
Madame Anne GENETET
Députée Asie - Océanie - Europe orientale
11ème circonscription des Français établis hors de France

Paris, le 21 juillet 2024

Objet : retours concernant la CFE suite à la campagne électorale 2024

Madame la Présidente,

Lors de la récente campagne électorale, j'ai pu observer que la colère de très nombreux adhérents de ma circonscription à propos du fonctionnement de la Caisse des Français de l'étranger (CFE) était de plus en plus forte.

En juillet 2022 lors de notre visioconférence suivant ma précédente réélection, je vous avais déjà alertée sur la très vive inquiétude que suscitait la situation générale de la CFE. Je vous ai renouvelé ma profonde préoccupation dans un courrier datant de juin 2023.

Depuis, rien ne semble avoir changé. La qualité du service est le premier motif de plainte : les divers témoignages de la relation client et des délais de remboursement expliquent l'exaspération exprimée. En juillet 2022, vous m'aviez pourtant assurée que la CFE allait se concentrer sur l'amélioration de la qualité de service. J'aimerais donc connaître les améliorations concrètes obtenues depuis cette date, ainsi que les pistes de solutions envisagées pour mieux répondre aux attentes des adhérents.

De plus, la baisse du montant des remboursements dans les pays affectés par des dézonages au cours des deux dernières années suscite une vive inquiétude. Dans le même courrier de juin 2023, j'avais demandé que ces dézonages fassent l'objet d'une concertation préalable et qu'ils ne soient pas une réponse précipitée à un problème financier structurel. Je regrette que cette approche n'ait pas été mise en place.

D'autre part, j'ai été très surprise d'entendre les candidats du « Nouveau Front Populaire » aux élections législatives dénoncer les difficultés de la CFE alors que c'est vous-même qui, appartenant à la même sensibilité politique, en assurez la présidence depuis deux ans. La loi d'urgence proposée par ces candidats sans contenu ni méthode m'a surprise car vous ne m'avez jamais sollicitée pour évoquer un tel projet législatif. Si toutefois le Conseil d'Administration souhaitait faire à nouveau évoluer la législation pour sauver la CFE, je suis naturellement à votre disposition pour construire ce projet.

La réforme promulguée en 2018 à l'initiative des sénateurs et du Conseil d'Administration de l'époque n'a à l'évidence répondu ni aux besoins de la CFE, ni aux attentes de ses adhérents.

Bien que je comprenne les raisons des difficultés financières de la CFE, vous êtes, en tant que présidente du Conseil d'Administration, la première responsable des remèdes à y apporter. A cet égard, puisque la CFE est une caisse de sécurité sociale, la représentation nationale devrait avoir connaissance des mesures que vous prévoyez de prendre pour assainir la situation à moyen et long terme.

En ma qualité de médecin, je considère que le comportement de la CFE ajoute de la douleur à la douleur. Je veux souligner que lorsqu'un adhérent contacte la CFE, c'est en raison d'une maladie ou d'un accident, situations qui sont par essence profondément anxiogènes.

Vous remerciant par avance de l'attention que vous porterez à ce courrier et notamment à ma demande que les députés soient associés à la réflexion sur l'indispensable pérennité de la CFE, je vous prie de croire, Madame la Présidente, en l'assurance de mes salutations distinguées.

Anne Genetet



Madame la présidente Isabelle FREJ
Caisse des Français de l'Étranger
160 rue des Meuniers
CS 70238 RUBELLES
77052 MELUN CEDEX