



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

sécurité sociale

Question écrite n° 43475

Texte de la question

M. Thierry Mariani attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les délais de remboursement des frais médicaux par la Caisse des Français de l'étranger (CFE). Compte tenu des distances géographiques, s'ajoutent au délai de transmission des demandes de remboursement les délais d'acheminement par les services postaux. C'est pourquoi, afin de faciliter le suivi de l'état d'avancement des remboursements pour les Français de l'étranger, et dans un souci de transparence, il souhaite savoir s'il serait possible de faire figurer, dans le compte personnel de remboursements sur internet, précisément l'état du traitement du dossier. Ainsi, nos compatriotes établis à l'étranger pourraient avoir connaissance de la date à laquelle a été réceptionnée la demande ainsi que le stade du traitement de celle-ci.

Texte de la réponse

Le recrutement de 20 nouveaux agents depuis septembre 2013 doit permettre à la caisse des français de l'étranger (CFE) de rétablir les remboursements des soins de santé dans un délai satisfaisant. L'objectif fixé à la caisse est de parvenir à traiter les dossiers de prestations dans un délai de sept jours ouvrés. Par ailleurs, la CFE mettra en place de nouveaux services visant à la dématérialisation des pièces permettant d'éviter aux assurés l'envoi postal, parfois coûteux, des documents nécessaires au remboursement de leurs soins à l'étranger. A ce titre, l'espace personnel des adhérents, qui permet déjà de suivre les remboursements, constituera une vraie plateforme interactive et opérationnelle pour l'assuré. En effet, la remontée des informations de suivi des dossiers dans les espaces personnels constituera une nouvelle offre de service. Ces deux programmes (dématérialisation et offres de service en ligne) viennent de démarrer, et les nouveaux services devraient être mis à disposition des adhérents dans les prochains mois.

Données clés

Auteur : [M. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Français établis hors de France (11^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43475

Rubrique : Français de l'étranger

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 novembre 2013](#), page 12200

Réponse publiée au JO le : [18 août 2015](#), page 6302