

Le « Member Self-Service » de la Caisse des pensions et le nouveau site web de la Section des anciens

(Réunion d'information du 19 octobre 2016, au BIT à Genève)

De nombreux retraités ont répondu à l'invitation du Bureau de la Section des anciens pour participer à la réunion qui avait à son ordre du jour le service en ligne (« Member Self-Service ») de la Caisse des pensions et la présentation du site Internet de la Section des anciens. La salle V du R3 au BIT était pratiquement pleine ; pas loin de 150 personnes étaient présentes et de nombreuses autres s'étaient excusées. C'est dire l'intérêt porté aux changements en cours dans la gestion de la Caisse des pensions et aussi au nouveau site de la Section qui vient d'être mis en place (www.anciens-bit-ilo.org).

En début de séance étaient présents au podium François Kientzler, Secrétaire exécutif du Bureau de la Section, ainsi que les deux Secrétaires exécutifs adjoints, Ivan Elsmark et Abdoullaye Diallo. Pour introduire la réunion le Secrétaire exécutif a évoqué le travail fait par la Section au cours des mois passés, en particulier la prise de position de ne pas voter l'augmentation des cotisations à la Caisse maladie proposée par referendum. D'une part elle était basée sur une évaluation actuarielle ancienne alors que l'UIT faisait encore partie de la CAPS, et d'autre part la situation financière était bonne, les réserves étant presque au maximum au moment du referendum. Une large majorité de votants avait suivi cette recommandation mais elle devait obtenir deux tiers des voix. A quelques voix près elle n'a pas été adoptée. Une nouvelle évaluation actuarielle est en cours et le Directeur général a demandé un audit sur la gouvernance de la CAPS. Le Bureau restera très vigilant sur ces questions car la grande majorité des participants à la Caisse maladie souhaite que la gestion des prestations soit maintenue en interne. Une Assemblée générale « consultative » de la CAPS s'était tenue le 29 septembre 2016 ; les retraités avaient aussi été très nombreux à y participer (probablement 80% des 180 participants). Voir le compte rendu publié dans le présent numéro de Message.

Puis la parole a été donnée à M. Aliamane Bacar Said, Chef du Service Clients et Section des données, de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies à Genève. Durant son exposé il a abordé plusieurs questions cruciales pour les retraités avant de présenter plus en détails le « Member Self Service ». Il a tout d'abord évoqué le Certificat d'ayant droit qu'il est nécessaire de remplir chaque année sous peine de suspension du versement de la pension. Une suspension éventuelle n'intervient qu'après des lettres de rappel, mais elle peut poser des difficultés et des retards conséquents. Puis il a fait quelques recommandations nécessaires concernant les éléments administratifs à rassembler dès le départ à la retraite pour l'obtention sans trop de délais de la pension de survivant. Il est nécessaire que la Caisse dispose de tous les éléments du dossier du retraité avant qu'un tel événement n'intervienne. Un Livret récapitulatif sur la Pension de survivant est disponible sur le site de la Caisse. En effet, un dossier complet facilite le calcul et versement rapide de la Pension de survivant à la veuve ou au veuf et aux éventuels ayants-droit. A ce propos il a indiqué que le concept de mariage recouvrait à présent des situations nouvelles car le mariage de deux personnes de même sexe est accepté si le pays de domicile le reconnaît. Pour qu'un droit éventuel puisse être déterminé il faut que ce type de

mariage soit intervenu dans les mêmes conditions qu'un mariage classique, notamment avant le départ à la retraite.

Dans la deuxième partie de sa présentation M. Bacar Said a informé les participants sur les modifications intervenues dans le système informatique de gestion de la Caisse qui est maintenant dotée d'un système intégré recoupant tous les composants de gestion des personnes, des cotisations, des prestations et des paiements. Concernant plus particulièrement les bénéficiaires, tous les paiements ont pu être réalisés sans qu'aucun incident notable ne les perturbe durant la phase de mise en œuvre du nouveau système. Tous ont reçu leur pension comme à l'accoutumée. Une des améliorations du système est que ceux qui touchaient deux pensions et donc deux versements, les reçoivent à présent en un seul paiement. Mais la grande nouveauté c'est l'accès aux informations dans un espace personnel (« Member Self-Service »). Grâce à un identifiant et un mot de passe chacun pourra consulter l'état de ses paiements passés, contrôler si le certificat d'ayant droit est à jour et bien enregistré, accéder à de nombreux formulaires en ligne nécessaires en cas de changement de banque, de domicile, etc. Il a fait une présentation détaillée de tous ses composants. Pour conclure, M. Bacar Said a encouragé tous les participants à accéder à leur espace personnel, à utiliser le « Member Self-Service » et à se rapprocher ainsi de leur Caisse des pensions (<http://www.unjspf.org>).

Durant la discussion qui a suivi la présentation plusieurs personnes se sont félicitées du travail de communication fait présentement par la Caisse des pensions pour informer les retraités des démarches à suivre en cas de modification de situation familiale, de décès ou de déménagement. De nombreux formulaires sont disponibles sur le site web de la Caisse des pensions, et plusieurs personnes auraient souhaité que ce fut le cas dans le passé. Des questions ont eu trait à la pension de survivants, aux difficultés dans certains pays à obtenir les justificatifs demandés, et aussi à l'acceptation du concept de mariage qui englobe présentement les mariages entre personnes de même sexe. La Caisse des pensions a été obligée de prendre en compte ces modifications, mais l'antériorité du mariage avant le départ à la retraite reste la règle. Plusieurs personnes ont aussi évoqué la difficulté d'obtenir des documents tels que les extraits d'acte de naissance ou de mariage ; cependant d'autres documents pourront servir de justificatifs, si nécessaires, dans de telles situations. M. Bacar Said a recommandé à tous de bien rassembler les éléments de leur dossier afin que, en cas de situation de survivant ou de décès, les prestations puissent être payées dans les meilleurs délais.

Puis dans une dernière séquence de la réunion, Cherry Thompson-Senior, membre du Bureau de la Section des anciens, et Azéddine Sefrioui, retraité du BIT et webmaster, ont présenté le nouveau site web de la Section. Jusqu'à ce jour une page était hébergée sur le site du Syndicat de l'OIT mais peu utilisée. Ce nouveau site – voir aussi l'Edito du numéro 61 de Message – a été construit car de plus en plus de jeunes retraités utilisent Internet. Il va faciliter la communication entre le Bureau de la Section et ses membres, mais le Message, dans sa forme papier, continuera à être publié. Nous pensons là aux plus âgés d'entre nous qui n'utilisent pas Internet. Le site est hébergé chez un prestataire privé, extérieur au BIT. Un de ses objectifs est de faciliter l'accès à l'information et aux sites utiles aux retraités. De nombreux liens sont ainsi

établis pour accéder directement à la Caisse maladie et à la Caisse des pensions notamment. Cherry Thompson-Senior a présenté les domaines qui sont déjà opérationnels, en particulier tous les liens que nous venons d'évoquer et aussi ceux qui restent à activer tels, par exemple, les éléments nécessaires à la communication directe entre les membres et le Bureau de la Section. De même, dès à présent, tous les Messages publiés depuis 1986, archivés en PDF à la bibliothèque du BIT, peuvent être consultés. Les photos des événements, réceptions des retraités et réunions d'informations, y sont aussi postés ainsi que des comptes rendus et articles. En utilisant la seule adresse du site des Anciens (<http://www.anciens-bit-ilo.org>) les retraités pourront accéder à un grand nombre d'informations et de services.

Prenant la parole en fin de session, Abdoulaye Diallo, Secrétaire exécutif adjoint, en charge des relations avec les retraités des régions et aussi lien avec les représentants travailleurs du Conseil d'administration du BIT, a rappelé ce que représente la communauté des retraités ici à Genève et partout dans le monde et a insisté sur l'obligation de ne pas laisser isolés nos collègues éloignés. Il a mentionné différents collègues des régions qui venaient d'adhérer à la Section des anciens et les a félicités pour leur démarche.

Enfin le dernier mot revint au Secrétaire exécutif qui a remercié tous les intervenants et les retraités présents pour leur participation active à cette réunion, en se félicitant des bons rapports entretenus avec la Direction et le personnel du bureau de Genève de la Caisse des pensions. Puis il les a invités au verre de l'amitié pour continuer les échanges informels et amicaux.