

17^e réunion du Groupe technique (GT) PMO/HR/AIACE du 13 février 2017

Principales questions de l'AIACE et réponses de la DG HR ou du PMO Rédigé sur la base du CR formel de la DG HR/D1

PMO4 (pensions)

Quelle est la situation d'un(e) divorcé(e) après le décès d'un (ancien) fonctionnaire ?

PMO : Les règles sont toujours les mêmes dans tous les pays et indique que les situations particulières sont à examiner au cas par cas.

Changements de profil : serait-il suffisant de faire les changements, c.-à-d. déménagement, changement de banque, mariage, divorce, etc. en le mettant dans son profil en RCAM ou faut-il encore écrire au PMO ?

PMO : Pour le moment, les différents services du PMO constituent le point de contact pour la communication de tous changements; les différents services du PMO se partageant l'information entre eux (pension, caisse maladie).

Absence d'avertissement préalable avant retenue.

PMO: Il s'agit de la révision des barèmes de taxation dans les cas de cumul de pension (ancienneté et survie). Il ajoute qu'il s'agit d'une revalorisation ou dévalorisation des pensions qui a lieu chaque année en décembre avec rétroactivité depuis juillet. Il s'agit donc d'un recalcul qui peut donner lieu à retenue d'un taux maximum de 15%. En 2016 aucune communication spécifique n'a été faite à ce sujet et assure qu'une meilleure information sera faite à l'avenir. Il est confirmé que toute retenue doit être précédée d'un avertissement comprenant le montant, la raison et la date de début + une remarque disant que si on n'est pas d'accord, il faut contacter le PMO, notamment pour échelonnement éventuel.

Information quant au maintien ou à la suppression de certaines allocations au moment du passage à la retraite.

PMO : Les droits de la personne sont repris automatiquement des données de l'activité.

Déclaration de vie

PMO : Fin 2017, les pensionnés qui le souhaitent pourront accéder à un Front Office qui leur permettra de consulter "on line" le bulletin de pension, de gérer la déclaration de vie et les éventuelles déclarations de scolarité. Début 2018, tous les types d'allocations seront accessibles. Concernant la déclaration de vie, elle est bisannuelle avant 80 ans et annuelle après cet âge.

À présent la signature électronique a même valeur légale qu'un original signé.

PMO Contact

Members still have problems to have answers from PMO using telephone or emails. PMO-contact works better but the answers are sometimes unclear or advice to contact PMO, i.e. another team in PMO. A pensioner in a Member State cannot be aware of the internal organisation of the PMO work.

Dans certains cas, la langue de réponse est différente de celle de la question posée par le pensionné, ce qui peut poser un problème de compréhension.

PMO demande une certaine compréhension dans le contexte actuel suite au déménagement. Il mentionne cependant une évolution très favorable du PMO Contact avec une permanence

étendue et davantage de moyens de communication. Le but est d'offrir un service et non une série de noms à contacter.

BL d'Ispra rappelle qu'il existe le réseau des "ambassadeurs" de l'AIACE dans les sections nationales qui a été créé dans ce but et qui leur permet de bénéficier d'accès privilégiés. Il est recommandé de n'aborder qu'un seul sujet par ticket (pour faciliter la distribution aux services compétents).

HR

Informations pour les pensionnés n'ayant pas de compte EU Login

PMO Contact téléphonique reste le premier moyen de contact. La fiche contacts reprenant tous les contacts utiles du PMO est en train d'être mise à jour et que, en collaboration avec la DG HR, elle sera mise en ligne sur My Intracomm et envoyée en version papier à tous les pensionnés.

Il est également rappelé que la filière papier ne sera jamais supprimée pour les pensionnés.

PMO3

Médecine préventive

Réponses aux questions posées au Dr Claes, et plus particulièrement :

- Radiographies
- Colonoscopies
- La question de **l'électrocardiogramme de repos** pour les femmes semble réglée, et cet examen semble être indiqué maintenant dans le programme no 3. Peut-on en avoir la confirmation ?
- En ce qui concerne **l'échographie abdominale** trois questions avaient été posées :
 - 1) Pourquoi est-ce que cet examen a été supprimé pour les femmes, alors qu'il est maintenu pour les hommes?
 - 2) Quelle est la version linguistique du programme 6 (pour les hommes) qui fait foi ? Selon le texte anglais, les hommes peuvent passer une échographie abdominale tous les deux ans, tandis que le texte français permet cet examen « une seule fois ».
 - 3) Quelle est la finalité de l'échographie ? Pour éviter la confusion, il convient de préciser dans le texte du programme (comme c'était le cas auparavant) quels sont les organes examinés (autre l'aorte).
- **Les taux de potassium et de calcium dans le sang** sont seulement contrôlés chez les femmes. S'agit-il d'un oubli, et sinon quelle est la raison ?

PMO : La réunion du Collège médical interinstitutionnel a reporté sa réunion au 9 mars. Les résultats seront communiqués après la réunion, en complément des informations partielles déjà communiquées.

Décentralisation de la gestion de la médecine préventive

PMO rappelle qu'il s'agit là d'une question d'organisation interne. Il n'y a d'ailleurs à l'heure actuelle aucune décision prise.

L'AIACE se permet par contre d'insister sur une bonne information des pensionnés, quelle que soit la décision et rappelle que, dans le cadre d'un partenariat, il est légitime de faire part des préoccupations ; il revient ensuite au PMO de les prendre en considération ou non.

Problème de la médecine préventive pour les pensionnés en complémentarité en Italie. Ils reçoivent en effet toujours une lettre de convocation indiquant qu'il faut payer malgré la non-applicabilité en Italie (et 10 autres pays).

PMO : En principe une explication figure désormais sur la lettre de convocation papier. Si tel n'est pas le cas, il y a lieu de le lui signaler. Quant au RCAM en ligne, le système reconnaît le statut de la personne.

PMO explique « *qu'il existe une tendance générale pour que dans les Etats membres on abandonne la complémentarité pour la médecine préventive, sauf pour la Belgique.* »

Difficultés de contact par téléphone ; pas d'adresse email pour faciliter le contact ; demande d'examens online dirigée vers Ispra, mais demande par téléphone vers Bruxelles.

There are continuing problems regarding the agreement with BUPA in the U.K., despite PMO welcome and very firm intervention at senior BUPA management level. We are most grateful for his efforts, and would like:

(a) to see this sorted out sooner rather than later, together

(b) with the issue of direct billing for spouses on complementarity in those countries (11) where a block exemption has been accepted.

The nature of these problems themselves tends to reinforce the notion that responsibility for these matters should remain at central level.

PMO confirme que, malgré le fait que le degré de satisfaction ne soit pas optimal, l'accord avec BUPA est maintenu.

PMO informe que pour la France le réseau est limité. Il existe malgré tout certaines conventions (Paris, Angers, Bordeaux, Montpellier, Nice, ...).

PMO : Concernant l'Irlande, il y a un accord avec un centre, un autre refusant certains examens. Les négociations sont toujours en cours. L'AIACE demande de revoir la situation en ce qui concerne les centres avec lesquels la Section Irlande a passé des accords.

Faut-il joindre le rapport médical pour le remboursement de la médecine préventive,

PMO : Non, toute la médecine préventive est gérée par le Bureau liquidateur de Bruxelles.

Dans le contexte de la complémentarité, l'AIACE Be indique que, pour la Belgique, il est parfois difficile de comprendre le système de remboursement de l'INAMI.

PMO indique qu'il y a lieu d'envoyer la facture globale au RCAM et le décompte de la mutuelle.

Dans certains pays scandinaves par exemple, il n'existe pas de remboursement pour certaines prestations comme les lunettes et les dents.

PMO indique qu'il faut indiquer "0" (ou laisser en blanc) dans la colonne de droite pour indiquer l'absence de remboursement au niveau national. Cela s'applique à des cas bien précis, à voir par pays.

La facturation directe pour les conjoints en complémentarité qui recourent aux services d'un établissement agréé (pays des groupes 2 et 3) – Mise à jour des informations sur My IntraComm et dans la lettre de transmission de l'invitation.

PMO : La lettre papier est accompagnée d'une mention introduite manuellement. La lettre électronique (en cas de demande online) a été mise à jour récemment (copie a été demandée), mais le texte d'information générale sur My IntraComm n'a pas encore été mis à jour.¹

RCAM

Ambassadeurs

¹ La liste des centres agréés a été publiée entre-temps sur la page "Retired" de My IntraComm avec l'hyperlien, pour assurer sa mise à jour automatique.

AIACE would like to have some privileges to the "ambassadors", to those who are helping members in their problems. Privileges to have rapid contact to relevant PMO staff. We have cases when an ambassador is visiting a member and advice is needed on the spot from PMO. When then contacting PMO, answer is "Use PMO contact" and the possible answer will come some days later.

AIACE indique que la liste des ambassadeurs AIACE est en cours de finalisation et sera transmise au PMO.

Prise en charge

En cas d'une prise en charge pour une intervention chirurgicale, une fois approuvée et le patient admis à l'hôpital, s'il est avéré nécessaire une intervention médicale supplémentaire (par exemple, une radiothérapie préalable), celle-ci est-elle considérée incluse dans la prise en charge ?

Le BL d'Ispra explique que la prise en charge est valable deux mois et qu'elle couvre toutes les prestations. Pour avoir une prolongation de la prise en charge, il faut fournir un nouveau rapport médical. Elle rappelle que la prise en charge est une forme d'avance qui concerne par exemple, en cas d'hospitalisation, les frais relatifs à la période de deux mois.

Complémentarité

Un fonctionnaire prend sa retraite et rentre à l'Administration nationale où l'inscription au système de santé publique est obligatoire ; est-il en complémentarité ou peut-il bénéficier de la Caisse Maladie à laquelle continue de verser sa cotisation ?

PMO : Un pensionné est toujours en régime primaire et jamais en complémentarité. L'affiliation au RCAM est obligatoire, car statutaire, la contribution est donc obligatoire.

Opérations de la cataracte

Modification du formulaire de demande d'une autorisation préalable

AIACE Da précise que l'opération de la cataracte n'est pas mentionnée du tout dans le formulaire de demande d'une AP. Il faudra demander une AP pour une « intervention chirurgicale plastique correctrice ou réparatrice » (code 205), ce qui n'est pas évident.

AIACE INT ajoute que les détails concernant les interventions chirurgicales aux yeux sont difficilement accessibles sur My Intracomm, car bien cachés après les "taux de remboursement" sous "chirurgie". Il y a également confusion quant à l'âge pour devoir demander ou non une autorisation préalable (toujours 65 ans sur My Intracomm). Il est proposé que l'opération de la cataracte soit mentionnée expressément dans le formulaire de demande d'une AP, comme déjà convenu lors de la dernière réunion.

Dentisterie

Proposition de modifier la fiche pratique « Soins préventifs » que l'on trouve sur My IntraComm sous « Dentisterie » - Modification concernant les conjoints en complémentarité

PMO explique que si une colonne est vide et indique 0, c'est accepté comme justification de la non-existence de l'intervention dans le pays; mais uniquement pour lunetterie et dentisterie (c'est spécifique pour chaque pays). Pour information : comme il est difficile de communiquer chaque détail propre à chaque pays pour des actes spécifiques (sans compter les mises à jour à suivre), le PMO souhaiterait garder les informations générales telles que définies dans la base légale sur My Intracomm pour le volet dentisterie.

Formulaires

Obtention des formulaires RCAM pour les pensionnés n'ayant pas un compte EU Login

PMO : Les formulaires sont en ligne sur le site de l'AIACE ou peuvent être obtenus version papier auprès de PMO Contact. De plus, un exemplaire va être envoyé avec le prochain Info Senior.

Formulaire à 5 lignes : pas d'addition automatique quand le remplissage se fait sur écran (erreurs évitables).

L'AIACE demande le rétablissement du formulaire PDF avec addition et possibilité de sauvegarde.

Le PMO vérifiera

Coefficient d'égalité

AIACE demande pour quelle raison le coefficient d'égalité pour certaines prestations dans certains pays peut diminuer alors que les prix augmentent.

PMO rappelle que le calcul des coefficients d'égalité est basé sur les données d'Eurostat. S'il y a des erreurs, elles feront l'objet d'une correction manuelle.

AIACE regrette que, malgré l'engagement pris d'inviter l'AIACE au groupe de travail sur les coefficients d'égalité, aucun représentant n'était présent pour la dernière mise à jour. Il insiste pour que l'AIACE ne soit pas oubliée lors de la prochaine révision dans deux ans.

PMO précise qu'il s'agit d'un groupe du CGAM.

Convention hospitalière à Luxembourg

En octobre 2000, la Cour de Justice européenne a rendu un jugement, « l'arrêt Ferlini », qui interdit la surfacturation à des fonctionnaires européens sans justification objective. Lors de la réunion fin octobre 2016 avec l'Entente des hôpitaux lux, le PMO n'a pas reçu la justification des montants de surfacturation aux affiliés du RCAM. En acceptant cette surtarification sans recevoir une justification objective précise, le PMO ne respecte pas la législation européenne.

PMO explique que, dans le cas de Luxembourg, la remise en question des conventions avec les hôpitaux serait plus risquée que celles avec les médecins prévoyant une surtarification de 15%. Le PMO tentera d'apporter des améliorations sur le plan technique et sur les barèmes, mais le problème est complexe et prendra du temps.

AIACE rappelle que la surtaxe de 15% pratiquée par les médecins protège en quelque sorte des dérives et est donc à la limite acceptable. Par contre, les tarifs pratiqués par les hôpitaux à l'égard des fonctionnaires sont dans certains cas jusqu'à 8 fois supérieurs à ceux appliqués aux nationaux. Il considère ceci comme inacceptable.

PMO répond que les discussions avec les hôpitaux luxembourgeois sont toujours en cours.

Décomptes

Boîte pour les décomptes à l'espace Senior

Une boîte a été installée par l'AIACE qui se charge de l'envoi par courrier interne.

Photocopieuse et boîte pour les décomptes à Mérode

Le PMO confirme que ce sera fait.

Envoi papier des décomptes

PMO : L'envoi papier est toujours accepté pour les pensionnés et traité de la même manière que les demandes en ligne. Information en cours d'envoi à tous les pensionnés.

Frais funéraires

Clôture rapide des comptes après un décès

Le problème se pose particulièrement lorsqu'il n'y a pas d'ayant droit et que le PMO doit payer les frais funéraires à une autre personne. Selon les accords de partenariat, les sections nationales sont tenues d'aider les familles dans cette situation et les sections souhaitent donc que le PMO leur communique les coordonnées des proches.

Le PMO va examiner la question.

Maladie grave

Modalités pratiques des remboursements à 100% des examens de suivi de maladies n'étant plus qualifiées de graves par le BL compétent. Application pour tous les affiliés concernés.

AIACE rappelle le problème, au moment de l'introduction de la demande de remboursement de ces examens de suivi, de la manière d'indiquer qu'il s'agit de suivi de maladie grave. Mention manuelle sur papier et commentaire dans RCAM en ligne ?

Le BL de Bruxelles indique que ceci génère une opération manuelle de l'AIPN et qu'elle est faite au cas par cas. S'il y a des erreurs, il faut le signaler au Bureau liquidateur compétent. Après un échange de vues entre les Bureaux liquidateurs de Bruxelles et d'Ispra, il semble nécessaire de clarifier la procédure à suivre.

AIACE pense qu'il est important de sensibiliser les tarificateurs aux commentaires indiqués par les pensionnés sur leurs demandes et qui ne sont apparemment pas toujours lus.

Divers

Permanence hebdomadaire au G1 (AIACE Be) d'un représentant de la Caisse Maladie

PMO n'a pas de problème sur le principe d'une présence une fois par mois. À voir comment l'organiser.

Problème de l'impossibilité de souscrire une assurance voyage, car absence de reconnaissance du RCAM comme système d'assurance

BL d'Ispra rappellera ce point au CGAM, puisque le Vice-président devait s'en occuper.

Dans le cadre de la médecine préventive, le PMO accepte-t-il de rembourser une colonoscopie "normale" dans le cas d'un problème grave ?

PMO répond que dans ce cas, il ne s'agit plus de médecine préventive, mais qu'on est dans le cadre curatif et donc remboursé "normalement" sauf s'il y a reconnaissance de maladie grave.

Qui suit les dossiers des anciens membres de la Cour, principalement suite à leur décès ?

PMO indique qu'il y a un collègue qui suit particulièrement les dossiers de ce type de population.