



CFE
RAPPORT ANNUEL
— 2022 —



CFE
PERSPECTIVES
2023

PROTÉGER LES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER



Caisse des Français de l'Étranger

cfce

SOMMAIRE

INTRODUCTION

ÉDITORIAL ————— P 04

Édito croisé de notre présidente Isabelle Frej avec notre directeur général Éric Pavy.

NOS GARANTIES ————— P 08

Nos offres
Les avantages

PARTIE 01

LA CFE À TRAVERS LE MONDE

CONTEXTE MONDIAL : LES CHIFFRES DE L'EXPATRIATION — P 12

LES CHIFFRES-CLÉS ————— P 14

L'ACTUALITÉ EN 2022 ————— P 16

LE RAYONNEMENT DE LA CFE ————— P 20

Partenariat aux trophées CCI
France International

Partenariat avec le petitjournal.com

Baromètre de l'expatriation 2022

Spot publicitaire télévisé

DES NOUVEAUX ENJEUX À RELEVER — P 25

Une période post-covid
La guerre Ukraine-Russie



PARTIE 02

À L'ÉCOUTE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX SERVICES ————— P 28

Amélioration des délais de remboursement
Une nouvelle cellule de contrôle

À LA RENCONTRE DE NOS ADHÉRENTS ————— P 30

Les webinaires

DÉPLACEMENT AU SÉNÉGAL ————— P 31

Se déplacer, une priorité!
Être à l'écoute et répondre aux besoins

PRÉSERVER LA SANTÉ DES ADHÉRENTS ————— P 32

Action sociale et prévention santé
au cœur de l'action de la CFE

Fortes variations selon les pays

Alternative à l'hospitalisation

PARTIE 03

2022, L'ANNÉE DU RENOUVELLEMENT

PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CA ————— P 36

LE RENOUVELLEMENT DE LA VIE INTERNE ————— P 38

Solidarité et prévention, ADN de la CFE

PARTIE 04

LES PERSPECTIVES POUR 2023

LA CFE FIXE LE CAP POUR 2025 ————— P 42

Logique de co-construction

ÉVOLUTION DES GARANTIES ————— P 43

UNE CARTE VITALE POUR LES SOINS REÇUS EN FRANCE ————— P 45

MISE EN CONCURRENCE DES PRESTATAIRES ————— P 46

OUVERTURE DU BUREAU PARISIEN ————— P 47

NOUS CONTACTER

ÉDITO



Isabelle Frej, l'année 2022 a été marquée par le renouvellement du Conseil d'administration, qui vous a élue Présidente de la CFE. Pourriez-vous nous en parler?

ISABELLE FREJ : La CFE est placée sous la gouvernance d'un Conseil d'administration qui comprend notamment 15 élus représentants les clients de la CFE, 3 représentants de l'Assemblée des Français de l'Étranger (AFE), ainsi que 3 représentants désignés des entreprises et de la mutualité.

Les mandats de 6 ans étant arrivés à expiration fin 2021, c'est un Conseil d'administration assez largement renouvelé qui a été mis en place en avril 2022, avec tout de même quelques administrateurs expérimentés renouvelés dans leur mandat,

dont je fais partie. J'ai eu l'honneur d'être élue Présidente. C'est une lourde responsabilité, mais j'ai la chance d'être entourée par un Conseil de grande qualité, riche en compétences variées et soucieux de prendre les meilleures décisions pour les assurés et la CFE.

Quelles sont les missions du Conseil d'administration de la CFE?

ISABELLE FREJ : Il s'agit de l'instance de gouvernance stratégique de la CFE, qui exerce ses missions sous le contrôle de l'État, en s'appuyant sur les services administratifs de la Caisse.

Le rôle du Conseil d'administration est défini dans le code de la sécurité sociale. Il s'agit d'abord de définir les objectifs stratégiques

de la caisse, en matière de qualité de service, de communication ou de développement de clientèle, par exemple. Nous votons le budget annuel et approuvons les comptes. Nous jouons également un rôle important dans la conduite de la politique d'action sanitaire et sociale – en attribuant notamment des aides exceptionnelles aux adhérents – et examinons les recours amiables relatifs aux décisions des services au sein d'une commission spécifique, la CRA.

Quelles sont pour vous les priorités stratégiques du Conseil d'administration ?

ISABELLE FREJ : Je considère la CFE comme un bien commun pour tous les Français de l'étranger. Le Conseil d'administration a la responsabilité d'entretenir et de préserver ce bien commun.

Dès mon élection à la présidence du Conseil d'administration, j'ai mis en avant un objectif central d'amélioration de la relation client. Nous devons à nos clients (individuels et entreprises) un service de qualité, réactif et accessible. Des progrès ont été faits ces dernières années, mais doivent être encore développés. J'y suis très attentive. Mes collègues administrateurs et moi-même sommes également particulièrement sensibles à garantir la pérennité de la CFE sur le plan financier, ce qui suppose de veiller à l'équilibre des comptes de la caisse. La forte dynamique des dépenses de santé dans le monde, entretenue par l'inflation, nous a d'ailleurs amenés à relever pour 2023 les montants des cotisations qui avaient

pratiquement été gelés pour la majorité des contrats depuis la réforme de 2019. Enfin, j'ai également une sensibilité particulière sur le rôle social de notre organisme. Celui-ci assure la protection de personnes qui, parfois, n'auraient accès à aucune couverture si la CFE n'existait pas. Quel autre organisme offre une assurance santé sans sélection médicale, sans barrière d'âge ? Quel autre organisme propose une « catégorie aidée » permettant de bénéficier d'une cotisation réduite aux personnes aux revenus plus modestes ? Il faut préserver ces atouts, ce qui nécessite d'échanger avec les pouvoirs publics sur le financement de ces missions sociales qu'exerce la CFE.

Éric Pavy, vous êtes le Directeur général de l'organisme. Au-delà des aspects déjà évoqués, quel bilan tirez-vous de l'année 2022?

ÉRIC PAVY : Les évolutions de notre gouvernance se sont faites sans aucune interruption de la feuille de route de transformation dans laquelle notre organisme est engagé depuis la réforme de 2019.

Au plan stratégique, les échanges avec notre tutelle ont abouti en fin d'année à la signature d'une Convention de partenariat État-CFE 2022-2025 qui affiche de belles ambitions : amélioration des services offerts, optimisation de la performance de notre gestion, développement de la CFE dans le monde, innovations, dynamisation de la politique RH... Ces axes de travail ont été repris dans notre nouveau projet d'entreprise CAP 2025, pour lequel de nombreux chantiers sont déjà engagés.

En 2022, nous avons notamment procédé à la refonte du dépôt de feuilles de soins en ligne. Le nouveau système a permis de réduire substantiellement les délais de remboursement des soins sur l'année, même s'il nécessite parfois un temps d'accoutumance pour les utilisateurs. Nous avons également préparé l'ouverture du paiement en ligne via PayPal et American Express, désormais effective. Il s'agissait d'une demande importante dans certains pays.

La normalisation de la situation sur le plan de la pandémie nous a enfin permis de reprendre les rencontres et échanges directs avec les clients dans leurs pays, avec des déplacements de terrain qui viennent compléter nos webinaires. Cela nous permet de communiquer des informations, mais également de mieux identifier les attentes et les besoins des Français à l'étranger.

À quelles évolutions ou changements peuvent s'attendre les clients pour 2023 ?

ÉRIC PAVY : Nos projets sont nombreux pour cette année, mais j'identifie 3 éléments majeurs.

D'abord, le chantier de la digitalisation de la CFE se poursuivra avec pour la fin de l'année un changement capital : la refonte complète des espaces personnels en ligne. Ceux-ci seront complètement revus pour permettre des échanges plus interactifs avec les services et le suivi en temps réel des demandes et de l'historique de son dossier.

Notre deuxième axe de progrès porte sur la réponse aux sollicitations. Après avoir consolidé au cours des deux dernières années, l'accueil téléphonique qui atteint désormais les objectifs d'accessibilité, nous nous mobilisons sur la réponse aux sollicitations écrites (web ou courriers),

pour améliorer nos délais et la qualité des réponses. Nous programmons aussi l'ouverture en 2023 de notre agence parisienne rénovée pour accueillir le public dans les meilleures conditions.

Enfin, pour mieux répondre aux besoins spécifiques des clients, nous allons expérimenter, avec un partenaire privé, un nouveau produit local santé au Brésil et en Argentine offrant un service étendu (réseau d'établissements en tiers payant, inclusion d'une prise en charge complémentaire en plus de la part CFE, assistance...). Nous espérons lancer ce produit à l'automne. Il est très attendu !



cfé

NOS GARANTIES

NOS OFFRES

La CFE

La mission de CFE est d'assurer la protection sociale de tous les expatriés français et européens dans le monde en proposant trois offres principales :

- assurer la protection sociale des Français de l'étranger,
- couvrir les risques professionnels,
- cotiser à la retraite de base française lorsque l'on exerce une activité salariale à l'étranger.

La CFE est le seul acteur du marché à proposer à ses adhérents de cotiser pour la retraite française tout en exerçant une activité salariée à l'étranger, dans les mêmes conditions qu'une activité exercée en France. La CFE s'inscrit ainsi comme une référence pour les Français de l'étranger.

Qui peut adhérer ?

Les Français qui résident à l'étranger, ainsi que les personnes membres de l'**Union européenne, de l'Espace Économique Européen** et de la Suisse pour la garantie santé. L'expatrié sera couvert quel que soit son pays d'expatriation et sera assuré dans les autres pays du monde y compris pour ses séjours de moins de 3 mois consécutifs en France.

Toute personne née en France ou ayant résidé au moins 5 ans en France (même de manière discontinue), pour la **garantie retraite**. Si ces conditions ne sont pas remplies, il est possible pour une personne ayant travaillé au moins 6 mois en France de cotiser à la retraite. Cependant, elle doit y souscrire auprès de la CFE dans un délai de 6 mois qui suit son expatriation.

Pour la **garantie accident du travail - maladie professionnelle**, il est nécessaire d'exercer une activité salariée à l'étranger ou de travailler pour une entreprise de droit français ou encore d'être Français si l'activité est exercée auprès d'une entreprise de droit étranger.

L'adhésion est volontaire et facultative. Elle n'est donc pas obligatoire contrairement à certains organismes français de protection sociale. Elle est cependant recommandée. En effet, la CFE est le moyen idéal pour les expatriés français qui souhaitent rester connectés aux services de leur pays d'origine.

Une couverture 360° à la Française

Afin d'accompagner les Français dans leur projet d'expatriation, la CFE les assure dans le monde entier (y compris pour les séjours temporaires), sans questionnaire, ni exclusion médicale.

La couverture de l'adhérent reste active pendant toute la durée de l'expatriation et se termine lors de son retour définitif en France où une affiliation à la Sécurité sociale est nécessaire. Les démarches sont à effectuer par l'assuré. À son retour, il est possible qu'un délai de carence (de 3 mois) soit appliqué par la Sécurité sociale. Le délai de carence est une période cotisée par l'assuré, qui n'ouvre pas de droit aux remboursements ou aux prestations. Pour y pallier, la CFE propose un « maintien de droits », c'est-à-dire que les frais de santé réalisés durant cette période, en France doivent être fournis à la CFE, qui procédera aux remboursements.

La couverture santé comprend la maladie et la maternité. Si l'adhésion est réalisée dans un délai de 3 mois après le départ de France, aucune carence ne sera appliquée et les droits de l'adhérent seront directement ouverts en continuité de la Sécurité sociale.

Afin de compléter son offre santé, la CFE propose également pour les salariés à l'étranger :

- D'être indemnisé en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle. Cette garantie permet à l'assuré de recevoir des indemnités pour compenser l'incapacité de travail temporaire sans délai de carence. Cette indemnité peut aller jusqu'à l'indemnisation d'une pension d'invalidité.

- Pour en bénéficier, il est nécessaire d'avoir cotisé au moins 12 mois, les périodes cotisées en France étant comptabilisées dans le cadre d'une adhésion dans les 3 mois suivants le départ de France. La souscription à cette garantie ne peut démarrer avant la date du début de contrat de l'activité exercée à l'étranger, ou le jour de départ de France en fonction des situations. Cette garantie se souscrit en option de la garantie santé.
- La possibilité de valider leurs trimestres à la retraite de base française. Les affiliations démarrent le premier jour où l'activité débute à l'étranger.

NOS AVANTAGES

La CFE fait le choix d'adapter ses offres aux exigences et besoins des expatriés :

- **Des tarifs attractifs** : ils sont établis minutieusement afin de proposer des services au meilleur prix.
- **Une couverture santé de base** : à l'étranger comme en France. Ainsi, en fonction de leurs situations dans le pays de résidence, nos assurés ont la possibilité de rentrer en France pour se faire soigner. Il sera également possible d'utiliser la carte Vitale pour certains soins réalisés et ainsi ne pas avoir à avancer les frais.
- **Une couverture santé inclusive** : pas de limite d'âge ni de questionnaires médicaux. L'état de santé de la personne n'est pas un facteur bloquant pour son adhésion. La CFE ne fait pas d'exclusion et couvre la santé de ses adhérents en cas de catastrophe naturelle, de fait de guerre et d'attentat. La CFE est le seul organisme à proposer de cotiser à l'assurance retraite dans les mêmes conditions que si l'assuré travaillait en France.

- **Continuer à valider ses trimestres à la retraite depuis l'étranger** : cela permettra de ne pas avoir de période « non cotisée » dans son relevé de carrière, lors du retour définitif en France de l'expatrié. Selon son profil, il pourra ainsi percevoir une retraite de base française complète.
- **Possibilité de percevoir des indemnités journalières** : l'option indemnités journalières permet sous certaines conditions d'être indemnisé en cas d'arrêt de travail ou de maladie non-professionnelle, de congé maternité/paternité, d'invalidité et de verser un capital décès aux ayant droit.
- **Des contrats adaptés aux entreprises** : pour les salariés, il est possible de financer leur adhésion par leur employeur. De même, les employeurs peuvent décider d'eux-mêmes d'affilier plusieurs salariés bénéficiant ainsi de tarifs préférentiels.



01

LA CFE À TRAVERS LE MONDE



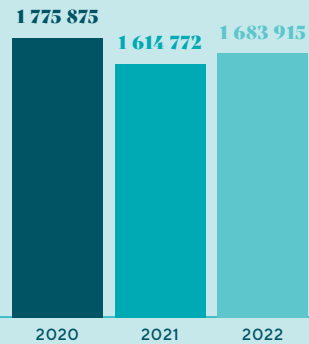
PROTÉGER LES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

Protéger les Français de l'étranger

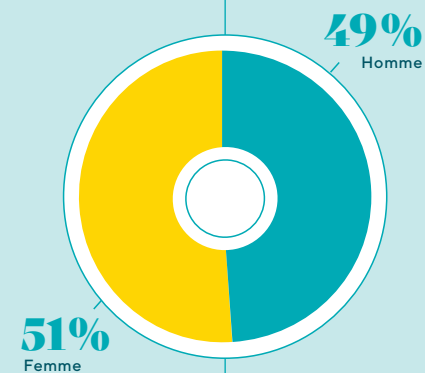
CONTEXTE MONDIAL : LES CHIFFRES DE L'EXPATRIATION

En 2022, nous comptons un peu plus de 2,5 millions de Français expatriés dans le monde, selon le ministère de l'Europe et des affaires étrangères. Le Registre des Français établis hors de France (RFF), comptabilise près de 1 683 915 Français expatriés dans 169 pays du monde. Ainsi, une augmentation de 4,6 % est constatée par rapport au début d'année 2021. Cette croissance se justifie par le déclin de la propagation du virus de la Covid-19. Les Français se lancent progressivement plus intensément dans un projet d'expatriation.

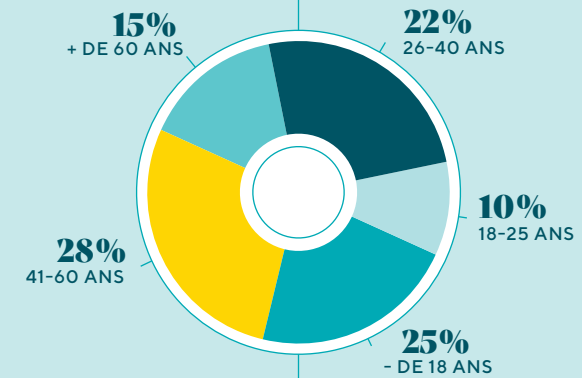
CROISSANCE DES FRANÇAIS INSCRITS AU RFF



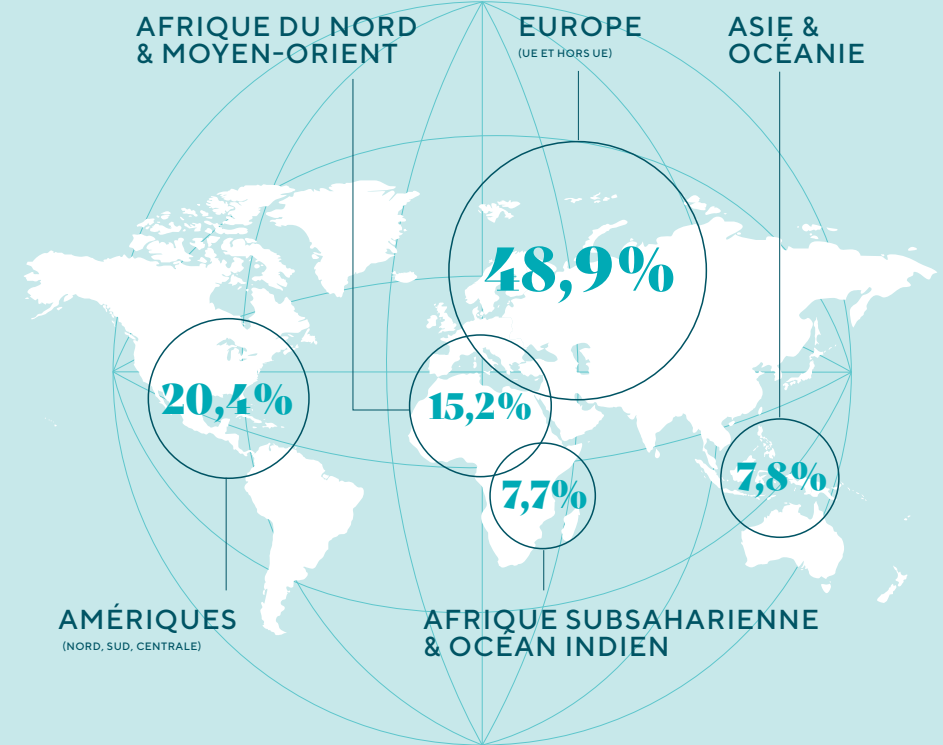
RÉPARTITION PAR SEXE



RÉPARTITION PAR ÂGE



RÉPARTITION PAR PAYS



SOURCE : Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, consulter l'article ici

LES CHIFFRES-CLÉS

ÉTAT FINANCIER GÉNÉRAL

RECETTES

COTISATIONS

« MALADIE »
COLLECTÉES
138,45 M€

« ACCIDENTS DU TRAVAIL »
COLLECTÉES
13,78 M€

« VIEILLESSE »
COLLECTÉES
242,09 M€

DÉPENSES

PRESTATIONS
« MALADIE » VERSÉES
142,91 M€

PRESTATIONS « ACCIDENT
DU TRAVAIL » VERSÉES
6,01 M€

DÉPENSES DE
FONCTIONNEMENT, dont
13,87 M€ au titre du personnel
32,27 M€

RÉSERVES

RÉSERVES TECHNIQUES

RÉSERVES TECHNIQUES
PERMETTANT DE COUVRIR
SES ENGAGEMENTS
174,48 M€

DÉPENSE D'INVESTISSEMENT
PRINCIPALEMENT
DANS L'ACQUISITION
DE LOGICIELS **(5,75 M€)**
ET D'ACOMPTES
VERSÉS DANS LE
CADRE DE PROJETS
INFORMATIQUES **(2,97 M€)**
9,19 M€



ACTIVITÉ DE CONSEIL

Afin de permettre aux Français de préparer leur projet d'expatriation dans de bonnes conditions, nous avons mis en place depuis quelques années maintenant au sein de la direction marketing, développement et communication, un service entièrement dédié au conseil. En effet, le rôle des agents de cette cellule est de conseiller chaque personne dans le choix des garanties à souscrire en fonction de ses besoins. Il est composé de 8 agents qui répondent quotidiennement à tous les appels de nos futurs clients afin de leur expliquer toutes les offres et les services de la CFE.

GESTION DES DEMANDES

Demandes reçues par e-mail*

1958

Devis reçus en 2022 par rapport
à l'année 2021

+13,67%

Devis réalisés en 2022

15 488

Adhésions obtenues

4 612

Taux de conversion

30%

ADHÉSIONS

La progression du portefeuille client suit son évolution sur 2022. La progression globale est de l'ordre de 1% :

+3% sur les adhésions individuelles,
-4% sur les adhésions collectives.

Nous observons un ralentissement des radiations sur l'ensemble du portefeuille comparé à 2021.

ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE

78 223
Appels reçus

2020

74,18%
Taux de
décroché

57 106
Appels répondus

Afin d'accompagner au mieux nos assurés dans la préparation de leur expatriation ou pendant leur expatriation, nos équipes assurent des délais de traitement aux mails inférieur à 48h et un taux de décroché moyen de près de 75% sur 2022.

Le travail de notre équipe va plus loin que la réponse aux questions posées par nos assurés, Il consiste aussi à conserver le lien avec nos assurés tout au long de leur démarche afin de mieux les guider, les orienter et lever les freins.

* Ces flux sont traités au fur et à mesure avec un délai de réponse inférieur à 48h.

ADHÉSIONS

Contrats
individuels
18 166

Contrats avec
un mandataire
9728

RADIATIONS

Contrats
individuels
15 335

Contrats avec
un mandataire
11 015

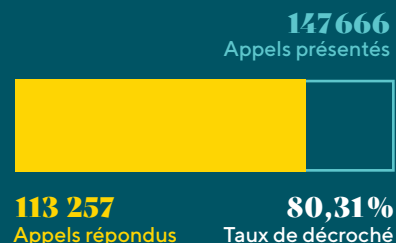
CONTRATS ET PERSONNES COUVERTES

TYPES DE CONTRATS / PERSONNES COUVERTURE

Contrats actifs 103 552	Adhérents individuels 7 288
Personnes couvertes 176 520	Adhérents collectifs 30 932

CRC (CENTRE DES RELATIONS CLIENTS)

ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE



PRESTATIONS

MONTANT DES REMBOURSEMENTS PAR PAYS

3 PAYS OÙ LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT EST LA PLUS FORTE

France	53 783 929,79 €
Maroc	11 161 265,32 €
Thaïlande	7 665 506,79 €

3 PAYS OÙ LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT EST LA PLUS FAIBLE

Papouasie Nouvelle Guinée	8,62 €
Corée du Nord	24,14 €
Îles Wallis et Futuna	28,78 €

DEMANDES DE REMBOURSEMENTS

EN 2022 PAR RAPPORT À 2021
-1,6%
AS : décomptes saisis en 2022
718 587

AT : décomptes saisis en 2022
6 677
Jours de délai de traitement des prestations en moyenne
19,78

ACCIDENTS DE TRAVAIL

89 déclarations d'accident du travail en 2022,
dont **36** ont fait l'objet d'un refus

MALADIES PROFESSIONNELLES

6 déclarations de maladie professionnelle en 2022,
dont **3** ont fait l'objet d'un refus

LES PRINCIPALES CAUSES DES ACCIDENTS RECONNUS

Chutes 20%	Manutention 12%	Autres risques 21%
----------------------	---------------------------	------------------------------

MOTIFS DES DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UN REFUS

État pathologique antérieur 7%	Réception Hors délai de la DAT 3%
Absence de réponse, à la suite de nos demandes 3%	Non Salarié 1%
Absence de subordination 3%	Absence de réponse, à la suite de nos demandes 1
Non survenu au temps et lieu de travail 2%	Réception Hors délai de la DMP 1
Absence de Certificat Médical Initial 17%	Avis défavorable médical 1

ENCART
CONTRAT

Quelle différence entre le contrat « Accident du travail - maladie professionnelle » et l'option « Indemnités journalières » ?

L'assurance Accident du travail - maladie professionnelle (ATMP) ou « risques professionnels » couvre l'adhérent en cas d'accident provoqué lors de son activité professionnelle ou lors de son temps de travail. Cette assurance couvre également les maladies résultantes de l'exercice d'une activité professionnelle. Une fois l'accident ou la maladie constatée, la CFE peut verser une indemnité adaptée à la situation.

L'option « indemnités journalières » n'agit quant à elle pas en cas d'accident de travail ou de maladie professionnelle. Elle permet de reverser des indemnités journalières dans le cas d'un arrêt de travail ou d'une maladie non liée à l'activité professionnelle. De plus, elle ne se limite pas à ces deux cas, mais permet également d'indemniser les congés maternité/paternité et les ayant droit en cas de décès de l'adhérent.

L'ACTUALITÉ EN 2022



25 JANVIER

Campagne « Atout » :
Mise en avant des avantages à souscrire à la CFE

[CLIQUEZ ICI](#)



22 AU 24 MARS

Déplacement au Sénégal

[CLIQUEZ ICI](#)



28 MARS

Vidéo explicative dépôt des remboursements en ligne

[CLIQUEZ ICI](#)

31 MAI

Conférence à Londres organisée en partenariat avec l'UFE et Henner



7 AU 11 MARS

Déplacement Émirats arabes unis

21 MARS

Baromètre Expat Communication : lancement de la 1^{re} enquête



23 MARS

Webinaire spécial cotisation à la retraite de base française

[CLIQUEZ ICI](#)



19 MAI

Infographie b.a.-ba retraite

[CLIQUEZ ICI](#)

20 AU 24 JUIN

Semaine QVT (Qualité de Vie au Travail)

[CLIQUEZ ICI](#)



27 JUIN

Participation en tant que jury aux Trophées de CCI France International

[CLIQUEZ ICI](#)



5 ET 6 OCTOBRE

Déplacement aux Émirats arabes unis

[CLIQUEZ ICI](#)



10 ET 11 OCTOBRE

Déplacement Singapour

[CLIQUEZ ICI](#)



22 OCTOBRE

Course à Melun pour la lutte contre le cancer du sein

[CLIQUEZ ICI](#)



NOVEMBRE

Newsletter entreprise n° 2

[CLIQUEZ ICI](#)



2 ET 3 DÉCEMBRE

Téléthon

[CLIQUEZ ICI](#)

DÉCEMBRE

Nouveau mode de paiement : PayPal et American Express



30 JUIN

Nouveau bulletin d'adhésion entreprise et 1^{re} newsletter entreprise

[CLIQUEZ ICI](#)



9 AOÛT

Vidéo parcours de soins en France et à l'étranger

[CLIQUEZ ICI](#)



24 OCTOBRE

Participation en tant que jury aux Trophées du Petit Journal (lepetitjournal.com)



7 DÉCEMBRE

Publication du 1^{er} magazine digital MagSanté Jeunes « Accros aux écrans »

[CLIQUEZ ICI](#)

LE RAYONNEMENT DE LA CFE

La CFE s'appuie sur des partenaires implantés et/ou investis auprès des Français de l'étranger, pour assurer la visibilité de ses offres et de ses services. Cela lui permet également de soutenir des causes solidaires et avant-gardistes.

PARTENARIAT AUX TROPHÉES CCI FRANCE INTERNATIONAL

CCI France International

La CCI France International (CCIFI) est une branche de la Chambre de Commerce et d'Industrie France (CCIF), qui est spécifiquement dédiée aux entreprises françaises qui cherchent à s'implanter et à développer leur activité à l'étranger. Sa mission est de faciliter les échanges commerciaux et d'encourager les investissements entre les entreprises françaises et les entreprises étrangères. Le CCIFI regroupe plus de 90 chambres de commerce et d'industrie françaises à l'étranger, appelées aussi CCI Françaises à l'étranger, réparties dans plus de 60 pays.

La cérémonie des Trophées du CCI France International

Les Trophées de la CCI France International récompensent les entreprises françaises qui ont rencontré une forme de réussite à l'étranger en termes d'excellence et d'innovation. Ils récompensent également les entreprises qui ont réussi à s'implanter dans de nouveaux marchés ou qui ont contribué à la promotion de l'image de la France à l'étranger. Les Trophées CCIFI sont ouverts à toutes les entreprises françaises, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. Les entreprises candidates sont évaluées par un jury composé de personnalités du monde des affaires, de la politique et des médias.

En 2022, la CFE était membre de ce même jury pour attribuer le « Trophée Initiative Solidaire à l'étranger ». Ce prix récompense les entreprises françaises installées à l'étranger qui ont mis en place des actions sociales ou environnementales remarquables dans le pays d'accueil. Le prix met également en avant les initiatives responsables et durables, contribuant ainsi au développement économique et social du pays étranger.

PARTENARIAT AVEC LEPETITJOURNAL.COM

Lepetitjournal.com

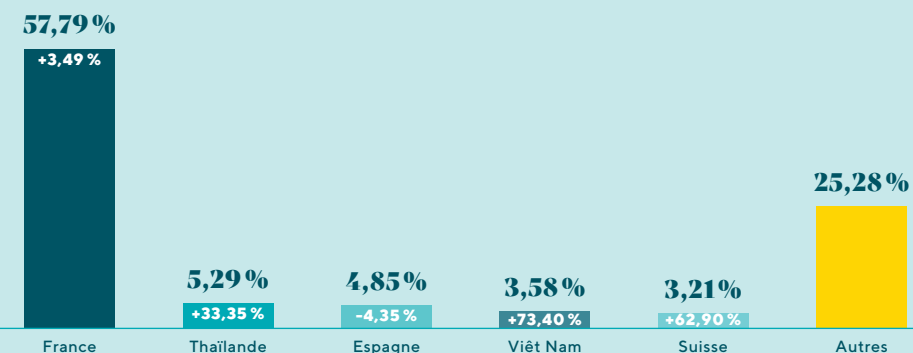
Lepetitjournal.com est un média en ligne francophone destiné aux Français et aux francophones à l'étranger. Il s'est développé à travers le monde, notamment en Asie, en Europe, en Afrique, en Amérique du Nord et en Amérique du Sud.

Lepetitjournal.com propose une couverture de l'actualité locale, régionale, nationale et internationale, ainsi que des informations pratiques sur la vie quotidienne à l'étranger (travail, logement, santé, éducation, culture, loisirs, etc.). Le média est alimenté par des correspondants locaux qui couvrent l'actualité de leur pays de résidence et qui partagent leur expérience de la vie à l'étranger.

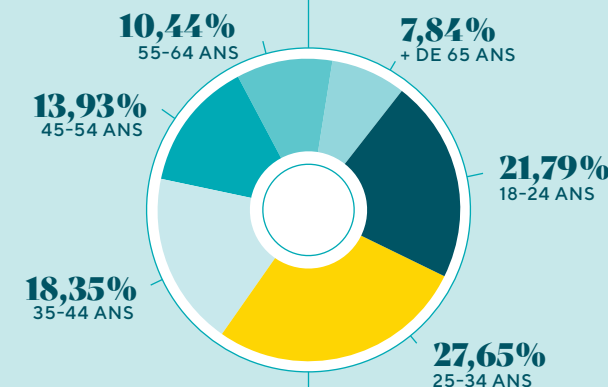
Ainsi, le site de lepetitjournal.com comptabilise près de 1,6 million de visites sur le mois de mars, provenant à 57,79 % du territoire français et à 42,21 % du reste du monde. La tranche d'âge des visiteurs correspond quant à elle à des personnes qui s'insèrent ou qui sont déjà inscrites dans la vie active avec 21,79 % de visiteurs entre 18-24 ans, 27,65 % de visiteurs entre 25-34 ans et 18,35 % entre 35-44 ans.

NOMBRE TOTAL DE VISITES
1,6 M

PAYS DONT PROVIENNENT LE + LES VISITES DU SITE LEPETITJOURNAL.COM

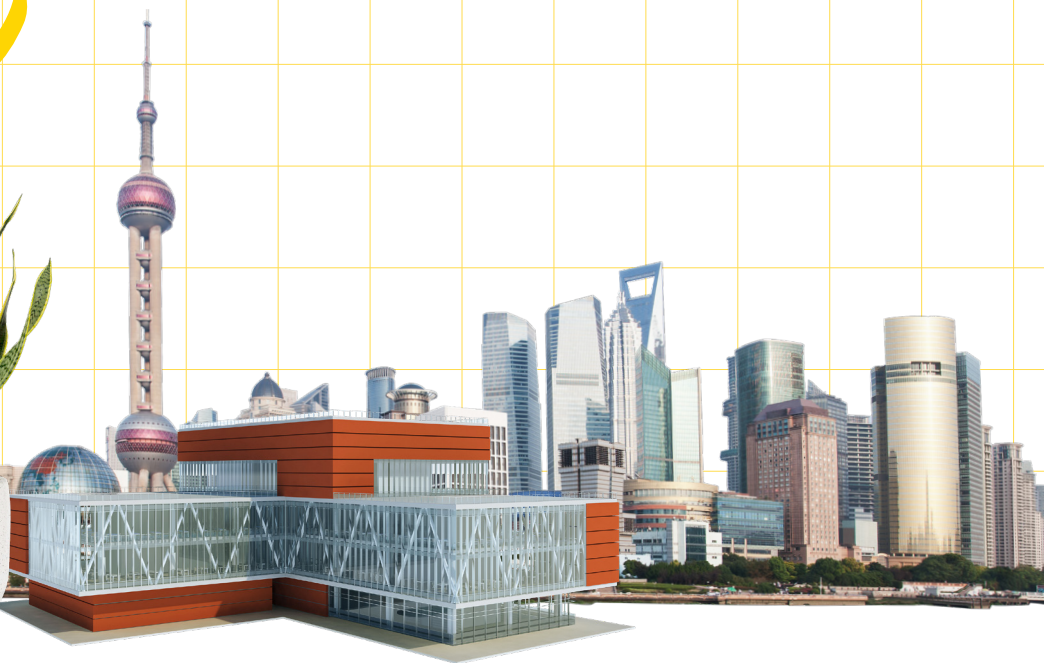


RÉPARTITION PAR ÂGE DES VISITEURS DU SITE LEPETITJOURNAL.COM



En plus de son site web, lepetitjournal.com publie également des newsletters, des éditions imprimées dans certaines villes, des vidéos et des podcasts. Le média a pour vocation de créer un lien entre les Français et les francophones à l'étranger, de faciliter leur intégration dans leur pays de résidence et de leur fournir des informations utiles pour leur vie à l'étranger.

CFE



La cérémonie des Trophées du petitjournal.com

Les Trophées du petitjournal.com sont des prix remis chaque année par les instances publiques locales ainsi que par le président-fondateur de l'organisation Hervé Heyraud, pour récompenser des projets réalisés par des Français ou des étrangers dans les domaines de la coopération internationale, de la solidarité, de la promotion de la culture et de la langue française à l'étranger. C'est aussi l'occasion pour les lauréats de mettre en avant des projets différenciants et innovants, dans leur région ou au niveau international. Cette visibilité aboutit souvent au développement des projets présentés voire à des levées de fonds auprès d'investisseurs.

Les Trophées du petitjournal.com se déclinent en cinq catégories :

- Le Trophée humanitaire
- Le Trophée entrepreneur
- Le Trophée environnement
- Le Trophée innovation
- Le Trophée de la promotion de la culture et de la langue française

En 2022, la CFE a fait partie du jury de ces trophées et a décerné à deux reprises pour la zone des Émirats Arabe Unis et la zone ASEAN, le Trophée Humanitaire qui récompense les projets de développement, d'aide humanitaire, de santé, d'éducation et de formation professionnelle à l'étranger.

BAROMÈTRE DE L'EXPATRIATION 2022

Objectif de ces enquêtes

Le baromètre est une étude annuelle menée par notre partenaire Expat Communication qui s'adresse aux entreprises et aux salariés en mobilité internationale. Ce baromètre a pour objectif de mieux comprendre les expériences des expatriés et les difficultés afin d'identifier les bonnes pratiques et de proposer des solutions pour améliorer leur situation.

Le baromètre est donc une enquête en ligne qui aborde des thématiques variées telles que le moral des expatriés, l'emploi, la vie sociale, la santé, l'éducation, la gestion de carrière, la situation des conjoints, la sécurité, l'expatriation en famille, etc.

Le rôle de la CFE dans le baromètre 2022

Comme chaque année, la CFE a également participé en 2022 au baromètre en incitant ses adhérents à participer aux enquêtes.

5 grands thèmes ont été abordés tout au long de l'année, répondant à une question générale « Pourquoi s'expatrier en 2022 ? » :

- Thème n° 1 : Le distanciel : une révolution pour l'expatriation ? – mars 2022
- Thème n° 2 : Le retour d'expatriation – mai 2022
- Thème n° 3 : La famille, les conjoints, les conditions de vie – juillet 2022
- Thème n° 4 : L'impact écologique – septembre 2022
- Thème n° 5 : L'interculturel – novembre 2022

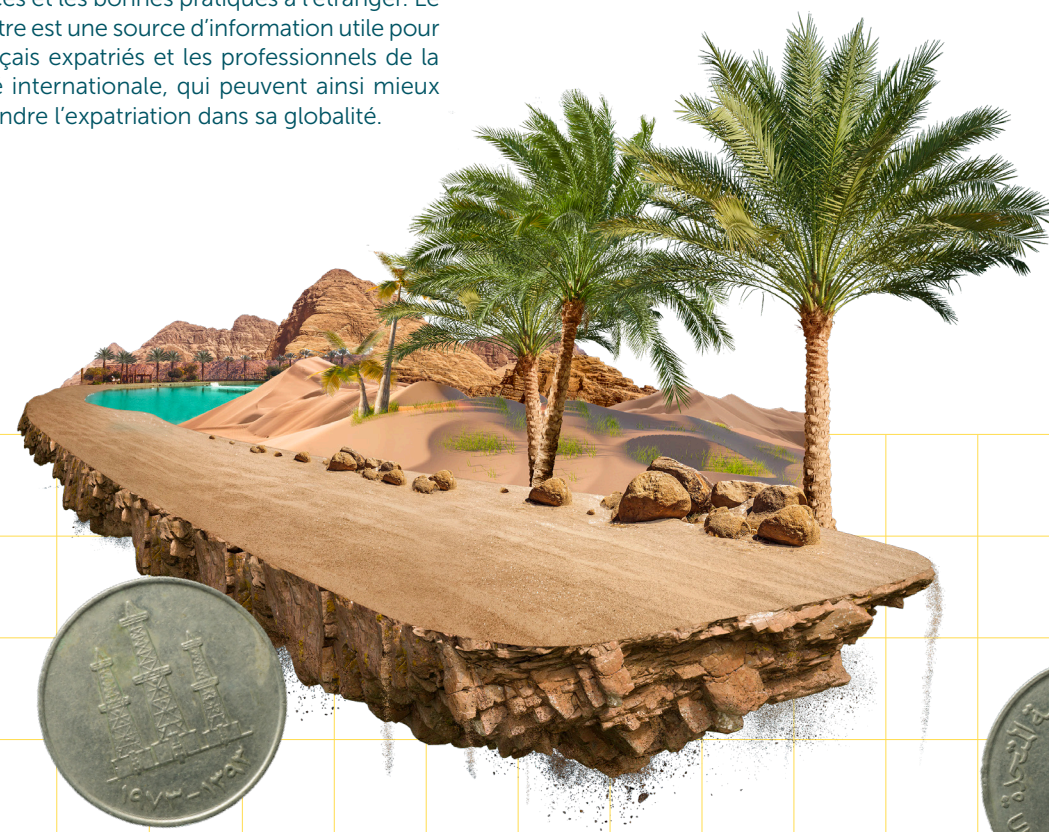
Les résultats sont par la suite analysés et synthétisés dans un **rapport annuel** qui met en avant les tendances et les bonnes pratiques à l'étranger. Le baromètre est une source d'information utile pour les Français expatriés et les professionnels de la mobilité internationale, qui peuvent ainsi mieux comprendre l'expatriation dans sa globalité.

SPOT PUBLICITAIRE TÉLÉVISÉ

Afin de renouveler sa première expérience à la télévision pour 2021 et de rendre plus visible la CFE auprès des Français de l'étranger, la CFE a décidé de travailler en 2022 sur la construction de différents spots publicitaires pour une diffusion en 2023.

À travers cette communication, la Caisse souhaite sensibiliser les Français de l'étranger aux différents services et prestations qu'elle propose et consolider sa vocation en tant qu'institution protectrice des citoyens français à l'étranger.

Le spot publicitaire télévisé vient compléter les différentes campagnes que la CFE mène sur la prévention santé et les risques médicaux à l'étranger. Elle souhaite encourager à comprendre l'importance d'être correctement assuré lors de l'expatriation.



UNE CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ LANCÉE EN 2022

Rachida Kaci, directrice du marketing, de la communication et du développement fait le bilan de l'action de son service en 2022.

RACHIDA KACI :

Depuis plus de 6 ans à la direction du marketing de la CFE, je me rends compte que les Français sont nombreux à ignorer l'existence de la caisse. Beaucoup d'informations, parfois contradictoires circulent lorsque l'on prépare son expatriation. Une fois en expatriation le bouche-à-oreille peut fonctionner.

Un autre constat important est que les Français connaissent mal le système de protection sociale français. C'est souvent à l'étranger qu'ils découvrent que tout n'est pas automatique et que les frais de santé ont un coût. Ce sont les constats que nous faisons ou les retours terrains que nous avons qui nourrissent en partie nos plans de communication.

Quelles ont été les grandes opérations menées en 2022 ?

R.K. : La principale concerne une grande campagne de communication lancée auprès de nos clients et de nos prospects. Nous avons identifié 8 bonnes raisons de choisir la CFE. Il s'agit de mettre en avant les avantages de cotiser à la CFE lorsqu'on réside à l'étranger. Nous avons décliné la campagne sur 8 semaines. Chaque semaine, nos clients ou prospects recevaient un e-mail mettant en avant une de ces raisons. En cliquant, ils étaient redirigés sur une page où ils pouvaient nous contacter ou laisser leurs coordonnées pour être recontactés.

La principale nouveauté de 2022 est que la CFE prend de plus en plus contact avec les Français de l'étranger.

Que se passait-il ensuite ?

R.K. : Toutes les demandes de contact ou d'information sur la CFE ont été honorées par nos équipes en interne. L'idée étant par la conversation de conseiller au mieux les Français de l'étranger. La campagne lancée en février 2022 a rencontré un beau succès. Elle continue à se décliner sur d'autres supports. Une agence digitale nous conseille pour mettre en forme la campagne. Elle se retrouve sous forme de bannières sur des moteurs de recherche ou des sites internet ciblés. En cliquant sur la bannière, l'internaute est dirigé sur la page de contact de la CFE.

Quelles ont été les autres grandes actions de 2022 ?

R.K. : Nous avons repris les déplacements à l'étranger qui avaient été interrompus par la crise sanitaire. Une délégation s'est rendue aux Émirats arabes unis. Jusqu'à présent, pour pouvoir s'y expatrier, il fallait justifier d'une activité et d'une assurance santé locale. Nous avons travaillé avec différents acteurs locaux pour développer un nouveau produit conforme aux obligations locales tout en conservant les avantages de la protection sociale à la française. Le système est totalement transparent pour l'assuré qui bénéficie en plus de toutes les prestations de la CFE quand il se fait soigner en France.

Vous êtes-vous rendus dans d'autres pays ?

R.K. : Oui, nous sommes également allés au Sénégal. Notre administrateur sur place nous avait rappelé que nous ne nous y étions pas rendus depuis un certain temps

alors que c'est un pays où la CFE compte de nombreux adhérents. Nous sommes allés à la rencontre de nos clients pour évoquer avec eux les problématiques locales, essentiellement les difficultés de communication liées à la dématérialisation. La délégation présente sur place à plus conduit plus de 200 entretiens individuels pour apporter des réponses personnalisées à chaque assuré.

Avez-vous mené des actions en direction des entreprises ?

R.K. : Après une restructuration interne pour assurer le suivi des entreprises, nous poursuivons nos efforts pour assurer une relation régulière et constante auprès de cette cible particulière. Aujourd'hui, en plus du suivi de notre portefeuille d'entreprises, nous souhaitons cibler les PME qui se lancent dans l'expatriation de quelques-uns de leurs salariés et sont demandeurs d'information et de conseil. Nous souhaitons pouvoir accompagner toute entreprise quelle que soit sa taille, son organisation ou son secteur d'activité dans ses démarches d'expatriation de leurs collaborateurs. Les travailleurs indépendants nécessitent une attention particulière, notamment à l'étranger. Sur 2023, nous espérons pouvoir développer des garanties couvrant leurs besoins.

À travers toutes les campagnes menées, la CFE se veut proactive et souhaite anticiper au mieux les besoins des Français de l'étranger. Il faut prévenir les risques majeurs que nos compatriotes courent à l'étranger en cas de défaut de protection. C'est le rôle majeur de la CFE de protéger les expatriés.

CFE DES NOUVEAUX ENJEUX À RELEVER

UNE PÉRIODE POST-COVID

La pandémie de la Covid-19 a eu un impact significatif sur la façon dont les Français abordent leur santé en général, y compris la façon dont ils recherchent et choisissent leur assurance santé. De nouvelles habitudes se démarquent et les Français de l'étranger ont pris conscience de l'importance de leur santé.

Différents facteurs individuels et contextuels les ont également conduits à repenser leur rapport au système de soin à la suite de la pandémie de coronavirus :

- L'accès aux soins dans leur pays de résidence qui fut pour certains difficiles.
- Leurs antécédents médicaux.
- Leur propre perception face à leur état de santé.
- La continuité des soins avec le système français.



LA GUERRE UKRAINE-RUSSIE

La guerre en Ukraine a eu des impacts différents sur les Français de l'étranger en fonction de leur situation individuelle et de leur pays de résidence. Cependant, de manière générale, la situation de conflit dans un pays peut affecter la sécurité et la stabilité de la région et peut donc entraîner des répercussions sur la vie quotidienne des personnes qui y résident. Cela peut inclure des risques pour leur sécurité physique, une interruption des services publics et des infrastructures, des difficultés économiques et de l'instabilité politique.

La guerre en Ukraine a eu un impact sur le système de santé mondial de plusieurs manières :

- Les conflits armés peuvent causer des dommages importants aux infrastructures de santé, y compris les hôpitaux, les cliniques et les centres de traitement, ce qui peut réduire considérablement la capacité de ces installations à fournir des soins de santé aux populations touchées par le conflit.
- La guerre a entraîné des déplacements massifs de populations, ce qui peut mettre une pression énorme sur les systèmes de santé des pays d'accueil et des pays voisins qui tentent de fournir une assistance médicale et humanitaire aux personnes déplacées.
- La guerre a également eu un impact sur la sécurité des travailleurs de la santé et des organisations humanitaires qui tentent de fournir une assistance médicale dans des zones de conflit, ce qui peut limiter leur capacité à fournir des soins de santé vitaux aux populations touchées.

Dès le début du conflit, la CFE s'est rapprochée de ces adhérents en Ukraine et en Russie afin de les rassurer sur la prise en charge de leurs soins y compris en cas de retour en France.

02

À L'ÉCOUTE DES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

PROTÉGER LES FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER



*Protéger
les Français
de l'étranger*

LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX SERVICES

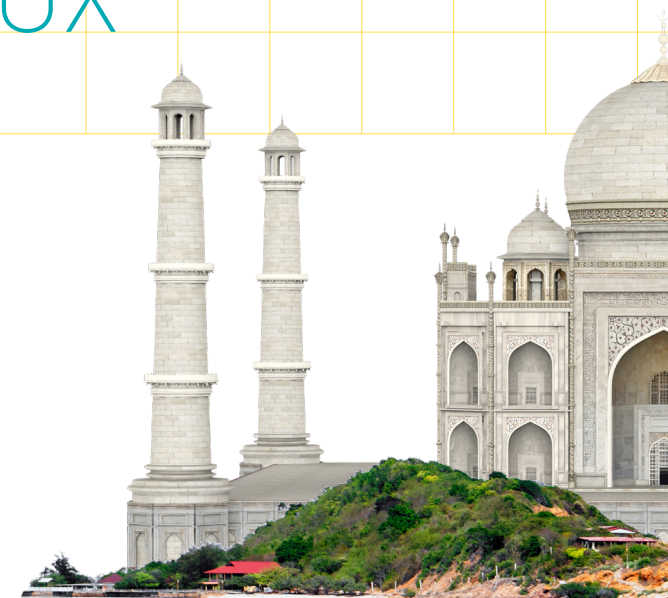
AMÉLIORATION DES DÉLAIS DE REMBOURSEMENT

Lancés en 2022, des développements informatiques ont été réalisés pour permettre de traiter plus rapidement les demandes de remboursements pour les soins courants dispensés à l'étranger.

Depuis le 4 avril 2022, les soins courants (pharmacie, consultation auprès d'un généraliste...) font l'objet d'un traitement immédiat de la part de la CFE. Par ailleurs, Alors qu'il fallait jusqu'à présent faire un dépôt par soin, il est désormais possible de cumuler plusieurs soins lors d'un même dépôt.

Vidéo explicative

« Nous avons réalisé une vidéo visible sur notre site internet ainsi que sur Youtube à l'attention des personnes qui n'auraient pas encore intégré cette nouveauté. Nous diffusons régulièrement le lien, en particulier si nous constatons une erreur dans le dépôt. Cette vidéo explicative détaille notamment les soins éligibles à ce remboursement immédiat », souligne Christine Gogniat, directrice adjointe de la direction Prestations et satisfaction clients.



Renforcer la qualité de service

Le temps gagné par ces évolutions a permis de réorienter les agents de la CFE qui étaient chargés du traitement manuel de ces demandes. Cette réorganisation vise à renforcer la qualité de service et réduire les délais de remboursement, tant pour les soins dispensés en France qu'à l'étranger.

La démarche s'inscrit pleinement dans le projet d'entreprise CAP 2025 qui vise un objectif de réduction du délai de remboursement des soins dispensés à l'étranger.

Retrouvez la vidéo explicative du dépôt des demandes de remboursement sur : <https://www.youtube.com/watch?v=cLBXOVQrzwY>

UNE NOUVELLE CELLULE DE CONTRÔLE

Une nouvelle entité a vu le jour en décembre 2022 au sein de la direction Prestations et satisfaction clients. La Cellule de contrôle a pour mission d'opérer les contrôles de conformité des remboursements générés par la CFE et certains de ses partenaires au regard de la législation sociale applicable et des consignes internes.

« Il s'agit, grâce à des audits ou des échantillonnages, de s'assurer que les liquidateurs ont bien compris les règles de liquidation : comment on rembourse une consultation, de la pharmacie ? À quel taux ? Quels documents doivent être fournis ? », explique Séverine Privé-Marmet, directrice de la direction Prestations et satisfaction clients.



LE BIG DATA AU SERVICE DU CONTRÔLE

La CFE mise sur la fouille de données et le big data pour lutter contre la fraude, un de ses axes prioritaires.

« Les travaux de détection se basent à la fois sur des signalements internes et sur la fouille des bases de données, explique Séverine Chalât, responsable du service de prévention et de lutte contre la fraude. Cette fouille de données permet d'élaborer des indicateurs de ciblage. La CFE va encore développer de nouvelles méthodes de détection pour créer un modèle informatique permettant de mesurer la possibilité de fraude d'un acteur à priori, c'est-à-dire avant le paiement ou le traitement. »

La CFE verse chaque année des prestations à hauteur de 149 millions d'euros. La stratégie globale de lutte contre la fraude s'inscrit dans le contrôle interne, et, plus globalement, dans

Ces opérations de contrôle permettent d'identifier les causes de dysfonctionnement éventuel et de faire des propositions d'amélioration : sessions d'actualisation des connaissances des liquidateurs, révision des procédures ou des circuits internes...

« Les contrôles sont effectués en fonction de thématiques prédéfinies, précise Christine Gogniat, directrice adjointe de la direction Prestations et satisfaction clients. Nous établissons un plan annuel de contrôle dans le cadre de la maîtrise des risques. Le travail de la Cellule contribue à renforcer la qualité du service rendu à nos adhérents, laquelle reste la préoccupation essentielle de la CFE. »



cke

À LA RENCONTRE DE NOS ADHÉRENTS



LES WEBINAIRES

Les webinaires sont des présentations digitales permettant de communiquer des informations à un public en ligne.

Les webinaires sont un excellent support de communication pour permettre des interactions avec les participants et leur présenter toutes nos évolutions. Poser des questions, participer à des sondages, discuter en temps réel avec les présentateurs sont ainsi possible. Ils sont aussi beaucoup plus engageants que les présentations traditionnelles.

Les webinaires peuvent être enregistrés pour une visualisation ultérieure, ce qui permet aux participants de les visionner à leur convenance. La CFE a donc fait le choix en 2022 de rediffuser ses webinaires sur [sa chaîne YouTube](#).

En 2022, la CFE a organisé 3 webinaires :

- Webinaire retraite le 24/03/2022
- Webinaire Thaïlande le 28/03/2022
- Webinaire cotisation le 17/11/2022

DÉPLACEMENT AU SÉNÉGAL



SE DÉPLACER, UNE PRIORITÉ !

La CFE s'est rendue au Sénégal pour comprendre et appréhender les situations que les adhérents rencontrent sur place. C'est aux côtés de notre administrateur et président EUROCHAM Sénégal, Gérard Sénac, que nous avons entrepris ces démarches.

Nos équipes sur place ont accompagné autant les particuliers que les entreprises lors de ce séjour. Il était impératif de proposer et d'étendre le service Sécurité sociale français et de rassurer face aux risques de l'existence, surtout dans ce climat anxiogène que nous rencontrons.

ÊTRE À L'ÉCOUTE ET RÉPONDRE AUX BESOINS

La CFE a également donné une permanence afin de présenter l'ensemble de nos offres et de nos services. C'était un moment convivial où nos clients ont pu poser toutes les questions sur leurs problématiques au quotidien.

Tous les sujets furent abordés ; assurance santé, assurance risque professionnel, et cotisations à la retraite française depuis l'étranger.

Finalement, toutes ces actions menées au Sénégal ont permis de :

- **rencontrer plus de 300 Européens** expatriés,
- **rencontrer une vingtaine d'entreprises** souhaitant connaître la CFE pour leurs salariés,
- **rencontrer des élus** et administrations sénégalaises,
- **organiser 2 conférences :**
 - **À Dakar** en partenariat avec EUROCHAM pour les entreprises
 - **À Saly** pour présenter les garanties que propose la CFE aux particuliers.
- **225 rendez-vous clients**





PRÉSERVER LA SANTÉ DES ADHÉRENTS



ACTION SOCIALE ET PRÉVENTION SANTÉ AU CŒUR DE L'ACTION DE LA CFE

Action sociale d'un côté et prévention de l'autre constituent les deux grandes missions du service Action sanitaire et sociale et prévention (ASSP).

Le service ASSP dispose d'un budget propre d'environ 1,8 million d'euros, distinct du risque maladie, maternité, invalidité ou accident du travail. Celui-ci se partage entre opérations de prévention et aides financières directes visant à réduire le reste à charge de certains assurés.

« Les vaccins liés à l'expatriation constituent la plus grande partie du budget prévention, note Olivier Chagot, responsable du service ASSP. La CFE est le seul organisme à proposer une prise en charge à 100 % des frais réels de tous ces vaccins. »

La prévention concerne également le dépistage du cancer ou d'anomalies chromosomiques qui donnent lieu à une participation du fonds d'action sociale. En matière d'information et de communication, le service ASSP met à disposition de ses adhérents deux publications, le Mag santé jeunes et De Fil en action, disponibles sur le site internet de la CFE.

FORTES VARIATIONS SELON LES PAYS

Le service ASSP gère aussi les dossiers de demandes d'aides financières qui émanent des assurés eux-mêmes, mais aussi d'intervenants externes (ayants-droit, consulats, services sociaux des consulats, membres du conseil d'administration...). Ces demandes portent majoritairement sur le reste à charge après les dépenses de santé.

« Un reste à charge après une hospitalisation ou certains soins peut varier fortement entre deux pays, constate Olivier Chagot. L'assuré établit un dossier pour justifier de sa demande d'aide en précisant ses revenus et ses charges mensuelles, car l'aide financière est conditionnée aux ressources. Le service ASSP dispose d'une délégation qui lui permet d'attribuer jusqu'à 2 500 € par dossier. Deux fois par an, je présente au conseil d'administration de la CFE les dossiers de ceux qui pourraient prétendre à un montant plus élevé. L'avis des membres du CA est très précieux. Ils vivent à l'étranger et peuvent nous apporter des éclairages intéressants sur les spécificités d'un pays ou d'une zone géographique. »

ALTERNATIVE À L'HOSPITALISATION

En 2022, la CFE a signé une convention avec le groupe VYV pour proposer un hébergement alternatif à l'hospitalisation. Ce système permet de loger dans un hôtel proche de l'établissement hospitalier avant et/ou après une opération quand cela est nécessaire. Cette alternative est beaucoup moins onéreuse qu'une hospitalisation.

Autre grande innovation de l'année 2022 : le lancement d'une aide pour financer les bilans des troubles du spectre autistique. Ces bilans sont souvent mal remboursés à l'étranger. La CFE a décidé d'attribuer une aide forfaitaire de 350 €, pour réaliser ces bilans, sans condition de revenus.



DEUX DOCUMENTS EN LIGNE

L'ASSP publie le Mag santé jeunes et De Fil en action que l'on peut retrouver sur le site internet de la CFE.

- **Mag santé jeunes**, relancé en 2022 s'adresse aux 12-18 ans. Le dernier numéro est consacré à l'addiction aux écrans : <https://www.cfe.fr/en/magazine-sante-jeune>
- **De Fil en action** propose à tous des magazines consacrés à la prévention de certaines pathologies. Cette publication présente également des maladies parfois encore mal connues : <https://www.cfe.fr/en/de-fil-en-action>



03

2022, L'ANNÉE DU RENOUVELLEMENT





PRÉSENTATION DES MEMBRES DU CA



ISABELLE FREJ

Présidente du Conseil d'administration depuis 2022/Maroc



GÉRARD SÉNAC

Vice-président du Conseil d'administration depuis 2022/Sénégal



STÉPHANIE HÉRICHER

Vice-présidente du Conseil d'administration depuis 2023 / Malaisie



FRANCK BARTHELEMY

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Inde



KHADIJA BELBACHIR-BELCAID

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Maroc



AVRAHAM BENHAIM

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Angola



CATHERINE BLANCHE

Membre du Conseil d'Administration/ Chili



THIERRY CONSIGNY

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Japon



ÉRIC DELABRIÈRE

Membre du Conseil d'Administration, représentant MEDEFF/France



KARIM DENDÈNE

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Algérie



XAVIER DUBOURG DE LA TOUR

Membre du Conseil d'Administration/Île Maurice



PIERRE-YVES DUPUIS

Membre du Conseil d'Administration/ Hong-Kong



NADINE FOUQUES-WEISS

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Allemagne



JEAN-HERVÉ FRASLIN

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Madagascar



GAËL CLAQUIN

Membre du Conseil d'Administration/ Mozambique



HERVÉ PROUST

Membre du Conseil d'Administration/ Tunisie



RADYA RAHAL

Membre du Conseil d'Administration, membre AFE/Algérie



ZAIDA MARIE SLAIMAN

Membre du Conseil d'Administration/ Koweït



HALA SALEM

Membre du Conseil d'Administration/Liban

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION CFE

Sa fonction

Le Conseil d'Administration de la CFE est chargé de définir les orientations stratégiques de l'organisme et de veiller à leur mise en œuvre. Il prend une grande partie des décisions relatives à la gestion de la CFE, en accord avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Conseil d'Administration de la CFE est donc responsable de la fixation des tarifs et des cotisations, de l'approbation des comptes annuels, de la nomination du Directeur Général et de la validation de sa politique de gestion, ainsi que de l'adoption du règlement intérieur de l'organisme.

Sa composition

Le conseil actuel a été installé le 17 mars 2022 pour une durée de 6 ans. Il est composé de :

- 15 membres représentant les assurés, élus par l'Assemblée des Français de l'étranger (AFE).
- 3 membres représentant l'AFE, élus par l'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).
- 1 représentant du personnel de la Caisse.

SOLIDARITÉ ET PRÉVENTION, ADN DE LA CFE

Comme chaque année, la CFE s'est mobilisée pour soutenir le Téléthon et Octobre rose.

« Toutes les actions de prévention santé réalisées en France sont relayées pour l'étranger, cela fait partie de notre mission de service public », note Carine Larvor, responsable communication de la CFE. La Caisse s'est ainsi mobilisée autour d'Octobre rose, une campagne annuelle d'un mois pour sensibiliser au dépistage du cancer du sein.

Le point d'orgue de l'opération a été la participation de plus d'une vingtaine de salariés de la CFE à la course à pied organisée à Melun le 22 octobre par la Ligue contre le cancer.

Challenges sportifs pour le Téléthon

Depuis de nombreuses années, la CFE est un partenaire actif du Téléthon des Français de l'étranger. Lors de chaque édition, la Caisse annonce l'événement sur ses réseaux sociaux pour relayer les différents événements auprès de ses adhérents. Pour l'édition 2022, les agents étaient invités à s'inscrire sur une application pour relever des défis sportifs, pendant un mois, du 15 novembre au 15 décembre. Chaque challenge accompli rapportait des points, transformés en argent reversé au Téléthon.



« Nous avons assuré un suivi régulier auprès des agents, poursuit Carine Larvor. Chaque semaine, nous communiquions sur le Top 3 des agents les mieux classés. Dans le même temps, nous avons incité notre communauté à faire des dons. Cela fait partie des valeurs de solidarité inscrites dans l'ADN de la CFE. »

« DES OUTILS AU SERVICE DE NOS CLIENTS »

La CFE met à disposition des agents des outils pour relayer les actions de marketing auprès de ses adhérents et de ses prospects. Le point avec Carine Larvor, responsable communication.

Pourquoi relayer des actions nationales en direction des Français de l'étranger ?

CARINE LARVOR : La solidarité et la protection sociale font partie de notre socle de valeurs. La CFE a la vocation d'être dans la lignée de la Sécurité sociale et de s'engager pour que les actions de prévention soient menées pour les Français de l'étranger comme s'ils étaient en France. Des opérations sont engagées par la Sécurité sociale et nous essayons, de les mener de la même manière dans les différents pays, tout en sachant que les impératifs ne sont pas les mêmes.

Quelles actions, par exemple ?

C.L. : Les dépistages, entre autres, peuvent être réalisés et financés par la CFE. Nous essayons de développer notre visibilité sur ce type de sujet. La CFE n'est pas seulement une assurance santé qui ressemble à la Sécurité sociale. C'est la Sécurité sociale des Français de l'étranger. Elle a pour vocation de les protéger et de leur offrir le même service qu'en France.

Comment les agents relaient-ils cette communication sur le terrain ?

C.L. : Notre rôle est de communiquer auprès des agents, de les inciter à regarder et à se servir des supports que nous mettons

à leur disposition. Nous avons par exemple rédigé un Guide de l'adhésion ou réalisé des vidéos pour expliquer les parcours de soins. L'objectif est de fournir aux agents des outils pour s'imprégner de cette communication et répondre aux questions des clients.

Les supports (vidéo sur le parcours de soins, webinaires...) sont disponibles sur le site internet de la CFE pour aider les agents sur des sujets un peu complexes comme la retraite ou la réforme des cotisations. La communication est là pour leur fournir une aide, un appui, mais les agents restent les vrais « sachants ». Ils sont des relais de communication indispensables entre la CFE et les Français de l'étranger.

Quelles opérations menées en 2022 ont permis de relayer cette communication auprès des services ?

C.L. : Le service des Ressources humaines a organisé la semaine de la Qualité de Vie au Travail (QVT) avec divers ateliers organisés sur les pauses de midi. Cette démarche a permis de réunir des agents venus de services différents qui ont pu échanger sur leurs missions.

Il faut savoir que quand on souscrit une assurance santé, un certain nombre de services sont concernés comme la partie contrat, gestion,

prestation. D'autres sont moins visibles mais tout aussi essentiels comme la maîtrise des risques et le contrôle.

Nous allons poursuivre nos opérations de communications dans les mois à venir avec l'organisation de kiosques pour présenter le projet d'entreprise Cap 2025. La CFE a connu des changements importants dans son organisation. Ces rencontres permettent de s'imprégner de ces changements pour que tout le monde ait la même vision et avance dans la même direction.



04

LES PERSPECTIVES POUR 2023



Le projet d'entreprise, entré en vigueur en 2022 et baptisé « CAP 2025 », ambitionne de positionner la CFE comme un acteur de référence de la protection sociale française à l'étranger, porteur des valeurs de solidarité et d'universalité.

Le projet d'entreprise CAP 2025 est un document stratégique interne qui découle de la Convention de partenariat signée entre la CFE et l'État. Cette convention signée pour 4 ans définit les 5 grandes orientations stratégiques de la caisse :

1. Conforter la raison d'être de la CFE et clarifier ses missions et son positionnement.
2. Améliorer la performance de la CFE.
3. Renforcer le rayonnement et l'attractivité de la CFE.
4. Affiner l'offre de la CFE pour l'adapter aux besoins des français de l'étranger.
5. Favoriser l'innovation et acculturer les collaborateurs aux transformations de la caisse.

« Ce document indique les objectifs à atteindre et les engagements de l'État, confirme Michel Mougammadoussane, responsable du service coordination et pilotage de la transformation à la CFE. De manière très simplifiée, la Convention fixe les objectifs et le projet d'entreprise indique comment les atteindre. Les 5 orientations stratégiques ont été pensées de manière pyramidale. Chaque axe porte les prérequis du suivant. Toute nouvelle étape ne sera engagée que lorsque la précédente disposera de bases solides. En 2023, la priorité est donc donnée à l'amélioration de notre service de base. Il s'agit d'améliorer sensiblement nos délais de traitement et d'avoir une relation client plus qualitative dans tous les secteurs (prestation, gestion des droits, etc.). Ce socle nous permettra d'engager en 2024-2025 des travaux plus orientés vers l'innovation (offres, services, etc.). »

LOGIQUE DE CO-CONSTRUCTION

L'élaboration de CAP 2025 a mobilisé de nombreux acteurs qui ont apporté leur contribution tant stratégique qu'opérationnelle dans une logique de co-construction. Les travaux stratégiques ont été menés à travers 3 grandes étapes :

1. Définition par le Conseil d'administration des orientations stratégiques.
2. Formalisation de la Convention de partenariat avec l'État.
3. Construction du projet d'entreprise avec l'ensemble du Comité de direction élargi puis communication auprès des agents.

« CAP 2025 est une projection à 4 ans qui se base sur des hypothèses complexes dans un environnement en constante évolution, poursuit Michel Mougammadoussane. C'est un document cadre destiné à l'ensemble de la CFE. Nous avons donc voulu le rendre accessible à tous. Il est normal de devoir adapter sa stratégie et donc son projet d'entreprise régulièrement. »

Un arrêté ministériel publié en juin 2019 a défini cinq zones géographiques et le taux de prise en charge des soins médicaux pour chaque zone, en fonction de la catégorie d'acte médical. La CFE dispose désormais d'une base juridique plus claire et plus simple pour rembourser ses assurés. Cette réforme vise à donner plus de visibilité aux clients et aux assureurs complémentaires sur ce que nous prenons en charge à l'étranger.

Chaque année, les taux et les montants de prises en charge sont revus et ajustés afin d'être en adéquation avec la réglementation. Le tableau des garanties disponible sur notre site est consultable par tous nos clients sur les trois dernières années.

<https://www.cfe.fr/brochures>



Les entreprises ont également été touchées par la crise de la Covid-19 tant sur l'arrêt ou le ralentissement des activités internationales que sur l'aspect financier.

La conséquence de la gestion de la crise a été de rapatrier en masse leurs collaborateurs présents dans les zones sensibles. Il en a été de même pour la gestion de la guerre en Ukraine.

La CFE a donc observé des radiations en masse opérées par les entreprises sur cette période.

Sur 2022, la tendance à l'expatriation a repris lentement.

Sur ces dernières années, nous avons pu constater des entreprises en difficultés face au changement des différentes réglementations (Française et internationale). Difficile pour elles de s'y retrouver.

Le souhait de la CFE est donc de se rapprocher encore plus des entreprises afin de leur apporter des informations, du conseil et du support. Ainsi des guides explicatifs sont en cours de réalisation. L'idée étant de diffuser massivement des informations précises, claires et fluides.

Au niveau de l'interne, nous avons priorisé en 2022 la structuration du pôle entreprise, avec une répartition par secteur d'activité. Nos responsables grands comptes peuvent se spécialiser sur des thématiques précises ou complexes. Des prises de contact sont effectuées régulièrement auprès des entreprises clientes ou prospectes pour assurer un suivi ou conseiller au mieux.

Sur 2023, nous avons prévu de continuer à tisser des liens en reprenant l'organisation des événements.

L'ASSURANCE RETRAITE, PARTENAIRE ENGAGÉ AUPRÈS DE LA CFE

La CFE est le seul organisme qui permet aux Français de l'étranger de cotiser pour un régime de retraite de base. Ce qui induit des relations régulières avec l'Assurance retraite (CNAV), comme l'explique Françoise Julien-Degaast, responsable du Pôle relation avec les assurés de l'étranger.

À quel titre intervenez-vous auprès des services de la Caisse des Français de l'Étranger ?

FRANÇOISE JULIEN-DEGAAST : Je suis à la fois responsable du Pôle relation avec les assurés de l'étranger, mais aussi du secrétariat technique du directeur de l'Assurance retraite. J'interviens auprès de la CFE à deux titres : en tant que responsable du Pôle, à la demande de la CFE, mais je suis aussi présente au Conseil d'administration en tant que personne qualifiée.

Quelles sont les liens entre l'Assurance retraite et la CFE ?

F.J-D : La CFE peut assurer la retraite pour les expatriés dans le monde entier. Lorsque les personnes cotisent volontairement pour leur retraite, les cotisations sont reversées sur leur relevé de carrière sous leur numéro de Sécurité sociale. La CFE appelle les fonds et c'est l'Assurance retraite qui gère les versements de la retraite. Ainsi, la CFE est collecteur et l'Assurance retraite est gestionnaire. Les cotisants touchent alors leur retraite comme s'ils avaient cotisé en France. C'est transparent pour eux.

D'autres régimes de retraite mettent-elles en place un système similaire ?

F.J-D : Non, la CFE est la seule à permettre à ses clients d'en profiter. S'ils veulent continuer à cotiser au régime de base, ils doivent passer par la CFE.

Pourquoi la CFE fait-elle régulièrement appel à vous ?

F.J-D : La CFE fait souvent appel à moi pour expliquer l'intérêt de cotiser via la CFE... ou pas. Certains pays disposent en effet d'un régime avec lequel l'Assurance retraite a signé un accord de sécurité sociale en matière de retraite. Dans ce cas-là, cela ne se justifie généralement pas. Mais dans la majorité des autres pays, la CFE est la meilleure solution. J'organise des webinaires pour échanger sur ces sujets avec des cotisants. Il y en a eu deux en 2022.

Les relations peuvent également prendre la forme de conférences ou de « petits-déjeuners » d'informations sur la retraite. Ces événements se sont interrompus après la période de la Covid-19, mais la CFE envisage de les relancer.

La CFE vous sollicite-t-elle également pour des réponses à des problèmes individuels ?

F.J-D : Les équipes de la CFE possèdent leur propre expertise et assurent une veille réglementaire qui leur permet de répondre à de nombreuses questions. Cependant, je peux intervenir sur des questions bien précises de leurs clients. En matière de retraite pour les Français de l'étranger, pratiquement chaque cas est particulier et il faut lui apporter une réponse bien précise.

Vous arrive-t-il également d'intervenir directement auprès des grands groupes ?

F.J-D : Oui, en effet. Les grandes entreprises sont demandeuses d'informations en direction de leurs salariés qui s'interrogent sur la meilleure façon de ne pas perdre de droits pendant leur période d'expatriation.

UNE CARTE VITALE POUR LES SOINS REÇUS EN FRANCE

La CFE propose désormais une carte Vitale aux adhérents qui le souhaitent pour faciliter les remboursements lors de soins effectués pendant des séjours en France.

Si la Caisse des Français de l'Étranger est la Sécurité sociale en dehors de France, elle couvre aussi lors des soins réalisés en France. Après plusieurs années de développement, le système de la carte Vitale est désormais accessible aux adhérents de la CFE qui souhaitent en profiter lors de séjours en France.

« Nos assurés sont majoritairement Français même si la réglementation a évolué et que nous couvrons aussi des personnes étrangères sous conditions, souligne Gaëlle Konieczni, responsable des partenariats au sein de la direction marketing, communication, développement. La mise en place d'une carte Vitale répond à la demande de nombreux adhérents qui devaient avancer les frais liés aux soins reçus en France. Ils souhaitent être traités comme n'importe quel assuré social vivant en France. »

Flux gérés par la MSA

L'opération a été lancée en 2019. Le processus a nécessité une longue période d'échanges avec l'ensemble des organismes complémentaires partenaires. En effet, jusqu'à présent, une majorité des organismes partenaires versaient les prestations directement à l'assuré grâce au principe de guichet unique mis en place avec la CFE.

Pour les soins reçus dans le pays d'expatriation, le principe du guichet unique subsiste. Mais pour ceux effectués en France, le flux de la carte Vitale est à présent géré par un prestataire de la CFE. Celle-ci règle soit le professionnel de santé en cas de tiers payant, soit l'assuré directement. Elle envoie ensuite l'avis de règlement à la CFE qui la rembourse. Tout cela est transparent pour l'assuré.

Actualisation sur les bornes dédiées

« Seuls les assurés qui possèdent un numéro de Sécurité sociale certifié sont éligibles à ce système, précise Gaëlle Konieczni. Il faut avoir travaillé ou résidé en France pour avoir ce numéro. Parfois, les conjoints ou les enfants de nos assurés ne remplissent pas ces conditions. Si l'assuré possédait déjà sa propre carte, il lui suffit de s'actualiser sur une des bornes dédiées, dans une pharmacie, par exemple. Il passera alors directement sous le régime de la CFE. Si un assuré s'est expatrié depuis longtemps et qu'il n'a plus de carte Vitale, il reçoit un e-mail pour savoir s'il est intéressé par ce nouveau dispositif. Si c'est le cas, alors une nouvelle carte sera fabriquée. »

Vous pouvez poser toutes vos questions sur la carte Vitale à l'adresse suivante : macartevitale@cfe.fr

cfef

MISE EN CONCURRENCE DES PRESTATAIRES

Conformément à l'article 1 de l'arrêté du 19/07/2018 portant réglementation sur les marchés publics de sécurité sociale, la Caisse des Français de l'Étranger est soumise à la réglementation de la commande publique. Les marchés sont passés dans les formes et les conditions prescrites pour les marchés des organismes du régime général et respectent les seuils de procédure des marchés de l'État.

Les offres sont consultables sur le profil acheteur de la CFE sur la Plateforme des Achats de l'État, tous les soumissionnaires peuvent rechercher les offres et y répondre. On peut également retrouver les marchés qui ont été notifiés, les procédures en cours de notification et les procédures en cours de publication.

Ce fonctionnement nous permet de sélectionner des prestataires en adéquation avec les métiers de la CFE et qui répondent à nos besoins sur de longues périodes. Toutes les conditions sont cadrées et réglementées via la procédure des marchés publics.

Pour en savoir plus, sur les appels d'offres, les procédures ou les marchés en cours, nous avons une équipe dédiée à ce service qui répond à toutes les questions via l'adresse mail suivante : achats-marches@cfef.fr.

OUVERTURE DU BUREAU PARISIEN

En 2023, la CFE emménagera dans de nouveaux locaux modernes et stratégiquement situés au 19 rue de la Pépinière, à Paris. Ces nouveaux locaux offriront un accueil de qualité à nos clients et prospects. Ils seront accessibles par l'ensemble de nos assurés.

L'ouverture est prévue pour le second semestre 2023. Nous sommes impatients de vous recevoir dans nos nouveaux locaux et de vous offrir un service encore plus personnalisé et efficace.





Design : Luciole, Juin 2022

Directeur de la publication :
Éric Pavy

Coordinatrices : Rachida Kaci,
Carine Larvor et Yasmine Douchi

Crédits photos : iStock/Getty Images

SIÈGE À RUBELLES

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

www.cfe.fr
Tél. +33 1 64 14 62 62



Caisse des Français de l'Étranger