

# Service des retraités de France à l'étranger de l'Assurance Maladie

CNAREEE



Rapport d'activité 2016



# L'ANNÉE 2016

## JANVIER

- Entrée en vigueur de la Protection Universelle Maladie (PUMA) créée par la loi de financement de la Sécurité Sociale pour 2016
- Le statut d'ayant droit pour les adultes va progressivement disparaître au profit d'une ouverture de droit en propre

## FÉVRIER

- L'équipe s'enrichit des compétences nouvelles d'un référent technique

## AVRIL

- Fin de l'expérimentation d'une offre de service commune entre l'Assurance Retraite et l'Assurance Maladie avec la CARSAT Centre

## MAI

- COPIL national en présence de la Direction de la CNAMTS

## SEPTEMBRE

- + de 5 000 bénéficiaires inscrits au CNAREFE

## OCTOBRE

- Visite du conciliateur national de la CNAMTS dans les locaux du CNAREFE
- Présentation du CNAREFE à la CFE devant des membres de l'AFE

## DECEMBRE

- Le Centre National des Retraités Français de l'Étranger devient le Centre National de retraités de France à l'Étranger
- Évolution du site d'inscription en ligne du CNAREFE
- Mise en place d'une foire aux questions sur la page d'accueil
- Ouverture du service aux bénéficiaire d'une pension de retraite française de nationalité étrangère
- Dématérialiation des courriers CNAREFE

L'offre de service de l'Assurance Maladie dédiée aux retraités expatriés, pensionnés du Régime Général français, est assurée par le Centre National des Retraités de France à l'Étranger (CNAREFE), dont la gestion a été confiée par la CNAMTS à la CPAM de Seine-et-Marne. Sur saisine de la Direction de la Sécurité Sociale, la CNAMTS a demandé au service en septembre 2016 d'élargir son périmètre à tous les retraités de France, quelle que soit leur nationalité, ce qui a été réalisé dès le 23 décembre 2016.

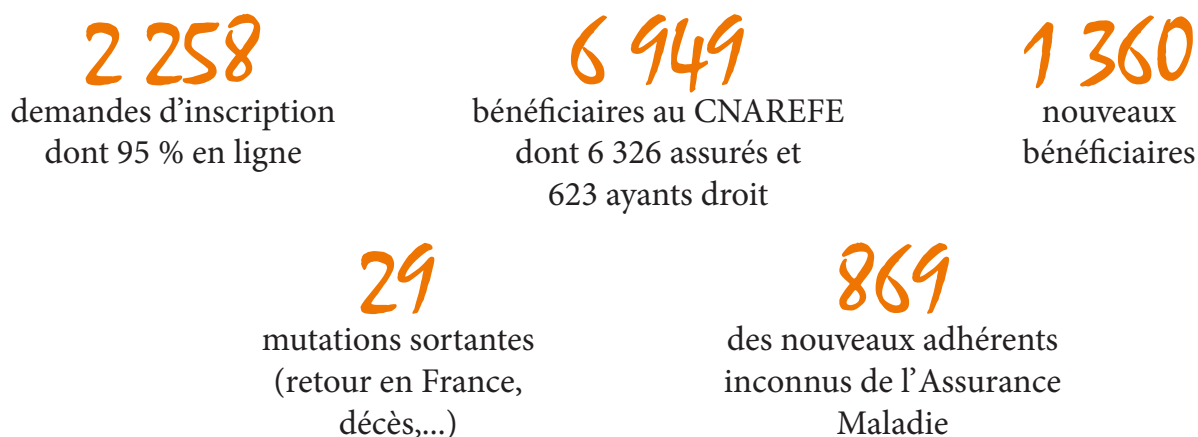
<b>PAGE</b>	<b>4</b>	L'accès aux soins des retraités de l'étranger
<b>PAGE</b>	<b>5</b>	Un service innovant totalement dématérialisé
<b>PAGE</b>	<b>6</b>	Des engagements de service atteints
<b>PAGE</b>	<b>7</b>	Favoriser l'accès aux droits des retraités de l'étranger
<b>PAGE</b>	<b>8</b>	Les prestations versées
<b>PAGE</b>	<b>10</b>	Nos assurés CNAREFE à la loupe
<b>PAGE</b>	<b>12</b>	L'avis des assurés sur le CNAREFE
<b>PAGE</b>	<b>13</b>	L'équipe du CNAREFE

## L'ACCÈS AUX SOINS DES RETRAITÉS DE L'ÉTRANGER

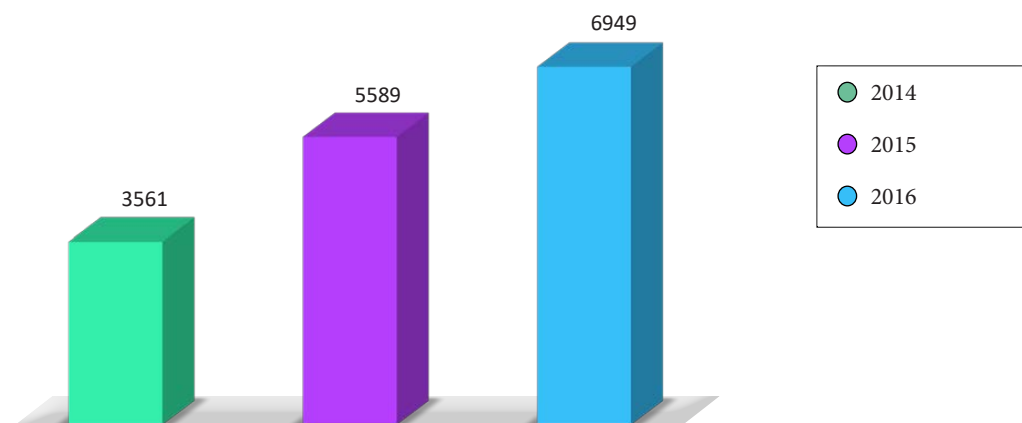
Créé le 1<sup>er</sup> janvier 2014, ce service prend en charge les soins réalisés en France des bénéficiaires d'une pension de retraite française vivant à l'étranger hors Union européenne et Suisse. Situé à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine-et-Marne, le CNAREFE affilié à l'Assurance Maladie les retraités du Régime Général français vivant à l'étranger, rembourse leurs soins réalisés en France et leur délivre une carte Vitale. Ce service illustre à la fois le concept de travail en réseau au sein de l'Assurance Maladie et la démarche de simplification administrative portée par la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie. La création de cette offre fait partie des objectifs fixés à la CNAMTS dans la Convention d'Objectifs et de Gestion 2014-2017.

Si le flux des nouveaux affiliés a un peu diminué en 2016, force est de souligner que 64 % des assurés n'avaient aucun droit en France auparavant (85 % en 2014 lors du lancement). Le service favorise donc l'accès aux droits en France.

### ■ En 2016



### ■ Évolution du nombre de bénéficiaires



# UN SERVICE INNOVANT TOTALEMENT DÉMATÉRIALISÉ

Pour mieux s'adapter aux contraintes d'assurés répartis partout dans le monde, le service a été dématérialisé au maximum.

## 1 - Une inscription en ligne

La demande d'affiliation est réalisée en ligne sur le site ameli.fr (portail assurés / droits et démarches / à l'étranger / vous partez vivre votre retraite à l'étranger / retraite dans un autre état) sans avoir à produire de pièces justificatives dans l'immédiat.

**95 %**

des demandes d'inscription en 2016 sont dématérialisées (83 % en 2015)

Les équipes informatiques de la CPAM de Seine-et-Marne ont ainsi développé un site internet spécifique sécurisé pour répondre aux attentes des assurés et aux contraintes liées à l'éloignement géographique.

## 2 - Un numéro de téléphone dédié

Pour les assurés ne pouvant accéder au service en ligne, un numéro de téléphone dédié accessible depuis l'étranger et ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h. Ce sont les conseillers CNAREFE qui répondent aux appels des assurés.

**4 659**

appels reçus en 2016 dont 4 355 appels pris (5 391 en 2015)

## 3 - Des échanges dématérialisés

Dès qu'ils ont ouvert leur compte personnel ameli, les bénéficiaires du CNAREFE peuvent échanger avec les conseillers CNAREFE par mails sécurisés, consulter leurs remboursements de soins ou effectuer des démarches en ligne.

**1 916**

mails reçus en 2016 (2 423 en 2015)

**98 %**

des mails traités en moins de 7 jours (84,9 % en 2015)

**93,8 %**

des assurés CNAREFE ont ouvert un compte ameli (93,4 % en 2015)



## DES ENGAGEMENTS DE SERVICE ATTEINTS

**99,2 %** des demandes d'inscription en ligne traitées en 5 jours (même résultat qu'en 2015)

**18,5 jours** de délai pour la délivrance d'une carte Vitale (18,4 jours en 2015)

**93,5 %** de taux de réponses téléphoniques aux adhérents CNAREFE (91 % en 2015)

**6 jours** de délai de remboursement des feuilles de soins électroniques (7 jours en 2015)

**25 jours** de délai de remboursement des feuilles de soins papier (36 jours en 2015)

**82,2 %** des assurés CNAREFE détenteurs d'une carte Vitale (76 % en 2015)



## FAVORISER L'ACCÈS AUX DROITS DES RETRAITÉS DE L'ÉTRANGER

### ■ Expérimentation avec la branche retraite

Une nouvelle offre de service à destination des retraités de l'étranger a été expérimentée de décembre 2015 à avril 2016 avec la CARSAT Centre-Val de Loire. L'initiative est partie de la CPAM de Seine-et-Marne pour améliorer la couverture maladie de la population lors de ses retours sur le territoire national et pour améliorer la continuité des droits des retraités expatriés.

Les nouveaux retraités expatriés, c'est à dire ceux signalant leur déménagement à l'étranger hors UE/EEE/Suisse ou ceux déjà expatriés venant d'obtenir la liquidation de leur retraite ont reçu un courrier d'information sur leurs droits à l'Assurance Maladie en France. L'expérimentation n'a porté que sur le territoire de la CARSAT Centre pendant une période de six mois où 2 scénarii d'organisation ont été testés.

71 assurés ciblés

12,7 % de retours

Considérant la démarche probante, la CNAMTS et la CNAV ont donné leur accord pour généraliser l'offre en 2017 à l'ensemble des .

### ■ L'action du conciliateur

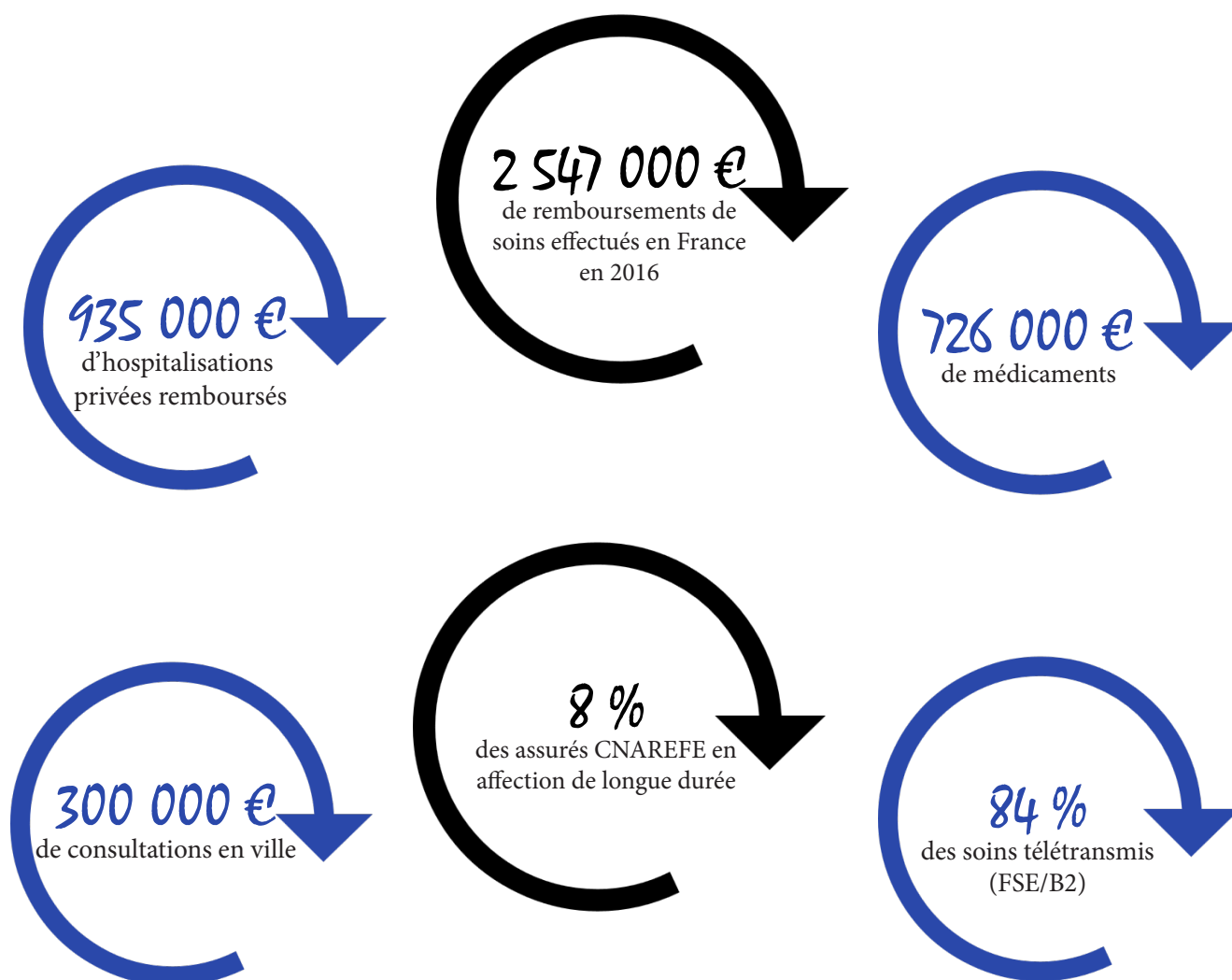
Le conciliateur de la CPAM intervient pour résoudre des difficultés d'affiliation, d'incompréhension ou d'accès aux soins.

18 dossiers CNAREFE traités par le conciliateur en 2016 (même résultat qu'en 2015)

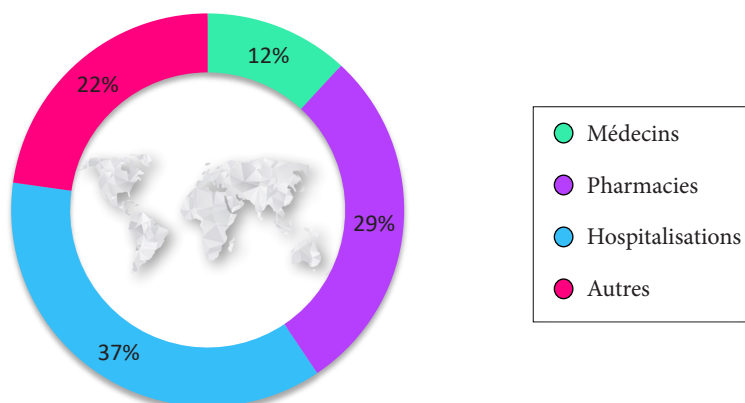


## LES PRESTATIONS VERSÉES

Le CNAREFE affilié à l'Assurance Maladie, les retraités du Régime Général français résidant à l'étranger, délivre une carte Vitale et rembourse leurs soins réalisés en France.



### ■ Répartition des postes de dépenses



\* hors hospitalisation publique



## ■ Zoom sur la consommation de soins

**31 %** des bénéficiaires ont eu au moins 1 soin en France en 2016

La dépense moyenne par bénéficiaire est de **1238 €** :

**3 406 €** en moyenne pour les assurés en ALD

**551 €** en moyenne pour les assurés sans ALD

## ■ Comparaison par rapport à 2015

En 2016 :

**+ 1 162 000 €** de soins

**+ 118,78 €** de consommation moyenne de soins

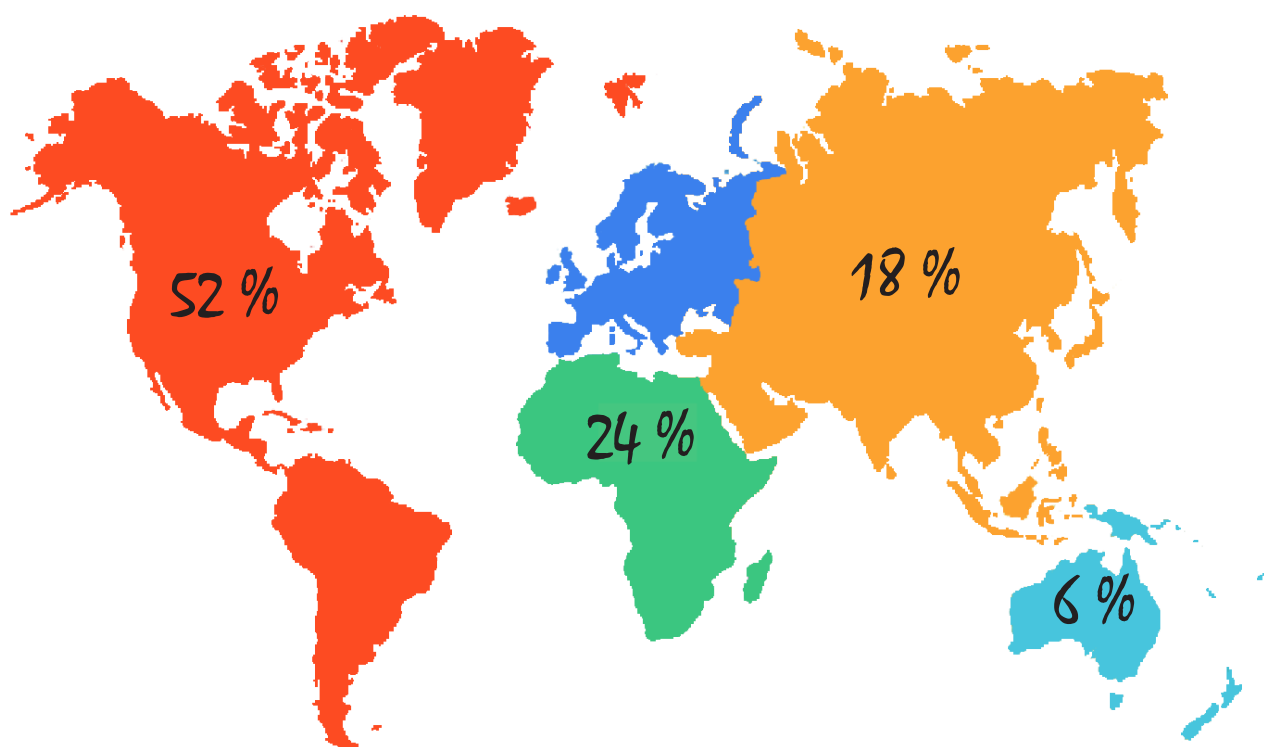
**+ 0,6 %** d'assurés en affection de longue durée

**+ 0,7** ans d'âge moyen des bénéficiaires CNAREFE



## NOS ASSURÉS CNAREFE À LA LOUPE

### ■ Où vivent-ils ?



### ■ Les cinq pays qui comptent le plus de bénéficiaires CNAREFE (et augmentation au cours de l'année 2016)

**Canada : 2 086** (+ 353 depuis 2015)

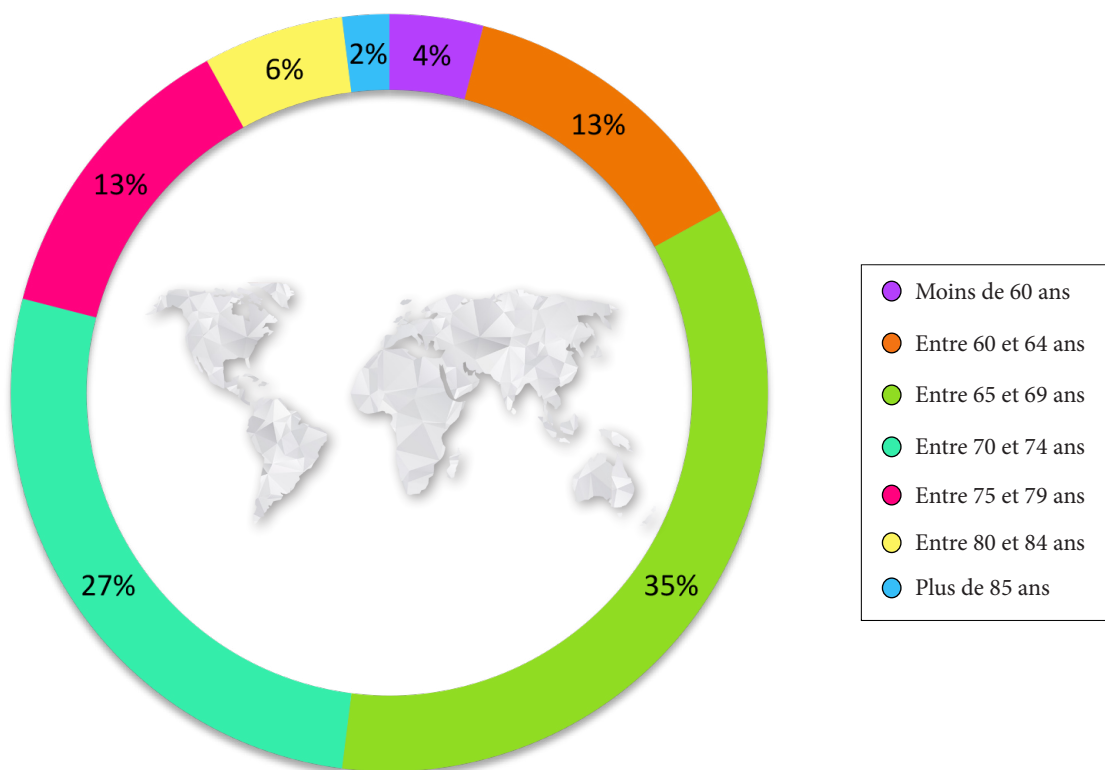
**Etats-Unis : 1 118** (+ 194 depuis 2015)

**Maroc : 785** (+ 188 depuis 2015)

**Israël : 658** (+ 192 depuis 2015)

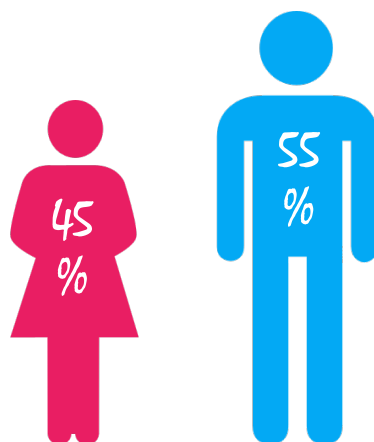
**Tunisie : 294** (+ 43 depuis 2015)

## ■ Quel âge ont-ils ?



La population affiliée reste toujours majoritairement jeune : 52 % des retraités sont âgés de moins de 70 ans. La part des plus âgés s'accroît toutefois (8 % ont plus de 80 ans).

## ■ Qui sont-ils ?



Depuis l'ouverture du service en 2014, la part des femmes affiliées au début très minoritaire n'a cessé de s'accroître pour atteindre une quasi parité à la fin 2016.

## L'AVIS DES ASSURÉS SUR LE CNAREFE

### ■ L'avis sur le processus d'inscription en ligne

Depuis juillet 2015, un questionnaire est proposé aux assurés à l'issue de leur demande d'affiliation en ligne au CNAREFE. Cette enquête vise à mesurer la satisfaction des bénéficiaires du CNAREFE à l'égard du site d'inscription en ligne et à déterminer les meilleurs moyens de promotion du service.

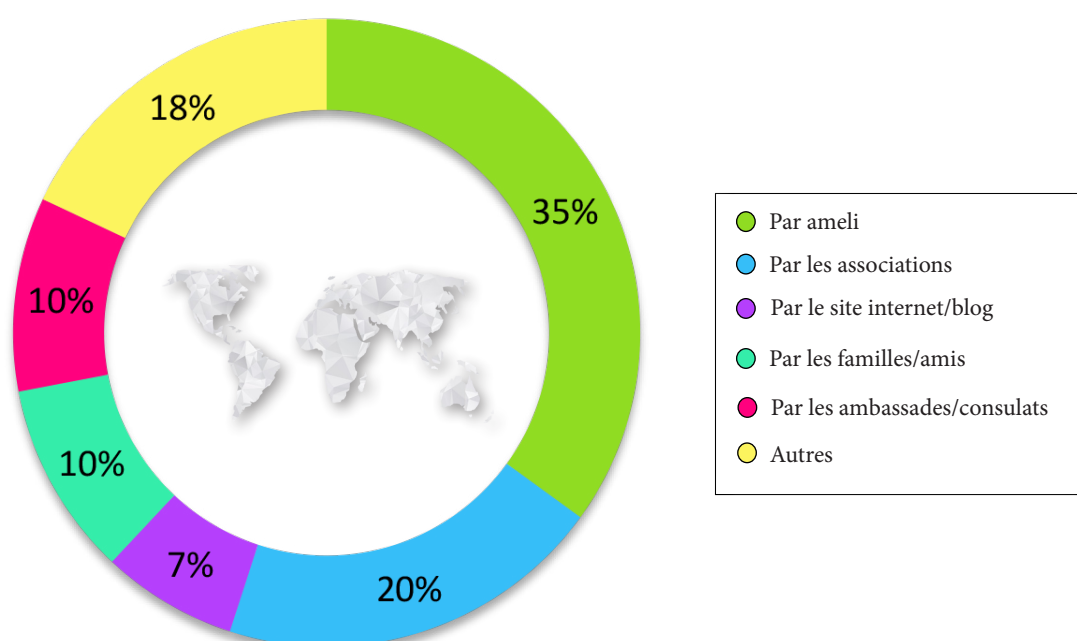
**99 %** ont trouvé la procédure simple

**98 %** recommanderaient ce site d'inscription en ligne

Base : 2 159 répondants

En 2016, le service a également expérimenté la première enquête de satisfaction à froid. Celle-ci sera généralisée à compter de l'année 2017. Les premiers enseignements font ressortir un manque de connaissance du fonctionnement des systèmes de santé et d'assurance maladie en France qui a conduit à la réalisation d'une foire aux questions mise en ligne le 23 décembre 2016 sur le site d'inscription et à préparer un guide de l'assuré pour 2017.

### ■ Comment les assurés ont eu connaissance du service du CNAREFE



## L'ÉQUIPE DU CNAREFE

Les conseillers CNAREFE répartissent leur temps d'activité sur 2 secteurs, la gestion du CNAREFE d'une part et la prise d'appels pour la plateforme de service téléphonique de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine-et-Marne d'autre part.



- *6 conseillers* CNAREFE
- *1 référent* technique
- *1 responsable adjoint* de la plateforme de services et du CNAREFE
- *1 responsable* de la plateforme de services et du CNAREFE

Les conseillers CNAREFE possèdent une polycompétence en termes de gestion des bénéficiaires (affiliation des assurés, vérification et recherche des droits...) et de relation clients (gestion des mails, réponses téléphoniques...).

