations Powerpoint, modèle de courriers, modèle de carte de visite ou encore nouvelle signature électronique.





LA CATÉGORIE AIDÉE EST MAINTENUE ET AMÉLIORÉE DANS LE CADRE DE LA RÉFORME

L'accès à la catégorie aidée n'a pas été remis en cause par la réforme des cotisations. Au contraire, elle a été renforcée car les retraités peuvent désormais y avoir accès. La cotisation est abaissée à 201 € par trimestre y compris pour les familles.

Cette aide consiste en une prise en charge partielle des cotisations par la CFE. Ce dispositif a été créé afin de faciliter l'accès à la couverture des soins aux Français expatriés.

Le dispositif « Catégorie aidée » ne concerne que les adhésions individuelles des Français expatriés hors de France et d'Europe, à l'exclusion des assurés à FrancExpat Santé (solo et Famille). La cotisation est forfaitaire, fixée à 201 € par trimestre pour 2019.

Quelles conditions pour en bénéficier?

- être de nationalité française;
- être inscrit(e) ou en instance d'inscription auprès du consulat, au registre des Français établis hors de France;
- adhérer à titre individuel aux produits JeunExpat Santé, MondExpat Santé, RetraitExpat Santé;
- déclarer des ressources inférieures à la moitié du plafond annuel de la Sécurité sociale (20 262 € /an pour 2019);
- **Nouveau!** Les retraités et pensionnés français sont désormais éligibles à ce dispositif et peuvent effectuer une demande de dossier de « catégorie aidée ».

NOUVEAU!

Les retraités et pensionnés français sont désormais éligibles à ce dispositif et peuvent effectuer une demande de dossier de « catégorie aidée ».

Comment en bénéficier?

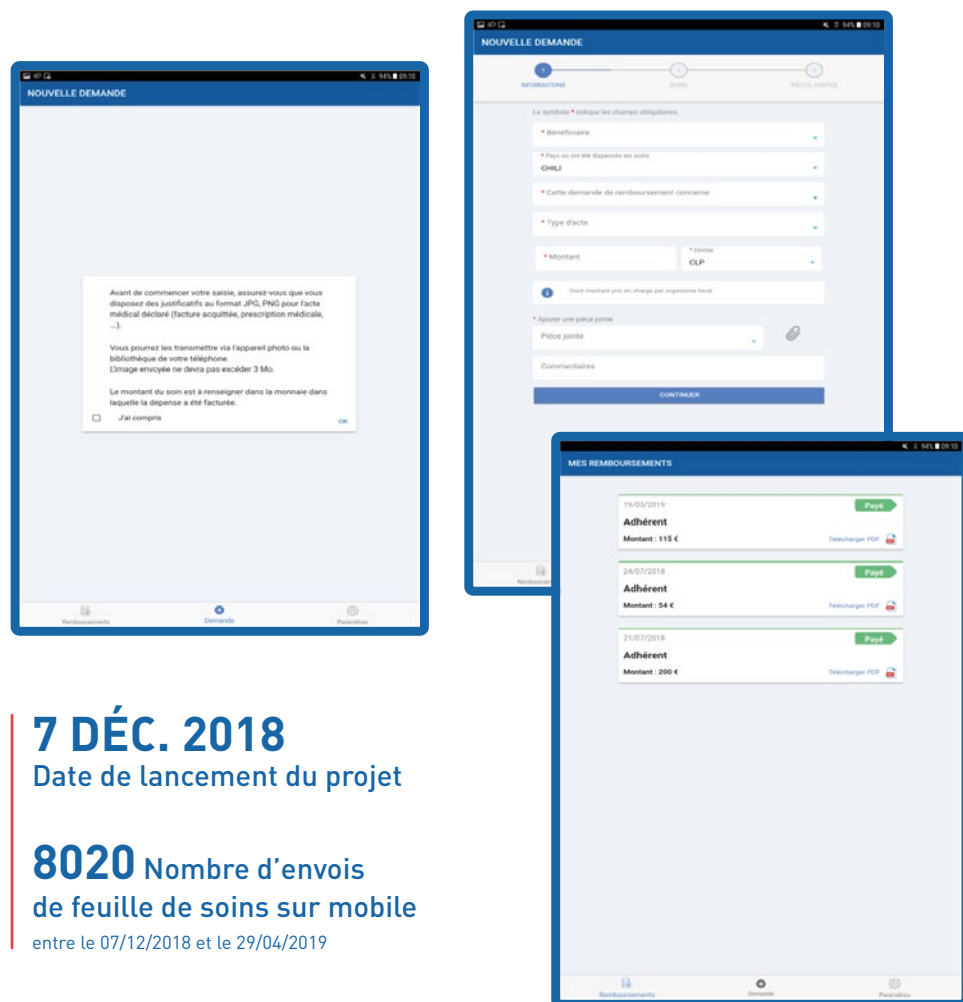
- La demande d'aide doit être déposée auprès du consulat du pays de résidence qui est le seul interlocuteur pour toutes les questions pratiques relatives à la constitution du dossier. Après étude du dossier et des revenus déclarés, le consulat transmet le dossier à la CFE.
- Le bénéfice de l'aide et l'adhésion (pour les personnes n'étant pas déjà affiliées à la CFE) prennent effet le 1^{er} jour du mois qui suit la réception par la CFE de la décision du chef de poste diplomatique ou consulaire.
- La prise en charge partielle des cotisations ne se cumule pas avec d'autres ristournes ou fidélisation
- Le dossier doit être étudié et mis à jour par le consulat tous les trois ans.

UNE NOUVELLE APPLICATION FEUILLES DE SOIN EN LIGNE

Fin 2017, la CFE enrichissait son offre de service en ligne en offrant aux clients la possibilité de déposer leurs demandes de remboursement en ligne, via leur espace personnel.

En 2018, la CFE est allée encore plus loin. Elle a développé une application mobile permettant aux clients d'effectuer leurs

demandes de remboursement en quelques clics via leur smartphone ou leur tablette, avec possibilité, dans le processus de dépôt, de photographier les justificatifs et de les joindre directement. L'appli mobile permet également au client de visualiser les remboursements payés sur les 12 derniers mois.



7 DÉC. 2018
Date de lancement du projet

8020 Nombre d'envois
de feuille de soins sur mobile
entre le 07/12/2018 et le 29/04/2019

ZOOM

INTERVIEW DE ALEXANDRA LANOIX CHARGÉE DE LA MOA

« Pourquoi une nouvelle application ?

Nous avons tous un smartphone dans la poche ! Il y avait une forte demande de nos clients de pouvoir déposer leurs feuilles de soins via les outils mobiles, dans la continuité du service offert en ligne sur les espaces personnels. Les clients ont désormais la possibilité de photographier leur feuille de soins avec leur smartphone et de nous l'envoyer directement.

« Quels sont les avantages de ce service pour les clients ?

Ce nouveau service offre plus de fluidité et plus de simplicité dans l'envoi dématérialisé des feuilles de soins. Dès la sortie du rendez-vous médical, la feuille de soins peut être envoyée à la CFE, sans avoir besoin d'être scannée. Cette fonctionnalité évite à nos clients l'achat ou la possession d'un scanner. Elle réduit les délais et les coûts postaux d'acheminement des feuilles de soins au format papier.

« Quels sont les avantages pour la CFE ?

Cela nous permet aussi de gagner en fluidité et en sécurité sur nos envois. De plus, alors que sur les espaces personnels, plusieurs soins peuvent être déclarés en même temps, l'application ne permet de déclarer qu'un type de soin à la fois, ce qui réduit le risque de perte ou de ventilation des documents joints. L'objectif de la CFE est de réduire au maximum les envois papiers de nos clients au profit de la dématérialisation afin d'assurer un meilleur service à nos clients et futurs clients.



LES PROCHAINES ÉTAPES DE LA TRANSFORMATION

La mise en place de la réforme des cotisations puis de la réforme des garanties, sont des étapes importantes qui s'inscrivent dans la transformation de la CFE. La CFE continue d'évoluer au service de ses clients.



RETOUR SUR L'APPLICATION DE LA RÉFORME DES COTISATIONS

La réforme des cotisations s'applique depuis le 8 janvier 2019, pour les adhésions des clients individuels prenant effet à compter du 1^{er} février 2019.

Qu'est-ce qui change pour les clients?

Cette réforme s'accompagne d'avantages valables pour l'ensemble des clients ou futurs clients, collectifs ou individuels :

- La rétroactivité des cotisations, due en cas d'adhésion tardive après le départ de France est **définitivement supprimée**.
- L'option « soin France » couvrant les soins en France de 3 à 6 mois **est désormais incluse dans le tarif de base**.
- Les conjoints actifs, français ou non, pourront être couverts dans le cadre d'un contrat famille. Ce dernier point permet aux conjoints actifs qui étaient dans l'obligation de souscrire de manière individuelle à une couverture santé de se regrouper en famille, avec la cotisation adéquate pour les individuels, sans surcoût pour les collectifs. Cet avantage est mis en place depuis le 1^{er} février pour les nouvelles adhésions, depuis le 1^{er} avril pour les contrats collectifs.

Quatre produits pour les clients individuels :

- **MondExpat Santé** couvre tous les frais de santé dans le monde, y compris en France, des expatriés.
- **JeunExpat Santé** en est la déclinaison pour les moins de 30 ans.
- **RetraitExpat Santé** couvre tous les frais de santé, à l'étranger, des retraités du système de retraite français expatriés dont les soins en France sont pris en charge par la Sécurité sociale.
- **FrancExpat Santé** couvre tous les frais de santé, réalisés uniquement en France, lors des séjours temporaires des expatriés.

60 000 clients de la CFE sont concernés par l'application de la réforme de la tarification.

MISE EN PLACE ET CRÉATION D'UNE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

La satisfaction de nos clients est au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi, à l'occasion de la mise en place de la réforme de la tarification, la CFE a créé une plateforme téléphonique dédiée au traitement des questions et aux demandes d'information de nos clients. Constituée de 15 personnes, elle a été mise en service le 28 janvier 2019 pour une durée de 6 mois.

TROIS ÉTAPES POUR UNE BASCULE

1

Lancement de la nouvelle tarification dès le 8 janvier, pour les nouveaux clients de la CFE

2

Prise d'effet des contrats au 1^{er} février

3

Bascule des clients existants au 1^{er} avril selon deux principes :

- soit la nouvelle tarification est plus avantageuse : **application automatique**
- soit la nouvelle tarification est plus chère que leur cotisation actuelle : **application d'une hausse limitée à 5 % sur l'ancienne cotisation sans impact sur les garanties du contrat souscrit**

RÉFORME DES GARANTIES

Dans la continuité de la réforme encadrée par la Loi du 12 décembre 2018, l'année 2019 verra la publication d'un arrêté ministériel précisant les règles de remboursement qu'appliquera la CFE d'ici fin 2019 sur les soins à l'étranger.

Le sens de la réforme des garanties est de simplifier les règles de remboursement des soins appliquées par la CFE, de les rendre lisibles à la fois pour les clients et pour les partenaires complémentaires santé. Les nouvelles garanties conserveront à la fois des forfaits sur certains soins (consultation, optique, accouchement), mais surtout appliqueront des taux de prise en charge différenciés, basés sur les frais réels, en fonction du coût des soins habituellement constatés dans chaque pays.

Nous conservons par ailleurs la règle selon laquelle le soin remboursable par la CFE est celui qui serait remboursable par l'Assurance Maladie en France. Et nous conserverons une prise en charge différenciée du soin lourd ou de longue durée.

Ce dispositif sera complété par une offre élargie d'hôpitaux en tiers payant dans les zones où ce service est largement utilisé. Cette offre régulée offrira un taux de prise en charge amélioré par rapport aux tarifs officiels, de manière à tenir compte de l'économie générée par une prise en charge négociée et médicalement encadrée. L'appel d'offre pour identifier les prestataires spécialisés qui assureront ce service a été lancé en avril 2019.

L'objectif de mise en place de cette réforme est fixé au 1^{er} janvier 2020, avec une publication anticipée des règles de remboursement avant juin 2019.





INTERVIEW DE PIERRE TINET DIRECTEUR ADJOINT

ZOOM

« Dans quel contexte la réforme des garanties de la CFE va-t-elle s'opérer ?

Cette réforme intervient dans le cadre de la réforme législative votée en décembre 2018, qui donne la possibilité à la CFE de fixer ses garanties pour les soins à l'étranger. Depuis sa création, la CFE rembourse les soins à l'étranger selon la codification des soins en France. Au fil des ans, du fait de plusieurs réformes, la codification des soins en France est devenue plus complexe et plus difficile à interpréter pour les personnes chargées de traduire des factures étrangères dans cette codification. Il en a découlé un manque de lisibilité sur le niveau de remboursement des soins délivrés aux Français vivant à l'étranger.

« Que permettra la réforme des garanties ?

La réforme apporte, d'une part, de la lisibilité sur les soins que la CFE prend en charge lorsqu'ils sont effectués à l'étranger. D'autre part, elle permet de simplifier la codification, en passant sur une garantie en taux, variable selon les pays, pour tenir compte du coût du soin constaté. Afin de déterminer cinq zones géographiques, de la moins coûteuse à la plus coûteuse, nous avons travaillé sur un historique de six ans de remboursement. Cette analyse nous a également permis de définir la grille des actes par type de soins. Chaque fois que cela était possible, nous avons gardé le principe de soins forfaitaires, par exemple pour un accouchement ou une consultation chez le médecin.

« Quand cette réforme doit-elle être mise en œuvre ?

Un arrêté ministériel en cours d'élaboration va sortir pour une réforme applicable au plus tard au 1^{er} janvier 2020, ce qui laissera le temps aux complémentaires d'ajuster leurs contrats en fonction de la nouvelle grille de tarification des soins.

« Quels sont les bénéfices de cette réforme pour les clients de la CFE ?

Grâce à cette réforme, nos adhérents auront une idée précise de la façon dont leurs soins à l'étranger seront pris en charge. Ils auront ainsi en mains les éléments leur permettant de choisir la bonne assurance complémentaire santé, en fonction de leur pays d'expatriation. La réforme s'accompagnera en outre sur certaines zones d'un élargissement du tiers payant hospitalier, en nombre d'établissements, et en taux de prise en charge.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Dans le cadre du « Programme de transformation numérique » de la CFE, la première étape sera la mise en place d'un nouveau logiciel de Gestion de la relation client (CRM), qui sera opérationnel en juin 2019.

Qu'est-ce qu'un CRM?

Le CRM (Customer Relationship Management) ou Gestion de la relation client est une stratégie de gestion de la relation client et les interactions d'une entreprise avec ses clients ou clients potentiels. C'est un logiciel recensant toutes les données clients et permettant de tracer toutes les activités réalisées pour ces clients.

Ce nouveau CRM permettra à la CFE d'interagir en permanence avec ses clients, de rationaliser ses processus métiers et d'améliorer sa rentabilité.

Quels sont les impacts pour la CFE?

Ce nouvel outil de travail sera incontournable pour tous les agents commerciaux et la direction marketing. Il servira de base pour entamer une relation avec un client potentiel, réaliser les actions pour le transformer et pour fiabiliser la relation contractuelle entre un client et la CFE.

Toutes les informations du client seront centralisées à chaque étape de son parcours : prospection, sollicitation, souscription. Le suivi des demandes de devis ou des différentes demandes seront automatisés afin de satisfaire au mieux les clients. De plus, chaque action sera enregistrée pour que les agents puissent piloter leur portefeuille de prospect et ainsi gagner en efficacité.

Avec cet outil, la CFE gagnera en efficacité et pourra poursuivre son objectif d'augmentation du fichier client.

+ de 200 Demandes de contact ou de devis reçues chaque jour sur le site Internet

+ 30 % L'objectif de croissance du fichier client d'ici fin 2019





**INTERVIEW DE
CARINE LARVOR**
COMMUNITY MANAGER

ZOOM

« Dans quel contexte s'inscrit la création du nouveau CRM ?

La CFE utilisait déjà un outil de CRM, qui arrivait à son terme d'un point de vue contractuel. Nous avons décidé de mettre en place un nouvel outil, totalement paramétrable, qui s'inscrit davantage dans la stratégie de transformation numérique initiée par la CFE. J'ai été nommée pilote métier pour la Direction marketing, communication et développement pour suivre ce projet et le lancer en juin 2019.

« Quels sont les objectifs de ce nouveau CRM ?

Le CRM offre de nouvelles fonctionnalités pour créer et suivre nos parcours clients. Il permet de suivre l'intégralité des demandes que nous recevons, quel que soit le canal utilisé par le prospect. L'agent prend désormais en charge la demande du prospect et le suit jusqu'à l'adhésion à nos services. Grâce à ce nouveau dispositif, qui inclut la programmation de relances automatiques, l'agent dispose d'un outil qui lui permet d'être plus réactif aux demandes de nos futurs clients.

« Comment l'équipe prospection client s'adapte-t-elle ?

Chaque jour, le service prospection client reçoit plus de 200 demandes de devis ou demandes de contact via le site Internet de la CFE. Toutes les demandes vont désormais pouvoir être affectées nominativement aux agents par l'intermédiaire du nouvel outil, ce qui leur permettra de gérer leur activité commerciale de A à Z. Nous allons proposer une formation aux agents concernés, afin qu'ils s'approprient l'outil et puissent acquérir des automatismes dans le traitement des demandes.



EMIRATEXPAT SANTÉ

EmiratExpat Santé, une nouvelle offre partenariale pour les Émirats Arabes Unis (EAU)

La CFE travaille actuellement à la mise en place d'EmiratExpat Santé, un produit destiné aux expatriés Français qui vivent aux Émirats Arabes Unis. Un produit très attendu par de nombreux clients potentiels.

La réglementation émiratie prévoit que les étrangers présents dans ce pays doivent être couverts par une assurance santé agréée localement. La CFE n'est pas agréée aux EAU, ce qui conduit les assurés à souscrire une assurance auprès d'un opérateur local.

La CFE travaille avec ses partenaires à la construction d'une offre conforme à la législation locale permettant une

prise en charge complète des assurés vivant aux EAU, comprenant la part de base (CFE) et une part complémentaire, adossée à un assureur local. « Dans le cadre de ce partenariat, nous allons ouvrir un guichet unique pour nos clients, qui sera également géré localement ». La CFE affiche un objectif ambitieux pour l'ouverture de ce marché dans un pays où résident officiellement près de 25 000 Français. Pour l'instant, près de 5 000 personnes sont couvertes par un contrat avec la CFE, mais le potentiel de nouvelles adhésions est nettement plus élevé avec cette nouvelle offre dédiée. Les premiers clients intéressés par EmiratExpat Santé seront les Français qui ont un projet d'expatriation aux Émirats Arabes Unis, qui pourront souscrire ce contrat avant leur départ. Les Français déjà résidents sur place auront la possibilité de basculer vers ce nouveau contrat à la date anniversaire de leur assurance locale.

UN PACK BASE + COMPLÉMENTAIRE CONFORME À LA RÉGLEMENTATION LOCALE

EmiratExpatSanté



Un pack qui assure une prise en charge à 100 % avec une option rapatriement.

Un partenariat avec un assureur locale, condition de l'obtention d'un visa d'immigration.

Un guichet unique pour faciliter les échanges avec un seul interlocuteur (bulletin d'adhésion unique, appel de cotisation groupé, liquidation intégrée des demandes de remboursement de soins).

Pas de carence pour les adhésions avant fin 2020.

SESAM VITALE

Lancé en 2017, SESAM Vitale est l'un des chantiers majeurs de la CFE dans le cadre du projet d'entreprise Excellence 2020. La CFE offrira à partir de mi-2019 à ses clients éligibles la possibilité d'utiliser leur Carte Vitale pour des soins effectués en France lors de leurs séjours temporaires.

Le projet SESAM Vitale a été mis en œuvre dans le cadre d'un partenariat avec la MSA, délégataire de la gestion des feuilles de soins et de la délivrance des cartes vitales pour le compte de la CFE, qui restera toutefois l'unique interlocuteur de ses clients.

Ce choix stratégique consolide le positionnement de la CFE comme organisme de sécurité sociale. Ainsi, les expatriés affiliés à la CFE pourront bénéficier du tiers payant adossé au dispositif SESAM Vitale quand le professionnel de santé le pratique ou de la rapidité de paiement en cas de paiement direct des honoraires au praticien.

L'autre avantage non négligeable de l'intégration de la CFE dans la sphère SESAM Vitale réside dans la possibilité, lors de l'expatriation, de conserver sa Carte Vitale au départ de France. Cela constituera une simplification importante et apportera une grande fluidité lors du départ ou en retour d'expatriation. Il suffira, lors du retour temporaire en France de faire la mise à jour de sa carte dans une pharmacie ou chez un professionnel de santé ou un établissement équipé. Pour les clients CFE déjà expatriés qui ne disposent toutefois plus de cartes vitales, il sera possible de produire de nouvelles Cartes Vitale CFE, y compris en cas de déclaration de perte ou de vol. Les démarches seront à réaliser exclusivement sur Internet via l'espace adhérent CFE disponible 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Après une phase expérimentale dont le démarrage est prévu dans le courant de l'été 2019, le service sera progressivement ouvert afin de couvrir la totalité des clients éligibles d'ici début 2020.

Le projet SESAM Vitale s'inscrit dans la stratégie de modernisation, de digitalisation et de simplification des relations avec nos clients, les organismes complémentaires et les professions de santé.



ZOOM

INTERVIEW DE OLIVIER LAURAC DIRECTEUR DE LA GESTION DU CLIENT

« En quoi consiste le projet Sésam vitale ?

Le projet Sesam VITALE va permettre à la CFE d'offrir la possibilité à ses clients, déjà détenteurs d'une carte Vitale, de la conserver dans le cadre de leur expatriation. Ils pourront s'en servir lorsqu'ils reviendront en France, dans le cadre d'un séjour temporaire.

Pour les personnes ayant rendu leur carte au moment de leur départ à l'étranger, une nouvelle carte leur sera attribuée.

Dans les deux cas, Ils devront actualiser leur carte sur une borne de l'Assurance maladie, en pharmacie par exemple, afin d'ouvrir les droits CFE et de profiter de la télétransmission des feuilles de soins.

« Quels sont les critères d'éligibilité pour bénéficier de ce service ?

Sesam VITALE sera accessible aux clients pour lesquels la possibilité de se faire soigner en France figure dans leur contrat d'adhésion.

Afin d'assurer la délivrance de la carte vitale aux expatriés qui n'en disposent plus ou en cas de perte ou de vol, les clients concernés devront posséder une adresse en France même temporaire, une adresse mail et un espace clients actif afin de lancer le processus de fabrication et de distribution d'une nouvelle carte.

« Quel calendrier de déploiement ?

Sesam VITALE sera ouvert aux clients de la CFE à partir du deuxième semestre 2019 et couvrira d'ici à début 2020 l'ensemble des clients éligibles, après une première phase d'expérimentation prévue à l'été 2019. Les nouveaux clients vont intégrer ce nouveau dispositif dès le lancement de l'expérimentation.

« Quels sont les avantages du projet Sesam VITALE ?

Il permet de faciliter les démarches administratives de nos clients et d'améliorer la qualité du service rendu. Le processus étant entièrement dématérialisé, puisque la saisie sera réalisée par le professionnel de santé. Le client va pouvoir bénéficier d'un remboursement rapide, s'il règle les soins, ou demander à bénéficier du tiers-payant.

La dématérialisation contribue à la fluidification des relations entre les assurés et la CFE. Ce projet s'insère d'ailleurs dans le projet d'entreprise, Excellence 2020, qui a vocation notamment à rapprocher la CFE de ses clients en développant des services exploitant tout le potentiel du numérique (axe 4) et à renforcer le positionnement de la CFE comme institution de la Sécurité sociale pour les Français de l'étranger (axe 1).



MOBILISER NOS RESSOURCES POUR RÉUSSIR LA TRANSFORMATION

Pour réussir la transformation qu'elle a entreprise et mener à bien les réformes, la CFE mobilise l'ensemble de ses services supports en interne, des Ressources Humaines à l'Agence comptable.



UNE TRANSFORMATION QUI EST AUSSI HUMAINE

Depuis 2017, le nouveau service Ressources Humaines accompagne le projet d'entreprise et la transformation de la CFE. Il contribue à renforcer les compétences des salariés de la caisse au service de la satisfaction de nos clients.

En 2018, le service Ressources Humaines s'est consacré à trois projets majeurs, qui impactent la vie professionnelle des salariés et leur évolution au sein de la CFE.

- Paye et Administration du personnel : simplification du bulletin de paye, mise en place du prélèvement à la source et de la gestion des temps automatisé.

- Développement RH : réalisation des entretiens professionnels, mise en œuvre du plan de formation et co-animation d'un séminaire manager.

- Juridique : négociation et rédaction des accords (horaires variables, RTT, intéressement 2018-2020), organisation des élections professionnels et mise en place d'un comité social et économique.

Plus récemment, le service RH a accompagné les services métiers pour la réforme des cotisations par :

- Le recrutement de 25 CDD de renfort en fin d'année 2018.
- Les démarches administratives liées à l'embauche.
- La mise en place d'un parcours d'intégration.

UN SERVICE QUI A VU LE JOUR EN 2017

Jusqu'en 2016, il n'existait pas de service dédié à la fonction Ressources Humaines. La Responsable de la Gestion administrative encadrait la Responsable du personnel, qui avait en charge l'administration courante. Au 1^{er} mai 2017, la nouvelle Direction a mis en place une nouvelle organisation de la CFE. Elle a créé un service Ressources Humaines, constitué d'un pôle Paye et administration du personnel, d'un pôle Développement RH et d'un pôle Juridique et budgétaire.

Dans le cadre du projet d'entreprise Excellence 2020, le service Ressources Humaines s'est attaché à concevoir une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et à développer une politique de formation, de mobilité et de recrutement. Il a innové en matière de politique de rémunération, de ressources humaines pour développer de nouveaux modes de collaboration et favoriser le bien-être au travail. Enfin, il a renforcé la culture managériale en responsabilisant et valorisant les managers.



LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN ROUTE

Le Programme de Transformation Numérique (PTN) de la CFE s'inscrit dans le contexte du projet d'entreprise « Excellence 2020 » qui formalise la déclinaison opérationnelle des objectifs stratégiques de la CFE et de la Convention de Partenariat avec l'État.

Le PTN a pour objectifs d'intégrer pleinement les technologies digitales dans l'ensemble des activités de la CFE. Il vise à moderniser les pratiques de la CFE en s'appuyant sur la simplification des règles de garanties ; une refonte de l'offre ; une standardisation du mode de fonctionnement en adaptant ses processus aux outils du marché et une révision des partenariats. Pour y parvenir, il s'agit de renouveler le socle technologique et d'outils de la CFE et d'accompagner les collaborateurs dans cette transformation.

C'est un programme complexe qui s'étend de juin 2018 à novembre 2020 et qui mobilise fortement les équipes de la CFE.

4 PROJETS FONCTIONNELS :

- Décisionnel (Refonte de l'infocentre).
- Refonte de la téléphonie.
- Refonte du CRM.
- Refonte du Back-Office.

QUI S'APPUIENT SUR LE SCHÉMA DIRECTEUR DU SI, QUI RENOUVELLE NOTAMMENT :

- La gestion des interfaces (EAI).
- L'infrastructure technique.
- La sécurité du SI.

18 Personnes mobilisées
en interne pour le PTN sur
une équipe de 35 personnes



ZOOM

INTERVIEW DE MICHEL MOUGAMMA DOUSSANE

RESPONSABLE DU SERVICE
COORDINATION ET PILOTAGE DE
LA TRANSFORMATION

« Qu'est-ce que le Programme de Transformation Numérique ?

Ce programme est la déclinaison opérationnelle de la transformation annoncée en 2017 et mise en œuvre à partir de 2018 jusqu'à la fin 2020. En tant que directeur du programme, je coordonne l'équipe qui va prendre en charge tous les projets impactant quatre domaines métiers de la CFE, sur lesquels vont se greffer des projets système d'information et deux projets transverses, pour l'accompagnement du changement et la refonte de nos processus.

« Quels sont les principaux projets concernés ?

Ils sont au nombre de quatre : le projet Back Office, qui va impacter le cœur de l'activité de la CFE ; le projet de CRM avec un volet avant-vente / vente et un volet relation au client ; la partie décisionnelle, un outil d'aide à la décision pour le management et la direction et enfin la refonte de la plateforme d'accueil téléphonique, à laquelle sera connecté le CRM. Grâce à ces projets, la CFE a pour objectif d'intégrer, pleinement, les technologies digitales dans l'ensemble des activités de la CFE dans une logique d'optimisation des coûts et d'amélioration de la productivité et de la qualité de service.

Par exemple, les agents de la CFE auront accès à davantage d'information sur les clients et seront ainsi en mesure de leur répondre plus efficacement.

« Quand et comment le déploiement de ces projets est-il prévu ?

Dans le cadre du déploiement de ces projets, nous passons progressivement de l'ancien système au nouveau. À chaque étape, qui figure dans un calendrier planifié jusqu'en 2020, nous réalisons des tests et des qualifications. Ces nouveaux outils et ces nouvelles pratiques s'accompagneront d'un programme de formation. En étant sollicités pour définir les règles métiers, les agents sont d'ailleurs impliqués dès la conception des projets, car ils sont un facteur clé de la réussite du Programme de Transformation Numérique.

DES COMPTES CERTIFIÉS

Depuis le 1^{er} mars 2019, La Direction des Finances et de la Maîtrise des Risques s'est réorganisée pour répondre aux nouveaux enjeux de la CFE résultant des réformes engagées. En 2018, elle a fortement contribué au projet d'entreprise Excellence 2020.

Contribuer au projet d'entreprise

La Direction des Finances et de la Maîtrise des Risques a adapté son activité à l'évolution du contexte de la CFE en s'inscrivant dans un pilotage dynamique. Ce pilotage s'appuie sur une gouvernance « agile » participant à la conduite du changement. Elle évolue vers une logique de performance, en définissant un cadre de fonctionnement favorisant la mise en place d'une relation client/fournisseur avec ses partenaires.

De manière générale, la Direction des Finances et de la Maîtrise des Risques a renforcé la démarche de maîtrise des risques sur l'ensemble des processus. Un copilotage a été mis en place avec la Direction de la coordination et du pilotage de la transformation pour répondre à la fois à la définition des processus cibles et à l'actualisation progressive de la cartographie des risques au fur et à mesure de la mise en œuvre de la réforme des cotisations, des garanties et du schéma directeur informatique.

Enfin, elle s'est attachée à pérenniser la Certification des comptes de la CFE, avec la mise en place dès 2018 d'un Dossier de Clôture des comptes. À moyen terme, le Plan de Comptes de la CFE sera redéfini dans un souci de lisibilité et de cohérence des comptabilités générale, analytique et budgétaire.

De nouvelles étapes à franchir en 2019

La contribution au Projet de Transformation Numérique (PTN), la ré-interrogation des modes de contrôles, la redéfinition du périmètre de la prévention et de la lutte contre la fraude, ainsi que la nécessité de piloter les activités sont autant de projets qui doivent être portés dès 2019.

Par ailleurs, il convient de mettre en place très rapidement une gestion de la trésorerie donnant une meilleure visibilité et garantissant la pérennité du financement de la Caisse des Français de l'Étranger.

Enfin, le règlement comptable et financier des organismes de Sécurité sociale reste en vigueur, impliquant la séparation des pouvoirs entre l'ordonnateur et le comptable, ainsi que le copilotage du contrôle interne et de l'arrêté des comptes.

En 2018 comme les années précédentes, la mise en œuvre de la maîtrise des risques contribue à fiabiliser les processus « métiers ».

Bilan du service Contrôle :

Le périmètre 2018 couvre le contrôle des prestations en nature et en espèces, et consiste en l'étude des pièces fournies pour le règlement, les droits administratifs et comptables ainsi que l'exactitude de la saisie des éléments permettant la génération des ordres de remboursements.

27 % des prestations ont été contrôlées, avec un taux d'anomalies de 9,99 % au titre des contrôles quotidiens (soit un impact financier de 2,8 M€) et un taux de 4,81 % correspondant aux doublons (soit un impact financier de 1,2 M€).

Les contrôles sont mis en place par l'activation de combinaisons à priori, les dossiers sont donc arrêtés avant paiement, l'impact financier correspond à la dépense évitée.

Bilan du service de Prévention et de lutte contre les fraudes :

211 dossiers ont été examinés pour un montant de 943 881 €, dont 761 602 € de Prestations.

S'agissant de fraudes externes, ces dossiers sont ciblés par des requêtes et examinés dans leur globalité. L'activité réalisée en 2018 est supérieure à celle de 2017 (+ 22 %).

Le taux de recouvrement des indus Fraudes est de 78 %, soit 342 905 € en 2018.

EN 2018

LA CFE A COLLECTÉ

175 M€

de cotisations « maladie »

ELLE A VERSÉ

163 M€

de prestations « maladie »

289,7 M€

ont été collectés au titre du risque « vieillesse » (retraite), pour le compte de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV).

34 M€

de dépenses
de fonctionnement

dont 11,4 M€

au titre des dépenses
de personnel.

3,8 M€

de dépenses
d'investissement
principalement
sur le domaine
Système d'information.

176 M€

de réserves
techniques permettant
à la CFE de couvrir
ses engagements

Contribuer aux nouveaux enjeux de la CFE



**INTERVIEW DE
CAROLE ABAJAS**
DIRECTRICE DES FINANCES
ET DE LA MAÎTRISE
DES RISQUES

« La compta, qu'est-ce que c'est ?

C'est un langage chiffré, utilisé dans les entreprises, pour tracer leur activité financière, préciser à quoi sont utilisés les fonds budgétaires et permettre aux dirigeants de prendre leurs décisions de gestion en appuyant sur des informations fiables. Les comptes sont certifiés par des Commissaires aux Comptes, ce qui est une garantie supplémentaire de leur qualité. La CFE étant une caisse à adhésion volontaire, il est important de veiller à l'équilibre des produits.

« Quelles sont les grandes activités de la direction des finances et de la maîtrise des risques ?

La Direction des Finances et de la Maîtrise des Risques se subdivise en deux grands secteurs.

Le service Comptable est organisé autour d'un **pôle Trésorerie**, chargé de répondre aux besoins de trésorerie résultant du paiement des dépenses courantes, des prestations provenant de la liquidation réalisée par la CFE ou ses partenaires, et d'encaisser les cotisations, et d'un **pôle Gestion** dont la mission est de vérifier que l'exhaustivité des flux financiers inscrits en comptabilité.

Le service **Maîtrise des Risques** comprend un service dédié au Plan de Contrôle de l'Agent Comptable (PCAC), un service de Prévention et de Lutte contre la Fraude (PLCF), et le pilotage du Plan de Contrôle Interne (PCI).

Le service Maîtrise des Risques est placé sous la responsabilité d'un cadre dont la mission est de donner de la cohérence et de la lisibilité entre les différents dispositifs de contrôle de la CFE.

« Quel est l'objectif de la réorganisation de la direction des finances et de la maîtrise des risques ?

La réorganisation mise en œuvre au 1^{er} mars 2019 permet de repositionner la maîtrise des risques et la comptabilité au cœur de l'information financière, et ainsi de répondre aux nouveaux enjeux de la CFE résultant de la réforme des cotisations et des garanties. Elle contribue ainsi à l'amélioration du service rendu aux clients.

« Quels sont les avantages de cette réorganisation pour la CFE ?

La réforme de la CFE nous conduit à repenser notre plan de comptes et nos schémas comptables. Ils seront mis en musique notamment via le nouveau logiciel de production qui nous permettra de passer d'une comptabilisation passive, pratiquée a posteriori sur la base d'états journaliers et mensuels, à une comptabilité dynamique. Chaque acte de gestion viendra enrichir une comptabilité journalière des prestations et des cotisations, nous permettant de connaître chaque jour la situation financière de la CFE. Il en résultera un suivi de trésorerie plus dynamique ainsi qu'un pilotage plus approprié du résultat.

« Comment la CFE assure-t-elle la maîtrise des risques ?

Le champ du Contrôle Interne est élargi à la maîtrise des risques de toutes natures, notamment financiers, inhérents aux missions confiées à l'organisme.

Sont couverts en particulier la conformité aux lois et règlements, l'exactitude des montants de cotisations et de prestations liquidées, l'utilisation efficiente des fonds ainsi que la prévention des fraudes internes et externes. Son pilotage s'appuie sur une cartographie des risques et des processus, la mise en œuvre des dispositifs de contrôle et l'établissement d'un rapport annuel de Contrôle Interne.

L'actualisation de la cartographie des risques est planifiée à partir du second semestre 2019 sur un mode triennal, en commençant par les prestations en espèces, c'est-à-dire les indemnités journalières, les rentes et le capital décès. Ce timing validé avec le Commissaire aux Comptes, s'appuie sur le cadencement des travaux relatifs au changement de logiciel de production.

En collaboration avec la direction de la Gestion aux Clients, nous allons redéfinir les grands axes de contrôle interne au regard de l'évolution des métiers de la CFE. La maîtrise des risques est un élément important pour la CFE, car elle contribue à la certification des comptes.

TOUT SAVOIR SUR LA CERTIFICATION DES COMPTES

Les comptes annuels sont établis par l'agent comptable et arrêtés par le directeur. La démarche de certification des comptes s'appuie fortement sur les dispositifs de contrôle interne dont la mise en œuvre relève de la responsabilité conjointe du directeur et de l'agent comptable.

La certification conduit à identifier les risques liés aux activités qui ont une incidence sur les comptes et à engager des actions destinées à en assurer la maîtrise.

Les constats résultant d'un audit réalisé sur 2018 prennent une dimension stratégique dans le contexte de transformation de la CFE. De nouveaux risques sont apparus du fait notamment :

- de l'évolution stratégique des activités vers une accélération des partenariats;
- de l'évolution technologique avec l'augmentation de la justification dématérialisée des soins et les risques subséquents (doublons de paiement, falsification, etc.);

- de l'évolution réglementaire et de l'accroissement des particularités entraînant ainsi la nécessité « d'ouverture du système » pour s'adapter à ses évolutions.

Des actions à court terme ont été menées dans le cadre de la certification des comptes 2018. Le rapport de contrôle interne a été revu pour démontrer la complémentarité des dispositifs de contrôles existant à tous les stades dans la chaîne de prise en charge des cotisations et des prestations.


La priorisation des processus pour lesquels la cartographie des risques doit être actualisée à compter de 2019, s'appuie sur une approche partagée avec les Commissaires aux Comptes pour sécuriser les activités dont les flux financiers sont les plus importants.

« Les comptes des régimes et organismes de Sécurité sociale doivent être réguliers, sincères et donner une image fidèle du patrimoine et de leur situation financière ».

Le schéma directeur de la maîtrise des risques doit permettre :

- De prioriser la mise en œuvre de contrôles embarqués dans les logiciels « métiers » par une sécurisation de l'information le plus en amont possible.
 - De sécuriser les traitements en mettant en œuvre des supervisions et contrôle, et un dispositif de prévention et de lutte contre la fraude.
 - De formaliser un schéma directeur de la maîtrise des risques pluri annuel permettant de gérer la période de transition nécessaire à la mise en place de la réforme des cotisations et des garanties ainsi qu'au changement du SDSI.
- De décliner chaque plan de maîtrise des risques par processus, l'ensemble constituant le référentiel de maîtrise des risques.
 - De définir la gouvernance de la maîtrise des risques qui se caractérise par un management dédié ou intégré. Le système de pilotage permet de valider que le contrôle interne est efficace. Il permet au management d'assumer son rôle de maître d'œuvre du dispositif de contrôle interne.



An aerial photograph of Paris, France, showing a dense urban landscape with numerous buildings and a prominent church with a tall spire. A large blue rectangular overlay box is positioned on the left side of the image, containing white text. The background is a clear blue sky with scattered white clouds.

LE CFE DÉMÉNAGE SON BUREAU PARISIEN

La CFE dispose d'un bureau parisien depuis 1995 dans un immeuble de type haussmannien au 12 rue de la Boétie, dans le 8^e arrondissement de Paris. Durant toutes ces années, nos clients ou futurs clients sont venus nous rencontrer, soit pour gérer leur contrat ou pour solliciter des informations. Ces locaux, difficiles d'accès et mal agencés, ne sont plus adaptés aujourd'hui à la stratégie de développement de la CFE.

Dans le courant de l'année 2020, la CFE emménagera dans de nouveaux locaux au 19 rue de la Pépinière, dans le même arrondissement, afin de donner une image moderne, dynamique et innovante de la CFE et d'offrir un accueil plus adapté à nos clients.





Caisse des Français de l'Étranger

BUREAU D'ACCUEIL

À PARIS

12, rue La Boétie
75008 Paris, France

*Ouverture du lundi au vendredi
de 9 h à 12 h 30
et de 14 h à 16 h 45*

SIÈGE À RUBELLES

160, rue des Meuniers
CS 70238 Rubelles
77052 Melun Cedex,
France

WWW.CFE.FR

Tél. +33 1 64 14 62 62