

## **Compte-rendu de la Réunion d'information du 25 mai 2023**

### **- Le certificat numérique de droit à pension**

### **- Développements de la CAPS**

La réunion a été animée par François Kientzler, Secrétaire exécutif de la Section des Anciens, et Catherine Comte-Tiberghien, Secrétaire exécutive adjointe. En ouvrant la session le Secrétaire exécutif a salué les intervenants et participants et mentionné que cela était une première pour la Section d'organiser une réunion hybride en présentiel et par visioconférence. L'inconnue de la participation était grande car aucune inscription n'avait été demandée. Les retraités ont largement répondu présents.

### **Présentation du Certificat numérique de droit à prestation**

**M. Aliamane Bacar Saïd, Chef de la Section d'appui aux Opérations de la Caisse commune des pensions des Nations Unies (New-York, par visioconférence), assisté de M. Abdoul-Wali Mahdi, adjoint de la Section (Bureau de Genève)**

Durant sa présentation, Abdoul-Wali a rappelé les objectifs et les avantages du Certificat de droit à prestation puis expliqué en détails le processus de l'installation de l'application sur smartphone ou iPad. (La présentation est postée sur le site web de la Section des Anciens: anciens-bit-ilo.org.) Abdoul-Wali s'est dit disponible à la fin de la réunion pour aider les retraités présents à installer le logiciel d'application sur leur téléphone.

En effet, pour simplifier et accélérer le processus du certificat de droit à prestation et, par la suite, améliorer l'expérience client, la Caisse – en partenariat avec le Centre International de Calcul des Nations Unies (CICNU) – a créé une alternative au formulaire CE: le Certificat numérique de droit à prestation (DCE).

Le DCE fournit un moyen supplémentaire pour soumettre son certificat de vie. Il est facultatif: les CE papiers continueront d'être postés pour ceux qui n'émettent pas de DCE. L'application DCE peut vérifier et garantir l'identité des retraité(e)s/bénéficiaires ainsi que leur localisation via la biométrie, en stockant les éléments clés (données non personnelles) des transactions sur un registre numérique immuable et vérifiable de manière indépendante (à l'aide des technologies blockchain). Avec cette application DCE, les retraités et les bénéficiaires ont maintenant la possibilité de remplir le certificat de droit à prestation annuel en fournissant leur «preuve de vie» en format biométrique.

La sécurité du DCE a été testée et validée par un organisme indépendant et a obtenu la certification ISO27001. Les données biométriques utilisées par l'application sont capturées et stockées uniquement sur l'appareil de l'utilisateur. Aucune information n'est stockée dans le «cloud». En outre, l'infrastructure CE numérique est hébergée par le CICNU et protégée par les privilèges et immunités pertinents et applicables.

### **Questions des participants**

La présentation faite par M. Abdoul-Wali Mahdi a suscité de nombreuses questions parmi les participants, auxquelles ont répondu le rapporteur ainsi que M. Aliamane Bacar Saïd à partir

de New York. Ainsi, la reconnaissance faciale biométrique ne peut se faire que si l'on dispose d'un iPhone ou téléphone Android minimum version 7: la création de son identification est relativement rapide; cela ne peut pas se faire sur un ordinateur. Il est indispensable de noter et de conserver en sécurité, comme pour tout compte créé sur internet, son code personnel d'identification et le mot de passe.

Présentement, il est nécessaire en cas d'incapacité de faire valider son état de santé par un médecin et de faire confirmer le domicile par les autorités locales. La biométrie faciale permet une validation immédiate qui reconnaît le visage du retraité. La photo est actualisée chaque année, ce qui en cas de vieillissement permet de suivre le processus de modification du visage. Après le décès du bénéficiaire d'une pension, la veuve ou le veuf ayant-droit pourra de même utiliser sa reconnaissance faciale biométrique ou revenir au processus papier de justification.

En cas d'oubli de validation en début d'année une demande en papier est envoyée par la Caisse. Les envois en papier continueront à se faire, bien que l'objectif soit de limiter l'usage papier. A ce jour environ 20 000 retraités sur 62 000 utilisent l'application (retraités du BIT 900 sur 2 400); l'objectif de la Caisse des pensions est d'atteindre les 50 pour cent. Il est important de faire l'actualisation, même par téléphone, à partir du pays de son domicile car l'application va géolocaliser le lieu de l'envoi. Il en est de même si nous envoyons un courrier pour valider notre existence: celui-ci doit être envoyé du pays où nous avons élu domicile. Le certificat peut aussi être envoyé par e-mail ou à partir de l'application Espace Client (Member Self-Service: MSS) de la Caisse. Il faut rappeler que la Caisse envoie plusieurs rappels en cas d'oubli ou d'omission.

## **Présentation des derniers développements à la Caisse d'assurance pour la protection de la santé du personnel (CAPS)**

### **M. Florian Léger, Secrétaire exécutif**

Florian Léger a dans un premier temps donné quelques informations chiffrées sur la CAPS (présentation de même disponible sur le site web de la Section). Parmi celles-ci nous noterons que 13 000 personnes sont assurées, 50 millions de dollars sont dépensés chaque année au titre des prestations, 80 pourcent des demandes de remboursement arrivent en ligne et le délai moyen de remboursement en 2022 était de 18 jours. La répartition des assurés est aussi intéressante: 5 800 demeurent en Europe, 3 100 en Asie-Pacifique, 2 500 en Afrique et 1 100 aux Amériques. Le centenaire de la Caisse en 2022 a donné lieu à une publication intitulée *Cent ans de mutuelle santé*, disponible en versions papier et électronique.

Pour répondre aux difficultés passées et récurrentes d'entrer en contact avec la CAPS par téléphone ainsi qu'aux exigences des assurés, un centre d'appel dédié prend en charge à présent les appels téléphoniques. Une attestation de membre de la CAPS, considérée comme un régime suisse obligatoire de protection maladie, peut être obtenue par Shifonline ou auprès du secrétariat de la Caisse. Ce document est parfois demandé par les autorités locales. La carte de membre de la CAPS actuellement en usage mentionne le numéro d'urgence qui peut être appelé en dehors des heures de bureau ainsi que le numéro du centre d'appel.

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des assurés. Si 62 pourcent des assurés actifs sont satisfaits de la CAPS, ce taux monte à plus de 85 pourcent chez les retraités. Très peu sont mécontents: moins de 5 pourcent alors que ce taux approche 20 pourcent chez les actifs.

La situation financière est régulièrement soumise à une étude actuarielle; elle permet de se projeter dans l'avenir pour assurer la pérennité de la CAPS mais peut nécessiter des adaptations des cotisations. En 2020 la Caisse a vu son Fonds de garantie augmenter; ceci serait dû au moindre recours aux actes médicaux durant la pandémie du Covid-19, mais en 2021 et 2022 le Fonds a diminué. D'autres raisons liées au coût de la médecine et aux évolutions des taux de change expliquent de même les fluctuations.

Pour conclure sa présentation, Florian Léger a mentionné que le Comité de gestion de la CAPS étudiait de possibles amendements aux règlements des prestations, l'intégration de la télémédecine ainsi que l'utilisation de Shifonline pour les demandes de remboursement au titre de complémentaire santé.

### **Questions des participants**

Après son exposé sur la situation de la Caisse maladie du BIT, Florian Léger a répondu aux questions des participants et a rappelé, entre autres choses, que plus de 1 000 retraités sur 2 400 utilisaient l'internet (Shifonline) pour soumettre les demandes de remboursement des dépenses médicales. Ces demandes peuvent se faire avec un téléphone mobile et les photos des factures sont acceptées. Il rappelle qu'il est obligatoire de conserver les originaux format papier durant cinq ans. A ce propos, un participant fait remarquer que les originaux n'existent souvent qu'en format électronique. Concernant le site Shifonline, des améliorations pourraient être portées notamment concernant l'intitulé ordonnance, situation qui dans très peu de cas donne matière à remboursement en tant que telle. Pour ceux qui utilisent la CAPS comme complémentaire, seule la soumission des demandes en papier est acceptée pour le moment. Les demandes en format papier peuvent continuer à être soumises à la CAPS. Une remarque est formulée par un participant concernant les conventions passées avec différents hôpitaux de la région pour le paiement direct des frais hospitaliers; des difficultés existent quant à leur application.

La contribution des retraités a connu des augmentations durant les deux années passées, ceci étant dû aux taux d'inflation, aux variations des taux de change et de la valeur du dollar ainsi qu'à l'augmentation de la pension. La modification du montant de la contribution des pensions s'applique dès les mois de décembre; elle est fixe alors pour une année.

Florian Léger a rappelé que le centre d'appel était ouvert sur des plages horaires étendues pour répondre aux appels téléphoniques. Il a évoqué de même l'enquête ordonnée par le Corps Commun d'inspection du système des Nations Unies, qui est en cours; tous les participants aux caisses maladie du système commun sont invités à y répondre. Elle vise à jeter un regard sur les caisses maladie et à connaître les indices de satisfaction des usagers. La dernière enquête remonte à 2007.

### **Clôture de la session et exercice pratique**

François Kientzler a clôturé l'après-midi en remerciant les intervenants et techniciens qui ont permis la réalisation de cette session en présentiel et conjointement en visioconférence. Puis il a évoqué les activités de la Section des Anciens du BIT et en particulier la contribution de tous nécessaire pour faire vivre la Section, soit par des engagements au sein du Bureau – dont les élections auront lieu en fin d'année – soit par la contribution d'articles à la revue *Message* notamment.

M. Abdoul-Wali Mahdi s'est mis à la disposition des participants à la fin de cette session pour aider ceux et celles qui souhaitaient dès à présent installer l'application du Certificat numérique de droit à prestation. Un grand nombre de participants se sont regroupés autour de lui pour solliciter l'aide à l'installation de l'application sur leur smartphone ou leur iPad; nous le remercions vivement pour son aide. Et nous encourageons tous à profiter de cette technologie pour valider le certificat de vie.

FK le 9 juin 2023