

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CFE –18, 19 décembre 2017****Réunion préparatoire des administratrices et administrateurs FDM-ADFE (Paris)**

Comme d'habitude nous avons eu, le dimanche, notre première réunion chez Didier Lachize. Nous avons fait un bilan des changements en cours. Depuis l'installation du nouveau CA en janvier 2016 de nombreuses réformes ont été définies. Ont été mises en application récemment :

- . un service de communication directe avec les consulats,
- . la demande de remboursement en ligne,
- . l'offre de deux nouveaux produits...

Dans les prochains mois, il faudra avancer sur :

1. l'amélioration du système informatique indispensable pour la concrétisation de la stratégie de marketing de la CFE,
2. la négociation d'une nouvelle convention de partenariat avec les ministères de tutelle.

\*\*\*

**CONSEIL D'ADMINISTRATION décembre 2017 (Rubelles)**

Le directeur a annoncé :

- la création d'une direction marketing et communication placée sous la coordination de Rachida Kaci.
- le premier produit nouveau **“JeunExpat Santé”**, au bénéfice des jeunes, qui est disponible depuis le 1er juin 2017. L'adhésion se fait complètement en ligne (voir la bande annonce sur le site [www.cfe.fr](http://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<sup>er</sup> jour du mois suivant l'adhésion en ligne. Le nombre d'adhésions déjà reçues est raisonnable bien qu'encore assez modeste. Il faut continuer à faire sa promotion et vérifier si l'offre est intéressante sur le marché des assurances. Plus d'un tiers des assurés se sont installés dans d'autres pays d'Europe. Certains ont adhéré puis ont annulé. Il semble qu'une fois installés dans leur pays de résidence, ils se considèrent suffisamment protégés par le système local. Beaucoup croient également qu'en cas de problème de santé, ils peuvent rentrer en France et seront pris en charge. Mais en fait ils oublient ou ignorent que les droits à la prise en charge par la sécurité sociale cessent dès le premier jour de leur départ de France.
- Le second produit nouveau est le **“Produit France”** qui permet aux adhérents d'opter pour un remboursement des soins médicaux réalisés uniquement en France, la cotisation est donc réduite. Ce produit doit répondre aux besoins des assurés 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.

## **Sur le plan interne**

Le CA a décidé de revenir à quatre commissions comme auparavant pour permettre des discussions plus approfondies.

Le bilan de deux ans d'activité de la CFE montre que plus de 3000 adhérents ont profité de la levée de la rétroactivité de fin 2016-début 2017.

## **Rapports des Commissions**

### **1, Commission d'administration générale**

Parmi les points abordés, nous retiendrons :

- Les actions vers une optimisation des procédures de travail (notamment renforcement du personnel, des modalités informatiques on line et des services de communication complémentaires) qui aboutissent à une amélioration sensible des délais de traitements (hors délais postaux), tant des feuilles de soins que sur la gestion des droits d'adhésion/radiation/mises à jour des dossiers.
- Les prévisions d'exécution budgétaire en hausse, conformément aux dépenses de personnel, de fonctionnement - notamment pour l'accompagnement du projet carte SESAM-Vitale - et enfin immobilières pour la réimplantation du site d'accueil parisien, rue de la Boétie vers un autre site plus adapté à cette vocation.

### **2, Rapport de la Commission financière et de contrôle**

La commission des Finances et du Contrôle Interne s'est réunie et a été mise au courant des derniers efforts de la direction afin d'assurer le recrutement pour la vacance du poste de l'agent comptable. Une vacance de poste a été republiée en novembre 2017 pour trouver un agent comptable définitif. L'agent comptable actuel assure un intérim jusqu'au 31 décembre 2017, prolongé par le Conseil jusqu'au 31 mars 2018.

D'autre part, la CFE est entrée en contrat avec une entreprise spécialiste en conseils en Investissement Financier. La CFE avait publié un appel d'offre et a attribué un contrat pour une durée de deux ans à Amadeis, un cabinet de conseil auprès d'investisseurs institutionnels. La première mission du cabinet sera l'analyse des besoins de la CFE, en termes de placement à court, moyen et long terme.

Après avoir pris connaissance du compte de résultat joint arrêté au 31/11/2017, la Commission constate un résultat presque équivalent à celui de l'année dernière avec un caractère toujours fortement contributeur de l'assurance accident du travail.

La Commission s'est prononcée sur la modification à la baisse des réserves techniques par rapport au travail annuel fait sur :

- Les dépenses engagées et pérennes sur plusieurs années (rentes d'accidents du travail, les pensions d'invalidité et les indemnités journalières Maladie pouvant, de plus, déboucher sur une pension d'invalidité).
- Les provisions pour soins à payer sur les prestations de maternité et les soins après radiation (3 à 6 mois de maintien de droit).
- Les provisions estimées par rapport à événements non encore connus (accidents de travail survenus mais non connus, pension d'invalidité non demandée mais pouvant l'être, arrêts maladie non connus mais survenus).

Pour la première fois depuis 2013, l'agent comptable a présenté un tableau de propositions d'admission en non-valeur. Ces admissions sont proposées chaque année au Conseil pour

approbation, avant la tutelle, et apurement de créances de plus d'un an jugées irrécouvrables. Les Admissions en Non Valeurs ont été approuvées à l'exception d'un dossier concernant une fraude potentielle au Mexique représentant des montants importants (365 000 euros). Pour ce dossier, la Commission demande à la CFE, même si les délais de recouvrements sont peut-être dépassés, de saisir le consulat de Mexico DF pour lui demander assistance dans le recouvrement de la somme, même par un cabinet d'avocat local rémunéré, si possible, au pourcentage de la somme recouvrée.

Un bilan de la lutte contre la fraude de 2017 a été présenté à la commission, évalué à 1 330 000 € de risque notifié ou évité. C'est la même tendance que les années précédentes à l'exception d'un dossier de surfacturation par erreur d'une hospitalisation de l'APHP pour 500 000€ (somme qui a été recouvrée). Une trame de plan de lutte contre la fraude 2018 est ensuite présentée et discutée avec la commission.

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

La Commission a étudié 14 demandes d'aides financières individuelles qui ont toutes fait l'objet d'un accord pour un montant de 28 457 euros. Les membres du Conseil d'Administration ont approuvé ces dépenses.

Les dépenses de prévention sont en diminution de 9% sur les dix premiers mois de 2017, par rapport à la même période 2016 :

- 70% des dépenses de prévention sont relatives à la prise en charge de traitements antipaludéens et de vaccins pour lesquels une diminution de 15% est enregistrée. Cette diminution semble liée à une moindre croissance du nombre d'adhérents.
- 19% des dépenses de prévention concernent le financement de des dépistages des cancers pour lesquels une baisse de 1% est enregistrée fin octobre.

Le projet de budget d'action sanitaire et sociale pour 2018 s'établit à l'identique du budget 2017. Le budget sera financé par le prélèvement sur les produits des cotisations maladie et accident du travail (à hauteur de 0.7%) et sur les cotisations d'assurance vieillesse (à hauteur de 0.3%).

Pour la catégorie 3 aidée, la dépense retenue dans la convention de partenariat correspond aux charges réelles de 2012 soit 2 202 000 euros. Les recettes sont prévues pour l'instant à hauteur de 350 000 euros.

**Une fois de plus, notons qu'il est regrettable que cette mesure d'aide soit presque totalement à la charge de la CFE et non plus du ressort de la solidarité nationale.**

#### Communication.

La commission a émis un avis favorable aux orientations des actions de communication proposées pour 2018 : poursuite de la lettre d'information, « MAG santé jeunes », « Fil en action », fiches thématiques - prévention (thème choisi : le mal de dos), fiche pays, guides pathologies infectieuses, e-learning sur le paludisme et la rougeole.

#### Réflexions perspectives abordées par les membres de la Commission :

- L'aide apportée au paiement d'une complémentaire santé pour les membres de la Catégorie aidée dont le niveau de ressources est vérifié par les consulats. Le niveau de cette aide pourrait varier en fonction de l'âge et du pays de soins, afin de limiter au maximum le « reste à charge ».

- La prise en charge de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (moteurs et/ou psychologiques) des enfants. A ce jour, les enfants ne fréquentant pas les établissements spécialisés se voient rembourser les actes de ville suivant la législation en vigueur à la CFE.
- Un troisième sujet a été évoqué par la commission concernant l'éventualité de créer une catégorie spécifique (du type Catégorie aidée) pour les ayants droit parmi nos adhérents étant reconnus comme handicapés, dépendants et ayant atteint l'âge de 20 ans.

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

La fin de l'année 2017 a vu la création d'un département "marketing, communication et développement". Ce service faisait cruellement défaut à la CFE qui exerce, rappelons-le, dans un milieu très concurrentiel. Comment se développer en l'absence d'un tel service ?

- Communication :

La communication de la CFE reste assez classique, presse papier, communication auprès des RH des entreprises, salons spécialisés dans l'expatriation, participation aux " trophées des Français de l'Etranger", les associations représentant les Français à l'Etranger. Des campagnes spécifiques se sont déroulées sur le web, à la radio pour accompagner le nouveau produit destiné aux jeunes de moins de trente ans. Nous attendons beaucoup de la nouvelle direction Marketing.

- SI

Les projets prioritaires du SI ont été orientés vers 3 objectifs :

- offre de service de la Caisse,
- modernisation de la Caisse,
- efficience de la Caisse.

A ce jour pour les clients/adhérents = refonte des espaces personnels sur le site, possibilité d'adhésion en ligne pour les salariés, les étudiants, les moins de trente ans ainsi que pour le tout nouveau produit FrancExpat Santé.

Depuis décembre 2017 : envoi en ligne dans les espaces personnels des feuilles de soins pour remboursement (cette procédure ne concerne pas les hospitalisations).

A noter la création de site spécifique pour chaque nouveau produit :

- JeunExpat Santé : <http://www.jeunexpat-sante.com/>
- FrancExpat Santé : <https://www.francexpat-sante.com/>

2018 : poursuite de l'offre numérique client, mise en place SESAM VITALE (plutôt en fin d'année).

Le retard pris par la CFE ces dernières années se comble doucement ; il reste également des sous-utilisations de certaines applications en lien avec le développement marketing de la CFE (Salesforce et gestion des sollicitations).

#### **5. Rapport de la commission stratégie et développement commercial**

La commission a passé en revue l'évolution du fichier des diverses catégories.

Le produit “**JeunExpat Santé**” a reçu un bon accueil mais les résultats sont encore modestes. La communication est sans doute insuffisante, il faut en renforcer la promotion de ce produit et vérifier s’il correspond de fait à la meilleure offre sur le marché. D’autre part les jeunes ont tendance à croire que s’ils ont un problème, ils pourront rentrer en France et retrouver leurs droits immédiatement. Ce qui est une erreur. Il faut obtenir du CLEISS et d’ameli.fr que cette information sur la perte des droits soit plus claire.

La progression des assurés de la tranche d’âge des 60 ans est plus continue. Les pays choisis par les retraités sont, en priorité, le Portugal, le Maroc et le Sénégal.

Le flux des radiations volontaires est de 35 000 personnes par an. La commission aimerait avoir plus d’éléments d’information de manière à connaître les motifs pour lesquels les assurés demandent leur radiation. Cela permettrait de réfléchir aux modalités de fidélisation possibles. La radiation en ligne doit permettre de demander le motif de cette décision. La CFE devrait sans doute formuler une stratégie de marketing plus « agressive » sans porter atteinte, toutefois, aux partenariats avec les assureurs privés.

La baisse du nombre d’assurés qui dépendent des entreprises mandataires continue et confirme les profonds changements dans les stratégies d’internationalisation des grandes entreprises françaises.

Pour le “**Produit France**”, on peut prévoir un transfert d’environ 8 000 personnes dont 90% des remboursements correspondent à des soins réalisés en France, essentiellement des hospitalisations. Les cotisations correspondront à 60% des cotisations actuelles. L’adhésion pourra se faire soit individuellement, soit par famille.

### **Bilan de la feuille de route SI 2017 et projet de feuille de route 2018.**

La modernisation des Systèmes Informatiques doit s’amplifier dans le cadre de la mise en place de nouvelles fonctions pour les assurés.

- L’attribution de la carte Vitale en 2018.
- La demande de radiation peut dorénavant se faire directement en ligne
- Les justificatifs des demandes de remboursement via la rubrique “Mes remboursements” de l’espace clients peuvent être déposés en ligne (à l’exception des hospitalisations pour des raisons de maîtrise des risques financiers). Les assurés pourront également accompagner en ligne le traitement de leurs demandes de remboursement.

### **Présentation du projet Sésame Vitale**

La mise en place de ce projet exige l’identification précise de la personne car l’INSEE va devoir émettre le numéro de Sécurité sociale, le NIR (Numéro d’Inscription au Répertoire). Ce service sera disponible en 2019 pour environ 2 000 assurés. Mais, bien évidemment, elle ne fonctionnera que pour les soins en France.

### **Expérimentation de la prise en charge des soins hospitaliers en tiers payant**

Le bureau a décidé la poursuite de l’expérimentation en Thaïlande, et son extension, dans un premier temps dans les autres pays de l’ASEAN (hors Singapour), dans un second temps en

Afrique (zones CFA).

Il était envisagé de mener l'extension de l'expérimentation en Asie avec le partenaire IMA avec lequel est mené le partenariat en Thaïlande. Toutefois, les tarifs demandés par IMA pour cette extension de l'expérimentation, en hausse par rapport aux tarifs pratiqués en Thaïlande, ont conduit la CFE à solliciter une proposition tarifaire de la part d'Henner, déjà sollicité pour l'expérimentation en Afrique.

Au regard de la proposition formulée par Henner, plus intéressante en termes d'établissements proposés comme au plan tarifaire, le CA décide que l'extension de l'expérimentation en ASEAN sera menée avec Henner, à l'exception de la Thaïlande pour lequel IMA est conservé et avec lequel une négociation sera engagée.

Il est toutefois demandé que la convention qui sera conclue avec Henner précise qu'Henner s'engage à ne pas bénéficier de sa position pour tenter de prendre des clients à la CFE.

Le CA demande que dans le cadre de la généralisation de cette expérimentation, la pertinence d'offrir le service supplémentaire de rapatriement soit interrogée.

### **Présentation du projet d'entreprise**

Le directeur a présenté un bilan détaillé des deux dernières années qui ont connu un certain nombre de changements. Beaucoup reste à faire. En mai dernier, la nouvelle organisation de la CFE a été mise en place avec la création d'une direction de stratégie et marketing. Le projet d'entreprise doit renforcer la formation du personnel.

### **Renouvellement de la convention de partenariat.**

La direction et le bureau vont préparer le renouvellement de la convention de partenariat avec les ministères de tutelle. La convention précédente est arrivée à son terme en 2017. Son impact a été peu significatif. La prochaine convention doit comporter des éléments nouveaux, clarifier l'engagement de l'état (en particulier sur la 3e aide) et les obligations de la CFE. Mais surtout elle doit être pérenne, prendre en considération les nécessités budgétaires, permettre la réforme des cotisations et de la tarification (problème majeur qui exige une modification de la législation actuelle).

### **Vote du budget**

- Les administrateurs ont voté le **budget de gestion** (y compris marketing et SI). Les parties du budget qui correspondent aux coûts de personnel, marketing et communication sont en hausse.
- **Vote du budget d'ASS et prévention.**

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