

Présentation de la CCPNU

Présentation à l'AAFI-AFICS

Genève, 21 avril 2016

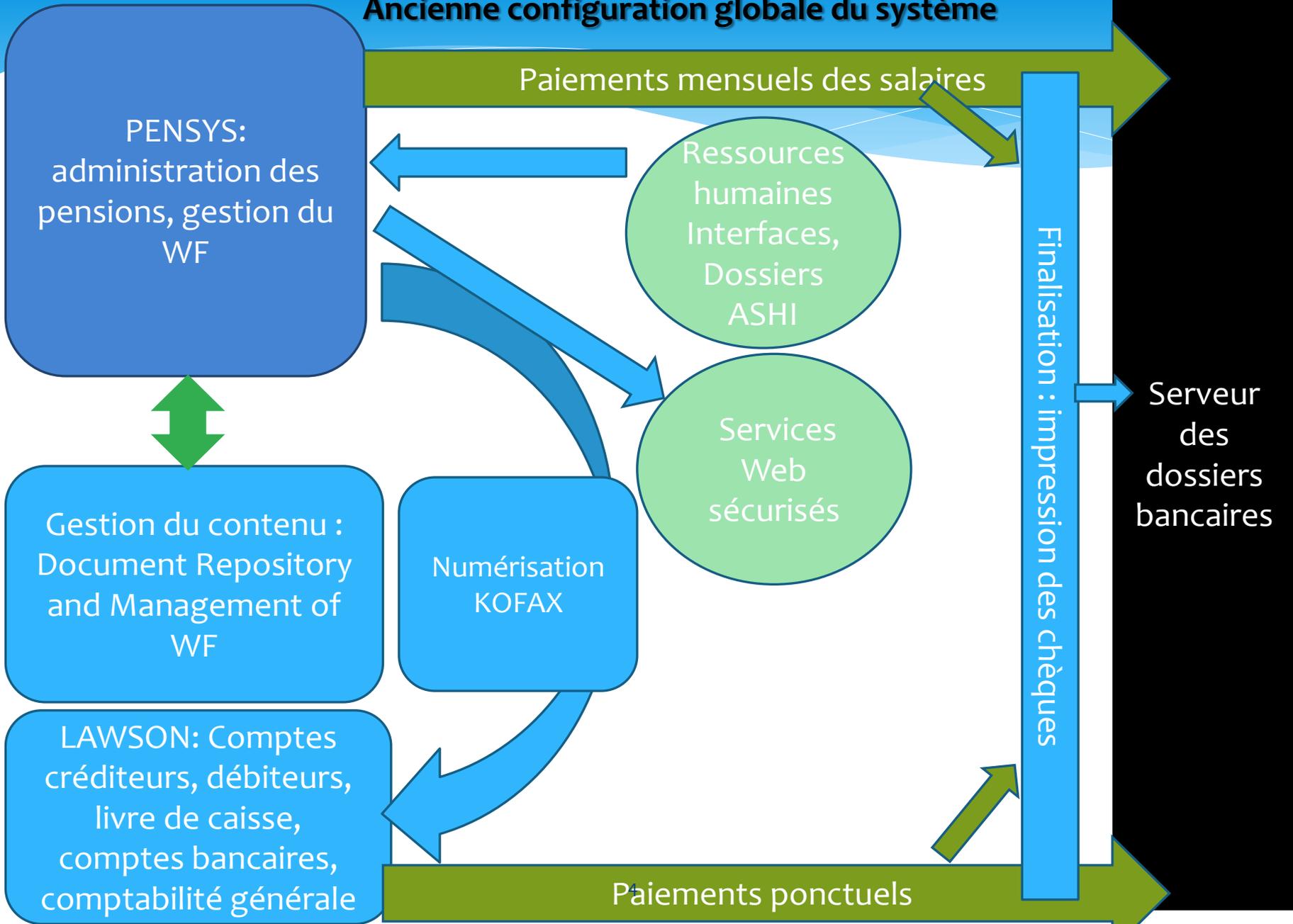
Grandes lignes de la présentation

- * Vue d'ensemble des systèmes de gestion anciens et actuels
- * Etat actuel de la mise en œuvre, des améliorations et des initiatives
- * Nouvelles caractéristiques du système intégré de gestion des pensions (IPAS) pour les retraités.
- * Etat actuel de la mise en œuvre

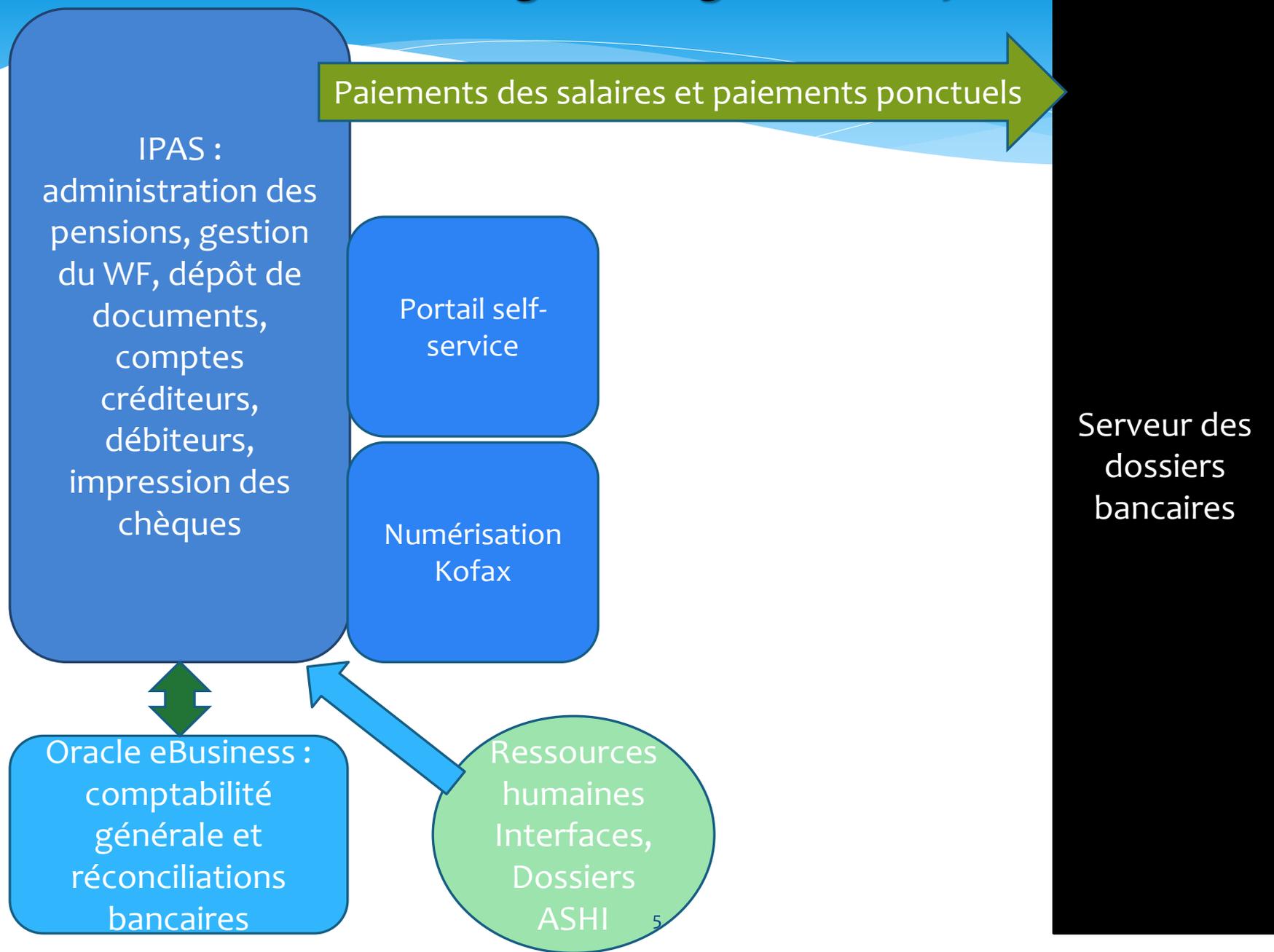


Vue d'ensemble des systèmes

Ancienne configuration globale du système



Nouvelle configuration globale du système





Etat actuel de la mise en œuvre, des améliorations et des initiatives

Améliorations

- * Le personnel acquiert une plus grande expérience à utiliser le système
- * Le nombre de dossiers traités est en augmentation : 1.241 nouvelles prestations traitées pendant le mois de mars 2016
- * Le système intégré de gestion des pensions (IPAS) s'améliore chaque mois comme on peut le constater dans les mises à jour (PR). Nous en avons produit six à ce jour, et nous finalisons le PR7

INITIATIVES

- * Mise en place de 3 groupes de travail : 1 - Versement de départ au titre de la liquidation des droits pour les cas de New York et de Genève. 2 - Aide pour répondre aux questions posées au Service à la clientèle du Bureau de New-York. 3 - Examen et traitement des prestations aux conjoints survivants, au Bureau de Genève
- * Mise en place de listes et de points de convergence ainsi que le recrutement d'un gestionnaire de communication pour prendre en charge les relations avec les institutions spécialisées et les Nations Unies
- * Mise en place d'un système d'alertes par courriel géré par les Services à la clientèle pour attirer l'attention sur les retards et les cas humanitaires lorsque tous les documents ont été reçus

Services aux retraités

- * **Attestations mensuelles de prestations** : continuent à être fournies sur demande et envoyées dans les 15 jours ouvrables. Dans les cas urgents on peut se déplacer pour les obtenir directement
- * **Attestation annuelle de prestations (destinée au fisc)** : imprimée et envoyée en février 2016. Ceux qui ne l'auraient pas encore reçue peuvent en demander copie au Service à la clientèle du Bureau de Genève.
- * **Certificat de droit à prestation (CE)** : actuellement en cours de modification pour envoi dans un ou deux mois. La présentation restera la même mais l'identifiant principal (**unique id**) sera la seule identité et non le numéro de retraité. Il sera doté d'un code barre pour permettre l'amélioration de la numérisation de la copie signée et retournée à la Caisse..

Services aux retraités

- * **Certificat de droit à prestation (CE), suite** : la Caisse poursuit la création d'un self-service des membres (SSM) pour les bénéficiaires de la filière dollar. Le suivi du CE sera également disponible via la section « Alertes » du SSM.
- * **Relevés trimestriels** : actuellement testées en vue d'une nouvelle présentation. Toutefois, en raison des multiples scénarios à prendre en compte dérivant des paiements à effectuer, des paramètres nécessaires pour les publier en anglais et en français, la date où ils seront édités n'est pas encore connue. Une fois au point, les relevés seront envoyée rétroactivement depuis le mois d'octobre 2015.
- * **Ajustement au coût de la vie** : il n'aura pas en 2016 d'ajustement pour coût de la vie pour la filière dollar car l'indice des prix à la consommation n'impliquait pas une indexation de 2%. Il en ira de même pour la Suisse, la France, l'Autriche, l'Italie, l'Espagne, les Pays-Bas, la Suède et l'Allemagne. Toutefois il y aura un ajustement pour coût de la vie de 2,8% au Royaume-Uni et en Islande et de 2,1% en Belgique et au Luxembourg.

Services aux retraités

- * **Ajustement des petites pensions** : décision du Comité mixte en 2014 ; barème mis à jour au 1er avril 2016 (augmentation de 10%)
- * **Self-service pour les membres (SSM/MMS)** : actuellement testé. Toutefois, il y a de nombreuses problématiques associées à ce système : certificat de vie pour la filière dollar, notifications annuelles pour le personnel en activité, estimations des pensions et estimation pour la double-filière ; tout devraient être disponible dans le SSM/MMS. Celui-ci fonctionne mais la Caisse travaille actuellement sur ses caractéristiques afin d'en faire un instrument efficace.
- * **Le site web actuel** : est en cours d'actualisation pour tenir compte de l'ajustement du coût de la vie, mais plus nous avançons, moins les estimations sont précises car il s'appuie sur les données du PENSYS qui ne sont plus mises à jour. **Les nouveaux retraités et les nouveaux participants** (enregistrés selon le système intégré de gestion des prestations (SIGP/IPAS), ne peuvent avoir accès au service web sécurisé et devront attendre la mise en service du SSM/MSS pour accéder aux nouveaux services en ligne.



Nouvelles caractéristiques du Système Intégré de Gestions des Prestations (SIGP/IPAS)

Nouvelles caractéristiques du Système intégré de gestions des Pensions (SIGP/IPAS)

- * Possibilité de mettre ensemble ou séparément deux ou plusieurs paiements destinés au même bénéficiaire.
- * Possibilité de travailler sans papier
- * Possibilité pour les retraités touchant de petites pensions de recevoir leur paiement à d'autres intervalles que les versements mensuels
- * Possibilité pour les retraités placés sur la filière dollar d'imprimer leur certificat de droit à prestation (CE) en ligne
- * Le self-service des membres (SSM/MSS) et ses caractéristiques

Possibilité de mettre ensemble ou séparément deux ou plusieurs paiements destinés au même bénéficiaire

- * Il est désormais possible aux bénéficiaires titulaires de plusieurs numéros de retraité (prestations ajoutées, pension de conjoint survivant et pension personnelle, etc.) de combiner ces paiements dans la mesure où ils sont effectués à la même personne (sous sa propre identité) et dans la même monnaie. **Le bénéficiaire n'a pas à subir de multiples frais bancaires pour recevoir des pensions multiples.**
- * Il est également possible de supprimer un ou plus, numéros de retraité d'un paiement combiné de le ou les faire payer séparément.
- * Il est possible de réunir un paiement pour enfant avec la prestation principale après qu'il en ait été séparé (**ceci était impossible dans le système PENSYS**)

Possibilité de travailler sans papier

- * Pour ceux qui ne souhaitent pas recevoir leurs attestations par courrier postal, il leur suffit de choisir l'option « Oui, sans papier / Yes paperless » dans le self-service des membres (SSM/MSS).
- * Pour les bénéficiaires de la double-filière, le certificat de droit à prestation (CE) continuera à être envoyé par courrier postal car il sert aussi de preuve de résidence pour la période considérée.

Possibilité pour les retraités touchant de petites pensions de recevoir leur paiement à d'autres intervalles que des versements mensuels

- * Les retraités touchant de petites pensions (\$400 ou moins) peuvent choisir de recevoir leur paiement trimestriellement, bi-annuellement ou annuellement.
- * Sur demande, le paiement sera planifié pour la fin du 3ème mois (4 paiements), du 6ème six mois (6 paiements), ou du 12ème mois (6 paiements) en fonction du choix du bénéficiaire.
- * Contrairement au système PENSYS actuel, le paiement sera intégré au paiement des salaires et sera effectué dans le cadre d'un système de transfert de paiement local afin d'éviter des frais bancaires dans la plupart des cas.

Caractéristiques du self-service des membres (SSM/MSS)

- * Le self-service des membres (SSM/MSS) sera accessible sur le site web de la Caisse: www.unjspf.org
- * Les membres inscrits peuvent y accéder avec leur code confidentiel et seront redirigés vers le nouveau SSM/MSS et se verront remettre leur identification propre, appelée UNJSPF ID
- * Cette identification à 9 chiffres est actuellement utilisée comme l'identification principale des participants et des retraités.
- * Les membres non-inscrits recevront par courrier postal leur identification propre. Il leur sera demandé de s'inscrire.
- * En s'inscrivant, les utilisateurs devront entre leur identification personnelle (**User ID et leur mot de passe**). Après leur inscription, ils peuvent immédiatement accéder à leur compte. De même ils n'auront plus besoin de mémoriser leur identification propre ou leur numéro de retraité pour entrer dans le système et **ils peuvent réinitialiser eux-mêmes leur mot de passe s'ils l'ont oublié, sans passer par le webmaster.**

Possibilité pour les retraités sur la filière dollar d'imprimer en ligne leur certificat de droit à prestation (CE)

- * Les retraités de la filière dollar recevront une copie de leur certificat de droit à prestation (CE) Sur le self-service des membres (SSM/MSS)
- * Ils l'imprimeront, le signeront et le renverront comme un original.
- * Le certificat de droit à prestation (CE) continuera à être envoyé par courrier postal à moins que le bénéficiaire ait choisi l'option « oui, sans papier/Yes, paperless » dans le self-service des membres (SSM/MSS)

**Promesses faites et défis lancés
en mai 2015 quand le Système
intégré de gestion des pensions
(DIGP/IPAS) a été présenté à la
FFOA (Former FAO and other UN
staff Association)**

Les bonnes nouvelles

Bien que le système paraisse compliqué, TOUS les retraités, en fin de compte, disions-nous en 2015, continueront à recevoir régulièrement leur paiement à la fin de chaque mois : - **promesse tenue à 100%**.

Nous expérimentons, disions-nous, des paiements par l'entremise du DGIP/IPAS à un certain nombre de retraités spécialement sélectionnés. A ce jour nous avons avec succès effectués des paiements réels à des retraités dans les monnaies suivantes : US\$, EUR, GB£, DKK, SEK, SGD, AUS\$, CA\$ et yen japonais. Ces paiements ont été reçus sans problème par les retraités. **Il peut sembler normal que les retraités continuent à recevoir leur pension mais ceci a été dû au succès de plusieurs actions : introduction de l'Assurance santé après le service actif(ASHI) dans le nouveau système de paiement des salaires, reprise et test de tous les dossiers bancaires, liste des paiements et de l'impression des chèques, test et vérification de plus de 640 possibilités de changer les instructions données aux banques, ainsi que d'autres opérations de tenue à jour du paiement des salaires (suspensions, éliminations, réinitialisations, ajustements), y compris toutes les nouvelles caractéristiques mentionnées ci-dessus. TOUT ceci a été mis en place avec succès.**

Quand la décision sera prise, disions-nous, de rejoindre le Système intégré de gestion des prestations (SIGP/IPAS), ce sera après que nous nous soyons assurés que TOUS les bénéficiaires recevant des paiements continuent à les recevoir et que la transition se fasse, pour eux, en douceur : **promesse tenue à 100%**.

Les défis (Nous y faisons face actuellement)

Nous avons besoin de temps pour transférer les procédures de l'ancien système vers le Système intégré de gestion des prestations (SIGP/IPAS). Il y aura donc des moments pendant lesquels nous ne pourrons traiter les prestations et où nous n'aurons pas accès à nos systèmes.

Bien que le personnel ait reçu la formation qui convient, il lui faudra du temps pour maîtriser pleinement le nouveau système et traiter les cas aussi rapidement qu'aujourd'hui.

En conséquence, il faut s'attendre à des retards - à la fois en matière de correspondance et de paiements – en ce qui concerne les nouveaux retraités.

Dans la mesure où nous donnons davantage d'informations dans le self-service des membres (SSM/MSS), nous nous attendons à recevoir davantage de questions. Toutefois nos Services à la clientèle n'ont pas été renforcés. C'est pourquoi la charge de travail imposée au personnel accroîtra automatiquement les délais pour vous répondre.

CONCLUSION

Le nouveau système ne sera pas parfait dès sa mise en place, mais, avec les ressources nécessaires, nous y parviendrons peu à peu. Toutefois nous ne pouvons pas nous permettre que le système des paiements ne soit pas optimal. Les systèmes de paiement marchent parfaitement. Toutes les pensions nouvellement calculées sont payées et tous les retraités sont payés en temps et en heure,

Il se peut donc que nous donnions l'impression que nous ayons un peu reculé, mais c'était pour mieux nous préparer à faire un grand bond en avant. **Nous continuons chaque mois à améliorer le système, l'expérience du personnel, et le nombre de dossiers traités augmente régulièrement.**

La Caisse a acquis une grande expérience dans la mise en œuvre de projets à grande échelle (Banking Interface, Content Manager, Lawson Financials, Web-based ASHI, etc.). Nous travaillons sans relâche en pensant aux intérêts de la Caisse et de ses membres. **Ceci continue à être vrai.**

Faire des paiements aux prestataires est notre raison d'être. Nous assurer que ces paiements sont faits est **notre préoccupation No 1** lors de la mise en œuvre du système. **Ceci continue à être vrai.**



QUESTIONS



MERCI