

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CFE – 17, 18, 19 janvier 2016**Réunion préparatoire des administratrices et administrateurs FDM-ADFE (Paris)**

Comme c'est notre coutume depuis plusieurs années nous nous sommes réunis chez Didier Lachize. Nous avons accueilli nos deux nouveaux : Martine Wallet qui vient d'Equateur et Julien Ducourneau des Etats-Unis. Nous avons fait un tour de table des « anciens » pour leur présenter notre vision de la Caisse et du CA, nos expériences, ce que nous considérons comme étant les principaux problèmes et les importants défis qui nous attendent.

Nous avons analysé les conditions de l'installation du nouveau CA après le retrait définitif de l'ancien président qui avait régné pendant près de 30 ans et avons dit notre espoir de pouvoir enfin faire bouger les choses.

Chacun de nous a défini ses préférences pour le travail en commissions. Nous avons réaffirmé notre conviction que Didier Lachize allait pouvoir faire partie du bureau en tant que premier vice-président ce de nous avions déjà parlé avec certains de nos collègues UFE en décembre.

CONSEIL D'ADMINISTRATION (Rubelles)**Les membres élus du conseil d'administrations sont :**

Elus sur la liste FDM-ADFE: Julien Ducourneau, Isabelle Frej, Stéphanie Hélicher, Didier Lachize, Anne-Marie Maculan, Annie Michel, Martine Wallet

Elus sur la liste UFE: Alexandre Bezardin, Thierry Consigny, Bruno Dell'Aquila, Joel Doglioni, Jean-Louis Mainguy, Alain-Pierre Mignon, Nicole Hirsch, Guy Savery, Pascale Mimouni, Damien Regnard, Gérard Sénac.

Deux membres représentent le MEDEF : Eric Delabrière et Marie-Sophie Wolkenstein

La Mutualité française est représentée par Véronique Besseyre.

I. Election du Président et du bureau

Les administratrices et administrateurs du nouveau Conseil d'administration (CA) se sont réunis pour la première fois. Le CA, présidé par son doyen d'âge, a immédiatement procédé à l'élection du Président et des deux vice-présidents qui composent le Bureau de la CFE. Tous ont été élus à l'unanimité. Ce sont :

- Président : Alain- Pierre Mignon
- 1er vice-président: Didier Lachize (représentant la liste FDM-ADFE)
- 2ème vice-président : Jean-Louis Mainguy

Le Bureau se réunit plusieurs fois dans l'année (de 4 à 6 fois environ) pour traiter des questions de gestion de la Caisse et prend des décisions qui seront ensuite validées par le CA. Le CA se réunit normalement 2 fois par an mais peut avoir des réunions extraordinaires supplémentaires si nécessaire.

Le président et les deux vice-présidents ont ensuite procédé à la formation des commissions. Deux commissions sont prévues dans la règlementation et sont donc obligatoires :

- la commission de recours amiable (CRA) qui traitent de demandes des adhérents
- la commission des marchés

Le CA a repris trois commissions existantes et en a créé deux nouvelles de manière à gagner en efficacité pour l'analyse et la recherche de solutions pour certains problèmes de la Caisse. La création de nouvelles commissions avait déjà été évoquée lors de la réunion du dernier CA en décembre. Les changements de l'environnement concurrentiel où évolue la Caisse, du phénomène de l'expatriation (jeunes ou pensionnés) et des pays concernés (Asie pour les jeunes, pays de soleil pour les nouveaux pensionnés) exigeaient de nouvelles approches

Les cinq commissions sont les suivantes :

- Commission d'Action Sanitaire et Sociale-Prévention dont la Présidente est Annie Michel (FDM-ADFE) et le rapporteur Bruno Dell'Aquila
- Commission des Finances et de Contrôle Interne dont le président est Guy Savery et le rapporteur Julien Ducourneau (FDM-ADFE)
- Commission d'administration générale dont le président est Damien Regnard et le rapporteur Martine Wallet (FDM-ADFE)
- Commission des Systèmes d'Information et de la Communication dont la présidente est Isabelle Frej (FDM-ADFE) et le rapporteur Jean-Louis Mainguy, Didier Lachize (FDM-ADFE) en est membre.
- Commission de la Stratégie Commerciale et du Développement dont le président est Gérard Sénac, le rapporteur Alexandre Bezardin, les deux autres membres sont Stéphanie Héricher (FDM-ADFE) et Anne-Marie Maculan (FDM-ADFE)

Le directeur a fait ensuite une rapide présentation de la Caisse, du statut du CA et de ses administrateurs. Un peu plus tard une présentation plus détaillée de la Caisse a été faite. Les administrateurs ont été divisés en deux groupes et ont pu visiter certains services de la caisse : informatique, adhésion et traitement des prestations.

II. Rapports des Commissions

• Commission d'administration générale

La commission est composée de quatre administrateurs, elle a élu comme président : Damien Regnard et comme rapporteur Martine Wallet (FDM-ADFE). Les autres membres sont Thierry Consigny, Marie Sophie Wolkenstein (représentante du MEDEF), Pierre Tinet directeur-adjoint de la caisse, Chantal Bonche responsable de la gestion administrative/CFE, Stéphane Loison délégué du personnel/CFE.

Le directeur-adjoint et Mme Bonche ont présenté aux membres de la commission leurs attributions. Ensuite a été analysé le projet de budget de gestion administrative 2016, établi conformément au budget inscrit par la convention de partenariat État-CFE 2014-2016. Le budget ratifié en séance plénière par le CA se répartit en:

- Dépenses de fonctionnement : 21.162.303 Euros
- Dépense d'investissement : 4.585.433 Euros

Les états de dépenses détaillés représentent 67% pour la masse salariale, 10% pour les systèmes informatiques, 5% pour les frais postaux et 4,6% pour la communication.

La situation des services de production s'améliore, grâce au rattrapage du retard des Systèmes Informatiques et aux heures supplémentaires des agents de la caisse.

Les délais de traitement sont de 5 jours pour les soins en ville, 7 jours pour les soins à l'étranger, 11 jours les factures d'hospitalisation à l'étranger et 21 jours pour les factures d'hospitalisation en France. Pour les fichiers-cotisations, 108.374 cotisants, les délais de traitements sont restés stables.

La productivité a augmenté de 2,7 % en 2015 et cette tendance ne peut que s'accélérer grâce à l'amélioration informatique et la formation du personnel.

Des gains en termes de qualité de service sont attendus -notamment avec un service d'adhésion en ligne- et de meilleurs échanges avec les partenaires.

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

La commission des Finances et du Contrôle Interne compte 4 membres. La présidence de la commission revient à Guy Savery, et Julien Ducourneau est élu rapporteur. Participent également à la réunion M Éric Delabrière (représentant du MEDEF) et Joël Doglioni.

L'agent comptable de la CFE, M. Gourmond, était excusé pour raison d'hospitalisation. Il était représenté par Mme Maryse Mahiet. Mme Sandrine Laplanche était présente pour expliquer le fonctionnement du Contrôle Interne aux nouveaux administrateurs.

La présentation des documents préliminaires de comptabilité pour 2015 fait état d'un exercice courant favorable et stable par rapport à 2014 pour l'excédent primaire des comptes de l'assurance maladie. En revanche, une baisse sensible est à constater pour l'assurance Accident du Travail- Maladie Professionnelle (AT-MP), principalement due à une décision judiciaire qui a grevé les comptes de 2015.

Les membres de la commission regrettent que les chiffres détaillant les dépenses (hors prestations) pour l'année 2015 n'aient pas été présentés.

En ce qui concerne le Plan de Contrôle Interne, il est à noter que le précédent commissaire aux Comptes de la CFE avait indiqué, par ses questions, qu'il attendait de la CFE un renforcement des contrôles réalisés de manière aléatoire par l'équipe en charge de vérifier les transactions. Les erreurs sont en effet détectées de manière manuelle. L'ancien Commissaire aux Comptes avait fixé une barre de vérification à 20% des transactions totales. La hausse des transactions pour un nombre constant d'employés affectés à ces contrôles pourrait entraîner l'impossibilité pour la CFE de respecter ce seuil de 20%.

Une opportunité existe cependant, puisque la modernisation du système d'information de la CFE pourrait rendre le Contrôle Interne plus efficient en permettant les contrôles automatiques. Différents projets sont en cours qui associent la responsable du Contrôle Interne, Mme Sabine Laplanche, aux réunions et prises de décisions liées à la création de nouveaux programmes informatiques.

- **Rapport de la Commission sanitaire et sociale-prévention**

La commission a procédé à l'élection du président et du rapporteur et a élu à l'unanimité: sa Présidente Annie Michel (FDM-ADFE) et son rapporteur Bruno Dell'Aquila.

Les autres membres sont: Nicole Hirsh, Véronique Besseyre (représentant de la Mutualité), le docteur Beladina (Médecin Conseil, Chef de service), Olivier Chagot (CFE, responsable du Service Action Sanitaire et Sociale-Prévention) et son assistante Julie Robin.

Monsieur Chagot a présenté un historique détaillé intégrant les décisions successives du Conseil d'administration et les règles de cadrage des décisions d'attribution des aides financières qui sont décidées par la commission.

La commission a ensuite examiné plusieurs dossiers, les dépenses correspondantes ont été approuvées par le CA en séance plénière.

Le projet de budget 2016 a été établi conformément à la convention de partenariat État - CFE 2014-2016. De nombreuses actions de communication ayant été menées, notamment la mise en place de messages automatisés sur les dépenses liées aux appareils auditifs et à l'optique, le budget a été augmenté de 4%.

Les administrateurs de Français du Monde et la Présidente de cette commission ont manifesté leur désapprobation devant le nouveau désengagement annoncé par l'Etat qui baisse encore sa contribution de 100 000 euros sur sa participation au financement de la 3e catégorie dite aidée.

La commission a émis un avis favorable sur la poursuite des orientations proposées pour 2016 entre autres: les informations par lettre, le MAG santé jeunes dont le thème retenu est celui de "L'alcool à l'adolescence", la fiche-santé sur la prévention face aux risques liés à l'exposition au soleil, la mise en page des informations de prévention sur le site femmexpat.com et la reconduction de la licence d'utilisation annuelle "Travelsanté".

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

C'est une des deux nouvelles commissions créées par le nouveau CA. Les problématiques « d'informatique » et de communication étaient jusque-là traitées par la commission d'administration générale. Le nouveau CA a estimé que ces deux points intimement liés devaient faire l'objet d'une commission à part entière.

La présidente est Isabelle FREJ (FDM-ADFE) et le rapporteur Jean Louis MANGUY, en font également partie Didier Lachize (FDM-ADFE) et Pascale Mimouni.

Systèmes d'information (SI)

Le directeur du service SI et de l'appui aux métiers a présenté le service, fait un bilan de l'existant et présenté les objectifs et les projets à venir. Les systèmes d'information de la CFE regroupent l'ensemble des ressources dédiées au traitement et à la diffusion de l'information au service des divers processus de l'entreprise. Un état des lieux exhaustif est attendu. Son budget 2016 s'élève à 7,1 millions d'euros.

Les domaines couverts par les SI sont:

- la gestion du fichier, des contrats, des cotisations et des prestations
- et des activités « transverses » telles que la gestion du contrôle des interventions et des habilitations.

Les missions principales sont :

- Maintenir en condition opérationnelle le patrimoine informatique et le pérenniser
- Garantir que les services existants offerts aux clients et aux partenaires de la CFE répondent à une qualité de service de bon niveau
- Améliorer les fonctions « métier » visant la qualité de service et la productivité au service des agents de la Caisse.

La CFE a accumulé un retard technologique de 6 mois environ. Aujourd'hui ce service doit poursuivre une double tâche : poursuivre les projets engagés et rattraper le retard. Les

orientations stratégiques du schéma directeur des SI sont alignées sur les objectifs de la convention de partenariat soit :

- Contribuer aux gains attendus d'efficacités et à l'amélioration des performances métier par une automatisation croissante,
- Garantir la disponibilité des indicateurs de gestion et de pilotage,
- Offrir des services numériques aux adhérents et partenaires dans le respect de la loi de confiance numérique et d'une logique de simplification.

A noter que les conclusions du rapport IGAS / IGF renforcent les orientations stratégiques du schéma directeur des SI (2015/2017).

Le plan d'action pour 2016 comprend 3 programmes et 11 projets dont :

- Poursuivre les projets déjà initiés afin d'améliorer les gains de productivité,
- Enrichir l'offre de services en ligne aux adhérents dont les attentes sont très fortes, telles que l'adhésion en ligne, la gestion des prises en charge, la mise à disposition de copies numériques sur les espaces personnels,
- Poursuivre la dématérialisation des flux entrants et sortants.
- Mettre en place une nouvelle architecture des SI.

Communication :

Le budget de ce service s'élève à 820 000 euros. Le service est composé d'une seule personne qui a en charge la communication externe et interne de la Caisse à l'attention :

- des adhérents individuels, des entreprises mandataires, des partenaires de la caisse, des entreprises travaillant à l'étranger
- des institutionnels, de la presse spécialisée ou non et des politiques,
- des agents de la CFE.

Communication sous forme de :

- Publications destinées aux affiliés (disponibles également sur le site de la CFE) : lettres d'information, fiches de prévention, dépliants de sensibilisation, Mag-santé-jeunes envoyés aux établissements scolaires français à l'étranger
- Achat d'espaces publicitaires sur le web ou dans les revues spécialisées ou associatives, suivi des réseaux sociaux, achats de mots clés sur Google,
- Organisation de manifestations ou participation aux salons dédiés à l'expatriation

Les orientations pour 2016 :

- Poursuite des actions traditionnelles, participation à certains salons tels que le «Forum Expat» et «s'expatrier mode d'emploi».
- Partenaire de « Les Trophées des Français de l'Etranger »
- Renforcement de la stratégie digitale de la CFE avec la promotion de la première application mobile de la CFE : « CFE et moi, maternité à l'étranger » qui a pour but d'accompagner les femmes enceintes françaises à l'étranger au cours de leur maternité. Cette nouvelle application a été téléchargée plus de 12 000 fois et sa notoriété est allée au-delà de la CFE.
- Une version dite « responsive » du site sera disponible sous peu et l'ergonomie du site sera revue afin de faciliter la navigation.

Un bilan des deux dernières années a été demandé par la Commission ainsi que le détail des projets 2016.

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

Cette commission a été créée par le nouveau CA considérant qu'il était indispensable de renforcer la démarche stratégique de la Caisse et affronter ses importants défis.

La commission comporte cinq membres : Gérard Sénac (président), Alexandre Bezardin (rapporteur), Alain-Pierre Mignon, Stéphanie Héricher (FDM-ADFE) et Anne-Marie Maculan (FDM-ADFE). Représentant la Caisse : Michel Touverey (directeur) et Joelle Simoes-Viaud responsable du département Fichier-cotisations et du Développement.

Madame Simoes a présenté de manière détaillée (avec plusieurs tableaux statistiques) le contexte dans lequel la Caisse évolue. Dans une première partie elle a évoqué :

- les publics concernés : 108400 adhérents, dont 65% de salariés, individuels ou reliés à une entreprise mandataire,

- les produits proposés : assurance santé, assurance accidents du travail et maladie professionnelle AT-MP), assurance vieillesse (pour le compte de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse CNAV)

- la mécanique de tarification : complexe et multiple en fonction de l'âge, des revenus et du statut socio-professionnel des adhérents

Dans une seconde partie Mme Simoes a décrit :

- l'environnement institutionnel de la CFE, placée sous la tutelle du ministère des finances et du ministère des affaires sociales, mais financièrement autonome ayant donc l'obligation d'équilibrer ses comptes

- l'environnement concurrentiel avec des assureurs privés

- l'environnement économique: en fonction de l'évolution de la mobilité internationale

Finalement Mme Simoes a présenté rapidement les atouts des concurrents face à la CFE (meilleur remboursement, offre différenciée) et les faiblesses de la CFE dont la dégradation de la pyramide des âges et le peu de moyens accordés par la Caisse aux fonctions commerciales.

Cependant la CFE a aussi d'importants atouts : son statut institutionnel qui garantit une continuité avec le système de sécurité sociale de métropole, la non-exclusion pour raison médicale (pas de questionnaire médical avant d'adhérer), la possibilité d'avoir des ayant-droit sans majoration de cotisation entre autres...

La Commission a demandé à Mme Simoes de lui produire un état comparatif entre le nombre de Français immatriculés dans les consulats et le nombre d'adhérents CFE selon les catégories d'assurés, leur âge, leur répartition en catégories et la signature de conventions hospitalières. La Commission a décidé de travailler sur ces données dès maintenant et dans l'intervalle entre les CA de manière à définir rapidement des objectifs stratégiques.

III. Conventions de tiers payant pour 2016

La signature de conventions exige de longues et complexes négociations avec des établissements hospitaliers. Mais la possibilité de généraliser le tiers-payant est toujours un atout concurrentiel important car il permet d'offrir un meilleur remboursement aux assurés. Une réflexion sera menée pour définir une politique de tiers-payant plus efficace.

IV. Tarification en faveur des jeunes

Une proposition de tarifs différenciés pour les jeunes avait été préparée par la direction. Cependant le CA considère plus adéquat d'adopter de telles mesures après avoir défini une véritable stratégie commerciale. Celle-ci doit prévoir le coût de telles mesures mais également comment vendre ce nouveau produit, quelles sont les perspectives de gain en nombre d'adhérents, quel support de communication etc..

V. Nomination du futur directeur

Monsieur Touverey, Directeur actuel, prendra sa retraite fin juin, en conséquence, le CA a décidé que le recrutement du nouveau directeur se ferait de la manière suivante:

Le Bureau, avec l'appui du directeur actuel, demandera à un cabinet spécialisé dans le recrutement et déjà utilisé par les Caisses de Sécurité Sociale pour le choix de leurs directeurs de sélectionner les meilleurs candidats sur une liste d'aptitudes

Le Bureau sélectionnera les trois candidatures considérées les meilleures et les présentera au CA lors de sa prochaine réunion en juin. Il en maintiendra informée la tutelle de la direction de la Sécurité Sociale.

Le CA procédera au choix définitif en juin.

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

Point d'Information complémentaire sur le travail du Bureau

Le Bureau élu (Président et deux vice-présidents) est resté au siège de la CFE à Rubelles pendant 3 jours puis s'est réuni au siège parisien de la CFE le vendredi 18 Janvier avec le Directeur.

Lors du séjour à la CFE, les principaux responsables de services et certains cadres ont été auditionnés par le bureau, en l'absence de leur direction. L'objectif était de comprendre dans les détails le fonctionnement de la CFE, les attentes des personnels, les obstacles et problèmes éventuels. Cette méthode de travail entièrement nouvelle a été très favorablement considérée par les intéressés et la direction. Une réelle confiance a été établie et de nombreuses attentes ont été formulées.

Sur le fond, le bilan de la Présidence Cantegrit est particulièrement mauvais. Le nouveau bureau, et j'y veillerai, ne pourra pas faire l'économie d'un inventaire critique. Aucun des problèmes stratégiques posé à la CFE par l'évolution du monde de l'expatriation, la concurrence, les règlements, la place des systèmes d'information et les réseaux sociaux, les attentes des assurés n'ont trouvé de réponse, ni n'ont même été formulés.

Tout cela est revenu dans toutes les interviews : « la CFE n'a pas de stratégie ». Le bureau à donc prévu 4 réunions avant le prochain CA de juin. Des membres du CA seront associés à la réflexion pour permettre d'arriver en juin avec un document d'orientation concret et détaillé, sur la stratégie, sa mise en œuvre et un plan de travail. Une rupture complète dans le mode de gouvernance de la CFE sera proposée.

Compte tenu de l'état des lieux, on peut considérer que l'existence même de la CFE est en jeu, à moyen terme. Sous les fausses apparences de l'équilibre immédiat des comptes, obtenu au prix de la dégradation rapide du service rendu, les risques majeurs de la vie normale d'une entreprise ont été camouflés sous le tapis.

De notre côté, cela doit nous faire réfléchir à ce que représente la gestion par des politiciens ayant un agenda personnel qui n'implique ni les personnels de l'entreprise, ni ses clients. La CFE n'est ni de gauche, ni de droite, mais au service des assurés, et pour la pérennité de l'emploi de ses personnels, qui lui sont très attachés.

Le prochain CA sera certainement le plus important dans la vie de la CFE.

Le bureau a réglé certains problèmes immédiats :

- les modalités pratiques du recrutement du directeur
- son plan de travail pour 2016
- la nécessité d'avoir un avis d'expert extérieur sur l'état réel des systèmes d'information, afin de permettre de faire des choix éclairés
- la reconduction de certaines dépenses de communication
- la décision de définir une charte éthique concernant les dépenses de fonctionnement du CA et du bureau afin de les limiter et de prévenir d'éventuels abus (la présidence de l'AFE qui est indirectement concernée par ce point sera associée à la réflexion).