

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CFE

11 -12 décembre 2018

Durant notre réunion préparatoire, nous avons surtout analysé l'impact qu'auront les nouvelles dispositions de la proposition de loi relative à la réforme de la Caisse des Français de l'étranger dont le vote devait avoir lieu le mardi 12 décembre 2018 après la fin des travaux du CA.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 11 et 12 décembre 2018 (Rubelles)

Les travaux du CA ont été presque totalement liés à la mise en place de la nouvelle loi dont le vote bien qu'encore en attente était considéré comme acquis.

◆ OUVERTURE DES TRAVAUX PAR LE PRESIDENT ET LE DIRECTEUR

Le directeur a brièvement fait un bilan de mi-mandat des transformations de la Caisse déjà introduites et annoncé le vote imminent de la loi qui permettra de revoir complètement le système d'adhésion, les cotisations et les modes de remboursement concernant les adhérents individuels, soit environ la moitié du fichier.

Il a présenté les premiers résultats de l'expérience d'une meilleure prise en charge des dépenses de santé des assurés en Thaïlande et dans certains pays d'Asie.

Il a également mentionné les avancées du processus de dématérialisation des documents tels que formulaires d'adhésion ou demandes de remboursement.

◆ RAPPORTS DES COMMISSIONS

1. Commission d'administration générale et Système d'Information (SI)

La commission a analysé les points suivants :

- **Administration Générale** : Les dépenses, sur les prévisions du budget exécuté 2018, ont été respectées (marketing et communication, personnel – 197 salariés, prestations de services, aménagement des postes de travail, gestion courante, informatique).
- La commission donne son avis favorable pour le budget 2019, conforme au budget annexé à la convention de partenariat CFE-État. Les reports de crédits non consommés en 2018, et des économies sur les autres postes de dépenses seront transférés sur le budget Systèmes d'Information et permettront les réalisations du Programme de Transformation Numérique (PTN) dans les délais souhaités.

- **Systèmes d'Information :** La commission félicite tous les acteurs qui ont permis, par leur travail et rigueur, les grandes réalisations de la feuille de route 2018, enjeux incontournables dans le processus de modernisation de la CFE (20 projets clôturés, 10 autres engagés dont la carte Sésam-Vitale, la réforme des cotisations, dématérialisation des documents et une nouvelle application en ligne pour smartphones pour l'envoi des feuilles de soin).
- Elle émet un avis favorable sur la feuille de route 2019, également très ambitieuse, une année où la modernisation prend toute son ampleur avec l'aboutissement de gros projets qui se répercuteront positivement pour les adhérents, notamment le premier étant la réforme des cotisations qui sera effective à partir du 8 janvier 2019 et le second la carte Sésam-Vitale qui doit être prête pour le second semestre 2019.

2. Rapport de la Commission des Finances et de la Maitrise des Risques

- La Commission des Finances et de la Maitrise des Risques a eu accès à la situation financière provisoire au 30/11/2018. La Commission a constaté une baisse très significative du résultat technique (soit total cotisations moins total prestations) de l'Assurance Maladie par rapport à l'année précédente ainsi que de celui de l'AT (Accidents de Travail) sur la même période. Cependant l'absence de mise en perspective sur 3 ou 4 exercices empêche de formuler une conclusion. La commission souligne que le Conseil d'administration doit en prendre acte lors des décisions concernant les nouvelles garanties de prestations du fait de la réforme. En effet, du fait des provisions à passer en décembre, le résultat comptable Maladie pourrait être juste à l'équilibre alors qu'il était largement excédentaire lors du précédent exercice. La baisse prévisible du résultat technique de l'Assurance Maladie est due principalement à une forte hausse des dépenses maladie (hospitalisation, pharmacie).
- La commission constate par ailleurs la baisse continue du nombre d'adhérents salariés par les entreprises mandataires, générant une baisse de 3 % de cotisations sur un an de cette catégorie.
- La commission recommande le choix pour les réformes des garanties de l'option la plus conservatrice présentée au Conseil d'administration pour la réforme des cotisations qui assure un niveau de prise en charge par la CFE le plus proche de l'actuel : la réforme des cotisations et plus encore la réforme des garanties (zones, modalités de remboursement, tiers payant) introduit une équation avec de nombreuses variables qui rendent difficile toute modélisation a priori. Le futur résultat pourrait, dans certaines conditions non maîtrisées, devenir négatif ou fortement négatif.
- Le produit JeunExpat apporte une forte contribution aux résultats. En ce sens, les membres Français du Monde de la commission invitent la direction à lancer une réflexion et prendre des actions pour proposer des services plus intéressants commercialement aux jeunes, comme l'avance de frais d'hospitalisation

(plafonnée en montant et en occurrence), alors que le ratio Prestation/Cotisation est de 65%, il s'agit donc du contrat le plus rentable susceptible d'être développé.

- La commission invite aussi la direction à une revue critique des expérimentations Thaïlande et Tiers Payant Asean et Afrique ainsi que de la revue des grands partenariats tel MSH International (ex-Mutuelle Saint-Honoré).
- En ce qui concerne les placements financiers, La commission note que le cadre de référence de la gestion des réserves financières est validé par le Bureau et que sa mise en œuvre opérationnelle dépend toujours de la prise d'un arrêté par le ministre du Budget.
- L'Agent Comptable a présenté le schéma directeur de la maîtrise des risques avec la mise à jour des dispositifs existants. La formalisation d'un schéma directeur de la maîtrise des risques pluri annuel (3 ans) permettant de gérer la période de transition nécessaire à la mise en place de la réforme des cotisations et des garanties ainsi qu'au changement du SDSI est central. En effet, la mise en œuvre sans délais du schéma directeur est une obligation au regard de l'exigence de certification des comptes de la CFE, dans le contexte compliqué de la mise en place de la réforme.
- La commission a aussi discuté du dispositif de lutte contre la fraude. La Commission conclut que le dispositif devra être plus intégré en amont lors de la refonte des systèmes, avec un contrôle de premier niveau et la mise en œuvre de la supervision. Une approche plus transversale de la gouvernance et du plan annuel de prévention et de lutte contre la fraude est aussi recommandée dans le cadre du schéma directeur. Un audit des partenaires portant sur leurs dispositifs de contrôle interne et la conformité de leur liquidation par rapport aux règles de la CFE conformément aux Conventions passées avec eux est aussi recommandé.

3. Rapport de la Commission d'Action Sanitaire et Sociale-Prévention ASSP

- Du 1er mai au 31 octobre 2018, 56 aides financières ou prestations supplémentaires ont été accordées pour un montant total de 41 789€ (dont 11% au titre des prestations supplémentaires, principalement de l'hébergement ; 89% au titre des aides financières, principalement pour un reste à charge, à la suite d'une hospitalisation, à l'achat de prothèses auditives ou des soins non remboursables en prestations légales). La Commission, après analyse des dossiers, a émis un avis favorable.
- La Commission a examiné 16 demandes d'aides financières individuelles et a accordé une aide globale de 60 900€, approuvée par les membres du Conseil d'administration. 14 650 personnes ont bénéficié d'au moins un règlement de prestations d'action sanitaire et sociale ou de prévention, de janvier à octobre 2018.
- Le projet de budget 2019 s'établit à l'identique du budget 2018.

- La Commission a pris connaissance du bilan de la production et des actions menées en 2018. Elle salue l'amélioration des délais et la diminution des stocks, qui résultent de la transformation de l'organisation du travail, de la réalisation des heures supplémentaires et de l'implication croissante du personnel CFE.
- Toutefois, la situation peut être améliorée sur la relation téléphonique. La Commission demande que tout soit mis en œuvre pour garantir un taux de décroché supérieur à 90%. La CFE ayant investi sur la réduction des stocks et des délais, un impact positif sur le volume des sollicitations et sur la durée des appels devrait être réalisé.

4. Rapport de la Commission Stratégie Commerciale et Développement

- **Évolution du fichier adhérents :**

Au 30 novembre 2018, le nombre d'adhérent est de 110 968 (186 411 bénéficiaires). Mais ce n'est pas à la hauteur de l'objectif global fixé qui était d'environ +10 % à fin décembre 2018. A noter que les adhésions individuelles sont en hausse de 11% tandis que les adhésions des entreprises mandataires sont en déclin de 2,7%. Deux axes de développement possibles pourraient permettre l'accroissement du nombre d'adhérents : l'extension aux entreprises de droit étranger et l'extension aux adhérents européens et étrangers. Ces deux dispositions figurent dans la nouvelle Loi.

- **Pour le produit JeunExpatSanté**

On observe un léger tassement des adhésions malgré la baisse du tarif. Au lancement de ce produit en juin 2017 on totalisait environ 13 000 adhérents de moins de 30 ans, au 31 octobre 2019, on en comptait 18 291. La croissance a été moindre qu'espéré.

Un effort a été entrepris en matière de communication avec le doublement du budget des campagnes digitales au cours du dernier trimestre. Les premiers résultats confirment un redressement du fichier qui devrait se poursuivre au cours du 1^{er} trimestre.

- **Pour le produit FrancExpatSanté**

Depuis son lancement en février 2018, les adhésions sont en hausse continue, au total ce sont 1 598 adhésions dont 80 % sont des adhésions de nouveaux clients. La Caisse va cibler ses campagnes de marketing vers certains pays comme le Royaume-Uni, les pays du Maghreb, Israël et les États-Unis pour doubler le fichier en trois ans.

- **Produit Émirat**

C'est un produit adapté à la réglementation du pays qui impose un partenaire assureur local et un gestionnaire local pour répondre aux conditions d'obtention d'un visa.

- **Bilan des campagnes de marketing**

Un état précis de l'ensemble des actions de communication a été présenté. Des axes d'amélioration ont été proposés par la commission : communications bilingues (français / anglais), adaptation des visuels aux cibles de clientèles visées. Il a été demandé d'identifier les atouts de la CFE tels que la suppression de la rétroactivité ou l'absence de questionnaire médical afin de mieux les valoriser commercialement.

♦ REFORME DES COTISATIONS

Ce CA a été l'un des plus importants des dernières années car il a commencé à mettre en place les nouvelles dispositions de la loi de réforme de la CFE. Rappelons toutefois que les adhérents via les entreprises mandataires restent dans l'ancien système.

Les principes fondamentaux de cette réforme introduite par la loi votée le 12 décembre et les changements majeurs sont les suivants :

- Une grille de tarifs par tranches d'âge (individuel et famille)
- Une décote liée à la durée du contrat (fidélisation)
- Un tarif unique et nouvelles règles pour la catégorie aidée qui englobera les petites retraites qui payaient un forfait dans l'ancien grille tarifaire
- Des règles de transition pour les contrats individuels en cours
- La notion d'ayant-droit majeur est abandonnée et remplacée par le contrat "famille" (alignement sur les règles de la PUMA en France)
- La rétroactivité est supprimée mais la carence continue (sauf dans les cas où il y a continuité avec le régime de sécurité social français)
- La possibilité de faire adhérer un conjoint, français ou non, considéré autrefois comme non actif, mais qui pourra désormais, sous certaines conditions, être inclus dans un contrat "famille"
- La fin du précompte pour les retraités qui devront donc s'acquitter personnellement de leurs cotisations chaque trimestre.

Le 8 janvier 2019, un nouveau site de la CFE a été mis en place ainsi que les nouvelles dispositions de la réforme de la CFE : www.cfe.fr

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