

Chers adhérents et adhérentes,

Toutes les équipes de la Caisse des Français de l'Étranger vous souhaitent une bonne année 2025.

Découvrez dans cette newsletter nos dernières actualités !



SOMMAIRE

1 - La CFE à votre écoute pour améliorer son service

2 - Évolution des cotisations des contrats santé au 1er avril 2025

3 - Revalorisation des garanties santé au 1er juillet 2025

4 - Aménagements à venir du service de Tiers Payant Hospitalier/assistance de VYV IA

5 - Partenariats prévention avec la FMAH et le réseau ALOIS

1 La CFE à votre écoute pour améliorer son service

Comme l'année dernière, nous avons interrogé nos adhérents particuliers et entreprises quant à leur niveau de satisfaction sur le service offert par la CFE. Merci aux 2.000 répondants qui nous aident à identifier ce qui fonctionne et ce qui peut être amélioré !

Par rapport à 2023, l'indice de satisfaction globale est stable à 3 pour les assurés et en progression à 3,23 pour les entreprises, en lien avec une amélioration de la perception du service client.

Les personnes interrogées reconnaissent les atouts de la CFE, notamment la continuité des droits avec le système de sécurité sociale et notent une amélioration des délais de remboursement. Cependant, les attentes demeurent sur le niveau des remboursements et surtout les interactions avec la caisse : délai de réponses aux sollicitations ou facilité à joindre les services.



Ces retours nous amènent, côté entreprises, à conforter et étendre la démarche de service attentionné avec des interlocuteurs dédiés aux grands comptes mise en place à l'automne 2024. Nous travaillons aussi à la mise à disposition d'extranets entreprises dotés de nouvelles fonctionnalités en fin d'année.

Pour les particuliers, nous concentrerons nos efforts ces prochains mois sur la relation client.



Ainsi, de nouveaux extranets clients individuels seront proposés au printemps. Avec une ergonomie complètement revue, ils répondront à de nombreuses attentes exprimées, notamment :

- un espace personnel pour les ouvrants droits et un espace personnel pour chaque ayant droit de plus de 16 ans,
- une messagerie intégrée dans l'espace personnel,
- le suivi en temps réel de toutes vos demandes.

Également, un effort particulier sera fait pour réduire les délais et améliorer la qualité des réponses aux questions posées par écrit ou téléphone. Notre objectif : mieux vous satisfaire !

2 Évolution des cotisations des contrats santé au 1er avril 2025

2

Comme chaque année, au regard de l'obligation réglementaire d'équilibre de la CFE, le Conseil d'administration de décembre a examiné les montants de prestations payées et cotisations encaissées pour actualiser les cotisations des contrats santé.

Si l'on constate une amélioration de l'équilibre des contrats, les paiements de prestations restent dynamiques sur 2024 (estimation à +11%), ce qui conduit à revaloriser les cotisations pour poursuivre le rapprochement cotisations/prestations.

La grille tarifaire applicable à compter du 1er avril 2025 sera disponible [ici](#) dans les semaines à venir.

3 Revalorisation des garanties au 1er juillet 2025

Nos garanties santé évoluent chaque année en suivant l'évolution des prises en charge de la sécurité sociale française. Des revalorisations interviendront ainsi en juillet prochain.



La grille des garanties sera actualisée lors de sa mise en place sur [cette page](#) de notre site.

A cette occasion, il est rappelé que les **téléconsultations médicales** sont prises en charge par la CFE, sur la base de remboursement d'une consultation ordinaire. Ces téléconsultations peuvent être effectuées avec un médecin à l'étranger ou en France (sous réserve que votre contrat vous couvre sur ces deux zones).

4 Évolutions du service de Tiers Payant Hospitalier/assistance de VYV IA

4

Afin de satisfaire une demande posée dans certains pays où le taux de prise en charge du Tiers Payant Hospitalier est inférieur à 100% et où les tarifs pratiqués par les hôpitaux du pays sont très hétérogènes, le conseil d'administration a décidé d'autoriser à titre expérimental pour 1 an, pour les assurés éligibles au TPH, une **prise en charge à 100% par VYV** si l'assuré fait l'avance des frais mais que le coût de son hospitalisation pour la CFE est inférieur à celui de la proposition de VYV dans son réseau.

Cette mesure sera mise en place au cours du premier semestre 2025, en coordination avec VYV IA. Elle concerne notamment la Thaïlande et le Liban.

Par ailleurs, au regard du déséquilibre persistant des « **contrats ex** » antérieurs à la réforme de la CFE (11,5M€ de pertes en 2024, hors frais de gestion), qui ne peut être porté par l'ensemble des autres assurés, il a été décidé de supprimer le service de Tiers Payant Hospitalier pour ces contrats au 1er juillet 2025. Les assurés qui souhaitent conserver le bénéfice du TPH devront basculer sur les nouveaux contrats, avec la possibilité de solliciter la catégorie aidée si leurs ressources le justifient.

Des communications individuelles seront faites mi-février envers chaque assuré concerné.

5 Partenariats prévention avec la FMAH et le réseau ALOIS

Dans le cadre de notre politique d'action sanitaire et sociale-prévention, nous déploierons cette année deux partenariats :

1) Avec la Fédération des Maisons d'Accueil Hospitalières (FMAH), nous renouvelons la convention permettant une participation financière à la prise en charge des frais de séjour du bénéficiaire des soins ou son accompagnant dans les structures adhérentes à la fédération, pour nos assurés cotisant à la garantie maladie et/ou à la garantie risques professionnels.



2) Avec le réseau ALOÏS, association française reconnue d'intérêt général, des diagnostics gratuits de troubles neurocognitifs seront proposés à des assurés ciblés âgés de 50 à 70 ans, dans le cadre d'une expérimentation, au Maroc, Tunisie et Sénégal.

Le saviez-vous ? L'assurance risques professionnels, une couverture attractive mais peu connue.

Avec cette assurance, le salarié est couvert lorsqu'un accident survient dans le cadre de son activité professionnelle ou s'il développe une maladie en lien avec son activité.

Elle lui permet d'être remboursé des frais médicaux afférents, de toucher des indemnités en cas d'arrêt de travail et garantit le versement d'une rente en cas d'incapacité de travail ou de décès.

Une offre protectrice, accessible à partir de 57€ par trimestre ! Renseignez-vous sur [cfe.fr](#)



Bonne année 2025 à tous !