

Editorial

2/2019

Merci!

Chers assurés,

Il nous arrive souvent à la CAPS de recevoir des remerciements, que ce soit en personne au bureau d'accueil, sous forme de lettres, d'emails ou d'appels téléphoniques, etc...

Cette fois-ci c'est toute l'équipe de la CAPS qui se joint à moi pour vous remercier. Tout d'abord pour avoir répondu en masse à l'enquête de satisfaction que nous avons menée auprès de vous entre le 12 septembre et le 1er octobre avec l'aide de l'unité chargée des innovations opérationnelles (BIU). En effet, nous avons reçu 1786 réponses. Près d'un

tiers du personnel actif y a répondu, et plus de la moitié des retraités pour lesquels nous avons une adresse mail valide. Cela prouve l'importance que revêt la CAPS pour ses assurés ! Ensuite pour avoir globalement évalué de manière très positive les services rendus par la CAPS. Merci enfin pour avoir pris le temps d'écrire plus de 1600 commentaires ! Nous sommes en train de les analyser et ceux-ci nous ont déjà donné un certain nombre d'idées que nous allons mettre en place prochainement. L'enquête confirme aussi les axes sur lesquels nous devons continuer de nous améliorer, comme la rapidité du traitement des demandes de remboursement et la rapidité et la qualité des réponses apportées à vos questions. Les premiers résultats sont disponibles sur notre site web et des résultats plus détaillés seront publiés très prochainement. D'ici là, toute l'équipe de la CAPS vous souhaite de joyeuses fêtes !

Florian Léger
Secrétaire exécutif
18 décembre 2019



L'équipe de la CAPS

De gauche à droite : Raoul Roque, Bojan Kochankovski, Jane Mberu, Catherine Perrin, Catherine Flache, Florian Léger, Catia Dos Santos Machado, Corinne Michoud, Aline Vulliez, Julien Decultot, Laurence Pialoux, Emma Hamilton, Heather Harris.

RAPPEL

Les conditions pour rester assurés de manière volontaire par la CAPS pour les enfants qui ne sont plus dépendants sont d'avoir moins de 30 ans, mais aussi de ne pas être mariés, et de ne pas occuper un emploi régulier à temps plein. Il est difficile pour la CAPS de procéder à des contrôles systématiques, aussi nous comptons sur vous pour nous informer de tout changement dans la situation de vos enfants.

LE POINT SUR SHIF ONLINE ET SUR LES REMBOURSEMENTS

Bien que les retraités, soit une grande partie de nos assurés, n'auront finalement accès à SHIF Online qu'au début de 2020, il nous a semblé important de faire le point sur SHIF Online quelques mois après le lancement, car c'est toute la façon de fonctionner de la CAPS qui change.

Certains d'entre vous regrettent que le traitement des remboursements ne soit pas plus rapide. Il est important de prendre le temps de vous en expliquer les raisons.

La première raison est que, chaque année, nous recevons plus de demandes que l'année précédente, et qu'il est difficile d'anticiper exactement quel sera le nombre de factures que nous allons recevoir. Nous savions qu'avec SHIF Online nous allions recevoir plus de demandes, car la soumission est facilitée, mais nous n'avions pas anticipé un « succès » si important. Le nombre de demandes que nous allons traiter sera en hausse de plus de 15% en 2019 par rapport à 2018, et le nombre de factures sera en hausse de plus de 5%!

Il est aussi vrai, comme certains d'entre vous l'ont remarqué, que nous avons connu quelques soucis de performance avec SHIF Online entre la mi-août et la mi-octobre, ce qui a impacté la productivité de la CAPS. Ceux-ci sont maintenant réglés et nous travaillons d'arrache-pied pour terminer l'année avec des délais aussi courts que possible.

Dans le même temps, nous étudions comment nous pourrions vous informer via SHIF Online de la

date estimative du traitement de vos demandes, c'est une demande très forte de votre part dans le questionnaire. Cela resterait une estimation, car il est vrai que les délais peuvent varier d'une période à l'autre de l'année.

En revanche, certaines caractéristiques de SHIF Online ont été mises en place en pleine connaissance de cause pour mieux vous servir et ne devraient pas changer. La limitation à 5 factures par demande par exemple est faite pour vous inciter à soumettre régulièrement vos factures et être ainsi remboursés plus fréquemment que si vous accumulez vos factures. Elle permet aussi de nous faire gagner un peu en productivité pour des raisons de performance du système et de facilité de traitement pour les gestionnaires de sinistres. Un nombre moins élevé de factures par demande se traduit par un risque d'erreur moindre lors du traitement de la demande. C'est la même chose pour la monnaie de la demande (une seule et même monnaie par demande), cela facilite grandement le traitement, évite de devoir contrôler les monnaies et réduit les erreurs.

Nous travaillons déjà sur une version 2 de SHIF Online qui vous permettra de télécharger directement vos attestations d'assurance et qui comportera d'autres améliorations que nous vous dévoilerons plus tard. Soyez patients, et surtout, priorité à l'accès pour les retraités !

QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR BIEN SOUMETTRE VOS DEMANDES VIA SHIF ONLINE

La plupart d'entre vous soumettent leurs factures correctement dans SHIF Online. Toutefois, nous sommes contraints de rejeter quotidiennement plusieurs dizaines de demandes pour diverses raisons. Nous vous invitons par conséquent à consulter le guide de SHIF Online : <https://intranet.ilo.org/apps/shif/fr-fr/Pages/howto.aspx> et à regarder les tutoriels vidéo avant de soumettre une demande.

Si vous avez la possibilité de soumettre trois pièces jointes pour chaque facture (comme une prescription ou une preuve de paiement en plus de la facture), rien ne vous oblige à le faire, et vous pouvez aussi soumettre sur la même pièce jointe (le même pdf) la facture, la preuve de paiement et la prescription. Les raisons pour lesquelles on peut joindre jusqu'à 3 fichiers sont pour le cas où les fichiers sont de grosse taille (le maximum par fichier est de 5MB), et aussi pour faciliter la soumission par smartphone avec lequel on peut joindre une photo pour chacun

des 3 documents (facture, preuve de paiement et prescription).

Nous vous invitons aussi à prendre connaissance des conditions liées à la soumission de vos demandes de remboursement via SHIF Online et à les accepter (voir encart bleu). En outre, nous vous rappelons :

- de ne pas additionner les factures ;
- de bien vérifier que vous n'avez pas déjà soumis une facture avant de la soumettre (utilisez l'onglet « Mes factures » pour vérifier) ;
- de vérifier toujours la qualité du scan de la facture (et que la totalité de la facture soit bien scannée) ;
- de joindre systématiquement les prescriptions avec chaque facture de médicament, de réhabilitation fonctionnelle et de psychothérapie.

Lorsque vous nous écrivez, merci de toujours mettre votre numéro d'assuré(e) en plus de l'éventuel numéro de claim.