



Caisse des Français de l'Étranger

# Audition Commission Affaires Sociales AFE

16 mars 2022



La Sécu pour tous



La continuité  
de vos droits



Droit à la retraite



Dans le monde  
entier

# Sommaire

Bilan mandature

Actions CFE Crise Sanitaire

Tiers Payant Hospitalier





Caisse des Français de l'Étranger

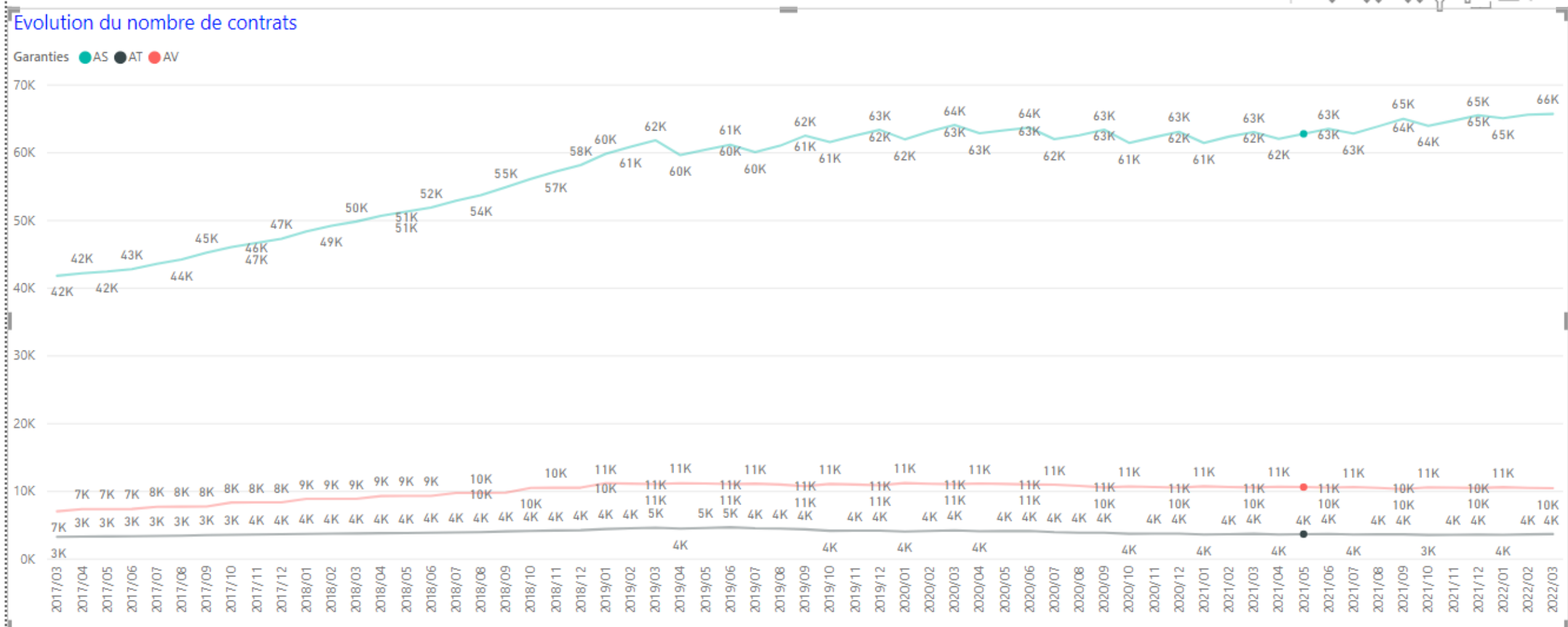
# Bilan Mandature

# Bilan mandature

- Un organisme de **Sécurité sociale** créée en **1978** pour répondre aux besoins des Français expatriés (livre 7 du Code de la Sécurité sociale)
- La Caisse des français de l'Étranger est administrée par un **Conseil d'administration composé de 21 membres** renouvelés le 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour 6 ans. Ses membres sont majoritairement établis à l'étranger et connaissent la réalité de l'expatriation.
- La CFE assure la **continuité avec le régime général de Sécurité sociale français**. Caisse à adhésion **facultative** et **volontaire**, la CFE propose les mêmes prestations qu'en France et assure une couverture sur 3 garanties : **santé, risques professionnels, retraite**.

# Bilan mandature

Quelques chiffres : [individuels]





# Bilan mandature

## Réforme législative de 2018 :

- Pouvoir accru du CA :
  - Fixation des cotisations
  - Fixation des garanties à l'étranger
  - => Pilotage de l'équilibre financier de la Caisse

# Bilan mandature

## Réforme des cotisations Maladie Individuelles et des garanties maladie à l'étranger

- Plus de notion d'activité/non activité, une seule grille tarifaire dépendant du critère d'âge et de situation familiale : personne seule (Solo) ou Famille (quelle que soit la taille) [simplification de la compréhension des tarifs, limitation de la fraude à la déclaration de ressource, contribution en fonction du risque, la catégorie aidée ouverte au séniors permettant un mécanisme solidaire en faveur des personnes plus précaires]
- Mutualisation du risque au-delà de 60 ans via une tranche tarifaire unique
- Pour les assurés amenés à payer moins avec la réforme : application immédiate de la réforme
- Pour les assurés qui auraient payé plus avec la réforme : bénéfice du maintien dans l'ancien tarif avec une hausse modérée des cotisations (+ 5 % / an plafonné à +50%)
- Catégorie aidée améliorée (moins chère)[201 € Solo et Famille contre ~280€ solo]
- Création de 2 produits spécifiques :
  - Un produit pour Retraités [soins étrangers seuls]
  - Un produit pour soins France seuls



**La réforme aboutit à une grille de garanties officielle et lisible [arrêté ministériel] en taux ou forfait, avec conservation du principe d'une cotisation mondiale, et une prise en charge proportionnelle au cout local [découpage du monde en cinq de prise en charge]**



# Bilan mandature

## Adossement de la CFE au régime général (Carte Vitale, délégation de traitement des soins France à la Mutualité Sociale Agricole - MSA)

- Intégration au système d'Assurance Maladie Français
- Distribution de Cartes Vitale aux personnes éligibles
- Visibilité de l'adhérent CFE par les autres régimes [impossibilité de double affiliation]
- Délégation de remboursement des soins France à un régime obligatoire [MSA]

## Tiers Payant hospitalier et assistance

- Professionnalisation et extension du tiers payant hospitalier
- Rajout d'une assistance
- Service développé dans les zones géographiques où il y a le plus d'adhérents individuels CFE (hors Europe)
- Prise en charge en pourcentage des couts réels avec une réponse 24/24 et 7/7
- 100% pour les pays en Zone tarifaire 1, 80% pour les pays en Zone 2
- Possibilité de rajouter des pays couverts grâce au marché passé avec nos assisteurs

# Bilan mandature

## Création des Espaces Personnels et appli mobile

- Digitalisation de la relation assuré, enrichissement des espaces personnels
- Appli mobile
- Possibilité de télécharger les factures pour remboursement

## Création d'un service Marketing/Prospection

- Création d'un parcours Prospect=>Client
- Définition d'une stratégie de communication et de prospection

## Externalisation réponse téléphonique Client

- Externalisation de la réponse téléphonique Client pour améliorer les niveaux de décroché et de réponse

## Modernisation outils internes

- Capacité à poursuivre l'activité malgré le Covid
- Gestion électronique des documents
- Gestion de la Relation client
- Décisionnel

# Bilan mandature

## Développement de Produits Maladie locaux (EAU, Thaïlande)

- Création d'un produit local aux Emirats Arabes Unis
- Création d'un produit/certificat local en Thaïlande

## Révision des relations avec les partenaires complémentaires Santé

- Révision de nos conventions avec les courtiers/gestionnaires partenaires de la CFE
- Amélioration des circuits de remboursement avec les plus gros apporteurs d'affaires
- Révision des processus en fonction de la capacité d'engagement de chaque partenaire

## Budget ASS

- Maintien d'un budget d'Action sociale sur les actions de Prévention, et d'aide au paiement des soins (1,7 M)
- Budget compense aussi la perte de cotisation de la cat aidée (3,8 M)



Caisse des Français de l'Étranger

# Action Crise Sanitaire

# Dispositif Covid

## Création d'un Produit Covid19ExpatSanté :

- Produit au tarif attractif ne prenant en charge que les soins liés au Covid
- Contrat de 6 mois, 21 jours de carence seulement
- Remboursements au taux de la zone tarifaire

## Majoration de la prise en charge en Tiers Payant Hospitalier (TPH) à 100% dans les pays de TPH à 80%, pour les soins liés à la pathologie Covid

- Majoration de la prise en charge TP Hospi de 80 à 100%
- Pour les soins liés au Covid

## Tolérance 6 mois de séjour France

- La CFE devrait radier un assuré présent en France plus de 3 mois
- Une tolérance a été donnée jusqu'à 6 mois et parfois plus au cas par cas

# Dispositif Covid

## Prise en charge des tests et vaccins

- Définition des prises en charge des tests PCR, antigéniques
- Définition des taux et forfaits de prise en charge des vaccins

## Coordination avec la Direction de la Sécurité Sociale sur les vaccinations des expatriés

- Vaccination en France
- Reconnaissance de vaccination à l'étranger

Diffusion guide de prévention covid et mise en place d'une FAQ Coronavirus

# Dispositif Crise

## Promotion Cat Aidée :

- Catégorie permet d'accéder à la couverture de la CFE pour les assurés avec revenu < ½ plafond Sécu
- Examen de la recevabilité par les commissions consulaires
- Plus de 2000 contrats à ce jour

## Point particulier Liban :

- Majo TPH 100% pour les benefs cat aidée
- Suspension des contrats (et droits) sans radiation pour les défauts de paiement

## Point particulier Ukraine



Caisse des Français de l'Étranger

# Tiers Payant Hospitalier



# Situation **antérieure**

Conventionnement géré par la CFE, de gré à gré avec une quarantaine d'établissements...

Dans une dizaine de pays...

Sans possibilité de délivrer de prise en charge 24/24 et 7/7...

Sans assistance...

Sans maîtrise des couts et de la qualité de soins

# Principe du **dispositif 2020**

Marché public pour couvrir quatre zones géographiques

Soit  $17+9+3+2=31$  pays (et 2 de plus en 2022)

Avec assistance, conseil médical, transports urgence, transport entre établissements, vers le plateau technique le plus adapté y compris France

Un taux de prise en charge fixe, clair, à 100% des frais réels sur les pays Zone 1, 80% pays zone 2

Prise en charge 24/24 et 7/7

3 zones attribuées à VYV IA, 1 zone attribuée à MSH/Axa assistance

# Point Zones VYV

2016

28 étab en Afrique dont :

- 13 au Maroc
- 3 en Tunisie
- 3 au Sénégal
- 3 en Côte d'Ivoire

8 étab en Asean dont :

- 3 en Thaïlande
- 2 au Vietnam
- 1 en Indonésie

3 étab en MO dont :

- 2 au Liban
- 1 en Egypte

2021

236 étab en Afrique dont :

- 46 au Maroc
- 21 en Tunisie
- 10 au Sénégal
- 7 en Côte d'Ivoire

124 étab en Asean dont :

- 50 en Thaïlande
- 21 au Vietnam
- 33 en Indonésie
- 8 au Cambodge

3 étab en MO dont :

- 11 au Liban
- 5 en Egypte

# Point Zone MSH

Zone Maurice Madagascar :

2016

2 étab dont :

- 2 à Maurice
- 0 à Madagascar

2021

7 étab dont :

- 4 à Maurice
- 3 à Madagascar

# Bilan

Dispositif professionnel au fonctionnement satisfaisant

Enrichissement avec de l'accompagnement/hospitalisation domicile

Cout assistance et gestion qui n'est pas répercuté directement à l'adhérent

Question du reste à charge sur les pays à 80% [expérimentation en cours sur la Thaïlande d'une prise en charge à 100% dans certains hôpitaux]

Question du cout de la cotisation / cout de gestion

Perspectives :

- Assistance en standard sur les contrats individuels?
- Elargissement progressif à certains pays avec du volume et des taux adaptés au cout local (100 – 80 - 60% ?)