

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CFE –25, 26, 27 juin 2017**Réunion préparatoire des administratrices et administrateurs FDM-ADFE le 25 juin 2017 (Paris)**

Comme c'est notre coutume, nous nous sommes réunis chez Didier Lachize le dimanche matin. Nous avons fait un bilan des avancées et des changements en cours, en particulier le projet de modification des cotisations en connexion avec une nouvelle politique de remboursements. Ces changements sont ambitieux et nous devons réfléchir sur les impacts qu'ils auront pour les adhérents et pour la caisse.

Rappelons que les cotisations augmentent chaque année en fonction du plafond de la Sécurité Sociale et que les frais de santé augmentent également en permanence dans tous les pays.

Certaines catégories d'adhérents augmentent plus rapidement que d'autres (retraités v. jeunes) et la Caisse doit pouvoir compter sur une pyramide des âges relativement équilibrée tout en maintenant une politique de solidarité entre catégories (catégorie 3 « aidée »).

Pour les entreprises mandataires, de profonds changements sont également en cours : les grandes entreprises diminuent le nombre de leurs expatriés ; mais de nombreuses petites ou très petites entreprises se créent chaque jour dans certains pays (Asie, USA, Amérique latine).

Enfin, la réforme des cotisations doit aller de pair avec une réforme des prestations plus favorables aux assurés et une politique de fidélisation.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 26-27 juin 2017 (Rubelles)

Depuis l'installation du nouveau CA en janvier 2016 de nombreuses réformes ont été définies, sont implantées ou en voie de l'être, ou sont encore dans une phase de réflexion et d'analyse.

Ces changements visent aussi bien l'organisation interne de la Caisse et son mode de travail que les produits offerts et les relations avec les adhérents. Le rayon d'action est très large et requiert une mise en place délicate avec parfois d'importantes redéfinitions dans la manière de travailler de la Caisse. Les principaux points sont présentés ci-dessous.

La réforme la plus importante qui fait encore l'objet d'une profonde analyse est celle du système de cotisations et prestations. Son impact est extrêmement important pour la pérennité de la CFE. Le CA travaille sur une réforme de la tarification qui pourrait voir le jour en mi-2018 et qui est contingente à des changements législatifs dont le calendrier est pour l'heure inconnu. Cette réforme vise à rendre la CFE plus attractive en améliorant les remboursements de manière à élargir la base d'adhérents. Il devrait être possible de doubler leur nombre au

cours des trois prochaines années. Mais la CFE reste dans le champ de la sécurité sociale en maintenant des conditions de mutualisation des risques et de solidarité. La réforme des cotisations doit aller de pair avec une réforme des prestations (prise en charge des dépenses de santé acquittées par les adhérents).

Un produit nouveau vient d'être mis en place au bénéfice des jeunes. C'est le produit **"JeunExpat Santé"** disponible depuis le 1er juin 2017. L'adhésion se fait complètement en ligne, voir la bande annonce sur le site www.cfe.fr. La cotisation est de 49 euros/mois. Le produit offre également la possibilité de rapatriement pour une cotisation de 9 euros supplémentaires par mois. Il est disponible pour les moins de 30 ans, sans période de carence. La protection prend effet le 1^{er} jour du mois suivant l'adhésion en ligne. Le nombre d'adhésions déjà reçues en trois semaines montre que le produit est très attractif.

Le **"Produit France"** sera offert probablement avant fin 2017. Il permet aux adhérents d'opter pour un remboursement des soins médicaux réalisés uniquement en France, la cotisation sera donc réduite (la valeur n'est pas encore définie). Ce produit a été mis au point pour répondre aux besoins des nombreux adhérents qui ont seulement des dépenses de santé en France.

La **carte vitale** sera distribuée à tous les adhérents de la CFE au cours de 2018. Rappelons qu'elle ne fonctionne qu'en France mais elle permettra aux assurés de se libérer des feuilles de soin et facilitera les procédures d'hospitalisations en France. Elle n'était disponible jusqu'à présent que pour les retraités via la CPAM de Tours qui les gère puisque la CFE ne gère pas l'assurance maladie en France pour les retraités d'un régime français.

Les formulaires des feuilles de soins ont été simplifiés, ils sont téléchargeables en ligne à partir d'août : les feuilles de soins pourront être remplies en ligne sur la page personnelle de chaque adhérent sur le site cfe.fr en joignant les pièces justificatives des dépenses acquittées.

Sur le plan interne

La direction a présenté un projet de réorganisation complète de la CFE couplé avec un projet d'entreprise Excellence 2020.

La redistribution des responsabilités entre les différents services, la création d'un département marketing, l'attention particulière donnée à la politique de communication essentielle pour gagner de nouveaux adhérents, une nouvelle dynamique de gestion sont des éléments importants de cette réorganisation. Un des principaux objectifs est de doubler le nombre d'adhérents (actuellement autour de 100 000) au cours des trois prochaines années.

Le point crucial pour atteindre ces objectifs est l'accélération de l'informatisation de l'ensemble des activités. Beaucoup de retard a été pris au long des années et cette sous-informatisation contraint la Caisse à maintenir trop de processus manuels de collecte des informations. Seule la dématérialisation généralisée des documents permettra les gains de productivité attendus.

Dans les mois qui viennent, la Caisse doit impérativement investir de manière systématique dans la rénovation de son système informatique.

Une des conséquences de ce retard informatique est la faible utilisation du progiciel "SalesForce" mis en place dans les derniers mois de 2016 mais qui est encore sous-utilisé car non intégré aux autres secteurs de la Caisse. Cela a freiné la possibilité de gestion rapide des prospects.

Les comptes ont été certifiés sans réserve par le cabinet Mazars. Ce dernier recommande à la Caisse de revoir l'ensemble des processus de manière systématique car il y a encore beaucoup trop de traitement manuel. Seule la numérisation complète permettra de faire des contrôles systématiques *a posteriori* pour identifier les fraudes.

Rapports des Commissions

- **Commission d'administration générale**

Un premier point a concerné la revalorisation du budget prévisionnel 2017 qui avait été ratifié en décembre 2016 par le CA. On a rectifié le budget des Ressources Humaines pour prendre en compte la gratification annuelle du personnel et le budget de Gestion Administrative du fait notamment de la surestimation des économies sur les frais d'affranchissement et de l'augmentation significative des frais bancaires. Enfin, un crédit du budget Informatique 2016 a été reporté pour l'exercice 2017 du fait de la clôture tardive de projets engagés antérieurement.

Le second point a été la continuation de la réflexion commencée au dernier CA sur l'utilisation des surfaces excédentaires du nouveau bâtiment, environ 1000 m². Un 1^{er} étage inoccupé accueillera prochainement le personnel actuellement installé dans l'ancien bâtiment. Ce dernier pourrait être en partie proposé à la location. De plus, l'accueil est surdimensionné et très largement inutilisé, il pourra être restructuré, en partie, en une salle de sports à la demande générale du personnel.

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

La commission des Finances et du Contrôle interne s'est réunie et a réalisé l'examen des comptes de l'exercice 2016. L'excédent de l'exercice 2016 est en forte hausse par rapport à l'exercice précédent. Cependant, cette hausse est due à des éléments exceptionnels. En effet, des actualisations techniques à moyen et long terme ont été effectuées à cause d'une baisse du nombre de bénéficiaires pour l'assurance maladie et du décès de jeunes bénéficiaires de rentes. La commission a entendu le commissaire aux comptes; ses appréciations sont positives, il y a joint des recommandations.

La commission a proposé au vote du Conseil d'Administration l'affectation des résultats 2016 à leur compte à nouveau respectif (adopté à l'unanimité par le CA). Par ailleurs, la commission a aussi noté, que du fait du désengagement de l'État, le résultat du fonds d'Action Sanitaire et Sociale Prévention se traduit par une charge nette comptable de 1,573 million d'euros pour la CFE. La commission a proposé au Conseil de couvrir cette charge par une contribution prise sur le report à nouveau excédentaire des gestions techniques (adopté à l'unanimité par le CA).

La commission a aussi pris connaissance des orientations de la caisse en matière de lutte contre la fraude.

La commission a par ailleurs souhaité souligner l'urgence de mener à bien et à conclure le plus rapidement possible le recrutement de l'Agent Comptable. Pour rappel, le poste est vacant depuis décembre 2016. La Commission encourage aussi la direction de la CFE à affecter des ressources supplémentaires au Service Comptabilité et à ajouter des fonctionnalités au logiciel comptable.

Enfin, le poste de responsable du Contrôle Interne est vacant depuis début Juin; la Commission a encouragé la Direction à affecter rapidement le poste vacant et à redéfinir les risques identifiés et couverts par le Contrôle Interne.

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

La commission a accordé une aide globale de 77 450 euros et 21 000 personnes (assurés ou ayants droit) ont bénéficié d'au moins un remboursement d'aide financière ou d'action de prévention. Elle a examiné 16 demandes d'aides.

Rappel : le CA du 18 janvier 2016 a validé la prise en charge des analyses de laboratoires pour le dépistage du cancer colorectal, en France, par tiers payant au laboratoire. Pour les examens réalisés dans ce cadre à l'étranger, la CFE rembourse sur présentation de la feuille de soins acquittée de la prescription médicale permettant l'acte effectué.

Nouvelles actions de prévention :

La CFE encourage les assurés dans leur démarche de prévention des cancers et les accompagne en proposant un calendrier de dépistages. Dans l'attente de la prise en charge par la sécurité sociale, la CFE propose de prendre en charge le Test Génétique Non Invasif (TGNI) qui permet de détecter les trisomies fœtales par analyse ciblée de l'ADN dans le sang maternel.

Actions de communication:

Réalisation du *Magazine Santé jeunes* sur le thème des drogues à l'adolescence, qui a été expédié à une centaine d'écoles : <http://www.cfe.fr/pdf/magsante23.pdf>

Information sur les possibilités d'aide de la CFE pour l'hébergement du malade ou de l'accompagnement en structure spécialisée : http://www.cfe.fr/pages/votre-sante/contact_ass.php

Réalisation de la neuvième fiche pratique sur la maladie de Lyme (dite maladie à tiques) : <http://www.cfe.fr/pdf/filenaction10.pdf>

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

La communication comme la numérisation sont les deux points faibles de la CFE. Concernant la communication, elle manque de moyens humains et matériels, et la qualité des productions reste moyenne. La transformation digitale de la CFE oblige à revoir le style de communication et à réorienter les budgets.

Si un progrès notable est enregistré en matière de délai de livraison des projets IS, le retard pris (rien n'a été fait de 2000 à 2010 !) n'est pas encore comblé. En 2017, on verra l'adhésion en ligne pour plus de catégories, une utilisation plus large des espaces personnels avec la dépose en ligne des feuilles de soins, la suppression de la plupart des envois papier dans les deux sens.

L'intégration des différents systèmes utiles à la CFE (logiciel de paiement, Salesforce, gestion des sollicitations, etc.), n'est pas faite et donc peu ou pas de gains de productivité en résultent!

- **Rapport de la commission stratégie et développement commercial**

La Commission a essentiellement débattu de la réforme des cotisations, sujet très complexe dont les impacts doivent être mesurés avec soin. La discussion a porté sur les différentes simulations présentées par un cabinet spécialisé.

7. Conventions de tiers payant

La Caisse doit revoir complètement sa politique de tiers-payant. L'ancienne politique de conventionnement est dépassée. L'expérimentation avec IMA en Thaïlande permettant en principe un remboursement de 80% des frais réels et un système simplifié est en cours d'analyse. Il est encore trop tôt pour conclure sur son efficacité. La nouvelle politique doit permettre une amélioration des prestations (remboursements) de manière à rendre la caisse plus attractive.

Les administrateurs Français du Monde-ADFE :
Julien Ducourneau, Isabelle Frej, Stéphanie Héricher,
Didier Lachize, Anne-Marie Maculan,
Annie Michel, Martine Wallet