

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CFE – 12, 13 et 14 juin 2016

Réunion préparatoire des administratrices et administrateurs FDM-ADFE (Paris)

Nous avons passé en revue les différents points de l'ordre du jour et Didier nous a informés des principales questions traitées par le Bureau au cours des derniers mois qui seront présentées au cours du CA.

L'une des plus importantes est certainement la nécessité de rééquilibrer la pyramide des âges des assurés et de repenser la logique des cotisations. Cette question doit être abordée dans le cadre de la définition d'une véritable stratégie de la CFE en prenant en compte les changements du profil de l'expatriation.

Nous avons également évoqué l'impact de la mise en place de la PUMA (Protection Universelle Maladie) sur les activités de la Caisse.

CONSEIL D'ADMINISTRATION (Rubelles)

Durant la première matinée, le conseil s'est réuni à portes fermées et les membres du Bureau ont présenté un bilan de la situation de la Caisse. Les administrateurs ont pu s'exprimer très librement et dans une ambiance informelle.

Plusieurs points doivent rapidement être améliorés ou faire l'objet de décisions. Parmi eux, la rénovation du système informatique qui est technologiquement très en retard et bloque la possibilité de mettre en place de nouvelles relations avec les assurés et de définir une nouvelle stratégie commerciale de la CFE, le choix du nouveau directeur, l'amélioration des remboursements, la mise en place des nouvelles modalités de remboursement ou de nouveaux produits.

Nous avons pu noter que les membres du Bureau travaillent en étroite coopération aussi bien en interne qu'avec la direction et le personnel de la Caisse et la Direction de la Sécurité Sociale qui est l'un de nos ministères de tutelle. Le nouveau climat de travail est donc très positif. Chaque membre du Bureau a présenté successivement de manière claire et précise les principaux défis auxquels la Caisse est actuellement confrontée et qui exigent des réponses rapides.

2. Rapports des Commissions

• Commission d'administration générale

La commission a examiné et approuvé le rapport d'activités de 2015. Les points principaux abordés ont été les ressources humaines, l'accueil téléphonique des assurés, les problèmes de fraude et de contentieux. Pour le prochain conseil la commission a demandé une synthèse des activités des différents services.

Les délais de traitement des dossiers (prestations et adhésions) se sont améliorés, un certain nombre de retards a pu être résorbé. Mais le système d'information doit être transformé pour permettre réellement les gains de productivité souhaités, pour la lecture des documents reçus et

la formation d'une bibliothèque de mails réclamation et demande d'information.

Les contentieux relatifs à la construction du nouvel immeuble ont été réglés à l'amiable.

- **Rapport de la Commission financière et de contrôle**

Pour l'année 2015 l'excédent comptable consolidé a diminué en comparaison avec 2014 du fait de l'accroissement de poste des gestions techniques. On constate une progression des prestations d'assurance maladie et une progression plus lente des adhésions. Pour le début 2016, une légère baisse des souscriptions, en particulier du côté des entreprises mandataires, a été notée.

En outre le déficit du fonds de l'Action Sociale et Prévention (ASS) est dû au désengagement de l'état dans le financement de la 3ème idée bien qu'on constate une baisse continue des nouvelles demandes d'adhésion de cette catégorie.

- **Rapport de la Commission d'action sanitaire et sociale**

Le rapport d'activité 2015 a été examiné. Les charges techniques ont baissé de 3% par rapport à 2014. Plus de 22 000 personnes ont bénéficié d'une aide financière ou d'une action de prévention. Le budget n'a été consommé qu'à 77%.

Les actions de prévention représentent 86% des règlements effectués ; ce sont principalement des vaccinations liées à l'expatriation (antipaludéens) et la prise en charge du ticket modérateur pour le dépistage des cancers.

Le dépistage des anomalies chromosomiques est en hausse. Sont pris en charge des tests génétiques non invasifs: 52 accords de prise en charge ont été adoptés depuis juin 2015.

Les aides financières correspondent à des frais d'hospitalisation ou de maintien à domicile. La commission a analysé un certain nombre de demandes (13 autorisées, 2 refusées).

Pour les achats de verres optiques et prothèses auditives dont les remboursements sont très faibles, un message automatique sur les avis de remboursements a été mis en place depuis janvier 2016 informant de la possibilité de demander une aide au service d'action sanitaire et sociale de la Caisse.

- **Rapport de la Commission des systèmes d'information et de la communication.**

Systèmes d'information (SI)

Parmi les projets engagés et en cours notons :

- La mise en place d'un nouveau télé-service de demande d'adhésion en ligne,
- L'accessibilité aux espaces clients sur tablettes et smartphones,
- Les refontes des applications pour les agents de la Caisse,

- La nouvelle solution de gestion comptable,
- L'optimisation des infrastructures de communication: vidéoconférences, smartphones et messagerie partagée,
- La lecture automatique de documents. Perspectives pour 2016 :
Plusieurs domaines prioritaires sont considérés : la dématérialisation de la documentation sortante; la mise à disposition de services en ligne (adhésions...), la refonte des applicatifs métier, l'introduction des fonctions « relation-client », la mise en commun des corbeilles numériques des flux entrants dématérialisés...

Une feuille de route avec un horizon de 24 mois de la refonte du Système d'Information pour la production a été demandée par la Commission.

En outre, un audit va être réalisé de manière à permettre le choix entre la modernisation des structures existantes ou l'option pour un système complètement nouveau.

Communication :

Les orientations du plan de communication pour 2016 sont les suivantes :

- Un plan media privilégiant pour moitié les medias en ligne et la publicité sur le web pour obtenir des indicateurs précis et pour moitié les medias papier qui ciblent la mobilité internationale ;
- Le maintien de la présence dans les publications associatives pour Français de l'étranger ;
- La participation aux salons spécialisés à l'expatriation pour avoir plus de visibilité sur les réseaux sociaux et dans les forums thématiques.

Mais de manière générale la CFE n'est pas assez présente sur les réseaux sociaux. Une étude menée avec IFOP sur 5000 récents adhérents individuels montre que beaucoup d'adhérents ne sont pas satisfaits en particulier les cadres et les jeunes. L'étude confirme l'importance du web et du digital comme canal de connaissance de la CFE et comme moyen d'information des adhérents.

Sur ce point la CFE a beaucoup à faire. Une véritable stratégie digitale doit être mise en place. La lettre d'information est dorénavant envoyée sous sa forme digitale. Le portail de la CFE est en cours de refonte complète.

Rapport de la commission stratégie et développement commercial

La commission a étudié une série de tableaux statistiques permettant d'analyser l'évolution du nombre d'adhérents.

- évolution selon la situation professionnelle

Entre 2008 et 2016 le nombre d'adhérents a augmenté de 24% (21 000 adhérents supplémentaires). En valeur absolue les progressions les plus fortes se situent dans les catégories : salariés individuels, pensionnés et salariés des entreprises. Les salariés représentent 65% des adhérents. Les salariés des entreprises sont 45 000, les salariés individuels sont 25 000.

On constate un ralentissement de la croissance des salariés d'entreprises depuis 2012 en fonction d'une nouvelle logique de délocalisation des entreprises (recrutement de locaux), de l'instauration de régimes obligatoires dans les pays d'accueil (augmentation des charges locales) et de la recherche par les entreprises d'une solution unique pour le personnel français et non-français.

- Evolution selon la pyramide des âges

Les adhérents individuels constituent 61% des contrats assurance-maladie. Leur nombre a progressé : de 51% pour les 60 ans et plus, de 21% pour les 40-59 ans et de 28% pour les moins de 40 ans. Fin avril 2016, 39% de ces adhérents ont plus de 60 ans.

- Evolution selon les ressources

L'assiette des cotisations correspond à des fractions du plafond de la sécurité sociale (PSS) et est calculée par référence aux ressources déclarées par l'adhérent. Le principe de calcul s'applique aux salariés, non-salariés et inactifs.

La catégorie 3ème aidée -dont le tiers de la cotisation est prise en charge par l'état et par la caisse-compte 2390 adhérents. Un nombre élevé d'adhérents de 3ème catégorie pourrait bénéficier de cette aide mais ne la demande pas. La commission s'est interrogée sur la pertinence d'une tarification basée sur du déclaratif.

- Analyse par pays

Par rapport à la population inscrite au registre des Français établis hors de France, le taux de couverture est de 12% des inscrits dans les consulats.

Les pays ayant la plus forte contribution aux excédents de cotisations par rapport aux prestations sont : la Grande-Bretagne, les USA, la Chine, les Emirats et l'Angola. Les pays bénéficiant le plus de prestations sont le Maroc, le Liban, la Thaïlande, le Sénégal et Madagascar.

A noter que 46 établissements conventionnés sont répartis sur 19 pays seulement.

3. Nomination du directeur

Le Bureau a procédé à une sélection entre plusieurs candidats avec l'aide d'un cabinet spécialisé et les a présentés au conseil. Le nouveau directeur choisi par le CA est M. Laurent Gallet, il prendra ses fonctions en septembre prochain. M. Gallet, 52 ans, est issu de la Direction de la Sécurité Sociale.

4. Dossier PUMA (Protection Universelle Maladie)

La loi sur la PUMA est entrée en application en janvier 2016. Elle garantit l'accès à l'assurance maladie à toute personne travaillant ou résidant en France et supprime la notion d'ayant droit. La disparition de la notion d'ayant droit devra intervenir avant le 31 décembre 2019.

La CFE continue d'utiliser la notion d'ayant droit. Lorsqu'un assuré CFE revient en France avec ses ayants droit, ces derniers pourront également bénéficier de la PUMA immédiatement. Pour les

nouveaux adhérents pensionnés, depuis le 1^{er} janvier 2016, c'est la CFE qui supporte la charge des soins en France de leurs ayants droit.

5. Situation aux Emirats

Une nouvelle législation aux Emirats impose d'avoir une assurance maladie locale. La CFE devra établir un partenariat avec un assureur local pour permettre à ses adhérents de se conformer à cette exigence. Des négociations sont en cours.

6. Tarification

Un long débat a eu lieu pour définir les paramètres d'un nouveau système de tarification. L'objectif est de rendre la CFE plus attractive pour des assurés jeunes et de rétablir ainsi une pyramide des âges plus équilibrée. Plusieurs simulations sont en cours. Aucune décision n'a encore été prise.

Les administrateurs Français du monde-adfe :

Julien Ducourneau, Isabelle Frej,
Stéphanie Héricher, Didier Lachize,
Anne-Marie Maculan,
Annie Michel, Martine Wallet