



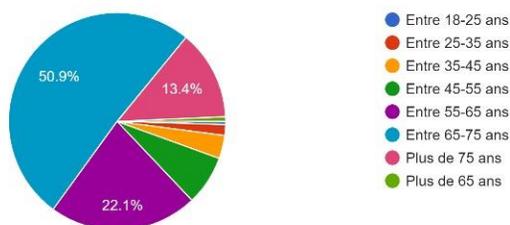
Il y a un mois notre Association Français Du Monde en collaboration avec le Conseiller Consulaire Claude Bauchet avait lancé une enquête sur la situation de nos compatriotes résidant en Thaïlande à propos des questions de santé et d'assurances. Ce travail a été relayé par plusieurs associations de français dans les provinces de notre pays d'accueil. Ce relais très utile a permis de toucher un nombre important de personnes concernées et d'atteindre aujourd'hui 425 réponses. Ce nombre conséquent confirme l'acuité de ces problèmes pour notre communauté.

Voici donc les principaux et premiers enseignements tirés des réponses reçues. Nous tenons déjà à les partager avec vous. Une analyse plus fine est en cours pour posséder une compréhension plus détaillée des opinions, remarques et questions posées en fonction des assurances souscrites. Le retour d'expérience des patients récemment hospitalisés pourrait être aussi très utile pour nous tous afin de repérer les meilleurs établissements de santé en rapport qualité/prix.

1. Profil des 425 personnes ayant répondu

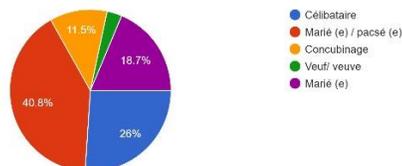
La majorité a plus de 65 ans (64 %) et les retraité(e)s représentent à eux-seuls 79% des réponses.

Age

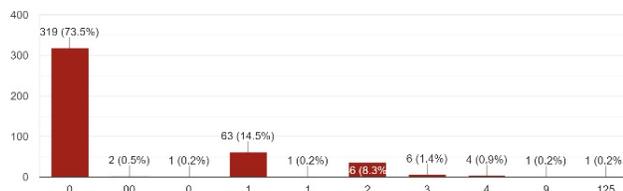


Un quart sont célibataires ou veufs (veuves) et les autres vivent en couple (mariés ou non).
Les ménages sans enfants sont très fortement représentés (80 %).

Situation matrimoniale

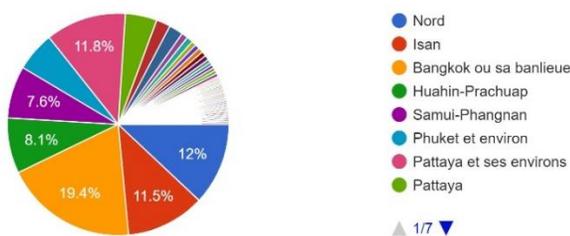


Nombre d'enfants à charge



La répartition géographique des répondants couvre l'ensemble du territoire thaïlandais avec des régions très représentées comme Pattaya et ses environs avec environ ¼ des réponses, puis Bangkok (20%).
Suivent ensuite les régions du Nord (Chiangmai, Chiangrai...) et d'ISAN (grande région Est) avec environ 12% chacune. Les régions du Sud (Phuket, Krabi...), de KOH SAMUI et de Huahin (Prachuapkirikhan) avec environ 8% chacune, complètent ce tableau général.

Quelle est votre région de résidence ?



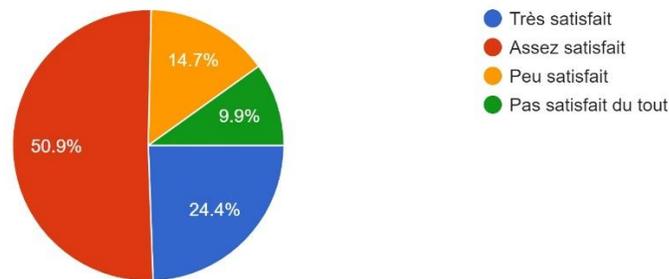
2. Principaux enseignements basés sur les questions posées

La situation de nos compatriotes devant l'assurance s'établit assez clairement. Près de 70 % sont affiliés à l'un des régimes de la CFE (adhésion individuelle pour plus de la moitié de ces cotisants) alors que 5% - compte tenu de leur ancien parcours professionnel- ont pu choisir l'UNEO. Un français sur cinq a pris l'option d'une assurance privée souvent internationale et quelques fois locale privée (voire)publique thaïlandaise. **Le questionnaire révèle une situation très inquiétante avec près de 5% d'expatriés français ne possédant aucune couverture sociale !**

Environ 1/3 des réponses affirme posséder une mutuelle complémentaire.

Si 75 % des personnes affirment globalement être « très satisfait : 25% » ou « assez satisfait :50 % » de leur assurance, le niveau de satisfaction diminue quand nous les interrogeons sur le tarif (+ de 38 % souhaite une baisse du niveau de leur cotisation), sur la hauteur des remboursements (1/3 sont insatisfaits) ou sur la qualité du service rendu par leurs assurances (71% d'opinion positives contre 29 % d'avis négatifs).

Jugement global



Un quart des réponses concernent des personnes ayant recouru récemment aux services de soins d'un hôpital. Les patients ont apprécié très majoritairement (90%) la qualité des soins de leur hôpital par contre près de 30 % trouvent le niveau de prise en charge de leur assurance trop faible.

La proposition dans notre questionnaire d'offrir la possibilité pour les adhérents à la CFE de choisir des hôpitaux avec une prise en charge à 100 % quitte à accepter un niveau de confort « hôtelier » plus modeste est très largement plébiscitée. Une amélioration de la communication de la CFE vers ses adhérents est également souvent réclamée.

3. Remarques et questions pertinentes de nos concitoyens

Comme souvent dans ce type d'enquête il faut apporter une très grande attention aux questions et remarques diverses avancées en complément des réponses cochées plus facile à analyser rapidement. Nous lisons donc actuellement en détails ces retours de questionnaires pour pouvoir argumenter auprès de nos futurs interlocuteurs (CFE, Consulat, élus nationaux, associations...).

Nous pouvons bien entendu citer les problèmes qui reviennent le plus souvent et qui concernent souvent directement ou indirectement la caisse des français de l'étranger.

- L'obligation de souscrire à une assurance supplémentaire locale thaïe pour obtenir la prolongation de son visa retraité OA. Cette décision souveraine des autorités de notre pays d'accueil est très mal vécue car elle entraîne des dépenses supplémentaires sans protection supérieure. La conséquence devient dramatique quand le (la) retraité(e) dépasse les 75 ans vu qu'à ce jour aucune de ces assurances locales n'acceptent d'assurer le très grand âge. Il est ardemment réclamé à la CFE et aux différentes autorités concernées de trouver une solution !
- Baisse des remboursements de la pharmacie, des soins infirmiers ...en cas d'ALD (Affection Longue Durée) ressentie comme injuste au regard de la situation passée et des remboursements proposés en France.
- La nouvelle grille tarifaire de la CFE d'avril 2019, basée en particulier sur l'âge qui a fait des gagnants et des perdants apparaît pour certains comme une régression sociale. Comment cette réforme fondamentale est-elle justifiée ?

- Plusieurs cotisants de la CFE ont connu des expériences négatives dans le domaine de la communication avec leur assurance (pas de réponses ou très tardives via email, impossible de joindre un personnel par téléphone...).
- D'autres questions de plusieurs citoyens devront être également éclaircies (impossibilité actuellement pour les français venant de Nouvelle Calédonie de s'inscrire à la CFE ? Grille de demande de remboursement inadaptée pour certaines demandes qui ne permet pas de lister l'ensemble des postes figurant sur une facture, situation des adhérents cotisant à une mutuelle complémentaire au regard du tiers payant avec prise en charge à 80 % ? Comment le tiers payant peut-il être accessible à l'adhérent CFE via un contrat entreprise ?

D'autres problématiques encore plus graves sont signalés. En effet vous souscrivez à un âge donné et quand vous changez de tranche d'âge un tarif en général plus élevé vous est imposé. Mais double peine, avec certaines assurances, votre prime risque d'évoluer en fonction de vos nouvelles pathologies apparues et détectées facilement par votre assureur. Votre compagnie peut s'octroyer alors le droit de décider d'exclure la prise en charge de votre nouvelle pathologie. Elle peut également prendre la décision d'arrêter purement et simplement votre contrat.

4. Suites envisagées

En ce qui concerne le problème de l'assurance locale thaïe obligatoire pour le renouvellement du visa retraité OA, une rencontre urgente, sous forme de vidéo conférence, aura lieu le 17 juillet entre le Consulat, les élus Consulaires et la CFE.

Dans les semaines à venir nous présenterons aux associations françaises de Thaïlande, les résultats précis de ce questionnaire. Nous vous consulterons sur les pistes de travail à définir en priorité et construire ensemble les actions à mener.

Après l'analyse complète et fine de toutes les réponses, notre Association locale de Français du Monde et le conseiller consulaire, Claude Bauchet souhaitent nous entretenir avec un responsable du Conseil d'Administration de la CFE pour éclaircir de nombreuses interrogations de cotisants à cette caisse et leur présenter nos premières pistes de travail :

- Proposer une liste d'hôpitaux avec une prise en charge à 100 % .
- Appuyer la mise en place d'une complémentaire accessible au plus grand nombre et sans exclusions dans des délais raisonnables.
- Assurer un meilleur service de communication avec les assurés
- Poser le problème aux niveaux des responsables concernés pour envisager une correction de la tarification des cotisations pour mieux l'adapter aux faibles revenus.