



CAPS Newsletter N°1 / 2022

## EDITO : 2022, centenaire de la CAPS !

Chers assurés,

L'année est bien entamée et c'est la première InfoCaps depuis mars 2021. La crise du Covid n'est pas encore derrière nous que d'autres apparaissent...

Il faut pourtant continuer de vivre au quotidien. Pour la CAPS, le quotidien ne nous permet pas de nous attarder car nous essayons constamment de répondre au mieux à vos attentes : vos questions (téléphone, e-mail, MS Teams), vos demandes de remboursement (notamment sur SHIF Online) et vos demandes nécessitant un examen par le médecin-conseil de la CAPS.

Nous allons fêter le centenaire de la CAPS en 2022. En effet, *la Caisse d'Assurance en cas de maladie et d'accidents du personnel du Bureau international du Travail* a commencé à vous apporter aide et protection le 1er décembre 1922 et une Assemblée constitutive s'est réunie le 15 décembre 1922. Il est frappant, en lisant les premiers statuts, de réaliser que les valeurs fondatrices de la Caisse étaient déjà prévues, comme le libre choix du prestataire et la participation 50/50 entre le personnel et le bureau. On y trouve aussi également des articles sur les questions de gouvernance comme l'audit, l'arbitrage ou l'assemblée générale. Le comité de gestion ainsi que le secrétariat sont bien décidés à marquer l'évènement, et un groupe de volontaires travaille déjà sur une série de projets pour cela. Nouveau logo pour la CAPS, publication(s) et une assemblée générale exceptionnelle sont au programme.

A l'aube de ce centenaire, l'année passée a été une année record pour la CAPS : record du nombre de demandes de remboursement traitées (plus de 65'000 demandes), record du nombre d'assurés (près de 13'000), record du montant des prestations payées (plus de 55 millions de dollars des États-Unis), record du nombre de questions posées et réponses apportées. Cela s'est ressenti sur le délai de traitement des demandes de remboursement, un peu plus lent que les années précédentes. Malgré un nombre de demandes reçues depuis le début de l'année en constante augmentation, nous mettons tout en œuvre pour réduire les délais !

Pendant ce temps, nous avons continué de proposer de nouveaux services, comme la mise en place d'un réseau de prestataires de soins en Afrique, Asie, Amérique Latine et Caraïbes, et dans les Pays arabes. Lancé fin 2020, il a déjà permis à plusieurs dizaines d'entre vous d'accéder plus facilement aux hôpitaux du réseau.

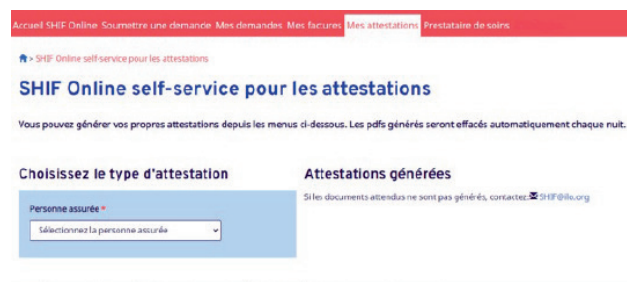
En 2021, nous avons conclu un nouveau contrat avec un prestataire externe pour faciliter l'accès aux soins de nos assurés aux États-Unis (principalement des retraités), organisé un webinar début juillet ([Your health insurance during COVID-19: All you need to know about SHIF - YouTube](#)) auquel vous avez été nombreux à participer et qui a permis de répondre à de nombreuses questions liées ou non à la COVID-19. Nous avons aussi trouvé une solution concernant le remboursement des frais médicaux engagés au Liban par les assurés y résidant, et ce malgré la crise financière et la dévaluation de la monnaie libanaise. Enfin, nous avons progressé rapidement sur la question de la mise à disposition des attestations CAPS sur SHIF Online (voir plus loin).

Nous avons bien sûr d'autres projets pour 2022, comme le lancement d'une application pour téléphone mobile (App) pour compléter les services apportés par SHIF Online et vous offrir de nouvelles possibilités pour nous contacter.

Plus que jamais, faites confiance à la CAPS !

## ► Vos attestations sur SHIF Online

Depuis quelques jours, vous pouvez télécharger vos attestations de couverture pour vous et votre(s) dépendant(s) directement depuis [SHIF Online](#). Les attestations sont disponibles en anglais, français et espagnol. Des attestations spécifiques pour les étudiants et pour les déclarations d'impôts (relevé des remboursements par année civile selon la date des soins) sont également disponibles. C'est un nouveau service très attendu par nombre d'entre vous et une nouvelle raison pour créer un compte [SHIF Online](#) pour ceux d'entre vous qui ne l'ont pas encore fait !



## ► Assemblée générale virtuelle du 17 décembre 2021

Une nouvelle assemblée générale virtuelle a eu lieu le 17 décembre dernier. De nombreux assurés, fonctionnaires et retraités du monde entier, ont participé à la réunion. L'assemblée a notamment été l'occasion de présenter les propositions d'amendements aux Statuts et Règlement administratif de la CAPS envoyées par courrier aux assurés de la CAPS au mois de février 2022, de faire le point sur la situation financière et de revenir en détail sur certaines règles de la CAPS. Si vous n'avez pas pu y participer, la présentation du Secrétaire exécutif et la vidéo sont disponibles sur le site internet de la CAPS ([www.ilo.org/shif](http://www.ilo.org/shif)).

## ► Amendements aux Statuts et Règlement administratif de la CAPS

Les nouveaux amendements entrèrent en vigueur au 1er mai 2022. Ils ne concernent pas les prestations mais uniquement des questions de gouvernance et des procédures administratives. Ils sont le résultat d'un travail de longue haleine du Comité de gestion pour répondre aux recommandations des auditeurs externes et internes et pour clarifier certaines procédures, notamment en ce qui concerne la gestion des opérations et la prévention de la fraude, les décisions du Comité de gestion et les attributions du Sous-Comité permanent, les questions d'arbitrage et de règlement des litiges, la tenue de l'assemblée générale des assurés et la procédure d'amendements aux Statuts. Vous trouverez la circulaire du 10 février 2022 notifiant les propositions d'amendements en cliquant sur [ce lien](#).

Un changement important est à noter. Dès le 1er mai 2022, les factures supérieures à **l'équivalent de 1 000,00 dollars des E.U.** qui ont été acquittées **en espèces** ne seront **pas remboursables** par la CAPS, sauf autorisation exceptionnelle du Secrétaire exécutif. Cette mesure vise à prévenir les tentatives de fraude au détriment de la Caisse.

## ► Situation financière

La situation financière de la Caisse reste très bonne. Cependant, pour la première fois en 2021, les prestations payées par la CAPS ont dépassé les 50 millions de dollars des E.U. pour atteindre 55 millions de dollars des E.U., en hausse de plus de 20% par rapport à 2020. Certes 2020 était une année particulière, marquée par des confinements stricts et un accès restreint aux soins dans de nombreuses régions pendant plusieurs mois, mais la hausse de 2021 est inédite ! Heureusement, du fait de l'augmentation du nombre d'affiliés à la CAPS, les cotisations perçues par la CAPS ont augmenté aussi, d'environ 6%, ce qui a limité l'ampleur du déficit technique. Le rendement des investissements a été négatif après une année 2020 positive. Au total, le résultat net de 2021 est négatif de 3.6 millions de dollars des E.U. après un résultat positif de 9,3 millions de dollars des E.U. en 2020. Le fonds de garantie de la CAPS repasse sous les 70 millions de dollars des E.U. et atteint 67.5 millions de dollars des E.U. tout en restant dans les limites statutaires.

Le comité de gestion et le secrétariat sont en train d'analyser les raisons de la forte hausse des prestations versées en 2021, dont on sait déjà que celle-ci est due, d'une part à l'impact des fluctuations des taux de change, d'autre part à l'augmentation de la population assurée par la CAPS. De plus, une nouvelle étude actuarielle va être réalisée cette année, comme le prévoient les Statuts de la CAPS.

### 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](mailto:shif@ilo.org)

Question concernant l'accès à SHIF Online ou  
demandes de remboursements soumises via  
SHIF Online: [shifonline@ilo.org](mailto: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](mailto:shifmedicaladviser@ilo.org)

Pour toute question relative à  
l'affiliation: [shifaffiliations@ilo.org](mailto:shifaffiliations@ilo.org)

Pour vos questions techniques:  
[servicedesk@ilo.org](mailto:servicedesk@ilo.org)