



Marché n° 2026-DFMR-02

Portant sur la désignation d'un commissaire aux comptes et de son suppléant pour les exercices comptables de 2026 à 2031 de la Caisse des Français de l'Etranger

Cahier des Clauses Techniques Particulières

(CCTP)

Acheteur

La Caisse des Français de l'Etranger, désignée ci-après « Acheteur » ou « CFE »

160, Rue des Meuniers,

CS 70238 – 77052 Melun Cedex,

77950 Rubelles

Représentée par son Directeur, E. Pavy

Opérateur économique à qui a été attribué le marché

Désigné ci-après « le Titulaire ».

Numéro d'Appel d'Offres : 2026-DFMR-02

Date d'établissement : 19/05/2026

SOMMAIRE

Table des matières

1. Objet du marché	2
2. Contexte	2
3. Textes de référence	2
3.1 Cadre législatif et réglementaire	2
3.2 Normes professionnelles	3
3.3 Références spécifiques à l'environnement de la CFE	3
4. Présentation de l'organisme	3
5. Nature et étendue de la mission	4
6. Appréciation du dispositif de contrôle interne	5
7. Appréciation des dispositifs de contrôle et des systèmes d'information	5
8. Prise en compte des interventions extérieures	6
9. Organisation et déroulement de la mission	6
10. Restitution des travaux	8
10.1 Eléments portés à la connaissance du Directeur et du Directeur Comptable et Financier	8
10.2 Le rapport légal	8
11. Moyens mis à disposition	8
12. Compétences attendues	9
13. Durée du marché	9
14. Modalités de sélection	9
ANNEXES	10
1. LA REFORME DES COTISATIONS ET DES GARANTIES	10
1.1 – La réforme des cotisations mise en œuvre au 1 ^{er} avril 2019	10
1.2 - La réforme des garanties (hors prestations en espèces) mise en œuvre au 1 ^{er} janvier 2020	10
2- DELEGATIONS DE GESTION	11
2.1- La délégation de gestion « Soins France » à la MSA mise en œuvre au 1 ^{er} Décembre 2019	11
2.2 Autres délégations de gestion	11
3-PRINCIPAUX PROCESSUS METIER	11

1. Objet du marché

Le présent marché a pour objet de confier à un commissaire aux comptes, assisté d'un suppléant, la mission de certification des comptes annuels de la Caisse des Français de l'Étranger (CFE) pour une période de six exercices, couvrant les années 2026 à 2031 inclus.

2. Contexte

La Caisse des Français de l'Étranger (CFE) est engagée dans un processus de certification de ses comptes depuis l'exercice 2008, conformément aux dispositions de l'article L.114-8 du code de la sécurité sociale, dans les conditions prévues à l'article D.114-4-5 du même code.

En application de ces dispositions, les commissaires aux comptes exercent leur mission dans les conditions définies à l'article L.823-1 du code de commerce ainsi qu'à l'article 3.4.3 du CCAGPI.

Lorsqu'elle est légalement requise, la désignation d'un commissaire aux comptes suppléant intervient dans les mêmes conditions que celle du titulaire afin d'assurer son remplacement en cas de refus, d'empêchement, de démission ou de décès.

Le commissaire aux comptes est chargé de réaliser l'ensemble des travaux et vérifications nécessaires à la certification de la régularité, de la sincérité et de la fidélité des comptes annuels du régime autonome des expatriés géré par la CFE.

À ce titre, il établit les rapports prévus par les textes législatifs et réglementaires et accomplit l'ensemble des diligences directement liées à la certification des comptes.

Le rapport du commissaire aux comptes est présenté au Conseil d'administration en vue de l'approbation des comptes, dans des délais compatibles avec les exigences réglementaires.

Conformément à l'article D.114-4-5 du code de la sécurité sociale, les comptes annuels, accompagnés du rapport du commissaire aux comptes, sont transmis aux autorités administratives compétentes avant le 1er juin suivant la clôture de l'exercice, et au plus tôt quarante-cinq jours après leur réception par les commissaires aux comptes.

À ce jour, les comptes de la CFE ont été certifiés sans réserve.

3. Textes de référence

La mission du commissaire aux comptes s'exerce dans le respect des dispositions législatives, réglementaires et normatives en vigueur.

3.1 Cadre législatif et réglementaire

- Le code de commerce, notamment ses articles L.823-1 et suivants relatifs au commissariat aux comptes ;
- Le code de la sécurité sociale, et notamment :

- l'article L.114-8 relatif à la certification des comptes des organismes de sécurité sociale ;
- les dispositions du livre VII – titre VI applicable à la CFE ;
- L'arrêté du 30 janvier 2008 relatif au plan comptable unique des organismes de sécurité sociale (PCUOSS), dans sa version en vigueur ;
- Le décret n° 2022-1283 du 30 septembre 2022 relatif au contrôle interne des organismes de sécurité sociale ;
- Le code de la commande publique.

3.2 Normes professionnelles

- Les normes d'exercice professionnel (NEP) applicables aux commissaires aux comptes ;
- Le cadre de référence de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ;
- Les recommandations et bonnes pratiques en matière d'audit légal.

3.3 Références spécifiques à l'environnement de la CFE

- Les règles comptables applicables aux organismes de sécurité sociale (PCUOSS) ;
- Les textes encadrant les relations avec les organismes partenaires, dont la CNAV et la MSA ;
- Les dispositions relatives à la certification des comptes des organismes gérant des régimes de sécurité sociale.

4. Présentation de l'organisme

Créée en 1985, la Caisse des Français de l'Étranger constitue le prolongement, hors du territoire national, du système de sécurité sociale français à destination des expatriés.

Elle propose, à titre volontaire, une couverture des risques suivants : maladie, maternité, invalidité, accidents du travail et maladies professionnelles, ainsi que le risque vieillesse.

La CFE est un organisme de droit privé exerçant dans un environnement concurrentiel, ce qui implique une exigence constante d'équilibre financier.

Le régime est régi par les dispositions du livre VII – titre VI du code de la sécurité sociale. Il couvre deux catégories de publics au titre du risque maladie :

- les salariés d'entreprises (contrats collectifs) ;
- les adhérents individuels.

Pour ces derniers, la CFE propose une gamme de produits différenciés selon les niveaux de garanties et de cotisations.

S'agissant des salariés, la couverture inclut également les risques accidents du travail – maladies professionnelles ainsi que l'affiliation à l'assurance volontaire vieillesse, dont les cotisations sont recouvrées pour le compte de la CNAV.

La CFE dispose par ailleurs d'un budget d'action sanitaire et sociale et de prévention.

5. Nature et étendue de la mission

La mission confiée au commissaire aux comptes consiste à exprimer une opinion indépendante sur les comptes annuels de la CFE, établis pour chaque exercice couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre.

La CFE n'est pas intégrée dans les comptes consolidés de la sécurité sociale. A ce titre, elle ne s'inscrit dans les grandes échéances de clôture qu'au niveau de l'échéance de production des comptes définitifs, fixée au 15 mars (N+1).

La mission porte sur :

- le bilan,
- le compte de résultat,
- l'annexe.

Le commissaire aux comptes apprécie la conformité des comptes aux règles en vigueur, leur sincérité et leur capacité à refléter fidèlement la situation financière de l'organisme.

Le compte de résultat de la CFE retrace les opérations, principalement relatives :

- à l'affectation dans les gestions techniques des cotisations appelées, encaissées et restant à percevoir ;
- au dispositif dit de la catégorie 3 « aidée » qui réduit le coût d'accès à l'assurance maladie de ceux des cotisants résidant hors E.E.E., Suisse et T.O.M. et dont les ressources sont inférieures à un certain seuil, le financement relevant partiellement au fonds social du Ministère des Affaires Etrangères (MAE) ;
- aux charges de prestations sociales des gestions techniques maladie, maternité, invalidité, décès et accidents du travail – maladies professionnelles ;
- aux charges de prestations extra-légales et de prévention ;
- aux charges et produits de gestion courante (gestion administrative) ;
- aux produits financiers ainsi qu'aux opérations découlant de mouvements d'acquisition ou de cessions d'immobilisations financières.

Le bilan de la CFE retrace sa situation patrimoniale, découlant particulièrement des opérations afférentes:

- aux capitaux propres, comprenant la réserve spéciale pour se prémunir d'une sinistralité exceptionnelle et les reports à nouveau ;
- aux encaissements à recevoir et aux provisions pour risques et charges ;
- aux actifs financiers qui garantissent les fonds propres et les provisions techniques à long terme ;
- aux fonds communs et à la trésorerie découlant notamment des opérations de gestion courante et d'encaissement de l'assurance volontaire vieillesse pour le compte de la C.N.A.V.,
- au recouvrement des cotisations appelées des trois assurances volontaires gérées.

L'organisation de la comptabilité permet à l'agent comptable de la CFE de présenter chaque année au conseil d'administration les comptes des deux branches de risque du régime (Maladie et Accidents du Travail et Maladies Professionnelles) ainsi que ceux de l'action sanitaire et sociale.

La CFE utilise le logiciel comptable et budgétaire EKSAE.

La présente vise la nomination du commissaire aux comptes de la CFE ainsi que de son suppléant pour 6 ans à compter de l'exercice 2026.

6. Appréciation du dispositif de contrôle interne

La Caisse des Français de l'Étranger est dotée d'un dispositif de contrôle interne visant à assurer la maîtrise des risques susceptibles d'affecter la réalisation de ses objectifs, notamment en matière de fiabilité de l'information financière, de conformité aux dispositions législatives et réglementaires et de sécurisation des opérations. Ce dispositif est mis en œuvre conformément aux dispositions du décret n° 2022-1283 du 30 septembre 2022 relatif au contrôle interne des organismes de sécurité sociale.

Ce dispositif repose sur un ensemble de procédures formalisées, de contrôles permanents et périodiques ainsi que sur une organisation permettant la séparation des fonctions et la traçabilité des opérations. Il couvre des processus métiers, notamment la gestion des adhésions, le recouvrement des cotisations, la liquidation des prestations, ainsi que les activités comptables et financières.

Le commissaire aux comptes apprécie la conception et le fonctionnement de ce dispositif, en identifiant les risques d'anomalies significatives et en évaluant les contrôles mis en place pour y répondre. À ce titre, il examine notamment la documentation des procédures, la mise en œuvre effective des contrôles, ainsi que leur adéquation avec les risques identifiés.

Les conclusions de cette appréciation contribuent à la définition de l'approche d'audit et peuvent donner lieu, le cas échéant, à des recommandations visant à renforcer l'efficacité du dispositif de contrôle interne.

7. Appréciation des dispositifs de contrôle et des systèmes d'information

La présente mission s'inscrit dans le cadre d'une prestation forfaitaire annuelle.

Dans le cadre de sa mission, le commissaire aux comptes procède à une analyse des dispositifs de contrôle ainsi que des systèmes d'information concourant à la production des données financières.

Il veille notamment à la fiabilité des traitements, à la sécurité des données et à la traçabilité des opérations.

Il s'agit d'évaluer les processus informatiques et des contrôles associés, de manière à pouvoir :

- Évaluer le contrôle interne « informatique » en vigueur autour des systèmes concernés ;
- S'appuyer sur les traitements financiers produits et les contrôles automatiques de ces systèmes lors des clôtures comptables.

Dans cet objectif, l'approche d'audit informatique vise à couvrir les sujets suivants :

- L'organisation de la CFE et les principes de gouvernance, pour apprécier l'environnement des contrôles informatiques.
- L'évaluation du dispositif de contrôle concourant à la sécurisation des applications par le biais de contrôles généraux informatiques :
 - Sécurité logique ;
 - Gestion des changements ;
 - Exploitation ;
 - Sauvegarde et continuité.
- L'évaluation d'une série d'états clés produits par les applications et utilisés dans le cadre des travaux d'audit, afin de s'assurer que :
 - la collecte des données est légitime, intègre et exhaustive ;

- les étapes de générations n'altèrent pas les données collectées.

L'audit informatique s'inscrit dans la démarche de certification des comptes. Dans le cas de l'identification d'impacts sur les comptes, la réalisation des travaux compensatoires et de la justification des anomalies identifiées serait nécessaire.

8. Prise en compte des interventions extérieures

La présente mission s'inscrit dans le cadre d'une prestation forfaitaire annuelle.

Le commissaire aux comptes de la CFE étudie les rapports émis par les professionnels contribuant à l'appréciation des comptes, notamment dans le cadre :

- des prestations actuarielles
- du contrôle interne porté chez les mutuelles, les partenaires, dans le cas où l'activité est intégrée dans les comptes de la CFE
- des audits sur pièces ou de processus mandatés par la CFE auprès des partenaires ou de la MSA

Il rassemble les informations suffisantes pour comprendre les systèmes comptables et de contrôle interne des tiers ayant une convention avec la CFE et évalue le risque lié au contrôle.

Pour ce faire, il établit un programme de travail sur les diligences à accomplir dans le cadre de procédures convenues pour la certification des comptes de la CFE. Si les informations réunies ne sont pas suffisantes, le commissaire aux comptes peut également demander l'accès aux informations souhaitées par l'intermédiaire des commissaires aux comptes des partenaires de la CFE.

En effet, les préconisations précitées ne doivent en aucune manière constituer un obstacle aux diligences professionnelles que le candidat estimerait nécessaires.

9. Organisation et déroulement de la mission

La présente mission s'inscrit dans le cadre d'une prestation forfaitaire annuelle.

La mission repose sur une approche structurée, fondée sur l'identification des risques et la définition d'un plan de mission.

Les méthodes et outils d'analyse et d'évaluation employés devront être précisés par le candidat, suivant les normes applicables par la CNCC.

La méthode utilisée par le candidat ainsi qu'un plan de rapport spécimen devront être fournis.

L'établissement d'un plan de mission et d'un programme de travail doit impérativement figurer dans la proposition des candidats. Ils se définissent ainsi :

- le plan de mission décrit l'approche générale des travaux et plus particulièrement la nature des diligences à mettre en œuvre
- le programme de travail définit la nature et l'étendue des diligences estimées nécessaires, pour chaque exercice, à la mise en œuvre du plan, des prescriptions légales et des normes d'exercice

professionnel ; il indique de façon précise le nombre d'heures de travail affectées à l'accomplissement de ces diligences et les honoraires correspondants.

Aussi, le commissaire aux comptes s'engage dans sa proposition sur un planning de réalisation de la mission mettant en relief les étapes-clés :

- prise de connaissance (1ère année) ;
- revue préliminaire ;
- évaluation du contrôle interne ;
- examen des comptes ;
- synthèse et conclusion ;
- recommandation dans les livrables.

Toute modification de la réglementation s'appliquera automatiquement et fera, si nécessaire, l'objet d'un avenant au marché dans les limites posées par la loi.

Numéro de l'étape	Etapes de la mission	Livrables	Modalités de vérification de l'étape
1	Lettre de cadrage de la mission transmise par le CAC à la CFE		
2	Identification et évaluation préalable des risques par le CAC : • Visite des lieux • Évaluation des risques d'anomalies significatives • Prise de connaissance des procédures de contrôle interne de l'entreprise pertinentes pour les besoins de l'audit, définition du plan de mission et du programme de travail • Mise en œuvre des procédures d'audit sur le contrôle interne	Rapport sur les contrôles effectués sur les procédures du PCI	Validation du livrable
3	Mise en œuvre des procédures d'audit de la comptabilité : Exécution du programme de travail et exploitation du Dossier de Clôture des Comptes produit par la CFE • Analyse et détection des anomalies significatives dans les comptes • Investigations par sondages • Remarques sur les points à améliorer et demandes d'ajustement	Rapport sur les contrôles effectués de la comptabilité	Validation du livrable
4	Synthèse de la mission – finalisation de l'analyse et du contrôle des comptes • Echange ordonnateurs et agents comptables • Vérification des ajustements demandés • Validation du rapport sur les comptes	Projet de rapport final (sur PCI et comptabilité) avec avis et réserves éventuelles	

5	Restitution des travaux • Restitution définitive des travaux • Présentation du rapport au Conseil d'Administration de la CFE • Le commissaire aux comptes exprime son opinion sur les comptes avec ou sans réserve et en justifiant ses appréciations	Rapport annuel définitif	Présentation du rapport en CA
---	---	--------------------------	-------------------------------

10. Restitution des travaux

La présente mission s'inscrit dans le cadre d'une prestation forfaitaire annuelle.

10.1 Eléments portés à la connaissance du Directeur et du Directeur Comptable et Financier

Pour chaque exercice comptable et en préalable à l'arrêté des comptes, le titulaire devra porter à la connaissance du Directeur et du Directeur Comptable et Financier :

- le programme général de travail mis en œuvre ainsi que les différents sondages auxquels il a procédé ;
- les instructions d'audit communiquées aux commissaires aux comptes des partenaires ;
- les modifications qui lui paraissent devoir être apportées aux comptes devant être arrêtés ou aux autres documents comptables, en faisant toutes observations utiles sur les méthodes d'évaluation utilisées pour leur établissement ;
- les irrégularités et les inexactitudes qu'il aurait découvertes ;
- les conclusions auxquelles conduisent les observations et rectifications mentionnées ci-dessus, sur les résultats de la période comparés à ceux de la période précédente ;
- le mémorandum de synthèse comportant les recommandations relatives au contrôle interne.

10.2 Le rapport légal

Le rapport légal relate l'accomplissement de la mission de certification des comptes. Ce rapport est présenté par le titulaire au Conseil d'administration de la CFE pour approbation des comptes.

Le commissaire aux comptes peut être sollicité afin de présenter de manière plus détaillée ses travaux ainsi que ses pré-conclusions au Bureau de la CFE et/ou à la Commission des finances et de la maîtrise des risques (au lendemain du conseil d'administration). Cette présentation se déroule sur deux demi-journées.

Par ailleurs, le commissaire aux comptes est convoqué à toutes les réunions du Conseil d'Administration qui examine les comptes annuels soit une fois par an.

11. Moyens mis à disposition

Les interlocuteurs principaux du commissaire aux comptes seront l'Agent Comptable et la Fondée de Pouvoir. En cas de besoin, et afin de permettre le bon déroulement de la mission, des réunions de travail pourront être organisées avec les différents responsables de service de l'organisme.

Une présentation du système d'information pourra être réalisée.

Le commissaire aux comptes aura accès aux diverses instructions et notes internes réalisées par la Direction, de même qu'aux procès-verbaux des réunions du Conseil d'Administration et des commissions du Conseil. La CFE s'engage à mettre à sa disposition toute autre documentation qui pourrait lui être nécessaire dans la mesure où celle-ci est disponible. Elle facilite également les contacts nécessaires avec les partenaires externes, dans la mesure où une prise de contact avec ceux-ci est nécessaire à l'accomplissement de la mission.

Il sera mis à disposition du commissaire aux comptes des locaux afin de faciliter l'exercice de sa mission.

12. Compétences attendues

Il est attendu de la part des candidats une présentation de l'équipe qui sera affectée à la mission de certification des comptes de la CFE, avec les diplômes et le niveau d'expertise de chacun, ainsi que leur engagement dans les instances professionnelles en lien avec le périmètre d'activité de la CFE.

Lors de la mission, un commissaire aux comptes doit être présent afin d'encadrer l'équipe qui réalise les investigations.

De plus compte tenu du niveau de provisionnement des risques dans les comptes de la CFE, une ou plusieurs compétences sur l'Actuariat serait un plus.

Enfin, pour permettre une montée en compétence des personnels de la CFE impliqués dans la certification des comptes, le candidat devra appuyer le caractère pérenne de l'équipe.

13. Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée de six exercices, couvrant la période 2026 à 2031.

14. Modalités de sélection

Les offres seront appréciées au regard de leur qualité technique, de la compréhension des enjeux, de l'expérience des équipes et de leur proposition financière.

1. LA REFORME DES COTISATIONS ET DES GARANTIES

1.1 – La réforme des cotisations mise en œuvre au 1^{er} avril 2019

La réforme des cotisations concerne uniquement les adhésions individuelles sur le risque Maladie Maternité.

- A la place d'un plafond et d'un taux par population et ressources, la cotisation est un montant forfaitaire par tranche d'âge, selon la situation de famille du bénéficiaire et de ses ayants droits. Chaque tranche d'âge doit s'équilibrer entre les cotisations et les prestations versées.
- Si le nouveau contrat est désavantageux, la CFE s'engage à maintenir le niveau de cotisation avant réforme en l'augmentant chaque année de +5% sur 10 ans.
- Un taux de fidélité lié à la durée d'adhésion sera appliqué sur les nouveaux produits, pour en réduire la cotisation.

Il n'y a pas de modification des modalités de tarification des contrats collectifs portés par les entreprises, à l'exception des conjoints qui pourront être considérés comme des ayants-droits même s'ils travaillent. La différenciation d'une cotisation individuelle d'une cotisation collective crée de fait la notion de contrat collectif, et la contractualisation avec l'entreprise.

Les critères de tarification Entreprise sont :

- la catégorie,
- l'âge,
- le revenu perçu à l'étranger,
- le nombre de salarié expatriés (Un taux de remise permet de moduler la tarification des entreprises selon le nombre de salariés <100, compris entre 100 et 400, >400).

Les modalités de calcul des cotisations sur le risque Accident du travail et Vieillesse restent inchangées avec l'application d'un taux au plafond de la sécurité sociale, selon une base salariale déclarée par l'adhérent.

La grille des cotisations a fait l'objet d'une étude actuarielle fondée sur les exercices 2017 et 2018.

1.2 - La réforme des garanties (hors prestations en espèces) mise en œuvre au 1er janvier 2020

La réforme des garanties concerne les remboursements de soins facturés à l'étranger, et remboursables sur le risque Maladie ou Accident du Travail. Ces garanties reprennent la typologie des soins française, et appliquent soit un forfait limitatif sur certains soins, soit un taux de remboursement basé sur le cout réel, taux ajusté selon la zone géographique du pays d'exécution. Il existera cinq zones au démarrage. L'encadrement de ces modalités de remboursement se fait par arrêté ministériel. Cette réforme officialise une grille de garantie sur les soins à l'étranger, la rend lisible et applicable par nos assureurs complémentaires et nos clients.

Les cas d'application et d'exonération du ticket modérateur sont calqués sur les règles France à l'exception des soins d'hospitalisation MCO qui sont réputés exonérés de ticket modérateur.

L'étude de la grille des garanties à l'étranger a été faite par un actuair sur 2018 en examinant 6 années de dates de soins.

2- DELEGATIONS DE GESTION

2.1- La délégation de gestion « Soins France » à la MSA mise en œuvre au 1er Décembre 2019

A compter du 1^{er} décembre 2019, il a été délégué à la MSA :

- La gestion des cartes Vitales, pour les adhérents à la CFE éligibles
- La liquidation des soins France (Feuilles de Soins électroniques ou papier) sur les prestations Nature Maladie, hors Soins délivrés dans les hôpitaux
- Le recouvrement des indus auprès des professionnels de santé.

Ces opérations sont réalisées dans le système d'information de la MSA.

La MSA est le principal partenaire de la CFE.

2.2 Autres délégations de gestion

La CFE s'appuie sur des délégations de gestion confiées à plusieurs partenaires notamment MSH, OWELLO, APRIL et HENNER.

Dans ce cadre, les prestations sont versées aux partenaires et des conventions spécifiques définissent les modalités de gestion et de coopération. Les dépenses liquidées par les partenaires sont en hausse.

3-PRINCIPAUX PROCESSUS METIER

Cette liste se veut indicative : un chantier de mise à jour de la cartographie et des processus (descriptions et logigrammes) associés est en cours. D'ailleurs, le Titulaire pourra être sollicité le cas échéant.

Processus de scan et d'indexation / gestion des corbeilles

- Les demandes papiers et mails des adhérents sont scannées puis indexées par un prestataire (Tessi).
- Les documents joints par l'adhérent ou l'entreprise sont mis en GED. - Les demandes sont routées vers des corbeilles de gestion

Processus de gestion des nouvelles adhésions

Ce processus recouvre l'ensemble des activités touchant la gestion des nouvelles adhésions de la CFE et la création ou modification de toutes les personnes attachées à ces adhésions. Il a pour objectif :

Pour les particuliers :

- L'affectation de la demande dans la corbeille du gestionnaire
- L'enregistrement de l'adhésion (création de personne si besoin, saisie de l'adhésion...)
- L'initialisation de l'espace Adhérent (mise à disposition des documents sur son espace personnel, envoi d'un email avec ses informations de connexion)

Pour les entreprises :

- L'enregistrement de l'adhésion de l'entreprise (création de personne si besoin, saisie de l'adhésion...)

- L'initialisation de l'espace Entreprise (mise à disposition des documents sur son espace personnel, envoi d'un email avec ses informations de connexion)
- L'enregistrement des affiliations (création des espaces Adhérents comme pour le particulier) Il existe deux canaux principaux de souscription :
- Papier : CF processus Scan et Indexation
- Internet (pour les particuliers uniquement) : La souscription est réalisée sur le site internet de la CFE. Une tâche est initialisée dans le workflow pour enregistrement de l'adhésion. Les documents sont mis en GED.

Processus de gestion des avenants et des modifications administratives des adhésions

Ce processus permet de gérer les différentes opérations techniques et administratives relatives au cycle de « vie du contrat » à savoir la :

- Modification des caractéristiques des personnes attachées à l'adhésion (Ex : adresse, RIB, etc.),
- Création ou suppression des personnes attachées à l'adhésion (souscripteur, bénéficiaires, etc.),
- Modification de la couverture de l'adhésion (ex : nouvelle garantie, etc.),
- Résiliation de l'adhésion quelles que soient les raisons,
- Éditions des avenants contractuels, voire administratifs.
- Mise à jour des espaces Clients (Particulier / Entreprise)
-

Processus de gestion des cotisations et de l'encaissement

Deux processus de cotisation :

- Gestion des particuliers
- Gestion des entreprises

Ces processus couvrent :

- La gestion des comptes de cotisations des adhésions et les mouvements associés (ex : annulation d'appel, etc.)
- L'émission des cotisations pour toutes les adhésions souscrites arrivant à échéance périodique
- L'émission des cotisations occasionnées par des modifications contractuelles avec impact tarifaire sur les adhésions (ex : modification couverture, ajout de bénéficiaire, etc.)
- L'édition des bordereaux d'appel de cotisation ou de régularisation
- Le suivi des cotisations et de leur encaissement, notamment dans les cas spécifiques de relance de paiement, de procédure de contentieux et d'impayés

Processus de liquidation des prestations Santé

Ce processus permet de gérer la partie « frais de santé » des produits commercialisés par la CFE:

- Saisir les décomptes ou recevoir et gérer les flux liés aux échanges (type NOEMIE)
- Vérifier les droits de l'assuré (Ex : contrat en cours, garanties souscrites, etc.) et sa situation médico administrative (ALD, régime exonérant type INV, STE...) influençant le taux de prise en charge (100% versus le reste)
- Calculer le remboursement pour les frais engagés par l'assuré
- Payer les prestations selon les modalités prévues au contrat (fréquence et mode)
- Gérer les prises en charge et régler les tiers
- Transmettre les décomptes aux assurés / tiers

Processus de gestion des sinistres Prévoyance

Ce processus permet de gérer toutes les opérations liées aux dossiers sinistres Prévoyance. Dans ce but, il consiste à :

- Assurer l'enregistrement initial des dossiers sinistre (Ex : saisie événement générateur, garantie mise en cause, etc.)
- Gérer le suivi des dossiers (ex : demande et relance de pièces justificatives, etc.),

- Calculer et de régler les prestations « indemnités journalières »
- Gérer les rentes d'invalidité, de conjoint, d'enfant,
- Gérer les prestations sous forme de capitaux
- Assurer le règlement des prestations.

Processus de suivi administratif du portefeuille

- Produire des états de suivi de la gestion sous différents formats de présentation (ex : nombre d'affaires nouvelles, nombre de résiliations),
- Permettre l'analyse du portefeuille par l'interrogation des données selon différents axes de recherche (ex : produit, marché, réseau, etc.).

Processus de suivi technique et réglementaire du portefeuille

- Produire des états périodiques réglementaires
- Suivre l'évolution des résultats (Ex : S/P) pour adapter la tarification des produits
- Analyser par croisement d'axes les résultats obtenus selon une dimension spécifique (ex : dépenses par acte médicaux sur un département spécifique, etc.) par année de survenance

Processus relatifs aux activités comptables et financières

- Gestion de la Trésorerie
- Contrôle des opérations budgétaires
- Tenue des comptes
- Gestion des créances