

Editorial

Peut-être avez-vous eu vent de l'étude commandée, voici quelques mois, par l'Administration du BIT, portant sur les coûts et avantages d'un transfert du traitement des demandes de remboursement CAPS du Secrétariat de la Caisse vers un prestataire de services du secteur privé. Peut-être vous posez-vous des questions quant aux conclusions de cette étude ou encore vous en inquiétez-vous. Le présent InfoCAPS vise à présenter les faits au sujet de cette étude. Je me suis efforcé de le faire sans parti pris: aborder l'organisation du traitement des demandes de remboursement sous un angle nouveau est un exercice délicat, et la tentation est grande de préserver le statu quo.

On m'a à plusieurs reprises demandé pourquoi le BIT et l'UIT souhaitaient «externaliser la CAPS». Il n'en est rien

Le champ de l'étude fut strictement circonscrit. Tout ce qui n'avait pas trait au transfert du traitement des demandes de remboursement était hors sujet, étant entendu que les fondements de la CAPS – conditions générales d'assurance, gouvernance, proximité avec les assurés – resteraient inchangés. Le Comité de gestion de la CAPS continuerait de fonctionner comme avant. Le principe de l'autofinancement serait maintenu, tout comme celui du libre choix du prestataire de soins. Les cas spéciaux seraient toujours soumis au Sous-comité permanent de la CAPS. Le secrétariat de la CAPS continuerait de superviser la bonne marche de la Caisse, y compris en matière financière. Le BIT comme l'UIT maintiendraient un guichet pour accueillir les assurés ayant des besoins particuliers d'assistance.

Les conclusions de l'étude constituent-elles une remise en question de la qualité du travail des fonctionnaires de la CAPS chargés du traitement des demandes de remboursements? Absolument pas. Ces derniers sont-ils préoccupés par les retombées des conclusions de l'étude? Oui, c'est parfaitement compréhensible. Il est toutefois un fait incontesté: ces fonctionnaires sont appréciés pour l'éthique, l'empathie et la compétence avec lesquelles ils s'acquittent de leur tâche, et ils font honneur à la Caisse et à leurs organisations respectives.

Que m'inspirent les conclusions de l'étude? Que j'éprouve des sentiments mitigés n'étonnera personne. Faut-il cependant par principe - au motif qu' en aucun cas le secteur privé ne peut être participant dans le traitement des demandes de remboursement CAPS - renoncer aux avantages que, selon l'étude, les assurés pourraient tirer d'un transfert? Je ne suis pas de cet avis.

Voyons de plus près ces avantages et examinons les risques. Pesons le pour et le contre et étudions - sans parti pris - les différents scénarios.

Cliff Kunstler
Secrétaire exécutif

Analyse des coûts et avantages d'une externalisation du traitement des demandes de remboursement CAPS

Quelle est l'origine de cette étude?

En réponse aux appels répétés des mandants à plus d'efficacité, les propositions de programme et de budget pour 2010-11 présentées par le Directeur général du BIT envisageaient une réforme de la manière de fournir les services administratifs fondamentaux, au siège comme dans les bureaux extérieurs, prévoyant notamment la création de centres de services communs liée au déploiement d'IRIS dans les bureaux extérieurs.

Au début de 2010, suite à un appel d'offres, l'Administration du BIT désigna la société Dalberg Global Development Advisors (Dalberg) pour la réalisation d'une étude de faisabilité portant sur les gains pouvant résulter d'une décentralisation, à Bangkok ou à Lima, des services de l'administration des salaires et du traitement des demandes de remboursement CAPS. Dalberg fut également chargée d'étudier les possibilités de gains d'efficacité liés au transfert de ces deux fonctions à un prestataire de services externe.

De l'étude de faisabilité il est ressorti que l'option d'une décentralisation n'était opportune pour aucune des deux fonctions. Par ailleurs, aucun prestataire de services externe n'avait pu être identifié, susceptible d'assurer efficacement les fonctions liées aux états de paie. Toutefois, une étude complémentaire - plus détaillée - fut demandée, dont l'objet était de comparer les coûts et avantages d'un transfert du traitement des demandes de remboursement CAPS à un tiers administrateur (TA) avec ceux du traitement «en interne» des demandes de remboursement. La société Dalberg ayant réalisé la première étude à la satisfaction du Bureau, elle a à nouveau été retenue pour réaliser l'étude complémentaire.

Le BIT et l'UIT veulent externaliser la CAPS? Pourquoi ?

Non, ni le BIT ni l'UIT n'en ont l'intention. Les études commandées par le BIT ne portent que sur une seule fonction administrative: le traitement des demandes de remboursement.

Ceci parce que, bien que le traitement des demandes de remboursement constitue indéniablement la fonction centrale du Secrétariat de la CAPS, son transfert à un TA ne modifierait en rien la manière dont est régie la Caisse. En d'autres termes, le BIT comme l'UIT restent fermement résolus à conserver un régime d'assurance-maladie qui soit autofinancé et à préserver les prérogatives du Comité de gestion.

D'accord. Mais comment la société Dalberg a-t-elle procédé?

Pour établir une base de comparaison entre les coûts et avantages liés au traitement par un TA des demandes de remboursement et ceux du statu quo, Dalberg a diffusé un questionnaire auquel quatre TA ont répondu. Ont par ailleurs été consultées cinq organisations internationales (BAD, CERN, ESA, UNESCO, ONUN), qui toutes disposent d'une caisse d'assurance-maladie autofinancée, mais ont transféré à un TA le traitement des demandes de remboursement. Les unités appropriées du BIT ont communiqué les informations relatives au fonctionnement du statu quo et aux coûts associés, ces coûts ayant été augmentés de ceux liés à la reconfiguration qui s'impose du système de gestion de l'assurance-maladie (HIIS), aujourd'hui obsolète.

(Suite au verso)

Le Comité de gestion de la CAPS a décidé la convocation d'une assemblée générale des assurés:

Jeudi 12 Mai de 12h30 à 14h30

BIT - Salle du Conseil d'administration (R3 Sud)

Venez exprimer votre point de vue!

Externalisation du traitement des demandes de remboursement (Suite)

Quels sont les avantages mis en évidence par la société Dalberg?

En raison de l'effectif restreint de fonctionnaires chargés de gérer les demandes de remboursement – dont le volume est en croissance constante – les congés annuels et les congés de maladie ont des répercussions immédiates sur les délais de règlement et la CAPS est face à une difficulté accrue à éviter les retards.

Selon Dalberg, le traitement des demandes de remboursement étant le cœur de métier du TA, le transfert de cette fonction pourrait permettre la réalisation d'efficacités d'échelle. Un niveau de service pourrait être proposé que la CAPS aurait en toute logique du mal à atteindre.

D'autres avantages sont mis en avant par Dalberg: accessibilité 24 heures sur 24; capacité de paiement direct; meilleure protection de la confidentialité; investissements réguliers dans l'informatique.

Compris. Mais qu'en est-il des coûts?

Le BIT et l'UIT partagent tous les frais de fonctionnement de la CAPS, sans solliciter les assurés. Les deux organisations sont confrontées à des contraintes budgétaires, de sorte que les coûts devraient en principe être un facteur déterminant. En réalité, il n'en est rien. Concrètement, la société Dalberg a estimé qu'il n'y avait pratiquement pas de différence entre l'option d'un transfert à un TA du traitement des demandes de remboursement de la CAPS et le statu quo.

S'il y a tous ces avantages et pas d'incidence sur les coûts, pourquoi tergiverser?

Attendez ! Ce n'est pas si simple!

La société Dalberg a constaté des risques à prendre au sérieux, à commencer par ceux liés à l'étroitesse du marché des TA et à sa dynamique. Les «verrouillages» techniques et contractuels sont également considérés comme des risques importants: une fois transféré le traitement des demandes de remboursement, tout changement requis dans les procédures peut sensiblement alourdir la note du fait de dispositions contractuelles contraignantes. Réintégrer la fonction, au cas où les conditions du marché devaient l'imposer, s'avérerait coûteux et techniquement difficile.

Les fonctionnaires chargés de traiter les remboursements sont en première ligne. Qu'en est-il d'eux?

Effectivement, ces fonctionnaires sont en première ligne. Ils ont démontré leur engagement à l'égard de leurs organisations et ont été assurés par leurs organisations que cet engagement est réciproque.

En fait, au moment de la commande de l'étude, instruction a été donnée à Dalberg de ne pas prendre en compte de frais liés à des cessations de service dans l'équation financière. Dans l'hypothèse d'un transfert à un TA du traitement des demandes de remboursement, l'ensemble des fonctionnaires concernés seraient redéployés au sein de leurs organisations respectives.

Vous avez des points de vue à exprimer sur ce que vous avez lu dans cet InfoCAPS ?

Faites parvenir vos commentaires à:

shif@ilo.org

Il reste que les fonctionnaires chargés de gérer les demandes de remboursement de la CAPS sont de plus en plus sollicités non seulement par le volume croissant des demandes, mais aussi par leur complexité. Cette complexité est inhérente à un régime d'assurance international, et la tâche est alourdie par le nombre croissant d'assurés retraités bénéficiant de traitements médicaux lourds.

Il s'ensuit que ces fonctionnaires travaillent à plein régime et que le volume des demandes non traitées en fin d'année augmente graduellement. Pour résorber ce retard, la CAPS a recours aux heures supplémentaires, mais on peut s'attendre à ce que ces arrangements ponctuels trouvent leurs limites à court ou à moyen terme.

Par ailleurs, le Secrétariat de la CAPS et le Chef auditeur interne du BIT ont identifié des faiblesses dans le système HIIS, faiblesses attribuées à l'obsolescence de la plate-forme informatique. Une reconfiguration du système et sa réintégration dans l'environnement de l'Organisation exigeront un engagement financier significatif de la part du BIT et de l'UIT.

Quel est le point de vue du Comité de gestion sur toutes ces questions?

Le Comité de gestion de la CAPS reconnaît l'intérêt de l'étude réalisée par Dalberg, mais n'a pas encore tiré de conclusions définitives. L'étude donne matière à réflexion sur la qualité du service et met en évidence des améliorations possibles dans le fonctionnement de la CAPS.

Le Comité de gestion note que, selon le rapport Dalberg, le transfert du traitement des demandes de remboursement à un TA ne procurerait pas d'avantage notable sur le plan financier. En réalité, passée une période initiale de six ans, une fois amorti le coût de la reconfiguration du système HIIS, c'est le statu quo qui semble l'emporter financièrement.

Aux yeux du Comité de gestion, certains des avantages non financiers qui, selon Dalberg, découleraient d'un transfert, ne doivent pas être ignorés, mais il se pourrait que Dalberg ait sous-estimé certains risques. Ces risques vont de la difficulté de communiquer avec les départements internes ou de gérer correctement les cas exceptionnels, aux inconvénients – liés aux coûts, au service, à la continuité des opérations – découlant de l'étroitesse du marché des TA et d'une évolution incertaine dans la durée.

Et celui de l'UIT ?

L'Administration de l'UIT a déclaré qu'elle soutiendrait toute position adoptée par le BIT, pour autant que soient préservés les intérêts de l'UIT et du BIT en tant qu'organisations, ainsi que ceux des personnes assurées auprès de la CAPS,

Alors, *in fine*, ce transfert va-t-il avoir lieu?

Il est trop tôt pour le dire.

Le Directeur général du BIT n'a pas encore décidé si les conclusions de la société consultante aboutiront à une modification du système actuel de traitement des demandes de remboursement ni quelle forme prendrait cette modification.

Il a souligné qu'il ne fallait pas prendre de décision à la hâte et a déclaré son intention de s'appuyer sur une consultation étendue lui permettant de décider en toute connaissance de cause. Il a chargé le Département du développement des ressources humaines du BIT d'organiser cette consultation.

Note :

Le secrétariat de la CAPS a reçu plusieurs observations sur les délais anormalement longs pour le versement des prestations. La CAPS prend cette question très à cœur et les fonctionnaires concernés travaillent dur pour vous servir avec la rapidité à laquelle ils vous ont habitués.