

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CFE – 3 - 4 juin 2019

Durant notre réunion préparatoire, nous avons comparé et commenté les questions pratiques qui ont surgi lors de la mise en place de la réforme des cotisations.

Certains effets non prévus sont problématiques et devront être corrigés. Sur le terrain chacun de nous a eu à expliquer les grandes lignes de la réforme soit dans les consulats soit auprès des adhérents.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 3 et 4 juin (Rubelles)

Les travaux du CA ont été en grande partie consacrés aux questions liées à la mise en place de la réforme des cotisations.

OUVERTURE DES TRAVAUX PAR LE PRESIDENT ET LE DIRECTEUR

Didier Lachize est élu président de la commission financière remplaçant Guy Savary décédé récemment.

La célébration du 40e anniversaire de la CFE est reportée à une date ultérieure.

Le commissaire aux comptes du cabinet Mazars approuve les comptes de la CFE mais insiste sur la nécessité pour la Caisse de réorganiser et moderniser son système de contrôle interne.

RAPPORTS DES COMMISSIONS**1. COMMISSION D'ADMINISTRATION GENERALE ET SYSTEME D'INFORMATION (SI)**

La commission a analysé les points suivants :

- **Exécution du budget 2018 à hauteur de 94% :**

Les crédits reportables sont destinés à l'équipement de la salle de sport et du transfert du site de la Boétie sur le site de la Pépinière (nouvel immeuble)

- **Évolution des effectifs 2018**

Augmentation de 13% en 4 ans, 95% des effectifs sont en CDI. Les CDD sont destinés au personnel embauché pour faire face à un accroissement temporaire d'activités.

L'accord d'intéressement du personnel pour la période 2018-2020 a été signé en juin 2018.

La Caisse a signé un accord pour la mise en œuvre du télétravail. En outre, une Commission Santé Sécurité Conditions de travail a été créée.

- **Systèmes d'Information**

Avancement de la feuille de route SI 2019 : les principaux projets concernent la mise en place de la carte Sesam Vitale, la simplification des feuilles de soins et la réforme des garanties.

2. RAPPORT DE LA COMMISSION DES FINANCES ET DE LA MAITRISE DES RISQUES

- **Analyse des comptes**

Les comptes de l'année 2018 présente un déficit de -17 M€ (soit une variation négative de -72M€ entre 2017 et 2018).

Dans le domaine assurantiel les branches Assurance Maladie-Accidents du Travail (AT)– Maladie Professionnelle (MP) sont excédentaires ; le budget de l'ASS (Action sanitaire et sociale) est déficitaire de -0,6M€ compensés par les excédents de l'AT-MP.

Les cotisations encaissées sont en baisse de -6,2 M€. Le domaine Exploitation est à hauteur de 34 M€. Mais la trésorerie est nettement excédentaire : +254 M€.

Pour la branche Maladie :

Les cotisations encaissées ont été de 155,3 M€ en baisse par rapport à 2017 et les prestations versées de 146,9 M€, en augmentation par rapport à 2017.

Pour la branche AT-MP (accident du travail et maladie professionnelle)

Les cotisations ont été de 20,4 M€ en baisse par rapport à 2017 et les prestations de 6,5 M€ sans changement.

Le montant des provisions est de 4,2 M€ en augmentation.

Le ratio cout de gestion/cotisation est passé de 12% en 2017 à 18% en 2018 alors que l'objectif déterminé par la Commission était de 8%.

Les comptes 2018 de la CFE ont été certifiés par le cabinet Mazars.

- **Reporting :**

La mise en place de la réforme des cotisations doit être suivie dans le cadre d'un reporting avec des tableaux de bord permettant de comparer le prévisionnel et le réel. Il doit alimenter le suivi des décisions stratégiques et permettre de vérifier que les impacts s'inscrivent bien dans l'enveloppe de 30 M€ destinés au financement de la transition.

Ce reporting sera mis en place lors du prochain bureau.

3. RAPPORT DE LA COMMISSION D'ACTION SANITAIRE ET SOCIALE-PREVENTION ASSP

- **Lancement du projet Sésam Vitale**

Le lancement de la Carte Vitale est fixé au 27 aout 2019 pour une population test de 2000 clients, pour lesquels ces cartes seront créées.

Ces personnes seront choisies à partir de juin, par sondage, en respectant une notion de proximité géographique de la France (adhérents FranceExpatri Santé ou adhérents dans les pays limitrophes). Les adhérents devront avoir un compte internet CFE. Les cartes seront envoyées en France ou à la CFE et mises à disposition à la demande des adhérents partout en France.

Les nouvelles adhésions à partir de septembre 2019 seront intégrées aux critères d'éligibilité et proposées pour recevoir la Carte Sesam Vitale.

A partir d'octobre, l'ensemble des adhérents sera sollicité, en fonction de leur éligibilité à recevoir la carte.

A compter de novembre, les adhérents "chainés" aux partenaires seront éligibles dans le cadre des accords passés avec ces partenaires.

L'objectif est de faire basculer la totalité des soins de ville réalisés en France et de monter en charge pour les feuilles de soins électroniques avant la fin 2020. Cependant le niveau d'équipement électronique des professionnels de santé reste faible et peut de ce fait constituer une limite à l'utilisation de cette carte. L'équipement des pharmaciens n'est qu'à hauteur de 20% pour le moment.

- **Appel d'offre de généralisation de la prise en charge des frais hospitaliers en tiers payant**

L'appel d'offre a été lancé début avril. La date limite de remise des offres est fixée au 14 juin 2019. Ensuite, les offres seront mises en concurrence et la commission des marchés se réunira fin juillet ou courant aout pour les analyser. La liste des établissements sera soumise à avis avant l'attribution du marché. La prestation offerte doit comprendre un service assistance et une gestion des cas d'urgences quelles que soient les zones.

- **Situation de la production et de la relation client**

La commission a pris acte de l'état de la production et des actions mises en œuvre pour améliorer la situation.

La commission demande que la CFE valorise davantage l'espace adhérents et les services disponibles auprès des clients afin de recentrer la relation client sur le cœur de métier.

La commission note que la gestion des mots de passe continue de poser problème.

- **Action Sanitaire et Sociale – Prévention (ASS-P)**

Rapport d'activité et budget exécuté de l'année 2018

Les actions individualisées d'action sanitaire et sociale et de prévention réglées en 2018 se sont élevées à 1 108 800€ (-6% par rapport à 2017).

Le budget d'action sanitaire et sociale-prévention 2018 prend en compte les dépenses de prévention, les accords d'aides financières individuelles, les charges relatives à la catégorie "aidée" et les charges relatives au mécanisme d'assurance vieillesse à charge de la CFE en cas d'arrêt de travail ou d'incapacité de travail (fin des périodes assimilées).

Le budget pour l'ASSP (hors catégorie aidée et cotisation au nouveau mécanisme d'assurance vieillesse cité ci-dessus), est alimenté par un prélèvement de 0,4% sur le produit des cotisations encaissées pour l'assurance volontaire maladie, maternité, invalidité, accidents du travail et maladies professionnelles et de 0,3 % du produit des cotisations d'assurance vieillesse.

On distingue 2 grandes catégories de dépenses : **les dépenses de prévention** qui représentent 78% des règlements et **les demandes d'aides financières** ou prestations supplémentaires qui représentent 22% des règlements.

Les dépenses de prévention s'élèvent à 853 260€ (baisse de 6% par rapport à 2017) : les vaccins liés à l'expatriation et les traitements antipaludéens représentent 78% des dépenses de prévention ; les dépistages des cancers et anomalies chromosomiques représentent 19%.

Le montant des aides financières ou prestations supplémentaires s'élève à 234 790€ (454 personnes ont bénéficié d'au moins un règlement au titre d'une prestation supplémentaire ou d'une aide).

Compte rendu des décisions prises par la direction

Du 1er novembre 2018 au 30 avril 2019, 77 aides financières ou prestations supplémentaires ont été accordées pour un montant total de 45 264€ (dont 21% au titre des prestations supplémentaires, principalement de l'hébergement ; 79% au titre des aides financières, principalement pour du reste à charge suite à une hospitalisation, ou de soins à l'étranger ou des soins non remboursables en prestations légales).

Dossiers présentés en séance

La commission a analysé 18 demandes d'aides financières individuelles : 17 ont fait l'objet d'un accord pour un montant total de 53 941€, et 1 a fait l'objet d'un refus.

- **Actions de communication**

La commission a pris connaissance du contenu des actions réalisées avec l'appui du service communication au cours du 1er semestre 2019 : le *mag santé jeunes*, sur le thème de l'addiction aux écrans ; le fil en action, sur le thème des accidents de la vie courante (ces 2 supports seront téléchargeables sur le site) ; participation à la prochaine lettre d'infos, qui mettra en avant le fait que la CFE donne accès à des informations et à des services gratuits adaptés à l'expatriation.

- **Propositions pour la politique d'action sanitaire et sociale-prévention de la CFE**

Un accompagnement personnalisé de certaines maladies chroniques du type *Sophia* en France pour le diabète, asthme, bronchite, Alzheimer...

La prise en charge de certaines spécialités non reconnues par la sécurité sociale en France en lien avec les spécificités liées aux zones géographiques d'expatriation (ex : ostéopathie...).

La prise en charge de l'autisme ou des autres troubles envahissants du développement (de manière plus large, la prise en charge des enfants atteints de troubles moteurs et/ou psychologiques) par la CFE.

4. RAPPORT DE LA COMMISSION STRATEGIE COMMERCIALE ET DEVELOPPEMENT

- **Réforme des cotisations – évolution du fichier**

Une plateforme téléphonique a été mise en place pour répondre aux questions des adhérents en relation avec la réforme des adhésions et prestations de la CFE, elle a reçu 900 appels par semaine jusqu'à fin mars, actuellement ce sont environ 300 appels/semaine. Une équipe de 25 personnes a été formée pour traiter les nouvelles adhésions et répondre aux questions des anciens adhérents

La commission souhaite avoir des tableaux par pays pour analyser le mouvement des adhésions de manière à mieux cibler les 15 pays ayant le plus grand nombre d'adhérents.

- **Communication de la réforme**

La commission a demandé une liste de tous les supports de communication de manière à évaluer la visibilité des annonces presse.

Une communication particulière doit viser les retraités dont la cotisation était précomptée sur le montant de leur retraite et qui vont devoir s'organiser pour le paiement de leur cotisation et devoir faire face à des tarifs bancaires élevés.

- **Évolution du fichier :**

La croissance du fichier se confirme avec le lancement de la réforme notamment sur le nombre de contrats actifs : + 5,3 % par rapport à décembre 2018, et +6,17 % par rapport à l'année 2018

Fin mai 2019, on enregistrait au total 111 695 adhérents et 203 209 bénéficiaires :

Cependant à l'horizon 2021, la prévision du doublement du fichier auprès des individuels sera compliquée à atteindre. Pour accélérer le développement du fichier, des actions auprès des entreprises et des partenaires ont été engagées.

- **Évolution du fichier par produit : JeunExpat Santé**

4 679 contrats sont enregistrés. Il y a eu une certaine accélération des adhésions pour les jeunes de moins de 30 ans depuis le début de l'année.

La diminution des radiations se confirme depuis le lancement du produit JeunExpat.

- **Présentation du projet des référents**

Dans le cadre de sa stratégie de marketing, la CFE de par son statut ne peut rémunérer les courtiers à la hauteur de leurs attentes, il a été décidé de nommer des référents locaux afin de promouvoir la CFE. Cette proposition vise à trouver un référent local qui recevrait une feuille de route détaillant les attentes de la CFE. Ce référent serait défrayé sur la base des contrats engrangés par son intermédiaire et percevrait 10% des cotisations perçues par la CFE durant la première année d'adhésion pour le client individuel. S'il s'agit d'un client collectif, le défraiement serait de 5% des cotisations annuelles des salariés enregistrés au moment de l'adhésion de l'entreprise.

Des critères de sélection doivent être définis et une formation sera donnée par la CFE en septembre.

En conclusion : il est encore trop tôt pour évaluer l'impact de la réforme et prévoir certains ajustements nécessaires.

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