



CAPS Newsletter N°1 / 2024

EDITO : La CAPS, quoi de neuf ?

Chers assurés,

Le dernier bulletin InfoCaps date de plus d'un an et il est temps de vous faire parvenir quelques nouvelles de la CAPS.

Vous avez entretemps reçu diverses communications de la CAPS, notamment pour vous notifier les propositions d'amendements aux Statuts et Règlement administratif de la CAPS qui sont entrés en vigueur au 1er janvier 2024 ou encore pour vous aviser de l'élection de vos représentants au Comité de gestion pour un mandat de trois années à compter du 1er janvier 2024.

Au cours des mois écoulés, nous avons publié l'évaluation actuarielle de la CAPS pour la période 2022-2032, le rapport sur les activités de la CAPS en 2022 et la version 2024 des Statuts et règlement administratif. Nous avons également organisé l'Assemblée générale des assurés et plusieurs réunions à la demande de plusieurs bureaux.

Nous avons aussi concentré nos efforts sur les délais de remboursement qui avaient augmenté (à cause du nombre record de demandes reçues) et réussi à les réduire de manière significative en fin d'année dernière, et depuis nos délais de remboursement n'ont jamais été aussi courts ! Cela est en grande partie dû au recrutement de deux collègues basées au bureau de Dakar, que nous vous présentons ci-après.

Dans le même temps, de nouveaux développements ont été effectués sur SHIF Online. Ainsi, outre la correction de petits problèmes relatifs à son accès pour les retraités, de nouvelles fonctionnalités ont été implémentées, qui permettront dans un avenir proche de soumettre les demandes de remboursement en deuxième assurance.

Nous travaillons également depuis plusieurs mois sur un projet pilote pour améliorer l'accès aux soins des assurés dans les régions. Des informations à ce sujet vous sont communiquées ci-après.

En dernier lieu, vous trouverez à nouveau à la fin de cet InfoCaps toutes les informations nécessaires pour vous permettre de contacter la CAPS. Pour une réponse plus rapide de notre part, merci de bien vouloir suivre les instructions et, dans le cas d'un contact par email, de n'adresser votre courriel qu'à la boîte email dédiée.

Florian Léger,
22 juillet 2024

► Deux nouvelles collègues à Dakar

Depuis septembre 2023, deux gestionnaires de sinistre supplémentaires travaillent à la CAPS. Le recrutement de ces deux collègues était devenu nécessaire depuis bien longtemps pour faire face au nombre croissant des demandes de remboursement.

Aïssatou Keita et Bintou Diamoutane Dia ont été accueillies chaleureusement par les collègues du bureau (merci au Directeur Dramane) et, malgré la distance, elles ont reçu une formation très approfondie et sont « virtuellement » bien intégrées à l'équipe de Genève.



© OIT – Bintou (à gauche) et Aïssatou (à droite) dans les locaux du bureau de Dakar

Le choix de Dakar s'est fait assez naturellement. Il était nécessaire que les collègues soient francophones car plus de la moitié des factures reçues par la CAPS sont rédigées en français (environ 40% viennent de Suisse, 15% de France et 5% d'Afrique francophone). Il était aussi important qu'elles travaillent sur un fuseau horaire proche de celui de Genève pour pouvoir participer aux réunions de service et échanger avec les collègues du Secrétariat. Ce recrutement temporaire est un succès et nous réfléchissons avec l'équipe de direction comment consolider cette expérience

► Le nouveau Comité de gestion

Suite à l'élection des représentants des assurés de la CAPS de 2023, un nouveau Comité de gestion s'est mis en place au début de 2024 pour un mandat de trois années. Seules deux des six membres représentant les assurés étaient déjà élues sur la période précédente (Mme Catherine Comte-Tiberghien et Mme Mireille Ecuivillon) et ce sont donc quatre nouveaux membres que le Comité a accueillis : M. Pierre de Lame, M. Yvan Poulin, Mme Clara Van Panhuys et Mme Gwendolyn Fabros. Du côté de l'administration, M. Marc Fillieux a été nommé début mai par le Directeur général pour remplacer Mme Anne Drouin. Les autres membres du comité représentant le Directeur général sont M. Tilmann Geckeler (qui est aussi le président), M. Fikri Gurzumar, M. Luca Bormioli, M. Sietse Buijze et M. Giuseppe Zefola.

► Un projet pilote pour tester le tiers payant pour les soins ambulatoires dans onze pays

En 2020, la CAPS a conclu un contrat avec une compagnie de renommée internationale pour fournir un accès à un large réseau de

prestataires de soins en Afrique, Asie, Amérique Latine et Caraïbes et dans les Pays arabes. Selon les termes du contrat, pour toute hospitalisation planifiée dans l'un des établissements hospitaliers du réseau, une prise en charge est adressée à l'établissement. Cela permet aux assurés de bénéficier de soins médicaux aigus sans avoir à avancer les frais. Bien que ce service ait amélioré l'accès aux soins stationnaires pour les collègues du terrain, de nombreux assurés témoignent néanmoins de leur difficulté pour accéder à des consultations médicales et à d'autres soins ambulatoires prodigués par des prestataires qui demandent souvent à ce que les assurés avancent les fonds avant que les traitements ne soient effectués.

La CAPS travaille depuis plusieurs mois sur un projet pilote pour élargir le tiers-payant (paiement direct) aux soins ambulatoires auprès des prestataires du réseau dans onze pays. Les pays ont été choisis minutieusement selon plusieurs critères, comme le nombre d'assurés dans ces pays, la qualité du réseau de notre partenaire dans les pays concernés et les difficultés d'accès aux soins des assurés dans ces pays. Les assurés de la CAPS dans ces pays recevront une carte électronique reconnue par les prestataires du réseau qui, en retour, n'exigeront pas de paiement pour accéder aux soins.

Il est important de noter que, selon les termes des Statuts et Règlement administratif de la CAPS, toute personne assurée est responsable financièrement à hauteur de 20 % de la dépense engagée. Aussi, ces 20 % à la charge de l'assuré(e) seront-ils recouverts ultérieurement, soit à partir des demandes de remboursement soumises par l'assuré(e), soit par virement bancaire. Cette procédure de recouvrement est la même que celle que la CAPS applique lors de l'envoi d'avances via les bureaux extérieurs.

Il est également important de noter que, bien que les règles de la CAPS prévoient le libre choix du prestataire de soins, les prestataires ne faisant pas partie du réseau ne seront pas couverts par le projet pilote et la CAPS ne sera pas en mesure de faire des paiements directs à ces prestataires. De même, tous les services ne seront pas éligibles au tiers-payant et notamment les achats de médicaments. Dans ces cas, les assurés devront payer leurs factures et soumettre une demande de remboursement.

Nous espérons mettre en place le projet pilote cet automne et ne manquerons pas de communiquer à ce sujet en temps voulu, et notamment avec les assurés des onze pays concernés.

► En bref

Le [rapport annuel 2022](#) est disponible.

Le résultat des élections des représentants des assurés au comité de gestion de la CAPS est disponible via [ce lien](#).

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.

Le bureau d'accueil de la CAPS au siège est ouvert deux jours par semaine, le lundi et le jeudi, de 10h00 à 11h00 et de 14h00 à 16h00 (bureau 4-087).

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 soumises 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