



CAPS Newsletter N°1 / 2023

Edito : La CAPS, un centenaire en bonne santé ?

Chers assurés,

C'est la question que je me pose en ce début d'année alors que nous venons de fêter d'une belle manière le centenaire de la CAPS.

D'un certain côté, on peut dire que oui, la CAPS n'a jamais aussi bien fonctionné et proposé autant de services qu'aujourd'hui, comme SHIF Online depuis quelques années, le nouveau Call Centre (voir plus loin), etc. La santé financière de la CAPS reste bonne comme le montre la dernière étude actuarielle qui ne devrait pas tarder à être publiée, même si de petits ajustements seront nécessaires. Nous avons aussi de nombreux projets comme la mise en place d'une application pour téléphone mobile (App) qui a pris du retard, d'un service de télémedecine pour tous les assurés, et nous recherchons de nouvelles solutions pour améliorer l'accès aux soins dans les régions où il reste compliqué.

D'un autre côté, depuis longtemps le volume de travail à la CAPS dépasse les capacités de son Secrétariat à pouvoir l'absorber, et malgré tous nos efforts nous abordons la nouvelle année avec un nombre record de demandes de remboursement en attente de traitement. Nous vous remercions par avance de votre patience car, comme toujours, la CAPS fera tout son possible pour qu'un retour à une situation normale soit effectif au plus vite. Contacter la CAPS pour demander quand votre remboursement aura lieu ou pour savoir si le médecin-conseil a examiné votre demande n'est par conséquent pas souhaitable. Soyez assurés que nous faisons au mieux pour répondre à vos attentes, tout en priorisant les dossiers requérant une action urgente.

Il n'en reste pas moins qu'il est temps de réfléchir à comment donner réellement à la CAPS les moyens de répondre à vos attentes...

Je saisis l'occasion de cette première Newsletter de 2023 pour vous souhaiter une excellente nouvelle année et surtout une excellente santé!

Florian Léger
Secrétaire exécutif
13 janvier 2023

► Assemblée générale du centenaire

Organisée en mode présentiel et accessible virtuellement, l'Assemblée générale de la CAPS qui a eu lieu le 8 décembre 2022 était un peu particulière, puisque nous avons profité de l'occasion pour célébrer le centenaire de la CAPS.

La première partie de la réunion a repris un format classique avec une présentation du Secrétaire exécutif sur la situation de la CAPS, suivie de questions et réponses.

La deuxième partie a été consacrée à la célébration du centenaire, avec la présentation d'une publication sur l'histoire de la CAPS. Dorothea Hoehtker, autrice de la publication, nous a raconté l'histoire de la CAPS en nous faisant rencontrer les principaux acteurs de ces 100 dernières années. Nous avons aussi pu entendre les réflexions de certains représentants de l'administration et des participants, et le Directeur général du BIT s'est adressé à l'assemblée via un message vidéo. En cliquant sur les liens suivants, vous pouvez retrouver :

- [la vidéo de l'Assemblée générale \(code : kE*2GdDF\)](#)
- [la présentation du Secrétaire exécutif \(en anglais seulement\)](#)
- [la publication du centenaire](#)
- [les photos de l'Assemblée générale](#)

► Enquête de satisfaction

Trois ans après la toute première enquête de satisfaction, le comité de gestion de la CAPS a souhaité donner à nouveau la parole aux assurés de la CAPS. Comme lors de la première enquête, vous avez été nombreux à y répondre, puisque près de 2000 d'entre vous ont répondu, un petit peu plus qu'en 2019 !

Un grand merci à vous tous qui y avez répondu et notamment à ceux d'entre vous, nombreux, qui ont écrit des commentaires (plus de 800 au total). Et vos réponses nous encouragent à continuer, puisque 76% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits par nos services. Un taux de satisfaction à peu près équivalent à celui de 2019 mais difficile à comparer, car les questions n'étaient pas exactement les mêmes, SHIF Online n'en étant qu'à ses débuts en 2019 et la pandémie de la COVID-19 ayant complètement changé notre façon d'interagir avec vous (fermeture du bureau d'accueil de la CAPS pendant 27 mois...).

Vous trouverez les résultats détaillés de l'enquête en cliquant sur [ce lien](#).

► Le Call centre de la CAPS

Nous vous avons informés au mois de septembre du lancement du nouveau Call Centre de la CAPS. Suite à l'enquête de satisfaction menée en 2019, le Call Centre était l'un des en-

gagements pris par la CAPS pour améliorer ses services aux assurés. Le centre d'appels de la CAPS est ouvert tous les jours ouvrables de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30 (heure de Genève). Le centre d'appels peut être joint en composant le numéro du bureau d'accueil de la CAPS: +41.22.799.88.18. ou via Teams en cliquant sur le lien sur la page d'accueil de SHIF Online. Si toutes les lignes sont occupées ou si vous appelez en-dehors des heures de bureau, nous vous invitons à laisser un message vocal et nous vous rappellerons. Ce nouveau service devrait être particulièrement apprécié par les collègues et retraités du terrain !



► En bref

Rapport annuel 2020-21

Le [rapport annuel 2020-21](#) est enfin disponible !

► Cotisation CAPS pour les retraités

La cotisation CAPS pour les retraités est recalculée chaque année selon les Statuts de la CAPS. Le changement a lieu sur la pension de décembre, car la CAPS prélève les cotisations un mois en avance. En 2022, l'ajustement des pensions sur l'inflation (qui a eu lieu en avril) a été assez important, notamment dans certains pays. De plus, les variations des taux de change peuvent aussi avoir un impact sur la cotisation. Si le montant peut donc avoir augmenté, il reste le même en pourcentage de votre pension. Inutile donc de nous contacter !

► Attestations CAPS

Nous vous rappelons que vous pouvez télécharger depuis SHIF Online vos différentes attestations pour vous et pour les membres de votre famille. Vous pouvez aussi télécharger une attestation avec un récapitulatif de vos remboursements par année de soins, attestation qui est parfois nécessaire pour remplir votre déclaration d'impôts, notamment pour les retraités. Les retraités ne disposant pas d'un compte SHIF Online recevront cette année encore l'attestation par courrier.

Contactez la CAPS

T. Accueil: +41 22 799 8818
T. Secrétariat: +41 22 799 8507
Numéro d'urgence : +41 22 819 4414

Organisation internationale du Travail
Caisse d'Assurance pour la Protection
de la Santé
Route des Morillons 4
1211 Genève 22
Suisse

Demande de renseignements d'ordre général,
ou relative aux demandes de remboursement
soumises à l'aide du formulaire papier:
shif@ilo.org

Question concernant l'accès à SHIF Online ou
demandes de remboursements soumise via
SHIF Online: shifonline@ilo.org

Si vous avez besoin qu'une avance sur prestations pour un traitement à venir soit payée
à un prestataire de soins, veuillez contacter le directeur de votre bureau.

Pour toute question d'ordre médical
nécessitant un examen par le médecin-
conseil: shifmedicaladviser@ilo.org

Pour toute question relative à
l'affiliation: shifaffiliations@ilo.org

Pour vos questions techniques:
servicedesk@ilo.org