



Préparation de l'élection au Conseil d'administration de la Caisse des Français de l'Étranger (CFE)

Participants

Membres du BN : Claudine Lepage (Présidente), Philippe Moreau (Secrétaire général), Mehdi Benlahcen (Vice-Président), Michèle Bloch (Trésorière), Gaëlle Barré, Chantal Picharles, Florian Bohême.

Invités : Yan Chantrel, Hélène Conway, Jean-Yves Leconte, Mélanie Vogel, Baptiste Heintz

Administrateurs de la CFE : Julien Ducourneau, Isabelle Frej, Stéphanie Héricher

Permanents : Stéphane Arnoux, Florence Baillon, Isabelle Chardonnet

Claudine rappelle le déroulé de la réunion :

1. Présentation des candidats sortants
2. Questions aux candidats
3. Proposition de liste de la part du groupe de l'AFE
4. Délibérations à huis-clos pour finalisation de la liste

1. Présentation des candidats sortants

Isabelle Frej

Je me représente pour la 3^{ème} fois au CA de, j'ai 62 ans, je vis au Maroc depuis 1984, mariée, deux enfants, salariée, bientôt retraitée (juillet 2022) du lycée français de Rabat où je travaillais aux Ressources humaines. Adhérente à Français du monde-adfe depuis 1996, en 2002 mandatée pour la troisième catégorie aidée de la CFE au consulat, membre de l'OLES Rabat qui gère une maison de la retraite, élue à l'AFE en 2021. Je suis régulièrement sollicitée par les adhérents de la CFE. J'anime souvent des réunions d'information de présentation de la CFE. La CFE est mal connue et méconnue. A noter qu'il y a de plus en plus d'adhérents individuels.

1^{er} mandat CFE : membre de la commission d'action sanitaire et sociale, accompagnement du nouveau conventionnement hospitalier au Maroc (FES).

2nd mandat CFE : développement, communication (la CFE, qui est mal connue, doit promouvoir son existence dans un monde concurrentiel). Ralentissement de l'expatriation dû à la Covid-19.

Je souhaite participer au développement de la CFE, notamment pour l'amélioration du service client qui est le chantier principal, ainsi que les zones de garantie 4 et 5 ; l'état doit réinvestir dans la CFE pour améliorer la protection des Français de l'étranger.



Julien Ducourneau

Juriste spécialiste dans les régulations financières, ex CFdE de New York, vice-président de section Français du monde-adfe de New York. Adhérent depuis 15 ans à la CFE, dès son arrivée dans le pays, car les assurances locales sont très chères. Administrateur depuis 6 ans.

Mon mandat : travail au sein d'un groupe minoritaire (6 Français du monde-adfe sur 21 administrateurs), force de proposition, groupe respecté. Les chantiers : la progression du service client, la pérennité financière de la CFE (travailler à l'équilibre) et des adhérents acceptés quel que soit leur âge et leur situation de santé. Panacher la liste serait une bonne chose pour continuer à transmettre et faire valoir nos valeurs de gauche. Les organismes privés ne remplaceront pas la CFE.

Stéphanie Hericher

45ans, je vis en Asie depuis presque 20 ans, mariée, un enfant, membre de la CCPAS, Conseillère du Commerce Extérieur, j'ai créé une association « Les ingénieuses » sur les problématique de santé et vie professionnelle en Malaisie. En Chine, pour la santé, les prix sont exorbitants et les prestations ne correspondent pas aux standards européens, beaucoup de Français en Asie n'ont pas de couverture maladie.

Membre de la commission de la stratégie commerciale, le chantier de la réforme est passionnant, amélioration de certaines prestations.

Claudine : je peux témoigner du travail d'équipe de nos élus.

2. Questions aux candidats

Florian : en ma qualité de Président de la commission de l'action sociale à l'AFE, j'ai prévu d'auditionner le président, les deux vice-présidents sortants de la CFE et le représentant de l'Etat.

Quel est votre lien avec Français du monde-adfe et comment cela va-t-il se manifester durant votre mandat ? Quelle est votre position sur la politique tarifaire de la CFE ? Comment voyez-vous votre mandat en tant qu'administrateurs des adhérents ? Quels sont les grands volumes de la répartition géographique des adhérents ?

Hélène : bien qu'étant minoritaires, vous avez bien infléchi la politique de la CFE, vous êtes force de proposition donc bravo ! Par le hasard du calendrier, j'ai rencontré les deux délégués de la Défenseure des Droits, la problématique principale est la CFE, les dossiers sont perdus, les délais sont trop importants... niveau clientèle, il y a un souci, avez-vous réfléchi à une amélioration de ces services qui semblent poser grandement problème ?

Jean-Yves : la réforme de 2018 a donné plus de pouvoir aux administrateurs et diminué la tutelle de la Direction de la Sécurité Sociale (DSS) sur la politique tarifaire et les prestations. Il est préoccupant que le gouvernement n'ait pas pris les mesures pour permettre au CA de fonctionner dans la plénitude de ses compétences. Je fais un courrier au gouvernement concernant la situation du CA qui n'a pas pu

Compte rendu du Bureau national extraordinaire du 12 février 2022

gérer les affaires courantes. Comme Hélène, je reçois beaucoup de réclamations sur les remboursements, notamment pendant la pandémie, pour les clients qui ne se trouvaient pas dans leur pays habituel. Est-ce que l'ouverture à l'appel d'offre fonctionne ?

J'ai des réserves sur la régularité de la prochaine élection, au-delà de la situation actuelle : elle aura lieu en hybride, avec une seule procuration par conseiller, donc le scrutin risque de poser problème ; combien de personnes seront présentes ? attention à la sincérité du scrutin, on devrait adapter le processus électoral au mode hybride ou reculer la date et laisser le CA continuer.

Isabelle : nous avons appris la fin de mandat le 20 janvier par mail. Comment la CFE va-t-elle continuer à fonctionner ? Pourquoi l'Etat n'a-t-il rien fait au mois de décembre ? Jean Yves a pourtant à de nombreuses reprises alerté la Sécurité sociale. Florian a parlé d'une déléguée qui était nommée, j'ignorais que nous étions sous la tutelle d'une personne du ministère.

Julien : nous avons entendu parler d'un décret pour une reconduction de 6 mois, puis nous n'avons appris le 31 décembre que l'on était cessés dans nos fonctions. C'est dommageable d'avoir un organisme de 200 000 adhérents et un demi-milliard d'euros de budget sans gouvernance. Actuellement aucune décision ne peut être prise, la caisse est bloquée et ça la met en danger.

Le service client est un problème, et comme administrateurs Français du monde-adfe, nous nous sommes opposés à l'externalisation de ce service : le constat est un manque de réactivité au téléphone, qui coûte cher et repose sur 200 employés démoralisés car il y a un risque de perte d'expertise. Nous proposons l'investissement dans les salariés et la modernisation des outils dans les relations avec les adhérents, puisqu'à l'heure actuelle il y a uniquement le téléphone, mais ni mail ni tchat.

Isabelle : concernant la relation clients, nous avons voté contre l'externalisation qui enlève certaines compétences aux salariés ; il faut signaler le taux d'agressivité au téléphone de la part des adhérents mécontents d'où l'absentéisme des salariés. Il faut améliorer les échanges et plus de réactivité, l'image de la CFE étant mauvaise pour cette raison.

Julien : il y a beaucoup de confusion au niveau des assurés entre les assurances complémentaires locales, la Sécurité sociale française, les diverses caisses de retraite d'où des liquidations des cartes vitales à tort, des adhérents retraités qui n'ont pas la Sécurité sociale,... De plus, beaucoup de décisions gouvernementales qui sont ambiguës (suppression de la carte vitale pour les personnes ayant cotisé moins de 15 ans) font assumer à la CFE des conséquences négatives, d'où l'exaspération des assurés.

Mehdi : pour revenir au vote de mars, j'ai soulevé ce problème à la DSS qui pense que cela va fonctionner s'il y a 67 élus présents comme lors de la session de l'AFE en décembre, plus les procurations.

Jean-Yves : la DSS n'a pas été capable de gérer le problème et rejette la culpabilité sur le Ministère de l'Europe et des Affaires Etrangères.

Isabelle : l'expérience en Asie est d'inciter des compatriotes adhérents à la CFE, avec une certaine notoriété dans la communauté, à faire la promotion de la CFE avec une rémunération (Vietnam, Thaïlande, Indonésie). Pas très efficace.

Claudine : je me souviens avoir rencontré au Mexique un président de l'UFE local référent de la CFE, pourquoi pas étendre ce système avec des référents par zone géographique ?

Isabelle : cela doit remonter à très longtemps ou il s'agit de quelqu'un qui se prétendait représentant...

Julien : cela pose aussi un problème de conflit d'intérêt, l'idée étant un agent type privé avec 15% de réduction sur la cotisation de la première année, on était circonspect sur la démarche.

Isabelle : il vaut mieux sensibiliser les CFdE Français du monde-adfe sur la CFE (comment adhérer, ...) pour qu'ils soient des relais localement, nous pourrions les former.

Jean-Yves : dans certaines zones du monde, la CFE gagne des appels d'offre de VIVE, pas forcément le mieux placé sur le terrain. Nous avons toujours posé l'idée que tous les conseillers, et pas seulement les conseillers AFE, élisent les administrateurs, ce qui permettrait de mettre la politique de la CFE au cœur du débat plutôt que mettre une urne au milieu de la session AFE.

Isabelle : Vive est en frontal lors des prises en charge dans le cadre des hospitalisations, notamment en Afrique et au Maghreb, autrement c'est NR. Très bon rapport clients avec VIVE alors que la CFE s'est désengagée de cet aspect. Comment va évoluer la relation entre VIVE et la CFE ? On va élargir le nombre de pays éligibles. Les clients sont satisfaits, c'est ça l'important.

Jean-Yves : à l'exception des personnes ne se trouvant pas dans leur pays de résidence. Une personne est décédée à cause de cela !

Chantal : et si on proposait des référents par circonscription ? pour que les adhérents puissent avoir une réponse (comme le faisait avant la MGEN) plutôt que le référent qui vend le produit.

Hélène : que souhaitons-nous dans la prochaine mandature ? si la droite est élue, la privatisation va s'accélérer, la CFE est hybride avec un patrimoine avec des réserves phénoménales. Une réflexion politique coordonnée entre tous (Sénat, AFE, Français du monde-adfe) et des propositions sont nécessaires.

Avec une alliance avec l'UFE, nous aurions 8 élus sur les 15, mais comme nous en avons qu'1 sur les 3. Ce sont les délégués du MEDEF qui feront balance. Si l'ASFE vote avec nous on passe à 59 voix.

Baptiste : en effet nous avons besoin d'une réflexion sur la gouvernance, j'ai parlé avec les administrateurs sortants, on est unanimes sur la confiance à leur accorder et sur leurs valeurs, nos sortants vont accompagner les nouveaux élus pour un tuilage grâce à leur expertise. Le gouvernement peut vouloir supprimer ou restreindre ce genre de caisse et leur caractère hybride, il y a un enjeu de la préservation de la caisse. J'ai été contacté par la droite, qui propose d'aller ensemble dans cette élection.

Claudine : je constate encore une fois que droite et gauche n'existent plus, il est curieux que l'UFE veuille faire alliance avec nous.

Jean-Yves : je te trouve sévère sur droite/ gauche, il faut choisir l'action politique, les difficultés de la CFE sont comptables de la droite et de sa gestion paternaliste déconnectée. Même si nous sommes minoritaires, nous pouvons défendre nos principes. Si le groupe est derrière la liste proposée, une fois élus, il faut éviter la marginalisation et l'orientation politique. D'abord mettons nous d'accord et ensuite faisons valoir nos principes.

Mehdi : si l'UFE parle avec nous, c'est qu'ils sont en position de faiblesse, alors qu'ils gouvernent la CFE depuis 40 ans. Qu'ils se présentent avec nous ou non, c'est le même nombre d'élus, le 8^{ème} poste est le plus fort reste. Qui va prendre la voix de l'indépendant ? je suis tout à fait d'accord avec Jean-



Compte rendu du Bureau national extraordinaire du 12 février 2022

Yves, soit ils votent pour LREM , soit ils votent pour nous,.. C'est bien une liste présentée par Français du monde-adfe, comment expliquer à nos adhérents un accord avec la droite ? Une fois élus au CA, il y aura des discussions pour les accords. LREM n'est pas un bloc homogène à l'AFE.

Hélène : les accords entre partis se sont toujours faits, sans y perdre son âme. L'idée de fusionner les associations n'est pas nouvelle. L'UFE a un problème, va continuer à s'affaiblir, nous sommes en position de force par rapport à eux. Je suis d'accord sur l'action politique, on ne sacrifie pas les individus au nom des accords, et puis les 5 ans à venir vont définir l'avenir de la Caisse.

Baptiste : il n'a jamais été question de sacrifier personne, mais simplement de faire basculer une personne. Peut-on envisager de gagner la présidence ?

Julien : qu'en est-il du dépôt de la liste, les échéances, les procurations... combien de personnes présentes pour voter pour notre liste ? on doit faire signer 30 personnes et une personne mandatée.

Baptiste : il y a déjà 17 confirmés pour voter. Le dépôt de la liste doit être fait par quelqu'un vivant en Allemagne ou à Bruxelles, on va insister sur la présence car on peut perdre deux voix (procuration plus voix), en cas d'absence.

Mehdi : il faut déposer deux listes et donc s'il y a une liste unique entre 3, au plus fort reste le troisième n'aura pas le siège.

Mélanie est d'accord avec la liste.