



Bruxelles, le 18 mars 2020

**Objet: Lettre d'information pour les pensionnés des institutions européennes concernant les derniers développements relatifs à l'épidémie du COVID-19**

Madame, Monsieur,

A la suite des derniers développements, nous aimerions partager avec vous quelques informations concernant l'épidémie du COVID-19.

**Nous recommandons aux affiliés RCAM**, comme d'ailleurs les y invitent les autorités nationales :

- de sursoir à toute intervention non indispensable. Ceci concerne en particulier le programme de dépistage qui n'est en rien urgent ;
- de se conformer aux directives nationales.

En ce qui concerne spécifiquement les **demandes de remboursement relatives au COVID-19** :

- Les demandes liées au COVID-19, en ce compris les hospitalisations, sont traitées selon les règles déjà en vigueur.
- Les consultations téléphoniques seront traitées comme n'importe quelle consultation avec une flexibilité accrue en ce qui concerne les pièces justificatives.
- Les savons, gels antibactériens, gants et masques de protection ne sont **pas remboursables**.

Pour ce qui est du **traitement des demandes de remboursement** par le PMO :

- Les équipes du PMO sont prêtes à faire face à la situation actuelle et mettent tout en œuvre pour traiter vos demandes de remboursement le plus rapidement possible. Néanmoins, nous vous invitons à faire preuve de compréhension si le traitement de vos demandes venait à prendre un peu plus de temps que prévu. Soyez assuré qu'**aucun affilié RCAM ne sera oublié**.
- Le coronavirus n'est pas en soi une maladie grave ; mais certaines de ses complications peuvent l'être. Il n'y aura donc pas de raison de procéder à un remboursement systématique à 100%. Cependant, si l'état de santé d'un affilié RCAM se dégrade et devient problématique, il y aura donc toujours possibilité de remboursement à 100%. Les décisions seront prises rapidement et sans bureaucratie inutile.

Nous vous demandons de **ne pas encombrer les lignes téléphoniques du PMO** pour des demandes non essentielles et vous invitons à, préalablement à tout appel, vérifier si l'information recherchée ne se trouve pas sur My IntraComm. Ainsi, vous contribuerez efficacement au bon fonctionnement du service.

Les **Bureaux d'accueil du RCAM** (Bruxelles, Luxembourg et Ispra) **sont temporairement fermés**, au moins jusqu'au 3 avril 2020 inclus. Nous vous informerons au cas où cette fermeture devait être prolongée.

Afin de répondre aux demandes urgentes, il a été décidé d'étendre provisoirement l'horaire des lignes téléphoniques RCAM Contact +32 (0) 2 29 97777 (BRU) et +35 (0) 2 4301 36100 (LUX), selon les plages horaires suivantes : de **9h30 à 12h30** et de **14h00 à 16h00** du lundi au vendredi inclus. Pour Ispra, la ligne téléphonique RCAM Contact + 39 (0) 332 78 57 57 (ISP) reste accessible de **9h30 à 12h30** du lundi au vendredi inclus.

Le RCAM reste à votre service, quelle que soit la situation du pays où vous résidez.

Évitez le courrier postal (qui pourrait être ralenti voire bloqué dans certains pays) et privilégiez les contacts téléphoniques ou virtuels.

Pour ce qui concerne l'**accès à My IntraComm**, conformément au protocole mis en place et afin de protéger la santé de toutes et de tous, plus de 30 000 membres du personnel sont en télétravail depuis ce lundi 16 mars et ce jusqu'au 3 avril 2020 inclus. Cette mesure exceptionnelle a comme impact une saturation des systèmes qui a pour conséquence des difficultés à se connecter à My IntraComm.

La DIGIT fait tout son possible pour rétablir l'accès à My IntraComm au plus vite et ce pour le plus grand nombre.

Là encore, nous vous demandons de faire preuve de patience et de ne pas mobiliser leur ligne téléphonique pour un problème qui est connu et en cours de traitement.

Nous ne manquerons pas de vous tenir régulièrement informé(e)s de l'évolution de la situation. Nous vous invitons à suivre ces recommandations afin de permettre aux différents services de travailler dans les meilleures conditions possibles.

Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à nous contacter :

- Pour toute demande relative au COVID-19, vous pouvez nous joindre via notre ligne téléphonique d'urgence au + **32 (0) 2 296 30 00** du lundi au vendredi de **9h00 à 12h00**.
- Pour toute autre demande, vous pouvez nous joindre au + 32 (0) 2 295 90 98 ou nous contacter via notre boîte e-mail [HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu](mailto:HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu).

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre soutien.

Veillez croire, Madame/Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.

(e-signé)

Christian ROQUES