



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.

Nous vous remercions pour votre compréhension et votre soutien.

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

(e-signé)

Christian ROQUES



Brussels, 18 March 2020

Subject: Information letter for retired members of staff of the European institutions concerning the latest developments relating to the COVID-19 epidemic

Dear Sir/Madam,

Following the latest developments, we wish to share some information with you concerning the COVID-19 epidemic.

As requested by the national authorities, **we recommend that JSIS members:**

- postpone any non-essential medical procedure. This concerns in particular the health screening programme, which is not urgent;
- comply with national guidance.

As regards **claims for reimbursement relating to COVID-19** specifically:

- claims relating to COVID-19, including hospitalisation, will be dealt with in accordance with the rules already in force.
- Consultations over the phone will be dealt with like any other consultation, with increased flexibility as regards supporting documents.
- Soap, antibacterial gel, protective gloves and masks are **not reimbursable**.

As regards **processing of claims for reimbursement** by PMO:

- The PMO teams are ready to deal with the current situation and are doing their utmost to process your requests for reimbursement as quickly as possible. However, we would ask for your understanding should it take a little longer than expected to process your claims. Please rest assured that **no JSIS member will be overlooked**.
- The coronavirus itself is not a serious illness; but some of its complications can be. There is therefore no reason to grant 100% reimbursement of claims systematically. However, should a JSIS member's health deteriorate and become problematic, it will still be possible then to grant 100% reimbursement. Decisions will be taken quickly and without unnecessary red tape.

We would ask you **not to overload PMO phone lines** for non-essential requests. Before calling the PMO, please check whether the information you are looking for is on My IntraComm. This will contribute to the smooth running of the service.

The **JSIS Welcome Offices** (Brussels, Luxembourg and Ispra) **are temporarily closed**, at least until 3 April 2020 included. You will be informed if this closure is extended.

In order to address urgent requests, it has been decided to extend the opening hours of the JSIS Contact numbers +32 (0) 2 29 97777 (BRU) and +35 (0) 2 4301 36100 (LUX), according to the following schedule: from **9.30 to 12.30** and from **14.00 to 16.00** Mondays to Fridays. For Ispra, you can call the JSIS Contact number +39 (0) 332 78 57 57 (ISP) from **9.30 to 12.30** Mondays to Fridays.

The JSIS remains at your service, regardless of the situation in your country of residence.

Avoid sending correspondence by post (which could be delayed or blocked in certain countries), and instead use the telephone or e-mail/internet contacts.

As regards **access to My IntraComm**, in accordance with the protocol implemented and in order to protect everyone's health, more than 30 000 members of staff have been teleworking since Monday 16 March and will do so until 3 April 2020 included. This exceptional measure has led to systems being overloaded, making it difficult to connect to My IntraComm.

DIGIT is doing its utmost to re-establish access to My IntraComm as soon as possible, for as many people as possible.

Here again, we would ask you to be patient and not use their phone line for an issue that has already been reported and is currently being dealt with.

We will be sure to keep you regularly informed of how the situation progresses. We would invite you to follow these recommendations in order to enable the various departments to work under the best possible conditions.

Should you have any further questions, do not hesitate to contact us:

- For any question relating to COVID-19, you can call our emergency number on **+32 (0) 2 296 30 00** on Mondays to Fridays from **9.00 to 12.00**.
- For all other questions, you can call +32 (0) 2 295 90 98 or contact us at this address HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu.

We thank you for your understanding and patience.

Yours faithfully,

(e-signature)

Christian ROQUES



Brussel, 18 maart 2020

Betreft: Mededeling voor de gepensioneerden van de Europese instellingen in verband met de jongste ontwikkelingen betreffende de uitbraak van COVID-19

Geachte mevrouw, geachte heer,

In het licht van de jongste ontwikkelingen willen wij u graag nader informeren over de uitbraak van COVID-19.

Wij bevelen de leden van het GSZV (RCAM/JSIS) aan, in navolging van de aanbevelingen van de nationale autoriteiten, om:

- voorlopig geen onnodige ingrepen te laten uitvoeren. Dit heeft met name betrekking op het screeningprogramma dat in geen geval dringend is;
- zich te richten naar de nationale richtlijnen.

Wat specifiek de **declaraties van ziektekosten betreft in verband met COVID-19**:

- Declaraties die verband houden met COVID-19, inclusief ziekenhuisopnamen, worden volgens de thans geldende regels behandeld.
- Telefonische consultaties worden behandeld zoals alle andere consultaties, met een grotere flexibiliteit voor het overleggen van bewijsstukken.
- Zeep, antibacteriële gels, handschoenen en mondmaskers worden **niet vergoed**.

Wat betreft de **afwikkeling van declaraties** door PMO:

- De teams van PMO staan klaar om de huidige situatie het hoofd te bieden en stellen alles in het werk om uw declaraties zo snel mogelijk af te wikkelen. Toch willen wij u vragen begrip te tonen indien de afwikkeling wat langer zou duren dan gewoonlijk. U kunt ervan op aan dat **geen enkel lid van het GSZV zal worden vergeten**.
- Het coronavirus is op zich geen ernstige ziekte; wel kunnen een aantal complicaties ervan ernstig zijn. Dit betekent dat er geen reden is om over te gaan tot een systematische vergoeding van 100%. Indien echter de gezondheidstoestand zou verslechteren en problematische vormen zou aannemen, is vergoeding van 100% altijd mogelijk. De desbetreffende besluiten zullen snel en zonder onnodige bureaucratie worden genomen.

Wij verzoeken u **de telefoonlijnen van PMO niet te belasten** met niet-essentiële vragen en voor u belt eerst na te gaan of de gewenste informatie niet op My IntraComm te vinden is. Op die manier draagt u bij tot een goed functioneren van de dienst.

De **ontvangstbalies van het GSZV** (Brussel, Luxemburg en Ispra) **zijn tijdelijk gesloten**, ten minste tot en met 3 april 2020. Indien de sluiting moet worden verlengd, wordt u daarover geïnformeerd.

Om op dringende verzoeken te antwoorden, wordt de bereikbaarheid van de telefoonlijnen van GSZV Contact +32 (0) 2 29 97777 (BRU) en +35 (0) 2 4301 36100 (LUX) tijdelijk uitgebreid, als volgt: van **9.30 tot 12.30 uur** en van **14.00 tot 16.00 uur** van maandag tot en met vrijdag. Voor Ispra blijft de telefoonlijn GSZV Contact + 39 (0) 332 78 57 57 (ISP) operationeel van **9.30 tot 12.30 uur** van maandag tot en met vrijdag.

Het GSZV blijft tot uw beschikking ongeacht de situatie van het land waar u verblijft.

Vermijd brieven per post te versturen (in bepaalde landen kunnen immers vertragingen optreden of kan de post geblokkeerd geraken), maar telefoneer liever of stuur een e-mail.

Wat de **toegang tot My IntraComm** betreft, moet u weten dat overeenkomstig de geldende regeling en om de gezondheid van iedereen te beschermen, sinds maandag 16 maart tot en met 3 april 2020 meer dan 30.000 personeelsleden thuis werken. Deze uitzonderlijke maatregel heeft tot gevolg dat de systemen overbelast zijn waardoor het moeilijk is verbinding met My IntraComm te krijgen.

DIGIT doet zijn uiterste best om de toegang tot My IntraComm zo snel mogelijk voor zoveel mogelijk gebruikers te herstellen.

Ook hier verzoeken wij u geduld te hebben en de telefoonlijn van DIGIT niet te belasten voor een probleem dat al bekend is en waaraan gewerkt wordt.

Wij zullen u in elk geval regelmatig op de hoogte houden van de ontwikkeling van de situatie. Wij verzoeken u deze aanbevelingen in acht te nemen om de diverse diensten in staat te stellen zo goed mogelijk te functioneren.

Indien u nog vragen heeft, aarzel dan niet contact met ons op te nemen.

- Voor alle vragen in verband met COVID-19 kunt u ons noodnummer bellen: **+ 32 (0) 2 296 30 00**, van maandag tot en met vrijdag, tussen **9.00 en 12.00 uur**.
- Voor alle andere vragen kunt u ons bereiken op nummer: + 32 (0) 2 295 90 98, of per e-mail: HR-BXL-AIDE-PENSIONNES@ec.europa.eu.

Wij danken u voor uw begrip en uw steun.

Met de meeste hoogachting,

(e-handtekening)

Christian ROQUES