



L'aide est en route

Le Service clients de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies à New York qui est en sous-effectif et surchargé de travail sera enfin renforcé. Ces cinq dernières années, la direction de la Caisse et le Comité mixte ont respectivement lancé un appel et adressé une recommandation à l'Assemblée générale afin que des postes supplémentaires soient créés pour renforcer cette unité. Malheureusement, au cours des trois derniers exercices biennaux, les demandes de la Caisse et du Comité n'ont pas été pleinement appuyées. L'année dernière, le ralentissement de traitement engendré par la transition vers le nouveau système informatique SIAP et la diffusion à grande échelle d'informations inexactes, qui semaient la peur et la confusion, ont souligné la nécessité de disposer de davantage de personnel au Service clients. Aujourd'hui, avec le plein appui du Comité (voir ci-dessous), la recommandation de renforcer cette unité est à nouveau à l'ordre du jour de l'Assemblée générale.

Le service clients

HELLO

مرحبا

здравствуй

你好

BONJOUR

HOLA

Liste à courriel

CE

Relevé annuel

Paiement pas reçu de votre retraite

Changement d'adresse

Divorce

FAQ mis à jour

Le nouveau site internet
(Lancement du site en janvier 2017)

Comment puis-je vous aider?

UNJSPF
United Nations Joint Staff Pension Fund

Entretemps, le Centre d'appels pilote de la Caisse des pensions a été créé en octobre à New York afin de répondre à ce besoin urgent. Les nouveaux membres du personnel se concentrent actuellement sur les demandes des membres formulées en ligne, mais ils réceptionneront bientôt des appels téléphoniques de 7 heures à 19 heures (heure de New York), du lundi au vendredi.

La chaîne d'appels de la Caisse prévoit une option spéciale pour veiller à ce que les appels concernant les pensions de réversion, qui sont toujours une priorité absolue, soient traités rapidement. Le numéro de téléphone pour New York est : 212 963 6931. La Caisse prévoit également une assistance téléphonique par le Service clients à Genève : 41 22 928 8800.

Pour mettre les choses en perspective, au cours des derniers mois, le Service clients à New York a reçu, en moyenne, 432 visites sans rendez-vous, 1 700 appels téléphoniques et quelque 3 300 courriels chaque mois. Avec un total de 8 fonctionnaires, qui sont également chargés d'évaluer l'admissibilité et de traiter les demandes de validation et de restitution, d'examiner les critères pour les transferts à partir d'organisations externes, de délivrer des estimations officielles de prestations, de traiter les changements d'adresse et d'évaluer et traiter les demandes relatives au Fonds de secours, la nécessité de renforcer le personnel est évidente.

La Caisse et la mise en service d'UMOJA dans le groupe 5

Le personnel informatique de la Caisse continue de travailler en étroite collaboration avec le personnel d'UMOJA. L'ONU et la Caisse des pensions (ainsi que de nombreuses autres organisations affiliées à la Caisse) ont changé leurs progiciels de gestion intégrés au cours des dernières années. La Caisse des pensions a élaboré et mis en œuvre le Système intégré d'administration des pensions, connu sous le nom de SIAP, qui a été lancé en août 2015, trois mois avant la mise en service d'UMOJA dans le groupe 4. Dans le cadre de la collaboration entre UMOJA et la Caisse, cette dernière a mis en place un programme spécial visant à vérifier et à « nettoyer » les données d'UMOJA. Garantir et harmoniser les métadonnées du groupe 5 avant la mise en activité est extrêmement important pour assurer un versement sans encombre des allocations lorsque des membres du personnel quittent leur fonction ou prennent leur retraite.



Dernières nouveautés

Le « **Rapport de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies** » (A/71/9), soixante troisième session (14-22 juillet 2016) a été publié sous sa forme officielle à New York, le 25 octobre 2016. Avec 98 pages et 127 pages d'annexes (18 au total), cette vue d'ensemble complète de l'état de la Caisse, qui fait autorité en la matière, est disponible sur le site Web de la Caisse (UNJSPF.org) et dans le Système de diffusion électronique des documents de l'ONU. N'hésitez pas à lire ce rapport si vous souhaitez prendre connaissance directement des sujets évoqués et débattus par le Comité, ainsi que de ses recommandations.

Lancement de l'examen intégral

L'« examen intégral » de la Caisse des pensions a été lancé officiellement le 7 octobre. Les Secrétaires généraux adjoints Yukio Takasu (Département de la gestion) et Atul Khare (Département de l'appui aux missions) y ont participé au siège de la Caisse à New York, en compagnie de Sergio Arvizú, administrateur de la Caisse des pensions, et de représentants de la FAO et de l'OMS qui les ont rejoints par vidéoconférence. L'examen d'ensemble, réalisé avec l'appui et les compétences d'un service professionnel de conseil aux entreprises, étudiera tous les aspects de la procédure à suivre lorsqu'un participant à la Caisse commune des pensions arrête de travailler et quitte ses fonctions, notamment l'ensemble des exigences requises par les organisations affiliées à la Caisse ou par les organismes employeurs pour la

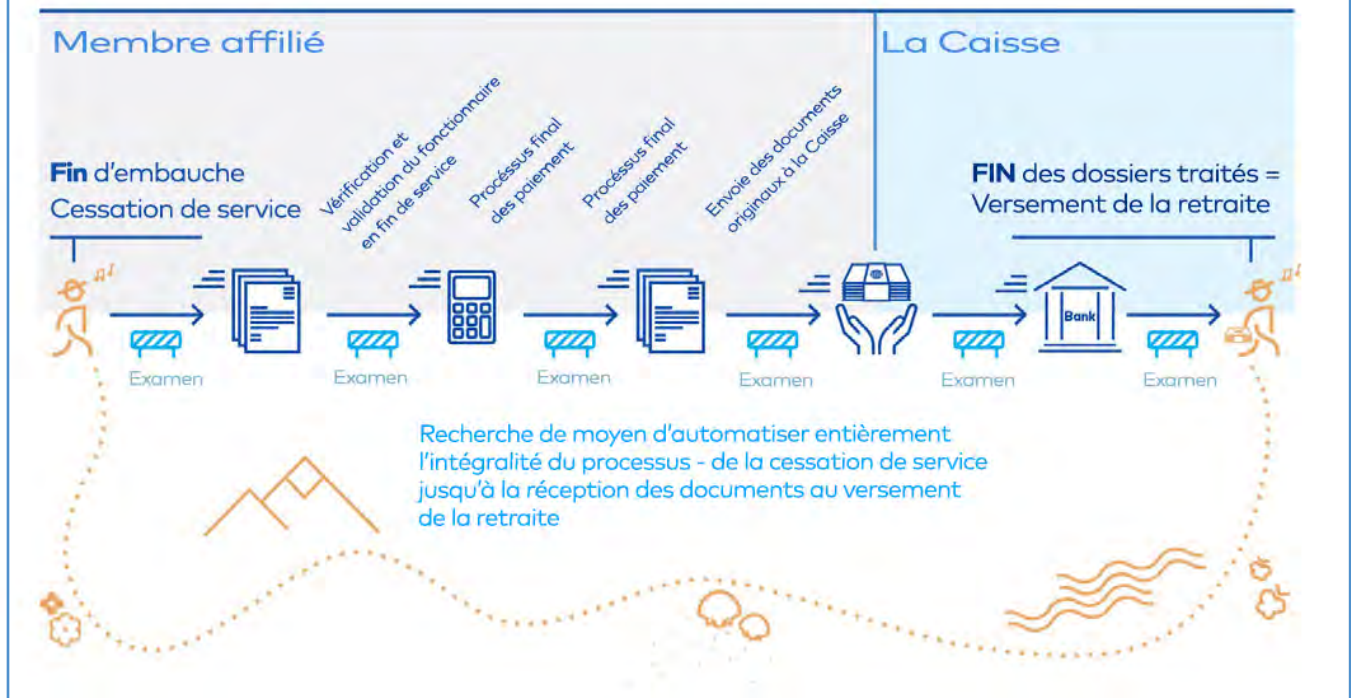
mise à disposition des documents de cessation de service. Les résultats de l'étude seront présentés à l'occasion de la soixante quatrième réunion du Comité mixte de la Caisse, en juillet 2017.



Lancement de l'examen intégral

Les aspects de la procédure à suivre lorsqu'un participant à la Caisse commune des pensions arrête de travailler et quitte ses fonctions, notamment l'ensemble des exigences requises par les organisations affiliées à la Caisse ou par les organismes employeurs pour la mise à disposition des documents de cessation de service.

Lancement officiel le 7 octobre 2016



Réunions générales du département

Afin de renforcer la communication avec les clients, les parties prenantes, les partenaires et les participants, l'administrateur de la Caisse organise deux réunions générales du département à la fin de l'année 2016. La première aura lieu le 2 décembre à l'ONUG à Genève (11 h 30–14 heures) et la deuxième se tiendra le 9 décembre au Siège de l'ONU à New York (13 h 15–15 h 30). Restez attentif pour connaître le lieu de l'événement, qui sera publié sur notre site Web.

Le service en ligne des membres du SIAP en chiffres

En novembre, plus de 50 000 participants, retraités et bénéficiaires s'étaient déjà inscrits sur le portail du service en ligne des membres du Système intégré d'administration des pensions. La Caisse a envoyé les nouveaux numéros d'identification uniques (UID) du SIAP par courriel à la vaste majorité de ses 200 000 participants, retraités et bénéficiaires. Le site Web du service en ligne des membres est désormais disponible en français (voir onglet situé en haut sur le site en anglais). La Caisse recommande vivement à toutes les personnes associées de s'inscrire sur ce portail. C'est particulièrement important pour ceux qui cessent leur service et quittent leur fonction, soit pour en assumer une autre, soit pour prendre leur retraite, étant donné que pour s'inscrire au service en ligne des membres, chaque déclarant doit renseigner une adresse électronique qui ne soit pas professionnelle. De cette façon, la Caisse peut rapidement et facilement entrer en contact avec la personne concernée pour des questions liées au retrait, au report ou au traitement mensuel de ses allocations. Si vous ne vous êtes pas inscrit ou si vous souhaitez en savoir plus, consultez le site Web mss.unjspf.org.

Service en ligne

Le service en ligne de la Caisse est devenu opérationnel depuis fin août 2016. Ce nouveau service permet l'accès au compte de retraite des membres de la Caisse. Les membres peuvent maintenant créer leur propre accès personnel. Nos retraités et bénéficiaires, en accédant au site, pourront vérifier si leur certificat d'ayant droit est arrivé à la Caisse et aussi l'accès à d'autres services. Nos participants pourront vérifier leur Relevé Annuel 2015 qui se nomme maintenant le Relevé de Pension. Les nouveaux comptes sont mieux sécurisés et font partie du Système Intégré d'Administration des pensions ou SIAP qui est devenu opérationnel en 2015. Pour des raisons de sécurité et l'augmentation de la population des membres de la Caisse ayant atteint presque 200 000 personnes, un nouveau numéro d'identification unique (UID) a été créé pour tous les individus se trouvant dans la base de

données de la Caisse, comprenant les participants actifs, retraités et autre bénéficiaires, y compris les dépendants. Veuillez prendre en compte que ce numéro, qui sera utilisé tout au long de la durée d'une prestation, sera aussi demandé pour pouvoir obtenir l'accès au nouveau service en ligne. Ce numéro unique d'identification (UID) remplacera les 2 anciens numéros d'identification (par ex., numéro de pension et numéro de retraité) actuellement en cours d'utilisation. Le numéro d'identification unique comprend (UID) 9 chiffres. En mai et septembre 2016, ces numéros d'identification ont été envoyés par courrier à tous les bénéficiaires. Quiconque qui a déjà créé un compte (bénéficiaires ou participants) sur le site internet de la Caisse pourra utiliser le service disponible sur le site de la Caisse pour obtenir ce numéro d'identification unique (UID).




La Caisse sur YouTube

Dans le cadre de ses efforts de sensibilisation visant à informer les participants, les retraités, les bénéficiaires et les partenaires de ses activités et à entamer la création de vidéos d'apprentissage, la Caisse a créé une page YouTube : <https://www.youtube.com/channel/UCIYus2IXTS2fV-wnDjOnbaQ>

La Caisse : « Le film »

Est-il possible de comprendre ce qu'est la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies et ce qu'elle fait en deux minutes et 23 secondes? Probablement pas, mais regardez tout de même la courte vidéo de présentation « UNJSPF Notre mission – Votre sécurité ».

<https://www.youtube.com/watch?v=N8Ch-05zfgE>

